

第20次東京都消費生活対策審議会
第4回総会
議事録

平成21年9月30日(水)

都庁第一本庁舎42階特別会議室A

午後 2 時 30 分開会

○消費生活部長 それでは、先生方、お集まりですので開始したいと思います。本日は、委員の皆様には、ご多忙の中を本審議会にご出席いただきまして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消費生活部長の清宮でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

まずは定足数についてご報告いたします。ただいまご出席いただいております委員の方は20名、委任状が4通ございます。東京都消費生活対策審議会運営要綱第6に定めます委員総数24名の過半数——12名となります——以上の出席という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、総会の内容は東京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。

ここで、一言ご報告がございます。平成15年9月から3期6年弱にわたりまして当審議会の委員を務められ、都の消費者行政に多大なご貢献をいただいてまいりました御船美智子委員におかれましては、本年2月にご逝去されました。謹んでご報告申し上げます。

それでは、松本会長、よろしくお願いいたします。

○松本会長 それでは、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、ただいまから第20次東京都消費生活対策審議会第4回総会を開会いたします。

前回の総会開催以降、総選挙があり政権交代し、9月1日には消費者庁、消費者委員会が発足するというところで、消費者行政をめぐる環境もかなり大きな変化がありました。昨日、福島大臣から消費者委員会に対して要請がございまして、幾つか重点的な課題を挙げられまして、しっかり取り組んでほしいということでした。その中で、とりわけ2点、すぐに動きだすようにとの要請がありました。

一つは、事故情報の収集・分析・解析、そしてそれを公表していくというプロセスがきちんと動いているのかどうか、それで十分なのかどうかを点検してほしいということでした。もう1点は、地方の消費者行政を充実・活性化するために必要な方策について考えてほしいという2点です。

奇しくもこの2点は、本日、この後で報告や審議事項がありますように、東京都の消費者行政にとっても大変大きな課題になっているかと思っておりますので、そのような観点からも総会での充実した審議をお願いしたいと思います。

最初に、今回新たに委嘱されました委員、幹事及び書記につきまして、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、まず、平成21年9月30日付けで新たに委嘱させていただきました都議会議員の委員の方々をご紹介いたします。

お手元の資料1、委員名簿をご覧ください。委員名簿の順にご紹介させていただきます。
畔上三和子委員でございます。

大津浩子委員でございます。

谷村孝彦委員でございます。

花輪ともふみ委員でございます。

吉住健一委員でございます。

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の幹事・書記名簿の配付をもって紹介にかえさせていただきます。前回の総会より交代となっております箇所には下線を引いてございます。

ご紹介は以上でございます。

○松本会長 ありがとうございます。

次に、秋山生活文化スポーツ局長よりご挨拶をお願いいたします。

○生活文化スポーツ局長 生活文化スポーツ局長の秋山でございます。どうかよろしくお願ひ申し上げます。

本日は、お忙しい中、委員の皆様にはお集まりを賜りまして、まずもって御礼を申し上げます。

東京都では、昨年、当審議会からの答申並びにご提言を賜りまして、消費生活基本計画を改定いたしました。また、それを機に、いわば東京都版の消費者庁の機能を持たせようということで、関係局から成る東京都消費生活対策推進会議を設置しまして、庁内横断的、総合的な消費者行政に取り組んできております。

また、この計画の中には、130を超える、具体的な東京都の施策が盛り込まれておりますが、その進捗状況を当審議会にご報告をさせていただきます。ご意見を賜り、そのご意見をまた政策推進のために生かしていくという仕組みを取り入れております。本日は、その進捗状況が大きな課題になろうかと思っておりますので、ご意見を賜りたいと思っております。

国のほうでは、先ほど会長からもお話がございましたとおり、9月1日に消費者庁が創設されました。東京都では、従来から、消費生活相談、不適正取引の取り締まり、商品等の危害・危険対策について当局が一元的に管理をしているところでございます。

とりわけこの1年間につきましては、消費者対策の充実をかなり図ってきたと考えております。具体的に申し上げますと、第1点目が都の消費生活総合センターの充実です。相談員を34人から40人に増員するとともに、専門グループ化のさらなる強化を図っております。また、処遇改善なども図りつつ、土曜日の相談の実施を始めたところでございます。また、本来、都のセンターは、センター・オブ・センターズとしての機能を持つことが求められておりますので、国の基金なども活用しながら、区市町村の支援も同時に進めているようなところでございます。

2点目が悪質事業者への対応の強化ということで、一つには、すき間事案に対応するために特別対策班という仕組みを設けました。これは、庁内の関係部署が、個別のすき間事案に対してタスクフォースのような形で随時関係部署が集まってその事案の解決に取り組むということで、例えば土地関連の問題ですと、不動産部門と当局の部門でチームを組んで事案の解決に当たるという仕組みも動かし始めております。

また、特別機動調査班ということで、悪質業者に対する立入りや処分を行う班がありますが、これも5班から6班へと増強しました。さらに、被害の広域化に対応して他県との連携もかなり進めておりまして、昨年度は8件の行政処分を他県と共同で実施するという展開も進めております。

大きな3点目として、攻めの情報収集を始めたということです。製品事故等は、これまでは事故が起きないと状況がなかなかわからなかったのですが、守りから攻めの情報収集ということで、医療機関などでヒヤリ・ハットの情報を集めておりますが、あれと同じような形で、インターネット調査を利用して、今年度は1万2,000人の方々からこうしたヒヤリ・ハット情報を、こちらから積極的に聞いて回ろうという取組も始めたところでございます。

4点目が、行政処分に協力した消費者保護のための支援策をこの4月からスタートしました。これは、行政処分の根拠になった証言をいただいた被害者の方たちに対して、当該事業者が訴訟を起こすという事案が昨年発生したものですから、そうした行政処分のもとになる証言をしていただいた消費者の方々を守ろうということで、都による業者に対する警告、弁護士等による専門的助言、ケースによっては、被害消費者の方が業者を再度訴え

るような訴訟費用の助成など、こうしたものをセットにして仕組みをつくりました。国に対しても、こうした仕組みをつくるべきであるという提案も行っております。

こうした形で、この1年間、かなりの取組を我々としては進めてきたと考えております。都としては、今後とも関係者が一丸となって、いわば現場感覚に根ざしながら、消費者が健康、安全、安心して暮らしていけるよう責任を持って都民の期待に応えてまいりたいと思っております。

ただ、経済活動が日々刻々動く中で、これまでの対策だけに安住することなく、委員の皆様方のご意見も十分に伺いながら対応を進めていきたいと思っております。どうかよろしくお願いたします。

○松本会長 どうもありがとうございました。

東京都の施策については、また後ほど、ご意見、ご質問をお出しいただきたいと思います。

続きまして、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 配付資料について確認させていただきます。企画調整課長の樋渡です。よろしくお願いたします。

お配りしております資料ですが、資料1は審議会委員の名簿でございます。資料2は審議会の幹事・書記名簿でございます。資料3-1、A3で4ページあります。「東京都消費生活基本計画緊急対策について」。同じく3-2、A4で5ページになっております。

「東京都消費生活基本計画具体的施策の状況について」です。資料3-3「東京都消費生活対策推進会議特別対策班の取組について」です。資料4はA3で3ページあります。

「東京都消費者行政活性化基金について」です。同じく資料5-1、「消費者庁の機能及び消費者安全法上の知事の責務等」。5-2「消費者庁の設置及び消費者安全法施行を踏まえた都の対応方針」。5-3「消費者事故等情報の収集・通知及び被害防止等に係る庁内連携」です。資料6ですが、「行政処分に係る協力者支援プログラムについて」です。資料7、A4のプレス資料ですが、「平成20年度消費生活相談概要（東京都全域分）」でございます。

それから、机上には、政策課題別の一覧ごとのピンク色のファイル、A3の政策課題の資料。東京都における事業者処分の実績、行政処分の支援制度に関する検討会の報告書。あと、プレス資料になりますが、「ベビー用のおやつ」の関係の資料、子ども用の繊維製品に関する資料、自転車用幼児ヘルメットに関する資料、最後に、小中学生向けの金

融経済教育教材の作成のプレス資料と教材です。

もし、不足がありましたら、挙手をお願いいたします。

○松本会長 ありがとうございます。

それでは、議事に入りたいと思います。

まず、東京都消費生活基本計画の推進状況につきまして、事務局からご説明をお願いいたします。

○調査担当課長 調査担当課長の大野と申します。私から、ただいまご確認いただきました資料3を中心にご説明申し上げます。

「東京都消費生活基本計画の推進状況について」です。局長の挨拶にもありましたとおり、平成20年に当審議会の提言並びに答申を受けまして、11年ぶりに東京都消費生活基本計画を改定したところです。この計画では、関連施策について、都はこの審議会に報告しまして、審議会のご意見を尊重して施策に反映していくとしているところでございます。

それでは、計画のこの1年の取組等についてご説明申し上げます。

まず、この計画の構成ですが、大きく2つに分かれております。まず、4つの緊急対策があり、5つの政策課題があります。具体的な施策については計画書の後半部分にお示しております。

このうちまず緊急対策ですが、国の消費者行政一元化の動きなども背景にし、消費生活総合センターの強化など、都として緊急に取り組むべき消費者行政を定めたものです。恐れ入りますが、お手元の資料3-1をご覧くださいと存じます。

緊急対策1「高齢者・若者を狙う悪質商法の撲滅」です。これは、特定商取引法及び東京都消費生活対策条例に基づきまして、都は、不適正な事業を行う者に対して立入調査等を実施の上、指導・処分を行っております。そこにありますとおり、平成20年度は、貴金属証拠金取引、いわゆるロコ・ロンドンまがい取引業者に対する処分、あるいは、廉価な商品で誘引して高額な商品を販売していく宣伝販売業者に対する集中的な処分、さらに、他県とも連携しながら、浄水器販売業者に対する処分等をしたところでございます。今年度も、体制を強化しまして、毅然として処分・指導を行っております。

次に2枚目をご覧ください。いわゆる危害・危険情報についてですが、攻めの情報攻略というものです。「ベビー用のおやつ」あるいは自転車用幼児ヘルメットなどについて取り組みました。また、都民の方々が日常生活の中で、ヒヤリとしたり、ハッとしたりといったような体験をなさっても、なかなか顕在化しにくい傾向が見られます。このため、身

