

第20次東京都消費生活対策審議会  
第2回基本計画部会

議 事 録

平成20年6月12日(木)

第一本庁舎42階 特別会議室B

午前10時00分開会

副参事（調査担当） 本日は、大変な雨の中、お足元の悪い中、お集まりいただきまして本当にありがとうございます。心より御礼申し上げます。

ただいま定刻になりました。これから部会長に開会をお願いしたいと存じますが、ただいま矢野委員におかれましては、先ほど新宿駅のほうにお着きになったということで、現在こちらに向かわれているという状況でございます。始めていただいていたいいというふうなことでございますので、よろしく願いいたします。

池本部会長 それでは、改めまして、おはようございます。消費生活対策審議会の第2回の部会を開会したいと思います。

最初に、事務局から定数のご報告、あと配付資料の確認を併せてお願いできますか。

副参事（調査担当） それでは、恐縮でございます、私、調査担当の副参事のほうから定足数のご確認、それから資料のご確認をお願いしたいと存じます。

ただいま、この部会でございますけれども、委員6名、専門員3名で構成されているところでございます。本日は、ただいま矢野委員がこちらに向かわれておりまして、矢野委員を含めまして4名の方、それから専門委員2名の方のご出席をいただいております。それから、本日ご欠席の方につきましても、委任状をいただいているところでございます。したがって、過半数の出席という定足数に達しているところでございます。

なお、本日ご欠席の委員の方々につきましては、私ども事務局のほうから、あらかじめ直接お目にかかりまして、私どもの考え方をご紹介させていただきながら、委員の皆様方のご意見もいただいているところでございます。

それでは、恐縮でございますが、資料のご確認をお願いをいたしたいと存じます。A3とA4の取り混ぜた資料をクリップで留めているものでございまして、恐縮でございます。右肩にそれぞれ資料番号が振ってございます。

まず、資料1でございますが、本日の委員の名簿でございます。

それから、資料2は本日の書記の名簿ということになってございます。各局の担当の者が出席しているところでございます。ご覧をいただきたいと存じます。

続きまして、資料3が、先般の総会並びに第1回部会におきましてもお示しをいたしました、今回の「消費生活基本計画改定（素案）」でございます。

続きまして、資料4はそれに添付されておりました計画関連の施策の一覧、A3の横長のものでございます。

続きまして、資料5になりますが、同じくA3の横長の1枚もの、「都と国の消費者行政推進体制の違い」というペーパーでございます。

それから、資料6が「東京都多重債務問題対策協議会及び多重債務問題対策庁内連絡会議」というA4の横の資料でございます。

それから、その後ろに資料6-1といたしまして、「東京都多重債務問題対策協議会委員名簿」ということで綴っております。数枚でございます。

その後でございますが、A4の横のものでございまして、資料7「初等中等教育における金融経済教育モデルについて」というものでございます。

それから、今度はA3の横になりまして、「『高齢者の消費者被害防止のための地域におけるしくみづくりガイドライン』の概要」ということでA3の1枚横のものでございます。

その後ろに、資料8-1といたしまして、区市町村における高齢者の消費者被害防止のためのしくみ構築状況」ということで、これもA4の縦のものを数枚綴らせていただいております。

その後ろに資料9といたしまして、「事故を未然防止するためのシステム」、A4の横のものが1枚ございます。

それから、その次に資料10といたしまして、「都の消費生活相談等の体系」ということで綴らせていただいております。

最後になりますけれども、資料11といたしまして、「インターネット都政モニターアンケートについて」というものでございます。

以上が資料でございます。

なお、そのほかにお手元に「高齢者の消費者被害防止のための地域におけるしくみづくりガイドライン」という冊子です。それから、パンフレットでございますけれども、「東京都消費生活総合センターのご案内」でございます。それから、簡単なリーフレットになりますけれども「消費生活総合センター図書資料室のご案内」です。こちらのほうを机上に置かせていただいております。

以上が資料でございますが、万が一漏れているようでございましたらお知らせいただき

たいと存じます。

以上でございます。

池本部長 ありがとうございます。今、配付資料の確認をしていただいたところですが、よろしいでしょうか。

それでは、審議に入りたいと思いますが、その前提として、議論の対象も非常に幅広うございますので、前回までの審議の内容について、事務局から確認を含めてご説明をいただいて、その上で議論に入るといふうに進めたいと思います。まず、事務局からご説明をお願いします。

副参事（調査担当） 事務局でございます。それでは、恐縮でございますが、前回の審議の論点、それから、それに対しまして私どもといたしましてのご説明をさせていただきたいと存じます。

まず、前回の部会等におきます皆様方のご意見の主なものでございますが、幾つかの論点にまとめられるのではないかとということで、それに従いながらご紹介を申し上げたいと思います。

まず1番目でございますが、消費者行政の一元化についてであります。委員の皆様方から、国は早く進んでいて既成概念が覆っている。あるいは、都の体制をどうするのか。例えば食品表示法への統合、あるいは消費者市場に関するまとまった法律が制定されるという動きの中でどうなのか。それから、例えば食品表示に関しまして、都の取組スタイルを前面に出すべきではないかといったようなご意見が出されたところでございます。

2番目の論点といたしまして、情報の一元化でございます。消防庁の救急隊や保健所に入った情報をいかに集約していくか。それから、東京都はセンターに集まった情報で同じ部の中で取引指導しているという特徴があるというふうなご意見もいただいたところでございます。それから、「東京くらしWEB」というものがある。そういったものがあるということをもっと強調していくためには、情報発信をしていくべきではないかというふうなご意見でございます。

それから、3番目の論点として、相談でございます。安全、表示、取引の三つの分野の相談をきちんと受けとめていくべきではないか。それから、相談員はどうして常備化できないのかといったようなご意見もいただいております。

4番目の論点といたしまして、消費者救済。1件当たりの被害額も非常に多額になって、

現在は多数多額被害というふうになっている。どのぐらいの被害があるのか。それをどのようにして減らしていくことができるのか。そういった基準の研究も必要なのではないかとといったようなご意見がございました。それから、国に先駆けていろいろ消費対策審議会のほうから答申が出されています。どこまでその答申が実現しているのか、どのように盛り込んでいくのかといったようなご意見。

それから、次の論点といたしまして、消費者教育でございますが、食育や環境教育に比べて、かなり弱いのではないかと。あるいは、消費者教育（コンシューマ・エデュケーション）が非常に重要でありまして、図書室の活用も重要になってくるのではないかとといったようなご意見がございました。

次の論点といたしましては、事業者団体、消費者団体との共同による消費者施策を遂行していくべきではないかとといったようなご意見がございました。

それから、次の論点といたしましては、具体的な施策、その進行管理でございますけれども、基本的な理念は承知しつつも、具体的な施策の論議をしていくべきではないかと。そういったことは19次の中で議論されました骨子からも外れてはならないのではないかとといったようなご意見。それから、具体的な目標を書き込む分野と、その他いろいろな分野がある。少し幅を持たせてはどうかといったようなご意見。

それから、具体的な施策としては、課題の解決を緊急性のあるもの、それから5年間をかけていくようなもの、幾つかの分野の幅の中でメリハリをつけていくべきではないかと。それから、いろいろこういった計画というものはあるけれども、総花的になりまして、本当に都民の安全や快適な暮らしの実現に役に立っているのか。政策評価をきちんとしていくべきではないかとといったようなご意見もいただきました。

それから、進行管理に関しましては、目標の達成に向けて、やはり行政内部におきましてきちんと勧告をしていくような権限を持たせるべきではないかと。あるいは、その辺の調整をどうするのか。

そういったご意見の中で、一方で進行管理としては、都庁の中では消費生活部が調整権を持っている。つまり、その調整権をどのように具体的に発揮していくのかということが議論さるべきではないかと。それからいろいろ具体的な施策がありますけれども、その実効性をどうやって担保していくのかといったような観点からのご意見が出ております。こういった幾つかの論点からのご意見をちょうだいいたしたところでございます。

これらに対しまして、今回、私ども事務局といたしまして、先ほどご確認をいただきました幾つかの資料に基づきましてご説明をさせていただきたいと存じます。

それでは、誠に恐縮でございますが、資料5をご覧くださいと存じます。

私どもの消費生活行政、都の場合でございますけれども、国との違いといったようなところが先般の部会等でご意見が出されているところでございますが、この図でお示してありますとおり、右側のほうに国のほうの仕組みをお示してございます。幾つかの省庁にわたりまして、法令でありますとか、いろいろな役割が定められているところでございます。

それに対しまして左側のほうでございますが、消費者行政に関係する都の主な部局といたしまして、基本的には生活文化スポーツ局という組織、その中の消費生活部、それから消費生活総合センター、これが一体の枠の中で消費者行政、国で言いますと、例えば悪質事業者の指導立入調査、行政処分などは経済産業省、それから架空不当請求対策などは総務省、あるいは経済産業省、商品等の不当表示に関しては公正取引委員会でありますとか、幾つかの省庁に分かれているような事業を、東京都の担当部局といたしましては一つの部、あるいは、それと同じ枠の中にある消費生活総合センターといったような組織で担っていく。そのほか、例えば食品の安全といったものに関しましては、福祉保健局の担当部局が協力・連携しながらやっていくというふうな形をとっております。実際、今回の調理冷凍食品に関する原料原産地表示につきましては、福祉保健局と文字どおり一体になりながら制度化を進めてきたところでございます。

それから、消費者相談から実際の事業者処分の至るルートにつきましても、東京都の場合と国の場合とございまして、東京都の場合は、消費者から相談がありますと消費生活総合センター、それから消費生活部が一体となりながら、行政に対する体制・対応をとっているというふうなところでございます。したがって、国のほうのいろいろな省庁縦割りという中で、現在、消費者庁構想がございますけれども、一本化していくというふうな動きがございますが、東京都の場合にはこういったすでに一体的な枠組みの中で執行しているところでございまして、ここでは福祉保健局だけ紹介をさせていただいておりますけれども、今回、第20次から、本日も書記として来ておりますけれども、安全の面で東京消防庁、それから健康・食品というような観点から福祉保健局、それから環境と消費という観点から環境局のほうからも書記として参加をしてもらっているところでございまして、

