

第21次東京都消費生活対策審議会
第2回総会
議事録

平成23年5月30日(月)

都庁第二本庁舎31階特別会議室27

午後 1 時 3 0 分開会

消費生活部長 定刻になりましたので、ただいまから第 2 1 次東京都消費生活対策審議会第 2 回総会を始めさせていただきます。

本日は、お忙しい中をご出席いただきまして誠にありがとうございます。本審議会の事務局を担当しております消費生活部長の小笠原でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

はじめに、出席状況と定足数の確認をさせていただきます。ただいまご出席をいただいております委員の方は 1 9 名。1 名の委員の方が遅れていらっしゃいます。委任状が 7 通でございます。東京都消費生活対策審議会運営要綱第 6 に定め、委員総数 2 7 名の過半数 1 4 名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などに掲載して公表させていただきますことを、ご了承をお願いいたします。

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 2 1 次東京都消費生活対策審議会の第 2 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、幹事及び書記のご紹介と資料の確認につきまして、事務局からお願いいたします。

消費生活部長 まず、新たに委嘱を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」をご覧くださいと存じます。

東京都議会議員、石毛しげる委員でございます。

石毛委員 石毛でございます。勉強を含めて委員を務めさせていただきますので、どうぞよろしくお願いいたします。

消費生活部長 東京都議会議員、鈴木章浩委員でございます。

鈴木委員 都議会自民党の鈴木章浩です。どうぞよろしくお願い申し上げます。

消費生活部長 東京都公立高等学校長協会会長、丹藤浩委員でございます。

丹藤委員 竹早高校校長の丹藤です。よろしくお願いいたします。

消費生活部長 また、後ほどご説明いたします本日諮問させていただきます案件のご審議をいただくため、臨時委員として 2 名委嘱させていただきましたので、ご紹介いたします。

弁護士の佐々木幸孝委員でございます。

佐々木委員 佐々木でございます。よろしくお願いいたします。

消費生活部長 立教大学大学院法務研究科教授の野澤正充委員は、本日は所用によりご欠席されております。

本来でしたら、お一人ずつ委嘱状をお渡ししなければならないところですが、恐縮ながらお手元に配付させていただいております。ご了承いただきたいと存じます。

なお、東京都議会議員のお2人の委員の方々には、昨秋の委嘱でしたので既にお渡ししております。

次に、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」の配付をもって紹介にかえさせていただきます。前回の総会の時点から交代となった箇所に下線を引いておりますので、ご参照ください。

以上です。

松本会長 それでは、どうぞよろしくお願い申し上げます。

議事に入ります前に配付資料の確認を事務局よりお願いいたします。

企画調整課長 企画調整課長の山根です。

それでは、お手元に配付の資料ですが、本日、4組の資料をお手元に配付させていただいております。まず一つが会議次第で、こちらは5つの資料があります。まず資料1が「第21次東京都消費生活対策審議会委員名簿」で、A4の資料でございます。資料2が「第21次東京都消費生活対策審議会幹事・書記名簿」、こちらもA4の資料でございます。資料3として「消費者被害救済の現状と課題」、A3の資料でございます。資料3の次には、「参考」という資料が付いております。資料4が「東京都消費生活基本計画具体的施策の状況」ということで、A4の資料5枚でございます。この束の最後ですが、資料5として「東日本大震災への対応状況」、A3の資料1枚が付いております。

このほかにお手元には、「東京緊急対策2011」という薄い冊子の資料と、参考資料1として黄色いファイル、別とじになっております参考資料2～19までがゼムグリップでとじている資料になっております。最初のページがパンフレットになっておりまして、参考資料「社会人になっても役立つ知識」でございます。以上が参考資料まで一つづりになっております。よろしくお願いいたします。

松本会長 それでは、はじめに並木生活文化局長よりご挨拶をいただきます。

生活文化局長 生活文化局長の並木でございます。委員の皆様には、大変お忙しい中、ご出席をいただきまして誠にありがとうございます。会議の開催に当たりまして、一言ご挨拶申し上げます。

東京都では、都民生活の安心・安全のために、松本会長をはじめ審議会委員の皆様のご指導を賜りながら、現場主義に立って積極的に消費生活対策に取り組んでいるところでございます。具体的に申し上げますと、消費生活総合センターによる相談対応、悪質事業者に対する処分や指導、さらには、身近な生活に潜む危険をいち早くキャッチするヒヤリ・ハット体験調査に基づく都民への注意喚起などに取り組んでいるところでございます。また、消費生活行政は、都民の衣食住など、生活全般に密接に関わりますことから、当局だけではなく、本日、各局の幹事にも出席いただいておりますけれども、全庁一丸となって消費者の安心・安全確保のために幅広く対策に取り組んでいるところでございます。

