

第18次東京都消費生活対策審議会
第6回総会
議事録

平成17年7月22(金)

都庁第一本庁舎42階特別会議室A

午前10時05分開会

消費生活部長 大変お待たせいたしました。定刻を過ぎましたので、これから総会を始めたいと思います。

本日は、お忙しい中をご出席いただきまして、誠にありがとうございます。

私、本審議会の事務局を担当しております消費生活部長の岳野と申します。よろしくお願いいたします。

それでは、ご予約の先生方は全員ご出席いただいております。定足数ですけれども、全体で25名ありまして、ご出席の委員が15名、委任状を9通いただいておりますので、本総会は必要な定足数を満たして有効に成立していることをご報告申し上げます。

それでは、会長、どうぞよろしくお願いいたします。

松本会長 ただいま、消費生活部長からご報告がありましたとおり、総会開催に必要な定足数に達しておりますので、東京都消費生活対策審議会第6回総会を開催いたします。

まず、新たに委嘱されました幹事等の紹介及び資料の確認につきまして、事務局からお願いいたします。

消費生活部長 7月16日付けで人事異動がありまして、私ども生活文化局の幹部及び審議会の幹事等の交代がございましたので、ここでご紹介をさせていただきます。

まず、異動した幹事のうち、生活文化局の南雲総務部長でございます。

消費生活総合センターの中村所長でございます。

福祉保健局の八木健康安全室長でございます。

あわせまして、事務局を担当しております私ども消費生活部の増永調査担当副参事でございます。長（ちょう）取引指導課長でございます。

最後に、消費生活総合センターの松本相談課長でございます。

その他の幹事、書記の交代につきましては、お手元に名簿を配付しておりますので、これでご紹介にかえさせていただきたいと思います。

次に、配付資料の確認をさせていただきます。

資料1が答申（案）でございます。資料2が平成16年度消費生活相談概要でございます。資料3が、先ほど皆さんにご紹介いたしました幹事・書記の名簿でございます。万が一漏れがございましたら、お知らせください。事務局で手配したいと思います。

事務局からは以上でございます。

松本会長 ありがとうございます。

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たいと思います。

まず、答申案の審議に入ります。昨年11月1日の第4回総会におきまして、知事から諮問を受け、斎藤委員を部会長とする施策連携部会、梶山委員を小部会長とする施策連携小部会を設置し、部会、小部会ともにそれぞれ7回開催し、ご審議をいただいてまいりました。

そこでの検討結果を中間報告として、本年5月22日の第5回総会で審議を行うとともに、その中間報告に対して広く都民から意見を募集いたしました。その後、総会の審議や都民意見等を踏まえて、さらに部会を2回行って審議を重ねていただきました。

本日、部会の最終報告をお出しいただきまして、答申（案）としてご審議をお願いしたいと思います。審議の進め方としまして、まず、斎藤部会長から答申（案）についてご説明をいただきたいと思います。本日の総会でご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提出することにいたしたいと思いますので、よろしく願いいたします。

それでは、斎藤部会長から、「消費者の自立支援に向けた事業者団体・消費者団体等との連携による新たな消費者施策のあり方について」答申（案）のご説明をお願いします。

斎藤部会長 それでは、私から、お手元の資料1「答申（案）」と題するものの中身につきまして、ご説明を申し上げたいと思います。

会長からのご案内をいただきましたけれども、第5回総会におきまして中間報告をご承認いただきました。その後、都民意見の募集を行い、その結果等を踏まえ、2回の施策連絡部会を開催し、その結果、本日、皆様方にご審議いただく答申案をまとめさせていただきました。

経過につきましては、資料1の50ページに、部会の開催経過については、第8回が6月20日、第9回が7月4日ということで2回の開催をした経過がありますので、それを参照していただければと思います。

前回の総会の後、都民に対する意見も募集いたしました。その結果につきましては、資料1「答申（案）」の37ページから46ページにまとめてあります。

まず37ページをご覧いただきたいと思います。都民意見の集計ですが、総数が22、項目別の内訳はご覧いただいている表をご参照いただきたいと思いますが、特に第2、この答申案で申し上げますと、具体的な連携の施策に関する部分についての意見が数としては大変多くなっています。

中身につきましては、総体で申し上げますと、おおむね好意的なご意見が多かったのですが、その中で、特に中間報告として都民にご意見を求めた内容について、しっかり実現してほしいという要望を述べていただいている意見も多数あったということをつけ加えておきたいと思います。

寄せられました都民意見の中から、前回の中間報告にくみ上げて、この答申案の内容として修正した部分については、後ほどまた順を追ってご説明しますけれども、まずその点だけ確認させていただきたいと思います。

40ページをご覧ください。3の2つ目の四角、「マスメディアへの働きかけ」という点ですけれども、積極的に東京都でマスメディアに対する協力を求めてこの施策を実現していくという視点が必要ではないかというご意見がありました。これは本答申案に反映させていただいております。

41ページの2つ目の四角、「団体連携の調整役の明示」ですけれども、この辺につきましても、東京都の役割が表現の上ではっきりしていないというご指摘がありましたので、この点も答申案の10ページに修文した上で、意見として取り入れたという経過があります。

続きまして、44ページをお開きいただきたいと思います。44ページの2つ目の四角のところですが、「消費者志向経営における消費者団体の役割」です。この点につきましては、いわゆるコンプライアンス経営にかかわる活動は、事業者自身もしくは事業者団体の方で実質的に取り組んでいただくものですが、それに対して消費者団体の積極的なかわりも必要ではないかという趣旨のご意見ですので、その点を踏まえて答申案の内容を修正したという経過があります。

ただいま申し上げましたような都民意見の内容を踏まえ、その後の2回の部会を経て、前回の総会のご意見も踏まえて、本日ご提案申し上げている答申案ができているという経過になっております。

もう一度内容についてご説明させていただきますけれども、中間報告として前回の総会でご承認いただいたものと、基本的にはそれほど変更点はありません。先ほどのような点を踏まえて修文したところがあります。一度ご承認いただいている内容ですので、改めてくどくご説明することは省略させていただきますが、念のためもう一度目で追っていただきながら内容の確認をしていただき、その際に、修正点について補足してご説明したいと考えております。