東京都の場合、垣根の低い中で一体的にやっていくというふうな体制をとっているところ  
でございます。

次でございますが、これも一つの例ということでございますけれども、多重債務問題が  
非常に大きな社会問題になっておりますけれども、その一つは体制でございます。東京都  
の場合、資料6をご覧くださいと存じますけれども、資料6の右側のほうに多重債務  
問題対策庁内連絡会議というふうなもの、それから左側のほうには多重債務問題対策協  
議会、外部の民間団体の方にも入っていただきながら、こういう二つの体制の中で、真ん  
中のところに五つの部会をお示ししているところでございます。情報連絡部会、相談部会、  
生活再建部会など、五つの部会がございます。

恐縮でございますが、1枚おめくりいただきまして、資料6-1、これが全体の委員の  
方の名簿でございますが、その次に情報連絡部会の委員の方々が入ってございます。それ  
から、もう1枚めくっていただきまして、相談部会の委員の方々ということでござい  
ます。例えば、この相談部会でご説明を申しますと、部会長がセンターの所長になって  
おりますけれども、例えば日本司法支援センターであるとか、第一・第二東京弁護士会、  
それから全国クレジット・サラ金被害者連絡協議会、こういったような民間の方々にもメン  
バーとしてお入りいただいております。それから、その次のページをおめくりいただき  
たいと存じますが、生活再建部会、これは部会長が福祉保健局の参事が務めておりま  
して、同じように民間の方々も入って活動しているところでございます。この全体の  
会長としては、私どもの生活文化スポーツ局長が務めております。つまり、どうい  
うことかと申しますと、生活文化スポーツ局長のリーダーシップのもとに、生活文化  
スポーツ局だけではなくて、他局の部長級の職員も入りながら、部長級の職員が部  
会長になりながら、その上で民間の方々にも入っていただいている。つまり、全  
庁的な体制の中で部会長が責任を持って、そして民間の方々の注目も浴びながら、  
例えば多重債務問題の対策を進めている、こういう体制でやっているというふうな  
ことをご理解いただければというふうなことでございます。

以上が東京都の消費生活行政の進め方、具体例も含めまして、一体的・全庁的な  
仕組みの中で現在進めているというふうなことをご説明いたしたいということで  
ございます。

続きまして、資料7でございます。これも一つの例でございますけれども、消費生活  
行政の施策の進め方の例でございます。一例といたしまして、消費者教育という  
ことで、ここにお示ししてございますのは消費者教育を進めていく進め方の例  
でございます。消費者

教育でございますけれども、この資料7の左側のほうにお示ししてございますけれども、学習指導要領が改定されまして、教育現場においても正式な形で金融経済教育というものが小・中・高に盛り込まれていくということが決まっております。ただし、まだそれまでには、例えば小学校であれば平成23年度から、高等学校であれば平成25年度からということで、まだちょっと時間がかかるというような状況がございます。

また、学習指導要領による教育というものも、昨今、いわゆる「ゆとり教育」の見直しの中で学科の教育に非常に力を入れていくという方向の中で、どの程度できるかというのはまだいろいろこれからの問題ということになるわけでございます。実際、若い人たち、これから社会に出て行く人たちについて、基本的な金融経済に関する知識が不足しているがために、いろいろな消費者被害が生じているという現実がございます。そういったものにどう対応していくかということでございまして、東京都といたしましては、多重債務問題改善プログラムの目標というようなことで示してございますけれども、要するに、東京都の場合、23区26市、そのほか町村がございますけれども、こういう金融経済教育について非常に積極的な姿勢を持っている区市がございます。そういった積極的な取組をしようとしている区市に東京都のほうからいろいろな形で働きかけて、そういった区市がモデル的に先行して既存のいろいろな教材の取捨選択、あるいは実際のやり方であるとか、そういったものを進めていく、そういうモデル的な取組をまず先行させていく。その上で、周りのほかの区市町村にも普及していく、そういった運動論的な展開を消費者教育として進めていこうではないかということで進めている、そういった一つの例として今回ご紹介させていただいているものでございます。即ち、東京都が中心になって一体的にやっていくという方向もあれば、こういった課題によりましては、いろいろ円滑に、具体的に、現実に即して運動を進めていくというやり方もあるというふうなことでございます。

次のページ、資料8でございますけれども、今度は逆に高齢者の方々の被害も非常に多く見られるところでございます。この高齢者の消費者被害対策につきまして、東京都の仕組みでございますけれども、このペーパーの中ほどに「要件1」から「要件4」まで一応ございます。要するに、東京都といたしましては、高齢者の消費者被害、最近、ひとり暮らしの高齢者も増えておりまして、話し相手がなかなかいない。そういった中で、言葉巧みな勧誘等によりまして次々販売等の被害に遭っているというような例が多くあるわけでございます。そういった中で、やはり地域の見守りの中でそういった被害を防止していく



ということが重要になるのではないかという視点から、東京都としては、地域における仕組みづくりのガイドラインをお示しいたしまして、23区26市町村のほうにガイドラインをお示しして、それぞれの地域、あるいはそれぞれの地域における高齢者対策の仕組みの現状といったものを踏まえていただきながら、私どもとしては要件の四つを満たすということで、それぞれの地域における仕組みを構築していただきたいというふうなことでお勧めをしていくというふうなやり方で取り組んでいるところでございます。

その次に、資料8-1というのを綴らせていただいておりますが、これをご覧いただきますとおわかりのとおり、昨年末の時点でこの四つの要件を満たしたガイドラインに基づいてそういった仕組みづくりをしている区市町村が14区11市になっているということでございまして、平成18年以来、このガイドラインをお示ししておりますけれども、短い期間の中で、それぞれの地域においてかなり積極的に取り組まれているというのではないかとこのように考えているところでございます。それぞれの地域の見守りネットワークの取組の事例を参考までにその後ろに何枚が綴らせていただいているところでございます。要は、それぞれの地域の特質に合わせたいろいろなネットワークを構築しているというふうな一つの例でございます。こういったように、高齢者の消費者被害の防止についても、区市町村を巻き込みながらといいますか、一緒になりながら、東京都としても消費生活行政を進めていっているというのが現在の取組でございます。

続きまして、今度は安全という観点、あるいは情報の一元化という観点からいろいろご意見をちょうだいしたところでございます。それに関しまして、東京都の現在の取組をお示ししているものでございますけれども、資料9でございます。「事故を未然防止するためのシステム」ということで、白黒でちょっと見づらいのですけども、事故の未然防止ループということで、例えば左上のほうに都立病院、それから東京消防庁の医療情報であるとか救急情報、そういったところから事故情報を収集してまいりまして、似たような例がないかというようなものを国民生活センターのP I O - N E Tや私どものメコニス、これは後ほどちょっとご説明申し上げたいと思いますけれども、こういったものも活用しながら、機動的に現場の調査に入っていく。また、事故情報の分析、商品テスト、これもいろいろな機関がやられておりますので、そういったところの情報も活用しながら、そしてまた、具体的な防止対策を検討し、そしてまた、一般に都民に情報発信をしていく。国に対する要望でありますとか、事業者に対する要望、あるいは指導、それから消費者に対す

る周知、こういったような一定の事故あるいは事故の兆候等があれば、未然防止のループに従ってきちんと円滑にやっていこうではないかというふうな、都民の安全を守るためのシステムということで都は取り組んでいるところでございます。

それから、その次でございますけれども、今度は相談の関係でございます。資料10をご覧いただきたいと存じます。雑駁な資料で誠に恐縮でございますけれども、「都の消費生活相談等の体系」ということで簡単にお示ししてございます。都民、消費者でございますけれども、東京都の場合、在住・在勤・在学の方々を中心にして、この消費者の方々と都の消費生活総合センター、あるいは区市町村の消費生活センターといったところとの結びつきをイメージ的に概念的にお示したものでございます。都の相談の特質でございますけれども、一番中ほどに書いてございますけれども、相談ということで から まで、これは消費生活総合センターにおきましては、平成19年度で申しますと年間4万件を超える相談がきているところでございます。いろいろな分野の相談があるわけでございますけれども、東京都の場合は、専門分野と申しますか、美容あるいはエステの関係であるとか、学習教材の関係の訪問販売等、あるいは不動産、あるいは金融関係のジャンルであるとか、そういったそれぞれのジャンルごとに相談員がグループをつくりまして、その専門のグループが専門的にその分野の相談を受け付けるということで、あれもこれもということではなくて、その分野に関しましていろいろなノウハウを蓄積しながら、非常に複雑化・高度化する相談にできる限り応じていくというふうな体制をとっているところでございます。これが東京都の相談の非常に大きな特質ではないかというふうに考えております。

それから、もちろん身近な区市町村の消費生活センターにもいろいろな相談が入ってくるわけでございますけれども、それらとも私どもは非常に密接に連携をしながらやっております。例えば、同じ業者の案件であれば統一的に処理していこうではないかと。それから、東京都の相談に入ったいろいろな事例であるとか、あるいは緊急被害情報というものもきちんと区市町村のほうに情報をお示ししていく。あるいは技術的な支援、あるいは商品テストといったようなものも、区市町村のいろいろな人たちにもお知らせしていく。それから、相談マニュアル、これは私どもでそれぞれ専門分野ごとにかなり緻密なマニュアルをつくっております。これは当然、手の内を知られるといいですか、そういったこともございますので取扱注意のものでございますけれども、こういったものもきちんと区市町村のそれぞれのセンターのほうにもお示しをしていく。あるいは、年間200件ぐらい、実

務相談メモといったようなことで、本当に相談の現場でどういう問題が生じているのかということ、区市町村のほうにきちんと情報を伝えていく。それから、今年度からでございますけれども、支援サイトということで、WEB上でもID、パスワードをきちんと整えた上で、そういった実務的な支援を図っていくというふうな取組を始めたところでございます。それから、もちろん区市町村の相談員の方々に対する研修でありますとか、あるいは相談アドバイザー制度、外部の専門家も含めた、そういったアドバイザー制度も加えて支援をしていく体制をとっております。その他情報連絡会等もございます。

