

第 1 7 次東京都消費生活対策審議会
総 会（第 7 回）
議 事 録

平成 1 5 年 5 月 2 6 日（月）

都庁第一本庁舎42階特別会議室 A

午前10時00分開会

消費生活部長 おはようございます。本日は、委員の皆様におかれましては、お忙しい中、ご出席をいただきまして誠にありがとうございます。

まだ何人かの委員の先生はこれからお越しと思いますけれども、時間でございますので、私から、開会に当たっての手續等についてご説明させていただきます。本審議会の事務局を担当しております生活文化局消費生活部長の高田でございます。よろしくお願い申し上げます。

ただいまご出席をいただいております委員の方は19名、委任状を3通ちょうだいしてございますので、委員総数の半数以上の出席という総会の開催に必要な定足数に達しておりますことをご報告申し上げます。

それでは、会長、よろしくお願い申し上げます。

島田会長 おはようございます。ただいま消費生活部長から報告がありましたように、総会開催に必要な定足数に達しておりますので、第17次東京都消費生活対策審議会第7回総会を開会させていただきます。

それでは、お手元の会議次第に従いまして議事を進めてまいります。

まず、答申案の審議に入ります。平成14年7月5日に知事から諮問を受け、松本委員を部会長とする被害救済部会を設置し、これまでに10回の部会を開催し、ご審議いただきまいりました。さらに、3月25日の第6回総会における審議及び中間報告に対して、広く都民から募集いたしましたパブリックコメントを踏まえて審議を重ねていただきました。本日、部会の最終報告を当審議会の答申案としてお諮りしたいと存じます。

審議の進め方といたしまして、まず松本部会長から答申案についてご説明をいただきたいと思っております。なお、本日の総会で承認が得られましたら、引き続き当審議会の答申として知事に対して提出することになりますので、よろしくお願いいたします。

それでは、松本部会長から、「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」、答申案のご説明をお願いいたします。

松本部会長 それでは、最終的な答申案について説明したいと思います。

3月25日の第6回総会におきまして中間報告をいたしまして、その後、パブリックコメント等を受け、そして数度の部会を経まして、部会としては総計10回にわたる審議を行ってまいりました。以下、特にパブリックコメントや中間報告の際の総会における意見を反映して文章を書き直しましたところを重点的にご指摘しながら内容を紹介したいと思います。

す。

全体としては2部構成になっている点等、構成については特に変化はございません。まず、「消費者被害の救済にかかわる基本的視点」といたしまして、消費者を取り巻く社会経済状況が様々に変化する中で、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・ネットの仕組みの構築が重要な課題となっております。

都内の消費生活センターにおける相談を見ておりましても、契約にかかわる相談が大きな割合を占めておりますし、その他ITや金融商品といった専門的な取引にかかわる相談も増えております。また、安全性にかかわる相談も、数自体は少ないですが、重大な被害を内在させているケースが多いようです。このような中で、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おります。

次に、「消費者政策の変化と被害救済への新たな動き」でございます。国の経済政策が、市場ルールの整備を重点に置いた事後チェック型に移行してきていることの中から、事後的な救済措置を担当する地方自治体の消費生活センターへの期待が非常に大きいと言えます。さらに、民事ルールの実効性を確保するために、司法による救済以外の裁判外紛争解決（ADR）の機能を強化しようという動きがありますが、消費生活センターは、ADRの重要な一つの機関と言えます。

行政以外のADRといたしましても、弁護士会や司法書士会といった専門家団体のもの、あるいは消費者団体のもの、さらには、事業者団体が行っているものとしてはPLセンターや特定商取引法によって定められている訪問販売協会、通信販売協会による苦情・あっせんがございます。さらに、近時では、NPO法人やインターネット上のトラブルについて専門的に相談を受け付ける団体などもあられ、多様な展開を見せているところです。そのような中で、国としては、ADR活性化のための「ADR基本法」の制定への議論が進められ、また、仲裁法が国会に上程されているところであります。

次に、9ページの3ですが、「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」であります。まず、「行政に求められる消費者被害救済機能」として、一般に消費者被害は少額であり、立証が困難であることが多いことから、行政による簡易・迅速・低廉な紛争解決の必要性が高く、そういう意味での紛争解決の場としての消費生活センターの役割が大きい。その専門性、公正性への期待が高いということがございます。この期待の高さを今回新たに書き加えております。

さらに、消費者被害は単独で存在するのではなく、同一同種被害が多数あることから、

一つの被害救済を図ることは、その背後にある被害の救済や防止につながるという高い公益性が認められます。個別被害救済にとどまらず、住民全体の利益、公益にもつながっております。

そのような行政による被害救済の公益性一般の中で、次の11ページですが、「都が果たすべき役割」として4点指摘しております。ただ、この4点の指摘は従来どおりですが、新たな対応の必要性を提起するという点に重点が置かれていることから、従来の種々の取組みについては、あまりやらないのかという誤解を与えているきらいがあります。パブコメ等でも、従来の取組みもきちんとやってほしいという指摘が多数寄せられたこともありまして、従来の取組みを進めることを随所で指摘しておりますが、11ページにおきましても、四つの役割の前ところに、「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」という文言を補充しまして、従来の取組みもおろそかにするものではないという点を明確化いたしました。