まず、目次の部分をお開きください。すでにご理解いただいていると思いますが、

本答申は3つの部分からなっております。まず、第1の部分につきましては、いわゆる総論部分で、現在我が国が置かれている社会経済状況を踏まえ、消費者行政についての大きな転換がなされているという現状認識を述べている部分です。特に指摘すべきところは、消費者保護基本法が改正されて消費者基本法の形になり、その中で、国や消費者団体、事業者団体等の責務や権利その他が具体的にうたわれたという変化があることが指摘されております。

その前提として、我が国の社会経済の状況が市場メカニズムを重視する社会に変わってきている。したがって、消費者行政の役割も、消費者の権利実現のための支援という点に重点が置かれるようになってきている。こういうことを認識していることが指摘されております。

それを踏まえて、具体的には、連携施策、連携を強化することによって、今のようなことを実現していくのが行政の役割であることを踏まえ、これまで都が行ってきたものの整理をし、それを踏まえて3つの方向性を、この連携を行うことによって消費者施策を図っていることについて整理しております。

一つは、消費者への教育・啓発や情報提供を促進すること。一つは、不適正な事業者に対する規制・監督を強化した上で、そういう事業者は市場から撤退してもらうための役割を強化すべきであるということ。3番目は、事業者みずから、消費者志向を高めるための取組みを積極的に進めていただく。この3つの方向を確認しております。

その3つの方向につきまして、第2各論に当たるものですが、それぞれ検討した上で、具体的な施策の提言をしております。まず、教育・啓発をし、消費者への情報提供を推進するということですが、特に教育現場での情報提供は重要だという意見がかなり強く出されましたので、その辺についても具体的に触れております。

2番目に、不適正な事業者に対する指導・監督の強化その他ですが、団体訴権の制度が導入される見込みになってまいりましたので、それを踏まえた施策などの提言もなされております。

3番目に、コンプライアンス経営などに代表される事業者の自主的な消費者志向経営の取組みについても、支援や連携の施策について述べられております。

最後に、全体にかかわることとして、この施策の進め方にかかわることについて、第3という形で指摘しております。

中身に入りながら修正点などをご説明させていただきます。

まず、2ページをお開きください。先ほど申し上げましたように、第1の部分は、いわゆる現状認識を踏まえた具体的なこの答申案に盛り込まれている3つの施策の方向を示す部分です。まず、具体的に修文された部分をご指摘しますと、2ページの1の(2)「消費者保護基本法改正」ということで、これについては文言を明確にしてわかりやすくしました。法律名称をきちんと表示したという点だけです。

4ページをお開きいただきたいと思います。(4)で、先ほどご指摘しましたが、消費者団体訴訟制度が国民生活審議会で報告がまとまって、具体的な立法に向けて動き出すことがはっきりしてまいりました。それを踏まえて、消費者団体の役割がかなり重要になっているというご指摘が、前回の総会でもありましたし、部会の中でもあります。また、都民意見の中にもそのような趣旨がありましたので、その点を明確に取り入れるべきであるという考え方に基づいて、4ページの(4)の下から4行目あたりのところに、今のような趣旨を追加しております。

続きまして、6ページをお開きください。「連携に当たっての留意点」です。行政は、民間の事業者団体、消費者団体、事業者自身も含めてですが、連携をする立場にありますので、連携先の選択、その指標等については、行政の中立性や公平性を確保し、担保していく必要があるのではないかという点のご指摘が、前回の総会、部会の中でも出されました。それを踏まえまして、6ページの最後の尚書きの部分ですけれども、行政の中立性、公平性を担保していくこと、活動の透明性確保に留意して進めていくという趣旨の文章を追加しております。

続きまして、7ページをご覧ください。先ほどの都民意見のご紹介でも申し上げましたけれども、マスメディア等の協力も必要ではないかというご意見を踏まえて、(1)の最後の部分の尚書きですが、東京都の施策として、マスメディアへの協力や、その働きかけを積極的に行うべきであるという趣旨をつけ加えさせていただいております。

以上、第1の総論部分の、中間報告以降に修正された部分についてご説明申し上げます。

続きまして、9ページの第2、具体的な施策の内容のところにお移りいただきたいと思います。まず、1は「消費者への教育・啓発や情報提供の推進」という部分で、具体的に施策の中身として、事業者や消費者団体が実施している出前型消費者教育・啓発事業に対する都の連携、援助、支援その他が書かれているわけですけれども、連携先として、今申し上げましたような教育・啓発の活動を行っている当事者として、金融広報中央委員会も

積極的に活動されているので、それを具体的に指摘すべきではないかというご意見が総会及び部会で出されました。その結果、10ページの上から9行目、「日本銀行や金融業界」云々と続くくだりですけれども、この点を追加させていただいております。

それから、同様に、今のような事業に対してどのようにかかわりを持つかについて、都が積極的に主体として行うかどうかについては、前回の中間報告では、その趣旨が不明確だというご指摘がありました。その結果、10ページの「活動状況の紹介」のすぐ上の文章ですが、「消費者ニーズを的確に把握して」云々の最後、「積極的な役割を果たす必要がある」と。これは読んでいただくとわかりますけれども、主語は「都」ですので、都が責任を持って積極的にかかわるという趣旨が明白になるように修文させていただいております。

続きまして、13ページをお開きください。教育現場である学校における情報提供・教育を積極的に行うべきであると。それについて都が連携して積極的に取り組むべきであるという趣旨が全体の中身です。13ページの(2)ですが、中間報告では、消費生活相談のデータとして平成15年度のものを記載していましたが、最新のものがまとまりましたので、それを踏まえて、事実の記述についての修正をしております。特に、(2)の3行目の後半、「また、若者の相談内容を見ると」云々というくだりがありますが、この点については、教育現場ですので、若者の相談の特徴が、平成16年の相談内容から少し整理できましたので、それをつけ加えて記載しております。

