

第20次東京都消費生活対策審議会
第3回総会
議事録

平成21年2月10日(火)

都庁第二本庁舎31階特別会議室27

午後 1 時05分開会

○消費生活部長 お待たせいたしました。本日は、委員の皆様にはご出席いただきまして、まことにありがとうございます。

私は、本審議会の事務局を担当しております東京都生活文化スポーツ局消費生活部長の清宮でございます。よろしくお願い申し上げます。

ただいま13名の委員の方にご出席いただいております。なお、橋本博之委員からは、急きょご欠席のご連絡が入りましたので、ご報告申し上げます。

以上によりまして、総会開会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。

なお、本審議会は原則公開とし、総会の内容は都のホームページ等に掲載し、公表させていただきますことをご了承願います。

それでは、松本会長、よろしくお願いいたします。

○松本会長 ただいまご報告がありましたとおり、総会開催に必要な定足数を満たしておりますので、第20次東京都消費生活対策審議会第3回総会を開会いたします。

最初に、今回新たに委嘱されました委員及び幹事・書記について、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、新たに委嘱させていただきました委員の方々をご紹介いたします。

お手元の資料1、委員名簿をご覧いただきたいと思います。都議会議員の委員の方に変更がございましたので、新たに就任された委員の方を名簿順にご紹介させていただきます。

鈴木章浩委員でございます。

○鈴木委員 よろしく願いいたします。

○消費生活部長 谷村孝彦委員でございます。

○谷村委員 谷村でございます。よろしくお願いいたします。

○消費生活部長 三宅茂樹委員でございます。

○三宅委員 よろしく願いします。

○消費生活部長 また、このたび、東京都の幹部職員であります幹事及び書記の交代がございました。新たな幹事・書記につきましては、お手元の資料2、幹事・書記名簿の配付をもちまして紹介にかえさせていただきます。下線が引かれている箇所にて交代がございました。

以上でございます。

○松本会長 それでは、初めに、秋山生活文化スポーツ局長よりご挨拶をいただきます。

○生活文化スポーツ局長 委員の先生方には、大変お忙しい中をお集まり賜りましてまことにありがとうございます。

消費者行政の分野におきまして、国のほうで、現在、消費者行政の一元化を目指して消費者庁の創設を目指して動きがございますけれども、国会内に特別委員会が設けられたところまでは動いておりますが、残念ながら、具体的な議論が行われていない現状でございます。そうした中で東京都は、都民生活の安定のために、現場主義に立って、当審議会のご協力も賜りながら、消費生活対策に鋭意取り組んでいるところでございます。

昨年、当審議会に消費生活基本計画の改定について諮問させていただきまして、ご提言並びに答申をちょうだいいたしました。それを受けて8月に改定計画を策定させていただきました。この計画に基づきまして、10月には、全庁一丸となって取り組んでいくために、関係11局からなる推進会議を設置しまして、とりわけ具体的な案件や課題ごとに随時特別対策班を設置しまして、実行部隊としての活動も既に開始しているところでございます。

また、緊急対策を4つ挙げていましたけれども、その大きな柱に、東京都消費生活総合センターの強化を掲げておりました。この4月から、土曜日にも相談窓口を開設することいたしました。また、東京都のセンターは、実際には、高度な相談に対応するための専門グループ制をとっておりますけれども、グループごとに主任の役割を設けて相談員を明確に位置付けるなど体制強化を図るとともに、処遇の改善などにも着手しているところでございます。

消費者をめぐる今日の状況は、残念ながら、食の安全や製品事故など、問題が日々起きている状況でございます。また、悪質な商法を展開する者は、都民の心理にたくみにつけ込んで、次から次へと新手を繰り出しているという状況でございます。その活動が地域や制度の壁をやすやすと乗り越えている現状でございます。東京都は、計画にも記載してありますが、各都道府県との連携を強化しつつ、また、あらゆる法令を駆使して包囲網を構築して、悪質商法の撲滅にも取り組んでいく所存でございます。

今後とも、委員の先生方のご指導を賜りながら、積極的に消費者行政を展開してまいります。どうぞよろしくお願い申し上げます。

○松本会長 ありがとうございます。

それでは、議事に入る前に、配付資料について事務局から確認をお願いいたします。

○企画調整課長 消費生活部で企画調整課長をしております樋渡と申します。私から、お配りしております資料の確認をさせていただきます。

お手元の資料をご覧いただきたいと思います。資料1は、「第20次東京都消費生活対策審議会委員名簿」でございます。資料2が「第20次東京都消費生活対策審議会幹事・書記名簿」でございます。資料3は、「東京都消費生活基本計画の推進について」でございます。資料4は、「平成21年度消費生活関連予算（案）」でございます。資料5は、「『10年後の東京』への実行プログラム2009（抜粋）」でございます。資料6は、「国の地方消費者行政活性化事業の概要について」でございます。資料7は、「東京都における事業者処分等の実績について」でございます。資料8は、「東京都商品等安全対策協議会報告『ベビー用おやつ』の安全対策について」ということで、報道発表資料と報告書が一緒に綴じてございます。資料9は、「商品テスト結果『開放型暖房機器からの排気による室内汚染について』」、これも報道発表資料でございます。資料10は、「商品テスト結果『缶詰容器による危害について』」、これも報道発表資料でございます。最後に資料11として、「東京都消費者被害救済委員会新規付託案件について」でございます。

もし、不足がございましたらお知らせ願いたいと思います。

以上でございます。

○松本会長 それでは、ただいまから議事に入ります。

まず、「東京都消費生活基本計画の推進について」です。事務局より説明をいただきます。

○副参事（調査担当） 調査担当の副参事の大野と申します。私から、「東京都消費生活基本計画の推進について」のご説明を申し上げます。

恐れ入ります、資料3をお開きいただきたいと存じます。「東京都消費生活基本計画の推進について」です。これまで消費生活行政について、東京都は、国に先駆けて当審議会にお諮りしながら委員の先生方のご指導を受け、必要に応じて条例を改正するなど積極的に展開してまいりました。

こうした中、昨年7月に当審議会に諮問させていただいた提言と答申をいただきまして、8月に東京都消費生活基本計画を改定し、今後、5カ年間の政策の方向性を決めました。

この改定基本計画においては、消費生活問題に対するさまざまな課題を全庁的な施策を視野に入れ、消費者の視点からとらえて5つの政策課題に取りまとめました。また、国において消費者行政一元化の動きがある中で、都民の消費生活に早急に取り組む必要がある

課題について、当審議会から提言をいただきました。それを受け、4つの緊急対策にまとめました。

これらの課題や対策に実際に取り組むため、資料の左上にあるとおり、消費生活対策推進会議を昨年10月に設置しました。この目的は、基本計画の着実な推進、緊急対策の各局横断的な取組、消費生活行政に関する課題や情報を共有していくとございます。構成は、当局の局長を座長にし、関係各局の企画担当の部長級職員を委員としております。

次に、これとあわせて、中ほどにお示ししておりますが、施策を推進する実行部隊として特別対策班を設置しております。これは、消費生活部長が随時設置するもので、その任務は、消費生活に関する緊急課題に即応し、都民の消費者被害を解決し、また、予防していくため、個別の課題に対して臨機応変に取り組めます。構成メンバーは、それぞれの課題に関係がある各局の課長級職員でございます。