四つの役割として、第一に、区市町村では対応が困難な複雑で多様な消費者被害や広域の被害への対応をする必要があるという点。第二に、高度専門的な処理を必要とする被害に対して、弁護士等の専門家の協力を得て高度化・専門化を図る役割。第三に、行政以外の民間型の相談機関やADR機関との連携を、それぞれの機関の中立性・公平性等に留意しつつ積極的に行っていく必要があるという点。第四に、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事業者調査や事業者指導、商品安全対策その他の様々な行政施策につないでいくセンサー機能が重要であると指摘しております。

次に、「区市町村の取組み」ということで12ページに記載しております。都内の消費生活センターの相談件数は、平成13年度で10万件を超えました。そのうち区市町村が7割を占めております。現在、都内の23区26市に、本年4月よりあきる野市に相談員が週に1日ですが配置されました結果、全市で相談窓口が設置されたことになり、大きく前進しているところです。

しかし、都の消費生活総合センターに比べますと相談員の数が少ない、毎日開いているわけではない、相談を通じて蓄積される情報量が少なく、相談員としてのレベルアップがなかなか図りにくい、情報がきちんと入ってこない等の問題点、さらには、区市町村のあっせんだと、事業者指導の権限が区市町村にはないことから、事業者によってはなかなか応じてくれないという状況が指摘されております。他方、東京都の消費生活総合センターとしては、相談情報の提供や情報交換会の開催、研修など様々な区市町村への支援を行

ってまいりましたが、さらに支援が要請されているところです。

また、13ページですが、高度専門的な処理を行うために、専門家を消費生活アドバイザーとして助言を得るという制度を導入しておりますし、また、14年度からは、相談員をグループ分けして専門分野別相談を行っております。これらは、より一層強化する必要があります。

また、被害救済委員会につきましても、平成14年7月から、小人数で機動的な部会運営が可能になっておりますが、これまたより有効な活用が求められております。また、事業者指導の点でも、平成13年度から取引指導課内に「特別機動調査班」を設置して、積極的な情報提供として、事業者名の公表等が行われております。これにつきましても、センターのセンサー機能を十分に発揮するために、組織的な対応による強化が必要です。

以上から、「今後都に求められる課題」といたしまして、従来の取組みを改善しながら、さらに4点必要であるということで、まず第一に、都のセンター自体の相談処理機能の充実を図るとともに、被害救済委員会の積極的活用を含めて、区市町村支援の強化が必要であるという点。第二に、専門的な処理を必要とする案件について、さらに専門性を高めるための仕組みの導入が必要であるという点。第三に、民間型相談・ADR機関等も含めた総合的な窓口として、都のセンターが機能する必要があるという点。第四に、都庁内あるいは他の自治体、国の関係機関との行政連携を図って、被害救済あるいは未然・拡大防止に取り組む必要があるという点であります。

以下、16ページからの第2では、以上の四つの課題に応じて被害救済の新たな仕組みの四つのポイントを掲げて詳細に論じております。

まず一つ目の柱の「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」という点では、都のセンターとしては、自らの紛争処理機能を高めることに加えて、さらにセンター・オブ・センターズとして消費生活総合センターの役割を踏まえた機能の強化が必要であるということで、一つは、相談処理の基準を明確化することによって、相談員や職員によって対応の仕方が必ずしも一貫しておらず、担当者によって、あっせんを行ったり、あっせんを行わなかったりするという違い、ばらつきをなくしていくことが提言されております。

さらに、処理結果等につきましても、それを行政施策に反映させるという観点からは、きちんと統一してフォーマットで記録される必要があるわけで、そのような記載内容等も含めた相談処理基準をつくる必要があります。そして、それを区市町村の相談処理に提供

して活用してもらうだけでなく、広く都民に対しても提供して、都民が自ら問題解決にも使えるようにする。そのような相談マニュアルの作成が必要であろうということでありまして、相談マニュアルを都民に対しても情報提供するという点は、前回の総会意見を取り入れたものであります。

また、このような相談処理基準や実務マニュアルにつきましては、恐らく、東京都以外でも活用されることになるであろうという点から、予想される影響が大きいので、作成に当たっては、区市町村や関係団体、学識経験者など、外部委員を含めて慎重に検討する必要があるということ、パブリックコメントの意見を参考にして加えております。

次に18ページで、被害救済委員会の判断につきまして、区市町村の相談現場において積極的に活用できるような相談員向け解説シートの作成等の方策が必要であると指摘しております。また、区市町村の領域を超えた広域被害につきましては、都のセンターが積極的に音頭をとって、統一的処理の仕組みを確立し、都内の消費者が地域的な違いなしに同じレベルの救済が受けられる必要があることを指摘しております。

次に、19ページの(3)です。区市町村での相談体制の整備は先ほどもご紹介しましたように、かなり積極的に進められてきているわけですが、既に設置されているところでも不均衡がありますし、まだ未整備のところも存在します。そこで、このような区市町村を支援するために、従来から様々な情報提供が行われているわけですが、それを一層強化するとともに、区市町村単独では達成困難な案件について統一的処理を積極的に進めることが必要であるという点を、パブリックコメントの意見として取り入れました。

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につきましては、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、支援していくことが東京都にとって必要であるということ、パブリックコメントを受けて付け加えました。

次に20ページです。相談員のみならず職員の研修も強化する必要がある。あるいは、区市町村の相談員の研修についても、都のセンターとして、より積極的に対応する必要があるということ、パブリックコメントを受けて付け加えました。