13ページの下から4行目、5行目。情報提供をするべき対象の中には、若者のクレジット取引などの被害やトラブルが大変多いということがありますので、それをつけ加えさせていただきます。

次に14ページをお開きください。2つ目の 印、「大学との連携による」のところですが、この点につきましても、先ほど申し上げました最新の相談情報などを踏まえて、大学生などの被害や相談が増えていることもありますので、大学との連携、大学の学生との連携につきましても、2つの側面で本報告書は指摘しております。積極的な連携の活動のために役割を担っていただくという趣旨が後半にも出ておりますけれども、ここの点では、いわゆる被害者トラブルの当事者になる可能性がある層として考えて、学生の被害防止に向けた取組みも重要であるという指摘をつけ加えさせていただいております。

第2の具体的な施策の中身ですけれども、前回の総会でもご意見が出ましたが、全体のイメージをもう少し一覧でわかりやすくしてほしいということがありましたので、17ペー

ジに図1として、「消費者への教育・啓発や情報提供の推進」についての全体的な構想を図示するものを作成しております。それぞれの関係などが記載されておりますが、片方を向いた矢印と、双方向の矢印のかき分けがしてあります。双方向の場合は、四角で囲まれた当事者がそれぞれ連携し合う関係になります。矢印が片方だけに向いているのは、情報提供の先という形でご理解いただければと思います。ページ数もこの図の中に入れてありますので、該当ページを参照しながらご理解いただくような形にさせていただいております。

続きまして、具体的施策の2です。「不適正な事業者に対する監視や規制・指導を強化する取組み」です。一つだけ文言の修正として、2の最初の前書きの部分の第3段落、「現在、国は」から始まっている部分で、国民生活審議会の消費者団体訴訟に関する報告がつい最近まとまっておりますので、この報告がすでに出されたものであることを前提に論述を進める必要があります。この点を、「国民生活審議会の報告を踏まえ」と直しております。

各論の2番の点につきましては、今の点の修文があるだけです。前回ご報告しました中間報告と、内容についての変更はありません。しかし、同様に、この施策を一覧でわかりやすく整理してほしいというご意見がありましたので、25ページに図2として、「不適正な事業者に対する監視や規制・指導を強化する取組み」を一覧にしてつけております。これにつきましても、矢印の意味、ページが打ってあるものは本文中の該当ページと関連性がある部分ということで明示しておりますので、これと対比しながら内容を理解していただけるような体裁にしております。

続きまして、3番目、「事業者の消費者志向を高めるための取組み」です。この点につきましても、中間報告と内容が大きく変わったところはありませんが、最初に紹介しました都民意見の中で、事業者の自主的な行動基準等を評価する場面において、消費者団体の役割をもう少しきちんと位置づけたほうがいいのかというご指摘がありました。それを踏まえまして、29ページの最後の2行目、尚書きの部分、「事業者の自主行動基準等を評価する」といった取組みを通じて、消費者志向経営を促進することも、消費者団体の役割として期待されている」というくだりをつけ加えております。

続きまして、これは3点目の施策の柱ですので、具体的な中身を一覧でわかりやすく提示するという趣旨で、31ページに図3として、「事業者の消費者志向を高めるための取組み」の中身を整理させていただいております。これにつきましても、図1、図2と同様で、

四角で囲まれている主体とそれぞれの関係についての矢印の意味は、先ほどご説明したとおりですし、具体的な施策の中身を点線の四角で囲み、該当する関連ページをその下に表記しております。こういう内容でわかりやすくさせていただく努力をいたしました。

最後に、第3として「施策連携の促進に向けて」ということで、第3の表題も中間報告とは多少文言が変わっております。第3の部分につきましては、個別の、先ほど申し上げました3つに整理した具体的な施策に共通するようなものを最後にまとめて記載しました。具体的には、歴史的に、問題ごとに考えていくと、消費者団体と事業者団体との間の関係は対立的な関係になる場合が多かったのですが、その場合、東京都がその中間に入って信頼関係を醸成することによって、本答申に盛られている具体的な施策の実現に資するという観点で、その役割が必要ではないかということが述べられております。

それから、もちろん消費者に対する情報の提供、支援については、東京都ばかりではなくて、市区町村の役割が大変重要です。市区町村について、この答申に盛られているような施策の実現にかかわっていただくためには、都は、市区町村との間の情報交換なども積極的に行っていく必要があるということが指摘されております。これも前回の総会でその点に位置づけと表題の修正が必要ではないかというご意見がありましたので、直させていただきました。

したがいまして、最後の「おわりに」の部分がなくなりましたので、今回、最終答申としてご提案するわけですので、答申ができたいきさつ等について、最後に簡単なまとめをさせていただいた上で、今後、東京都はこの答申を十分に生かして、都民の意見や被害の実態を踏まえ、事業者団体、消費者団体等、さまざまな主体との連携による実効性ある消費者施策を着実に進め、その成果によって全国の消費者行政をリードしていくことを期待するというので、都に対して、この中身の実現を求める趣旨を付記した上で、この答申のまとめという形で追加しました。

以上、ご説明申し上げたところが、前回の中間報告から変更された点です。

以上で私の説明とさせていただきます。

松本会長 ありがとうございます。中間報告からどのような部分が具体的に都民意見を反映して変わったかについて、わかりやすくご説明いただきました。

ただいまのご説明につきまして、ご意見、ご質問がありましたら、どうぞお出しください。

斎藤部会長 ちょっと補足説明として、図の原案をおつくりになった事務局から、もう

少し補足してご説明していただけるとありがたいと思います。

企画調整課長 それでは、私から簡単に説明をさせていただきます。

まず、17ページの図1をお開きいただきたいと思います。「消費者への教育・啓発や情報提供の推進」ということでまとめさせていただいておりますけれども、真ん中に「都」と置かせていただきまして、生活文化局、福祉保健局、教育庁、こういうところが連携して対応するよという話になっております。

