

第19次東京都消費生活対策審議会
第2回総会
議事録

平成18年7月27日(木)
都庁第一本庁舎42階特別会議室A

午後 2 時04分開会

○消費生活部長 それでは、これから始めさせていただきます。

暑い中、また、大変ご多忙の折、委員の皆様方にはご出席を賜りまして、誠にありがとうございます。

申し遅れましたが、私は、7月16日付の異動で消費生活部長として参りました宮川でございます。この審議会の事務局を担当させていただきます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

開会に先立ちまして、総会開会に必要な定足数についてご報告をさせていただきます。

本日、この場にご出席をいただいております委員の方々は18名でいらっしゃいます。委任状が6通届いております。委員総数の半数以上の出席という総会開会に必要な定足数を満たしております。

それでは、松本会長、よろしくお願い申し上げます。

○松本会長 ただいま消費生活部長から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2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、書記等につきまして、事務局からご紹介をお願いいたします。

○消費生活部長 それでは、私からご紹介させていただきます。

この7月16日付で東京都の幹部職員に異動がございました。

まず、生活文化局の渡辺局長でございます。

次に、幹事の異動でございます。

福祉保健局の狩野高齢社会対策部長でございます。

青少年・治安対策本部の八木沼治安対策担当部長でございます。

消費生活総合センターの鈴木所長でございます。

計量検定所の大平所長でございます。

書記につきましては、お手元配付の名簿をもちまして紹介にかえさせていただきます。

○松本会長 それでは、お手元の議事次第に従いまして議事を進行させていただきます。

審議に入る前に、簡単にこれまでの当審議会の経過についてお話をさせていただきます。

諮問事項であります「消費者被害防止のための事業者規制のあり方について」は、本年5月11日に知事から諮問を受けました。諮問の主旨は以下のとおりです。

近年、消費者を取り巻く社会経済状況の変化に伴い、都民の消費生活に関する相談・被

害も多様化、複雑化してまいりました。東京都は、これまでも時代に即応した相談体制の構築や、厳正な事業者指導等により被害の拡大防止を図るとともに、消費者への啓発事業等により被害の未然防止に取り組んできました。また、平成14年には東京都消費生活条例を改正して、不適正取引行為への迅速な対応等を行ってまいりました。

しかしながら、その後も消費者被害は増加を続け、平成16年度に都内の消費生活相談件数が初めて年間20万件を超えて、過去3年間で約2倍となりました。また、悪質化・巧妙化した新たな手口が次々にあらわれ、これに伴って消費者被害も深刻化の一途をたどっており、現行の条例やこれまでの施策では十分に対応できない面が生じています。

このような状況を踏まえ、悪質事業者に対する迅速かつ厳正な対応を行うという観点から、東京都消費生活条例の改正の方向と、新たな不適正取引防止対策事業について、検討を行う必要がある、ということでございます。

この諮問事項を審議するために、齋藤委員を部会長とする部会、及び池本委員を小部会長とする小部会を設置し、ご審議、ご検討をいただきました。そして、本日、部会の中間報告をとりまとめていただき、報告していただくことになった次第であります。

では、齋藤部会長、ご報告をお願いいたします。

○齋藤会長代理（部会長） それでは、委員の皆様方のお手元に、「消費者被害防止のための事業者規制のあり方について」と題する中間報告を配付してございます。これをご覧いただきながら、ご説明をさせていただきたいと思っております。

まず目次を見ていただきますと、全体の構成がご理解いただけると思っております。3つのパートに分かれておりまして、まず「序章」でございます。第1章が「東京都消費生活条例改正の具体的内容」、第2章が「事業者規制強化に関する新たな取組み」という3章立てになっております。

序章は大きく1と2に分かれており、第1章は1、2に分かれており、第2章は4つの項に分かれているという体裁になっております。

序章につきましては、前半部分は今回の諮問の前提となる条例の改正及び施策のあり方についての立法事実と呼べるようなものについての指摘がなされております。序章の2番目は、第1章、第2章の概要が述べられているという体裁になっております。

それでは、中身のご説明を申し上げます。

1ページをお開きいただきますと、まず「序章」でございます。序章の1は、消費者被害の現状を消費生活相談から見た内容が記載されております。先ほど会長から、諮問の趣

旨のご説明にもありましたが、消費者被害の件数が大変増えており、架空請求の相談件数の増加がその主な要因ではあるけれども、架空請求自体の件数は総数としては減っている。しかし、悪質な手口の被害はかえって増加しているという指摘がなされております。

その内容について見てまいります。特に高齢者の被害が目につくことが指摘されております。悪質リフォーム被害に見られるような突然の訪問勧誘であるとか、点検と称して詐欺的な手口によって被害を受けると。なおかつ、金額も高額になっており、高齢者の生活基盤を危うくしているという実態があることが指摘されております。

高齢者の場合、この契約を断ることがなかなかできず、恐怖感などから契約をしてしまうということで、被害の側面から見ますと、悪質性が高いことが指摘できます。契約の総額も平均金額が100万円を超えるということで、先ほど申し上げましたように、生活の基盤を危うくするような被害額に上っているということでもあります。高齢者に限らず、判断力等に憂慮を考えなければいけない知的障害者などについても被害が増えている。いわば社会的弱者に被害の拡大が懸念される事態になっていることが指摘されます。

2ページをご覧ください。今のような実態以外に、架空請求などを中心に、今度は若者を中心とする消費者被害が増加していることが指摘されております。特にマルチ商法の被害やキャッチセールスの被害が相変わらず多数出ておりますし、友人から誘われると断りづらいという若者の特性や社会的経験のなさにつけ込まれた被害が増えているという現状が述べられております。

また、最近の個人情報流出の事件や、いわゆる情報処理の技術を悪用した被害の手口も大変増えていることも2ページの後半部分に指摘されております。目的を逸脱して収集したり、不正な方法により収集された個人情報を利用して勧誘に利用している。その典型的な例が「カモリスト」と呼ばれているような名簿を用いた悪質商法の手口があります。また、IT技術の進歩に伴いインターネットの利用が急増しており、その中で、商取引をめぐるトラブルも急増していることが指摘されております。

次に3ページをおめぐりください。今、申し上げましたのは、東京都の相談情報を前提にしたものですが、全国的な傾向として同様の傾向が見られます。特に東京都の場合はどういう消費者被害の実態になっているかということが3ページに書かれております。

まず、東京都の世帯構成では、95万世帯が高齢者世帯であるという統計があります。見守りが期待できず、悪質業者に対する無防備な世帯が多いということがこれだけでも指摘されます。また、これは大都市の宿命でもあるかもしれませんが、コミュニティのきずな

が弱いということ、さらに、どちらかというとな資産が多く、収入も多い高齢者が多いということで、悪質業者の格好のターゲットになっていることが指摘されております。

また、若者について検討しますと、学校や職場なども多く集中しておりますし、繁華街も多いということで、若者に魅力がある反面、それだけ若者を東京に引きつけております。そのことから生じる若者の被害も東京都の場合は特に指摘ができるのではないかという趣旨のことが述べられております。