次に、二つ目の大きな柱であります「解決困難案件を処理するための高度専門的相談の仕組みの構築」につきましては、弁護士や建築士、医師といった専門家の関与による二次相談処理を大きな目玉として取り上げております。これは、都内のセンターで解決できなかった案件が毎年500件前後あるわけですが、これらの分析の中から、専門家が関与すれ

ば解決できるのではないかと推測される案件がかなり含まれていることから提案されていることです。

具体的な処理の方法としては、22ページで、相談員が事前に整理を行って、消費者と同席して専門家から助言を受けるというやり方や、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て、解決への助言を行うやり方等、様々に考えられるところでもあります。

また、パブリックコメントの中では、これら以外にも様々な専門家の活用方法が提言されておりまして、それを受けまして、「また、」以下のところで、二次的相談処理の実施に当たっては、紛争原因の事実確認のため現場に専門家を派遣して調査してもらい、その意見を紛争解決に取り入れるとか、あるいは、消費者の利便性を考慮して、専門家が消費者の近くの最寄りのセンターに行って助言をするといったようなことも望まれるということを書き加えております。

次の(2)ですが、相談員や職員が、専門家から必要なときに緊急に相談を受けられるような仕組みをより強化する必要があるという点。それから、相談員・職員の処理能力を強化するために、幅広い研修を充実する必要があるということを指摘しております。

次に、23ページから、三つ目の柱である「民間型相談・ADR機関との連携の仕組みの構築」について書いてあります。ここでも、民間型相談・ADR機関にどんどんお任せをして都として相談機能を縮小するという誤解を与えないために、23ページの下の方ですが、都のセンターとして、「自らの確・迅速に処理する機能を高めるとともに」という文言を付加し、それに加えて、既に活動して実績を積んでいる民間型の機関との連携を図るべきであるという提言を行っております。

その中身ですが、24ページです。まずは、他の相談・ADR機関との間で、種々の情報の共有化を図ることが重要であると考えております。都として情報を提供して、都の相談レベルと同じレベルの相談を民間の相談ADR機関でもやってもらう。あるいは、民間機関の実情について情報提供してもらって、それを都のセンターとして消費者にフィードバックしていくといった双方向的な情報交換の必要性を強調しております。

次に、具体的な紛争案件につきまして、都のセンターとして、それぞれの民間団体の特性を考慮しつつ、適切な機関に紹介するなどの連携を図ることが重要であると指摘しております。ただし、民間型の機関には、実に様々なものがありますから、都として、このような意味での案件の紹介等の連携を行うに当たっては、それぞれの機関の透明性、中立性

等についての判断を一定の基準をもとにして行った上で連携する必要があるだろうということで、そのための一定の基準づくりにつきまして、外部委員の協力を得て検討する必要があることを指摘しております。

また、民間機関に案件を照会した場合には、それが照会のしっぱなしに終わらないように、適切な時期に処理結果について都のセンターに返答してもらう等の手だてをとる必要があります。

以下、25ページから26ページにかけては、事業者団体との連携の際の留意点、弁護士会等専門家団体との連携の留意点、消費者団体との連携の留意点について記載しております。特に消費者団体との連携につきましては、パブリックコメントを受けて、従前は、週末に相談対応を行っているところについてのみ特に強調して記載していたわけですが、週末ではなく、通常に相談を行っている消費者団体もあるわけで、そういった消費者団体も含めて連携が必要であると書き加えておりますし、さらに、相談・あっせんを行っていない消費者団体につきましても、被害の未然・防止拡大のために情報提供をより積極的に行うべきであるということを書き加えております。さらに、民間型の相談・ADR機関の案件を、都の被害救済委員会に付託できるような方法を検討すべきであると指摘しております。さらに、民間相談・ADR機関の紛争解決機能を高めるための方策として、都のセンターとの間で専門分野別の意見交換会や共同の研修等を行うことも有意義であると指摘しております。

最後に四つ目の柱として、「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」です。これは、いわば消費者被害の救済と未然・拡大防止のための様々な行政部門あるいは自治体、国等との間での、行政間連携についての提言です。

まず28ページですが、都には取引指導課以外にも様々な事業者規制部署がありまして、それら規制部署との間で、センサー機能として様々な被害情報の提供を一層促進する必要がある。それから、他の自治体との関係で、首都圏における相談処理、事業者指導のための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ことを指摘しております。

さらに、被害の防止を図るため、消費者行政以外の施策との連携の取組みの強化が29ページで指摘されております。もちろん、消費生活総合センターといたしましても、自ら積極的なIT等の活用によって情報提供をより一層図る必要があることが大前提であります。この点につきましては、パブリックコメントを受けて書き加えております。

それ以外の政策として、とりわけ福祉施策との連携、教育行政との連携につきまして特

に強調して指摘しております。

最後に30ページですが、今までも見てまいりましたことですが、パブリックコメントが合計84団体・個人から寄せられまして、事項総数としては335項目にのぼっております。これらの意見を最終報告ではかなり取り入れておりますが、その中で繰り返し書き加えておりますものが、最初に述べたことの繰り返しですが、新たな施策を提起するということは、従来の施策をやらないということではないということでありまして、その点について決して怠るわけではないという趣旨の文言を各所に取り込んでおります。また、これら84団体・個人の中には、東京都以外からの提案もかなりありまして、東京都の消費者行政は東京都以外からも注目されていることをひしひしと感じているところです。この提案に沿って東京都として行政施策を進めていただきたいというところで結びとしております。