それから、一番下の箱に書いてございますけれども、PIO-NETとメコニスでございます。これは、実質的にはかなり一体的に区市町村のほうの端末からPIO-NET、あるいはメコニスのほうに随時情報が入られるような形になっております。ただ、運用がシステムのホストとしては、PIO-NETは国民生活センター、それから東京都のほうにはメコニスのサーバがセンターのほうにあるというふうな関係になっております。こういった中で、一番右側にお示ししてございますけれども、いろいろな問題等があれば、行政として事業者に対する調査指導、あるいは行政処分、あるいは危害・危険防止対策というふうなことで、的確に対応していくというふうな流れをお示したものでございます。

以上が相談の関係でございます。

このように、東京都の場合、先般いろいろご意見をいただいたところでございますけれども、特に消費生活総合センターの機能を十分に発揮していきながら、それから区市町村とも十分に連携を図りながら、行政と相談部門一体になって、できるだけ消費者の目線に立ちながら事業を進めているというところでございます。

それから最後に、先般、詫間先生のほうからご指摘いただきました図書資料室につきまして、飯田橋のほうにございますので、本当に簡単でございますけれども、リーフレットをお配りさせていただいたものでございます。ここでいわゆる消費者行政に関する資料等もかなり取り揃えておりまして、いろいろな団体等に活用されているところでございます。

以上、非常に雑駁ではございましたけれども、前回のご議論を踏まえさせていただきながら、現在の東京都における取組を中心に、それに対するご説明ということで申し上げさせていただいた次第でございます。以上でございます。

池本部長 ありがとうございます。的確な資料をご準備いただきましてありがとうございました。

さて、それでは、今のご報告も踏まえて、全体的な審議に入っていきたいと思えます。まず最初に、消費生活部長から発言の申し出がございませうですが、お願いいたします。

消費生活部長 今、大野副参事のほうからいろいろご案内を差し上げたところですが、もちろん、すべてこれでよしというふうを考えているわけではなくて、とにかくわれわれのほうも実効ある消費者行政を展開したいということで、こういったいろいろな工夫をしながら取り組んでいるという、その辺の実態をまずご理解をいただいた上でご議論いただければと、そういう趣旨でございませう

それで、私のほうから、ご審議いただく前に、消費生活行政を所管する立場として今どういうことを考えているか。ちょっと失礼な言い方で申しわけないのですが、この部会にどういうことを期待をしているかということ、これはわれわれの思いとしてお話をさせていただければと思えますので、ちょっとお時間をいただきたいというふうに思えます。

ご案内のように、国のほうでは消費者行政一元化ということで、その旗印のもとに今推進会議が早晩その辺の方向性を示したものがまとまって出てくるのではないかとこのように期待をしているところですが、ただ、私たちは、実際に消費生活行政を東京都という立場でやっていると考えることですが、消費者行政一元化という名のもとに、地方分権といいますが、地域のことは地域でできることはやっていくという思想、その推進の取組、流れというものに竿を差してほしくない、逆行してほしくないというふうに思っています。やはりこれからは地域経営の時代であるわけですので、もっと地域が本気になって住民の福祉の向上のために取り組んでいく、こういうことが非常に大事ではないかとこのように思っています。

(追加資料配付)

消費生活部長 なぜこんなことを申し上げるかといいますが、今これからお配りするのですが、先般、第19次のこちらの審議会のほうで、食品の原料原産地表示について、そのあり方について答申をいただいて、私どものほうも、知事はその内容に沿って告示をするということで今手続を進めているところでありませう。もうすでにW T Oの関係のほうも具体的に進んでおりませう、今後、特段の事情がなければ、8月の上旬にも告示の本格的な手続の準備もできるのかなと、こんなふうなことで今進めているのですが、実は昨日、今お配りしておりますけれども、農水省のほうから私あてに通知文がまいっております。

ご覧いただきますように、最初前段のほうは、今回のわれわれの取組について有意義だ

というふうにおっしゃっていただいているのですが、中をどんどん見ていきますと、要するに法律の枠組みの中でとにかく頼むと。更に、パンフレットをつくって周知しろとか、いろいろな機会を通じて事業者の対応に齟齬が生じないようにと。これは言われるまでもなく、どんどん準備を進めておりまして、例えば今お配りしておりますパンフレットもつい先日でき上がったものでして、議会の主要会派のほうにもいろいろご案内をしたり、もちろん、これ1枚でいいなんて思っていませんで、とりあえず、まず審議会の中でも、食品の表示に関する制度そのものが非常にわかりづらいと。この辺を少しでもわかりやすく都民に伝えてほしいということで、まず急いで第一弾をつくろうじゃないかということで、本当の第一弾です。また、こういったものをお出しして、いろいろな都民の目に触れることによって、場合によっては、ここがわかりづらい、この辺をもっと教えてほしいというような声にぜひまた次の段階でお応えしようというようなことも考えております。それから、「消費生活講座のお知らせ」というのを今お配りしてございますが、これは消費生活総合センターのほうでこういう大規模講座を設けているのですが、その一環として、7月14日にはシンポジウムを開こうと。後ろのほうにメンバーのお写真も載せてございますけれども、今回の審議会で答申をまとめていただく際に、部会の部会長としていろいろとご尽力いただきました齋藤弁護士にコーディネーターになっていただいて進めていこうというようなことで、われわれのほうはわれわれのほうできちんと審議会でいただいたことを踏まえて進めていく準備を進めているところなので、われわれからすれば、言葉は悪いですけれども、確かに農水省は農水省としてのお立場もあると思うのですが、ぜひ東京都が今回、知事が告示によって調理冷凍食品について、もちろんまだ十分じゃないですけども、原料原産地の表示を少しでも進めていこうと。この動きを受けとめて、それに対して国はどうするか。そちらのほうにもっと力を注いでいただければというふうに思うのですが、要は、もうちょっとうがった見方をすると、一元化、一元化と言いながら、結局はこういう体質が変わらないのであれば余り意味がないんじゃないか。屋上屋を重ねることがあってはいけないのではないかと、そんなふうな危機感も持っております。ただし、もちろん国民を大事にする、消費者を大事にするという姿勢はぜひ大事にして、実質的にいい方向で進んでいっていただきたいことについては、われわれも大いに期待をしているところです。

ちょっと話が長くなって申しわけないのですが、それでは、どういうことをこの部会を

通じて、あるいは審議会を通じて、われわれは国との関係で消費者行政の拡充といいますか、充実に向けて進めていくのか。この基本計画の改定を通じてどうやっていくのかということですが、これはまだまだ雑駁なレベルで申しわけないのですが、今聞いているところでは、8月の下旬に臨時国会が招集されて、消費者行政一元化に向けた一連のいろいろな法律の所管をどうするかとか、場合によっては新法もつくとか、いろいろあるのでしょうかけれども、そういったことが国会の中で論議される。私どものほうは、前回もお願い申し上げましたように、7月下旬にはぜひ答申をいただきたい。それで、できれば21年度の予算の裏づけをもって、計画を実行していくんだと。

もう一つは、実は今回の基本計画の改定を通じて、地方から国に対して提言をしていくということもやはり必要ではないか、こんなふうに思っております。答申を受けて計画を改定する。それを世に問うということと併せて、当然のことながら、9月都議会にも報告をして都議会でも議論をいただく。そういったさまざまな機会を通じて、国のほうに対しても働きかけていきたいと思っております。

それでは、その基本的な部分でどんなところが重要というふうに今現在、都が考えているかと申しますと、もちろんいろいろなことを挙げれば切りがないのですが、総花的に挙げても意味がない。基本的なコンセプトとしては、やはり地方の消費者行政の足腰をいかに強くするか。これは消費者行政一元化に向けた国の取組を支える根本だろうというふうに思っております。具体的に言いますと、三つ考えておまして、一つは、これも国のほうの自民党のプロジェクトでもいろいろご提案もあったようですけれども、やはり相談窓口体制をいかに強化するか。それから、そういった相談事業にも少しでも多く対応できる、適切に対応できるような体制をとるか。サービス向上の面ですね。それを支える消費生活相談員の方々の処遇といいますか、優秀な相談員を確保する必要がありますものですから、やはりこれ抜きでは進められないだろうというふうに思っておりまして、ただ、いろいろな制約の中で、常勤化を図るべきというような意見もあるのですけれども、超長期的な目標であれば、それはそれとして進めることについては当面は問題ないだろうと思うのですが、中短期の目標として見ると、やはり改革論としてはなかなか難しいのかなというふうに思っておりまして、やはりまず処遇を改善していく。サービス向上とセットで処遇の改善も図り、優秀な相談員を確保して足腰を強くしていくというふうなことがまず大事なのかなというふうに一つ思っております。

それと併せて、やはり身近な問題は身近なところで解決するというので、東京都、つまり都県レベルだけではなくて、区市町村もやはり足腰を強くしていってもらいたいというふうに思っています、ちょっと話はズレるのですが、よく情報の一元化というのが言われるのですけれども、鳥インフルエンザのように、まさに国家的に防疫体制を引いて、もちろん入口ではまず検査体制があって、場合によっては住民の移動を制限するとか、あるいは財物の移動も抑えるとか、それから適切な医療体制を講じる。そういったものであれば本当に国のほうに情報を素早く上げて一元的な対応をとっていただくというのが大事なんだろうけれども、食品の安全の問題も多分そうなのかもしれないのですが、一般の消費者問題と言われるいろいろな消費者被害にどう対応するかとか、あるいはちょっとした事故などにも場合によっては身近なところで対応したほうがいい場合もあるわけですので、そういったことが、やはり消費者行政一元化、そして情報の一元化という名のもとに、すべて何か国のほうに報告をすればいいんだというようなことで、基礎的自治体のレベルで勘違いをされると、これは本当に地方の消費者行政の後退ではないか。この辺をもう少しきめ細かく、国のほうにおいても論議していただく。こういう必要性も今回の相談窓口体制の強化を、都レベルだけではなくて、区市町村レベルも含めて主張していく中で、その辺の論議を深めることを一つお願いしたいのかなというふうに思っております。