その下に3つの例を示してあります。左側は、いわゆる賃貸借契約のうち家賃滞納に関するトラブルが生じているため、消費者である賃借人の権利が侵されている疑いがあるような課題について、取引や消費者契約の法令・条例を所管する消費生活部の課長、不動産にかかわる都市整備局の課長級の職員が随時集まり、所管の法令や権限をフルに活用する方策あるいは問題点等を鋭意分析し、消費者の権利を保護する観点から取組を検討しております。

その右側は、いわゆる包茎手術など美容・形成の美容医療にかかわる契約トラブルについて、消費生活部とともに福祉保健局の課長級職員等が加わって対応を検討しているところでございます。これらは既に活動を行っている例ですが、今後、産業労働局とも調整し、新たに問題となっている課題についてスタートすべく、現在、協議を進めているところでございます。

このような取組は、法令を所管する担当者が、消費者を取り巻くさまざまな実態や法令等の適用などについて、現場感覚を重視しながら検討していく仕組みでございます。関係各局の垣根を越え、実効ある取組を旨として活動していくことを目指しております。消費者の視点から、都が一丸となって機動的に活動していくもので、私どもとしては、こうした仕組みこそが消費者の視点からの消費者行政の統合として、いわば東京都版の消費者庁とも言えるのではないかと考えております。

次に、右側をご覧いただきたいと存じます。計画の進行管理についてでございます。この消費生活基本計画につきましては、ただいまご説明申し上げました観点から既に実効的

に取り組んでいるところですが、この計画には、全体として述べ133の具体的な事業・施策が掲げられております。お手元にお配りしておりますが、基本計画書の後半に一覧として表形式で掲載されている各事業でございます。これら数多くの事業について、平成20年度の実績を確認し、あわせて平成21年度の実績を確認しながら、次回の審議会に報告することとしております。

また、基本計画には4つの緊急対策、下にお示ししてあります悪質商法の撲滅などですが、これらについて、また、例えば消費生活に関する事業で「10年後の東京」実行プログラムに該当するような重要な事業については、個別の実績を確認するといったような工夫をしてみたいと思っておりますが、いずれにしも、中ほどに図示してありますとおり、当審議会にそれらの実績等を報告させていただきながら、審議会の皆様のご意見をちょうだいし、そのご意見を尊重し、平成22年度の予算等に反映していく形になっております。

今回、この計画の進行管理、5カ年計画の初めてのローリングでもあります。そうしたことから、関係各局とも部内でもよく調整しながら、時宜に即して都民の期待に応えられるよう検討し、計画の推進に当たっていきたくと考えているところでございます。

以上、大変雑駁ですが、私から、計画の推進についてご説明申し上げます。

以上でございます。

○松本会長 ありがとうございます。

それでは、ただいまご説明がありました消費生活基本計画の推進につきまして、ご意見、ご質問がございましたら、どうぞお出しください。

○長田委員 今ご説明いただいた進行管理のスケジュールのことですが、133ある事業について、ご報告をいただくタイミングがあまりぎりぎりですと、私どもの審議会で詳細を検討することはなかなか難しくなると思いますので、いろいろな調整で大変だと思いますが、極力早くに資料をいただき、質問の機会なども別途設けていただいた上で総会の開催という形でスケジュールを組んでいただけるとありがたいと思っておりますので、よろしくをお願いします。

○松本会長 ほかにご意見、ご要望等、ございますか。

○川野委員 基本計画の中にありましたが、現在、ローリングプランの中で、この実効性を担保する、確保するということがありましたけれども、これは実際に検証することが一番大事ではないかと思っております。それぞれの効果は定性的なものですので、ここの仕組みが

何か具体的におありでしたら、お聞かせいただきたいと思います。

○副参事（調査担当） 事業の進行管理でございます。133のいろいろな事業がございます。今お話にございました定性的な性格でとらえられる部分、あるいは、もう少し数値的なものも含めた形での実績のとらえ方ができる部分、いろいろあろうかと思えます。私ども事務局としては、いろいろな事業がある中で、いわば、Plan Do Seeと申しますか、そうした観点から、今回計画をそれぞれの各事業を策定してきたところもありますので、そうした流れの中で、きちんとした、それぞれの事業に即した検証方法について、これから関係する各部局とも調整しながら検討してまいりたいと考えております。

○川野委員 それは、今、検討中であると理解すればよろしいでしょうか。

○副参事（調査担当） ただいま検討しております。各局とも、今、こういった形で実績をきちんにとらえ、また、平成21年度、22年度とつなげていけるのか、現在、協議しているところでございます。

○川野委員 わかりました。

○大山委員 先ほど長田委員からもご意見がございましたが、133の事業を進行管理する、どうなっているのか、私たちもなかなかイメージがつかめないのですが、どういう到達点にあるのかということ、資料なども含めて事前に時間をとってもらいたいと思えます。その辺も確認できますか。

○消費生活部長 進行管理についていろいろなご意見を承りましたが、私どもとしても、今回、各局にまたがる133の事業の、まずは初年度を評価し、次の年度に何に取り組むかについて明らかにすることを最初にスタートにしたいと考えております。それについて各局と調整しながら、評価・検証という部分は、消費者の目線で、各局の事業なり、個々の133の事業をどのように見ていくかだと思いますので、その仕方につきましても、この審議会の先生方のご意見を伺いながら進めていきたいと考えております。

○松本会長 よろしいでしょうか。

計画の評価につきましては、国の場合も全く同じような、どのように評価するか、時間が短すぎてできないとかいう問題がありますので、東京都としても十分に準備して議論しやすい状況を整えていただきたいと思います。

続きまして、2つ目の議題である「平成21年度消費生活行政の取組について」、事務局よりご説明いただきます。

○企画調整課長 それでは、私から、平成21年度消費者行政の取組内容につきまして、資

料4と資料5を参考にご説明させていただきます。

まず資料4は、平成21年度の消費生活関連予算の案でございます。私ども生活文化スポーツ局所管の消費生活関連予算の案ですが、平成21年度の予算額は14億5,200万余円となっております。平成20年度の予算額、12億2,700万余円と比較しますと、金額では2億2,500万余円、増減率は18.4%の増となっております。増額の要因ですが、昨年、当審議会からいただきました提言と答申を踏まえまして策定した基本計画に織り込まれております緊急に取り組むべき対策などについて、平成21年度予算において新規事業として着実に予算化できているということでございます。

それでは、具体的に新規に取り組む内容についてご説明申し上げます。

資料4の左側ですが、ここには事業名が書いてあります。まず「悪質商法の撲滅」については、来年度は1,800万余円の予算です。基本計画では、緊急対策の1として記載しておりますけれども、高齢者、若者などを狙う悪質商法を撲滅するために、先ほどの説明にもありましたが、悪質な事業者に対しては、不適正行為を包括的にとらえ、消費生活部が所管する特定商取引法、消費生活条例などに加え、関係部局が所管する、例えば貸金業法、宅地建物取引業法、医療法、薬事法など、関係局と連携してあらゆる法令を駆使して行政処分権限を行使しながら積極的に処分を行っていくための、局を越えた特別対策班を設置してまいります。

また、悪質事業者に対する抜き打ちの立入調査などの効果的な情報収集により、業務停止など厳格な処分を迅速に行う、現在あります特別機動調査班をさらに強化してまいります。具体的には、現在、警視庁のOB職員が3名いますが、それを5名にする予定です。それから、特別機動調査班は現在5班体制ですが、それを6班体制にしてまいります。