以上でございます。

島田会長 どうもありがとうございました。中間答申後、総会でのご意見、さらには、部会長からございましたように、パブリックコメントを反映させて最終答申案が出来上がっております。

それでは、ただいまのご説明について、ご意見、ご質問等がございましたら、どうぞご発言願います。いかがでございましょうか。

加藤委員 まず、松本先生にはいろいろとご苦勞をおかけした上に、本日はご報告をありがとうございました。

私は、この被害救済部会委員として、微力ですけれども、参加させていただく中で、勉強すると同時に、非常に活発な議論、詳細にわたって行ったり来たりが行われたことを、総会で、部会以外の他の皆様にまずご報告させていただきたいと思います。その間、事務局においては大変がまん強くお付き合いいただいたと、感想として思っております。

アンケート調査もしましたし、事業者団体と意見交換とかパブリックコメントとか、今回の答申案は、自分が参加していたから言うわけではないですが、机の上でこうあるべきだという書き方よりは、むしろ現実を踏まえて、かなり手厳しく指摘させていただくことはしてきたように思っております。ですから、都のほうでは、これを絵にかいたもちにしてしまわないように、いろいろなご苦勞もあると思いますが、まずは熱意を持って、それから工夫やアイデアも必要かもしれませんし、限られた予算の中でやっていくことは厳しいかもしれませんが、積極的に消費者行政を進めていただきたい。具体的にこれを都民の前に見えるような形で力強い消費者行政を進めてほしいと願っております。

特に、パブリックコメントでも多摩の拠点の問題は皆さんの関心が高かったので、今後、そのあたりの連携、それから、多摩だけではなく、島しょもありますので、そういった全体的な東京都の消費者行政の均質化の上にレベルアップということ、今後は困難だと思いますが、この答申の中にその思いが込められているように思いますので、よろしくお取扱い願いたいと思っております。

島田会長 どうもありがとうございます。

ほかに、どうぞ。

曽根委員 前回は素案の段階で意見を言わせていただいて、それも取り上げていただいたことは歓迎したいと思います。全体として、多くの都民の方の意見でもあったように、今まで行ってきた都のセンターの役割を決して軽んじることなく、むしろ充実させながら、その上で新たな課題に取り組んで、ベースがしっかりしたという点では、前向きな答申に仕上がったのではないかと考えております。本当に勝手なことを言いましたけれども、取り上げたことに感謝したいと思います。

その上で、一つは、都のセンターの機能のさらなる強化・充実を前提としていることの中身として、都民の方の相談が現実にも多数寄せられていますし、パブリックコメントを見ても、都のセンターの相談機能も充実ほしいという要望が一番多かったように思います。その願いにまずは応えていくという姿勢を明確にした上で、同時に、それを全体として強化していくためにも、例えば区市町村もセンターができてきており、これについても同じ公的なセンターですので、単に東京都がやってきたことを、区市町村が充実してきたので移していきますというよりは、むしろ、都が果たしている役割やレベルを、区市町村でもできるところまで、例えばマニュアルを提供するとかということも書かれていましたが、全体をネットワーク化して強化していくという前向きな方向が、言葉で言うのは簡単ですし、実際にはいろいろあると思いますが、できてくれば、都民の期待が、区市町村でも同じようにやってくれるというところに進んでいこうと思っておりますので、それはぜひ目指していただきたい。

その上で、これは要望にとどめますけれども、やはり最終的には都のセンターの職員が、かつてに比べるとかなり少なくなっておりますので、専門性も高めながら、同時に窓口の最前線でもがんばるという点では、職員数の問題は残っていきなうと思っておりますので、予算や全体の枠の関係がありますが、これはどうしても強く要望しておきたいと思っております。

もう1点。新しい民間団体も含めた東京都の連携のことですけれども、これはいろいろ

な方向が出ているので、特に民間団体と協力する場合は、特に業者関係の団体については、それが公平性を保てるのかどうか、消費者の側に立って物を考えることができることが保障されているのかどうかの判断をきちんとしなくてはならないということは今回入れていただいたので、評価します。

同時に、消費者の被害救済と言うからには、業者と消費者との間には情報や何かの格差もあるし、やはり被害救済ですので、単純な中立性ではなくて、消費者の側に立った公平性。言葉は変かもしれませんが、公平性をいかに担保していくかが非常に重要なので、その点ではこの中には入っていますが、歴史も実績も持っている消費者団体との連携の強化を、あれこれ一つにしないで、そこは太いパイプにしていくことを今後の具体化の中で取り組んでいただければと思っております。

私どもの相談も、最近はインターネット関係で手の込んだ複雑なものが増えておりまして、そこへ、私が行政からもらって提供するだけでも随分助かる場合があるので、ちょっとした情報でもパッと提供してくれる窓口がどこでどのように保障されるかということがあって、現実の問題としては、一日も早く現場で使えるものになっていくことを期待していきたいと思います。よろしく願いいたします。