それから、二つ目ですが、取引指導のところでもちょっと申し上げたいのは、東京都は19次の消費生活対策審議会の答申を受けて、これまでの指導中心から処分重視ということで悪質事業者を締め出して、健全な経済活動、商業活動というものをきちんとしたものにしていく、それを支えていくんだというようなことで取り組んできてはいるわけですが、ただ、実際われわれ現場としても、処分をすればそれでいいのかという疑問がありまして、中には立入検査に入った後、人間でいえばもっと真っ当な人生を歩みず、企業としても真っ当な企業になりますということで、外部委員も入れて、例えば具体的に言えば弁護士さんなども入れて、コンプライアンスの徹底・改善を図ろうというようなことで取り組む。もしそれが本気になって取り組んでいただけるのであれば、業務を停止することに入る前に、少し猶予を置いてその取組を見てもいいのかなと。また更に、今現在、やり得になっているような、つまり悪質事業者が悪質な商法を通じて得た利益を吐き出させるべきだという議論もあるわけですが、これももちろん国においてどういうふうに法律によって進めていくのか、いろいろ議論もあったり、いろいろな案もあるのですけれども、時間

もかかるわけですが、例えば今、私どものほうとして考えているのは、処分執行猶予付き警告指導のような形で、できればもっと消費者保護の観点に立って、真っ当な企業になってもらう中で被害金を返すというような作業にも当たらせるとか、何かそういうようなことももっと考えていっていいのではないかと。この辺も一つの提案として出していくことも必要なのかなというふうに思っています。具体的には、経産省のほうともそういった処分をするに於いての基準づくりにもこの辺もひとつ加味してはというようなことで、具体的に今、経産省のほうもそういった一つの減点といたしまししょうか、例えば、特商法のこういう規定に違反したときは6カ月だと。しかし、こういう取組をしているということであれば3カ月にしまししょうと。そういう減点と言うと変な言い方ですけども、処分をするに必要ないろいろな基準の中でそういったものも加味していこうというようなことについても、今、賛同いただいているところであります。

それから、三つ目ですが、これは情報一元化のところとも絡むのですけれども、地方においては、特に法を執行する、あるいは具体的な住民の安全を図るということで大事なことといえば、必要なところに大事な情報をいかに届けるか。この辺をもっと真剣に考えていかなければいけないのかなというふうに思っています。ともすると、われわれ行政は、いろいろな調査なり試験なり実験なりによって得られたデータを報告書としてまとめて、そしてプレスすれば、何かそれでおしまいというようなところもあるのですけれども、ちょっと具体的な例で申し上げますと、今、詫間先生がいらっしゃいますが、詫間先生が委員長になっていただいて、東京都のいわゆる商品の安全問題を論議して、いろいろな具体的な対策を打ち立てて、先ほどもちょっとご案内申し上げましたけれども、国とか、あるいは関係業界などにもいろいろ提言をする。直していただこうと。あるいは、国にはJIS規格なり、そういった安全規格なりにも取り組んでいただこうというようなことでいろいろ進めているのがあるのですが、去年は子どもの衣服について安全対策の提案をいただいた。これは、実はリーフレットをつくったんですけれども、30万部印刷をして、そのときに考えたのは、やはり本当に必要なところに届けようということで、これは詫間委員長にもお願いをして、実は安全問題協議会で議論をしている途中から私立幼稚園の団体から代表を出していただいてご協力をいただくというような、そういう一つのルートをつくって、3歳児から5歳児を抱えておられる家庭全部に届くようにということで、全公立・私立の幼稚園、保育所を通じてお配りをしたという一つの例があります。



もう一つ、今取り組んでいるのは、これは東京の消費者団体連絡センターが、先般改正をした都条例の規定などもいろいろ勉強していただく中で、「悪質な訪問事業者お断りシール」というなかなかいいものをつくっていただいた。これを更に広げていく必要があるんじゃないかということで、現在、消費者団体の皆様方が東京都と一緒に消費者月間事業というのを進めているのですが、そこで、できれば20万枚、30万枚というようなオーダーで新しいものをつくって、更に、これを実際に高齢者の方々にお届けするにはどうするかということで、今、町会連合会のほうともお話をし、ご協力をいただく中でお届けしよう。そういう高齢者との関係での一つのルートをつくっていかうというような試みもしております。

それから、先ほどの安全問題協議会で、今年報告をいただいた折り畳みいすとか、折り畳み製品についての危害・危険を防止しようというようなことでのリーフレットも今現在は100万枚印刷しようということで、これは幼稚園とか保育所だけでなく、小学校とか、あるいは公共施設などにも届くようにということで。いろいろな話を申し上げたところですが、とにかく本当に有用な情報を、本当に必要なところにいかに届けるか。この辺は地方ならではでなせることなのかなと。情報の収集の一元化とか何かいろいろなことを言うのですけれども、やはり一番欠けているのは一体何だというような問題意識の中で考えていくと、今申し上げたような3点あたりはぜひ重点的に今回の改定基本計画の中に位置づけて、本当に提言などというふうな形になるのかどうかちょっとわからないのですが、それはいろいろとまた委員の皆さん方のお知恵をいただいて進めていきたいと思うのですけれども、今、そのようなことを考えているところであります。

ちょっとお時間をいただきましたけれども、どうも済みませんでした。お願いいたします。

池本部会長 ありがとうございます。非常に意欲的な方向で検討していただいているということですね、うれしく思います。

さて、それでは、委員の皆さんからこもごもご意見をお願いしたいと思います。どなたからでも結構ですが。

長田委員 本当に意欲的なお話をいただいたと思いますけれども、それをより具体化して書いていかないと、気持ちだけではなかなか都民に伝わらないと思うのです。どれだけ具体的に、予算的措置も考えて21年度の計画にということをおっしゃっていましたので、

もうかなり具体的な動きや取組をもししておられるのであれば、それをぜひお話をいただいて、具体的にこの基本計画に書き込んでいけばいいのだろうと思いました。

それで、幾つか思ったのですが、まずすごく瑣末なところからというところですが、センターの相談のフロー図みたいなものがありましたね。「都の消費生活相談等の体系」で、これが確かに都の消費生活相談センターでやっていらっしゃるお仕事ということになるのだと思いますけれども、もし書いていただけるのであれば、適格消費者団体との連携というところを、弁護士会との連絡会議等とか、どこかそういうところは業界団体連絡会議などに入っているのかもしれないですけれども、せっかく連絡会をつくっていらっしゃるし、消費者団体との連携ということでは、それをきちんと具体的に、また、これが資料として出ていくというようなことがあれば書いておいていただいたほうがいいと思いました。

これを見ていて思ったのですけれども、先ほどからのお話でも、とにかく相談を受け付けたところから問題点を見い出して、それを具体的に指導や処分が必要であればそれにつなげる。それから、都民への情報提供をしていくというところの、そこに消費生活相談センターの相談員の皆さんがぜひご活躍いただけるといいのではないかなというふうに思っています。といいますのは、私、情報通信の世界の幾つかの国の会議に出ていて、その中で電気通信利用者サービス懇談会というのがあるのですけれども、そこで今、電気通信の世界での消費者保護はどういうことをすればいいのかということを検討している中で、この間、齋藤雅弘さんもおっしゃっていたのですけれども、やはり実際に相談を受けている人たちの声を、国の会議でもきちんとその場で聞くべきだと。何か報告が紙で上がってきて、こういう傾向ですということじゃなくて、実際受けているときに、法律がこういうふうだからすごく使いにくいんだとか、こういう仕組みがないと解決できないんだとかという具体的な話をやはり生で聞くべきだというお話がありました。私も本当にそうだと思います。それで、ご協力をいただいて、センターのところにお話を伺いに私も参りますけれども、一般人なのでなかなか細かいところまで聞けないこともあります。でも、かなり具体的にいろいろなことを教えていただきます。でも、私がそれを代弁して伝えるよりは、直接話していただいたほうが法律の改正を考えているような人たちにはずっと響くのではないかなと思います。総務省からも何度も調査でセンターのほうに行ってお話を伺うということもしてもらっていますけれども、それはやはり国と都との関係であって、委員みんながそれを共有化することはできないので、先ほど地方から国への提言とおっしゃいましたけれど

も、そういうこのところでのもう少し具体的な提言もできるような仕組みづくりにもぜひ取り組んでいただきたいと思います。

今回の国の一元化にまつわるいろいろな検討の中で、地方と国との関係というのがいろいろあると思いますけれども、東京都は地方のトップランナーとしてのこういう形というのをバンと打ち出して、なかなかそれについて来られない消費者行政が、本当にちゃんと予算が取れていないような地方は、そこが持ち上がってくるような、何かそういう仕組みになればいいのかなと思いますので、今、都がやっているものをより発展させる方向での提案をぜひ基本計画の中にも書いていただきたいと思いますというふうに思います。

池本部長 ありがとうございます。ほかにいかがでしょうか。

夷石委員 部長の熱意がひしひしと感じられまして、まさにそのとおりだと思っております。特に消費者政策一元化については、国に持っていく前に地方自治体でやるべきだと思っております。消費生活問題というのは本当に生活の基盤の問題であって、地域住民の安全、生活の安心のためにやるべきであって、国がやる前に情報を身近なところで察知したら、そこで迅速に対応すべきだと思っておりますので、まさにそれを今回の計画の中に盛り込んでほしいと思っております。

それは総体的なことですけれども、今、長田委員のほうから相談についての指摘の部分がありましたので、私も資料10のところ、国への提言の問題、国への施策に上げるところがちょっと抜けているのかなというのが感じられました。

それと、これは相談だけでもないんですけれども、最初の資料1のほうにも、国の施策と都の施策の違いは出ているのですが、すべてにおいて区市町村と都の役割分担をしっかりと明確にすべてのところで位置づけて、施策に取り組んで書いたほうがいいのではないかと思っております。特に、今回の相談のところにおいても、今の現状をここに書かれておりますけれども、これはこれで先進的にやっていただくのは結構なことですけれども、これからどういう計画をするかといった場合などは、やはり先ほど言いました国へ情報を上げるときに、私も、国の人たちからちょっと聞いたことがあるんですけれども、いわゆるP I O - N E T情報を見たら、それは都の問題だけではないんですけれども、情報がもっと中身の濃い、行政処分にもつながるような特徴的なものがきちんと書かれている情報かと思ったら、みんなパターン化していて処分の参考にもならない。事業者の件数的なことにはつながっても、中身が書かれないというのは、相談員の人たちの教育の問題があるの