続きまして、「取引指導事業」です。この事業につきましては、来年度は3,200万余円の予算です。新規事業ですが、不当な表示が市場に流入することを未然に防ぐために、新たに表示等に関する専門的な知識を有します適正表示指導員を2名配置し、スーパーマーケットなどの小売店舗への立入調査の拡充、インターネット広告における不当表示の監視体制を強化していく予定でございます。

続きまして、「消費生活センター事業」です。これについては、来年度は4億2,000万余円の予算です。基本計画においては、緊急対策の3として、東京都消費生活総合センターを強化するとしております。平成21年度は、現場の最前線である消費生活総合センターについて、今後ますます複雑多様化する相談需要に的確に対応するために相談体制を強化

しております。具体的には、今年4月から土曜日にも相談窓口を開設します。そのために、現在、消費生活相談員が34名おりますが、6名増員して40名となります。また、高度専門的な職となってきております消費生活相談員の処遇については、現在、非常に厳しい社会経済状況になってきておりますけれども、報酬額を現在の19万6,700円から15%増の22万7,300円に、また、現在、専門分野の相談等を取りまとめておりますグループリーダーを新たに主任相談員として10名設置します。報酬額は、27%増の24万9,200円ということで予定しております。

続きまして、「安全対策事業」です。これについては、来年度は4,600万余円を計上しております。基本計画においては、緊急対策の2として、待ちから攻めへ、情報を収集し発信しますとしております。具体的な内容ですが、都民1万人にインターネットアンケート調査を実施しまして、商品を使用しているときなどのヒヤリ・ハットした体験など、表面にはあらわれてこない情報を収集・分析・発信して、消費者への危害、危険情報の提供などによりまして、商品・サービスによる被害の未然防止、拡大防止を図っていく予定でございます。

その他の新規事業としては、「多重債務問題に対する総合的な取組の推進」ということで600万余円が計上されておりますが、金融経済教育モデル事業を実施するために、小学校3年生、中学校2年生を対象にした教材を作成して、来年度、都内の幾つかの区市でモデル事業を実施するための予算を計上しております。

それ以外の事業としては、「公衆浴場対策」、「消費生活協同組合の育成指導」等がございます。

これらの事業を含め、平成21年度の消費生活関連予算額は14億5,200万余円となっております。今後、都議会の審議を経て決定されることとなります。

続きまして、資料5は「『10年後の東京』への実行プログラム2009（案）」でございます。これは、都が平成18年12月に策定した「10年後の東京」の姿と、それに向けた政策展開の方向を都市戦略として内外に明らかにしたのですが、そのアクションプランとして、平成20年10月にこの計画が策定され、この中においても、私ども消費生活における安全・安心の実現ということで、ただいまご説明しました新規事業が取り上げられているということで、ご参考までにお示したところでございます。

雑駁ですが、以上でご説明を終わります。

○松本会長 ありがとうございました。

ただいまの平成21年度の取組について、ご意見、ご質問がございましたらお出しください。

○長田委員 新しい取組について一つお願いがあります。消費者教育の展開のところですが、今回、小・中学校、高校での取組は非常に期待が持てますし、新たな教材をつくっていただけるということで、今の一番欲しい情報がいろいろ取り込めるということで期待できますが、その際にぜひ一緒をお願いしたいことがあります。例えば、核となったある小学校でそういう授業をした場合、その授業を、モデル事業なので難しいかもしれませんが、ぜひ地域の皆さんにも公開授業として大勢の方に見ていただけるような機会をぜひつくっていただきたいと思います。

せっかく小学校の子どもたちが学んだことを地域でも共有できるような仕組み、それから、小学生向け、中学生向けの教材なのでどうかわかりませんが、できればそういうものが地域の皆さんにも気軽に見ていただけるような機会をつくっていただくことや、それから、よくこういう授業を行った後に、子どもたちの感想も含めていろいろなまとめをつくらせると思いますが、そういうものを地域の町会なり自治会などを通して、情報を共有できるような仕組みをつくって、できるだけせっかくの消費者教育の場が、面で展開して、地域にそれが広がる仕組みも、先ほどの特別対策班のところでもぜひ取り組んでいただくなり、この後に出てくる消費者行政の活性化基金の事業として行っていただくとか、何かそういう仕組みを考えていただけるとありがたいと思っております。

○松本会長 どうぞ。

○佐野委員 ヒヤリ・ハットの新規事業のところでお聞きします。ヒヤリ・ハット情報を収集するのは非常に重要だと思いますが、どういう形で収集するのか、他府県または国との連携をどのようにしていくのかということをお聞きしたいと思っております。

先ほど、食に対しても対応していくというお話がありましたが、一体どこに食ということが入ってくるのかお聞きしたいと思っております。

それから、「『東京くらしWEB』の運用」が資料4の一番下に入っていますが、これはどのようなことをなさっていくのかここでは見えないのですが、もう少しわかりやすくできないものかと常に思っています。情報はたくさん入っていますが、探しづらい面があるので、その辺の工夫をぜひしていただきたいと思っております。

もう一つは、土曜日の相談実施ということで、時間帯を教えてくださいたいと思っております。以上です。

○松本会長 事務局からよろしくお願いします。

○生活安全課長 生活安全課長の長でございます。説明させていただきます。

ヒヤリ・ハットの関係ですが、従来の事故情報を収集する場合は、国民生活センターの情報、緊急搬送の事例等を端緒にして、その安全性について調査を行ってきたところですが、そうした情報を見ると、特にパイオ・ネット（P I O-N E T）の情報によりますと、収集の数が少ない、その内容も、賠償してもらうにはどうしたらいいかなどの情報が多いという実態もございます。そうした待ちの情報収集には限界があるのではないかとということで、消費者に直接聞く、いわゆる攻めの情報収集を行って、その掘り起こしをしていくことによって事故実態を明らかにしていこうと考えて、こうした要求をしているところでございます。

そうした中で、どのようなテーマを設けるのかということについては、これから検討していくわけですが、その中には、食の関係を含めた、商品やサービスの品目等を調査項目に設定し、消費者にインターネットを通じて直接、被害や事故の状況を収集していきたいと考えております。

○企画調整課長 私から、土曜日の相談体制は、通常の相談は9時から4時で、架空請求等の電話は9時から5時になります。

それから、WEBの運用につきましては、これからいろいろ検討していきたいと考えております。

食の関係ですが、実は、本日の資料にはありませんが、例えば特別対策班で申し上げますと、既存の組織がある場合には、そこと連携していろいろなことをこれから検討していくことを考えておりますので、福祉保健局とも相談しながら、必要に応じて動いていきたいと思っております。

そのようなことでよろしいでしょうか。

○佐野委員 ヒヤリ・ハットの連携の形は、どのようにしていかれますか。例えば、今、消費者からいろいろな情報を吸い上げていくということで、それぞれいろいろなところでそれをしようというところだと思います。そうすると、消費者のほうにしても、東京都に出すのか、どこに出すのか、いろいろと道があると思います。それは人それぞれ出す場所が違うでしょうけれども、それをうまくまとめていかないと、東京都だけで行うことは困難だと思います。ですから、隣県や国など、どういう形でお互いの連携をしていくのかということをお聞きしたかったのですが。