まず一つの流れですが、左下に「事業者団体等」となっておりまして、括弧して、流通関係の方、病院、銀行、IP事業者等となっておりますが、こういうところと協働してキャンペーンをやっていきたいと思いますというお話でございます。協働することによって、上に書いてあります企業従業員、生徒、学生、高齢者等の都民の消費者に啓発や情報提供をしていこうということでございます。

もう一つの柱としまして、東京都と中小企業関連団体の方々が連携して当たっていこうということがございます。これは、ここにも書いてありますように、共催講座の実施等によりまして、情報をやり取りすることによって、中小企業関連団体から企業の従業員に対して説明を行うという趣旨でございます。

もう一つの柱としましては、東京都と学校、ここに書いてありますけれども、私立の学校団体等と連携して、教員を通じて生徒や保護者に啓発を進めていこうというお話でございます。それと、もう一つの柱ですが、東京都は、独自に出前講座あるいは啓発事業を行っておりますので、こういう事業を通じて直接消費者にも当たっていこうということでございます。

それから、東京都と大学が連携するという関係もございます。これは、公開講座の開催を一緒に行ったり、調査研究を協働して行ったり、そういう活動を通じて学生や都民に情報提供していこうということでございます。

右側ですが、介護事業者との連携を現在考えております。東京都と介護事業者、区市町村の消費生活相談窓口とが連携して、今、新聞等でも問題になっております高齢者の被害防止のための啓発事業を行っていこうということでございます。

それから、右下ですが、「消費者教育・啓発活動を行っている団体等」ということで幾つかの例を挙げさせていただいております。私ども東京都単独だけで消費者教育ができるとは考えておりませんので、今、ご説明したような、いろいろな団体と協働するほか、さらにこういう教育あるいは啓発活動を行っている団体とも連携しながら、さまざまなルー

トを使って、東京都の消費者に情報提供していこうと。そういうことを書いた図が図1で
ございます。

続きまして、25ページの図2でございます。ここにつきましては、「不適正な事業者に
対する監視や規制・指導を強化する取組み」ということでまとめさせていただいておりま
す。これは、真ん中に「不適正な事業者（不適正な取引行為）」としてまとめております。
東京都だけではなく、民間の自主規制機関や、左上に書いてあります、今、法制に向けて
取り組まれております団体訴権適格消費者団体等と連携しながら、不適正な事業者に対す
る監視や規制・指導を強化していこうと考えております。連携の仕方ですが、東京都は、
例えば左上の団体訴権適格消費者団体につきましては、情報を提供していきます。ここに
「情報共有化の推進」と書いてありますし、また、東京都から団体に対しては、一番左で
すが、事業者情報等も含めた被害情報の提供の強化ということで、情報を提供します。

それから、民間の自主規制機関を右上に書かせていただいておりますけれども、こうい
うところとも、広告表示適正化等で連携しながら不適正な事業者に対応していこうと考
えております。

それから、右下に書いてありますけれども、不当表示・広告の収集調査等で大学との連
携も図っていこうと考えております。

次に、31ページの図3をお開きいただきたいと思えます。「事業者の消費者志向を高
めるための取組み」ということですが、これも東京都と消費者団体、事業者の方々が連携し
ながら消費者志向を高める取組みをしていこうということで、具体的には、東京都のほう
は、消費者団体なり事業者団体に情報提供をしていくということです。今回の答申の中
にも書かれてありますが、消費者のところと事業者との間に、意見表明聴取、あるいは、消
費者団体から事業者等に「評価」という矢印がありますが、こういうものを通じて、事
業者の消費者志向を高めていく取組みがあるのかなということで考えております。

それから、事業者の消費者志向を高めるための取組みですが、東京都だけが行うのは
なくて、右側に書いてありますが、区市町村あるいは中小企業振興公社、関係事業者団体、
関連専門家団体等とも協働しながら当たってこうと思っております。

図につきましては、雑駁ですが、以上でございます。

斎藤部会長 ありがとうございます。私がお報告したものの補足で、大変参考になり
ました。

図1、2、3につきましては、文字が多くて多少煩雑だなという感じをお受けになるか

もしもませんが、部会審議の中で、なるべく具体的に図を見ることで一覧を高くしようと。それから、該当ページを振ることで、もう一度もとに戻ってそこで確認できるようにしようというご意見が出されました。その結果こういう図になっております。この辺はセンスの問題もありますけれども、それは置いて、なるべく都民によく理解していただくことを目的にして、このような図を3つつけさせていただきましたので、ぜひご了解をいただければと思います。

松本会長 どうぞ、ご意見、ご質問はございませんか。

古屋委員 前回、こういう図をつけていただきたいということを申しあげました立場で、大変ありがたく思います。消費者保護から自立した消費者へという向きと、市場メカニズムを重視するという大きな流れの中では、その間に入る行政がどういう役割をするのかということが見えにくくなっているし、こういう図になっていると、このことは行政がしっかりやりますよということが大変わかりやすくなりましたので、文言だけではなくて、こういう図にさせていただくことは非常にわかりやすいと思いました。

このテーマとは関係ないかもしれませんが、きのう熊本に行っておりましたが、非常に重い気分です。それは何かというと、来年は水俣病の公式発見から50年という節目の年になりますが、実は、あの水俣に今、ちょっと上流のほうに、産業廃棄物処理施設ができると。これは民間の業者がやっていることですので、間に立っている、実際には県でしょうが、水俣市などは、あらかじめこの問題について私どもは中立です、どっちにも寄りませんということを明らかに提示しています。ですから、地元の人たちと民間事業者の間でやってくださいということをすでに宣言しているということです。

水俣病のあの地は、今はまだ、認定していただく基準を緩めてほしいといったようなことで、50年たった今も全然終わっていない状況で、生傷に塩を塗りつけるような状況が進もうとしています。その中で、行政である市や県が、どういう立場でそこに調整に入るのかということがわかりにくくて、非常に重い気分です。帰ってまいりました。