被害者の面から申し上げますとそういう内容ですけれども、今度は、悪質事業者の面から見ますと、人口の多さ、もしくは利便性が、業者としても活用しやすい背景になっております。今のような実態がありますので、やはり大都市である東京の特質として、先ほどから申し上げます弱者に対する被害が非常に懸念されるということと、若者を中心とした被害が看過できない事態になっていることが指摘されております。

であればこそ、東京都におけるこのような悪質事業者を規制することが、むしろ、市場の公正さを確保して、維持し、活発な経済活動に資するのではないかということも4ページの前半部分に述べられております。

したがって、今のような、いわゆる立法事実にわたるものを踏まえて、諮問の趣旨に従って検討を進めてまいりますと、4ページの2に移りますけれども、問われるべきは事業者の責任ではないだろうか。手口の内容についての先ほどのような実態を踏まえますと、いわゆる特定商取引法違反などのような業法犯から犯罪に近い行為へと変化をしている。「業法犯から刑法犯へ」というようなキャッチフレーズで捉えることができるような実態がある。その手口は一層巧妙化しておりますし、被害のターゲットが社会的弱者に及んでいることが指摘できます。そうしますと、まずルールがあって、それを破る者がいる。その破る者に対して、これまで以上に適正かつ厳正に責任を追及していくことが必要なのではないかという指摘ができると思います。

次に、ルール面に着目しますと、先ほどから、立法事実ということで申し上げます社会の変化などに対応して、これまで、現行の東京都消費生活条例では不十分な点があることに気づかされます。具体的には、社会的弱者に対して不適合な勧誘をしていること、契約を断りづらい消費者に対して被害が発生していることなどです。そうしますと、適合原則に反するような勧誘であるとか、望まれもしない勧誘を禁止する方向での対応が必要なのではないかということが指摘できます。現実には、国の法律のレベルでは、既にこのような規制がかけられている実態があることも指摘されております。

そうしますと、条例の改正に当たって、すなわちルール面の新たな対応については、今、申し上げたような「適合性原則の導入」、「望まない勧誘の禁止」の検討などが必要なのではないかということが述べられております。

次に、5ページの(2)です。今のような事業者の責任の明確化、ルールの整備を踏まえて、それを今度は厳正に執行していく執行の面について検討が必要であろうということが指摘できます。

東京都はこれまで、警視庁職員の出向などを踏まえて、特別機動調査班などを設置して、これまでも取締りに当たってきているわけですが、調査に応じなかったり、これを拒否したり、もしくは社名を変えて氏名公表などの実効性をそぐような行動をとっていく事業者もありますので、さらにこういう事業者に対する適切な行政や法令の執行ができる体制をつくっていく必要があることが指摘されております。

最後に6ページにまいります。今のようなことを踏まえて、従前は、行政指導、すなわち相手方の任意の行為を期待する手法を用いて規制をかけてきたわけですが、どうもそれでは間に合わなくなっている現実があるので、指導を中心とする対応から処分を重視する事業者規制へ転換すべきではないかという方向が指摘されております。

続きまして、その具体的な内容について、第1章以下に記載がありますのでご説明申し上げます。

まず第1章は、ルールの側面における条例改正の具体的な内容が述べられております。ルール面の整備につきましては、まず、不当勧誘行為の規制の強化が必要だということになります。その第1番目の柱が「消費者の自主性を害する不当勧誘行為」というものを条例の中に明記し、そのルールを明白に規定していくことが必要であると述べられております。

特に高齢者の被害などでは、勧誘が開始されると拒絶できない消費者も多いわけですので、勧誘のできるだけ早い段階から、消費者が勧誘を受けることを是とするか否かということの意思を表明できる機会を確保して、消費者が望まない勧誘にさらされないことがないようなルールを設けるべきではないか。それが重要であるということが指摘されております。

それから、先ほど申し上げましたように、個人情報不正利用による勧誘も不適正な行為として規制対象にすべきであるということ。それから、消費者の知識、経験、財産状況などに照らして商品・サービスの購入を勧めること自体が不当な行為であると捉えるべき

であると考えられますので、これを条例改正の内容として実現していくべきではないかということが述べられております。

その具体的な中身ですけれども、まず「適合性原則」と言われているルールを条例の中に導入すべきであるということが、7ページの後半に述べられております。「適合性原則」につきましては、相手の判断力の不足などに乗じて契約を勧誘するという、いわゆる「付け込み型」と、客観的にその人の知識や経験、財産の状況等から見てそぐわないもの、不適切なものを勧誘するという、いわゆる「不適合契約型」という2つの類型に分かれます。

まず、「付け込み型」につきましては、先ほどから申し上げておりますように、高齢者であるとか判断力に不足がある消費者の方々に対する被害を深刻なものにしておりますので、これに対する規制が必要であるとなりますが、現行の条例では、25条1項2号、規則の7条7項でこれにかかわる規定が置かれております。ただし、現行の規定は「威迫・困惑類型」という、いわゆる「迷惑勧誘」の一つとして位置付けられておりますので、「取引の内容、条件、仕組み等について必要な説明をしないまま、消費者に著しく不利益をもたらすおそれのある契約」という要件が付加されております。

しかし、適合性原則違反につきましては、むしろ、困惑や迷惑というよりも、その行為自体の不当性・違法性を捉えて規制の対象とすべきであるという整理をしたほうがよいという結論でありまして、先ほどのような要件を外して、そもそも「判断力の不足に乗じて」行う勧誘等について、これを規制の対象とすべきであると。その場合、従前の類型と少し性質が異なるところもありますので、「消費者の自主性を害する不当勧誘行為」という新たなカテゴリーを立てて、その中に位置付ける必要があるのではないかということが述べられております。

続きまして、適合性原則違反の2つ目、不適合契約をさせる類型のほうです。事業者のほうは、通常、勧誘及び契約を勧める商品やサービスの内容についての知識もかなり有しておりますし、消費者については、その事業者との比較において、知識や経験などについての著しい格差がありますので、その判断能力や経済的な負担能力について適合的な勧誘をする必要があるのではないか。具体的には、法律のレベルでは既に、商品取引所法や金融先物取引法等において、このような観点からの規制が法律のレベルで導入されているわけでありまして、したがって、東京都の消費生活条例にも同様の規制を設けるべきであると。この場合も、先ほど申し上げましたように、「消費者の自主性を害する行為」とい

う類型に位置付けで導入する必要があるのではないかということが述べられております。

9 ページにお移りください。9 ページの真ん中辺、②として「消費者の望まない勧誘の禁止」です。先ほどから申し上げておりますように、消費者被害が起きやすいものについては、不意打ち的な勧誘その他において、断るような心の準備がない、もしくは、生活の平穏が害される状況で勧誘されるということで話がどんどん進んでいって、最終的には断りづらい状況のまま契約に至って消費者被害に至るケースが非常に多いわけです。既に法律のレベルでは、特定商取引法では、電話勧誘においては、断った者への電話勧誘の禁止が規定されていたり、広告メールの再送信が禁止されていたりしております。

