

# 答 申

平成 15 年 5 月

東京都消費生活対策審議会

平成15年5月26日

東京都知事  
石原慎太郎 殿

東京都消費生活対策審議会  
会長 島田和夫

**東京都消費生活条例第45条の  
規定による諮問について（答申）**

平成14年7月5日付14生消生企第134号により、当審議会  
に対して諮問された事項について、下記のとおり答申いたします。

記

- 1 社会経済状況の変化に対応した消費者被害救済のための新たな仕組みづくりに関する答申

**社会経済状況の変化に対応した  
消費者被害救済のための新たな仕組みづくりに関する答申**

# 目次

はじめに	5
第1 消費者被害の救済に係わる基本的視点	6
1 社会経済状況の変化と消費者被害の増加・深刻化	6
（1）消費者を取り巻く社会経済状況の変化	6
（2）多様化・複雑化する消費者問題と深刻化する消費者被害	6
2 消費者政策の変化と被害救済への新たな動き	7
（1）市場メカニズム重視社会への移行と苦情処理・紛争解決機能の重要性	7
（2）裁判外紛争解決（ADR）促進の動き	8
3 消費者被害救済機能の充実・強化のために都が果たすべき役割と課題	9
（1）行政に求められる消費者被害救済機能	9
（2）都が果たすべき役割	10
（3）区市町村の取組み	12
（4）都の取組み	12
（5）今後都に求められる課題	14
第2 消費者被害救済の新たな仕組み4つのポイント	16
1 紛争解決機能の強化に向けた取組みと区市町村支援の仕組みの構築	16
（1）相談処理基準の明確化や指針等の作成	16
（2）区市町村の領域を越えた被害を的確かつ迅速に救済する仕組みの構築	18
（3）区市町村の相談処理機能の充実や体制整備への支援	19
2 解決困難案件を処理するため高度専門的相談の仕組みの構築	20
（1）専門家の関与による二次的相談処理の仕組みの構築	21
（2）相談員・職員が緊急に専門家から助言を受けられる仕組みの確立	22
（3）相談員・職員の処理能力を向上する方策の推進	22
3 民間型相談・ADR機関との連携の仕組みの構築	23
（1）的確かつ迅速に相談処理が行われるため情報の共有化を図る仕組みの構築	24
（2）民間型相談・ADR機関との連携により効率的・効果的に紛争を解決する 仕組みの構築	24
（3）民間型相談・ADR機関の紛争解決機能を高めて多様な被害を公正かつ迅速に 救済する方策の実施	27
4 広域的・多様な被害の救済と未然・拡大防止を図るための連携の取組み	27
（1）広域的・多様な被害の救済を図るための他の行政機関とのネットワーク構築	28
（2）被害の未然・拡大防止を図るための他の行政施策と連携の取組み	29
おわりに	30
【図1】 消費生活相談処理の流れ	31
【図2】 東京都における消費者被害救済の新たな仕組み(概略)	32

## 【付属資料】

- 1 「社会経済状況の変化に対応した消費者被害救済のための新たな仕組み  
づくりについて」  
被害救済部会「中間報告」に対する都民意見の概要及び対応 …………… 35
- 2 第17次東京都消費生活対策審議会委員名簿 …………… 45
- 3 第17次東京都消費生活対策審議会被害救済部会委員名簿 …………… 46
- 4 第17次東京都消費生活対策審議会審議経過 …………… 47

## 【参考資料】

- 1 消費者被害救済に関するアンケート調査結果（概要）…………… 51
- 2 消費生活総合センター利用者アンケート調査結果（概要）…………… 63
- 3 消費者被害救済に関するヒアリング調査結果（概要）…………… 73
- 4 消費生活相談処理に関する調査結果（概要）…………… 93

## はじめに

東京都消費生活対策審議会は、平成14年7月5日、増加・深刻化している消費者被害から、都民がより適切かつ迅速に救済を受けられるよう、「社会経済状況の変化に対応した消費者被害救済のための新たな仕組みづくりについて」知事から諮問を受けた。

審議会は、この事項を審議するため、被害救済部会を設置した。部会においては、社会経済状況の変化と消費者被害の実態、消費者政策の変化や裁判外紛争解決促進の動き等をふまえ、消費者被害救済の機能強化・充実のために都が果たすべき役割と課題を検討し、新たな仕組みづくりについて、10回にわたり審議を行ってきた。

審議にあたっては、都が実施した消費者被害救済に関する実態調査及び意識調査の結果等を活用し、今後の都の消費者被害救済の基本的な方向性を示すとともに、現状やニーズをふまえた実効性ある新たな仕組みを提案することを目指した。

平成15年3月25日の第6回総会において、被害救済部会より中間報告が提出され、その後、中間報告についてパブリックコメントの募集を行い、多くの都民や被害救済に関わる団体等から提出された意見を参考にしながら審議を重ねた。

このたび、今後の都における消費者被害救済のあり方と新たな仕組みについて結論を得たので、次のとおり答申する。

## 第 1 消費者被害の救済に係わる基本的視点

### 1 社会経済状況の変化と消費者被害の増加・深刻化

#### (1) 消費者を取り巻く社会経済状況の変化

高度情報社会の到来や経済のグローバル化、構造改革と市場メカニズムを重視した社会への移行等、社会経済状況の変化は激しい。消費生活においては、科学技術の著しい進歩等により、次々に新しい商品やサービスが登場してきている。特に、IT化時代を迎え、インターネット等を通じて消費者が利用できる情報が飛躍的に増大し、電子商取引等の新たな取引形態が出現するなど、消費生活は利便性が増し多様性に富んできた反面、消費者と事業者の間の情報力、交渉力等の格差がさらに拡大していることも事実である。また、安全性や成分・添加物等の表示に関して、BSE（牛海綿状脳症）に罹患した牛の食肉が市場に出回りかねない状況となったり、大手食品メーカーによる国産牛買上制度を悪用した偽装表示をはじめとする、原産地・添加物等の表示違反、法令の基準を超えた農薬が残留する野菜の輸入等が相次いで明らかになるなど、企業に対する消費者の信頼が揺らいできている。

これらの問題は、市場メカニズムを重視する社会の大前提である事業者間の公正な競争を阻害しているばかりでなく、消費者の安全や適切な商品等の選択を損ない、直接的又は間接的に消費者被害をもたらすことになる。

不況が長期化しているという厳しい環境にあっても、安全性を確保し消費生活の安定と向上を図るため、21世紀にふさわしい公正な市場ルールの整備と事後チェック機能の強化、セーフティ・ネットの仕組みを構築することが重要かつ緊急な課題となっている。