の回りの危険情報を、いわば都民生活の中に入り込んでいくような形で積極的に収集していくことを考えて、今回、ヒヤリ・ハット情報の収集に取り組んでおります。このような形で、身近な商品の安全対策の推進を図ってまいります。

次に3枚目をお開きいただきたいと存じます。緊急対策3です。「東京都消費生活総合センターの強化」の取組についてお示ししております。都民の消費生活はますます複雑化しております。このため、できる限り消費者のニーズに合った形で対応できるよう体制の強化を図りながら、経験豊かな消費生活相談員が日々相談に応じております。

次に4枚目をご覧ください。国に対する法制度上の働きかけについてです。左上の囲みをご覧ください。都は法令を駆使し、不適正な取引を行う事業者を処分しておりますが、例えば特定商取引法に基づいてA社を一旦処分しても、営業部門を独立させて別会社にしたたり、役員が他の会社を起こしてしまっても実質的には不適正な行為を繰り返していくということもまれではありません。こういう問題に対処することはなかなか困難ですけれども、国に対して意見を申したところであります。今後、課題として残されているものです。

また、右下の囲みをご覧ください。先ほどご説明しました身近な商品の安全対策について国に要望をそれぞれ行っております。

なお、左下の行政処分に協力した消費者に対する救済の関係と、右上の家賃保証については、後ほど別のところでご説明申し上げたいと存じます。

以上が緊急対策についてです。

恐れ入りますが、資料3-2をご覧ください。ここからは、5つの政策課題ごとにご説明しており、それぞれ平成20年度の取組、21年度の取組、そして、その中の新規の取組としてまとめております。まず政策課題1ですが、高齢者若者対策として、地域での見守りネットワーク等の事業を実施している旨を記載しております。

続きまして、2枚目ですが、政策課題2、これはいわゆる悪質事業者対策で、先ほどの緊急対策のところでご説明した課題に相当するものを政策課題としてまとめております。

次のページをご覧ください。政策課題3ですが、これも先ほどの緊急対策で申しますと、待ちから攻めへの情報戦略に当たる事業が主たるものです。例えば、平成20年度の取組の一番下のところに、介護サービス情報、あるいは、平成21年度の新規の事業として、輸入食品の安全対策といったものが記載されておりますが、これは、都庁で申しますと福祉保健局が所管している事業を位置づけております。

次の政策課題4をご覧ください。いわゆる消費者力の向上に向けた取組で、当局の事業

のほかに、グリーン購入ネットワークとの連携など、都庁の中における環境局の事業も該当しております。

政策課題5は、消費者との協働などについて種々の事業を位置づけております。

以上ご説明しましたとおり、消費者行政は、衣食住、健康、環境、福祉、さまざまな都民生活の幅広い分野に深く関係しております、当局ばかりではなく、関係局の事業を含めて消費生活向上のために取り組むべきものとして位置づけております。

ここで、参考資料①、A3横のペーパーにお目通しいただきたいと存じます。ただいまざっとお話ししました各政策課題について、A3のペーパーにまとめたものです。一つの円環はそれぞれの政策課題の施策の方向を示しているもので、一つ一つの事業を四角にプロットしたものです。

例えば1枚目をご覧くださいますと、右側が消費者被害の防止のための取組の具体的な施策を並べたものです。例として、左上には、「高齢者被害防止のための地域の仕組みづくり」ということで、19区19市で促進を図ってきております。高齢者に対する被害の対策として、例えばその下をご覧くださいますと、「振り込め詐欺被害防止」という事業があります。これは警視庁のご協力もいただきまして成果を上げているところですが、全庁的にこうした形で高齢者のさまざまな事業を展開しております。

一例として、2枚おめくりいただきまして、政策課題3、安全・安心に係る分野ですが、昨年策定しました基本計画3-1から3-7までのそれぞれの施策の方向ごとに同じように具体的な施策をプロットしたものです。例えば、3-1の右下に「53. 青梅畜産センター」という事業があります。トウキョウXという東京産のブタの生産・飼育・供給についての事業ですが、これは産業労働局の事業で、安全な商品とサービスの確保という意味合いでこうした事業が位置づけられます。それから、左下の3-5「地域における生活必需品の確保」という中にも、「77. 青梅畜産センター（再）」とあります。これは、同時に、地域において生活必需品を確保していく、いわゆる地産地消の取組でもあります。それから、右側の3-3「多様な表品選択の実現」ということで、ここにも「65. 青梅畜産センター（再）」ということ記載しております。

このように、一つの事業はそれぞれ目的を持っているものですが、消費生活行政を進める上で、その施策の方向からするといろいろな側面が重なり合いながら関係してきているという実態があります。ここに1枚目から5枚目まで、関係するすべての事業をこのような形で位置づけておりますけれども、このように消費生活行政は、都民生活の幅広い分野

にいろいろな形で関係してきているということをご理解賜ればと存じます。

また、参考資料として個別の具体的な施策につきましては、お手元のピンクのファイルにすべて綴じ込んであります。本年度において時点修正を加えたものです。後ほど改めてご確認ください。と存じます。

次に、いわゆる特別対策班についてご説明申し上げます。資料3-3です。特別対策班は、主として既存の法令の枠組みで規制が困難な、いわゆるすき間事案に対して関係局が連携して横串を刺すような形でさまざまな手段を用いて消費者トラブルを解決していこうという仕組みです。関係局の課長級職員の参加も含めまして、消費生活部長が随時、事案ごとに設置して事案の迅速な解決を目指しております。これまでに4つの班を設置しました。

まず①「家賃保証をめぐるトラブルに関する特別対策班」です。昨年10月に東京都消費生活条例第8条に基づく知事への申し出がありました。この条例8条の制度は、消費者が権利を害されているという疑いがあるものを含めまして、事柄につきまして、幅広く知事に対して申し出をすることができ、知事はこれを受けて必要な調査を行い、条例に基づく措置その他の措置をとるものとされております。この制度によって、例えば家賃を少しでも滞納すると強制的に鍵を交換するといったような不動産業者がいるという申し出がありました。借地借家法等に抵触する実力行使をする、また、その旨を契約書等に盛り込んでいることは不当とするものであるという申し出でした。この件については、東京都の消費生活総合センターにも相談がなされておりました。実情は、契約書の記載については改善が図られてきたところですが、ほかにも似たような相談事例もあったことから、都市整備局の担当課長にも加わってもらって、問題点の分析あるいは対応策の検討などを行ったところです。

こうした事例につきましては、いわゆる家賃保証会社がありまして、これは、賃借人が家賃を滞納したときに、その賃借人に代わって大家さんに家賃を払う、その分を賃借人から取り立てるというビジネスですが、かなり過酷な取り立てもなされているのではないかとということもありまして、保証会社の数社に対して、きちんとした形で指導を行っていくとともに、こうした保証会社の関係団体にも改善を要請し、自主ルールをつくと約束させて、その自主ルールが定められたところがございます。もちろん、都民の方にも注意喚起をしております。また、国、国土交通省においても同様の問題意識を持っておりまして、都のこうした取組も参考にしながら、ガイドラインづくりに乗り出しているところです。

次に、②「美容・形成に関する特別対策班」です。これは、具体的には包茎手術で、若い男性のコンプレックスに乗じたものが問題になったもので、最初は消費者からの相談として出てまいりまして、消費生活条例に基づく被害救済委員会であっせんが行われましたが、特別対策班を設置し、一般的にも影響が大きいと考えられるところから検討を開始しました。これについては、福祉保健局の医療安全の担当課長も加わっております。

具体的な問題点ですが、一つは、インターネットのホームページで、金額はいくらと表示がなされており、その金額でならと思って手術を受けようとする、場合によっては、手術台に乗ってから、実とは写真を見せられ、高額な手術でないと、例えば跡が残りますよといったようにして高額の契約をさせるというものでした。厚生労働省のガイドラインは、ホームページ上の広告を対象としておらず、直接的な規制が難しいこと、また、医療行為に該当しますので、インフォームドコンセントなどで、どこからが契約行為で、どのような点が本当に不当な行為なのかといったような切り分けが難しい面があります。このため、インターネットや雑誌における広告表示については、事業者を呼んで指導を行い改善が図られてきたところですが、契約実態に関する本質的な解決はなかなか難しいところがあります。

こういう美容・形成に関する案件は、真に医療的な処置が必要なものは保険診療の対象になりますが、一方で、自由診療に係る契約について、どこまで、どのように対処できるのか、今後も見極めていく必要があるという段階でございます。

続いて、③「消費者教育特別対策班」です。これは教育庁の担当課長も加わっております。消費者教育につきましては、できるだけ早いうちから身につけていくことが重要です。このため、学校教育の中で、児童・生徒の発達段階に応じた実践的な知識・経験の付与、そのあり方等について検討しまして、小中学校向けの金融経済モデル事業のための教材を開発するとともに、引き続き都立高校向けの教材について検討しているところあります。

④「語学留学斡旋に缶銃特別対策班」です。これは、産業労働局観光部の振興課長に加わっていただき検討しました。これは、ある事業者が破綻して多数の被害者が発生したことが端緒となっております。このビジネスは、海外留学をしようとする人に、現地でのものもろの手続を代行するというもので、かなり多くの事業者が存在しております。多額の前払い金——100万円近い、80万円とか、そうしたような金額で、しかも、かなり早い時点で、例えば2年先の契約のためとして早期の契約を勧められ、事情が変わったから解約

したいと申し出ても、今度は多額の解約金を請求されます。また、事前の説明と実際とが食い違っているといったようなこともいろいろあるということです。こうしたことから、幾つかの事業者に対して、これは特商法の対象事業ではないので、条例に基づいて、不実告知・重要事項不告知について指導しました。しかし、合理的な解約料の提示やクーリング・オフ、前払い金の保全措置など踏み込んだ対策を求めることはなかなか困難です。こうした業態については、旅行業法の対象にもなっていませんで、典型的なすき間事案と考えられますので、後ほどご説明します消費者安全法に基づいて国に改善を要請していくことも考えられます。