こうした都の取組状況につきましては、後ほど「消費生活基本計画」の進捗状況としてご報告させていただきます。

また、今般の東日本大震災は、消費生活の分野におきましてもさまざまな問題をもたらしております。都といたしましても、後ほどご報告いたしますとおり、できる限り消費者の不安を解消するという観点から、さまざまな対策を講じているところでございます。

これらの点につきましては、審議・報告事項といたしまして、委員の皆様からご意見をいただきたいと存じております。

消費者をめぐるまはしては、依然として日々新たな問題が起こっており、消費者心理に巧みにつけ込んで、次から次へと新手が繰り出されるという状況でございます。加えまして、今回の震災を契機に、例えば賃貸借契約における建物の損傷の負担など、目立って増加している消費者トラブルに関しても非常に多くなっております。消費者被害は、社会・経済状況に応じてさまざまな形態があらわれますが、実態としては、消費者の泣き寝入りに終わるケースも多いと懸念されているところでございます。

今日のさまざまな社会状況にかんがみまして、改めて一人一人の都民の消費生活を安定させていくためには、適切な情報提供や注意喚起などによる被害防止の取組とあわせて消費者被害救済を充実させていくことが重要であると考えております。

今回は、こうした観点から、「消費者被害救済のあり方について」の諮問をさせていただくものでございますので、どうぞよろしく願いいたします。

委員の皆様には、今後もなお一層のご尽力をお願いいたしまして、簡単ではございます

が、開会に当たりまして私からの挨拶とさせていただきます。

本日はどうぞ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、ただいまから議事に入りたいと思います。

本日は、ただいまの局長のご挨拶にもありましたとおり、「消費者被害救済のあり方について」の諮問、「東京都消費生活基本計画の進捗状況について」の審議、「東日本大震災への対応状況」についてのご報告があります。

はじめに、当審議会に対しまして知事から諮問がございます。並木局長から諮問をお受けいたします。

生活文化局長 それでは、諮問文を読み上げさせていただきます。

「東京都消費生活条例第45条の規定に基づき、下記の事項について諮問する。平成23年5月30日。東京都知事 石原慎太郎。記。消費者被害救済のあり方について」。

(諮問文手交)

松本会長 続きまして、諮問の趣旨につきまして、事務局からご説明をお願いいたします。

消費生活部長 ただいまお配りいたしました諮問文の裏面をご覧ください。ここに諮問の趣旨を記載しておりますので、読み上げさせていただきます。

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。

以上でございます。

松本会長 諮問の趣旨は、以上読み上げていただいたとおりですが、諮問事項について、特に消費者被害救済の現状と課題について、事務局より概要の説明をしていただきます。

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佐藤でございます。私より、消費者被害救済の現状と課題につきましてご説明申し上げます。

はじめに、資料3の次のページにあります参考資料をご覧ください。まず、消費者被害救済の仕組みについてご説明いたします。

東京都の消費者被害救済において重要な役割を担っているのが東京都消費者被害救済委員会です。この東京都消費者被害救済委員会は、消費生活総合センターに寄せられた苦情・相談のうち、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、または、及ぼすおそれのある紛争につきまして、公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん・調停等を行う知事の附属機関として設置されたものでございます。

委員会の構成につきましては資料の右下の枠内に記載してありますが、学識経験者委員12名、消費者委員4名、事業者委員4名、計20名で構成されております。委員会には、あっせん・調停部会と訴訟援助部会が個別案件ごとに設置されます。あっせん・調停部会は、学識経験者委員3名、消費者委員1名、事業者委員1名、計5名で構成されております。当事者から事情聴取を行った上であっせん・調停を行っております。訴訟援助部会は、学識経験者委員5名で構成されまして、訴訟援助の適否や範囲などについて審議しております。

消費者被害救済の流れについて、フロー図に従ってご説明いたします。

消費者からの苦情・相談を消費生活総合センターが受けまして、都民の消費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きましては委員会に付託するとともに、付託概要を公表いたします。付託を受けた委員会は、あっせん・調停部会を設置し、当事者から事情聴取を行った上であっせん・調停を行い、結果を東京都に報告いたします。そして、東京都は、委員会での審議の経過及び結果について公表いたします。