それから、平成16年の改正では、販売目的を隠して勧誘すること自体が禁止だということが明記されることになっておりますし、金融先物取引法では、さらに一步進んで、いわゆる頼まれもしないのに勧誘すること自体を禁止する、いわゆる「オプトイン規制」と言われているものが既に導入されております。それから、商品先物取引についての商品取引所法におきましては、拒絶の意思を表示した人へ勧誘することが禁止されております。このような法律の規定の整備が既になされております。やはり消費者被害の実態を踏まえますと、なるべく早い段階で、消費者が望まない勧誘を受けることがないような対応をとっていく必要があると考える必要があるわけです。現在の現行条例の25条1項1号につきましては、電気通信手段を介して、一方的に広告宣伝等を反復して送ることなどを禁止しているわけですが、序章で申し上げましたように、東京都の特性を考慮しますと、職場や自宅への反復勧誘などは非常にやりやすい現実がありますし、電話やファックスなどの通信手段のみならず、やはり訪問勧誘においても消費者の平穏な生活を害されるという点についてはさほど差がないと考えられますので、やはり勧誘の拒絶をする意思表示をした人に対する勧誘はすべきではないという規制を置く必要があるのではないかということが述べられております。

特に、高齢者等におきましては、勧誘を開始することに対して拒絶の意思を明示することが困難な事情があることが多くなっておりますので、その点からも、なおさら、消費者が望まない勧誘を受けることを禁止する必要があると考えます。

なお、このような規制の枠組みは、あくまでも消費者が勧誘を望まないことをはっきりさせるような意思を表示してもらおうと。それが無い限りは勧誘してはいけないということですので、決して、通常の営業活動としての訪問勧誘や電話勧誘を禁止するという趣旨ではないので、この点はさほど過剰な規制にはなっていないのではないかと考えております。

めさせていただきました。

続きまして、10ページの③「個人情報に関する不適正な取り扱いの禁止」です。個人情報を利用した勧誘、それに伴う被害が増えていることは、先ほどご説明したとおりです。特に、過去の取引内容を知られている場合など、さらに消費者が契約をしなければいけないという誤信をしやすいということもありますし、個人情報を知られているという心理的な圧迫感から立場上弱いということで断りづらいという状況に置かれることもあります。それから、先ほど申し上げましたように、「カモリスト」というものがつくられ、これが業者間でやりとりされ、それによって深刻な消費者被害が生じているという実態もあるということです。この点を条例の中で規制の対象にしなければいけないと考えられます。

ご承知のとおり、平成17年度から個人情報保護法が施行されていまして、個人情報保護につきましても、5,001件以上の個人情報の取扱事業者のみが対象です。また、東京都におきましても、個人情報保護条例が既に制定されておきまして、条例の場合には5,000件以下の事業者も対象になっておりますけれども、消費者取引の場面ということで切り取って考えてみますと、この点につきましても、先ほど申し上げた法令や個人情報保護条例では、直接の対象としていません。しかし、立法事実のところでも申し上げましたように、個人情報を不正に利用した消費者被害が多発している現状を踏まえましても、消費者取引の場面におきましても、個人情報を不正に利用し勧誘を行うことを効果的に規制する必要があるのではないか。そのためには、不適正な取引行為の対象とする必要があるということが意見として述べられております。

次に、11ページの(2)です。「消費者に対する情報提供義務違反」についてご説明申し上げます。消費者取引に関する法律のレベルでは、消費者と事業者間における知識・経験や保有する情報の量、質の格差を踏まえて、取引に必要な情報を、情報提供義務、具体的には書面交付義務や広告表示の義務付け等によって、これを消費者にきちんと提供しなければいけないという義務が課されている法律などがたくさんあります。

具体的には、特商法で訪問販売、連鎖販売取引などについての書面交付義務がありますし、通信販売などにおける表示義務などが定められているわけですが、このような法令で定められている行為をきちんと守らない業者がかなりたくさんいるという現実が消費者被害の実態からわかってきています。これらについては、やはり条例の面でも規制が必要なのではないかということが検討され、そのような結論に達しております。

具体的には、12ページ以下で、まず①「法定書面の記載不備、虚偽記載、不交付に対す

る規制」というところをご説明しながらお話ししていきたいと思ひます。

これらにつきましては、既に法令で書面交付が義務付けられているわけでありまして、そもそもこのようなものを交付しない、もしくは、記載に不備がある、虚偽記載のものを交付することは、それ自体を不適正な行為として捉えることができるわけですが、ご案内のとおり、法令によって、すべて都知事に権限が付与されているわけではありません。特に、電話勧誘販売、通信販売については都知事に権限がありませんので、これらについての規制を東京都知事がみずから行うことは、なかなかストレートにはできない実態になっておりますが、やはり被害の実態を踏まえると、そのようなことを放置することは適切ではないと考えられます。

それから、13ページの②ですけれども、先ほどは書面の交付義務ですが、書面の交付以外に広告記載事項についても義務付けされている法令がたくさんあります。同様に、通信販売に関する規制権限が東京都知事に付与されていませんので、この表示事項についての義務違反が都知事による規制の対象にならないことになっております。

それから、③につきましては、特にインターネットを利用した通信販売のトラブルが急増しているという実態を踏まえますと、消費者が簡単にクリックをしたりする際に誤認を生じさせやすいような表示をわざわざ設けて、被害を生じさせるような画面の表示などを行っている事業者もいますので、その点につきましては、特商法では規制が置かれていますが、先ほど申し上げましたように、東京都知事には権限がないという実態があります。

これにつきましても、架空請求や不当請求の手口の中で対応されている不適正行為ですけれども、東京都知事がストレートにこれに対する規制をかけていくことがなかなかできない実態があります。架空請求や不当請求の手口を分析しますと、まず、勧誘の段階と消費者に申込みをさせる段階、履行を迫る段階の3つに分けられます。履行を迫る段階につきましては、現行条例の25条1項4号で規制の対象として考えることができますけれども、勧誘の段階、契約を締結させる場面におきましては、条例上の規定がなく、知事が直接これに対して対応することができない実態になっております。

しかし、先ほど申し上げましたように、このような問題については、確かに、通信販売や電話という通信手段を使った取引による被害ですけれども、国のみで規制を任せておきますと、その件数の多さ、きめこまやかな対応が国として大臣の権限行使ではなかなかとりづらい現実もありますので、やはり国のみで任せるのではなくて、東京都としても機動

のかつ積極的に対応していくことが必要であって、これらの不適正な行為についても条例の中に位置付けて知事の規制対象にすべきではないかということが、報告書の中の意見として述べられております。