島田会長 ありがとうございます。ご要望として受けとめるということでよろしゅうございましょうか。

曾根委員 はい。

島田会長 ほかに。どうぞ。

三原委員 大変熱心にご討議いただいた答申で、中間報告のときにご意見を申し上げればよかったかなと思っているので、ご要望という形にしておいてください。

まず一つは、処理を迅速にどうするかということについて、この文言でも「迅速」という言葉は出ていますけれども、一番のポイントは、迅速にやれるかどうかということにあると思います。救済の新たな仕組みをどうするかということですので、実際には行政側がこの答申に基づいて何か対応をなさる中で、いかに迅速に処理できるかということだと思っています。

いみじくもこの文章の中にも出てきますけれども、行政側の相談窓口で苦情を申し出る方は非常に少ないように書いてあります。全体から見るとわずかだと。一つは、行政側の相談窓口で相談に行こうということのPRが足りないといいますが、消費者側の認識も少し足りないのかもわかりませんが、大変失礼ですけれども、役所に相談してもだめなん

だという認識がかなり都民にあることを、行政側にも認識してもらいたいと思います。それは、単に今の制度が悪いとか何とかではなくて、日本人一般的です。「お役所仕事」という言葉が生きているくらいですから。

したがって、その裏返しは、いかに迅速に対応するかにかかっていると思いますので、ぜひ迅速に対応するというところをもっと具体的に、この答申を生かして何か施策を講じてやってもらうように、これは委員会の中の意思として出してもらいたいと思います。これが第1点。

もう一つは、相談員の能力向上とか高度専門知識という問題がありますが、私は勉強が不十分ですが、例えば警察OBのようなものを積極的に活用していくことができないのだろうか。これは、消費生活上の問題では、表示とか健康にかかわること、悪質商法とかがありますので、特に悪質商取引みたいなものについて警察OBの方たちの力を借りることができれば、非常に効果があるのではないかと感じますので、その辺はどうなっているのか。これもこの答申を生かしていく過程でぜひ対応してもらいたいと思いますが、そう簡単に相談員の方の知識や能力を一気に向上させることはなかなか難しい。それ専門の方で、専門でやっているというわけにはなかなかいかないでしょうから。そういうことを考える、専門家をいかにうまく使うかということだと思います。それはすなわち、お金と人の問題でしょうから、積極的に、議会にもお金と人の要望をするようにしていただきたいと思います。

今、知事も治安回復ということをおっしゃられて、目に見えないけれども、こういうことを直すことも治安回復の大きなポイントの一つなので、ぜひこれは、こういう機会に行政側が、あるいは、消費生活条例なども去年直したようですけれども、もっと直していけるなら、ぜひ直してもらって、我々も応援しますから、ぜひそういう形で都民の不安をなくすることに力を入れていただきたいと思います。

島田会長 ありがとうございます。確かに迅速性ということは大切で、これを実現するというところでございますが、ただいまのご要望の中にありました警察OB等の活用、警察との連携は、もう都は始めていると聞いております。

事務局のほうからご回答願えますか。

消費生活部長 今お話がございました警察OBとの連携でございますが、確かに悪質な商法の取締りには有効な手だてでございますが、一つは、私ども消費生活部に、警視庁から現役の職員の方を派遣していただきまして、技術的な点を含めていろいろやってござい

ます。それから、悪質情報ということになりますと、最近は金融関係でいろいろ問題になっているわけですが、労働経済局に4月から貸金融対策室が設けられまして、こちらと同じような連携をしていると聞いてございます。いずれにいたしましても、都民の安全・安心にかかわることでございますので、今後十分意を帯して対応してまいりたいと思います。

とりあえず現状についてご説明させていただきました。

島田会長 どうもありがとうございました。

ほかにご意見、ご要望、ございますか。

日和佐委員 私は部会のメンバーですが、部会委員の意見をよく取り上げていただいて、よくまとめていただけたと思っております。ですけれども、具体的にきちんとどうするかということを書き込めたところと、そうではないところが混在しております。例えば、「検討を要する」とか、「求められる」とか、具体的に書き込めなかったところもあります。答申の性質上、これはそれでよろしいわけですが、これを今後実効性あるものにぜひしていただきたい。なるべく早く実施計画書等を作成していただいて、現実具体的にぜひこの答申を尊重して、この答申で言わんとしているところをよく汲んで実施計画をつくっていただきたいと思います。

島田会長 ありがとうございます。これは都への要望になろうかと思えます。

ほかにごございますか。

執行委員 私は、前々回に、「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」について若干指摘させていただきました。本来であれば、中間答申の段階で意見を述べるべきだったのですが、休まざるを得なくて述べることはできませんでしたので、若干話をさせていただきたいと思えます。

困難な点は専門性が要請されるということですが、その問題を解決する際に、被害救済委員会が存在するので、そこがあっせんしていけばいいのではないかとことも十分に考えられるわけですが、答申案のような方法が妥当ではないかという趣旨です。

コストの問題を考えますと、これまである制度を活用していけばそれでいいのではないかと考えられるわけですが、この問題を考える上で前提として考えなければいけないのは、松本部会長の指摘にもありますように、高度な専門性を要するもので解決できない問題がたくさんあるわけですが、その際に二つあって、一つは法的な専門性が要請されて解

決できない問題と、法律外の高度専門性の知識とか知見が要求されて解決できない問題があるのではないかと思います。それらの問題を解決するためには、相談員・職員の処理能力を向上するという方法も考えられますが、それだけでは解決が困難です。そこで、それ以外の方法を考えていかなければいけないということで意見は一致するのではないかと思います。