かなと思っています。要するに、相談員の意識改革、個別相談処理で相談処理をしているだけではないんだと。さまざまな施策、行政処分とか、法律改正とか、消費者啓発につながるというような施策へ転換するために、だからこそ行政が民事不介入原則の中で相談処理をするんだという意識で、記録をきちんと網羅して、その取引の特徴とか問題点をしっかり、今のメコニスで、これはP I O - N E Tと同じルートでP I O - N E T自身が改革しないといけないんですけれども、件名数が少ないとか、概要を書く欄が少ないということもあるかと思いますが、そこをちゃんと教育をしていかないといけないのかなと思っています。

それで、都と区との役割分担としては、やはりセカンドオピニオンとしての都の相談員の役割というのを認識してもらわないといけないのかなと思っています。国民生活センターなどで移送相談というのを打ち出しておりますけれども、あそこの違いは、東京都は国民生活センターに都内の区市町村は言わないで、都に聞けばいいというような形をとっていただきたいのですが、今なかなかとれないというのが区の相談員のほうからの意見なんです。情報交換会の際にいろいろ貴重な資料を出してもらって、それは参考になるけれども、区から困ったときに問い合わせしても、そこをノウハウを教えて、こういうやり方ですというようなことの助言をいただくという機能が薄れているのではないかと。その辺を相談員の人たちがやれる体制をしてほしいというのが、細かい能力向上の中の一つの目安として出していただければと思います。

それとまた、システムとしてもう少し考えていただきたいというのは、区市町村で受けられない相談を都がやるべきではないか。それをもう少しPRして打ち出していいのではないかと。例えば外国人からの相談、障害者からの相談、新手商法への対応のノウハウについて集中的に受けて、それを区市町村に投げかけるという処理について情報提供するというようなことで、区市町村との相談を、全体的に窓口が少ないので、直接相談をもちろんやるべきではありますけれども、めり張りをもう少しつけて相談対応は考えていって、それを新しい施策として盛り込んでもらえないかというような感じを持っています。とりあえず、今は相談について少しお話しさせていただきました。

池本部会長 ありがとうございます。ほかに。

消費生活部長 今、お2人の委員のほうからお話をいただいたわけですが、大変重要な視点とありますが、われわれもそういう問題意識を持ってやらなければいけないな

というふうに思うのですけれども、今日は、消費生活総合センターのほうからも2人の課長もこの場におりますので後でまたお話をしてもらおうと思うのですけれども、一つは、例の適格消費者団体については、これは昨年8月に連絡会を東京都のほうでつくってありまして、消費者機構日本と全国消費生活相談員協会、通称「全相協」、この二つの団体の代表、そして区市の代表も入れて、それから私どもということで。本当に団体訴権が有効に機能していくためには、非常に大事な情報を的確にお伝えする、双方の信頼関係をいかにつくっていくか、この辺が非常に大事なので、定期的に連絡会を持って進めているところなので、その辺はやはりこの体系の中にきちんと位置づけるべきだということはおっしゃるとおりだと思います。

また、財政的な支援については、いろいろ難しいのですけれども、実は今年度から東京都も「消費者機構日本」の賛助会員になって、賛助会費をお支払いするという中で、少しでも財政基盤の確立といいますか、それに寄与すればというようなことで。全相協についても、もうすでに賛助会員として毎年、都から50万円、会費を出しているというような実態がございます。

それから、二つ目ですけれども、やはり生の声というのは非常に大事ですけれども、これは具体的に国のほうにそういったものを届けるに当たって、何かいい方法といいますか、誰がどういうふうにするとか、そういうような案でもあれば参考までにお聞かせいただければと思うのですけれども。

長田委員 センターのほうから発信していくというのはなかなか難しいかもしれないのですが、少なくとも国が聞きたいと思ったときに、どういう形でお願いすればいいのかというところをまず確認しておいていただければ、多分、オーダーはすごくたくさんあると思います。私をご紹介しただけで、総務省から去年だけで3回、センターに相談の内容のことについてヒアリングに行ってもらっているのですけれども、きっとそれは消費者教育のほうも含めるともっといっぱいになると思いますので、相談課に申し上げればいいのか。とにかく、国の人は何も知らないというのが正直なところなんです。内閣府の国民生活センター系の人たちは、都のセンターの動きとかみんなご存じかもしれませんけれども、それ以外の縦割りの弊害というものだと思いますけれども、本当にそういう組織へ行って話を聞けるんだということすら何も知らないの、こういうところがあって、ここにはこんな情報がたくさんあるんだということを、少なくとも今回、多分、一元化のところでは各省

庁に消費者行政担当のところを明確に置いてというようなことになるとと思いますので、そういうところには、こういう組織があって、こういうところでちゃんと話ができますというようなことを宣伝していただきたいというふうに思います。

消費生活部長 その辺ですけれども、相談課長、どうですか。

消費生活総合センター相談課長 今、長田委員からお話がありましたように、特に長田委員経由で総務省関係が何件か、あるいはまた、内閣府からもお問い合わせいただいたときに、個別には今できる限りお答えしているような状況でございまして、私に対応するよりも、やはり実際に受けている相談員がお答えさせていただいたほうが、より実のあると言うとあれですけれども、具体的なお話をさせていただけるのかなというのもございますので、それが何らかのルートづくりなり、形づくりなりということについては、またちょっと検討させていただきまして、できる限り情報発信をできるようにしていきたいというふうに考えております。

長田委員 済みません、一つ忘れていました。場合によっては、直接、本当に消費者保護のルールづくりみたいなものをするところの会議であれば、都のセンターから委員として相談員を推薦するということはできないでしょうか。要するに、東京都のセンターを代表してとか、東京都を代表してということになると難しいのかもしれませんが、その専門の相談をやっている方としての何かを出していくということは可能かどうか。

消費生活総合センター相談課長 生の声ということと、委員会なりでの委員としての発言ということとは、あるいは東京都を代表としてというようなことになってまいりますと、少し異なる部分もあるのかなと思います。実際に事務室で現に生の声をどんどん伝えていくということは非常に有意義だと思いますが、委員等についてはまた検討させていただきたいと思います。

池本部長 ありがとうございます。今のことに関してだけちょっと私見、感想を言いますと、むしろ国に対して今回の消費者行政一元化の流れの中で提言をしていくべきだということは大賛成なんです。それこそ、今度7月に全体会でこの基本計画を出すとともに、都として何をやるかだけではなくて、併せて国に提言もまとめて、それも全体で承認を得て執行できるような流れに間に合わせたほうがいいと思っているぐらいです。そういう中へ、先ほど部長から指摘があった、情報一元化というのは国が吸い上げるから出してくださいという一方通行ではなくて、むしろ各自治体が独自性を発揮してやっていくこと

が重要であるというのも非常に重要な指摘ですが、そういう幾つかの項目を今回の消費者行政推進の中の柱の留意点として提言をしていくというものを並行してまとめていってはいかがかなというふうに思います。

済みません、ちょっと私のほうからでしたが、ほかの皆さん、いかがでしょうか。

矢野委員 幾つか意見を述べさせていただきますが、この部会自体が非常に限られた回数の中で最終答申を出さなければいけないということでは、今日も含めて、あと3回、4回の中で、私どもが最終的にどういう形を整えて部会としての答申にしていくのかというところはまだ余りつかめ切れていないものですから、この間、何回も出ています資料の、前回ですと資料3の部分を膨らませていくことになると思うのですが、一つには、今回、消費生活をめぐる主要な課題というのが出ております。この主要課題は大きくは三つの柱になっておりますが、この課題と実際の政策課題、施策の方向との連携というか、関係性が私はまだつかみ切れていないのですが、実はこの間、情勢が非常に加速度的に変化していく中で、予測もつかないような状況が出てきております。特に食糧危機の問題とか、それと、一方の消費者庁に関する消費者行政の変化の問題もありますが、もう少し主要な課題のところ、まさにこれから5年間と直近のところ、東京都として何を情勢的に捉えながら重点を入れるのかということ、もう少し1、2、3のところを整理をされた上で、先ほど部長がお話しになりました主要な課題のところは2の4のところにあたると思うのですけれども、そういったところがめり張りができればと思っております。ですから、主要な課題と政策課題、施策の方向が一つの図表的にまず関連性を持って指し示されるようなまとめ方ができればいいなと思っております。

それから、今日はすべてのところにわたって意見を言ってよろしいですか。

池本部長 はい。

矢野委員 では、幾つかありますので、順番に資料3に基づいて幾つか意見を言わせていただきます。

一つは、6ページの政策課題のところになりますが、先ほどちょっと申しましたけれども、食糧危機的な状況がある中で、1-2の「商品・サービスの安定的な供給」のところを、これは国の施策のところ非常に及んでしまうのですが、大きな生産地を抱えていない東京都が、今後の状況の中でいかに都民に食糧を安定的に供給するのかというところをどういうふうに考えていくのか、次回のところでも少し考えていってほしいところがある

ば出していただきたいことと、加えて、ここには出ていないのですが、一つは価格に対する対応です。物価上昇が続いておりますし、特に便乗値上げ等の対応、それから買い占めも一部消費者の中には消費者行動として出てきているわけですが、そういった状況を踏まえながら、食糧の安定供給に対して東京都は何をしていくのかというところが1 - 2のところでも少し関係してくるかなと思っております。

それから、1 - 5のところですが、「安全上特に不利な立場に立つ都民への支援」というところで、文章の中には「高齢者や障害者」という言葉が出ていますが、実際には、具体的な施策のところは、一覧表を見てもなかなか障害者対応のことがまだ出ておりません。この辺についてはどういうふうに捉えていらっしゃるのか、またご説明なり提案があればお聞かせ願いたいと思いますし、私は、全文でそういう高齢者、障害者等を入れてるのであれば、やはり障害者に対する今後5年間のところでの何らかの対応も必要かと思っております。

それから、不利な立場に立つというところでは、高齢者、障害者もありますが、幼児とか若者ですよ。消費者被害とも関連しますが、そういったところへの対応については基本計画の中ではどういうふうに捉えていくのかというところがあります。

それから、8ページから9ページにかけて、3 - 1の「消費者被害の防止」に関してですが、ここでも、どちらかという一番被害が多いのは高齢者ですが、特に東京都のほうも若者に対する対応は非常に推進していらっしゃいますから、そういった意味でも、若者対応については、やはり引き続き入れ込むべきではないかと思っております。