続きますと、14ページの「威迫、困惑による勧誘」です。判断力が低下していたり、知識や経験がないとなりますと、事実行為を先行させて、どんどん契約の締結に向けて事実が先行していきまると、なかなか断りづらいという現実があります。現実には、リフォーム工事や浄水器販売の中には、消費者が契約すると明白に意思表示していない段階で、先に工事をしてしまったり、浄水器を設置してしまったりすることで既成事実をつくってから、後から契約を迫るという手口が目立ちます。いわば押売行為と言ってもいいと思います。

消費者の明白な承諾がないままに工事の施工などの規制事実を一方的に先行して代金を請求するという点では、消費者から見ると、心理的に契約を断ることが非常に難しいということでありまして、手口としては、見方を変えれば、極めて巧妙で、かつ悪質性の高い行為になります。また、このような業者に限って、言葉づらにおける欺瞞的な言動であるとか、威迫的な言動がないことを反論の柱にして、規制から逃れるという行為をとる業者もあります。やはり、先ほど申し上げましたような、事実を先行させ、契約を断りづらくさせることによって契約を締結させる行為を「押売行為」というネーミングで、新たに条例の中に規制対象として入れるべきではないかということが述べられております。

15ページの「次々販売への対応」です。ご案内のとおり、「次々販売」と申しますのは、高齢者などが多いわけですが、リフォーム工事、床下の設備の工事、その他、布団や呉服を、入れ代わり立ち代わり多数の契約をさせ、非常に大量の契約をして多額の被害を生じさせるような悪質商法の手口を総称して申し上げます。

どうしても判断能力が低下していたり、こういう被害に対する耐性がない、そういう意味では被害に遭いやすい方がどうしてもターゲットになりますので、規制の対象としてきちんと対応する必要がある被害類型と言えます。ただ、これを単一の要件に整理して規制をかけていくことは、なかなか簡単ではありません。なぜかと申しますと、15ページの一番下書いてありますけれども、同一の事業者が同一の商品を次々と販売する場合にはわかりやすいのですが、同一の事業者が違う商品、いろいろなものを販売していくということもありますし、複数の業者が次々に違う商品を販売していくということもあります。その場合に、規制の対象となるのは個々の事業者ですので、全体をひっくるめて「次々販

売」であることを明白に単一の違法要素でくくることはなかなか難しいということがあります。しかし、よくよく考えてまいりますと、次々販売に該当する個々の事業者が行う勧誘行為につきましては、既に条例規則の中で規制の対象とされている不実告知や判断力不足に乗じる契約締結や過量販売などに該当することがありますし、今回新たに導入を検討しております、この中間報告にありました適合性原則違反にも該当することが指摘できますので、結果としては、これらの規定を複合的に適用していくことによって適切な規制をかけることが可能ではないかというのが、部会の検討の結論です。

しかし、そうはいつでも、現実にそれに厳しく対応していかないと被害がなくなるわけですので、「次々販売」については、現行条例でこのように解釈できるし、このように適用ができる、なおかつ、積極的に規制対象として取り組むべきであるということを、解釈基準を示したり、解釈方針を示すことによって明白にし、これに対する適正を図っていくということで対応すべきではないかという意見になっております。

16ページに移っていただきたいと思います。次に「悪質事業者への処分強化等」です。最初に申し上げましたように、昨今の被害の実態と事業者の対応を見ますと、不適正な行為を繰り返す事業者、名前の公表をいとわない事業者がいます。現在、条例で課しているものにつきましては、48条の勧告、従わない場合の公表にとどまっております。悪質事業者に対する抑止としてはそれほど強いものではない、弱いものになっているという認識です。

それを前提にしますと、やはり違反があった場合にそこは明確に、かつ迅速にその違反行為を捉えていく制度が必要であること。それから、違反行為に対する制裁のバランスをもう少し厳しくする必要があるという結論に至りました。

それを具体的にどう実現するかにつきましては、まず、17ページの(1)「事業者の立証責任」のところに述べられていることとして、事業者が行う商品や役務についての効能、効果等に関する情報が提供され、それによって消費者が誘引されて契約に引き込まれ、被害を受けるということがありますが、商品やサービスの効能、効果につきましては、それを販売する以上は、その効能があることを踏まえて事業者が販売することが、むしろ社会的な事業者としての責務であることは、これは論を待たないわけです。また、逆に、消費者を誘引する情報としてそれを使う以上は、それ相当の合理的な資料なり根拠を持っているからこそそれを行うのが社会における通念です。

また、これに対する規制という側面から考えますと、ある要件に該当するかどうか。特

に、効能、効果に関する不実であるかどうかを認定する場合には、事業者が有しているそういう内部資料の開示がない限り、認定についてはかなり困難が伴いますし、実際にそれをやろうとなりますと、試験や調査をして、かなり時間や専門的な知識、コストをかけて認定していくこととなります。

しかし、一方では、その合理的な根拠や、それに対する資料を事業者が持っている。また、それを使って消費者を勧誘することになりますので、こういう場合には、資料の提供を求め、その資料の提供がない場合には、効能、効果等についての不実があることを擬制する制度が必要であり、なおかつ合理的なのではないかということになりました。このような制度につきましては、既に特定商取引法及び景表法において導入されていますので、東京都においても同様の制度を新設する必要があると考えております。

それから、報告書には明文はありませんけれども、各都道府県の消費生活条例の中では、既にこのような制度を導入されているところもありまして、お手元の会議資料の中にそのデータが含まれておりますので、もしご参照したい場合にはお開きいただければと思います。

なお、資料の提供を求め、提供がない場合に立証責任を転換するというものの対象ですが、「誤信を招く情報」に関し、特に「商品の種類、効能」、「サービスの種類、効能」に準ずる事項を対象とする必要があるのではないかと考える次第です。したがって、そのような意見として、18ページの前半部分にまとめてあります。

次に、18ページの(2)ですが、現行条例では、26条、27条におきまして、消費者に対する情報提供の制度の一つとして、将来の被害の発生の防止と予防のために、事業者の氏名などを含む情報提供を行うことができると規定されておりますし、現実にも架空請求事業者の氏名・名称などを東京都知事が公表しているということで、この公表によってかなり被害予防の実を上げているという現実があります。

しかし、この情報提供制度の組立て方としては少し不明確な点もありますので、事業者名を含む情報提供を必要とする違反案件を、きちんと対象を明らかにし、なおかつ、被害の拡大、予防及び注意喚起の必要性等も勘案して緊急の措置としてこういうものを行うことを、条例の中にきちんと整備して、これを規定していくことが必要なのではないかと考えます。

また、この場合に、緊急性の必要があると認める場合は、事業者名を含む具体的な情報を提供できるということで、その情報提供の対象ももう少し明白にしておく必要があると

思われますし、先ほど来、名称などを変えて悪質な行為を行う事業者もあるということなども加えますと、取締役の氏名などの情報提供を行うことも検討し、そのような氏名公表も望ましいという意見を述べております。

