

第 17 次東京都消費生活対策審議会の答申について

本日、第 17 次東京都消費生活対策審議会（会長：島田和夫東京経済大学教授）から、下記のとおり答申がありましたのでお知らせします。

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

増加、深刻化する消費者被害から、都民がより適切かつ迅速に救済を受けられるように、東京都消費生活総合センターを中心に都の被害救済のあり方を見直し、効果的な新たな仕組みを構築するよう提言しています。

<答申のポイント>

消費者被害救済のための新たな仕組みづくり

1. 消費者被害に的確かつ迅速に対応するために、消費生活総合センターの紛争解決機能の充実と区市町村支援の強化を図る。
相談処理の基準やマニュアルの作成
区市町村の境界を越える同一事業者による被害を集約し、統一的にあっせんを行い解決
2. 専門家の協力を得て、これまで処理が困難であった紛争や新たな悪質商法による被害を解決する。
金融商品やインターネット取引など専門性の高い案件の二次的相談処理
緊急時に専門家から直接助言を受けられる仕組みの確立
3. 整備が進んでいる民間の相談・紛争解決機関と連携し、多くの都民を救済する。
民間機関（事業者団体・弁護士会等・消費者団体）との相談情報の共有化を図る仕組みの構築
民間機関と協定を締結し、相談案件を紹介・処理結果をフィードバックする仕組みの構築
4. 他の行政機関との連携により被害の未然・拡大防止を図る。
首都圏自治体のネットワークにより、悪質事業者の指導・処分などを促進
福祉施策と連携して悪質商法による高齢者被害を未然防止するなどの方策の構築

なお、本年 3 月に発表された被害救済部会中間報告について、意見募集をしたところ、84 件（事項別では 335 件）もの都民意見が寄せられました。これらの意見も参考にし、答申内容の審議が行われました。

お問合せ先

東京都生活文化局消費生活部企画調整課調整担当
電話 03-5388-3059（ダイヤルイン）