以上、特別対策班についてご説明申し上げました。

なお、東京都は幅広い分野にわたる消費生活行政の執行に当たりまして、昨年10月に関係局の企画担当部長から成る推進会議を設置して、各局横断的に課題を共有しながら、全庁一丸となって取り組んでおります。今後とも、総合的な施策の推進を進めてまいります。

大変雑駁な説明ですが、以上です。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。

ただいまご説明がありました消費生活基本計画の進捗状況につきまして、ご意見、ご質問がおありの方はご発言ください。

○畔上委員 畔上です。よろしくお願いいたします。

消費生活センターの機能強化という点で、土曜相談の実施や相談員の増員、処遇改善ということは貴重な前進であると思っております。実は、私も、こうした仕事の関係上いろいろな相談を受けまして、その相談に対応できないときには消費者センターの相談員の方のお力もお借りすることがよくありますが、相談員の皆さんが専門知識で相談者にアドバイスをされて、時には悪徳業者と体を張って渡り合って被害救済に努められている。こういうことを思えば、処遇改善というのは当然と思っております。

ただ、私が心配しているのは、相談員の任用に対して、一律5年という雇用期間が導入されたという点については、消費者行政の体制強化から見ると逆行しているのではないかと思います。専門性を磨いて、積み上げてきてがんばっているのに、5年という期限をつけられたことによって、専門性を積み上げるということに対してもやはり不安が出てくると私は思っております。そういう点で、国の今回の国会での消費者庁の法案成立の際に、附帯決議で、正職員化ということが打ち出されたことも踏まえて、私は、この点についてはぜひ再検討すべきではないかと思っております。

これは意見として述べさせていただきたいと思います。以上です。

○松本会長 ただいまのご意見について、東京都から何かご回答がありますか。

○消費生活部長 ご意見ということでしたが、局長の冒頭の挨拶で申し上げましたように、東京都の相談員は昨年まで34名、それを40名に増強しまして、土曜日も開設しました。また、相談員の方は確かに非常に専門知識を持って対応していただいております、これまで9つの専門分野で、例えば不動産や旅行などに分けていたところに、さらにもう1グループ設けるということで、専門的な知識が十分にご活用できるような体制をとっております。

また、お話がありましたように、相談員の方の大変な知識、啓発活動、いろいろな活動をされているところでもありますので、各グループそれぞれの中に、ベテランの方には主任相談員として活躍していただけるような新たな報酬体系を設けるなどのことも検討して実施に入ったところです。その中で、前年に比べると2割以上に当たる報酬の改定もしたところですので、その旨、ご報告申し上げます。

○松本会長 ほかにご意見、ご質問がございますか。

○矢野委員 2点ほど質問させていただきます。

1点目は、政策課題3-3に関する61番の原料原産地表示です。昨年の消対審で答申が出され、そして、具体的には条例の下で告示されたわけですが、今年6月から実施されたということで、実際の運用状況が非常に気になっているところです。ぜひ、進捗状況をお聞かせいただきたいと思います。

2点目は、先ほど特別対策班のご説明をいただきましたが、消費生活対策推進会議の機能についてです。消費者庁ができて、まさにすき間事案を埋め、消費者行政一元化の組織として機能しているわけですが、今月の半ばに群馬県でも、知事をトップの本部長として消費者行政推進本部が設けられたということが報道されていまして。ほかの県でもそうした動きがあるようですが、東京都の場合は、昨年、いち早く消費生活対策推進会議が設けられたことで、すき間事案や横串に刺した一元化の動きをとらえようとして、具体的には、特別対策班が動いていると思いますが、群馬県が設けたような推進本部と同様に、一元化のものとして推進会議が機能しているのかどうか。そのあたりについてお聞きしたいと思います。

○企画調整課長 事務局からお答えいたします。

1点目の原料原産地の件ですが、今、手元には資料がないのですが、実は、つい最近の

議会で質問がありまして、当時調査した段階で7割以上が表示されていた、何らかの記載がされている。ただし、自主的に行っているものと条例で行っているものと、ちょうど時期が重なっておりますので、そのときの調査では7割程度と。それから、福祉保健局のほうでは、秋頃に再度現物を買ったりして調査をすると聞いております。

2点目の推進会議のことですが、推進会議の役割につきましては、局長の挨拶の中でもお話しさせていただきましたが、東京都の場合は、改めて組織改正を行うということはしません。各局それぞれ横串を通して連携し、いろいろなものを進めていこうと考えておりますので、今回、消費者安全法が施行されましたが、これまで以上に各局で連携して情報を取りながら、解決策を考えながら取り組みたいと思っております。私どもとしましては、推進会議は非常によく機能していると思っております。

以上です。

○細川委員 資料3-3の特別対策班について4つの事例のご紹介がありました。私は、こういうところは的確に対処されていると思いますが、結果の概要を見ると、少し物足りない。せっかく取り組んでいるのに、何かしり切れトンボだなという感じがします。

例えば、②の美容・形成にしても、④の語学留学あっせんにしても、はじめのきっかけは、お話にもありましたが、消費者被害救済委員会にかかっているわけですね。そこでその案件は処理されているけれども、それが被害救済、個別の何人かの被害救済のための活動はしているけど、それが未然防止や法制度の改正に結びついていないところをかねがね少し不満に思っております。

そういうところで、せっかく良いことをしているわけですし、費用もかけて緻密な法的な解釈もされて解決しているわけですが、それを、本当に少数の被害救済に終わらせるのではなくて、それを、いかに未然防止や法改正につなげていくかというシステムはまだ不十分ではないかと思えます。消費者被害救済委員会自体も、どうも民事救済の役割としては年間5～6件くらいしか検討できないような仕組みですね。例えば韓国の消費者紛争調停委員会は、実際に2,000件から3,000件の調停を行っていくということもあります。

先日少し見てきましたら、集団紛争調停というシステムを導入していました。積極的に呼びかけるわけです。例えば、こういう留学あっせん業者のトラブルがあったら、その事例に基づいて開催するとき、同様の被害を受けている人はほかにいませんかと告知します。そこで、こっちから呼びかけ、集めてそれを集団的に解決しようという仕組みを2年ぐらい前からつくっています。

せっかく良いことをしているし、お金も投入しているわけですから、それを多数の被害救済あるいは未然防止に役立てるような仕組みづくりをぜひしていただかないと、対策班の取組の中だけで、要望や検討、改善、注意喚起というだけでは、今の社会、悪徳商法とかは防げないし、新たな被害を生むのではないかというのが私の考えです。

○松本会長 ご意見ということですね。

○細川委員 はい。

○松本会長 そういう考え方もあるということ参考にして、さらにいろいろ工夫して取り組んでいただきたいと思います。

それでは、活性化基金のほうのご説明をお願いします。

○調査担当課長 続きまして、活性化基金について私からご説明申し上げます。

資料4をご覧ください。資料4の1枚目は、この仕組みと、この仕組みができた経緯についてです。この基金は、国が自治体に交付金を交付し、都道府県に基金として積み立てまして、平成21年度から23年度の3年間に順次取り崩して行って、都道府県は区市町村に助成するとともに自らも事業を実施し、それぞれ国が示した事業メニューに沿って事業を行います。そうすることによって、地方における消費者行政を活性化するという仕組みです。

東京都は、平成20年度末に国から7億円の交付を受けて基金を積み立て、このうち平成21年度の歳出予算として1億6,000万円。うち区市町村に1億2,000万円、都としては4,000万円という予算を組んで事業を行っているものです。

国は、平成20年度末に全国規模で150億円を用意し、事業メニューとしては8つのメニューを示しました。平成21年度に入ってから、補正予算として新たに全国ベースで110億円を積み増し、あわせて消費生活相談員を増員する場合の人件費にも充当できるようにするなど、新たに4つの事業メニューを追加し、全部で12の事業メニューとしました。なお、この新規メニューについては、積み増し部分だけではなく、当初の部分、都で申しますところの7億円の部分にも適用されます。

都は、この活性化基金の活用にあたり、区市町村とも綿密に調整を図り、できる限り有効に活用されるよう努めております。平成21年度補正による積み増し分についても逐次調整を重ねておりまして、今後、国に対して交付申請を行っていきます。

なお、事業メニューですが、右下の表に記載してあるとおりで、消費生活センターの機能強化事業など、当初は①から⑦と一番下のオリジナル事業でしたが、21年度になって新

規メニューとして⑧から⑪が付け加わりました。⑪が、相談員の増員等の場合の件費に充当できるという新規メニューです。

2枚目をご覧ください。東京都消費生活行政活性化計画案です。これは、国の基金を執行していく上での枠組み、事業計画といったものに相当するもので、都内の消費生活相談体制の現状のほか、4つの枠で示した項目はそれぞれ国の要領で指定された項目です。これらの項目について、都としては、ここで示したような考え方に基づいて基金を執行していくというものです。

簡単にご説明しますと、まず、左上でお示ししました現状についてですが、都と区市町村の相談件数の推移を棒グラフにしたものです。長いスパンで見ると、身近な区市町村の相談件数のほうが伸びておりまして、ここ数年で見ると、架空・不当請求による一時的な増加はありましたが、おおむね東京都の2.5倍くらいの相談が区市町村のほうに寄せられているという状況にあります。

次に、「計画期間中に取り組むべき施策と目標」ということで下のほうにお示ししております。区市町村は、地域の実情を踏まえた身近な相談窓口の強化に取り組む。都は、センター・オブ・センターズとしての役割を強化するという考え方です。そして、これらを通じて、消費者被害の未然防止を図っていくということでありまして、区市町村は身近な自治体としてそれぞれ地域の実情に即しながら事業を実施し、都は広域的な立場から取り組んでいくということでございます。

最後に、消費生活相談員の処遇改善の取組として、相談員の増員、報酬額の改定等についても計画として示しております。

なお、この基金による計画は、平成21年度から23年度までの3年間で、これはまさに東京都消費生活基本計画の計画期間である平成20年度から24年度まで5カ年に含まれるものであり、基本的には、東京都は都の基本計画に基づいて着実に事業を進めながら、その上でこの基金をも有効に活用していくという考え方です。

続きまして、3枚目です。以上、ご説明した計画に基づいて実施する事業についてです。左側に都の事業、右側には区市町村の事業をお示ししてあります。まず、東京都の事業ですが、今年度は、ここに記載しているとおり取り組んでおりまして、これまでご説明しました東京都の基本計画の事業をさらに補完しながら充実を図るものです。例えば、今年度から開始している土曜相談のさらなる広報に努める、また、健康食品に関する普及啓発といったような事業を行うところです。さらに、平成22、23年度においては、例えば東京都