○生活安全課長 連携にはいろいろな形があると思います。例えば、食の安全であれば福祉保健局が関係局を集めた会議がございます。それから、国との関係ですが、例えば、私どもでは、後ほど安全対策協議会の報告をさせていただきますが、基本的に、国と会議を持っているとか、そういうことではありませんが、我々の仕事に対しては国も非常に興味を持っておりまして、会議を傍聴したり、あるいは、協議会の報告内容を国に提案・提言していった国の施策に反映していただくなど、後ほど申し上げたいと思いますが、そうした成果を出しております。

○川野委員 今の佐野さんのご質問と関連しますが、今、安全・安心以外の、例えば悪徳商法や、その取引事業者への指導などのことで、被害は都民、事業者は県外、また、その逆もあるかと思いますが、これは単に言葉上の連携ではなく、具体的なアクションが必要になると思います。その辺も既に手を打っていらっしゃるのか。

もう一つ。私は全事業者を代表しているわけではありませんが、ゲリラ的な問題は別として、何か悪意を持ってやるときに、営業職はよくいます。ところが、そこに消費者がアクセスしようと思ったらなかなかつかまらない、そうしている間に被害が大きくなるということがあります。必ず消費者の窓口を設けるような指導ができるのかどうか。もしあれば、心理的な抑制の一つにもなるのではないかと思います。これは意見です。よろしくお願いします。

○企画調整課長 私からお答えいたします。

首都圏で連携する場合、例えば、東京、千葉、神奈川、埼玉などと今後連携してまいります。現状でもそれらの県とは情報交換をしております。

それから、4都県、5都県で行政処分をしている案件もこれから説明があると思いますので、なお一層、来年度からはそういうところを強めていくという予定でございます。

○宮崎委員 「10年後の東京」への実行プログラムということですが、この資料では何かわからないので、もう少し詳しい計画の資料がありますか。

○企画調整課長 この資料では、今後3年間で取り組んでいく事業として記載しております。私どもは、まずここから取り組んでいきますということです。この「10年後の東京」の全文の資料を今手元に持っていませんが、私どもとしては、今回策定した基本計画が一つの具体的な計画で、それが今回の実行プログラムにも載っているということになります。

○宮崎委員 「10年後の東京」というのはどのように設定しているのか、そこがわからないという質問です。ここにあるように、都民のだれもが安心して暮らせる地域社会が形成

されているという夢のようなことを掲げていてもしようがないのかなと。それが目標であることは事実でしょうが、それを「10年後の東京」の目標ということで設定するには、いささかおこがましいのではないかという感じもするような目標です。そういう意味ですが。何か「10年後の東京」の目標をもう少しきちんとイメージして表現している資料があるでしょうか。今初めて耳にする言葉です。

○消費生活部長 本日、私が手元に持っていないのですが、「10年後の東京」につきましては、東京全体の施策につきまして、10年後の東京をどういうビジョンのものにつくるかということで全体をまとめたものです。その中に、本日ご紹介させていただきましたのは、都民の暮らしの中に消費生活における安心・安全の実現ということが非常に大きなテーマにもなっていますし、昨年12月に行いました都民の世論調査でも、都民の方の第4番目の関心事ということで、関心も高まっています。そういうこともありまして、今回つくった「10年後の東京」の計画の中に、消費生活における安心・安全の実現が新規事業として入り、その中に、先ほどご説明申し上げましたような具体的な新規事業が説明してあるところでございます。

また、事業につきましては、新規ですので、これ以上詳細なものはありませんが、例えば、本日お手元にお配りしております基本計画の中の緊急対策の中にそれぞれ掲げたものが、具体的にこの実行プログラムの中にも載っているということでご理解いただきたいと思えます。

ヒヤリ・ハット体験等につきましても、この基本計画の中で、先生方のご意見を踏まえて計画化したものが今回の計画にもあわせて載っているものでございます。

○松本会長 よろしいでしょうか。

○宮崎委員 少し腑に落ちないところもありますが、「10年後の東京」というものがどのようなデザインになっているかということは、インターネット等で勉強してみたいと思います。その中で、消費者行政として、あるいは、消費者の生活の状況を、10年後、どういう姿にするのかということを表記すれば、ここに書いてある2項目になるという理解をせざるを得ないのかなと思えますが、「10年後の東京」という計画の中で、消費者に関することがもう少し具体的に記述されているのかなと想像します。そうすると、ここに2項目書いてある、抽象的で、理想主義的に過ぎるような目標を2つ掲げるよりも、もう少し具体的なことが書いてあれば、そういうことを表記するほうがリアリティがあって、10年後の目標をここに置くということがわかりやすいのではないかというのが私の感想です。

それはそれで結構です。

もう一つご質問したいのですが、予算案の「悪徳商法の撲滅」というテーマについてです。お聞きしていると、対症療法的な、被害が起きたときにどのように取り組むのかという特別班をつくってそれに対応するというようなことが一つの柱になろうかと理解できます。そのような説明と受けとめました。言うまでもなく、大事なことは、そうした被害をどのように予防していくのかということにあると思います。その辺は、どのような取組体制でお考えになっているのか、そのご説明をいただきたいと思います。

例えば、NHKで、振り込め詐欺をストップさせるということで、有名タレントを使って、このところ盛んに、番組も組んでいるし、番組の予告も画面に流れていますが、そういうことは非常に効果的だと考えます。そうしたようなことは予防策の一つだろうと思いますが、もう少し総合的な予防策もあるだろうと思います。そのようなことをお聞きしたいのですが。

○消費生活部長 悪質商法の被害を未然に防止するというようなご指摘だと思いますが、一つは、都道府県が持っている行政処分というのは、新たな被害を阻止できるという意味では極めて有効な手段であり、また、都道府県が責任を持ってしなければならないものであると考えております。その行政処分に類するものが、この「悪質商法の撲滅」のところに書いてありますが、今お話がありました、事前に、もう少し消費者の方に普及啓発をしてもいいのではないかと、こういう被害があるという情報提供をしていくことが未然防止になるのではないかとということでしたが、消費生活総合センターの所長からもっと詳しくご説明できますが、例えば、出前の寄席を講座として出したり、落語なども使いながら、高齢者に、こういう商法には気をつけましょうということに積極的に取り組んでいるところでございます。

詳細につきまして、消費生活総合センターの所長からお願いします。

○消費生活総合センター所長 消費生活総合センター所長の永野でございます。

部長からも話がありました。いわゆる防止ということになりますと、事件によって対応が違いますが、まず一つは、当総合センターでは、年間4万件の相談を受け付けております。相談員が相談を受けながらセンサー的な機能を持っておりまして、これはどうも新しい悪質商法が出たようだとすると、ある程度被害数を踏まえた上で、センターから、消費者への緊急被害情報ということで、プレス発表をしたり、ホームページに掲載して一般都民の方に警鐘のような形でお知らせします。

あとは、いわゆる普及啓発ということになります。例えば、当センターで行っているのは、若者については、1月から3月までキャンペーン期間を設けて、あらゆる媒体を使って被害防止のPRを行っております。それと、9月には、高齢者の被害防止ということでキャンペーンを行っております。それから、出前講座、出前寄席につきましても、特に今年度になってから出前寄席のニーズが多くあり、都内の大学の落研の皆さんにお願いして行っております、非常に好評でございます。