それから、9ページの政策課題4ですが、これは平成9年につくられたときの計画でも、政策課題の立て方自体は同じだとは思いますが、言葉として非常にわかりにくいのが「消費者意向」で、「意向」という言葉はふだんは余り使わないというか、この計画はやはり都民にわかりやすい計画で、自分たちに実際に役立つ計画であるという意味では、今回のところでは少しわかりやすい言葉に置きかえて、更に政策課題を引き続き提言していくことは大事ではないかと思っております。政策課題4の3行目から4行目にかけて「消費者意向の社会経済活動への反映」と書いているのはやはりちょっとわかりづらいと思いますので、その辺を少し砕いていただければと思います。

それから、10ページの4 - 2の「消費者教育・啓発の推進」で、今日は金融教育に関して事例を説明していただいたのですが、一つは、食育推進計画との整合性をどういうふう



にとっていくのかというところで、食育までの及ぼし方がなかなか消費生活行政の中ではどう関わるのかなというのは私もまだ十分つかめてはいませんが、その辺の取り込み方を、具体的な政策の例の中では情報提供ということにとどまっていますが、もう少しほかの計画との整合性をとって取り込んでいく必要があるのではないかと考えています。

それから、消費者教育の推進に関しては、先ほどモデル的な取組をつくり上げていくというのがありましたけれども、ともすれば、やはり資料づくりに終わってしまうところがありますから、むしろ本当に事業や実際の取組の中へ落とし込んでいった事例づくりをぜひモデル化して、5年間のところで推進していけるようにしていってはいかがでしょうか。

それから、消費者教育・環境教育推進委員会の開催というのがあるのですが、この辺はちょっとわからないので、また次回にでも少し説明をしていただければと思っています。

それから、4 - 4の「環境保全に関する消費者意向への反映」ですが、ここもやはり「消費者意向」という言葉と、これは先ほどとは逆の言葉づくりになっているのですけれども、ちょっとわかりづらいです。むしろ環境保全に関して、さまざまな情報を得た消費者が、より賢い消費者として行動に発展できるようにという意図だとは思いますが、その辺ももう少しわかりやすくしていただきたいと思います。

それから、11ページの政策課題5の5 - 1の「消費者の都政への参加・参画」についてですが、さまざまな審議会や委員等への参加・参画が進んではおりますが、今後のチェック体制のこともありますが、もっと都民に、委員会などにも参加しなくて、モニター制度もあるものの、より広く都民に情報を伝えながら、また都民の意見を受けて対応できるというような日常的なそういったことが可能にできないでしょうか。インターネットが発達しておりますから、そういったことはアンケート調査ということで取り上げられてはいますけれども、そういったことを考えております。

それから、先ほど主要な課題でありました地球問題の深刻化は、3として取り上げられて、具体的な項目が主要な課題の中にも出てきてはいないのですが、実は地球温暖化問題も絡めて、非常に重要な課題だと捉えています。東京都はかなり率先した、特徴ある施策を行ってはいますけれども、今年の3月に、東京都のほうの環境基本計画もでき上がっていますので、そういった東京都でつくっている他部署が関連した計画との連携や整合性をとっていくもっと積極的な取組を、ここはもう少し書き込みを更にしていただきた

いと思っています。

たくさん述べましたけれども、以上です。

池本部長 本当に多岐にわたってありがとうございます。そういう個別のところもしつかり見ていかなければいけないと思いますが、ほかの委員の方からはいかがでしょうか。

詫間委員 今、矢野委員のほうからも政策課題5のインターネット関係の調査ですが、これは一番最後に資料が出て、消費者教育のところも含めまして、非常に興味深いクエスチョンが出ておりますので、7月3日に一応終わられるのですが、速報値は次回ということになっていきますけれども、もしできましたら少し早めに内報していただくと、いろいろ今後の考え方をまとめる上で役に立つのではないかと思います。場合によってはメールで送っていただければありがたいというふうに思いました。

池本部長 ありがとうございます。よろしいでしょうか。

夷石委員 先ほどちょっと被害救済の相談のほうだけを言ってしまいましたので、啓発の関係などについての新たな施策の盛り込みとか、区市町村との役割分担を明確にした計画を導入してもらえないかという意見を少し述べさせていただきたいと思っています。

まず、消費者教育の推進が施策の10ページのところにありますけれども、ここは教育庁との連携を実に密接に図っていただかないと、なかなか対応が難しい部分ではないかと思っております。特に区市町村が身近な消費者教育を学校に入り込んでやっていくには、各区などの教育委員会を通してやるようですけれども、区のほうの人の意見を聞きますと、やはり都が人事権とか、いろいろ持っているので、都からの働きかけがないとなかなか理解して動いてもらえないというようなことを言われまして、今も年に何回か会議を持たれているのではなからうかと思うのですけれども、教育庁との連携、そして教育庁が区市町村の教育委員会などに働きかけをさせられるような、その辺の連携をぜひ図ってもらえないのかなと思っております。

それから、実際に啓発関係がここには載っていないのですけれども、例えば相談員とか、東京都の場合はエイドウによるとか、委託して団体に対して出前講座などをされていると思うのですけれども、区市町村でも同じような出前講座をやっている。身近なところで身近な出前講座をやるほうが、私はその辺はある意味では一部は任せてもいいのではないかと。その能力のない市町村についてはかなり都がやるべきだろうし、都がやる啓発教育の講座のタイトルとか内容と、区市町村とはやはり役割分担をちゃんと図ってやる必要があ

るのではないかと。同じ出前講座でも、区市町村がやれない落研を使ったああいうものとか、何か消費者団体を育成してやらせるとか、そういうのは都でやるのでしょけれども、通常の相談員の人たちがいろいろ町会とか福祉施設に出向くのは区市町村に任せてやるべきではないかというような気もしまして、その辺のめり張りもちゃんとつけてもらえればと思っております。

それから、もう一つ視点として重要だと思うのは、せっかく地域における仕組みづくりガイドラインを高齢者の被害防止のためにつくられて、それを投げかけて区市町村などに呼びかけて対応する方針を示していらっしゃるのですけれども、実際に啓発を金融関係でもいろいろ施策に取り組んでいらっしゃる資料が出されておりますけれども、それを示すだけではなくて、結果をぜひ追跡してほしい。その追跡結果で、これを評価できるような案を今度是对応していないところに投げかけて、実際にこれを使ってやった場合に、こういう効果があって、こういう先進的な事例でもうすでに取り組んでいるのでやったらどうかとか、そういう働きかけを、ガイドラインとか、いろいろ民間活力を導入して、または全庁的な取組、いろいろな施策をされている報告が今日ありましたけれども、それを実際にやった上で、どういう問題点が出ていて、そこで得たものについてはもっと促進するような方策を区市町村にも投げかけて、より促進するように働きかける役割が都にあるのではないかと。そういうようなものを今後の基本計画の中に入れてもらえないかなと思っております。

それからもう一つ、相談のところでも少し言い忘れた部分で、テスト関係の機能が確かにセンターでのテスト室がなくなってしまったと。それは、今の社会情勢でも次々に新しいものが出てきて、そのための検査機器を都が即時、多額な費用を導入してやるというのは無理だということもわかっておりますので、それはいいと思うのですけれども、ただ、委託とか、いろいろな第三者機関に委託して、それを判断する能力のある技術職員を設けられるのは都の役割だと思うのです。だから、その部分の役割をもう少し、区市町村にできないことなので、その辺をもう少し強化していただきたいという思いをしています。

一応そういうことでお願いします。

池本部長 ありがとうございます。ほかによろしいでしょうか。

丸山委員 消費者教育に関係してですけれども、宮川部長がおっしゃられたように、重点のポイントを三つ挙げられていて、情報伝達・集約、あるいは情報発信というところの

必要性を私自身は感じております。例えば今日の資料で言いますと、資料7のところ、初等・中等教育における金融経済教育モデルについてということで、恐らくさまざまなパンフレット、リーフレットなどを使って高校などで授業をされることを想定されているのではないかと思います。現在、高校で恐らく総合学習のような時間があって、そういう学習時間のコマを埋めるために、われわれ大学教諭に対して何か話をしてくれというような要望があったりします。そういうことを考えますと、例えば金融教育モデルというのは、パンフレットをつくることももちろん重要だと思えるのですが、それ以外に、高校生に向けたパンフレットということ以外に、例えば高校生に教える先生向けの授業資料、具体的に言うと、例えばインターネット上でパワーポイントの資料をダウンロードできて、それを使って1時間分の授業を展開できるとか、あるいは、インターネット上から動画のようなものをダウンロードして、それを流しているとQ & A方式で授業を比較的進行しやすいというような、そういう高校生とか消費者といったエンドユーザー向けの資料とは別に、エンドユーザーに対して話をする。例えば小・中・高の先生向けの手軽な授業資料とか、スライドのようなものがあると、こういったものがより積極的に活用されていくのではないかと。区市町村を経て高校の先生にというよりも、高校・中学の先生が、例えば「東京くらしWEB」を見て、こういう使い勝手のいい資料があるんだと。そういったことに気づくようなことができれば、こういった消費者教育が学校でも行われていくようになるのではないかとというような印象を持ちました。

以上です。

池本部会長 ありがとうございます。私のほうからも一言申し上げたいと思います。

冒頭に部長から非常に意欲的なご発言をいただいたことを受けて、各論ではなくて、総論的なところで少し意見を申し上げたいのですが、今回の基本計画で、多岐にわたる分野で、この部分を補充してということも更に今後詰めていく必要があると思うのですが、骨格のところ、明後日発表される予定の国の消費者行政推進会議、その中でも地方消費者行政の抜本的な拡充ということが指摘される予定になっていますし、それを受けて、それを東京都、あるいは区市町村に反映させるための取組をこれからの計画の中でどう受けとめ、展開するかというところを、やはり項目を起こしてでもやっていただきたいと思うのです。