消費生活総合センターの展示コーナーの改修、あるいは、区市町村に対して相談関連情報を提供する消費生活相談サイトの充実などを計画しております。

次に、区市町村についてです。この基金事業はもともと全国ベースで、地方における消費生活相談窓口がまだまだ不足しているということから国が支援していくことを大きな柱としております。都内のすべての区と市には相談窓口が開設されておりますが、さらに町における相談窓口の開設や相談日数の増加、相談時間の延長等に取り組む計画が既に区市町村から出てきております。

また、相談員の増員や報酬額の改定につきましても、そこに記載のとおり、具体的に検討しているところはかなりあるということでございます。また、相談窓口を移設したり改修したりするところもあります。区市町村はそれぞれ特色ある検討を行っておりまして、例えば、下にありますように、消費者向けの講座の講師となれるような、いわばリーダー格の消費者を養成しようとしたり、あるいは、地域で高齢者を見守るマンパワーの育成、また、高齢者を対象としたいわゆる出前相談といったような積極的な取組が見られます。

以上が基金についてですが、基金は国の交付金を原資としており、事業メニューも国の管理運営要領に基づいて行います。東京都としては、この基金について、より一層、消費者のために活用されるよう、昨年末以来、区市町村の担当課長会を何度か開催するとともに、都としても区市町村ごとの担当者を決めて個別にヒアリングするなど、密接な意見交換を重ねてまいりました。

そのこともありましてか、各区市町村ともいろいろ工夫を凝らしてさまざまな事業展開をしようとしているところです。都としては、やはり区市町村における基金の活用に重点的に取り組むべきという基本的な考え方に基づいて、都及び区市町村がコミュニケーションを図りながら体制、施策の充実に努めております。

以上、雑駁ですけれども、基金についてご説明申し上げました。

○松本会長 それでは、基金についてご意見、ご質問を受け付けたいと思います。

○宮崎委員 ここに12の事業が挙げてあります。さらに具体的にどういうことになるのだろうかということがいま一つイメージできませんが、それはこれから煮詰まっていくのかなと思います。都が行う仕事と区市町村が行う仕事は重なるテーマも多いかと思います。例えばということの一つ思うのは、地デジ放送があと1年半くらいで全面実施ということで、アナログ放送が廃止されるわけですね。この辺については、すでにさまざまな相談が寄せられているのではないかと思いますけれども、そういう現状にも少し触れていただけ

ないかと思えます。

それから、今後かなり増えることが予想されると思いますが、何か特別な窓口を設けるといったお考えがあるかどうか。その辺をひとつ伺いたいと思います。

もう一つは、地デジ放送については、難視聴区域の問題が一つありますが、総務省や消費者庁の仕事かもしれませんけれども、東京都でその辺の実態を既にある程度把握しているのであれば、その辺のご報告もいただければと思います。

もう一つは、この活性化基金の制度は、平成24年度以降はどういう見通しなのか、それもお聞かせいただけないでしょうか。

○松本会長 地デジ対策について、消費者行政という観点から取り組んでおられるのかということだと思えますが、その点についてご説明願いますか。

○消費生活部長 本日はデータをお持ちしていませんが、消費生活センターというところは、都民の方に、生活にかかわることであれば何でもご相談が来ますし、そういう意味では、ご相談は何でも受けるというところで、地デジにつきましては、本日は確かな数字を持っていませんが、数十件のお問い合わせは受け取っていると考えます。

ただ、私どもとしても、相談員の方も、受けたところで、地デジセンターが、国がこの導入に合わせて、例えば関東ブロック圏に相談窓口等を設置しているので、かなりテクニカルなお問い合わせもありますので、テクニカルな内容であれば、地デジに関する専門のセンターをご紹介します、あるいは、不安だというお問い合わせであれば、私どもでわかる範囲での情報提供をする。そんな対応をしているところだと思います。

不足する点があれば、消費生活総合センターからも職員が来ていますので補足いたしますが、地デジについてはそういう対応で考えております。

難視聴につきましても、そういう意味では消費生活総合センターで対応できるものではないので、該当の機関をご紹介しますということで対応させていただいております。

○調査担当課長 基金については、先ほどご説明しましたとおり、平成21年度からの3カ年計画で、今のところはあくまでも3カ年ということですが、考え方としては、国として全国レベルで見ると、地方における消費者相談窓口がまだまだ整備されていないということで、集中的、短期的に開設したり充実を図っていくというのが主たる考え方です。そのためのインセンティブとしてこの基金が設けられたということです。

全国ベースで見ると、地方交付税の算定の根拠にもそうした形で地方における消費者行政の充実ということがかなり盛り込まれておりまして、全国レベルではそうした対応がな

されてきているということです。東京の場合は、東京都をはじめ、地方交付税の不交付団
体がありますが、それぞれ既に区市町村を含めて相談窓口がありますので、この基金を活
用しながら窓口の充実に努めております。

以上です。

○松本会長 どうぞ。

○池本会長代理 池本です。いろいろお願いしたい点がありますが、先に質問を2～3点
に絞ってお伺いします。

資料4の2枚目で、都の相談員を増員して34名から40名にするということ、区市町村も
相談員増員の計画があるということですが、これは来年度に40名にするという意味なのか、
この3年間の計画として40名にするという意味なのか。それから、区市町村の増員という
のは、大雑把に言って、3年間で、例えば何割くらい増やすというような計画として考え
られているのか。これは区市町村からの情報として、何割くらいの増員なのかという点が
質問の第1点です。

2点目は、都の中では、基金の問題というよりも、その前の基本計画のほうに関連しま
すが、東京都の中では、関連部署を含む消費生活対策推進会議をつくっていますが、区市
町村を含んだ、特に今回の基金をきちんと使って活性化計画を推進するために、区市町村
を巻き込んだ形での何か推進体制のようなものはおつくりになっているのか、あるいは、
そういう計画がとおりかということが質問の第2点です。

第3点は、基金による活性化計画そのものの話ではないのですが、それに関連して、消
費者行政をこのように大幅に拡充しようという議論を踏まえて、都の消費者行政の担当職
員をこれから3年間で大幅に増員しようということは何か検討なさっているのか。

この3点をまず質問させていただきたいと思います。

○松本会長 事務局、お願いします。

○調査担当課長 それでは、まず第1点目、相談員の増員ですが、区市町村とヒアリング
をしている中で、今の段階では、平成21年度であったり、22年度の予算要求の段階です。
その時点で相談員を増員していきましようというところが、数として申しますと、13区市
で、平成21年度から実施したり、22年度以降に実施しましよう検討しているというところ
です。1人増やしたり、2人増やしたり、いろいろなケースがあろうかと思いますが、
全体で区市町村の相談員さん、おおむね200名ちょっとというところで、13の団体で、例
えば1人とか2人といった数を増員していこうというのが、今見えてきているところの状

況です。

それから、東京都については、今年度の取組です。

それから、区市町村を巻き込んだ形での取組ですが、先ほども少しお話ししましたように、この基金については、昨年末に国から唐突な形で示されているところもありまして、私どもとして、国の交付金を活用して消費者行政を活性化することは今まではなかったことですので、例えば区市町村の担当課長会も何度も開いていますし、私どもも、担当者をそれぞれ区市町村ごとに決めて、どこの区、どこの市についてはだれであるということ、その区や市とは、きちんと日ごろからコミュニケーションを深めているという体制をとっております。

区市町村は区市町村で、それぞれ地域の実情に即しながら取り組んでいき、消費者行政というのは、基本的には、それぞれの自治体が責任を持って取り組んでいくところですが、全体としては、国からの交付金の活用につきまして、そうした形で実務的な面できちんとコミュニケーションを図りながら取り組んでいるというのが実態です。今後ともそうした方向で、これから本格化するわけですが、きちんと体制を組んで運用に取り組んでまいりたいと存じております。

○消費生活部長 3点目のご質問ですが、相談員につきましては、今年、34名から40名に増やしたように、そのニーズに応じて、必要があれば検討せざるを得ないものであるだろうと考えます。

ただ、今回、いろいろな県が、消費者庁の動きの中で本部をつくるなどいろいろな動きがあると伺っていますが、後ほどご説明申し上げますように、東京都の場合、消費生活部が既にそれぞれの事業について基本的に受け持っております、これは、各局との連携を深めることによりかなりの対応ができていると考えております。したがって、これからの国の動きが見えない中ではございますが、都民のニーズにいろいろな形で、本日も説明申し上げますように、応えていけている状況にはあると考えております。

○池本会長代理 ありがとうございます。

東京都の消費者行政の推進体制、実施体制は、全国的に見てトップクラスです、私も他の自治体で意見交換をするときには、同じボリュームは不可能としても、東京都のような体制を目指したほうが良いということで引き合いに出させていただくくらい、本当にすばらしい体制ではあると思います。しかし、今回の消費者行政活性化というこの大きな動きや、交付金が出ているこの動きの本当のボリュームから考えると、東京都のこの計画は

まだまだ不十分ではないか。ましてや、区市町村がこの大きな動きを本当に受けとめているかという、本当に心もとないという気がします。

3点ほど申し上げたいのですが、まず、相談体制の拡充あるいは消費者行政全般の拡充ということで、3月に150億円が出て、今度追加交付金が110億円、3年間で260億円、1年間で八十数億円ですが、これは、全国の都道府県、市町村のこれまでの消費者行政予算のボリュームからすると8割増の金額です。それこそ倍に近いくらい拡充強化しようということが国の大きな施策の方針です。それに対して、この点、需要に応じてここをふやそうという各論的な積み上げにとどまっているのではないかと。

さらに言うと、区市町村の窓口、あるいは、他の自治体で聞いても、みんな口をそろえて言うのが、相談体制を増やしても、基金は3年間の財源で、4年目以降の財政負担が残るようなことではなかなかできませんという声を聞きます。つまり、独自財源で消費者行政を本当に拡充するのかどうかという議論が、実は、国では、国会などでも行われていたけれども、都道府県や区市町村では、そういう議論がこの間に十分になされていない。担当課が一生懸命に取り組んでいても——特にこの審議会には議員の方もいらっしゃるのですが、ぜひ議会でも議論してほしいのですが、国から出てきたお金を最大限有効利用するという発想だけではなくて、それはあくまで呼び水であって、これを一つの呼び水として、地方の消費者行政を本当に倍増するのだという議論が必要なのではないかと思います。