続きまして、19ページの(3)です。先ほど申し上げました違反行為と制裁とのバランスの点です。現在の状況では、指導・勧告を行っても、依然として不適正な行為を続ける事業者がある。それから、調査そのものにもなかなか協力しない事業者もあつたりすることは、前のほうでご指摘したとおりです。この場合、より違反行為に対する抑止を確実なものにするためには、知事による改善命令もしくは業務停止命令等の行政処分を導入したり、違反行為に対する罰則の導入も検討する必要があるのではないかということが、意見として述べられております。

特に、改善命令につきましては、違反行為が行われ、その違反の是正が指導などによっては改善が認められない場合に、業務の継続を、一応は認めながら、違反事項の是正を求めるわけですし、業務停止は、業務そのものを一定期間にわたって行うことを禁ずる行政処分です。

このような規制が必要であることにつきましては、冒頭に申し上げましたような被害の実態があることを踏まえると、やはり必要かつ適切ではないかと報告書では述べられております。

19ページ以下に移らせていただきます。行政処分を行った場合、現在の特商法はそうですけれども、特に業務停止命令を行った場合には、必ず氏名公表等をしなければいけないと特定商取引法に規定されております。同様に、条例で処分を行った場合には、必ず氏名等を公表する仕組みが必要だという意見をまとめております。

さらに、それでも悪質な行為を継続したりするおそれがある事業者もありますし、現実の被害実態を踏まえますと、そのようなことが懸念されますので、やはり違反行為に対する最後の制裁手段として罰則規定の導入も今後検討する必要があるのではないかと意見をまとめております。

その場合に、何が何でもということになると、刑罰法規の明白性、謙抑性、その他の考慮も必要ですので、条例においてこの点を検討する場合におきましては、消費者の利益を著しく害する悪質事業者の行為の抑止だということを明白にし、特に違法性が高いと考えられる事業者の行為を対象とすることが必要ではないか。そのような行為については、罰則の新設が望ましいということで意見を申し上げております。

20ページ、「違法利益の吐き出し」です。事業者が悪質な行為を行って消費者からさまざまな金員を得るわけですが、制裁を課してもこれが手元に残るようですと、結局、やり得になってしまうこともありますので、これを吐き出しさせることができれば非常に効果があります。現実には、今国会で、国のレベルでは、いわゆる組対法と言われている法律の改正と同時に、犯罪加害者から被害回復金を取り立てて、これを被害者に分配することを規定した新たな法律が制定されました。

しかし、この制度は、刑事訴訟の手続きの一環として、刑事訴訟で有罪が認定されて裁判所が没収したものからという限定がつけられていますので、使い勝手としては、そう広いものを対象にしているわけではありません。また、独禁法や証券取引法に規定されている課徴金などや罰金なども、広い意味では利益の吐き出しという効果を持つものですが、これらにつきましては、取り立てても被害者のもとに返るわけではありませんので、一定程度の効果はありますが、被害救済としては期待できないという現実があります。

しかし、例えば東京都知事が被害者に代わって加害企業や加害者から損害賠償を取り立ててこれを分配するという制度を、条例で定めていくということは法制度の上でなかなか難しい点がありますので、将来の課題として、こういう重要な問題点があることを指摘し、検討しておく必要があるということが意見としてまとめられています。

時間が長くなって申し訳ありません。今まではルール面の整備でしたが、第2章は執行面の整備についての考え方が示されています。まず、一番の柱は、相手の任意の対応を前提にした不適正防止事業から、強制力を伴った対応へと転換すべきであるということが述べられています。その手法としては、これまで行われてきたものと対応を少し変えて、行政指導については、改善が見込まれる事業者に対しては、確かにそういう対応をとっていくことはもちろんですが、組織的な違反行為を繰り返したり、高齢者等に多額の契約をさせるなどの悪質な事業者については、直接、迅速に行政処分を実施する方向に転換すべきではないかということです。

具体的には、同一事業者に集団的な指導をしてきたわけですが、今後は、そうではなくて、個別に問題を見て、それに対する直接的でかつ機動的な指導を行えるような対応に改めるほうが効果が上がるのではないかと述べています。そういうことを実現していくために、既に行われている警視庁職員の犯罪ノウハウを生かしたやり方については、そのようなノウハウの一層の吸収を図るとともに、警察庁職員の増員なども必要

ではないか。それから、捜査部門との連携も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、第2章の2、23ページですけれども、このような悪質事業者の動向を早期に探知し、先ほどから申し上げているような、これに対する機動的な規制をかけていく必要がありますので、消費生活センターに来られる相談者というのは、総被害者の5%程度という統計のデータも出ておりますので、泣き寝入りを防ぎ、気づかなかった被害に気づかせ、相談をためらっている人を掘り起こして相談に来ていただき、それを処分につなげていく、事業者規制につなげていく、こういうことを考える必要があるのではないかとということが23ページに述べられております。

次の24ページですけれども、掘り起こしや被害情報、相談情報を共通のものとしてお互いに理解していないと、なかなか適切な対応がとれませんので、都内もしくは近県の生活センター、民間の相談機関との連携が当然不可欠になります。現在でも、情報交換は電話やファクシミリで行われていますけれども、ITの技術、具体的にはホームページなどを立ち上げて、そこに相談機関の人たちがアクセスできるようにすることが念頭に置かれています。近県や都内の相談情報などを共有する仕組みをつくる必要があることが指摘できます。

24ページの3「確実・迅速な処分実施のための新たな取組み」としましては、機動的な立入調査の実施ということがありますが、従前の事業者の調査指導のやり方としては、まずは資料の提供を求め、都庁に事業者の来庁を求め、相手の任意の対応を期待し、それを踏まえて事実を調査し、認定してきたというところがあります。それですと、調査に協力しない事業者に対する適切な対応ができないということもありますので、こちらからもっと積極的に立入調査に入り、積極的に事実認定ができる資料を入手する等の、いわゆる犯罪捜査的なノウハウを生かした機動的な立入調査を実行し、証拠を確保して、指導や処分の対象事業者に対する適切な対応をとっていくべきではないかということが指摘されております。

24ページの(2)です。今のようなノウハウは、ある程度の知識や経験がないとなかなか活用できません。それから、昨今は、消費者法などに関連する法律の立法や改正が目まぐるしいこともありますので、関連法令についての知識もないといけませんし、実際の調査や事実認定におけるノウハウをきちんと研修し、それを能力として発揮できるような態勢が必要ですので、法令知識や専門的な技術、ノウハウについての研修等を通じて、担当職

員の能力の向上を図る必要があるという指摘がされております。

特に、お金の流れ、財務の分析などの専門的な能力がある職員の配置なども今後の課題として考えておく必要があることが述べられております。

最後になりますけれども、関連する機関との連携を強化することによって、ネットワークをつくって、高齢者などの弱者に対する被害が起きないような社会的な見守りや監視機能の向上がこれから一層重要になるのではないかと。個別の事業者規制などの対応だけではなくて、関連機関などとの密接なネットワークの構築を進める必要があるということです。