こうしたいろいろな草の根的なPR活動も行いながら、できる限りの被害防止策をとっております。

○宮崎委員 わかりました。そうしたPR活動は当然のことだと思われ、これからさらに効率的な体制とシステムをおつくりいただけるだろうと期待しております。

私はときどきこの会議で申し上げるのですが、予防の中で、ITを使った犯罪、新手のものがどんどん出てきています。そこら辺を具体的にどのように、ハードと言っているかもしれませんが、被害を少なくする歯止めのようなシステムの構築ができないかとずっと思っています。何度か、そのような意味合いのことをこの場でも発言したと思います。そうしたことについては、まさしく東京都版の消費者庁という大きな構え方でいらっしゃるわけですし、国の仕事でもあるかもしれませんが、そうした面で何か先手を打って、IT犯罪を防ぐような手立てを講じる研究をするとか、そうしたチームをつくって、その辺の技術開発を行うとか、そのようなお考えはありませんか。

○消費生活部長 犯罪にまで行きますとなかなかというところがございますが、現在、今回の基本計画の中でも、インターネット等の電子取引に関する安心を確保していこうということで、例えば、大学生の方に参加していただいて、具体的なインターネット情報の中に不当表示がないのか、そういうことについてチェックしていただく等の取組を始めているところでございます。

ご意見につきましては、伺いまして、また参考にさせていただきます。

○松本会長 一応、基本計画の59ページに、「インターネット等電子商取引における安心確保」ということで3点の施策が挙げられているようです。

それでは、まだご意見があるかもしれませんが、次の「国の地方消費者行政活性化事業の概要について」、事務局より説明をいただきたいと思っております。

○副参事（調査担当） 調査担当からご説明申し上げます。

お手元の資料6をお開きいただきたいと存じます。「国の地方消費者行政活性化事業の

概要について」でございます。

国は、地方における消費者相談窓口が、全国ベースではまだ脆弱であるということから、窓口を整備また強化していく地方自治体の取組に対して、今後3年間程度で集中的に支援していくとしたところでございます。具体的には、そうした形で地域の消費者の安全で安心な消費生活を実現するわけですが、国が都道府県に交付する地方消費者行政活性化交付金をもって措置していくということです。国の平成20年度第2次補正予算で措置されております。全体では150億円です。

具体的な仕組みが下に図示してあります。その概要ですが、まず、国は、平成20年度内に、21年度以降の3年度分の予算を一気に都道府県に交付します。都道府県は、平成20年度内に基金を創設し、今後3年間、取り崩して執行していくというものです。都道府県は、この基金から、3年間毎年度基金を取り崩すという取崩し型の基金ですが、都道府県がみずから事業を行うとともに、その取り崩した中から区市町村に助成し、区市町村も事業を実施していくことになっております。それぞれ3年間の活性化計画、区市町村プログラム、をまずつくり、その上で、毎年度の事業計画をつくって事業を実施していくという流れになっております。

金額ですが、先ほど申しましたとおり、3年間で全国で150億円です。その配分は、まず定率分として各都道府県に均等に割り振られます。その上で、面積割や人口割及び地方における窓口整備状況等を国が勘案しながら配分していくことになっております。東京都の場合、東京都及び区市町村の3年間分として7億円と想定されております。

東京都としての基金活用の考え方ですが、基本的には、相談窓口は、消費者が基礎的自治体において身近に相談することができることが国の考え方にも沿っているのではないかとということから、区市町村に対して手厚く配分していくことが基本ではなかろうかと考えております。具体的な配分は、事業計画を定めながら決まっていくこととなりますが、おおむね、例えば区市町村対東京都で7対3くらいの比率で今後3年間事業を実施していくのが妥当ではないかと考えられます。

東京都の事業としても、都の相談体制の強化はもとより、これはもちろん都の本来の自治事務でもありますが、国の今回の活性化基金も活用しながら、より一層強化していくということ、それとあわせて、区市町村の消費生活センター等の相談窓口をいろいろな形で支援していくという広域的な視点からの取組が中心になろうかと思われま

す。一番下に、今後のスケジュールが記載してあります。もう間もなく、国から正式に内示

額が示されると思われます。どのくらいになるかは、それを見てから正式に決まります。それを受け、東京都においては、第1回都議会定例会において、この基金は都道府県に創設するもので、当然、条例に基づいておつくりします。したがって、東京都にこの基金を創設するための基金条例をこれから都議会でご審議いただくこととなります。それとあわせまして、国から交付される交付金、平成21年度の事業ということで予算のご審議もお願いすることとなります。そして3月には基金条例ができます。国からも、また、国のほうも正式な形で交付金が支出され、都に交付されることとなります。4月以降、事業計画等の策定のスケジュールに入ります。

東京都としても、区市町村とも適切に調整し、また、必要に応じて国のほうにもいろいろと具体的な基金の活用策について要望しながら、向こう3カ年間の計画を検討し、おおむね今年の夏ごろまでは、おおよその事業計画が定められるという方向で作業が進められることとなります。

次に、右側の「基金を活用した事業メニュー」をご覧いただきたいと存じます。これは内閣府が示したメニューで、①から⑧まであります。①から⑦までは、消費生活センターに関して、窓口がないところでは新たに設置する、あるところでは機能を強化・拡充していくというメニューです。

①から順に、消費生活センター機能強化事業、消費生活相談スタートアップ事業、消費生活相談員養成事業、消費生活相談員等レベルアップ事業、消費生活相談窓口高度化事業等々がございます。⑦では、食品表示・安全機能強化事業ということで、消費生活センター、消費者窓口における食品表示等の機能を強化していくという事業をメニューとして示されております。⑧は、①から⑦の事業を行うとともに、それとあわせて、各自治体においてオリジナル事業を実施するというところでメニューが示されております。

こうしたメニューについては、内閣府から要綱・要領が示されておまして、対象経費等についても事細かな指定がなされております。今後、具体的な、国及び区市町村の事業計画、区市町村へのいろいろな調整等も含めて、国とも調整しながら、東京都民の長期的な利益につながるよう、いろいろな形で、できる限り工夫を凝らして対応してまいりたいと考えております。

このような形で、国から、国の制度として示されたものですが、都民のこれからの消費者行政、相談窓口強化を中心とした安全・安心な消費生活の実現という方策に向けて、より一層充実を図ってまいりたいと東京都として考えております。

大変雑駁ですが、以上が資料についてのご説明でございます。よろしくお願ひいたします。

○松本会長 ありがとうございます。

それでは、ただいまの「国の地方消費者行政活性化事業の概要について」の説明につきまして、ご意見、ご質問をどうぞ。

○鈴木委員 消費生活の相談機能の充実は、昨今のマルチ商法やインターネット取引被害の急増、また、偽装表示事件の続発などによる悪質商法による被害、特に高齢者の被害が深刻化している中では、消費者トラブルの解決に欠かせないものと思いますが、今回、国の地方消費者行政活性化事業というのは、消費者行政の充実強化は地方自治そのものであるという考えに基づいて、3年間ではありますが、消費生活相談窓口の強化等に取り組む地方自治体を集中的に支援するものであるということ、その考え方は大変歓迎できるものです。しかし、大切なのは、都民に身近な区市町村の消費生活相談窓口の充実に役立つようなものにするということですが、今回の基金について、ぜひ、そうした区市町村の消費生活相談窓口の充実に十分配慮した計画にしてほしいと思います。先ほどお話がありました7億円の基金の活用に対する都の考え方と、今後の進め方についての見解をお伺いしたいと思います。