1点、参考になる数字で、公正取引委員会、これは事前規制許認可行政指導型から事後規制ルールに逸脱するところをきちんと取り締まるという典型的な公正取引委員会の人員予算を見ると、10年間で550名が795名と4割以上増えています。予算も5割くらい増えています。金融庁も倍増しています。消費者庁ができたというのも、まさに消費者行政にきちんと体制をつくろう、予算も人員も注ごうという一つの意味表明、体制づくりだと思います。

ところが、自治体では、そういう議論が十分になされないままに基金が出たので、これを最大限有効活用しましょうというところはあるのですが、先ほど言ったように、独自の財政負担をしようというところまで踏み切れていない。それを最も典型的に示すのが、消費者行政の職員そのものを増やすということが議論されていないわけです。もちろん、基金からは、本課職員の財源は出ません。だから、これは自治体そのものが決断して、ほかの部署を割いてでもここを増やそうと。事前規制から事後規制、公正なルールをつくるという意味で消費者行政を本当に拡充するのであれば、職員もっと大幅に増やすことが必要な

のではないかと。こういう議論が、東京都はまだ、議員さんも含めたこういう審議会がありますが、区市町村の小さなところでは、ほかの部署と兼務というところもありますから、議論にならないです。だとすると、東京都が区市町村も巻き込んで、担当職員レベルではなく、もっと大きな、価値観も揺るがすような協議体制をつくる必要があるのではないかと。

そして、今のような地域における世論をつくっていくためには、消費者団体の育成支援というものが、この活性化基金の活用という中でもまだまだ弱いように思います。高齢者や若年者に届けるタイプの消費者啓発ということを最近よく耳にしますが、やはり消費者教育の本道は、参加し、行動するタイプの消費者を育てるということ、それが将来につながるはずですから、そういうところも見えていくべきではないかと。

その意味で、ぜひお願いしたい点が3点あります。1点目は、区市町村も巻き込んだ消費者行政の抜本的な推進体制をつくること。そして、東京都においては、職員の大幅増員を含む消費者行政の総合的な基金の活用の域を越えた、総合的な消費者行政の拡充を図っていただきたい。その具体的なあらわれの一つとして、3番目に、消費者団体の育成支援についてももっと大幅に拡充・強化していただきたい。以上3点です。

○松本会長 どうぞ。

○村委員 質問です。1点だけ教えていただきたいのですが、資料4の3枚目を拝見しますと、区市町村の実施事業の部分で、「相談窓口の機能強化」というところに「相談窓口の開設」ということを1町で計画しておられると載っております。ここが相談窓口を開設すると、東京都下の市と区と町と村の相談窓口体制はどのようになりますか。つまり、相談窓口がないところはもうなくなるのでしょうか。

それと、万が一、今のところ、相談窓口がなく、この活性化基金で窓口を開設するという企画もまだ立てておられないところに、別の法人だというのはわかりますが、東京都からぜひというアクセスはしておられないのでしょうか。消費者庁の構想では、消費者庁があって、都道府県には消費生活センターの設置の義務付けが法律であって、市町村に相談窓口の設置をすることが望ましいことになってはいますが、観念論的には、市町村にも全部窓口ができないと、消費者庁はあまりうまく機能しない可能性があると思われしますので、そのあたりのところを教えてくださいと思います。

○調査担当課長 この1町というのは大島町です。これができると相談窓口がないところというと、大島町以外の島しょの町村のほか、奥多摩町、檜原村という状況になるということですが、実態から申しますと、年間の相談件数、今申し上げたようなところは

さほど多い状況にはありません。また、東京都の総合センターにも随時ご相談はそういったところからもきておまして、全体の地域の中の状況に応じて、できる限り、それぞれの自治体がんばっていくというところであろうかと存じます。東京都としても、区市町村に対して働きかけを行っているということについては当然のところでございます。

○松本会長 よろしいでしょうか。

○生活文化スポーツ局長 都議会の先生もいらっしゃいますので、池本先生から、増員も含めてもっとというお話がありましたが、実は、先ほど申し上げましたとおり、相談員は非常勤ですが、34名から6人増やしたと。それから、特別機動班は本庁にいる職員ですが、これも2名を増員したというようなことで、かなりご理解をいただいて、例えば、処遇改善なども、本体の職員のほうは人事委員会勧告が減とか、そういうレベルの中でも2割とかいう形でアップさせていただいて、都議会のご協力も得て、実は、消費生活部の予算だけですが、当初予算比で今年度2割近くアップしていると思います。これに国の交付金の事業が乗りますので25%アップくらいになるかなということで、議会のご協力も得てかなり充実してきております。これだけ付け加えさせていただきたいと思っております。よろしくをお願いします。

○松本会長 ありがとうございます。

それでは、次の議題ですが、消費者庁の設置及び消費者安全法の施行に伴う東京都の対応について、事務局よりご説明をお願いします。

○企画調整課長 私から、資料5-1から5-3をもとにご説明させていただきます。

消費者安全法のご説明の前に、消費者庁の機能ということで簡単にご説明させていただきます。この資料の左上のほうに大きく5点ほど書いてあります。

まず、消費者事故等の情報を一元的に集約して調査・分析を行います。それから、消費者行政の司令塔として各省庁に対して勧告を行います。また、消費者に身近な、例えば景品表示法やJAS法、割賦販売法などの31の法律を所管しますということになっています。また、消費者安全法に基づいて各省庁へ措置要求を行ったり、いわゆるすき間事案への対応を行うことなどが機能となっております。

具体的に申し上げますが、例えば消費者安全法のポイントとしましては、消費者の消費生活における被害を防止して、その安全を確保するために、総理大臣に対する基本方針の策定、都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施及び消費生活センターの設置、消費者事故等に関する情報の集約と消費者被害の発生または拡大防止のために所要の

処置を講ずることになっております。

続きまして、資料に記載しておりますが、ここで簡単にご説明させていただきます。消費者安全法第4条には、地方公共団体の責務や努力義務として、消費者安全の確保に関する施策を総合的に策定・実施する責務や消費者事故などに関する情報開示、消費者意見の反映、国民生活センターや警察、保健所、病院、消費者団体等との連携などについての努力義務が定められております。また、資料には記載されていませんが、先ほど申し上げましたが、この第10条には、消費生活センターの設置に関して、都道府県は設置義務を、区市町村については努力義務が課せられております。

次に、重大事故の関係になりますが、消費者安全法12条ですが、これについては消費者事故等の発生に関する情報の通知義務が定められております。12条1項では、行政機関の長、都道府県知事、市町村長または国民生活センターの長は、重大事故が発生した旨の情報を得たときには、直ちに、内閣総理大臣に通知しなければならないとなっております。

同じく12条の2項ですが、行政機関の長、都道府県知事などは、重大事故を除く消費者事故等が発生した旨の情報を得た場合であって、また、当該消費者事故等による被害が拡大し、同種・類似の消費者事故等が発生するおそれがあると認めるときには、総理大臣に通知するということになっております。

重大事故、消費者事故ということの定義につきましては、下のほうに*印で記載しております。

また、消費者事故等、重大事故等の消費者庁への通知ですが、ほかの法律で通知や報告が義務付けられているものにつきましては、このルールは使わないことになっております。一つの例を申し上げますと、食品衛生法58条ということで、食中毒になるかと思いますが、都道府県知事が厚生労働大臣に報告する場合は、各都道府県からは通知しなくてもよろしいということになっております。

資料の右側ですが、14条について、これにつきましては、都道府県知事等に対する資料提供、意見表明、消費者事故等の原因究明のための調査や分析等の必要な協力を求めることができるとなっております。

続きまして、21条ですが、これは都道府県知事が、区域内において消費者被害の発生または拡大の防止を図るために、総理大臣に対しまして、消費者安全の確保に関して必要な措置の要請ができるということが定められております。

もう一つ。23条ですが、内閣総理大臣から「消費者庁長官に委任された権限に属する事

務の一部」となっておりますが、例えば、事業者への立入や調査などに関して、都道府県知事などにその権限を委任できることが定められております。

資料5-1の説明は、雑駁ですけれども、以上です。

続きまして、資料5-2をご覧くださいと思います。この消費者庁の設置及び消費者安全法の施行を踏まえた東京都の対応方針についてご説明させていただきます。大きく4項目に分けております。1つ目が、消費者庁及び消費者安全法を活用して都民の安全・安心を確保していくということです。消費者安全法に基づく消費者事故等に関する情報の集約、国に対する知事の措置要請などを有効に活用して、消費生活に関する都民の安全・安心を確保していきます。

2つ目ですが、都内の消費者事故等の情報を一元的に集約して、分析して、さらに都民に発信していきます。重大事故等の情報は、その状況を把握して庁内各局から直ちに消費者庁及び消費生活部に通知をしてもらいます。また、消費者事故等の情報を庁内各局から消費生活部が一元的に集約してそれを消費者庁に通知することにしております。さらに、区市町村が消費者庁に通知した重大事故等の情報などについても消費生活部で把握してまいります。

3つ目ですが、局横断的な取組推進体制をさらに強化します。都民の消費生活の営みは、衣食住を含め暮らし全般に幅広くかかっていますので、消費生活対策推進会議などを活用して、庁内各局のさまざまな部局と連携しながら体制を強化してまいりたいと思います。

4つ目ですが、東京都は引き続き消費者行政を一元的に推進していきます。ご承知のとおり、都の消費生活行政は、消費生活部において既に一元化しております。ただ、食品表示に関しては、食品の安全確保に関する施策との一体的な取組等の観点から、福祉保健局を中心にして消費生活部との連携を強化してまいります。

以上が消費者庁の設置及び消費者安全法の施行を踏まえた都の対応方針です。

続きまして、資料5-3をご覧ください。ただいまご説明しました状況を踏まえ、東京都の対応方針の中で局横断的な取組・連携体制を強化するという事を申し上げましたが、具体的な消費者事故等情報の収集・通知、被害の未然防止策の検討に係る庁内連携ということでご説明いたします。