というのは、先ほど東京都はまさに全国の中であるべき体制を意欲的に展開していただ

いているのですが、しかし、人員や予算の推移から見れば、本当に厳しい中でジリジリと削減されている。これは間違いないんですね、現実には。全国的に見ても、一般会計予算は、過去10年ぐらいを見ても七、八%しか減っていないのに、消費者行政予算だけはもう何割も減っているというふうに、やはり消費者行政はここ長期間にわたって軽視されてきた事実があると思うのです。それが今、消費者行政に、いわば産業中心から消費者重視に連関するのだという主張の大方針を、地方消費者行政でも生かすんだということを明確にすることと、それから、先ほど夷石委員からもお話がありましたが、東京都からいろいろ提案をし、ガイドラインを示し、あるいは議論を巻き込んでいっても、それぞれの区市町村では、例えば多重債務の相談体制を充実しようと言っても、本当に限られた人員の中でそれもやってアップアップして、今の体制でこれまでやれというんですかというのが現場からは聞こえてくる。そういう非常に切実な状況があると思うのです。

その意味では、東京都は、この基本計画の中で、区市町村の消費者行政の体制、相談窓口も含めて、体制の充実・強化をどう図っていくかという大きな役割があるわけですから、先ほど言った消費者行政推進の大きな流れや理念をきちんと受けとめて区市町村に広げるという視点が必要だと思います。

実は今、日弁連で意見書を準備してしまして、執行部では承認されて、18、19日に理事会で承認され、正式に公表できるんです。6月21日にシンポジウムをやって、そこで発表する予定ですが、その中で、都道府県や市町村の抜本的な拡充で、こういう項目をという個別項目もですが、もう一つ、地方消費者行政推進地方会議を各都道府県で立ち上げるべきだという提言をしているのです。それは、まさに今の産業中心から消費者重視へ抜本的に視点を変える。そのために消費者行政を、一元化というのは消費者庁をつくること一元化ではなくて、むしろ消費者重視の観点であらゆる部門の情報を集約し、それぞれ生かしていくということで、それを都道府県でもやらなければいけない、市区町村にも下ろさなければいけないという観点で言うと、東京都の中の審議会ではなくて、都と区市町村の全部の代表を集めるわけにはいかないですが、できるだけ集め、それに外部委員として消費者団体とか学識経験者も入って、いわば国でこの間やってきた消費者行政推進のあの理念や具体策を、この地域では都はどうする、区市町村はどうするという議論をして、それをそれぞれ持ち帰って反映する。そういう消費者行政推進地方会議を立ち上げるべきだというような提言もしているんです。その意味では、各自治体・都道府県の中の東京都の各

区市町村が、実際に疲弊し、縮小されているところを大きく抜本的に拡充の方向へ持っていけるような一つの流れをつくるということが今回の基本計画の中に位置づけていただけたらと思っております。

済みません、ちょっと私のほうから発言いたしましたが、ほかに皆さんのほうからはいかがでしょう。

長田委員 先ほどもちょっと申し上げたのですけれども、消費生活相談体制の充実というのは何を示しているのか、具体的に教えていただければと思いますし、それをぜひ書いていくべきだと思います。

池本部長 さて、全体の予定時間との関係がありますが、ぜひにという意見があればあと一、二お伺いして次に進みます。

夷石委員 基本的なことですけれども、今回の東京都消費生活基本計画改定の素案が出ていますけれども、これは前回の審議会での承認を得たものであるかと思えます。それについては、先ほど池本部長もおっしゃったように、多機能にわたって、これからのあるべき施策を網羅して書かれていると思いますけれども、私は、この中にめり張りをつけてほしいということもあるのですが、もし可能であれば、ここを余りいじれないのであれば、中身はもちろんいろいろ議論したものを詳しく書いていただくことであるのですけれども、この計画の最初に打ち出す部分として、緊急性を要する取組とか、そういうものについては、例えば先ほど部長が最初におっしゃった三つの提案はまさにそのとおりだと思うのです。都として緊急的に取り組む基本計画であるというようなことで、この網羅されている前に打ち出すという方法が可能であれば、そういう基本計画の策定、でき上がりがそういうものに持っていったいただけないかなと思っています。これだけだと何か全体的に網羅的にただ書いてあるというふうになってしまうので、打ち出し方を少し工夫できないかと思っています。

池本部長 あといかがでしょう。よろしいですか。

恐らく各論的なところについては、皆さんもこもごも議論すれば切りがないほどたくさん出てくるのだらうと思うのですが、またこれをバージョンアップしたものが次回提示されているところへご意見をいただきたいし、あるいは、これはお忙しい中でなかなか難しいかもしれませんが、お持ち帰りになって、各論的にこの部分が更に必要ではないかという意見があれば、直接事務局へお届けいただくということも含めて、更に中身をブラッシ

ユアアップしていただければというふうに思います。

では、よろしければ次の議題に進んでいきたいとします。「都政モニターアンケートの実施について」という課題があります。これについて、まず事務局からご説明をお願いします。

副参事（調査担当） それでは、恐れ入ります、資料11をご覧くださいと存じます。A 4の何枚か綴っているものでございますが、「インターネット都政モニターアンケートについて」でございます。

先ほど詫間副会長のほうから、インターネットアンケートについて、2次的なことにつきましてお話をちょうだいしたところでございます。実は、このインターネットモニターアンケートと申しますのは、東京都の広報広聴の関係の部署が毎年行っているものでございまして、年間およそ6回、それから3回ほどの意見募集みたいなものもございませうけれども、定期的に行っているものでございます。都政モニター 500名ほどの方でございますけれども、この方々に対して、都政の幅広いテーマについて、その都度その都度インターネットを通じてアンケートをしているというものでございます。

恐縮でございますが、いろいろ手続がございまして、今回で申しますと、実は今日、Q & Aをご相談させていただきながら、実施の時期としましては、いろいろ中で業者が入るとか、そういった手続もございまして、6月27日から7月3日、7月9日取りまとめというのは、これを前倒しするというのは申しわけないのですけどちょっと難しいところがございますが、できる限り情報につきましては早めに把握をしていきたいというふうに存じております。今、資料11にございますように、日程的にはそういった予定で進めるところでございます。

恐れ入ります、1枚おめくりいただきまして別紙をご覧くださいと存じます。今年度20年度の第2回目のモニターアンケートの中に、私どもの消費生活についてのアンケートを同じ局の中ではありますけれども、お願いするということでございます。テーマにつきましては、東京都の消費生活基本計画につきましてでありますけれども、そこにございませうように、今回素案の前文のような考え方に基づいて基本計画の改定をしていきます。それに当たりまして、Q 1 から Q 12まで12問の設問を設定をさせていただきます。今日は、短い時間ではございますけれども、この設問の中で、こういった選択肢があればとか、いろいろこの場で、あるいは、恐縮ですけれどもお持ち帰りいただいた上でお気づかれた点

を直接私どものほうにいただければということでご説明を申し上げたいと存じます。

簡単にご説明申し上げたいと思います。大きく柱がございまして、まず東京都の消費生活総合センターについて、それから消費者教育について、そしてまた、情報提供について、そして全体的な面ということでございまして、この柱について設問をさせていただきます。

まず、1番目の設問でございますけれども、「あなたやあなたの家族等が、安全で安心できる消費生活を過ごすために、特に不安に思うことは何ですか。」ということで、三つ選択肢を選んでくださいということでもあります。食の安全であるとか、商品・サービスの安全性、表示、あるいはいろいろな悪質商法、それから情報の悪用、多重債務といったようなことでお聞きしております。三つ選んでもらおうというふうなものでございます。

それから、Q2としては、あなたやあなたの家族等がいろいろな被害に遭ったことがありますかというふうなことで聞いております。

それから、3番目としては、消費生活に関する相談先として、では何かいろいろな消費生活上で相談するようなことがあった場合に、どういったところに相談していますかということでございます。販売店であるとか、あるいはメーカーの窓口、いろいろありますけれども、それから消費者センター、あるいは警察ですとか、その他の保健所とか、そういうところもあるのかもわかりませんが、そういったところに相談していますかということでございます。

Q4になりまして、今度は認知度を聞いております。東京都消費生活総合センターを知っていましたかということでございます。知っていたという方については、Q5に進んでもらいまして、どんな役割、業務、機能を持っているかご存じですかということで、内容について聞いております。

それから、認知していなかったという方については、仕方ありませんので次の項目に移っていくということで、次の項目が消費者教育についてということでございます。あなたは消費者として正しい知識を身につけたいというような場合に、どういったところでそういう知識を得たいと思いますかということ聞いております。一般的な家庭の中であるとか、あるいは学校でいろいろ教えてもらいたい。あるいは、マスコミを通じてとか、そういったことで幾つか選択肢を定めて聞いてございます。

それから、Q7番目といたしまして、では、そういった機会があるとしたら、中身としてはどんな分野に興味がありますかということでもあります。悪質商法の被害防止、あるい



は基本的なクレジットの仕組みとか、非常に基本的な契約の仕組みというようなものであるとか、あるいは商品やサービスの安全性、危険性といったようなこと。あるいは、先ほど委員の方からお話がありましたような、地球環境に関するようなものですか、あるいは食育に関するようなものですかといったような選択肢を設けております。

それから、次のテーマとして、情報の提供ということで、消費生活に関する情報提供のどんな媒体がいいですかというふうなことであるとか、あるいは「東京くらしWEB」を知っていますかというふうなこと。あるいは、いろいろなパンフレットを見たことがありますかというふうなことをここで聞いております。

次のQ9では、東京都が現在行っている情報提供施策に対する満足度を5段階で聞いていくということでございます。

次のページに移りまして、先ほど来、情報提供がございましたけれども、ここではちょっと一般化して情報提供の仕方としてどんな工夫が考えられますかということで聞いております。これは特定のテーマについてというよりは、消費生活に関する情報提供一般というようなことで聞いているところでございまして、パンフレットやチラシとか、あるいは電車の中吊り広告であるとか、あるいはターゲットを絞ったキャンペーンみたいなものはどうですかといったようなことを聞いております。

最後に、総論的なことといたしまして、消費者行政に望むことということで選択肢をいろいろ聞いております。商品・サービスに関する危険情報、それから悪質被害から守られていくための取組といったようなものということでいろいろ聞いてございます。

それで、最後にQ12ということで自由意見を好きに書いていただくといったような、この基本計画の改定、それにとどまらず全体的な消費者行政を進めていく上での参考にもなるようにということで、アンケートを実施するというところでございます。もしいろいろご意見がございましたら、恐縮ですけれども、先ほど冒頭でも申しましたように、日程が一応決まっておりますので、早めにお知らせいただくと大変ありがたく存じ上げる次第でございます。