具体的には、都や市区町村の消費者部門と福祉部門の間、介護事業者、民生委員、町会関係者、高齢者に対する見守り活動を行っているNPO法人などとの間の情報交換や協議の場を設けることによって、被害の早期発見と相談や通報を活用して悪質事業者に対する取組みが適切になされるような、そういう仕組みをつくる必要があるということが述べられております。

最後になりますが、以上のようなことを実現していくためには、国もしくは近隣自治体との広い意味での連携の強化も必要であるということが述べられております。既に東京都の場合、26ページにありますように、「四都県悪質事業者対策会議」、「四都県広告表示等適正化推進協議会」を設置して、近隣の県などとの間で情報交換や合同の指導、合同処分を行っており、一定の成果を上げておりますけれども、今後はさらに、この広域的な連携の重要性にかんがみますと、近隣県に限らず、機動的な連携を行うなどの積極的で新たな取組みが必要なのではないかとということが述べられております。

時間が長くなりましたけれども、中間報告のご説明を申し上げました。

○松本会長 ありがとうございます。

ただいまの齋藤部会長の中間報告についてのご説明につきまして、ご質問、ご意見がおりの方はどうぞご発言ください。

○大山委員 専門的なことで四苦八苦していたというのは私も共通ですけれども、部会の先生方や小部会の皆様方に、短期間でこれだけのものをまとめられたということで、本当に心から敬意を表しております。高齢者がだまされている最近の実態であるとか、インターネットを悪用しての状況を見ると、被害を何とかなくす方向でやらなければいけないということは、本当にそのとおりだと思いますし、異論はありません。

同時に、全体を読んでみて、不当勧誘行為の範囲を広げるといえるか、指導から刑法犯タ

イブへの移行ということで、事業者規制の効果が、とりわけ刑事犯タイプの悪質事業者を想定した機動的な処分ということが、この中間のまとめでは非常に目立つというか、突出していると思っています。また、大ざっぱに、この中身は、やはり刑法犯タイプの悪質事業者を想定するから、やはり指導・啓蒙では解決が困難だということですよね。それで、規制とか違法の枠組みを最大限拡大して、警察と全面的に連携して警察捜査のノウハウを最大限に活用して、情報を早期に探知して機動的に摘発を行い、不適正ではないことの立証を事業者側に負わせるという図式なのかなと思っています。

心配なことというか、いいのかなと思うのは、不適正ではないことの立証を負わせるということは、例えば、この飲み物を飲めばやめますよということが、それは違うとなったら、それは事業者が立証しなさいということですよね。例えば、これは疑わしいということで、刑事事件であれば検察が証明しなければいけない。こうなると、犯罪捜査以上に権力的な規制を生み出すことにもなりかねないかなという心配もちょっとせざるを得ないというところですね。詐欺だったら詐欺で逮捕すればいいわけですし、機動性を持ってやるのは警察だから、本当に、ちょっと範囲を広げるといったら、刑法を変えとかいうほうがいいのではないかと思ったり、それから、刑事事件ではなくて、もっと範囲をより広げるということになると、善意の普通の事業者の商売にも影響が出てきて、萎縮してしまうことにならないかなとかいうことは、ちょっと心配になります。例えば、振り込め詐欺は犯罪だから、それでやればいいし。ということで、その辺がちょっと心配だということは、意見として述べておきたいと思います。

○松本会長 今の意見につきまして、齋藤委員、どうぞ。

○齋藤会長代理 まず、2つご理解いただきたいと思います。第1点ですが、確かに、ご指摘の、「立証責任の転換」と表題としては掲げられていますけれども、これは、これについての制裁とセットとして、具体的な制度をつくる場合は当然考えていくと思います。その場合に、もちろん刑事事件として捉えていく場合には、刑罰権を行使する側、すなわち検察官が立証しなければいけない。この原則は憲法上の原則ですので、これを外すわけにはいかないのです、あくまでもこれは行政的な手続きの側面で立証責任の転換がされる問題として理解していただく必要があると思います。

それから、それを前提にして、具体的にどういう事項について合理的な資料が提出できないと違反事実があったものとして捉えるかという対象事項については、条例25条に7号まで条文があって規則がたくさん書かれていますけれども、それすべてについてというこ

とをこの報告の中では申し上げているわけではありません。具体的には、既に法律のレベルで同様の制度が導入されているものとほとんど横並び……。文言が少し違いますので、全く同じということは技術的にも難しいところがありますから、ほとんど同様のレベルのものを並べていくことになります。

具体的には、この報告書の中にもありますけれども、「効能、効果に関する表示」ということでまとめて書いてありますので、個々の条文になってくると少し書きぶりが違ってくるかもしれませんが、対象事項を、今申し上げたような形で絞っていくということもあります。絞っていきますと、恐らく、具体的な資料をお持ちの事業者であれば、それを正確に消費者に対して情報提供すれば誤認がないわけです。ですから、逆に言うと、誤認させるような表示をしているということは、その裏付けがないということになりますので、これはやはり不当な表示になりますので、その点の合理性は確保できるのではないかと考えられているわけです。

したがって、この点について、あまり先走って、何でもかんでも網をかけろという観点でこれをまとめているつもりはありませんので、今のような2つの前提を理解していただいた上で、この制度の導入が必要であるをご理解いただければと考えております。

○松本会長 よろしいでしょうか。

○大山委員 はい。

○松本会長 ほかに。

○鴨木委員 いろいろとご検討ありがとうございます。

10ページから11ページにかけましての「個人情報に関する不適正な取り扱いの禁止」は、確かにこのとおりで必要なことですが、もう一つ、個人情報保護法ができてから、個人情報を持っている事業者の、いわゆる流出事故があまりにも多すぎて、それによる二次的な被害が起きていることが現実にあります。そういう中で、その意味にも取れるかなと思うのですが、できたら、個人情報保護に関する法律の中では、いわゆる事業者においては安全管理の措置をすることと、従業員への責任を果たせるように徹底をするということで、21条には取扱いの設定があります。

そういうことを踏まえて、ここでもう一つ、事業者が、個人情報保護の流出事故を起こしたときには、現在ではニュースにならないとわからないですね。例えば社告があるわけでもないし、何もありませんから、事故が起きてからわかるので、できたら、ここで、個人情報を扱う事業者の責務ということが何か一つここに入れられないかなと思います。

きっとご検討されたと思うのですけれども、そのあたりはいかがなものでしょうか。

○齋藤会長代理 ご心配の向きはよく理解できることですが、問題は、この消費生活条例がどういう趣旨・目的の条例であるかということから考えていきませんか、今のご指摘のものをこの条例の中の制度として取り組めるかどうかというのは、ちょっと考えなければいけないと思います。