そのようなこともあって、そういう大きな行政の中立性、公平性ということの中で、このところはしっかりやりますよと明示していただくことは、大変結構なことだと思います。

松本会長 貴重なご指摘をありがとうございました。

ほかにご意見、ご質問はございませんか。

御船委員 今のご指摘と重なるかもしれないのですが、図を入れていただいて、

ポイントや関係性が本当によくわかりました。答申内容を、私自身の課題に引き寄せてみれば、大学が今まで果たしてこなかった、果たすべきなのに果たしてこなかった役割について明示していただいて、やらなければという思いを深くしました。

この答申は結構ですが、一つ、都が独自にやらなければならないというか、都しかできないことがあると思います。例えばですが、消費者教育などでは、教育庁と消費者行政との連携はやっていただかなければいけないことだと思います。ご存じのように、授業時間には限りがあり、こういう問題に割ける時間が圧縮されているのか、拡大しているのか、よくわからない状態の中で、教育内容を厳選しなければいけない一方で、社会的要請にこたえなければいけないということで、その辺の具体的な計画などにぜひ期待したいと思います。これは期待ですけれども、お願いいたします。

齋藤部会長 今回の点につきましては、部会でも、部会委員の方々からかなり強いご要望が出ました。ただ、東京都内部の事情もおありになるようですし、教育現場の特殊な事情もあったりして、我々の思いがストレートに形にならないところがありますけれども、かなり強いご意見が部会の中でも出されておりますし、それを踏まえてこういう答申になっておりますので、最後の「おわりに」のところに、審議会の皆様方のご意見の総意として、積極的にこれをしていただくという宣言を書いておりますので、この辺の趣旨をくんでいただけるのではないかと期待しておりますので、ご報告方々、述べさせていただきました。

消費生活部長 いろいろなお意見なり励ましのお言葉をありがとうございました。今おっしゃっていた教育の問題は大変難しい問題ですけれども、公立・私立を問わず、私どもから働きかけなりをしながら、今後、この答申に沿ったものでできるものを、できるところからスピード感を持ってやっていきたいと思っております。

それから、古屋先生や齋藤先生から、センスの問題ということでおしかりをいただきましたが、確かに文字が多くて、図を3表つくっておりますけれども、これでビジュアルと言うのもおこがましいのですが、体系的に捉えながら、マスコミ等にも、この図1、2、3を柱としながらご説明し、今後、私どもがやっていくことについて積極的にPRしていきたいと思っております。

以上でございます。

齋藤部会長 別にこれが悪いと言っているわけではなくて、なるべくわかりやすくしようという努力をした結果、こういう中身になりましたということで、ぜひ、むしろ積極的

に評価していただきたいという気持ちで述べましたので。

消費生活部長 やはり文字離れも進んでおりますので、いろいろな意味での工夫は、今後もう少し努力してまいりたいと思います。

松本会長 ほかにご意見、ご質問はございませんか。

特にご異論等はないようですので、部会で作成していただきました原案のとおり決定させていただきたいと思いますが、それでよろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

松本会長 本日お出しいただきましたご意見等につきましては、この答申を実現する過程で、東京都のほうで十分に生かしていただきたいと思います。

それでは、ありがとうございました。これから答申書を横山副知事にお渡ししたいと思います。

(答申書手交)

松本会長 ありがとうございました。

それでは、ここで、横山副知事からご挨拶をいただきたいと思います。

横山副知事 あらためまして、副知事の横山でございます。消費生活対策審議会の委員の皆様には、大変お忙しい中、精力的にご審議をいただきまして、誠にありがとうございました。

ただいま、松本会長から答申をいただくことができましたのも、皆様方のこれまでのご苦勞の賜物と深く感謝申し上げます。

最近、消費者を取り巻く環境が激しく変化してきております。都内の消費生活相談窓口に寄せられました相談件数を見ましても、架空請求等による消費者被害の急増などによりまして、過去3年間で倍増しております。

また、高齢者を狙った悪質な住宅リフォーム業者の横行や、過去の取引情報が悪用され、被害に遭われた方々が再び別の被害に遭う二次被害の増加など、一層悪質化、深刻化する様相を見せております。

東京都としましては、これら消費者被害の拡大に迅速に対応するために、本年3月、「架空請求専用相談窓口」を新たに設置いたしました。また、この7月には、特別相談「リフォーム契約トラブル110番」を、東京都とともに3県4制令指定都市が同時に実施するなど、緊急対策を講じてきております。

さらに、悪質なりフォーム事業者への重点的な調査や指導・処分など、行政としての取

組みを一層強化してまいりました。今後、さらに有効な消費者施策を展開していく上で、消費者問題にかかわるさまざまな方々と行政が、連携・協働を進めていくことがますます重要になってまいります。

東京都といたしましては、このたびの貴重なご提言を踏まえまして、都民、事業者の方々のご理解、ご協力をいただきながら、事業化に向けた積極的な取組みを推進してまいりたいと考えております。引き続き、委員の皆様方には、そのお力添えをよろしくお願い申し上げます。

結びになりますが、皆様方のご健勝とご活躍を心から御祈念申し上げまして、挨拶とさせていただきます。ありがとうございました。

松本会長 どうもありがとうございました。

なお、横山副知事は大変お忙しくて、他用のためここで退席をされます。

(横山副知事退席)

松本会長 さて、本日は、都からの報告事項が1件予定されております。平成16年度における都内の消費生活相談の概要がまとまったとのことですので、事務局の消費生活総合センターのほうからご説明をお願いします。

相談課長(消費生活総合センター) 消費生活総合センターの松本でございます。

それでは、資料に基づきまして、平成16年度の消費生活相談の概要についてご説明いたします。

今回のポイントですが、1点目は、都内の消費生活センター等に寄せられた相談件数が、対前年度で24.7%の大幅な伸びとなりまして、ついに20万件を突破したことです。特に、未成年者及び60歳代、70歳以上の高齢者からの相談が増加しております。

2点目ですが、架空・不当請求に関する相談が、平成16年度も前年度の1.7倍と続伸しまして10万件を超え、全相談の半数を占めたことです。特に女性及び高齢者からの相談が増加しております。