まず、資料の左側に庁内各局を示しております。重大事故等の情報につきましては、その状況を把握した庁内各局が消費者庁及び消費生活部に通知していただきます。資料の一番上に、黒い太線であらわしております。また、先ほど申し上げましたが、重大事故以外

の消費者事故等の情報については、二重線で示しておりますように、庁内各局から一旦消費生活部へ報告をいただき、集約して消費者庁に通知することを考えております。

資料の左側にありますが、昨年改定した消費生活基本計画につきましては、その基本計画の関連施策を着実に推進すること、緊急対策の各局横断的な調整をすること、消費者行政に関する課題と情報の共有を図るということで、生活文化スポーツ局長を座長として、東京都消費生活対策推進会議を昨年10月に設けております。この推進会議を活用しながら、庁内各局からの情報収集、情報の共有化を図る仕組みを充実してまいりたいと考えております。

資料の真ん中辺ですが、中でも、例えば重大事故等が発生して緊急に各局が取り組む事案が生じた場合には、特別対策班を随時に設置して機動的に連携していきたいと考えております。

また、消費者事故等の未然防止策等の検討に関しては、実は、これまで消費生活部と東京消防庁がメンバーだった商品事故等情報連絡会というものがありましたが、それを少し発展させまして、新たに国民生活センターなどからの外部の委員も加えた消費者事故等情報検討部会を設置して危害防止のために必要な対応を迅速に決定するための情報交換、事故原因の究明、調査分析を行って、その結果を都民の皆さんに情報提供していくことを考えております。

それから、食品表示の部分ですが、これについても、東京都の食品表示監視協議会というものがあまして、そこに新たに消費生活総合センターも参加して、消費生活相談に寄せられる食品表示に関する情報も共有しながら意見交換を行って、例えば事業者処分等に関する必要な情報を交換しながら対応していくことを考えております。

一番下ですが、さらに食品に係る重大事故等が発生した場合、現在も取り組んでいるところですが、食品安全対策推進調整会議の緊急連絡会議があります。この中で関係局が連携して取り組んでまいりたいと思います。

このような仕組みの中でさまざまな消費者情報の収集・分析を行ってまいりますが、具体的にその情報をどう活用していくかということですが、資料の右側にありますが、「情報の活用」ということで、商品テスト等を行って原因究明をする、再発防止策の検討を行う、消費者安全法に基づく国への措置要請、都民への情報提供などを行いながら対応を図っていきたいと思っております。

説明は以上です。

○松本会長 ありがとうございます。

それでは、ただいまの消費者安全法対応のための施策につきまして、ご意見、ご質問をお願いいたします。

○長田委員 質問させていただきます。資料5-2、「都内の消費者事故等、情報を一元的に集約・分析し、発信」のところで質問します。

重大事故にしろ、消費者事故の場合にしろ、区市町村が通知したそういう事故情報については、すべて消費生活部で通知を受けたり把握をすることになっておりますが、具体的に担当はどういう形でこの通知を受けるのか、具体的にどちらがご担当になるのでしょうか。

それから、今度、それを分析するのは一体どういう形で、どこのご担当がなさるような形になっているのかということと、消費者庁ができて1カ月たちますが、この1カ月間で、今まで消費生活部では把握していなかったいろいろな事故情報がかなり集まってきているのかどうか、教えていただきたいと思います。

○企画調整課長 まず1点目ですが、具体的に集める方法は、現状では、例えば庁内で重大事故が起こった場合、各局から消費者庁に報告していただきますが、それと同時に私どもにも報告をいただくことになっております。それから、区市町村につきましても、区市町村が直接通知することになりますが、それについても、同じ情報を、例えば重大事故の場合は消費生活部にも情報を提供していただくようお願いしているところです。

○長田委員 消費生活部のどちらで受けていらっしゃいますか。

○企画調整課長 現状では、私ども企画調整課ですが、9月から始まりましたので、今はそこで受けております。

それから、受けた情報にどう対応しているかですが、内部の話を申し上げますと、私どもには課が3つありまして、危害・危険などを担当している生活安全課というところがありますが、そういう分析を含めて、そこは内容によっては生活安全課が対応するというところで行っております。

あと、件数などを含めまして、実は、私どもも9月1日から施行された段階で、区市町村にもいろいろお願いして進めているところですが、確かに、報告が来ないところもありまして、都庁内からの情報だけを申し上げますと、消費者事故等が8件あります。ほとんどが食品に関係するものです。

以上です。

○佐野委員 事故について1点お伺いします。重大事故は、今のご説明でわかりましたが、普通の軽微な事故、消費者事故等という場合は、必ずしも東京都に来るわけではなくて、メコニスがあったり、パイオネットがあったり、もしかしたら、もう一つ事故情報データベースができるとか、さまざまなツールがあります。それは、もしかしたら一つの事故が何回にも数えられるかもしれないのですが、どのような処理態勢をしていらっしゃるのか教えていただきたいと思います。

○企画調整課長 お答えいたします。

実は、今おっしゃったように、消費生活総合センター、それぞれの消費者センターなどで持っているところにつきましては、パイオネットや、東京都で言えばメコニス、そういう情報で入ってきますので、そちらの情報でいいかと思いますが、その中でも、例えば重大事故があった場合については、それはまた別途私どもにファックスなりでいただくということをしております。

それから、国のほうでも、事故情報データベースをこれから設置するというのですが、実は、私どもで集めた情報をどう処理していくかということは、私どももルートは開発したところで、現在検討しているところです。

○佐野委員 消費者事故の中でも、「おそれがある」と認めるというので、実際には事故が起きていない——私たちはすごく良いことだと思いますが、それは東京都、23区、市町村の中で、ガイドラインとか何かあるのか、それとも首長さんが判断してそのまま消費者庁に通報するのか、どういう形になっていますか。

○企画調整課長 お答えいたします。

私ども、消費者庁から説明を受けた解釈のところを、そのまま区市町村に伝えおります。ただし、私どもにも不明なところは消費者庁に質問しながら進めているところです。私どもとしてはガイドラインなどは設けていませんが、今の状況では、国からいただいた解釈のマニュアルをそのままお伝えしているような状況です。

○池本会長代理 池本でございます。

東京都の体制整備への期待が大きいので、これも申し上げたいと思います。先ほどおふた方から出た発言にも関連しますが、資料5-2の2番目の枠、「一元的に集約・分析し、発信」の最初に、「『重大事故等』の情報は、その状況を把握した庁内各局が直ちに消費者庁及び消費生活部に通知」と書いてあって、5-3でも、黒い実線は、各部局から消費者庁へ行く線と消費生活部に来る線があります。これは、消費者安全法の中で重大事故情

報を得たときには直ちに、つまり、その日のうちに、消費者庁へ、政府へ情報を出せとなっているのは、消費生活部が各部署の情報を集約したものを出す、そこが義務の履行なのか、各部署が直接消費者庁に出すことが義務の履行ということで、消費生活部へ出すのは、参考までにうちにも出して下さいという位置づけなのかが少しはっきりしないという点があります。

なぜそこを質問するかというと、各部署が義務の履行としているとなると、各部署の中で何が重大事故情報に当たるかという判定ができなければ義務の履行ができないわけです。そうすると、そこをきちんと見極めて、自らの法に関連するものと、それ以外の、この安全法に基づく、しかも重大事項の要件に当たるものであるという見極めができる責任者はだれかを決めておかないと問い合わせもできません。となると、そういう体制で、しかも、全体がきちんと運用されているかどうかを見るとなると、やはり消費生活部。だとすると、消費生活部の中にも、この安全法上の情報・集約、通知という責任者、担当者を置かなければいけないのではないか。これはまた職員を増やす必要があるという話にもつがるかもしれませんが、そもそもこの安全法の政令・省令が全部そろったのが8月ですから、この1カ月ほどで全部を行うというのは難しいと思います。これから体制を整備していただく話だと思います。そういうそれぞれの責任者がだれで、それを集約するにはどういう担当を置くかというあたりは、今後どのように整備していこうとされているのか、伺いたいと思います。

○企画調整課長 お答えさせていただきます。

まず1点目ですが、この線は、そういう重大事故等が発生した場合は直ちに判断して報告しなさいということですので、それについては、各所管局が責任を持って判断して送っていただきたいと考えております。ただし、それと同じ情報を、私ども消費生活部、具体的には企画調整課ですが、そこに同時に情報を入れていただきたいということが1点です。

2点目ですが、私どももこの9月から動いており、今、苦勞しているところですが、確かに、そういうルートをもう一度きちんとつくることは大事だと思っておりますので、私どもはこの動きをしながら、まだチェックしなければいけない点が出てくると思いますので、そうしたところでは中で相談しながら進めたいと考えております。

○松本会長 ほかにご質問ございませんか。

○圓山専門員 圓山と申します。よろしく申し上げます。

一つ質問です。資料1から資料3には全然出て来ないことですが、消費者庁の設立に合

わせて、消費者庁が全国共通電話番号制というものを実施しようとして、既に全国では5つの県で先行的に施行されているということが出ています。その5つの県では、いろいろと問題もあるようですし、ほかの県の、ある県庁所在市は、弊害が多いから全国共通電話番号には加入しないと言っているところもあるようですので、東京都がこれに加入しないもう一つの選択肢というか、お考えですから、それはそれで結構なことなので、それは後でいいのですが、もし、加入するならば、都のセンターと区市町村の相談窓口の共通電話番号にかかってきた振り分けや分担はという形でしくまれているのかということと、もう一つ大事なのは、たらい回しにしない。国民や都民に周知した電話番号にかけてきて、これはこっちですといったようなことをしているとたらい回しになってしまって、ワンストップでという精神から外れてしまうので、そのあたりをどう担保というか、実施なさろうとしているのかということをお伺いしたいと思います。

○松本会長 検討状況についてご紹介願えますか。

○企画調整課長 東京都につきましては、私どもと消費生活総合センターが協力して、各区市町村に、どうのご希望をされますかということで調査を終えております。基本的には、各区市町村が開設されている時間はそこにかけていただきますように。それから、例えば土曜日を含めて開設していないときには、希望するところには、センターのほうで受けしますという話をしてあります。