委員会に付託した紛争案件のあっせん・調停が不調となりまして、消費者が事業者を相手に訴訟を提起する場合、逆に、事業者から訴訟を提起された場合におきまして、消費者から東京都に訴訟援助の申込があったときには、東京都は訴訟援助の適否や範囲などについて委員会に付託いたします。付託を受けました委員会は、訴訟援助部会を設置しまして、

訴訟援助の適否や範囲などについて審議し、委員会としての意見を東京都に提出いたします。東京都は、委員会の意見を踏まえまして、当該消費者に対して訴訟資金の貸付など訴訟活動に必要な援助を行います。

以上が東京都における消費者被害救済の仕組みでございます。

続きまして、前のページに戻っていただいて資料3をご覧ください。「消費者被害救済の現状と課題」についてご説明申し上げます。

消費者被害救済委員会に付託できる案件は、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、または、及ぼすおそれのある紛争ですが、具体的には、他に同一または同種の原因による被害者が多数存在するなど、被害が広範囲に及ぶとき、または、及ぶおそれがあるとき（被害の多数性）でございます。被害が消費者の生命・身体の安全に重大な影響をもたらすとき、または、そのおそれがあるとき（被害の重大性）でございます。紛争解決基準や解決指針を示す必要があるとき。当該紛争を解決する上で、法解釈上の問題があり、委員会の判断を示す必要があるとき。先例的、先進的提言を行う必要があるとき。この5つの場合のいずれかに該当することが必要とされております。

こうした付託要件を満たす案件が非常に少ないのが実情でありまして、付託件数について過去3カ年で見ますと、平成20年度と21年度はそれぞれ1件、積極的に委員会に付託するよう取り組みました平成22年度におきましても、あっせん・調停部会が3件、訴訟援助部会が1件、あわせて4件となっております。委員会の付託要件というハードルが高いためになかなか委員会に付託することができないことから、付託要件の見直しが必要ではないかと考えております。

次に、消費者被害救済委員会の受付範囲につきましては、消費者から東京都消費生活総合センターに寄せられた消費生活上の被害に係る紛争となっております。都内の消費生活センターに寄せられた相談件数は、平成21年度では全体で約12万8,000件でございます。そのうち東京都のセンターが受け付けた相談件数は約3万7,000件ですが、区市町村が受け付けた相談件数は約9万1,000件でございます。区市町村が受け付けた分の全体に占める割合は7割強となっております。消費者被害救済委員会の対象は、東京都消費生活総合センターに寄せられた相談となりますので、結果的に、全体の約7割強を占める区市町村受付分の相談がその対象になっていないことになりまして、受付範囲についても見直しが必要ではないかと考えております。

先ほど局長のご挨拶で申し上げましたが、取引形態がますます多様化・複雑化するとと

もに、新たな手口があらわれるなど、都民がさまざまな消費者被害に遭遇する危険が高まっている中、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、または、及ぼすおそれのある紛争に対応するためには、区市町村等と連携しまして、消費者被害救済についてより一層の充実を図る必要があると考えておりまして、消費者被害救済委員会への付託要件、受付範囲など、消費者被害救済のあり方につきまして、当審議会からの答申をいただきたいと存じます。何とぞよろしくお願い申し上げます。

説明は以上でございます。

松本会長 本日は審議会に諮問をいただいたということで、具体的な内容の検討、審議は今後ということになります。審議方法につきましては、後ほどお諮りいたしますが、ただいまのご説明を踏まえて、消費者被害救済のあり方について、全体的なご質問やご意見がございましたら、どうぞお出してください。

佐野委員 最初にお聞きしたいのは、これから検討されるものは、今ある東京都消費者被害救済委員会を拡大したものなのか、または、別途全然別のものをお考えになっているのかということです。

それから、今のご説明でもちょっと納得できないのは、ここに付託要件として からまで書かれております。そして、付託要件を満たす案件が非常に少ないと書かれていますが、私は、ここ数年間、非常に多くなっているのではないかという気がしてならないので、なぜここで少ないという結論が出ているのか、もう少し説明していただきたいと思います。

もう一つは、もしかしたらということで、よくわからないのですが、条例文などを読んでも特に書かれていないのですが、これ以外の要件が何かあるのかなと思っています。例えば、予算があったり、事務局の人数など、そういう関係で付託できないとか、そういうことがあり得るのかなと思いますので、そのあたりも説明していただければありがたいです。

松本会長 それでは、事務局からご回答をお願いいたします。

消費生活総合センター所長 まず1点目ですが、被害救済委員会を拡大する方向なのか、別に対応するのかというご質問ですが、私どもの問題意識としては、せっかく知事の附属機関として被害救済委員会という仕組みがある中で、それがなかなか活用されていないというところで、それをより一層活用して被害救済を図っていきたいという問題意識でございます。