#### (2) 多様化・複雑化する消費者問題と深刻化する消費者被害

消費生活の高度化・利便性の向上が進む一方で、都内の消費生活センターに寄せられる消費者からの苦情相談は、年々増加し深刻化している。商品やサービスの「契約」に係わる相談が圧倒的に多くなっており、多様化・複雑化した契約形態に関する相談や、IT関連や金融商品等の専門性の高

い消費者取引による被害への的確な対応が求められている。また、安全性や表示に係わる相談は、件数としては全体に占める割合が減少しているものの、重大な被害や広域にわたる被害を発生させている問題を抱えている場合があり、このような相談に対しては、緊急かつ適切な対応が求められる。

最近では、電子商取引による商品未着、海外への不本意な接続による国際電話サービスの高額被害、携帯電話への迷惑メール等、急速に普及したインターネットをめぐる相談が多く寄せられている。金融商品の取引やリフォーム関係等の専門性の高い相談も増加している。法の網の目をくぐりぬけるような新手の悪質商法による被害、若者や高齢者の中で契約知識の乏しい人などを対象に、高額な商品等を巧妙な勧誘で次々に買わせる被害も目立っている。

このように消費者被害は件数が増加しているばかりでなく、内容の面でも解決困難な問題の増加や被害の深刻化、広域化等がみられ、消費者のための苦情処理・紛争解決機能の充実・強化が急務となっている。

## 2 消費者政策の変化と被害救済への新たな動き

### (1) 市場メカニズム重視社会への移行と苦情処理・紛争解決機能の重要性

国は、国際的に開かれた社会経済の構築を目指して、市場メカニズムを重視した規制緩和政策を進めている。政策運営の基本原則も、事前規制型から市場ルールの整備に重点を置いた事後チェック型へ移行してきている。しかし、他方で安全性の問題や環境問題、悪質な事業行為等については、個別法を強化するとともに、厳格に行政措置等を講じるようにもなってきた。こうした政策運営の中で、消費者被害の増加・深刻化に対応するためには、事後的な規制措置の迅速かつ適正な活用による被害の未然・拡大防止とともに、被害救済の機能を強化し、その実効性を上げることが求められており、このような意味で地方自治体の消費生活センターによる被害救済への期待が大きい。

市場メカニズムを重視した社会においては、市場参加者である消費者・事業者双方に自己責任が求められることになる。しかし、消費者と事業者との間には、情報力・交渉力等の上で厳然とした格差がある。このような格差はさらに拡大している現状があり、それに伴って消費者被害が増加し



ている。そこで、このような現状に対応できる消費者支援のための公正で新たな仕組みづくりとして、消費者契約法等の民事ルールの整備や特定商取引法等の個別法の強化が行われた。

民事ルールの実効性を確保するためには、司法による被害救済や紛争解決とともに、裁判外紛争解決（ADR）の役割が重要であり、その意味でも公正・公平・迅速・簡易な苦情処理・紛争解決機関として、消費生活センターの充実・強化が求められる。

市場メカニズムが適切に機能するためには、事業者には、法律を遵守することはもとより、社会的規範をも取り込んだ自主行動基準を作成し、それを誠実に実践することや情報を積極的に開示するなどの消費者志向・社会志向を内容としたコンプライアンス経営が求められる。そして、このようなコンプライアンスの中に、消費者からの苦情に対し適切な処理を行うための基準を盛り込むことが期待され、また、悪質な事業者に対して、業界をあげて問題のある営業活動を排除するなど、公正な競争を実現することが求められる。

他方、消費者についても、商品等を適切に選択することにより市場を動かすという能動的役割があるとともに、事業者との交渉等において、消費生活センターをはじめとする適切な紛争解決機関を利用することにより、主体的に紛争の解決に取り組むことが期待される。

## （２）裁判外紛争解決（ADR）促進の動き

民間における裁判外紛争解決の場としては、弁護士会や司法書士会等の専門家集団により、様々な紛争を解決するための相談窓口が設置されている。消費者問題への対応については、消費者団体の中には、独自に相談窓口を設けて、助言やあっせん等の処理を行っているところもある。事業者は、個々に顧客相談窓口を設置し、商品の説明や苦情処理等の対応を行っている場合が多い。また、事業者団体が会員会社に係わる相談・苦情を受け付け処理している場合もある。

事業者団体の中には、製造物責任法（PL法）制定を契機に、各商品部門別にPLセンターを設置しているものもある。また、特定商取引法では、購入者保護と業界の健全な発展を目的に、指定団体に苦情の迅速な処理を図ることを求める規定が設けられており、社団法人日本訪問販売協会と社団法人日本通信販売協会が国から指定を受けて、そのための取り組みを行

っている。

最近では、専門家で構成され紛争解決を行うNPO法人や、ネットトラブルについての相談を専門に受付ける団体等の多様な主体が現れている。

これらの民間型の相談・裁判外紛争解決（ADR）機関は、各々の活動の目的に従い、それぞれが定めた手続や方法により、消費者からの相談や苦情の受付、紛争のあっせんや調停等の対応を行っている。これらの機関においては、原因究明のためのテスト機関を有していたり、学識経験者に助言、援助をもとめる仕組みがあるなど、高度で専門的な対応が図られているものがある一方で、処理結果等の公開がなされていない機関もあるなど、実に様々である。

事業者による苦情処理の規格化については、既に我が国でも、平成12年に日本工業規格（JIS）の一つとして「苦情対応マネジメントシステムの指針」（JIS Z 9920）が制定されている。また、国際的には、国際標準化機構（ISO）において、同機構の消費者政策委員会（COPOLCO）の勧告を受けて、検討が進められており、平成16年には事業者による苦情処理についての国際的な規格が制定される見込みである。

消費者契約法成立の際の衆参両議院の附帯決議では、裁判外の紛争解決機関として消費生活センターを充実・強化することが求められている。

国は、司法制度改革の中で、ADRの拡充、活性化の方向を示し、その基盤整備と利用促進、裁判手続きとの連携強化等を規定するいわゆる「ADR基本法」の制定や、仲裁法の整備等を進めている。また、消費者紛争解決のあり方を含めた消費者保護基本法の全面改正を検討している。

このように消費者被害の救済のために、多様な苦情処理・紛争解決機関を量的に増大するとともに質的にも充実することが求められている。

### 3 消費者被害救済機能の充実・強化のために都が果たすべき役割と課題

#### （1）行政に求められる消費者被害救済機能

行政には、事業者の不適正な事業活動や取引行為による消費者被害を救済することにより、公正なルールの実効性を確保することが求められる。消費者・事業者間には情報力・交渉力等において格差があり、その格差を埋めるため、行政が消費者を支援して被害の救済を行うことが、社会的な