以上でございます。

池本部会長 ありがとうございます。このアンケートについて、まず皆さんから、今ご覧いただいた中でご意見、ご質問等があればお願いします。

長田委員 Q1のところ、選択肢のところ、やはり今の時代なので、ここは価格と

いうのが入るべきだろうというふうに思いました。どんどん物の値段が上がっていき  
るといふことで不安はあるかなと思います。

それから、問3のところのどこに相談するかですが、これは公的なところとか、事業者  
というのがあるわけですが、一般的だと知人とか家族というのが入るのではないかと思  
います。とりあえず気がついたところですよ。

それから、消費者教育の問6のところですけども、家庭、学校と並んでいるのですが、  
私、国の消費者教育などの考え方から言えば、地域というのと、会社というか、事務所と  
しているところというのが、その四つの場所で消費者教育しましょうというのによく言  
っているので、そこはぜひ入れておいていただきたいと思います。

池本部長 ありがとうございます。ほかにいかがでしょうか。

矢野委員 Q3の5のところの「東京都の消費者相談窓口」は、これは具体的には消費  
生活総合センターだと思うのですが、それをあえて入れていないのか。Q4との関係で  
そういう名称にしていないのか。6のところ国民生活センターと出ていますから、ひょ  
っとして誤解をしてしまうのだったら、5のところは消費生活総合センターとしたほう  
がいいのではないかと思います。

それから、認知度のことですが、今回は消費生活総合センターについての主な項目が多  
いのですが、実は消費者にとって一番身近な消費者相談窓口を知っているかどうかとい  
うところでは、先ほどのQ3の4の地元の消費者相談窓口、これに相談するかどうかは別  
として、存在を知っているかどうか。それはどこかで聞いていただきたいと思ってお  
ります。

池本部長 ありがとうございます。

夷石委員 済みません、厳しい意見になってしまいますけれども、このモニターアンケ  
ートというのは、いわゆる基本計画を策定するに当たってのモニター調査ですよ。最初  
の趣旨に、消費生活基本計画を改定するに当たっての考え方を参考にするためと。とい  
うことであれば、そして、対象者がモニターということで選んでいる人ですから、ある意味  
では消費者問題に関心の深いというか、一般の人よりは深い人ではなかろうかと思っ  
ておりますので、そうした考えで見ますと、Q1とかQ3とかQ7とか、最後のほうのQ11、  
特にQ11などについてはもう少しいろいろ聞いてもいいかなと思っておりますけれども、  
それ以外は余り一般の人に消費生活総合センターがこういうことをやっていますけど知  
っていましたかとか、そんな程度なので、今度、基本計画に盛り込んでいただいて、例えば

東京都が今こういう政策をしているけれども、それについて知っていましたかというようなもので、見守り支援などのガイドラインを作成しているけれども、そういうことを知っていたのかとか、条例改正を最近行ったけれども、それについてはどうなのかとか、どういう関心を持っているのかとか、もう少し施策についてももっと中身を濃く盛り込んで、今回取り込もうとすることについて一般の消費者がどのくらい認知があって、それについてはまだ認知度がないから、もう少しどういうふうに啓発する必要があるということに施策を今後展開するに必要な聞き方を少し盛り込んで、センターの認知度とか、そんなものはモニターアンケートでは必要ないのではないかというふうに考えますけれども、いかがでしょうか。

副参事（調査担当） 各委員の皆様方から貴重なご意見をいただきました。確かに選択肢の項目、それから、モニターアンケートの方々の一般的な位置づけとありますが、そのあたりも十分に勘案しながら、そしてまた、今回、消費生活基本計画の改定に当たりましてパブリックコメントも求めることにいたしております。それとの関係も総合的に考えながら、全体としてできるだけより有効な意見をいただくような形で検討してまいりたいと思っております。

池本部長 ありがとうございます。ほかにいかがでしょうか。

丸山委員 アンケートの取り方の技術的な点で少し関心を持ったのですけれども、一般的な話として、このアンケート調査用紙がA4、6枚ということで少し多めなのかなと。枚数が多いと回答率が下がることが比較的、私がよく研究活動でやっている調査だと、よくありがちだということ。

それから、例えばQ11ですが、消費者行政について望むことということで、質問項目が具体的なもので12個並んでいまして、項目が多いと調査回答者が例えば面倒くさくなってしまったりとか、あるいは読み飛ばしてしまうということで、丸をつけるのが1番、2番、3番と頭のほうに集中しやすくなるとか、そういった問題が私がよくやる調査などだとあるような気がします。ただ、都政モニターというのがアンケートに答えるモチベーションが非常に高い人たちだということであれば、その問題はないとは思いますが、もしも、今まで同種のアンケートを行っていて回答率が余り高くないとか、あるいは答えが一部のところに少し変わった形で、バイアスがかかった形で集中するというような場合は、例えば調査項目を少し減らすということを思い切ってやってみるとか、あるいはQ11につい

と言うならば、12個項目を並べるのではなくて、Q 8のように、質問項目を2段に分ける。Q 8の中で、 というようにありますけれども、例えばQ11の質問項目というのは、どういう括りがよいかはわかりませんが、例えば悪質事業者の取り締まりについて、その中が1、2、3と分かれているとか、情報発信についてということで、その中が1、2、3に分かれているとか、そういう質問の項目のとり方をしたほうが、回答者にとってはもしかして見やすいのではないかと。一面では逆に括り方を決めてしまうというところで東京都さん側のバイアスがかかってしまうという問題はあるのですが、今までのアンケートをした状態で何かもしもそういった問題があるのであれば、そこら辺は変更されてもいいのかなと。それは今後の課題かもしれませんが、ちょっと気がつきました。

池本部会長 ありがとうございます。

副参事（調査担当） 今回、インターネット都政モニターアンケートでございますけれども、一つは、この方々の都政に対してどれくらい詳しく、あるいは関心を持っていらっしゃるかというふうな部分と、それから、アンケートの技術的な部分につきまして、いろいろご参考にさせていただきたいと思っております。これは専門の広報広聴部のほうで公募している、都政に対する非常にモチベーションの高い方々ばかりでございますので、そちらのほうの担当とも十分に調整させていただきながら、先ほど申しましたような一般都民向けのパブリックコメントと併せて、より有効な質問に体系化していきたいというふうに思っております。

池本部会長 ほかにいかがでしょうか。

私のほうからもちょうと感想ですが、全体のボリュームを圧縮して回答しやすくということも全くそうですし、逆に、夷石委員からも出たところですが、やはり今回のこの質問の回答ぶりが基本計画のこの項目に反映するということは、多少意図を整理しながら、意図をとというのは内部の問題ですが、更に後ろのほうの具体的なこの分野について、このあたりはどう考えているか。要するに、関心が高いのか、もっとやってくれなのか、まだよいという感じなのかという項目が後ろのほうにもっとあっていいのかなという気はします。そうすると、更に6ページから7ページ、8ページと広がってはちょっと収拾がつかないので、どこか圧縮できるところは圧縮していくということが必要になってくるのかもしれません。それがどの項目かというのが、先ほどの基本計画との項目との関係でどうしていくか。一つのヒントは、先ほどQ11について、ズラッと分野を並べるのではなくて、

もう少し分野を細かく分けてはどうかというご指摘がありました。そのあたりをヒントに、あるいはQ11そのものが、まずこれこれの分野について望むことというふうに分けて、その中を、例えば「商品テスト」と書いてあったのでは伝わらないですね。だから、やはり基本計画の中で今後こういうふうにしていこうと思うという方向づけとの関係で意見が聴取できるような項目に、このあたりはちょっと詳しくできないかなというふうに感じました。

ほかに皆さんのほうからいかがでしょうか。

詫間委員 一番最後の12の自由意見というのは実は大変重要だろうと思うのです。ただ、逆にまとめるのが大変だと存じますが、字数の制限とか、そういうものは特にないのでございますか。300とか500とか、この枠は便宜的に書いてあるのでしょうかけれども。それで、そのときに、誘導になる場合もあると思うのですが、さっき池本部会長がおっしゃっておられた消費者重視への方向性と申しますか、そういうようなものについてはどんなふうにお考えかというのを幾つか載せる。

それから、全体で抜けているのは、先ほど矢野委員がおっしゃったFAOの食糧危機等の関係とか、また、そういうようなトピック的なものについて聞くとか、ちょっと工夫していただいたほうが書きやすいし、まとめやすいということかとは思いました。

池本部会長 ありがとうございます。そうですね。これは消費者行政推進会議というのは、われわれは関心を持っていますけれども、社会一般にどうなのかというのは本当に聞いてみたいところがありますね。

ほかによろしいでしょうか。よろしければ、今のあたりを、本当に日数がなくて早急にまとめていただくということになるかと思いますが、取りまとめのほう、よろしくお願ひしたいと思います。

それでは、時間も迫ってまいりましたので、今後のスケジュール等を含めて事務局よりご連絡をお願いします。

副参事（調査担当） 今後でございますけれども、次回は6月27日、金曜日、午後2時から4時までを予定をしております。それまでに、本日いただきました基本計画改定案に関します、いろいろ皆様方からの貴重なご意見をいただきましたので、それを踏まえまして、恐縮でございますけれども、何らかの形で個別にもご相談させていただく機会もあろうかと思いますが、それも含めまして、次回までによりよいものにまとめてまいりたいと

いうふうに思っております。ひとつご協力方よろしく願います。

それから、都政モニターアンケートにつきましては、本日いただきましたご意見も極力盛り込みながら、ただ、これは全体的なスケジュールの都合、それから都政モニターアンケート全体の年間の計画もございますので、その辺との兼ね合いも含めながら、私どものほうで取りまとめたいというふうに考えておりますので、ぜひご理解いただければというふうに存じます。以上でございます。

池本部会長 モニターアンケートの取り扱いは、今、事務局から提案された中身で進めるということによろしいでしょうか。そして、この基本計画の改定版については、次回また更に各論部分の細かいところも含めて、ぜひご意見をいただければと思います。

それでは、以上をもちまして、第2回の部会を閉会とさせていただきます。今日は、ご協力ありがとうございました。

午前11時58分閉会