2点目ですが、これだけの付託要件がありながら、なぜ付託の件数が少ないのかという

ご質問ですが、現状を見ますと、例えば、被害の多数性となりますと、一定数以上というか、ある程度の件数がないとなかなか付託できないとか、件数は少なくとも財産上重大な被害ではないかということであったとしても、の、例えば被害の重大性におきまして、今は生命・身体に限定されている要件でありまして、財産上の重大な被害についてはなかなか要件に該当しにくいところもありまして、そういうところで付託要件について、より一層いろいろな被害に対応できるように見直しが必要ではないかと考えている次第でございます。

3点目ですが、予算の制約あるいは体制の制約ということでは、事務局体制で言えば、ある程度の体制がありますけれども、これまでの被害救済委員会の強化の流れを見ますと、平成6年度の条例改正、そして、平成14年度の条例改正によりまして、被害救済委員会の委員をどんどん増やしてまいりました。しかし、委員の方が同時並行で複数の部会の委員をされている状況ですので、より一層機動力を発揮するためには、委員会の機能強化ということでは委員を増やすことも必要ではないかと考えている次第でございます。

松本会長 ほかにございませんか。

池田委員 池田でございます。

現在、消費生活センターなどでは、解決困難な事例が非常に増えております。そういう意味で考えますと、ハードルが少し高いのではないかと思いますので、もう少しハードルを低めにさせていただいて、例えば全国展開をしているような業者に対しては、東京都が先駆的な指導をするという意味で、少しがんばっていただくとありがたいと思います。

あと、取引指導課の強化をしていただくというようなことで、スピーディに動けるような態勢をとっていただきたいと思っております。

以上です。

松本会長 今の点ですが、事務局は取引指導課が担当していましたか。センターのほうではなかったですか。

消費生活部長 取引指導のほうは本庁の消費生活部で担当しておりまして、今の池田委員のお話もありますし、私どもも、やはり東京都が率先して悪質事業者を取り締まらなければいけないという意識がありまして、職員はがんばっているところでございます。よろしく申し上げます。

松本会長 私が聞きたいのは、事業者指導を行う取引指導課にもっとがんばってくださという話と、被害救済委員会をもっと活用しましょうという、そちらの事務局体制は取

引指導課ではなかったはずですが、いかがですか。

消費生活総合センター所長 被害救済委員会につきましては、当センターの活動推進課が担当しております。

消費生活部長 補足させていただきますと、消費者センターと消費生活部は、相互の連携を当然しなければいけない状況にありまして、相談状況を、これはやはり被害救済委員会にかけて救済を図るべき案件、あるいは、これは悪質事業者という観点から取り締まらなければいけない案件ということを定期的及び非定期的に情報交換をしまして、個別の案件に対して方針を決めて対応しております。

鈴木委員 ただいまの議論を聞かせていただく中で、少し教えていただきたいことは、区市町村に消費者生活の相談窓口がありまして、それと総合センターが相互に関係し合っただけで対応されていると思いますけれども、今のお話ですと、区市町村が7割で圧倒的に相談件数が多いことと、この委員会に付託されている懸案が大変少ないことを承知しておきながらというか、実際に現実として、この総合センターと区市町村窓口との仕組みというか、現状はどうなっているのかということ素朴な疑問として感じるので、少し教えていただきたいと思います。

消費生活総合センター所長 今おっしゃいましたように、東京都と区市町村、それぞれ消費生活センターを設けて相談対応をしております。私ども東京都も、先ほど申し上げた被害救済委員会を設置していますけれども、区市も被害救済委員会を設置して対応しているところもあります。ただ、その数はそう多くないということがありまして、私ども東京都の役割としてセンター・オブ・センターズということを標榜して、区市町村のセンターを支援するという取組をいろいろ実施しておりますので、そういう観点から何らかの対応ができないかということを考えております。

鈴木委員 それに付随するというか、私も区の仕事を見ていたことがありますが、この部分は、確かに一次的には区市町村で対応しなければいけないと言われながらも、東京都がもっと積極的にかかわっていただけるものではないかということを感じていると思います。東京都のほうは、現実、実際の消費者から直接的にお話を聞く区市町村がしっかりと対応していくことが一番解決に結びついていくだろうというお考えだと思いますが、その辺の考え方の齟齬が、きつとうまく連携ができていないのではないかと感じます。その点はいかがでしょう。

