

## 諮 問 事 項

### 「消費者被害救済のあり方について」

## 諮 問 の 趣 旨

都は、消費生活総合センターにおいて、都民の消費生活に係る苦情・相談を受け、トラブルの解決に向け、助言、あっせん及び情報提供を行っている。

こうした消費者トラブルのうち、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争については、知事の附属機関である東京都消費者被害救済委員会に付託し、あっせん・調停等を行うことにより解決を図っているところである。

今日、取引形態はますます多様化・複雑化し、新たな悪質商法の手口が次々に現れ、多くの消費者が様々な被害に遭遇する危険性が高まっている。さらに、東日本大震災の発生に伴い、損傷した建物の修繕や契約のキャンセルに伴う負担等に関して、これまで以上にトラブルが多発するおそれがある。

このような状況を踏まえ、都民生活の安定と向上を図るために、多様な消費者被害の救済を図る取組の一層の充実・強化が重要であることから、「消費者被害救済のあり方について」諮問する。