そこでどういう方法があるかといいますと、一つは、被害救済委員会をより活用していく方法と、答申案のような方法と二つあるわけです。コストの問題を考えた場合、やはり答申案のような方法がよいのではないかと思います。といいますのは、被害救済委員会を活用し、頻繁に開くとなれば、二次的相談処理であるとか、専門家から緊急の助言を受けるといった方法よりも明らかにコストがかかりますので、全体からすれば、答申案のような方法が、よりコストはかからないことになるのではないかと思います。

そういうことで、コスト面から考えましても、この高度専門的相談の仕組みの構築という問題につきましては、答申案のような方法がいいのではないかと思います。

以上です。

島田会長 どうもありがとうございました。

松本部長 最後の図表についての説明を落としておりましたので、簡単にご紹介いたします。

本文の後ろに図1と図2が付いております。図1は相談処理の流れでありまして、何か問題があった消費者のうち、クレームの声を上げる消費者が約半数しかいない。残りの半数は何も言わない。クレームを持ち出す場合でも、事業者との間で多くの人が持ち出すわけです。そこで解決すればそれでよろしいのですが、解決しない場合に、第三者機関まで持ってくる人が非常に少なく、行政機関はわずか3.7%です。本答申は、相談・ADR機関全体、第三者機関としての全体の力量をアップしていく必要がある。そのために行政機関としての都のセンターが、もっと様々なことをやるべきであるという提言であります。

さらに、次の図2ですが、真ん中に「消費生活総合センター」がありまして、周辺に、「消費者」や様々な専門家等のADR機関、行政の様々な部局、「区市町村」等が並んでおりまして、矢印が無数につながっております。このうち、一番黒い矢印が、今回の答申で提言された新たな関係を構築すべきであるということでありまして、従来よりは矢印の数が増えております。これは、消費生活総合センターが軸となって、様々な団体・機関と

の間でネットワークを構築していこうという趣旨です。そのようなネットワークの中で被害救済がうまくいくようになり、さらにそれが様々な行政政策にも反映していったら、被害の予防にもつながることが期待されております。

以上です。

島田会長 ありがとうございます。補足的説明でございました。

先ほどからご意見をいただいておりますけれども、そのほかにぜひという方、いらっしゃいますか。

高橋（伸）委員 今回まとめられました答申案は、被害救済部会の精力的な取組み及び事務局のご尽力によりまして、大変幅広く、かつ深みがあるものと感じております。この答申に盛り込まれたもののうち、相談処理基準とか実務マニュアルの作成、区市町村の領域を越えた統一処理の仕組み、情報ネットワーク、民間ADRとの連携などは、やはり全国の自治体の消費者行政が注目するところになるのではないかと思います。国に先駆けて消費者行政の強化に取り組んでいることの意味は大変大きいと思います。今後の課題は、この答申に書かれた内容をいかに実現していくかということだと思います。

以前の会議でも申し上げたことがあるのですが、都に二つのご提案をさせていただきたいと思います。

1点目は、先ほどから、様々の委員からご意見も出ております、多摩地区等、例えば相談員が週に1回しか相談対応していない地域等の問題だと思いますが、そういう市区町村との連携などは、ぜひ早くよい実績を上げていただきたいと思います。それを上げるためにどうしたらいいかとなりますと、予算とか人員配置とかいろいろ制約がありますので、都全部一律ではなくて、例えばどこかモデル地区のようなものを設けていただいて、まずそこで実績を上げていただくことをお願いしたいと思います。

2点目は、例えば民間ADR専門機関等とのネットワークのことです。インターネットトラブルなり、金融トラブルなり、重要分野が挙げられているかと思いますが、その代表的なものといえますか、早く解決すべきものから連携を始めるということで、やはり事業者団体もたくさんありますので、重要分野のようなものも設けた取組みを期待しております。ですので、答申が出ましたら、次の手を間髪をおかず打ち出していきたいと思っております。

以上です。

島田会長 どうもありがとうございます。

ほかにございますか。

鍋島委員 私も部会の一人です。非常に盛りだくさんの内容の答申ですが、要は、消費者問題をどうやっていくかということですが、東京都のものは、今お話もありましたように、他の道府県が見ています。東京都の状況を見て、どうするかを皆考えています。東京都の場合はトップランナーという考え方で進めていただければと思います。結局、市区町村とのネットワークあるいはセンター・オブ・センターズという考え方、その点に重点を置いてどうやっていくかということが一つ。

もう一つは、非常に変化の速い時代ですから、それを早めにやっていかないと次の変化が起きてしまう。その手前でどのようにやっていくか。重点を挙げて進めていくことが重要ではないかと思しますので、この辺は当局にお願いしたいと思ひます。よろしくせしお願いいたします。

島田会長 どうもありがとうございます。

森委員 今までの他の委員の発言と同じような内容になるのですが、日ごろから、こういう厳しい状況の中で、消費者行政に従来のような勢いが無いことを危惧していたわけです。そのような中で、大きな視点に立ちながら、かつ、具体的な内容を盛り込んだ答申が出ることは、鍋島委員もおっしゃいましたように、全国の消費者行政の指針といひますが、そういうものになり、また、勢いが無いところに喝を入れる大きな役割を果たすのではないか。そういう効果を期待しております。