○消費生活部長 基金の活用についてのご質問ですが、具体的な7億円というのは、現在、私どもが想定している額ですが、この実際の活用につきましては、4月以降、区市町村の具体的なプログラムを提出していただき、それに基づいて東京都として定めていくものがございます。今、ご指摘がありましたように、東京の場合、東京都消費生活基本計画という、この消対審の中でご議論いただき、ご答申をいただき、それに基づいて基本計画をつくり、現在、着々と進めているところで、それを踏まえて、来年度の4月からは、東京都の消費生活総合センターも土曜日を拡充するというところで、一步一步進んでいるところがございます。

そういう東京都の状況を考えたときに、先ほど課長からも説明しましたが、身近な区市町村が、東京は幸いに、消費生活相談窓口をほとんどすべての区市がお持ちですけれども、やはり今回の基金が区市町村で十分活用され、身近なところでご相談が十分できるような活用に向けて、4月以降、区市町村と十分に相談していきたいと考えております。

○松本会長 ほかにどうぞ。

○佐野委員 今のお話ですと、これからまだ区市町村と検討されるということですが、区

市町村のほうではプログラムを出したと聞いております。その関係は、この夏までに計画ができるまでの間は、まだ調整可能ととらえてよろしいでしょうか。

○副参事（調査担当） 私からお答え申し上げます。

資料6の左下のほうもありますが、区市町村は、計画期間3年にわたるプログラムを策定することになっております。お話のとおり、具体的なプログラムは、これから、3月、4月以降、おおむね夏くらいまでの間に策定していただくということで、今回、国に対する申請とかいろいろな調整を図る中では、区市町村からもご意見なり情報なりの提供を受けておりますが、具体的には、これから調整させていただくというスケジュールでございます。

○松本会長 ほかにご意見、ご質問はございませんか。

それでは、夏までの間にさまざまなアイデアが区市町村から出てくるようですから、そういうものがまとまりましたら、また消対審でご紹介いただきたいと思います。

続きまして、報告事項に移りますが、秋山局長におかれましては、所用のため、ここで退席されます。どうもありがとうございました。

（生活文化スポーツ局長退室）

○松本会長 報告事項の最初に、東京都における事業者処分等の実績について、事務局よりご説明いただきます。

○副参事（特別機動調査担当） 特別機動調査担当の松元と申します。

資料7をご覧ください。「東京都における事業者処分等の実績について」です。私たちは、特別機動調査班として、特定商取引法及び東京都消費生活条例に基づいて不適正取引事業者の市場からの排除に取り組んでおります。今年度は、これまでに25件の処分を行っております。具体的な処分、事業者名は右に掲げているとおりです。この中の6月23日のところを見ていただきたいのですが、フロンティアという事業者は群馬県の事業者で、ネイリストの資格教材を電話勧誘で首都圏を中心に売っていた事業者です。首都圏に被害が多いということで、東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県で同時に処分しております。具体的にどのような方法で処分するかということですが、情報を共有し、相互に調整しながら、まず事業者への立入りを4都県合同で行い、その後、調整しながら、同時処分ということで6月23日に処分しております。

11月6日のCOUSUI及びフォーライフ、これらは埼玉県に住所がある事業者で、浄水器を売っております。グレイシズは別ですが、COUSUIとフォーライフは埼玉県に

住所があり、やはり首都圏、とりわけ東京都と埼玉県を中心に浄水器を売っていた事業者です。ここに対して、埼玉県と同時に処分をしております。

さらに、COUSUIにつきましては、COUSUIという事業者が岩手県で名前を変えて、メディカルフューチャーという名前で同じようなことをしていたということもあり、岩手県と同時に処分になっております。ですから、COUSUIは東京都、埼玉県、岩手県が同時に処分しました。そのような形で、広域的に活動している事業者に対して、効果的、迅速に対応したいということで取り組んでおります。

あと、広域的対応ではないのですが、1月26日、直近の処分です。Diamond Dream、ワールドワイド・ステーションの2つは、求人広告で、モデルになりませんかという広告を出していますが、モデルの仕事をあっせんすると言いながら、実際はレッスンの契約をさせていました。このような売り方に対して、特商法上、これは業務提供誘因販売に当たるという解釈を初めて出して処分したものです。

このような形で、さまざまな工夫をしながら、何とか効果的な取り締まりに今後とも努めていきたいと考えております。

私からは以上です。

○松本会長 ありがとうございます。

報告事項につきましては、まず報告をまとめてしていただいた後で質疑をしたいと思いますので、続きまして、商品等安全対策協議会の報告、「ベビー用おやつ」の安全対策について、事務局よりご説明をお願いいたします。

○生活安全課長 生活安全課長の長でございます。私からは、東京都商品等安全対策協議会報告「ベビー用おやつ」の安全対策についてご説明いたします。

資料8をおめくりいただきますと、最初に報道発表資料が6枚ありまして、その次に厚めの報告書がございます。本日は、この報道発表資料に基づいてご説明させていただきます。

まず、協議会は、「ベビー用おやつ」の安全対策について、1月28日にその報告がございました。協議会については、2枚おめくりいただいて参考資料1をご覧ください。協議会の概要があります。「協議会の目的」のところにあります。消費者及び事業者等が、商品やサービスの安全について検討を行う東京都商品等安全対策協議会を設置し、安全対策を講じております。今年度からは、常設機関として、安全が必要なものに対して迅速に対応できるように改正を行っております。

それから、「ベビー用おやつ」を取り上げた理由ですが、「ベビー用おやつ」はさまざまな形で製品化されておりまして、多くの消費者の方が利用していること、それから、パイオ・ネット等で「ベビー用おやつ」によって窒息したという事故が数件見られます。これは、10年間でパイオ・ネットで3件見られました。実際には、同様の事故が多数起きている可能性が考えられました。それから、「ベビー用おやつ」については、製造事業者が独自に規格を設定して安全対策を図っているが、業界内で統一化されていない実態がありまして、以上のことから選定してきたものでございます。

協議は、昨年10月から今年1月28日まででした。委員につきましては、この審議会の委員でもいらっしゃいます詫間先生に会長をお願いして取りまとめていただきました。

それでは、1枚目の報道発表資料に戻らせていただきます。報告資料の内容ですが、インターネットによるアンケート調査を実施しました。そうしましたところ、95.4%の世帯でおやつを与えていました。その被害と申しますか、窒息事故等を経験した方が5人に1人以上いました。右側の円グラフに掲げております。そうした状況の中、どこにも相談しないという人がほとんどで97.5%という状況がありました。つまり、こうした事故情報は、消費者の胸の中にしまっていて潜在化している実態が明らかになっております。

(2)の現状と課題ですが、業界内の統一的な規格がないこと、国が定める授乳・離乳支援ガイドよりも対象月齢が早い商品が一部にある、そうしたことで、事故情報の潜在化により、消費者の声が届かずに商品の改良につながっていないのではないかとことが挙げられております。

(3)の提言の内容ですが、まず、安全対策として注意表示の改善、ガイドラインの策定、窒息事故防止のための調査・研究の実施をすべきとしております。また、消費者への普及啓発としては、乳児健康診査時や母子健康手帳による普及啓発が挙げられております。

おめくりいただいて裏面をご覧くださいと存じます。報告を受け、都では、2の(1)の表にありますように、国や業界団体に対して提案要望を行ってまいりました。

(2)の消費者への注意喚起としましては、まず子どもの成長を見ながら食べさせるということ、注意表示を読むこと、それらについて、今後、リーフレットやホームページ等で注意喚起していく予定でございます。