公正を確保することになる。

消費者被害は、一般に少額で立証が困難であることも少なくない。そのため裁判所での救済や民間機関による紛争解決では、立証の困難さやコストに見合わない場合が多いことから、行政による簡易・迅速・低廉な紛争解決の必要性が高く、紛争解決の場として、消費生活センターの専門性や公正性への期待が大きい。

さらに、消費者被害は背後に同一同種被害が多数あることから、その被害救済を図ることには高い公益性が認められる。また、事業者に対する指導等の行政措置や行政施策を活用することで、被害の未然防止や拡大防止を図ることも可能であり、行政によるこのような取組みは、個別被害救済にとどまらず、住民全体の利益となっている。

行政機関の中でも地方自治体は、住民自治を体現するものであり、住民サービスの一つとして、住民の抱えている紛争を解決するための紛争処理手続きの運営や支援を行うことは、地方自治の本来の目的にかなうと考えられる。

## (2) 都が果たすべき役割

消費者被害救済のために、行政には前記のような機能が求められているが、広域自治体としての東京都にとりわけ求められるのは、区市町村では対応できない複雑多様な消費者被害や、広域的被害への対応、また、専門的処理を必要とする被害への対応であると考えられる。このような機能を果たすのは、東京都消費生活総合センター(以下「消費生活総合センター」という。)であるが、さらに消費生活総合センターには、事業者に対する指導等の行政措置や商品安全対策の前提となる事実関係や情報の収集、把握等のいわゆる「センサー機能」を果たすために苦情・相談処理を担うという独自の役割もある。

国民生活センターの国民生活動向調査(平成14年10～11月)によれば、商品・サービスに不満・被害があった場合、苦情を申し出る消費者は46.9%、そのうち消費生活センターなど行政の相談窓口で苦情を申し出る消費者は3.7%である。多くは、販売店やメーカー等の事業者や民間型相談・ADR機関において対応されている。また、消費者被害の救済については、高い専門性をもって解決にあたることを必要とする紛争が増加していることから、消費生活総合センターとして、専門的能力を備え

た民間型相談・ADR機関等と連携して、紛争解決を行うことが適切な場合も考えられる。

消費生活総合センターは、自らの苦情処理・紛争解決機能を充実・強化するとともに、多様な苦情処理・紛争解決機関に関する情報を的確に収集し、これらの機関と密接に連携したり、場合によっては協働するなどにより、多くの都民がより適切な救済を受けられるよう、情報提供や救済を受ける機会の拡大のための取組みを進めることが重要になっている。

以上の点をふまえると、消費生活総合センターには、行政の相談窓口として、消費者から直接寄せられる苦情・紛争を適切に処理することに加えて、次のような役割が求められる。

第一に、区市町村の相談窓口では対応が困難な、複雑で多様な消費者被害や、区市町村の境界を越える広域的被害への対応である。消費生活総合センターには、多くの相談処理事例や豊富な情報があり、新たな商法による被害や複雑な問題の解決を図ることが期待される。また、広域自治体としての東京都における消費生活総合センターには、複数の区市町村で発生している苦情を処理したり、統一的な方針を区市町村に情報提供する役割がある。

第二に、高度専門的処理を必要とする被害への対応である。消費生活総合センターは、多数の相談処理実績を持ち、また、弁護士など専門家の支援を受ける制度を有しているが、多様化・複雑化する契約形態や新たな問題に対応し、また解決困難案件を減少させるために、区市町村が受付けた案件も含めた相談処理対応の専門化及び高度化を図る役割がある。

第三に、民間型相談・ADR機関との連携である。消費生活センター等行政の相談窓口で苦情を申し出る都民はわずかであり、都民の多くは、事業者や民間型相談・ADR機関等に申し出ているという状況がある。こうした都内における被害救済の状況全体を視野に入れて、民間型相談・ADR機関等においてもより透明性、中立性が確保された被害救済が図られるように、消費生活総合センターはこれらの機関との連携や支援の活動を展開する必要がある。

第四に、個別の消費者紛争を解決するだけでなく、相談処理で得た情報を整理・分析し、事業者調査・事業者指導等の行政措置や、商品安全対策等の行政施策につなげるセンサー機能を果たす役割である。消費生活総合センターが相談を通してセンサー機能を発揮するためには、都民からさま

さまざまな相談を受付け、処理することを通して問題点を把握し、的確に分析を行う必要がある。

### (3) 区市町村の取組み

消費者保護基本法においては、消費者からの苦情の処理のあっせん等は、まず区市町村が担うことが規定されている(同法15条)。区市町村は、住民に最も身近な地方自治体として、住民にとって利用しやすい相談窓口を整備し、地域の特性に応じたきめ細かなサービスを提供することが求められている。

都内の消費生活センターに寄せられる相談件数は年々増加し、平成13年度は10万件を超えたが、そのうち区市町村の受付件数は約7万1千5百件を占め、区市町村の相談処理が大きな役割を果たしている。現在都内23区26市すべてにおいて相談窓口が開設され、相談員の人数も増加している。区市の相談体制の整備は進んでいるが、未だ区市間に不均衡が見られ、今後も一層の充実が望まれる。

しかし、消費生活総合センターに比べ、各区市の消費生活センターは、少人数の相談員が地域内の相談を扱っているため、取り扱える相談の件数も限られ、相談を通じて蓄積される情報量も少なく、弁護士など専門家の支援を受けることも少ない。そのため、中には、新たな手口や複雑な問題、専門的知識を要する相談への対応が困難な場合が見られる。また、区市町村には法律に基づく事業者指導の権限がないことから、悪質な事業者が区市の消費生活センターのあっせんに応じないなど、きびしい状況にあることが、相談処理におけるあっせん不調の理由の分析からも指摘できる。

### (4) 都の取組み

消費生活総合センターは、消費生活相談を受付け処理するとともに、それによって得た広域にわたる豊富な情報や処理経験、処理実績を生かして、相談情報の提供や情報交換会の開催、相談員・職員の研修など区市町村の相談対応の支援を行ってきた。

これに対して、本報告書をまとめるにあたって実施した消費者被害救済に関するアンケート調査やヒアリング調査、消費生活総合センターにおける相談処理の分析から、多様化、複雑化する消費者被害の状況に対応して、相談基準を明確化してあっせんを確実にを行うなど、消費生活総合センター

の救済機能をより高めることの重要性が明らかになった。また、区市町村からは、同一事業者による被害が広域かつ急速に広がる案件や、対応が厳しい悪質事業者に係わる案件について、迅速に情報を交換し、的確に統一的な処理を進めていくことについて、強い要請がみられる。