消費生活総合センター所長 東京都と区市町村の連携ということで申し上げますと、さ

さまざまな場面で、私ども現場レベルでは連携ができておまして、例えば相談員の研修などは私どもで実施して、区市町村の相談員の皆さんにもご参加いただいたり、定期的な情報交換会を毎月1度開いておまして、そこでそれぞれの案件を持ち寄りまして、解決の基準等について確認し合うということで、それぞれの能力向上を図るとともに、適切な対応ができるように取り組んでいるところではございます。

ただ、先ほど先生がご指摘のところ、こと消費者被害救済という場面では、なかなか十分ではないところがございます。

池本会長代理 先ほどの佐野委員からの発言にも少し関係しますが、これまで付託案件が少なかったというのは、規定の上での要件そのものの問題かということ、実は、私は資料3の付託要件の から を見て、 か に当たることと、 、 に当たるものが、本来はこれがいずれかという規定になっていますが、「かつ」というように両方を考慮して運用していたような印象を受けています。

というのは、これまで被害救済委員会では、例えばクレジット契約の抗弁接続の問題などさまざまな問題で、先例的価値のある、実務にも影響を及ぼすすばらしい報告が幾つも出ています。ただ、逆に、それこそ最高裁判例のような感じで、がっちりしたものをつくるという意識が、ここで言うと、 、 に当たるような、中身のしっかりしたものをつくるという意識があるために、センターで解決困難な中で、これは個別案件ではないかというような場合は、複数の案件があっても見送るということが、あったのではないかという気がします。

それと、体制の問題では、資料3の参考のところ、あっせん・調停部会が学識経験者3名、消費者委員1名、事業者委員1名の5名で構成されるとなっています。これも、いわば合議体としてもかなり重量級の体制をとっているのではないかという気がします。

実は、私、国民生活センターで2年前に発足した紛争解決手続、ADRの委員を務めております。そこでは今、年間100件くらい扱っています。そのかわり、担当する仲介委員の構成は、事案の軽重によって、3人のケースもありますが、2人のケースもあるというように、案件によってかなりスリムに取り組んでいます。それから、報告書も、何十ページというものではなくて、軽いものは2～3ページくらいで、さっと書き上げるというものもあります。

そうすることによって、センターで解決困難な案件をできるだけ吸い上げることと、しかし、単に吸い上げて1件だけ解決すれば済むわけではありませんから、解決指針を示す

ことも最小限できるようにする。そのこの2つのバランスをどうするかというところかなと思います。

さらに欲を言いますと、先ほどの佐野委員のご発言にもありましたが、東京都が従来の救済委員会で扱っていた、解釈の先駆的なものを示すという機能、いわば大法廷型と小法廷型というか、がっちりしたものでもできれば残してほしいという気もしています。

その意味では、今後、検討されるに当たって、国民生活センターの紛争解決手続も参考にさせていただければいいのではないかと思います。

以上です。

細川委員 名称が「被害救済委員会」となっていますけれども、私は、これは中途半端な形になっているのではないかと前から思っております。被害救済というのであれば、本来は消費者の権利に帰着して、その消費者の申し出によってこれを開催するという形が本来であるのに、いろいろな要件を付けて、知事がやるべきだと思ったものだけを扱うというところではなかなか案件が上がってこない。海外などでは、こうしたものは、フォーマルに消費者の申し出で行うということで徹底しています。そこら辺が少し中途半端に終わっているという感じがします。

そして、池本先生もおっしゃったように、被害救済にとっても中途半端だし、その一方で、アウトプットというか、効果を考えたときに、都民の生活に重大な影響があるから扱っていると言っている割には、その結果を発表するだけで、そこで示された判断基準を条例の取締法規の中に生かすということもしないし、あと、ほとんどのものが事業者名の公表すらされない。そうすると、非常に悪質な業者だな、これは私は気をつけたいと思う都民が東京都の情報にアクセスしても、事業者名がA、B、Cになっているということで、都民の未然の被害救済をするということにおいても不十分です。確かに素晴らしい報告書はたくさんあるけれども、報告書を発行するための委員会ではないので、そこで出た知見を東京都の消費者政策に生かさなければならぬのに、何かを発表して終わり、あとはどうぞ、みたいなのところがあって、せっかくお金をかけて扱うものの効果ということを少し考えていただきたいと思います。

以上です。

矢野委員 今回、「消費者被害救済のあり方について」というタイトルでの諮問ですが、具体的には、被害救済委員会の機能強化ということになると思います。私も過去に救済委員を務めておりまして、しばしば、非常にもどかしさを感じたことがあります。実は、案