こうした私どもの結果につきましてはマスコミも関心を持っておりまして、これまでもテレビや新聞などで19回ほど取り上げているところでございます。その後も、幾つか新聞等で記事を載せていただいております、我々としては、普及啓発にも役立っているところでは

ないかと思っております。

国のほうでは、厚労省、内閣府の食品安全委員会の事務局の方々も1回からずっと傍聴に見えられまして、窒息事故に関心を持っているようでございます。厚労省では、今後、窒息事故を集計したり、意識調査を行っていくことも聞いております。また、内閣府の食品安全委員会では、窒息事故に関して、これはおやつだけではなくて食品全般にわたりますが、リスク評価を実施していくことも聞いております。

それから、業界も早速、表示のガイドライン策定に着手します。2月から約半年で、そのガイドラインを作成する話も聞いております。今後とも、そうした状況を見ながら注視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 ありがとうございます。

それでは、協議会の会長を務められました詫間委員から補足のご発言がありましたらお願いします。

○詫間委員 今、長課長からポイントをご説明いただきましたとおりですが、何分にも、事故の例は必ずしも多くないのですが、先ほどから出ておりましたヒヤリ・ハットの状況というのは、我々のほうでは「未成熟の事故」と言って、そのまま放置しておく、それが本当の事故になってしまつて死亡事故に至ると考えております。

ヒヤリ・ハットの内容は、実は、私どもの研究グループで、10年度前の98年に始めたものが、今、全国的に、病院においても、既にそういう感じで調査をなさるという状況になって、普及してございまして、大変ありがたく思っております。

ただ、未成熟の事故のまま、このデータにもありますように、97%でしたか、昨年度のパイプいすの場合もそうでしたし、その前のベビー用衣服、身につける場合もそうでしたが、起こったことをそれぞれ消防庁なり、国民生活安全センターの支部なりにご報告していただけないという状況がありまして、それで結局放置したままになって、未成熟のものがたくさんたまっているということです。これは、産業安全のほうで前に申し上げましたが、ハインリッヒの法則というものがございまして、1対29対300ということで、300ぐらいのヒヤリ・ハットがあつて、3割ぐらいのものが成熟して、1が死亡になると。これは産業安全の問題ですから生活安全とは少し状況は違いますが、アメリカの研究でそういうものがあります。

そういうことが実態ですので、今、長課長がおっしゃったように、この間もNHKがい

ろいろとPRして下さっていましたが、啓蒙していただいて、事故に近づいた危険情報でいいから通報していただくことをもう少し進めていただくと、重大事故に至ることが予防されるのではないかと考えておりますので、ご協力のほどをお願い申し上げたいと存じます。

以上です。

○松本会長 ありがとうございます。

続きまして、商品テスト結果について事務局よりご説明願います。

○副参事（商品事故分析担当） 商品事故分析担当副参事の池田と申します。

資料9、資料10が今回の資料となります。2つのテストについてご説明いたします。

まず資料9の「開放型暖房機器からの排気による室内汚染について」です。石油ファンヒーター等の開放型暖房機は一般的に広く家庭に普及しておりますが、この特性として、室内に汚染物質を排出しているという状況があります。特に近年は住宅の高気密化が進んでいることから、石油ファンヒーターを使用した場合、室内環境の悪化による呼吸器系疾患への健康影響等が懸念されております。そこで、石油ファンヒーター等の排気による室内汚染の実態を明らかにし、消費者の皆様へ情報提供することとしました。

では、テスト結果についてご説明いたします。

裏のページの「主なデータ」のグラフをご覧ください。こちらのグラフで、少し字が小さくて見にくいのですが、大まかに言うと、0.2ppmを上回ると、喘息や慢性気管支炎などの呼吸器系疾患がある方は呼吸機能の低下が心配されるようになるというレベルと、大雑把に考えていただければと思います。

石油ファンヒーター、ガスファンヒーターの濃度を見ていただきますと、試験開始後、15分くらい燃焼しておりますと、短期曝露の指針値である0.2ppmを超える室内汚染になります。

それではどうしたらいいかということですが、まず、(2)にありますような効率的な換気が重要です。真ん中のグラフは換気を行った場合の結果ですが、破線、点線にあるように換気回数を多くすると室内の汚染物質濃度は減少します。ただし、石油ファンヒーターの特性として、室温が下がると高燃焼モードを続けてしまい、どんどん燃えて、汚染物質をまた部屋の中に発生させてしまうという動きがありますので、思ったほど下がらないのが実情です。また、燃料消費量もそれに伴って多くなります。

2番目のご提案として、(3)にあるような、石油ファンヒーターを補助的に使用してい

くというご提案です。昨今ですと、同じ部屋にエアコンをお持ちの方も多いのではないかと思いますが、石油ファンヒーターは即暖性に優れるという特長があります。その石油ファンヒーターははじめのうちだけ使って部屋を暖め、次はエアコンで室温を維持する方法でございます。これを実行したものが下のグラフの点線部分です。確実に室内の汚染物質濃度は下がってきております。

こうしたことでまとめました結果に基づいて、私どもは業界団体へ要望を行っております。資料の1ページにお戻りいただきまして、3の「業界団体への要望」です。日本ガス石油機器工業会には、低NO_x型暖房器の開発及び普及促進への取組を各会員に促すこと等、日本燃焼機器検査協会には、こうした開放型暖房機器の窒素酸化物排出量について、より低い基準値の設定に努めることといった要望を出しております。

次に、資料10「缶詰容器による危害について」をご説明いたします。

こちらにも報道発表資料をご覧ください。「缶詰容器による危害の状況」が1にあります。缶詰容器をあけるときのケガをしたなどの危害の報告を見ると、多くは医者にかからずに済む軽いケガですが、治療に1週間以上かかったんケガも約3分の1を占めております。このような中で、缶詰容器の実態を調査しました。

2の「缶詰容器の安全対策のテスト結果」ですが、最近では、缶詰の切り口を丸く処理した安全対策をとられた缶も普及し始めております。そこでいろいろな缶詰の切り口を調べたところ、確かに、安全対策がとられた缶は手にケガをしにくい状況がありましたが、一方で、ペットフード缶によるケガが半分から3分の1くらいを占めております。ペットフード缶はステンレス製のものが多くあり、切り口に鋭利なものが多いことなどが確認できました。

こうした結果から、裏面の「都の対応」ですが、缶詰協会等へ、より安全な缶詰容器の普及促進に努めることなどを要望しました。

以上でございます。

○松本会長 ありがとうございました。

最後に、東京都消費者被害救済委員会の審議付託案件についてご説明願います。

○消費生活総合センター所長 それでは、私から、東京都消費者被害救済委員会に、このたび新たに付託された事案についてご報告いたします。

この被害救済委員会ですが、消費生活総合センターなどの相談機関に寄せられた苦情相談のうち、都民生活に著しく影響を及ぼし、または及ぼすおそれがある紛争について、あ

っせんや調停を行うことによりまして、公正かつ速やかな解決を図るため、都条例に基づいて設置された知事の附属機関です。昭和41年の委員会発足以来、本件を含めて37件の紛争事件に当たっております。