また、消費生活総合センターでは、高度専門的な処理を必要とする相談案件について、専門家から助言を得るため、既に「消費生活アドバイザー制度」を導入している。さらに、平成14年度からは、インターネット・通信や金融商品等の専門分野ごとに相談員をグループ分けし、グループ毎にその分野の専門的知識や能力を備えた相談員を配置して相談にあたる「専門分野別相談」も本格実施している。専門分野別相談は、処理件数が増加するなど成果が上がっており今後も強化する必要がある。しかし、次々に生じる新たな商法の法的解釈や法令の適用、技術の知見等による高度専門的な処理を必要とする案件は増加しており、それらを迅速、的確に解決する必要性は、一層、高まっている。そのために、専門家のより積極的な関与への要望が強い。

相談処理によっては解決が困難で、公益性のある紛争案件については、知事の附属機関である東京都消費者被害救済委員会（以下「被害救済委員会」という。）に付託し、あっせん・調停を行っている。被害救済委員会は、昭和51年の発足以来、これまで23件の消費者紛争処理を行ってきた。これらの紛争処理では個別案件の解決とともに、先例形成を目的とした提言により、法改正にも影響を与えてきた。さらに、平成14年7月の東京都消費生活条例の改正等により、案件を迅速に処理するため、手続きを簡素化して少人数の部会を運営し、並行処理や処理期間の短縮を図るなどの改善を行っているが、被害救済委員会の機能と重要性に鑑みれば、先例形成を目的にした提言的紛争処理のみならず、相談処理や紛争解決における指針や判断基準を示す機関として、より有効に活用していくことが求められる。

さらに、消費生活総合センターは、区市町村を含む相談処理を通じて得た情報を分析し、不適正な取引行為を行う事業者の指導、商品安全対策、消費者への教育啓発等に活用を図っている。平成13年度からは、悪質な事業者に対しては厳正な行政措置をとるとの方針のもと、取引指導課内に「特別機動調査班」を設置し、事業者名を含む情報提供や行政処分が積極的に行われている。

これらの施策の前提として必要不可欠な、相談処理における消費生活総合センターのセンサー機能が十分に発揮されるためには、相談情報の的確な分析、迅速な提供が不可欠であり、組織的対応による強化が必要である。

#### (5) 今後都に求められる課題

社会経済状況の変化をふまえ、以上で指摘した東京都のこれまでの取り組みの成果をさらに活用し、また、不十分な点を改善しながら、消費者被害救済機能を一層高めるためには、消費生活総合センターを中心にして、以下のような課題に先駆的に取り組むことが求められている。

第一に、消費者被害はますます複雑多様化、広域化しており、都内の消費生活センター全体のレベルアップを図るために、消費生活総合センターの相談処理機能の充実とともに、被害救済委員会の積極的活用を含め、区市町村支援の強化を図る必要がある。

第二に、高度専門的な処理を必要とする解決困難案件については、現在の専門分野別相談を生かしながら、さらに専門性を高めるための新たな相談の仕組みの導入が求められる。

区市町村で相談を受付けた案件も含めて、解決困難な案件等について専門家の関与により高度専門的処理を行うなど、相談体制を充実・強化する必要がある。

第三に、都民が被害を受けた場合、適切な苦情処理・紛争解決機関を選択できるよう、最新の情報を提供する総合的な窓口としての機能を高め、被害救済のため都民の相談の機会を拡大することが求められる。前出の国民生活センターの調査によれば、被害を受けた都民の約半数はどこにも申し出をしないという結果になっているが、そうした消費者に対しても、事業者との交渉や消費生活センターをはじめ多様な苦情処理・紛争解決機関の利用について、啓発することが重要である。

民間型相談・ADR機関等に対しては、情報交換や案件の紹介に加えて、それぞれの性格・機能等の特性を生かしつつ、相談処理の連携や情報の共有化を行うことにより、都内の被害救済全体の機能を向上していく仕組みづくりが必要である。

第四に、広域かつ急速に拡大する深刻な被害や、多様で複雑な被害の救済や未然・拡大防止を図るため、よりの確かつ迅速に規制部門と連携を図る方策や、都庁内外の事業者規制の機関等や他の行政施策とも密接に連携

する方策に取り組むことが必要である。

このためには、相談情報を正確に把握・分析し、その情報を関係行政部署に適切につなげるとともに、取引指導課など事業者規制部署等は相談情報を行政措置・行政施策に積極的に活用することが求められる。



## 第 2 消費者被害救済の新たな仕組み 4 つのポイント

### 1 紛争解決機能の強化に向けた取組みと区市町村支援の仕組みの構築

消費生活総合センターは、総合的な窓口機能を果たしつつ、相談処理の基本的方針を明確にし、社会経済状況の変化により生じる新たな消費者被害に的確かつ迅速に対応するため、自らの紛争解決機能を高めるとともに、区市町村を支援する効率的・効果的な相談処理の仕組みを確立する必要がある。

都内の区市町村における消費生活相談の増加、多様化・複雑化する消費者取引、同一事業者による広域にわたる被害の増加等、区市町村の相談処理に対する支援は、これまで以上に重要になっている。相談体制整備が不十分な市町村の支援、専門的・広域的問題への対応等、センター・オブ・センターズとして消費生活総合センターの役割をふまえた実効性ある消費者被害救済の仕組みを構築し、運用するため、以下の施策を行う必要がある。

#### (1) 相談処理基準の明確化や指針等の作成

消費生活総合センターを利用した消費者へのアンケート調査や相談処理結果の分析によれば、相談者の要求を把握するのが困難な事例、消費生活総合センターの相談処理分類と利用者の認識が異なっている事例、紛争解決を図るにあたってあっせんを行うか否かについて、相談員や職員の判断が分かれる事例等がみられた。これらは区市町村や相談員・職員等へのアンケート調査結果でも明らかになっている。

上記の利用者へのアンケート調査では、実際に受けた相談処理以上に消費生活総合センターの介入を望む意見もみられたが、明確な処理基準があれば利用者の納得も得られやすいと考えられる。

適切かつ迅速に相談処理を行うためには、相談処理方針、相談方法、手続き、処理結果分類の方法等を定めた相談処理基準が必要である。相談処理は、消費者個人の救済を目的とするばかりでなく、その処理結果を行政

施策に活用することを目的とするものであることから、案件の比較が可能になるように、より正確な相談内容の記録が求められる。そのためには、できる限り明確な相談処理基準を作る必要がある。

また、相談処理基準をふまえ、実際の相談対応の方法や接遇等に関する実務マニュアルを作成し、消費生活総合センターや区市町村の相談処理に活用するだけでなく、広く都民に情報の提供を行い、消費生活センターにおける相談対応の認知度を高め、自らの問題解決手段に役立てるなど、都民全体の利益に資する必要がある。