件が提案されるに当たっては、事務局の事務量が多く相当なご苦勞があるということで、そういう意味でも、付託件数の少なさに若干の影響を与えているのかなとも思いましたが、実際に審議をした結果、個別の案件というわけではなくて、広範囲に及ぶとしながらも、でも、それが広範囲に効果を表す状況にならないというもどかしさを感じていました。現在、非常に悪質な被害が、様相を変えてさまざまに起きている中では、やはり時宜に合った課題解決の提案かなと思っております。

あわせて、せっかく、効果を及ぼすという点では、東京都だけにとどまらず、全国的に被害が発生する案件が非常に増えていて、広域連携で執行は行われていますが、個々で提案されたものが、東京都も積極的に国への提言をするなり、先ほど細川委員もおっしゃいましたが、条例などに効果を表す等の可能性を今回は追求しなければいけないかなと思っております。

実は、全国にもこうした被害救済委員会、苦情処理委員会がありますが、実際には機能しているところが非常に少ないというデータも過去に見ております。むしろ、東京都は、少ない中でもかえって多いという状況がある中では、今回の諮問で検討する中身が、結果としてモデルパターンとして全国の救済委員会なり苦情処理委員会がもっと機能しやすい状況を提案するという形で課題が発揮できればと思っております。

松本会長 ほかにありませんか。

それでは、いろいろとご意見をお出しいただきまして、ありがとうございました。今後の審議の中で、ただいまのご意見はきちんと反映されるだろうと思っております。

今後の審議の進め方についてお諮りしたいと思います。今回の諮問につきましては、専門的事項を短期間に集中的に審議し、答申することになると思っております。総会の場で全員で審議を重ねるという方法はなかなか難しいと思われまして。そこで、東京都消費生活条例の第45条9項、「専門の事項を審議するため必要があるときは、部会を置くことができる」という規定に基づきまして、これから設置していただく部会が中心となって審議を行い、その結果を総会にご報告いただき、最終的な結論は総会で決定するという進め方にしたいかがかと考えております。

そのような部会方式で審議を進めるということにご賛成いただけますか。

(「異議なし」の声あり)

松本会長 ありがとうございました。それでは、部会を設置して審議を進めることにしたいと思います。

次に、部会で審議をお願いする委員及び部会長の選任に入ることにいたします。

部会の委員及び部会長につきましては、審議会の運営要綱第7の1項及び2項によりまして、会長が指名することになっております。

私のほうで考えさせていただいた部会委員の案を配付いたしますので、ご覧いただきたいと存じます。

(部会委員名簿(案)を配付)

松本会長 部会委員につきましては、ただいまお手元にお配りしました案のとおりでよろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

松本会長 ありがとうございます。

それでは、ここで指名されております委員及び臨時委員の皆様に、どうぞよろしくお願い申し上げます。

次に、部会長ですが、部会長は、本審議会の会長代理を務めていただいております池本委員にお引き受けをいただきたいと思います。よろしいでしょうか。

(池本会長代理同意)

(「異議なし」の声あり)

松本会長 それでは、池本委員から一言ご挨拶をお願いいたします。

池本会長代理 ご推挙いただきまして、部会長として部会の運営を担当させていただきたいと思います。

今、委員の皆さんからもご発言がありましたように、これまでの被害救済委員会の制度をより拡充してほしい、あるいは、現場でも、解決困難案件がたくさんある、あるいは、区市町村との連携をしっかりとした制度にすべきである、申し出の件やアウトプットの問題、事務局体制の問題などたくさんの課題が挙げられました。どこまで受けとめられるかわかりませんが、できる限り短期間に議論して、また検討素材を皆さんに提供していきたいと思います。よろしくお願いいたします。

松本会長 どうぞよろしくお願いいたします。

本日決まりました部会構成等につきましては、本日ご欠席の委員の方々に対しては、事務局を通じてご連絡をお願いいたします。

続きまして、今回の諮問事項の審議スケジュールについて、事務局からご説明をお願いいたします。

企画調整課長 それでは、審議スケジュールについてご説明いたします。

ただいまお配りいたしました委員名簿の次のページをご覧ください。審議会日程（案）でございます。本日、5月30日の第2回総会において諮問をさせていただきました。この後、次回の審議会総会を8月ごろに予定しております。ここで、審議会としての「中間のまとめ」をご承認いただきたいと思いますと考えております。したがって、これから8月までの間で、部会で3回ほどご審議をいただきまして、「中間のまとめ（案）」をまとめていただきたいと思いますと考えております。その上で、8月の審議会総会にお諮りするということを考えております。その後、パブリックコメントを経まして、さらに部会でご審議いただきまして、最終的には年内には審議会としての答申をいただきたいと思いますと考えているところでございます。