それには、答申を答申として受けるだけではなくて、できるだけ早く実行に移してほしい。内容を見ますと、実行に移せないことはあまりないような気がしひます。ですから、ぜひ具体的な実行に移して、消費者行政を進めていっていただきたいと思ひております。

島田会長 ありがとうございます。

ほかにございませんか。

よろしゅうございましょうか。

それでは、ただいま貴重なご意見、ご要望をいただきましたけれども、その趣旨を生かして具体的に消費者施策を進めるよう、行政に対して特に要望したいと思ひます。

それでは、答申は案のとおり決定させていただきたいと思ひますが、よろしゅうございましょうか。

(「異議なし」の声あり)

島田会長 ありがとうございます。

それでは、答申書を生活文化局長にお渡ししたいと思います。

(答申書手交)

島田会長 答申書を生活文化局長にお渡しいたしました。

ここで、局長からご挨拶をいただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

生活文化局長 生活文化局長の三宅でございます。

本来ならば知事が答申をお受けするところでございますが、所用のために私が島田会長からお受けいたしました。

皆様には、ご多忙中のところ、大きな課題を随分熱心にご討議いただきまして、厚く御礼を申し上げます。この答申は直ちに知事にお伝えしてまいります。

一言ご挨拶させていただきますと、今までずっと委員の皆様がご議論されておりますが、今の社会状況は、景気の低迷、環境問題、治安の問題等、人々の不安や閉塞感が非常に高まっております。消費生活におきましても、食生活の虚偽表示の問題、悪質巧妙な取引の横行など、以前とは比べ物にならないほど消費者の不信や不安が増大しております。

条例が改正されて以来、私どもも熱心に強力に取り組んでおりますが、不適正取引の情報提供なども、13年度は3件でしたが、14年度は9件という形で努力しておりますし、条例直接ではございませんけれども、お米のDNA鑑定をして、袋の内容と表示が違っているではないかということも、JAS法、食糧法を使ってやってまいりました。それなりに効果が出ているとは自負しているわけでございますが、これはいわば一罰百戒的な効果でありまして、日々の消費者被害はそれだけではなかなか救済されていないわけで、それは委員の皆様がご指摘のとおりであります。本当に消費者の不安が解消するということは、個々の消費者被害が解決する、救済されるということだと思っております。

そういう意味では、私ども、この審議会の議論は、セーフティ・ネットの議論だと理解しております。そういう意味で、東京都も、都民の皆さんが安心して生活できるように、率先してこういった消費者個人を守るということで、消費者被害救済のための仕組みをテーマとしてご議論願ったわけでございます。

審議に当たりましては、消費生活総合センターの利用者、消費者団体、事業者団体、学識経験者、区市町村などに対して行いました調査やヒアリング、相談現場などの実態も踏まえていろいろご議論をいただいたと聞いております。また、中間報告に関する意見募集に当たっても、本当に多くの都民の方から意見が出されましたし、大きな期待と大きな注文が出されたと思っております。そういったこともすべて盛り込まれて応えるようなご提

言と受けとめております。

今、国におきましても、消費者保護基本法の改正を目指して、社会経済状況の変化に対応した21世紀型の消費者政策を検討していると聞いておりますし、あるいは、個人なり消費者に関する法案も出ております。東京都は、こうした状況の中で、今回の答申を本当に十分に生かしてやっていきたいと思っておりますが、先ほどからもお話がありますように、結構盛りだくさんにご提言をいただいておりますので、どういう順番でやるかということも、これはまた行政の立場での優先度も斟酌しながらやっていかないと、限りある資源を投入できないと考えております。

そういう意味でも、この深刻化する消費者被害を、先駆的に、都民の期待に応えられるように救済していきたいと思っております、ある意味では身の引き締まる思いがするわけでございます。今後とも、委員の皆様のご叱咤激励を受けながら、先ほど来、光栄に存じますが、全国のトップランナーとして走るように言われておりますので、そういう決意でございます。

委員の皆様方には、前回の東京都消費生活条例あるいは規則の改正の審議に引き続きまして、今回かなり重い審議をしていただきました。この審議会だけではなくて、特に生活文化局関係の審議あるいは委員会にご協力いただいている委員の皆様方もいらっしゃるのので、これまでのエネルギーとご熱意に対して、心から御礼を申し上げます。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

ありがとうございました。

島田会長 どうもありがとうございました。

先ほど、答申案につきましては答申としてお認めいただいたわけですが、そのほか何か皆様方からご意見等がございましたらお受けしたいと思いますのですが、何かございますか。

高梨委員 答申に直接関係がないことでもよろしいでしょうか。

島田会長 はい。

高梨委員 私が申し上げたいのは、有料老人ホームの入居者を募集する広告とか表示の問題でございます。せんだって公正取引委員会が、全国の中で3～4か所ぐらいのところに対して、表示広告が不当であるという排除命令を出しています。私が今一番問題だと思っておりますのは、有料老人ホームとは別の形の、類似施設と言われている、いわゆる介護専用型のホームで、介護保険の特定施設も取らないで、介護を受ける老人だけを集めてやっ