あと、たらい回しにならないようにという話につきましては、消費者庁が言っているようないろいろな状況がありますので、その詳細については補足して話してもらいます。

○消費生活部長 補足させていただきますが、東京の場合、各自治体に設置されているセンターの数は多いのですが、今、課長から説明しましたように、このお話があってから区市町村と調整しながら、それぞれの相談時間などいろいろありますが、そのご要望を踏まえながら、第一義的には、やはり身近な区市町村にまずはホットラインが回るほうがよろしかろうということで回ると。その区市町村が開いていない時間帯については東京都のセンターに回るということで、東京都全域の中では、区市町村及び東京都が同じ考えで取り組もうということで、具体的な資料は国にも、こういう形での対応をしますということで出しております。これは、たぶん各県も、国のご事情も同じだと思いますが、大変複雑なシステム開発になったようなので、差し当たり5県のシステム開発が間に合ったということだと伺っています。

したがって、東京都は、一つには、地元のセンターのセンター番号をそれぞれの区

市町村でPRしていますので、そちらのPRも確かに大事ですが、国が全国同じ番号でどこでもかけられるという二重のセーフティネットになる形であるならば、それは同じようにご協力し、参加させていただきましようということで、この件については、国にも前向きにこういう形で対応したいと申し上げております。したがって、システムが開発されれば、東京においては第一義的には区市町村、それがだめだったら都のセンターで受けるという形で、島の部分も含めて全部対応できると考えております。

○松本会長 ほかにございませんか。

ないようでしたら、報告事項に移らせていただきます。

まず、支援プログラムについてご説明をお願いします。

○取引指導課長 取引指導課長の千葉と申します。着席して説明させていただきます。失礼いたします。

資料6をご覧ください。「行政処分に係る協力者支援プログラム」ですが、先ほど、緊急対策4の中で若干触れさせていただいております。私どもの基本計画の中の緊急対策1の中で、都として悪質商法の撲滅に力を入れて取り組んでいるというご紹介をさせていただきましたが、行政処分を行うに際しましては、実際に被害を受けた消費者の方々から状況をお聞きして、当該事業者の違法行為等の事実を明らかにすることが必要でございまして、消費者の方々に証言をしていただくことが不可欠になっております。

処分に当たりまして、私どもが、消費者がわかるような情報を事業者の側に示すことはありませんが、資料の下の「プログラムの概要」の中で、左から2つ目に「弁明の機会付与」とあるかと思いますが、処分に当たって、事業者に、処分の根拠となる具体的な事実を伝えるということがありますので、その機会等の中で説明される相談の状況や内容から特定されてしまうようなこともないわけではないということがあります。そうしたこともありまして、消費者の方々にとっては、都に協力することによって事業者から何か嫌がらせを受けるのではないかと、もしくは、嫌な思いをするのではないかとのご心配、ご不安をお持ちになる方もいらっしゃると思います。また、先ほど局長から紹介させていただきましたが、実際に事業者から消費者に対して損害賠償請求がなされたということもありました。

そうしたこともありまして、このプログラムは、消費者の方々に、安心して行政処分にご協力いただくために、処分に際して都が行う調査に協力し、証言を行ったことによって、もし万が一事業者から迷惑行為等の被害を受けた場合に、消費者に対して、東京都が責任を持って必要な支援を行い、都として被害を防止する、そのための支援の仕組みを定めた

ものです。

事業は、本年4月1日から開始しております。事業の流れは、下の図にありますように、まず消費者の方に登録していただくところからとなっております。実際には、どのような迷惑行為があるかによって具体的な支援方策を対応していくということでございますが、支援の対象とする消費者の方々、つまり、ご証言をいただいて私どもの処分にご協力をいただいた方々については、このプログラムの内容、支援の内容等についてご説明の上で、行政処分協力者名簿に登録をさせていただいております。

支援の主な内容は、先ほどの表のところにもありますように、相手方の事業者の内容にもよりますが、最初に、都による事業者への警告や弁護士による専門助言、訴訟に際しての弁護士費用の助成、貸付け等となっております。具体的な支援に際しては、被害救済委員会とも連絡をとりながら、迷惑行為の対応や消費者の方々のご要望、ご希望を踏まえて対応してまいります。

なお、現在までに、実際に支援が必要となった事例はありません。

このプログラムの検討に際して設置した行政処分協力者支援制度に関する検討会につきましては、昨年11月から本年3月までという大変短い期間でしたが、この間に5回ほど会議を持ちつつ、大変精力的にご議論いただきました。

検討に際しましては、村先生をはじめとして、この消費生活対策審議会や被害救済委員会の先生方にも委員として加わっていただきました。この場を借りてお礼申し上げたいと思います。本当にありがとうございました。

詳細につきましては、参考資料として添付されております検討会報告をご参照いただければと存じます。よろしく願いいたします。

ご説明は以上です。

○松本会長 ご意見、ご質問は、報告3件が終わってからまとめてお受けしたいと思いません。

続きまして、平成20年度の消費生活相談の概要について、ご説明をお願いいたします。

○センター所長 東京都消費生活総合センター所長の広瀬と申します。よろしく願いします。座って説明させていただきます。

資料7をご覧ください。「平成20年度消費生活相談概要（東京都全域分）」という件名のものです。これは、本年8月28日に記者発表した際の資料です。1枚目は、記者の方々に取り上げていただけるような形で、特徴的なものを適宜、対前年のデータを盛り込みな

がらまとめておりますので、本日の説明に当たりましては、資料編以降も随時ご説明しながら簡単にご紹介したいと思います。

まず、「相談全体の概要」ですが、全相談件数は12万5,281件。こちらは前年度よりも12.2%減少しております。

1枚おめくりいただきますと、資料編の1ページ、「相談全体の概要」ということで、過去5カ年分を棒グラフでお示ししております。平成19年度比では減少しておりますが、5年分では、平成16年度は不当請求・架空請求がかなり多かった年で、これを除きますと、対前年度では減少ですが、相談件数そのものは高い数値で推移しております。なお、全国の場合ですが、やはり8月に国民生活センターから発表されていますが、全体で10.6%減少しているということでした。

減少の主な要因として、架空・不当請求、外国語会話教室に関する相談が減少したということがありました。ここで言う外国語会話教室というのは、皆さんご案内の、平成19年10月に会社更生法の適用を申請しましたが、結局、破産手続の開始決定になりました英会話教室に関するものが多かったという状況になっております。

その一方、全体としては減少ですが、実は、高齢者からの相談は増加傾向にあります。これをお示しするものとして、資料編の1ページの右下の表-2をご覧ください。こちらは、相談内容で契約の当事者、相談者とは別に、実際に被害にあった当事者の年代別の件数、割合を、平成19年度と比較した表になっております。これをご覧くださいますと、60歳代では、数字では1万3,797件から1万3,598件へと若干減っておりますが、70歳以上の数字は、1万5,776件から1万6,296件と増えております。全体の相談件数が減少している中であって、割合でいきますと、高齢者に係る相談の割合が増えてきているということが特徴としてあります。

また、全国レベルでは、被害に遭われる方の多い年代が、30代をトップに——これは変わらないのですが、40代、50代の順で、東京都においては30代がトップ、次が40代、続いて20代、こういう傾向があります。

また資料の1枚目にお戻りいただきたいと思っております。平成20年度の主な特徴ですが、架空・不当請求に関する相談が大幅に減少しました。

2番目の特徴として、高齢者相談は引き続き増加しているということがあります。具体的に申し上げますと、インターネット利用に伴うトラブル、多重債務、株や投資信託などの投資に関する相談が増加しております。また、被害額もより高額になってきております。

データにつきましてはご覧のとおりです。

投資関係ということですが、具体的にどういう相談内容かと申しますと、元本割れになっているとか、損失を受けたと。これはどうなのだろうか。そういう相談が、実は平成20年度は増えました。平成19年度までは、どちらかというと、投資信託は果たして安心できる商品なのかどうかと入口論のところでの相談が多かったのですが、平成20年度においては、実際に元本割れしてしまった、損失を受けてしまった、こういう相談がかなり増えました。これもご案内のとおり、昨年秋の金融ショック等もかなり影響しているのかと思われる状況です。

また、ここの深刻な問題は、高齢者の中にこういう相談が多くなっているということで、先々の収入等を考えたときに、貴重な資産、財産が目減りするという深刻な問題を内在していることとなります。

3点目の特徴として、昨今、非常に問題視して、東京都も全庁的に取り組んでいるものが多重債務に関する相談です。こちらにつきましては、借入金の総額が300万円未満の相談が6割を占める一方、住宅ローンなどの借入金の総額が1,000万円以上の相談も目立っているというのが平成20年度の特徴です。

危害に関する相談は、前年度に引き続き増加しております。先ほど、緊急対策班のところで紹介もありました医療系のもの、あるいは、その周辺のエステティックサービス、化粧品に関する相談が多いという状況になっております。

こうした形で、高齢者の方々の相談が割合的にもかなり増えている、内容的には深刻化しているという状況がありますので、私どもとしては、相談に的確に、スピーディに対応するだけではなくて、これも先ほど、基本計画の具体的な進捗状況の例示でもありましたけれども、高齢者を見守る方々への未然防止、こうした普及啓発にも力を入れていこうと考えて今取り組んでいるところです。

簡単ですが、以上です。

○松本会長 ありがとうございます。

続きまして、参考資料について事務局よりご説明をお願いします。

○企画調整課長 参考資料のご説明をさせていただきますが、参考資料③からお願いいたします。

これは、東京都の事業者処分の実績です。本日現在、9月30日までで処分件数が10件あります。それから、立入調査を23件行っておりますので、その資料が左側に書いておりま

す。参考までに右側には、昨年の処分件数が載っております。

参考資料④は、先ほど説明がありました行政処分協力者支援制度のプログラムの報告書です。

それ以降は、私ども生活安全課が実施した各種調査、商品テストを含めての報告です。資料5がベビー用おやつの報告で、パンフレット、リーフレットをつくって周知したところから、子ども用の繊維製品に係るホルムアルデヒドの調査を行っておりますが、それも報告しております。それから、子ども用の自転車用のヘルメットの調査報告です。

それから、最後になりますが、冊子が2冊付いております。東京都では、多重債務問題対策協議会というものを設置しておりますが、その中で、金融経済教育について新しく取り組んでいこうということで、このような教材を開発し、この秋から小中学校、4区市の協力を得てモデル事業に実際に取り組んでいくことになっております。