それでは、今回付託された概要ですが、資料11をご覧ください。今回は、有料老人ホームの契約に関するものでございます。この事案は、まず平成18年12月に、申立人は60代の息子さんですが、翌年早々に開設される介護付き有料老人ホームに、入居金約450万円を支払って母親の入居契約をしました。昨年5月、老人ホームで生活していたお母さんが突然病気になりまして、老人ホームの提携病院に緊急入院することになりました。2カ月後、母親の病状が快方に向かったことから、退院後の老人ホームでの生活について、主治医、老人ホームの職員らと話し合いをしたところ、職員から、当老人ホームでは、夜間は看護師が不在のため夜間の看護はできないと言われ、やむをえずホームから退去することになりました。しかしながら、申立人が受け取っていた当該老人ホームのパンフレットには、「医療24時間体制」など、老人ホームの充実した医療体制を印象付ける表示がされていました。また、心身状態の変化によっては退去しなければならないことについては、契約時に説明がなく、契約書等にも明記されていませんでした。そうしたことから、申立人は、相手方である老人ホームに対して、不当な契約であると、返還金約10万円では納得できないと主張したのですが、相手方はこれを認めずに紛争となりました。

付託の理由ですが、3ページ目の「主な付託理由」をご覧ください。(1)にあります、老人ホームのパンフレット等に使用している、医療、看護、介護体制に関するイメージ写真や文言等については、一部実態と著しく乖離した期待を抱かせる表現であると見受けられることから、不当な表示を禁止した景品表示法第4条第1項第1号に抵触するのではないかと。また、(2)にあります、老人ホームにおいて、24時間の医療体制が整っており、終身にわたって居住し、介護サービスの提供を受けられるかのような誤解を与える表示があるにもかかわらず、申立人の母親は夜間の看護体制がないことを理由に退去せざるを得なかった。これは、入居後の心身状態の変化等による退去条件が明瞭に表示されていないということになりますので、有料老人ホーム等に関する不当な表示（平成16年公正取引委員会告示）に抵触するのではないかと等々の理由で、本件については付託になりました。

この事例のように、ホームを終の住処として考えて契約・入居しても退去せざるを得ない状態はよくあるということで、こうした方々は、自宅を処分したり、蓄えの大半を注ぎ込んでホームに入ります。ところが、いざ退去となると、経済的な理由から次の転居先を

見つけられないなどの大変深刻なケースも見られます。こうした入居契約は、その後の人生を大きく左右することなので慎重な判断が必要ではないかと思います。

下段の「参考」ですが、ここのところ、老人ホームに関して当センターに寄せられる苦情件数は右肩上がり増加しております。できれば、今回の紛争の解決を通して、こうした拡大する同種の被害の防止に役立てていきたいと考えております。

今後は、この被害救済委員会の中から5人の委員で構成するあっせん・調停部会で、申立人や相手方事業者からの事情聴取などを踏まえましてあっせん案を作成し、紛争の解決を図っていく予定となっております。

説明は以上でございます。

○松本会長 ありがとうございます。

以上、4件の報告事項について、どうぞご質問がございましたらお出してください。

○宮崎委員 幾つかあります。まとめて申し上げますのでよろしくお願ひします。

商品テストですが、私の記憶では、報道記憶では、国民生活センターが商品テストを基本的にはやめるとの方針を打ち出したようですが、そういう意味では、自治体の消費生活センターにかかる使命が大きいかと思ひます。東京都では、今、ご紹介があった商品テストは、どういういきついでテストをされましたか。つまり、問題が出てきたから行ったのか。恐らくはそういう経緯だろうと思ひますが、今後は、どのような方針でこの商品テストを行われますか。それから、年間の商品テストの計画を、件数も含めて、これこれの方針で臨むというご計画がおありになるのかどうか。その辺の質問が1点です。

それから、悪質業者の処分についての発表です。ここに数字が記載されておりますが、平成19年度の処分の件数が突出しているという印象です。これは何か特別の理由がありますか。それから、資料7の右側のページですが、処分した業者の処分内容が記載されております。例えば営業停止3カ月となっているケースでは、その後、営業を再開していると思われませんが、その辺の事後経過はどのように掌握されておりますか。再び同じようなことをしていると同じような摘発ということになるのでしょうかけれども、その辺はぬかりなくおやりになっていると思ひますが、こうした命令を出した後のフォローの体制をどのようにとっていらっしゃるのかということです。それから、最後は、極めて形式的なことですが、この業者名も含めて、処分の状況はウェブで公表されておりますか。

以上です。

○副参事（商品事故分析担当） 商品テストの部分についてお答えいたします。

どのようにこの商品テストの項目を選定しているのかというお話ですが、暮らしの安全・安心という観点を重視して選んでおります。具体的には、国民生活センターのテストか、あるいは、消防庁さんに寄せられた救急情報など、そうした危害・危険に関する情報を分析し、選定しております。

例えば、缶詰は、手を切った、ケガをしたという、まさに危害の部分でのテストでございます。石油ファンヒーター等の開放型暖房機器は、まだ多くの方には危害云々というレベルではありませんが、少しでも健康的な生活を送るにはどうしたらいいかということで、従来から、こうした開放型暖房機器の室内汚染が学会等で問題になっていたという状況入手しましたので、少しでも生活に役立つ情報をお届けできればということで選定しました。

それから、今後はどのような方針で臨むのかというご質問ですが、今後も同様に、暮らしの安全・安心の確保という視点を大切にして、やはり同様に、危害・危険に関する情報を十分分析し、少しでも皆様のお役に立てるような情報をお届けしたいということで選んでまいりたいと思っております。

○消費生活総合センター所長 消費生活総合センターから補足させていただきます。

商品テストにつきましては、先ほどの課長からの報告とあわせて、当センターに苦情や相談を持ち込まれた商品につきましては当センターが受け付けておりまして、例えば昨年度は112件をテストしていますが、内容についてはクリーニング関係の事故が多く、そうした直接相談に来られた事故品については、当センターで対応しております。

○副参事（特別機動調査担当） 私から、処分に関係するご質問3点にお答えしたいと思います。

まず、平成19年度の処分が47件と突出している理由ですが、特定商取引法の場合、連鎖販売について関係業者を処分できるという規定がありまして、平成19年度は連鎖販売業者関係者15名を処分しております。その関係で件数が増えておりまして、47件のうち事業者数で見ると32事業者です。この数字は、今年度も大体その程度になるのかなということで私どもは取り組んでおります。

それから、処分後のフォローの関係です。業務停止期間を過ぎた後どうなっているかということですが、大体の業者が、業務停止の命令のときに、今後は事業をしませんと言う業者が多いのですが、その後も事業をしている業者をどう把握するかというと、その後も私どもは相談の状況を見ることによって把握するという形で行っております。6カ月、1

年、その後の相談状況を見て、その中に違反があるかどうかを見ております。

それから、処分の結果を公表しているかどうかですが、処分と同時にプレス発表をし、その内容をホームページで公表しております。公表の期間は、5年くらいはそのままの状況で載っております。その後は、一表にするということをしております。

以上です。

○松本会長 ほかにございませんか。

ございませんようでしたら、事務局から、その他何か報告事項がありましたら、どうぞ。

○企画調整課長 次回第4回の総会の開催につきましては、また何らかの手段で皆様方にご相談させていただきたいと思っておりますので、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

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、以上をもちまして本日の審議会を終了いたします。ご参加いただきまして、どうもありがとうございました。

午後2時41分閉会