以上が大まかな事務局案ですが、具体的には、今後、部会での審議状況によりまして、部会長及び会長ともご相談させていただきながら進め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。

今後のスケジュールについては、ただいまご説明のとおりに進め方でよろしいでしょうか。

（「はい」の声あり）

松本会長 それでは、ご提案のスケジュールで進めさせていただきます。

諮問事項に関しては以上でございます。

次の議題は、「東京都消費生活基本計画の進捗状況について」でございます。毎年度当初、東京都は、この基本計画に関連する施策について当審議会に報告し、審議会は事業の実績を確認・評価し、意見を述べることとなっております。

そこで、はじめに事務局より説明をお願いいたします。

消費者情報総括担当課長 それでは、事務局からご説明申し上げます。消費生活部におきまして消費者情報総括を担当しております大野と申します。私から、お手元の資料4に沿ってご説明申し上げます。

東京都消費生活基本計画は、本審議会の答申及び提言に基づきまして、平成20年8月に5カ年計画として策定されたものでございます。この計画では、基本計画に関連する施策について、本審議会にご報告し、ただいま会長からのお話のとおりですが、都民にどれだけ役立ったかという視点から事業の実績をご確認いただくことにしております。この基

本計画は、消費生活に関連する施策を消費者の視点に立って計画的・総合的に推進していく基本指針となるものでございます。消費生活行政は、消費者はもとより、事業者、区市町村など、多くの主体の参加と協力なくしては成り立つものではありません。東京都といたしまして、この基本計画を策定することを通して、そうした多くの参加される主体とともに、消費者が直面するさまざまな課題の解決を図っているところでございます。

さて、消費生活基本計画では、都政全般にわたりまして、消費生活に関連する数多くの具体的施策を5つの政策課題にまとめております。お手元の資料4は、政策課題ごとにそれぞれA4判1枚のペーパーにまとめたものです。平成22年度の取組概要と平成23年度の新たな取組について、主要なものをお示ししております。なお、四角で囲って「基金事業」とありますものは、国の地方消費者行政活性化基金を活用した事業であります。

まず、政策課題1「消費者被害を防止し、救済を図る」です。被害を未然に防止することが消費者問題の一番の策ですけれども、高齢者や若者に向けたキャンペーンを行うなど、さまざまな形で都民・消費者の方に注意喚起を図っております。平成22年度は、例えばその一環として、都営バスのラッピング広告なども実施しましたが、さまざまな形で実施しております。

また、多重債務問題対策として、多重債務者を法律の専門家に確実につなげていく、いわゆる東京モデルを平成22年度は299件行うなど、実効性ある取組を進めているところでございます。

消費者被害の救済に関しましては、東京都では消費生活総合センターによりまして、さまざまな消費者トラブルについての相談を受け付けております。また、センターでは、例えば貸借トラブルなどのテーマで集中的に相談を受け付ける特別相談を実施したところでもあります。平成23年度は、先ほど諮問させていただきましたが、消費者被害の救済のあり方について検討をということで、ここにも挙げさせていただいております。

続きまして、次のペーパーであります政策課題2「悪質事業者を市場から排除する」でございまして、恐れ入りますが、お手元の参考資料 をご覧いただきたいと存じます。「東京都における不適正取引事業者処分等の実績(平成22年度)」でございまして、平成22年度も引き続き、悪質な事業者に対しては積極的な取り締まりを行っているところですが、当該年度の主な特徴として、この資料の左下に記載のとおり、例えば全国初の情報商材販売業者に対して特定商取引法を適用するなど、問題がある事業者に対しましては取り締まりを徹底して行っているところでございます。また、消費者庁や他県との連携も重

視しておりまして、確実に包囲網を狭めて対応しているところでございます。

続きまして、参考資料 をご覧いただきたいと存じます。こちらは、主として表示・広告の関係ですけれども、平成22年度、インターネット上の広告について、2万件を抽出し、不当な取引や表示を行っている事業者に必要な改善指導を行っておりますほか、例えば、カシミヤの混用率が実際と異なる表示を行っていたという事業者に対して指示処分を行いました。

また、表示・広告の関係につきましても広域的に取り組んでおりまして、5都県で連携してゲルマニウムの効果等をうたった広告・表示を合同で調査して指導したという事例もございました。