このように、相談処理基準や実務マニュアルは、幅広く活用されることが予測され影響も大きいことから、その作成にあたっては、区市町村、関係団体や学識経験者など外部の委員を含めた検討委員会の設置等により、さまざまな観点から検討し、わかりやすいものにする必要がある。

さらに、区市町村の案件についても積極的に被害救済委員会に付託していくこと、また、被害救済委員会の処理結果を都・区市町村の相談処理にこれまで以上に活用し、消費者被害の救済に役立てることが求められる。

#### **あっせん要件等、相談処理基準の明確化**

行政としての被害救済のあり方をふまえた相談処理の基準を明確化するため、相談処理分類の統一化、あっせんの要件、処理方法等の整理、高齢者の中の社会的弱者等、自主交渉になじまない者からの相談への対応方法や、さらにインターネットのホームページにおけるFAQ（よくある質問と回答のコーナー）やファクスサービス等を活用して、定型的な相談案件を簡便かつ迅速に処理するための方法についても検討し、これらをふまえた相談処理基準を作成する必要がある。

#### **相談処理の指針となる実務マニュアルの作成**

相談処理基準の作成後は、基準に基づいた実務マニュアルの作成が必要である。その内容は、法律的知識に留まらず、消費生活相談の意義、役割から接遇を含めた相談対応の基本的な事項等を盛り込む必要がある。また、インターネットを利用して提供しているクーリング・オフの解説やクーリング・オフ行使の手続き、多数の同種事例の相談対応方法の情報等を拡充するとともに、これらを相談処理に活用することにより、処理の充実を図ることができる。そのための方法についても実務マニユア

ルに盛り込むことが求められる。

実務マニュアルは、消費者個人の救済を適切かつ迅速に行うことに役立つだけでなく、悪質商法に対する注意喚起を促すパンフレット作成や、ホームページ等による消費者被害の未然・拡大防止を図る行政施策を講じるときにも有効に活用されると考える。

#### **被害救済委員会の積極的な活用**

被害救済委員会については、相談処理において新たな判断や指針が必要となる案件を、区市町村で受付けたものも含めて、より積極的に付託していくことが求められる。

また、被害救済委員会の処理結果は、法の適用等の解釈が分かれる苦情・紛争について、消費者被害救済の視点で新たに提示された判断や紛争解決の基準、指針となるものである。区市町村の消費生活センターの相談処理の現場においても、同一又は同種の消費者被害についてあっせんを行う場合に、これまで以上に活用できるように、相談員向け解説シートを作成等の方策を講じる必要がある。

### **(2) 区市町村の領域を越えた被害を的確かつ迅速に救済する仕組みの構築**

電子商取引に関する相談や電気通信サービスに関する相談等、情報処理技術や情報通信を利用した取引に係る新たな消費者被害が、急速かつ広域にわたり出現している。また、悪質商法を行う事業者は、短期で移動しながら営業活動を行うなど、区市町村の境界を越え、広域にわたる被害をもたらしている状況がみられる。このような同一事業者による広域的な被害を的確かつ迅速に救済する必要がある。

また、多様化・複雑化する消費者問題に対しては、被害救済とともに被害の未然・拡大防止を図るためには、都民が都内のどこの消費生活センターに相談しても、的確かつ迅速に同水準で救済される仕組みの構築が必要であり、このための区市町村支援の仕組みが求められている。

#### **統一的処理の仕組みの確立**

区市町村の相談処理結果を分析すると、消費生活センターがあっせんを行っても、事業者が解決案について納得しないためにあっせん不調となっている案件が、消費生活総合センターと比べて非常に高いことがわ

かる。また、区市町村へのアンケート調査では、区市町村で受付けた案件を含む統一的処理の仕組みを確立する要望が一番多く寄せられた。

同一事業者に係る広域被害や悪質性が高く事業者の対応も悪い案件等、区市町村が単独では解決困難な案件について、統一的相談処理が行える仕組みを構築し、その機能を強化する必要がある。消費生活総合センターが区市町村へ呼びかけ、相談内容や処理状況等を収集し、専門性を生かして一括して当該事業者に対し紛争の解決を求めるなどの処理方法の仕組みを確立することが重要である。

### **多様で迅速な情報交換を行うネットワークの確立**

区市町村の相談員からのヒアリング調査において、消費生活総合センターは相談件数が多く新たな情報が入手しやすいことや、専門的相談処理の情報が得られることなどから、「都と区市町村間で迅速に情報を交換し的確かつ迅速に相談処理に活用したい」「都の専門的な助言等を得たい」という要望がみられた。

消費生活総合センター・区市町村の相談員・職員の間で、いつでも適切な相談処理情報や意見の交換等ができるように、専用電話回線の設置や統一様式でのファクス交換、電子的方法による情報の共有化等、より円滑な相談処理の推進のためのネットワークを確立する必要がある。

### **(3) 区市町村の相談処理機能の充実や体制整備への支援**

都内の消費生活センターに寄せられる相談の件数は増加しており、それとともに解決困難な案件も多くなっている。一方、区市町村における相談体制の整備も進められてきているが、区市町村間で不均衡が見られたり、未整備のところも存在する。

このため、新たな消費者問題にも的確かつ迅速に相談対応できるよう、区市町村の相談員・職員を対象とする研修や相談支援のための情報提供等の充実・強化が、これまで以上に求められる。特に、区市町村単独ではあつせん困難な案件の統一的な処理等を積極的に進めることが重要である。

さらに、単独で相談窓口を整備していくことが困難な町村もあることから、市町村間における相談業務の共同対応や窓口の共同整備等の仕組みづくりを促進し、支援することが求められる。

### **相談員・職員の研修の充実と都の相談員・職員との交流の推進**

相談員や職員は、次々に編み出される悪質商法等の実態を解明し、その対処方法等を専門的かつ法的に解析する能力を向上させる必要がある。このため、区市町村の相談員・職員対象の研修内容について、法改正等の動きを迅速に捉えた学識経験者等による講習に加え、国等の行政実務担当者を講師に法令の運用や技術的な見解を学習するなどの工夫をし、実践的なものとする必要がある。

また、区市町村が新規に相談員を採用した場合に、区市町村の要請により消費生活総合センターが一定の期間実習生として受け入れる体制を設ける必要がある。これにより、相互のコミュニケーションの促進が図られ、相談処理について共通の認識が深まり、処理水準の格差の是正が期待できる。

### **市町村の共同相談対応等の仕組みづくりの促進**

市町村間における相談業務の共同対応や窓口の共同整備等の仕組みづくりを促進するために、消費生活総合センターは、消費者相談窓口運営のノウハウの提供や、相談員研修等の支援を行うことが必要である。