ている施設が最近ものすごく増えてきています。これは、入居金なども、一般の有料老人ホームに比べると1,000万円以下の安い入居費用で募集している形で、介護の内容についても、介護職員が足りないとかいろいろな問題が含まれているわけですが、そういう施設は、結局、特養に入れず順番待ちのお年寄りを入れているケースがあります。ですから、有料老人ホームと同時に類似施設についても、募集する際の表示広告のあり方を、東京都のほうでも、そういう広い意味での老人施設についても網をかける形で取り組んでいただきたいと思います。これは要望ですが、お願いいたします。

島田会長 ありがとうございます。

ご承知とは思いますが、東京都は条例に基づいて、有料老人ホーム及び類似施設については、既に表示規制を導入しております。そのあたりがどうなっているか、事務局から何かございますか。

消費生活部長 今、会長からご紹介がございましたように、条例の第16条第2項に基づきまして、サービスの表示について、表示すべき事項を定めてございます。問題は内容にかかわることでございます。福祉局のほうで、有料老人ホームについては、その設置についての所管をしてございまして、事業者に対する指導もしておりますので、福祉局と連携する形で、表示項目と、内容のチェックは向こうが行いますので、そういったことが一体として行えるような形で、今実施してございます。

お話がございましたように、公正取引委員会からも排除命令が出ましたので、その際、福祉局と図りまして、そういったことがないように注意も促してございます。今後とも、ご意見にありましたことがないように、あるいは、少なくなるように、福祉局と連携しながらがんばっていきたいと思います。

高梨委員 東京都の場合、特に類似施設が最近ものすごく増えてきております。それは、企業が手放した社員寮などを改装して、そういう形で囲い込みの介護をするということであるところもあるので、時代の変化に即応した形で指導していただきたいという要望です。よろしく申し上げます。

島田会長 という要望でございますので、受けとめていただければと思います。

そのほかにもございますか。

よろしゅうございますか。

それでは、本日で第17次の消費対策審議会における審議は終了となります。最後に会長として、私から一言申し上げさせていただきます。

まず、部会で答申のたたき台をまとめて総会でご意見をいただき、中間答申をまとめ、さらにパブリックコメントを求め、それを反映させて最終答申を作成するという方法が定着しつつございます。私も長い間当審議会にかかわっておりますけれども、一つの理想に近い答申づくりの仕組みができつつあるのではないかと思います。

もっとも、このように、かなり手間ひまかかる作業ですから、大変多くの方のご努力が背後にはあるわけでございます。本日ご出席の委員の皆様、さらには、松本部長をはじめとする部会委員の方々、さらには、それを支えていただいた事務局の方々、会長としても御礼申し上げたいと思います。どうもありがとうございます。

もう1点は、先ほどから、東京都は、問題を先取りして、全国に先駆けて問題提起するという話がありましたけれども、多少回顧的な話をさせていただきたいと思います。

ご承知のように、20世紀最後の四半世紀から21世紀にかけて、現在も続いているわけですが、我が国は大きな変化を経験しております。よく言われますように、情報化、サービス化、高齢化、環境問題の深刻化等でございます。さらには、規制改革の流れが推進されることによって、社会経済システムが大きく変わりつつあります。その中で消費者問題をどう捉え、消費者行政がどうあるべきかということが問われているわけでございますけれども、東京都は、消費者問題の拡大、消費者利益の確保の仕組みの変革について、実は私の手元に資料があるのですが、20年前から取り組んでおります。本審議会は、1985年にスタートした第10次審議会において、情報化・高齢化社会の進展に対応した消費者行政のあり方を既に検討しております。

記憶をたどれば、最近は、高齢者も元気なのだというコンセプトで高齢社会を考えるべきだという考え方がやっと出てきたようですけれども、20年前に東京都はそのような前提で政策を考えるべきだという考え方を提起しておりました。その後、消費のサービス化、さらには環境問題の深刻化等に伴いまして、消費者問題が拡大化し、その内容も複雑化する。そういうことを踏まえた上で東京都の消費者行政のあり方を提言してまいりました。他の自治体あるいは国への影響も着実にあったと考えられます。

さらには、昨今は、1990年代から規制改革の進展に伴いまして社会経済システムの運用の仕方が変わりつつある中で、消費者の利益をどう確保するかを件等してまいりました。今回の答申もそうですが、いわば消費者の自立支援、ルール・規制監視、事後的救済へと、消費者行政の重点が移動しつつある。それも先取りしつつ、本審議会、さらには審議会の答申を受けて、東京都の消費者行政が展開してきていると考えられます。

このような大きな流れの中で、今次の答申は消費者被害救済のための新たな仕組みづくりを提言しております。先ほどから何人かの委員の方々、局長のお話にもございましたように、かなり盛りだくさんの内容でございますので、これを限られた予算の中で、財政の現状を考えて実現することは大変かと思えますけれども、俗に「お金がないときは知恵を出せ」という言葉もございますように、今後、知恵を働かせ、その限られた資源の中で有効な施策をぜひ考えていただきたい。必要があれば、我々は今後とも協力いたしますので、このまとめられた答申内容の実現に向けて、ぜひ取り組んでいただきたいと思えます。

最後に、この答申の最後に書いてございますことをもう一度読み上げたいと思えます。「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踏まえて、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」。くどいようですけれども、ぜひ東京都にお願いしたいと思えます。よろしく願いいたします。（拍手）

以上をもちまして、本日の総会を終了させていただきます。

長時間にわたってありがとうございました。

午前11時20分閉会