3点目は、訪問販売による住宅リフォームにつきまして、別冊にしてまとめたことです。訪問販売による住宅リフォームの契約当事者は、約7割が60歳以上の高齢者となっております。別冊につきましては、平成13年度から16年度の4年間のデータを分析しております。添付してありますので、後ほどご覧いただければと存じます。

1枚おめくりください。以下は資料編でございます。今回の相談概要の数値等につきまして、表及びグラフで示しております。上段の表 - 1 及び図 - 1 におきましては、相談件

数の推移を示しております。特に、平成15年度及び16年度において相談件数が大きく増加し、20万件を超えております。特にこの3年間で相談件数が2倍となっております。

同じページの下段のグラフ、図 - 2 をご覧いただきたいと思います。契約当事者の性別割合を円グラフで示してありますが、男性の比率が56.7%となって、昨年度に引き続いて契約当事者の半数以上が男性となっております。また、お隣の図 - 3、契約当事者の年代別割合をご覧いただきますと、20歳代と30歳代で半数近くを占めております。前年度と比較しておりますその下の表 - 3 をご覧いただきますと、太枠で囲んでありますが、特に20歳未満の未成年者と60歳代、70歳以上の高齢者の伸びが顕著となっております。

1枚おめくりいただきまして、2ページをご覧ください。図 - 4におきまして、全相談に占める架空・不当請求の割合を網かけで示しております。架空・不当請求の割合は、平成14年度の15.6%から、平成15年度は37.3%と伸びまして、平成16年度は50.1%と半数を超えております。下段の図 - 5 及び図 - 6 をご覧ください。架空・不当請求の契約当事者ですが、性別では男性が約7割と高く、年代別では20歳代と30歳代で半数以上を占めております。しかしながら、下の表 - 4、表 - 5 をご覧いただきますと、太枠で囲んで示しておりますが、対前年度では、女性が191.0%、60歳代が343.2%、70歳以上が601.9%となっております。女性及び高齢者の増加が顕著となっております。

3ページをご覧ください。図 - 7 及び図 - 8 は、相談全体に占めます架空・不当請求の割合につきまして、年代別にそれぞれ網かけで示しております。上段図 - 7 が平成15年度、下段図 - 8 が平成16年度です。網かけ部分の増加でわかりますように、すべての年代で架空・不当請求が増加しております。

以上で報告事項の説明を終わらせていただきます。

松本会長 ありがとうございます。

それでは、ただいまご報告いただきました消費者相談の概要につきまして、ご質問等がありましたらご発言願います。

斎藤部会長 これだけ増えると、センターの負担がかなり重くなっていると思います。それに対して、人的な側面と物的な側面で何か対応を具体的におとりにしているのか、もしくは、これから考えていらっしゃるのか、その辺ご紹介いただけませんか。

生活文化局長 架空請求について、先ほどお話がありましたけれども、架空請求110番というものをこの3月に発足させまして、人員的には、非常勤の相談員ということで6名増員しております。

それから、こういう形で架空請求あるいは住宅リフォームなど、高齢者や女性を対象とした相談が多い状況になってきますと、来年度に向けて、やはり局としてどういう体制をつくるのか、もう少しきめ細かな体制を検討する必要があるのかなと考えております。そういう意味では、今まで、消費者生活について手を打ってきた状況はあったのですが、女性や高齢者、特に高齢者に対する相談は時間も手間もかかることもありますので、局としても体制を整備する必要があるかなと考えております。

以上でございます。

斎藤部会長 せっかくきょうご紹介いただいた答申の中にも、高齢者にかかわる団体や当事者との連携がうたわれていますので、ぜひ積極的に取り組んでいただければと思いますのでよろしく願いいたします。

生活文化局長 広域連携ということが答申の中でもありましたが、携帯電話とかインターネットということで、東京都だけの相談あるいは業者指導だけではなかなか追いつかない状況が出てきたということで、いろいろな分野で東京都の広域連携を深めておりますので、消費者問題についても、さらに広域連携という、時代に即応した形で対応していきたいと考えております。

以上でございます。

松本会長 ほかに、ご意見、ご質問はございませんか。

ございませんようでしたら、本日予定している議題はこの2つでしたが、せっかくお忙しい委員の皆様にお集まりいただいておりますので、東京都の消費者行政につきまして、皆様からご意見、ご質問がございましたら、どうぞお出しいただきたいと思っております。

佐野委員 前日も申し上げたのですが、消費者保護基本法が消費者基本法になりました。東京都の条例もぜひ改正していただきたいと思っております。

それから、もう一つお願いしたいのは、ここの審議会の中に消費者団体の委員を増やしていただきたいということです。

もう一つ。これは関係ないのですが、この部屋の温度は、これだけ温暖化防止といいながら、なぜこんなに涼しいのでしょうか。東京都の消費電力はかなり多いはずですから、そういうところもぜひ考えていただきたいと思っております。

以上です。

企画調整課長 今のお話の中に、国の消費者保護基本法の全面改正がありましたので、条例を改正すべきではないかというお話でしたけれども、私どもの条例につきましては、

平成14年度に条例を改正させていただきましたが、その際に、今回の国の基本法改正の議論も参照しながら改正しているということもございますので、現時点では、私どもの条例の中に、今回の改正の趣旨がしみこんでいると理解しております。

したがって、具体的に、今すぐ直ちにということは現時点では考えていませんけれども、条例につきましても、社会経済状況の変化を踏まえて、必要が生じた場合には改正していきたいと考えております。

それと、19次の委員メンバーについてですけれども、今後の審議会につきましては、どのような形でやっていくかを検討していかなければならないと考えておりますので、その中で、委員の構成についても考えていきたいと思っております。

以上でございます。

消費生活部長 3点目のお話で、この部屋の温度がずすすぎるというお話ですが、その担当ではない私が言うのも口幅ったいのですが、執務室は今29度ぐらいで、汗だくで、私も朝から扇子をパタパタやりながら仕事をしております。ここは特別会議室ということで、特にご来庁された方にご不快感を必要以上に与えないということで、ちょっとずすめになっております。今のご趣旨を踏まえて、また担当部局と調整してまいりたいと思います。以上でございます。