## **2 解決困難案件を処理するため高度専門的相談の仕組みの構築**

相談の現場では、IT関連や金融商品、建築工事に関する問題等、相談処理にあたって高度専門的な知識や技術的知見を必要とする苦情・紛争案件が増加している。

また、次々に生じる新たな取引形態や脱法的事業行為等による消費者被害も現出し、解決困難な案件も増加している。

裁判が実体法の適用により、権利義務を確定させ、紛争を公権的に解決することを目的とし、その要件も厳格であり訴訟対象の範囲も限定されるのに対し、消費生活センターでの相談処理には必ずしもそのような限定がないので、裁判によらないで消費生活上の様々な紛争を解決する場として適している。しかし、複雑・多様な消費者被害の救済のためには、上記のような専門的な知識や技術的知見を必要とする案件も解決していくことが不可欠であり、専門家の関与による二次的相談処理を構築することが必要である。このような仕組みの導入により、区市町村での相談処理も含めて、

都民がどこの消費生活センターに相談しても専門性の高い水準の紛争解決が可能となり、解決困難案件が減少することになる。全国に先駆けてこのような新たな仕組みを構築する意義は大きい。

社会経済状況の著しい変化に対応し、的確かつ迅速に相談処理を行うために、こうした新たな相談処理の仕組みの構築や相談員・職員の能力向上が急務である。

### (1) 専門家の関与による二次的相談処理の仕組みの構築

今回実施したアンケートやヒアリング調査等の結果からみると、複雑多岐にわたる問題が多いことが相談処理の課題となっており、消費生活総合センター及び区市町村の解決困難な案件について、弁護士や建築士等の専門家（以下、「専門家」という。）の協力を得る新たな仕組みへの要望が多い。

都内の消費生活センターでは、あっせんしても解決できなかった案件が毎年500件前後ある。これらの相談処理を分析した結果、高度の専門的知識や技術的知見を要する紛争、IT関連等の新たな取引形態に関する紛争等、解決困難な案件が増加しているが、これらの中には、相談員が消費者とともに専門家から直接助言を受ける場を確保することにより、紛争が解決するのではないかと推測される案件もあることが明らかになった。

一次的相談対応であっせん解決できない案件のうち、公益性のある案件については被害救済委員会に付託し解決を図る方法がある。しかし、被害救済委員会による解決では、法規制がない取引等について、民事上の基本原則を活用したり、条理や公正、公平の観点から適正、妥当な解決を図るなど、先例的な紛争解決の意義は大きいものの、処理件数は多くを望めない。

このような状況を改善するためには、相談員・職員では解決困難な案件について、専門家の関与による新たな相談処理方法を導入すべきである。専門家の協力を得る二次的相談処理は高度専門性を有しかつ簡便・迅速に多様な紛争を解決する方法として、有効で効率的な制度である。解決困難な案件について被害救済がより進展することは、消費者契約法等の消費者保護関連法規の実効性を確保し、裁判外紛争解決機関としての消費生活総合センターの相談処理機能を充実・強化するという社会的要請に応えるものである。また、相談員・職員の能力向上も図られ、専門分野別相談機能

を向上する効果がある。

### **二次的相談処理の方法**

一次的相談対応のあっせん処理と被害救済委員会での紛争解決との間に位置付けられる専門家の関与による二次的相談処理の方法としては、たとえば相談員が事案の整理等を行い、相談員・職員とともに消費者が同席して専門家から助言を受ける方法や、消費生活総合センターで消費者と事業者が話し合う場に、相談員・職員とともに専門家が同席し解決にむけた助言を行うなどが考えられる。

また、二次的相談処理の実施にあたっては、紛争原因の事実確認のため現場に専門家を派遣し評価された意見を紛争解決に用いたり、消費者の利便性の考慮等について検討することも望まれる。

### **(2) 相談員・職員が緊急に専門家から助言を受けられる仕組みの確立**

区市町村相談員からのヒアリング調査の回答では、緊急な場合に簡便な手続きで専門家から直接助言を得たいという希望が強かった。

次々に発生する脱法的事業行為や新たな取引形態に対応し、また、商品・サービスの多様化のなかで専門的知識・技術的知見が求められる案件について、的確かつ迅速に相談を処理するためには、専門家から助言を得ることが有効である。

このため、現在実施しているアドバイザー制度の手続きを簡素化するなど運用を見直し、区市町村の消費生活相談においても、相談員・職員が迅速に専門家から助言を受けられるよう利便性の重視を図る必要がある。

### **(3) 相談員・職員の処理能力を向上する方策の推進**

消費生活総合センターは、相談処理を通じて、個別の消費者の被害を救済するばかりでなく、その相談情報を普遍化し、被害の未然・拡大防止のための啓発や、事業者調査・指導等の行政措置や消費者行政施策につなげるというセンサー機能を発揮しなければならない。このため、相談員には、相談内容を正確に把握し、紛争解決に向けて適切に対応することが必要とされ、職員にはそれに加えて、消費者被害の要因や原因等を解析し、関連行政部署との連携により行政措置につなげていくことや、他の相談機関等との連携により、幅広く多様な消費者被害の救済を図ることが求められて

いる。相談員・職員が相談業務における各々の役割を十分認識し、適切な対応が行われるように、相談員・職員の能力アップ・人材育成が求められる。

### **相談員・職員の法令・専門的知識、情報の分析能力向上による組織的対応の強化**

適切に相談処理を行うには、相談員と相談担当職員等が協議し、組織的に相談対応を行うことが必須である。職員は、相談の処理方針や手続きを決定し、解決困難な案件への対応、関連行政部署との連携により、相談から得られた情報を行政措置等につなげることや、さらに、未然防止のために相談情報を普遍化し広く啓発する役割を担っており、消費者被害の実態を正確に把握する必要がある。

職員には、相談員に求められる消費生活全般に関する幅広い知識、消費者関連法令についての基礎的な心得、専門的知識の習得に加えて、相談の実態を正確に把握した相談処理能力や、相談情報を的確に分析し、被害の未然・拡大防止のために施策に活用する分析能力の向上が求められており、東京都としての組織的対応を強化する必要がある。そのため、相談員のみならず、職員についても研修の充実が急がれる。

## **3 民間型相談・ADR機関との連携の仕組みの構築**

消費生活センター等行政の相談窓口で苦情を申し出ている消費者は、消費者被害の全体からみるとわずかである。このため、消費者トラブルを簡易・迅速・廉価に解決する消費生活センター等の相談窓口の利用について啓発することに加えて、民間型相談・ADR機関が果たしている役割をふまえた連携が重要である。