むしろ、ご指摘のようなことは、個人情報保護法本体もしくは個人情報保護条例のほうに盛り込まれるべきものではないかと考えます。特に、これは消費生活条例ですので、事業者が行う不適正な取引行為に対して適正を図るためのいろいろな制度をつくっているわけですから、その観点で、個人情報保護を悪用することはいけないことですよということを、今回、条例の中に新たに取り込んではどうかという意見になっております。それを離れて、個人情報保護の観点から、個人情報の取扱いそのものについてこの条例で対象とするというのは、条例の性質からいってなかなか難しいのではないかという感じを持っておりますので、今回、このような意見としてまとめさせていただきました。

もちろん、鴨木委員がご指摘のようなことは、部会は小部会でも議論としては当然出て、それを踏まえて、このようなまとめにさせていただいております。

○鴨木委員 個人情報の流出とか事故、そういうことについては事業者の責任においてするというので、正式な決まりはまだ法律的にはないですね。そういう中で、個人情報の紛失、流失事故があまりにも多すぎるので、そのあたりの二次被害的な……。東京都で個人情報保護の条例をつくって運営していることはよくわかっていますけれども、そのあたりが何とかここにはないかなという思いだったのですが、今、齋藤委員のご説明で、一応今回は……。

○松本会長 今の点は、恐らく、事業者が持っている個人情報が流出した場合、それが不当な勧誘に使われるという形の二次被害も起こり得ますが、そうではないタイプの、いわゆるプライバシー情報が流出して、本人あるいは家族の方が嫌な思いをするという形の被害、あるいは、犯罪に関する情報とか、そういう事業者あるいは組織が持っている情報の流出が及ぼす影響はいろいろなところにあるから、そこから消費者問題のところだけを取り上げてここに入れ込むことが、技術的にうまくいくかどうかということだろうと思います。

もし、東京都に個人情報保護条例が全くないという状況でしたら、ここで何とかしようという議論がかなり正論として出てくるでしょうけれども、個人情報保護条例がある中で、

こちらがそこだけ切り取ってきてというのは、ちょっと難しいところもあると思います。個人情報保護条例のほうにそういう部分の規定を盛り込んでいただくように、消費者団体からも要請していただくのが一番きれいな解決かと思います。

○鴨木委員 わかりました。それは思ったのですが、いわゆる二次被害に焦点を当てれば、そういうことがこの際にできるかなとちょっと感じましたので、ぜひお願いしたいと思っておりました。よくわかりました。

○松本会長 「違法な形で入手した個人情報を使って勧誘すること」というふうに落とし混めば、どこかに入ってくるかもしれないのですが、いかがでしょうか。

○池本委員（小部会長） 10ページから12ページのところで、不正な方法で入手したもので勧誘をするという、具体的な勧誘などに絡んで個人情報の不適正な取扱いがあれば、それはここに取り込もうという提案です。勧誘や契約の不適正取引の場面における個人情報の取扱いは取り込むことができますが、それを超えて、持っているものの安全管理、流出となると、個々の消費者に接する場面とは違うので、この不適正取引に取り込むことはちょっと難しいかなという議論の整理でした。

○鴨木委員 その文章はよく読んでおましてわかっておりますので。ありがとうございました。

○松本会長 どうぞ。

○高橋委員 第19次のこの中間報告については、大いに賛同しておまして、異論はございません。ただ、18次のときに、事業者との協働の関係で、行政規制からルール型規制ということで、規制緩和の教科書的な答申が出て、要するに、行政の役割は今後は要らないのではないかみたいな形の答申でしたが、今回の答申は、そういう行政規制を強化して、必要なものについては行政がきちんとやっていかなければ、社会的な規制では実効性が上がらないと。こういう答申になっていると思います。

ですから、全体を通して、どういう政策転換があったのかということが、18次と19次でわかりにくいし、都の政策の一貫性が問われるのではないかと思いました。したがって、19次の答申の中身そのものには全く異論がないのですが、例えば、18次のあのときもかなり議論したのですが、あまり一般論を強調しすぎるような答申になりますと、こういう形で政策の重点の移行があったときに過去の答申との一貫性が問われると思います。私は18次のときはかなり異論も言ったのですが、ああいう形でのあまり一般的な政策転換を大々的にやるような答申については、今後、事務局のほうでも気をつけられたほうがいいのか

など気がついた次第です。

それだけです。

○松本会長 何かありますか。

○齋藤会長代理 高橋委員のご指摘もよくわかるわけですが、一番大きいのは、この18次と19次の間に2年のタイムラグがあるということでありまして、この2年間に、社会的に、特に消費者被害としてかなり重大と思われることが幾つか明らかになってきていると。それを目の当たりにして、そこは謙虚に反省せざるを得ないという判断があったのではないかと私は整理しております。

もう一つ。これは、政策転換は確かにそうなのでしょうけど、私も弁護士なものですからいろいろところで立法にかかわっていて、常に、自分でも言っていることがあって反省しなければいけないことですが、一旦決めたものを動かすのはなかなか腰が重いというところがあるのですけれども、やはり謙虚に、実態が変わった、立法事実が変わったのであれば、それはそれに合わせて直していかなければいけない。そういう姿勢をもう少しとるべきではないかという判断もあるのではないかと思います。

特に消費者法の分野につきましては、国のレベルの法律は、この2年間でずいぶん新しい法律ができたり、法律の改正がされたりしてきておりまして、それを見ているだけでも、東京都はいつも先を走っているからいいんだということで、座して見ていればいいということにもならないだろうと私も思いますし、むしろ、そう考えますと、高橋委員のご指摘はそのとおりですけれども、私も部会長として少し背中を押して、政策転換をしていただいたほうがいいのではないかという姿勢で少しまとめさせていただきましたので、中身は多少きつくなっているのも、重い腰を動かすためには多少旗をたくさん振らないと前に進んでいただけない。そういう思いも込められているとご理解いただければと思います。

○高橋委員 19次の中身には全く異論がございません。

○松本会長 ほかにご意見、ご質問がありませんか。

○長田委員 部会委員で、申し訳ありません。

19次の今回の中間報告のところで、私も部会できちんと発言できなかったことに後で気がついたことが一つあります。実効性確保のところで、ぜひ、来年、制度として始まる消費者団体訴訟制度の適格消費者団体と、もう少し積極的な連携を書き込んでいただければと。それは、東京都から情報提供してください云々だけの話ではなくて、適格消費者団体による差止めが有効であると東京都方が判断した場合には、その情報を提供する。それか

ら、これはすぐに条例を生かして処分していただいたほうが良いというものであれば、情報提供するというような連携を、今回ここで書き込んでおいていただけるといいのではないかと考えます。