池山委員 条例改正につきましては、都のお考えについては、この答申の後の意見のお答えのところにも書いてありますし、私も何度も発言しておりまして、同じようなお答えをいただいておりますので、確におっしゃられるところも見てとれますけれども、やはり今回の答申などで、東京都はかなり団体訴権制度をにらんだところで、都が持っている情報提供などについて非常に踏み込んだものとなっており、私どもとしてはとても評価しております。

そうなりますと、やはり条例のところできちんとその辺は担保していただかないと、細部の規則だけでとなると私どもも心配ですし、都民に対しても東京都がどれだけきちんとこの問題について真剣に取り組んでいるかということが見えない部分があります。団体訴権のところだけを見ても、今後、内閣府で法制化の作業が進められて、秋にパブリックコメントをとる予定ですので、大体その辺のところではどうなるかが見えると思います。その辺と合わせて、ぜひ条例改正についても検討していただきたいと思っております。

それだけではなくて、例えば訴訟援助などにつきましても、消費者団体のところは財政

が脆弱ですので、東京都の訴訟援助をやはり改正していただきたいということも、私どもの要望として考えておりますので、その辺も踏まえて条例改正については、それだけではありませんけれども、私ども、こちら辺は改正したほうがいいのではないかと考えておりますので、その辺も含めて条例改正については考えていただきたいと思います。

もう一つ。基本計画のほうも、10年見直しということで、もうそろそろ見直しの時期でしょうか。何も10年待たなくても、少し早めに見直していただかないと、私もあれを読ませていただきましたが、10年間あの計画でというのは、やはりちょっともたないのではないかと考えておりますので、その辺も含めてお考えいただきたいと思います。

以上です。

松本会長 基本計画の点についてのお答えをお願いします。

企画調整課長 私ども、基本計画を平成9年に策定したところで、10年計画ということでつくらせていただいております。この計画につきましては、私どもの考えとして、この計画の趣旨を踏まえて、実効性ある施策を展開してきたと考えております。今後、基本計画のあり方につきましては、こちらでも今後十分に検討させていただきたいと考えております。

佐野委員 今回の答申の「おわりに」の最後のところに、「全国の消費者行政をリードしていく」ときちんと言われていますが、今回の消費者保護基本法改正に当たって、他の自治体のほうがもっときちんと言っています。決して、今、東京都がリードしているような形になっていないので、ぜひその点も考えながら条例改正をしていただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

斎藤部会長 補足とご紹介ですが、消費者基本法が改正されたから条例を改正というのは、それはご指摘のとおりでよくわかるのですが、それ以外に、具体的に全国の道府県で検討されていることとして、例えば秋田では、たしか不招請勧誘の禁止を「不適正な取引行為」の中にきちんと言及すべきではないかということで、確かに、都条例の場合、規則の中でそれに近い規定はありますが、後藤先生と2人だけで改正をやったときの議論の中でも出たので、使えないことはないのでしょうけれども、やはり使い勝手が悪いという点があります。あと、大阪府でも同様の議論がされていると聞いています。

もう一つは、今、全国の都道府県の条例の中で検討すべきではないかという意見がかなり上がってきているのは、特に表示などの観点で、いわゆる見なし規定を入れるべきではないかと。特商法にも入りましたし、景表法にも入っております。私は、都の不適性取引

業者に対する関係で、いろいろと意見などの聴取についてもご協力はしていますけれども、その中で、現場の法の執行の場面でだいぶご苦勞をなさっているところもあることが、実際にかかわってみるとわかります。それを踏まえすと、法律の世界でもすでに、法制レベルでもそこまで、都は、消費者の被害救済、違反行為に対する法執行の面では進んでおりますので、その上での指摘ではないのですが、2ページ、3ページに、確かに先取りしてやっていると。最初のページなどは、「先進的に」という言葉が入っていましたが、それは部会の意見で削りました。

それから、最後の「おわりに」のところは、全国の先頭を切れと。そう考えますと、別に、今すぐにこうしろということではないのですが、きちんとそういうものを研究なさって、足りない部分があることは客観的にもはっきりしている状況になっていますので、東京都が1番でテープを切るという姿勢を貫く限りは、先ほどのことはもうちょっとお考えいただいたほうがいいのではないかと申し上げておきます。

消費生活部長 いろいろなお意見、ありがとうございました。大変勉強になります。

先ほど局長からも申し上げましたとおり、ここ数年、消費者を取り巻く環境はドラスチックに変わっておりまして、今、私ども、その対応に、いろいろなものにどう対策を立てていって水際で防ぐかということで、率直に申し上げて、右往左往している部分もかなりございます。それにエネルギーも割かざるを得ないという状況もありますけれども、皮肉な言い方ですが、消費者被害について、最初にあらわれるのは東京都なのかなと。新しいいろいろなものが最初に出てくるのは東京都かなということは十分に認識しておりますので、そういうことを踏まえながら、情報なり、いろいろな法制度も分析して、少しお時間をいただきまして、先生方のご指導もいただきながら、今後いろいろな対応を、計画や条例も含めてさせていただきたいと思っております。十分に認識は持っておりますので、その辺はご理解いただければと思います。

松本会長 ほかの点につきましても、ご意見、ご要望はございませんか。

秋元委員 消費生活条例の改正については、私も皆さんと同意見なので、ぜひ前向きに検討していただきたいと思っております。

もう一つ、今回の連携の事業の中で、さらに実行していただきたいという点で一つ申し上げたいのは、東京都の消費者月間事業が今どんどん進んでおりまして、これから先、PRをしていかなければいけない時期になっております。東京都の役割は、協働事業ですので、ここに関しても、さらにPRをしていただきたいと思っております。今回特に、新

しい、さっきもおっしゃっていた広域連携という意味では、新宿駅の西口広場で、携帯電話とか、そうした情報通信関係のものを取り上げた、「撃退しよう、迷惑メール」という新しい企画をやることになっています。