消費生活総合センターは、消費者から寄せられる苦情・紛争を、自らの確・迅速に処理する機能を高めるとともに、事業者団体・消費者団体・専門家団体等による民間型相談・ADR機関における消費者被害の救済も視野に入れた対策を講じていく必要がある。

消費生活総合センターは、都民が適切な機関において紛争解決を図ることができるように、民間型相談・ADR機関に呼びかけて情報の共有化を図り、各機関に存在する最新情報をそれぞれの相談処理に活用する仕組み



を構築することが求められる。また、民間型相談・ADR機関の特性を生かし、案件の紹介や相談処理等を連携して行う効果的な消費者被害救済のための仕組みを構築する必要がある。

なお、民間型相談・ADR機関は、その性格や活動内容が多様であり、そのことがこれらの機関の特色であり、利点でもある。したがって、これらの機関が、それぞれの特色を生かしつつ、相談処理結果の公開等により透明性、中立性を重視した、適切な紛争解決を図るための方策に取り組むことが期待される。

### **(1) 的確かつ迅速に相談処理が行われるため情報の共有化を図る仕組みの構築**

消費生活総合センターは、都民サービス向上の観点から、民間型相談・ADR機関の性格、機能、対応範囲や実績等の幅広い情報提供を行ったり、適切な相談窓口を紹介するなどの総合的な窓口機能を高めることが必要である。また、倒産情報など企業の情報を事業者団体等より入手し、消費生活総合センターの相談処理に活用することにより、より適切な被害救済を図るべきである。

このため、民間型相談・ADR機関の協力を得て、提供される情報を共通の項目・書式を定めて交換するなどにより、常に各機関に関する最新情報を正確に把握できる仕組みを構築する必要がある。この仕組みにより得られた情報を、消費生活総合センター及び区市町村の相談対応において活用することにより、より適切な相談処理が図られることになる。

また、情報の共有化と双方向性を備えた情報利用の促進を図ることにより、民間型相談・ADR機関における苦情処理・紛争解決の情報提供機能を高めることも可能となる。

### **(2) 民間型相談・ADR機関との連携により効率的・効果的に紛争を解決する仕組みの構築**

消費生活総合センターにおいては、現在、消費生活センターの扱わない民事案件やより高い専門性が必要な案件については他機関を紹介しているが、こうした案件についても消費者にとってより適切な被害救済が図られるように、各々の団体等の特性を考慮し、適切な機関を紹介を行うなど連携の仕組みを構築することが必要である。

都が民間型相談・ADR機関に案件の紹介や相談処理等を連携して行う際に、その前提として、透明性・中立性を確保しているか都としての具体的な基準を設定し、当該機関が基準を満たしているか判断しなければならない。作成にあたっては、外部委員の協力を得て検討する必要がある。現在、国際標準化機構（ISO）の中で、業界主導型のADRについて国際的な規格・基準をつくる動きがあり、その議論も参考にしながら都としての適切な基準を考えることが求められる。

### **各民間型相談・ADR機関の特性を生かした苦情・紛争処理の仕組み**

消費生活総合センターと苦情・紛争処理における民間型相談・ADR機関との連携にあたっては、個別に協定等を締結して、相談者を紹介する場合は、紹介先から処理結果等の報告を返送してもらうなどの仕組みによって、たらいまわしにならないようにすることが必要である。

### **（事業者団体等との連携）**

事業者団体には、その事業分野についての専門性を有しているが、それぞれの団体の方針や具体的な対応も異なっている。そこで、紛争解決の実効性を確保するために、消費生活総合センターは事業者団体のADR機関に紹介する案件を類型化し、紹介先の適切な選択や処理連携についてのルールづくりを進める必要がある。その際には、事業者団体の相談・ADR機関の組織運営の目的、相談処理の透明性・中立性が確保されているかなど、厳格に調査したうえで個別に協定を締結することが必要である。

また、これらの機関との実際の連携にあたっては、紹介先機関が適切な組織運営と手続きを備えていることを確認し、個別の案件についての処理手続、進行過程や結果等について、消費者の了解のもとで適宜報告を得られることなどを条件とする必要がある。

さらに、事業者団体と被害情報を相互に提供しあい、業界健全化のための改善要請等を求めることができるように連携を図る必要がある。また、商品等の安全対策を講じる場合においても、事実関係や事故原因の究明等のために連携することが考えられるが、その場合も明確なルールのもとに協力することが必要である。

### **（弁護士会等専門家団体との連携）**

弁護士会からのヒアリングでは、行政との連携をこれまで以上に深めることを望んでいた。また、司法書士会からのヒアリングでも、会員が住民の居住地の近くに広く散らばっていること、司法書士法改正により平成15年度から簡易裁判所における民事訴訟代理権が与えられることなどから、地域の消費者の身近な問題により深く関わり、積極的に消費生活センターと連携したいという意向があった。

弁護士会、司法書士会等の専門家団体は、専門性、独立性が高く、訴訟事件を扱えるなどの機能があることから、必要に応じて連絡票を発行して引き継ぐ仕組みを構築することなどによる確実な連携を図っていくことが被害救済のために効果的である。

### **（消費者団体との連携）**

消費者団体には、電話相談を開設して消費者のトラブル情報を収集したり、相談を受付けて助言をしたり、事実上のあっせんを行うなどの紛争解決のための活動を行うところもみられる。

中には、行政が相談を受付けていない週末に相談対応を行うところもある。今後、相談や紛争解決のための活動を行う消費者団体には、民間型相談・ADR機関としての積極的な活動が期待されており、消費生活総合センターが連携を行うことが有効と考える。

また、被害情報を収集・提供し、消費者の主体的な解決への支援を行っている消費者団体については、消費生活総合センターが最新の相談情報を提供し、被害の未然・拡大防止のための周知に役立ててもらえるなどの連携を図る必要がある。

### **民間型相談・ADR機関の案件を被害救済委員会に付託する等の弾力的運用**

今後、消費生活総合センターの被害救済機能の充実・強化を図るためには、被害救済委員会のより効果的な活用が必要である。このための一つの方策として、民間型相談・ADR機関においてあっせんが不調となった案件について、都民が被害救済委員会への付託を希望するときには、消費生活総合センターにその旨を申し出ることを可能とする方法を検討し、被害救済委員会への付託について弾力的に運用すべきと考える。

### **(3) 民間型相談・ADR機関の紛争解決機能を高めて多様な被害を公正かつ迅速に救済する方策の実施**

消費生活総合センターは、自らが相談を処理した結果について、個人情報をも十分に保護しつつ、相談処理情報を集約、整理し、さらに普遍化して、民間型相談・ADR機関でも活用が可能となるような方策を講じる必要がある。これにより、民間型相談・ADR機関においても、これまで以上に公正かつ迅速に被害が救済されることになる。