本当に簡単ですけれども、資料のご説明を終わります。

○松本会長 ありがとうございました。

それでは、ただいまの報告事項につきまして、ご意見、ご質問をお出してください。

○細川委員 相談の件数などのご報告の件ですが、私は、最近数年、消費者苦情相談の中身がかなり変質しているのではないかと思います。それは、被害金額の高額化ということです。これは東京都だけではなくて、他の自治体でもそうです。例えば、先ほどのお話で、高齢者の被害金額が上がっている。資料の中の3が高齢者相談ですが、まず相談全体の平均契約金額が198万円。これも信じられないですね。それよりももっと高く、高齢者が318万円。もちろん、これは契約金額ですので、消費者相談における被害額はいくらかということとはなかなか難しいし、これが正規分布しているかどうかともわからないのですが、いずれにしても、被害額、契約金額が非常に高くなっていて、今までの消費者相談の特徴は、多数少額被害が特徴だと言ってきたのに、もうそうではない。高額被害、もしかしたら多数高額被害かもしれない。

そうした中で、今までの旧態依然とした消費者行政で本当に対応できていくのだろうか。先ほども、処分件数が増えたとか、しっかり取り組んでいるとおっしゃっていますが、本当にその効果が上がっているのか非常に疑問ですし、先ほど池本先生がおっしゃっていましたが、基金があるから取り組む、なければ対応しないという話ではなくて、抜本的に消費者行政を強化しないと、もうどうしようもないところに来ているのではないかと思います。

す。ある意味で、これは緊急宣言くらいして、知事直轄の緊急対策本部くらい設けて、その下に推進会議があるくらいのことをしなければだめではないかと思います。

そういう意味で言うと、ここには都議会議員の方もおられますので、こういうことを本当に放置していいのでしょうか。高齢都民がこれだけだまされている実態を、あまり切実感なく、減っていますね、増えていますねと上のほうからながめているようなことは、私は非常に問題だと思っています。もっと本当に人の気持ちというか、被害者がどういう状況に置かれているのかということを考えていただきたいと思います。

例えば、契約金額が200万円、300万円という、年収をはるかに超える金額だという人は、今の世の中、ワーキングプアなどが議論になっていますが、平均年収を超えるような金額のトラブルが多いわけですから、ぜひ、都議会も含めてこうしたことの抜本対策を考えていただきたいというのが私の意見です。

○松本会長 ほかにご意見ございますか。

○池本会長代理 たびたびすみません、池本です。

相談概要の資料7の、最近、相談件数が横ばいか少し減っているということに関連して一言申し上げたいと思います。

しばしば引き合いに出される、消費生活センターに寄せられる苦情相談は本当に氷山の一角であると。国民生活センターの調査によると、不満や苦情を抱く人の5%前後しかそもそも上がってきていない。あるいは、内閣府が昨年調べたところでは、被害をこうむった人の中でも13%ほどしか上がってきていない。つまり、あとの人は、どこに相談に行っていないかもわからないで、水面下で泣き寝入りしている人もたくさんいるのではないかと。だからこそ、先ほどの質疑の中でも出ました全国共通ナビダイヤルを設置して、政府が全国共通の番号で消費生活センターを宣伝しようというのが、全国共通ナビダイヤルの眼目です。

先ほどのご答弁の中にもありましたが、これは、都道府県、市町村固有のセンターの番号をなくして、全部それに統一するわけでは決してなくて、独自の宣伝、大いになさっていただきたい——皆さんの前にも「悪質商法に気をつけろ」というストラップがありますが、やはり被害、不満、苦情を抱いた人がすぐにセンターに電話をかける、訪れるという状況をもっと掘り起こしていく中で、先ほどおっしゃったような体制を整備して、それをきちんと解決し、あるいは、被害防止につなげる。その意味で、消費者行政の全体のパイをぐっと広げていく。特に、基金で、そういう相談窓口の宣伝、広報活動はいくらでもで

きる財源があるわけで、この財源は最大限に活用する必要があるだろうと思いますので、ぜひそういう形で、ちょっと横ばいでやっているから相談体制もこれでいいという発想は、もう切り換えていただく必要があるのではないかと思います。

以上です。

○松本会長 ほかにございませんか。

○大津委員 この審議会は、国に先んじていろいろな実績も上げてまいりまして、去年は、冷凍ギョーザの問題があり、冷凍加工食品の製造原産国を3カ国の表示の義務を首都東京からしたということもありますし、そういう意味では、今年の重点課題は、ヒヤリ・ハット情報について今年1年間は強化して、攻めの情報収集でつかんでいくということが今年最大の取組であると思いますし、また、そこに期待するところでもあります。

都独自でも結構ですので、一つお願いしたいのは、今年の画期的な革命としては、インターネットの調査を攻めの情報収集で行っていくということが3月議会で決まっております。そういう中で、インターネットと同時に、生の声やアンケート、具体的に言えば、都の広報で、こうした被害があったときにはこういうところに電話してください、投書してくださいとかいうものを、各区役所においてももらってもいいですし。結構、年寄りからのいろいろな声が多いので、敬老館にアンケート用紙やいろいろなお知らせを置いていただいたり、また、アンケート活動も引き続き行っていただきたいと思います。

というのは、先ほど、お年寄りのインターネットの被害金額もありましたが、60代、70代、80代のほとんどのお年寄りは、インターネットをあまり使ったことがない方々もたくさんいらっしゃいます。そういう中で、私たち議員は、地方議員の一人として、街の中でいろいろな声を訴えられます。例えば、変な美容機器を妻が買ってきて、それを使い始めたら、1年半の間に、妻が亡くなり、娘も亡くなった、2人失ったのだと。そういう生の声で訴えられ、これはおかしいと思って東京都で調べてもらおうと、何の機器だったのかと尋ねると、悲しいから全部処分してしまったと。説明書もないと。そういう泣き寝入り状態です。

また、髪染めの被害が結構多くて、この1年で3人くらい、60代、70代のお年寄り、やはり女性が多かったですね。毛染めをしてから鎖骨がおかしいとか、皮膚障害があるとか、それが世間話の中でおっしゃる。それを自分たちは、なかなか文句を言えない国民性のせいとか、電話しなければ、インターネットも扱えないし、たまたま行った私に、世間話の中で、何かおかしいと言うのが精いっぱい状況だったと思います。

そういう中で、自分も今回、50歳になりますが、仕事上やむを得ず毛染めを3回したときに本当におかしくなりまして、いまだに皮膚障害というか、原因不明のおかしな疾患のようなものが続いている、医者にも行けない状況ですが、これは毛染めが原因ではないかと。お年寄りの方々が言っていたことは本当だったと思って、この間、局で調べていただいたら、毛染めの中には、アレルギーを引き起こす有害な物質が2種類くらい入っていて、また、発がん性の物質も入っている。でも、パッチテストをしてくださいという説明書を添付することで、厚生労働省の許可も受け、医学部外品として平気で発売されている。一番思うのは、生活の中で命を落とす、生活の中の安全、ここを私たち議員も、行政も守っていかなければいけないという点であると思います。

ですから、この攻めの情報収集は、この1年間の取組で本当になんかがんばっていただきたい。そして、半年たったところで一度途中報告もしていただきたいと思います。それをした上で、インターネットに引き続き、先ほど、呼びかけ集団訴訟ではありませんが、こういう被害があったけれども、これについておかしいと思っていた方は、言い方は気をつけなければいけないと思いますが、そういう呼びかけと攻めの情報収集で、都民、国民の生活の中で平気で命を落としてきた、健康を害してきたことをつかみ取って、ぜひ、命と安全を守っていただきたいと思います。

これは、既に局も先行し実施なさっていることなので、それはぜひ応援したいと思えますし、すごく重要な部分です。消費者庁もできましたので、47都道府県の情報が全部、横の連携で収集できるのは画期的なことなので、これがうまく機能するように、どうして取り組んでいけばいいかということ、行政、都議会、消費者、こうした審議会を通じて、ぜひ実行していただきたいということを申し上げます。

最後にご意見を聞かせていただければと思います。

○松本会長 それでは、お願いいたします。

○企画調整課長 私から全部についてはお答えできないかもしれませんが、例えば高齢者に対するいろいろなPRなどでは、今、高齢者の特別相談も実施しておりますし、本日手元にはありませんが、お年寄り向けのわかりやすいチラシなども配布しております。それから、情報を発信する手段としては、一つの例ですが、今回の基金を活用して、新たに東京都の生協連さんとの共同事業ということで、戸配を行っている生協連さんの団体のところのパンフレットなどに、東京都のそういう被害防止のお話なども具体的に入れ込んでもらうような事業も始めております。

それから、攻めの情報を含めて、いろいろなものにつきましても、今、インターネットのヒヤリ・ハット調査も行っておりますので、そういうものにつきましては、出てきたものをこれから詳細に分析して、都民に向けて発信していきたいと考えておりますので、よろしくお願ひしたいと思ひます。

○松本会長 ありがとうございます。

それぞれの人が被害と認識していないようなレベルの情報をなるべく集めてきて、それを分析してバックすることが恐らく必要だと思ひますので、どうぞよろしくお願ひいたします。

それでは、当初の予定時間を若干オーバーしておりますので、審議としてはこれくらいにしたいと思ひます。

その他、事務局から報告がありましたらどうぞ。

○企画調整課長 先ほどの地デジに関する質問のところ、件数がはっきりわかりましたので、そこだけ一言お答えさせていただきます。

都域全体で、平成19年度は、地デジに関する相談件数が360件でした。それが昨年度は652件と、確かに上がってきております。そのうち東京都のセンターで受けたものは、平成19年度は48件、また、昨年度は117件となっておりますが、国のコールセンターのほうもご紹介しながら相談を受けているところです。

続いて次回の開催ですが、いろいろご議論がございますが、私どもも内容を検討しながら、次回の開催につきましてはまた改めて各委員の皆様方にご連絡差し上げたいと思ひますので、よろしくお願ひしたいと思ひます。

以上です。

○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、本日の審議会総会を終了させていただきます。お忙しいところをご出席いただきまして、ありがとうございます。

午後4時35分閉会