今、マスコミの中でも、子どもたちが夏休みに入る中で、チェーンメールをやめるために、迷惑メール相談協会と、転送のためのメールアドレスをつくってくれたりしています。そこに行き着いたのは、消費者団体の働きかけがあってアドレスがつくられたという経緯もあります。そこら辺も東京都はいろいろ情報をキャッチしながらPRしてほしいし、今度の月間事業についても、東京都の広報の中でも大いに宣伝していただきながら、消費者に対して啓発事業を行っていただきたいと思っております。

細川専門員 今回の答申は、連携による施策ということで、ある意味ではソフトな政策だと思います。これだけ市場原理とか規制緩和といわれる中で、もう少し制裁機能を強めていかないと、悪いことをしようという人間が登場しやくなるわけですから、お年寄りのリフォームの問題など、本当に社会的な正義からすれば許せない行為に対してもう少し制裁機能を、第一には国がやるべきだと思いますけれども、自治体でも、条例でやれる範囲で、もう少し何かこういうものを防ぐ、やり得は許さないというものができないかなと。

例えば、千代田区が禁煙条例をつくって、一般市民が路上でタバコを吸っていることをもって2,000円の過料処分をやっているぐらいですから、悪徳業者に対して何か過料処分ぐらい条例でできるのではないかと思います。例えば、アメリカの州の消費者保護法では、民事制裁金という制度があります。また、その中ではたしか、お年寄りに対して悪質な行為を働いた場合は、より重くするということがありますので、ぜひ、東京都は、条例ではやれることの限界もあると思いますけれども、制裁機能ということを考えていただきたいと思えます。

消費生活総合センター所長 ただいまご指摘がありましたセンサー機能ですけれども、消費生活総合センターには、相談という形で日々いろいろな方のご相談が多くまいります。その中で、その相談を分析していくと、今、どういう社会現象が起きているかが大きく捉えられると思います。その辺をしっかりと捉えて、まず情報を収集していくところで、センサー機能の役割をセンターとしても果たしていきたいと考えております。

斎藤部会長 「センサー」ではなくて「制裁」だと思います。

消費生活総合センター所長 大変失礼しました。

企画調整課長 制裁的な機能ということですが、私どもとしましても、悪質業者につい

では積極的に対応していきたいと考えておりまして、今まで、指導、場合によっては事業者名を公表していくということでやってきております。

条例に基づく過料といいますか、罰金といいますか、そういう制度ができるかどうかにつきましては、今後検討させていただきたいと思っております。

消費生活部長 補足いたしますと、一番先に私どもであられるものですから、制裁をした後、国へも、都下の区、市町村へも、近隣の七都県市へも、私どもが情報を一番早く発信して、未然に被害を防ぐという意味ではやっているのですけれども、今後、そこをいかに強化していくかという細川専門員のご意見ですので、それも踏まえながら、今後、一歩前進、二歩前進させていきたいと思っております。

松本会長 ほかにいかがでしょうか。ございませんか。

それでは、ありがとうございます。本日で、我々第18次の消費生活対策審議会の審議はこれで終了となります。

会長として、最後に一言ご挨拶させていただきたいと思っております。

委員の皆様のご協力によりまして、この第18次の審議会におきまして、前半は保証表示のあり方についてご議論をいただき、サービスや中古品という少し難しい問題も含めて報告書をまとめていただきました。また、後半は、本日ご承認いただきました新たな連携の施策につきまして、答申をまとめていただきまして、誠にありがとうございます。

この間、先ほどからも議論にありますように、国におきましても、消費者政策の基本法である消費者保護基本法が改正されて、新たな視点での消費者基本法になりました。東京都としては、従来、国や他の自治体をリードする立場でいろいろな施策を展開してきたわけですが、昨年の国の法律改正で、国が東京都に追いついたと我々は認識しておりました。消費者基本法では、行政、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体という、特に団体を重視する視点が新たに規定されているわけですが、東京都の今回の答申では、そのそれぞれのプレイヤーが相互に連携して、よりよい社会をつくっていくためにさまざまな協働作業を行うべきであるという視点を打ち出しているという点で、基本法にない部分が含まれていると思っております。

とりわけ、消費者支援の部分については、従来から、連携とか協力がなされていたわけですが、今回、規制の部分、先ほど細川委員がおっしゃった制裁も含めた意味の規制の部分において、行政と消費者団体が連携しようということを出したことは、非常に新しい視点であると思っております。

さらに、3点目の柱として、事業者団体と消費者団体という民間セクター同士がもっと連携して、協働してやっていきたいと思いますということを、東京都として、行政として、民間同士の連携を支援するという視点を打ち出していることも新しいことだろうと思います。そういう意味では、従来から言われていた支援行政、規制行政に加えて、3つ目とまで言えるか微妙なところがありますけれども、民間同士の連携や協働を促進する行政という新たな分野を打ち出しているのではないかと思います。

また、この2年の間に、先ほど、センターの相談紹介がありましたが、去年は架空請求、今年は悪質リフォームということで、消費者問題は全くとめどなく広がっているところがあります。今回の答申を、例えば悪質リフォームに当てはめると何をやるべきかがかなりはっきり出てくるだろうと思います。悪質リフォームは、恐らく、これだけをやれば防げるというものではなくて、ここに盛られているそれぞれの教育・啓発の面、規制の面、それから、リフォーム自体は有意義な活動ですから、まじめにやっている事業者との協働による悪質事業者の排除、どの部分でもそれぞれ一生懸命に取り組んでいくことによって、全体として、悪質リフォーム被害が減っていくのだろうと思います。

そういう意味で、本日の答申を受けて、東京都として、さまざまな分野についての盛り込まれている施策を実施していかれるように強く希望したいと思います。

また、委員の皆様からご意見が出ていましたけれども、条例改正につきましても、今回のこの答申で打ち出している新たな理念を、条例の中にどう具体的に定着させていくかということが一つの課題になると思いますが、その点もぜひご検討いただきたいと思います。

以上をもちまして、本日の総会を終わらせていただきたいと思います。と存じます。

委員の皆様には、長時間、ありがとうございました。

消費生活部長 ありがとうございました。

午前11時25分閉会