また、民間型相談・ADR機関の人材育成に寄与することにより、様々な機関の紛争解決機能を高め、多様な被害を公正かつ迅速に救済する方策を進めることが必要である。

#### **民間型相談・ADR機関との意見交換・共同研修**

消費生活センターの相談員・職員と民間型相談・ADR機関の相談員等の双方を対象とする専門分野別の意見交換会や、能力向上のための共同の研修等を実施することは、双方の知識や能力を高めるために有益である。

## **4 広域的・多様な被害の救済と未然・拡大防止を図るための連携の取組み**

貸金、不動産取引、食品衛生上の問題など都庁内の消費生活に係わる事業者規制部署や経済産業省など国の業法所管部局も、都民からの相談を受付けている。また、広域的な消費者被害の救済については、近隣の行政機関も関わっている。このような現状から考えても、行政連携の仕組みを確立することにより、消費生活に関する苦情・紛争がより適切な制度・方法により処理され、広域的・多様な消費者被害を的確かつ迅速に救済することができる。

消費者被害の救済策として、被害に遭った消費者を事後に的確かつ迅速に救済するセーフティ・ネットの充実・強化が、市場メカニズム重視社会への移行に伴い重要となっているが、被害が発生する前にその防止を図ることもそれに劣らず重要である。

また、近年の悪質商法による被害の状況をみると、被害の未然防止を図るためには、他の行政施策との連携も求められている。

さらに、消費者行政の枠や都域を越えた広域ネットワークの構築により、多様な消費者被害の救済及び未然防止を図る必要がある。

### **(1) 広域的・多様な被害の救済を図るための他の行政機関とのネットワーク構築**

消費者被害の実態を現わす消費生活相談情報を、取引指導課等の都庁内の事業者規制部署や国の業法所管部局における事業者指導等の行政措置に活用してもらうばかりでなく、消費生活総合センターで受付けた相談案件について、もっとも適切な解決につながる部署・部局に相談者の紹介を行うとともに、紹介案件のフォローアップを行うことにより、被害の救済を確保する仕組みを構築する必要がある。

こうした都庁内外の関係行政機関との連携により多様な被害を的確かつ迅速に救済するとともに、被害の未然・拡大防止が促進されることになる。

また、広域化する消費者被害の解決のため、東京都がリーダーシップをとって、近県に働きかけ、広域的な行政ネットワークの仕組みを構築することが有効である。

#### **事業者規制部署等との連携による被害の未然・拡大防止の促進**

消費生活総合センターは、前述のとおりセンサー機能を有している。相談情報の積極的活用は被害の未然・拡大防止を図るうえで重要であり、これにより都民全体の利益に貢献することになる。

そこで、消費生活総合センターは、被害の実態やその要因等を正確に捉えた相談情報の収集と分析を行い、都庁の内外の事業者規制部署に、その役割、業務の対象や範囲をふまえて、事業者情報を提供する制度を強化することが重要である。

#### **首都圏における相談処理・事業者指導ネットワークの仕組み**

消費生活総合センターが、他県を含め多発する同一事業者の情報を集約し、首都圏において共同して統一的な相談処理を行うことや、また、取引指導課等の事業者規制部署が、他県との法令等に基づく事業者指導・行政処分の情報交換や協力して同一事業者の指導・処分を行うことにより、広域的な行政ネットワークの仕組みを構築する必要がある。

## (2) 被害の未然・拡大防止を図るための他の行政施策と連携の取組み

近年の悪質商法の横行や被害の深刻化の状況をみると、社会的弱者を対象を絞り、特定の不適正な事業行為を繰り返す事例が目立っている。このような被害の実態をふまえ、消費生活総合センターは自ら工夫して各種のメディアとの積極的な連携やITの活用を図るなど、多様な媒体や手法を用いて被害防止のための啓発を行うとともに、他分野の行政との連携による実効性ある被害の未然防止策を構築することが必要である。

消費者を取り巻く環境の変化の中で、消費者にも自己責任が求められてきているが、一方的な自己責任の押し付けにより、消費者が不当な不利益を被らないための環境整備は喫緊の課題である。多様な消費者被害を減少させるために、消費生活総合センターは、消費者相談情報を他の行政施策に提供し、関係部署との協働により消費者被害の防止を図る効果的な施策を検討することが必要である。

### 福祉施策等との連携

社会的弱者を対象にした悪質商法による深刻な被害を未然に防止するためには、福祉行政との連携が有効である。たとえば、判断力の低下している一人暮らし高齢者を訪問し、高額な身の回り品、金融商品、家屋の修理等を巧みに勧誘する商法の被害が増加している。また、社会福祉基礎構造改革の推進に伴い、福祉サービスの利用が措置制度に基づくものから消費者契約関係に移行することにより、福祉サービスをめぐる被害も消費者問題として対応することが必要となってきた。こうしたことから地域の実態に基づき、都・区市町村で行われているさまざまな福祉施策と連携し、実効性ある未然防止策を検討する必要がある。

また、幼い頃からの消費者教育が重要であることから、相談情報に基づいて作成した教材を提供するなど、積極的に教育行政との連携を図ることが必要である。

このように、関連する施策と積極的に連携していくことによって、社会経済状況の変化をふまえた効果的な被害の防止策を、これまで以上に展開していく必要がある。

## おわりに

消費者被害救済のためには、公正・公平・迅速・簡易な裁判外紛争解決機関である消費生活センターへの期待は大きなものがある。

今回の審議では、都がその役割を果たすために、消費者から寄せられる相談をよりの確・迅速に処理する方策や仕組みを検討し、現在の取組みを充実することに加え、新たな仕組みを構築する必要性を指摘した。そして、区市町村を支援するとともに民間型相談・ADR機関の専門性等を活用して、都内の被害救済全体の機能向上を図ることを目指し、さらに被害の未然・拡大防止のための取組みについても提言をまとめた。

なお、答申の内容について概略を別図として示した。

審議過程において、部会中間報告について意見募集を行ったところ、都民、消費者団体、事業者団体、消費生活センター相談員等から多くの意見が寄せられた。この提言に賛同して確実な実施を望むものが多く、仕組みづくりを行うにあたってのアイデアを提案するものもかなりあった。また、都外からの意見も少なくなかったことから、都域を越えた関心と期待がうかがえた。

これらの意見は、審議において参考として活用したところであるが、今後の施策実施にあたり配慮すべきものも多く含まれていた。

今後、東京都は、この答申を十分生かし、また、都民等の意見や被害の実態をふまえて、新たな仕組みづくりを着実に進め、その成果によって、全国の消費者行政をリードすることを強く期待する。