○松本会長 どうぞ。

○池本委員 そういった趣旨の点も部会の際に若干意見交換があったと思います。団体訴訟制度と消費者行政との関係をどう位置付けるかとなると、それ自体で1項目起こすには議論の時間がなかったのですが、25ページをご覧くださいますと、「社会的な見守り機能向上のためのネットワークづくり」では、主として、高齢者の見守りホットラインという位置付けの中で問題提起しているのですが、中ほどで、「このため、都や区市町村の消費者部門と福祉部門」云々というところに、「NPOなどによる」というものも加えて、行政機構だけではない、民間の団体も含めた情報交換や協議の場をつくるということで、これは意識的に追加したものです。ここは高齢者被害の位置付けではありますが、そういう民間団体も交えたものにするということが、今後の、いわば消費者団体が市場の監視機能を持つのだという、これからの社会あるいは消費者政策をにらんだ位置付けとして受け取っていただければと思います。

○松本会長 ほかにございませんか。

ただいまの長田委員の意見、あるいは、これから都民から寄せられる意見等は、当然、この後の部会でまたご審議いただいて、最終報告の中に取り入れていただくことになると思います。

特にご意見がございませんようでしたら、この中間報告につきましての審議はこれくらいで閉じさせていただきたいと思います。この場のご意見、都民の意見を反映した最終報告をもう一度総会でご審議いただきたいと思います。

それでは、本日は生活文化局長にご出席いただいておりますので、一言ご挨拶いただきたいと思います。

○生活文化局長 生活文化局長の渡辺でございます。本日は、中間報告につきまして多角的なご意見をいただきまして、また、ご熱心にご審議いただきまして、誠にありがとうございました。

部会、小部会の委員の先生の皆様には、本年5月11日の諮問以来、消費者被害防止のために悪質事業者に対する迅速かつ厳正な対応を行うという観点から、東京都消費生活条例の改正の方向と新たな不適正取引防止対策事業について精力的にご審議をいただき、本日

の中間報告を作成していただきました。また、本日の総会でご報告をいただくことができました。皆様方のご尽力に対しまして、心からお礼を申し上げます。ありがとうございました。

このたびの中間報告につきましては、本日、さまざまなご意見を拝聴いたしましたが、昨今の消費者被害の実態を踏まえ、条例改正の具体的な方向と事業者規制強化の新たな取組みについて、極めて示唆に富む内容となっていると考えております。委員の皆様方におきましては、引き続き、最終答申に向けまして、さらなるご審議をお願いいたしまして、簡単ではございますが、私の挨拶とさせていただきます。

どうもありがとうございました。

○松本会長 ありがとうございました。

「その他」の事項ですが、まず、都民意見の募集につきまして、事務局からスケジュール等、ご案内ください。

○調査担当副参事 それでは、事務局から、都民意見の募集についてご説明いたします。

本日、配付しております資料3をご覧ください。本日ご報告いただきました部会の中間報告「消費者被害防止のための事業者規制のあり方について」、都民からの意見を募集いたします。2番にありますとおり、募集期間は、明日7月28日から8月18日までとなっております。

3の「提出方法」ですが、郵送、ファックス、電子メールのいずれかの方法で提出していただくこととしております。提出先につきましては、資料の4に記載のとおりでございます。

「資料入手方法」ですが、3通りありまして、一つがこちらの事務局である消費生活部においでいただければ、直接配布いたしております。さらに、都庁第一本庁舎3階にあります都民情報ルームでも閲覧することができます。また、ホームページ「東京の消費生活」でも本文を閲覧できますので、そちらをご活用いただければと思います。

最後に「その他」ですが、今ご説明いたしました都民意見の募集のほかに、インターネット都政モニター制度を利用した意見募集も行う予定です。このインターネット都政モニター制度というものは、都政モニターとして登録されている500人の都民の方へ、インターネットを通じて意見募集をするというものでありまして、より幅広い層からご意見をいただきたいという趣旨で、並行してこうした制度も活用していく予定でございます。

続きまして、今後のスケジュールにつきまして簡単にご説明したいと思います。

今、ご説明いたしましたとおり、8月18日まで都民意見の募集を行いました後、その内容も含めまして、さらに部会でご審議をいただきたいと予定しております。その部会での審議が終わりました後、10月中旬ごろを予定しておりますが、第3回総会を開催いたしまして、そのときに最終的な答申のとりまとめをいただきたいと考えております。

具体的な日程につきましては、今後調整をいたしまして、追ってご連絡をいたしますので、どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

以上でございます。

○松本会長 ありがとうございます。

まだ若干時間がありますので、この際、東京都の消費者行政等につきまして、ご意見、ご質問がございましたら、どうぞお出しください。

○池山委員 直接この19次の答申とはつながりませんが、先ほど高橋委員がおっしゃった18次の答申のところ、団体訴権制度を担う適格消費者団体の連携などについて、かなり踏み込んだ提言を答申としてまとめておきまして、やはりそれは、どういうふうな団体訴権制度ができて、いよいよガイドラインができて動き出すというときに、東京都としては、これをどのように条例改正につなげるのか、規則という形できちんと担保するのか、早急に、この19次の消対審が終わったら、この消対審の議題なり何なりにして……。条例改正を続けてやるというのなかなか力仕事だと思いますけれども、そこら辺のところは、18次の答申をどう具体化するかということについては、私としては、消対審できちんと取り上げて議論していただいて、条例改正につなげていただきたいと要望いたしますけれども、その辺はどのようにこれからするのかということで、要望だけ述べておきます。

○松本会長 今の点についてでも結構ですし、ほかの点でもよろしいですが、ご意見ございますか。

○鴨木委員 別件ですけれども、よろしいでしょうか。

○松本会長 はい。

○鴨木委員 実は、高齢者対策として、「高齢者被害110番」というものが現在実施されていますね。これは土日はお休みですか。

○企画調整課長 はい。

○鴨木委員 実は、当協会週末相談室を開設しておりますが、電話が10秒と空いていません。ということは、土日に相談者が多いということと、家族の方が来て、高齢者に代わってご相談をしたいということもあります。できましたら、むしろ土日を増やすような形

で、行政も大変だと思いますけれども、土日を活用しながらほかの日にお休みするという形で、何とか、せっかく設置されたこの「高齢者被害110番」を有効に使うということで、ぜひ、今後は土日の運用をご検討いただけたらというお願いでございます。よろしくお願ひします。

○消費生活総合センター所長 今ご指摘いただきました「高齢者被害110番」は、消費生活総合センターのほうで、この4月から対応させていただいております。土日につきましては相談体制を組んでいない状況ですけれども、ホームページ等で、そうした相談事例なども今後は拡大していこうということを考えております。そうした点も含めまして、検討させていただきます。

○鴨木委員 ホームページでいろいろな事例を紹介していることで対応していますという今のお話ですか。

○消費生活総合センター所長 そうした点もございますというご紹介でありまして、今年少し拡大をしていこうかと考えております。

ただ、電話につきましては、現在は月曜から金曜までという体制でございます。

○鴨木委員 ご無理申し上げますが、将来にむけてご検討ください。

○消費生活総合センター所長 はい。承知いたしました。

○松本会長 ほかにご意見、ご質問ございませんか。

特にございませんようでしたら、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。

暑い中をお集まりいただきまして、どうもありがとうございました。

午後3時26分閉会