こうした形で進めておりますけれども、資料4にお戻りいただきまして、平成22年度から、さらに事業者に対して積極的に、不適正なことを行う前に、コンプライアンス遵守のための積極的な啓発を行っていくための講習会を開くといったような取組も行っているところでありまして、平成23年度も引き続き重視しながら拡大していくところでございます。このような取組を行っているところでございます。

続きまして、次のペーパーですが、政策課題3「商品やサービスの安全・安心を確保する」でございます。商品等安全対策協議会は学識経験者等からなる専門の協議会で、本審議会の詫間先生にも大変お世話になっているところですが、こちらでご検討いただきまして、平成22年度は子供に対するライターの安全対策について取り組みました。恐れ入りますが、参考資料 をお聞きいただきたいと存じます。さらに、子供の医薬品の誤飲事故から子供を守る、水薬の容器に関する安全対策についてご提言をいただきました。平成23年度は、この水薬の対策についてのモデル調査を実施することとしております。

次に、参考資料 をご覧ください。先ほどの広告・表示のところでも申し上げましたカシミヤについて、実際に商品テストを実施したところ、やはり実際と違っていることがわかりました。さらに1枚おめくりいただきまして、参考資料 です。これは同じく商品テストとして、家具から、有害物質であるホルムアルデヒドが放散されているのではないかとということで、実際に商品テストを行いました。

こうした身近な商品の危険性につきましては、さまざま取り組んでいるところでありまして、次の参考資料 は、電源コードのテーブルタップ、それから、参考資料 は、ヘアドライヤーについての商品テストでございます。これらを示してきております。

それから、こうした商品・サービスの安全・安心につきましては、ヒヤリ・ハット体験

調査を実施しております。実際にこうした危害が生じてしまってから顕在化しては、問題として生じてしまったこととなりますので、できるだけその前に、問題が顕在化する前に、都民生活に潜んでいるさまざまな、ヒヤリとしたり、ハッとしたりした体験をできる限り積極的に集めまして、それらに基づいた都民への注意喚起を行っているところであります。参考資料 は、乳幼児の誤飲、 は、お風呂やトイレにおける潜在的な危険につきまして、都民の方への啓発のために作成した「ヒヤリ・ハットレポート」でございます。こうしたもので幅広く、実際に事故が起きる前に、できる限り事故を防止していくということで東京都として取り組んでいるところでございます。

資料4にお戻りいただきまして、こうした安心・安全の観点からは、商品だけではなくてサービスについても行ってございまして、平成22年度は、有料老人ホームですが、最近、高齢者の方の介護等も付いた有料老人ホームが大変増えておりますけれども、指導等を所管しております福祉保健局とともに、例えば入居一時金に関するトラブルなどの課題に鋭意取り組んでいるところでございます。

以上のような具体的な取組を通じまして、商品・サービスの安心・安全の確保に取り組んでいるところでございます。

次に、政策課題4「『自ら考え行動する』消費者になるよう支援する」でございます。いわゆる消費者力を身につけていただくための東京都の取組についてであります。ホームページ「東京くらしWEB」や「くらしねっと」の発行などの情報発信のほか、消費生活総合センターを中心に幅広く、消費者講座やさまざまな講義、講座等を開催しているところであります。さらに、大学生を対象とした新たなウェブ版の消費者教育読本として、参考資料 をご覧いただきますと、ウェブ版の、大学生にできるだけ、消費者問題というのは、実際に社会人になってからとは違いまして、大学生が悪質な手口に陥ってしまうようなおそれもありますので、できる限りわかりやすい素材をつくりまして、対策に取り組んでいるところでございます。実際にこれを使ってモデル的な授業を行うなど、さまざまな形で消費者問題に関する啓発に取り組んでいるところでございます。

なお、参考資料の は、消費者教育ということで、東京都の教育庁が作成されたものですが、こうしたものも東京都全体で活用する意味から、公立学校はもちろんのこと、私立の高校等にも配布して活用しているものでございます。こうしたものも活用しながら、社会に出る前に、できるだけ消費者力を身につけていただくといったような取組に力を入れているところでございます。こうした新たな側面も視野に入れて、さらに充実して取り組

んでまいることとしております。

資料4の政策課題5ですが、「消費者の意見や考えを、行政や事業者の活動に活かす」ということで、消費者や消費者団体、また、区市町村との連携についてでございます。具体的な施策として、例ですが、一般消費者の方500名を公募し、調査員をお願いしております。具体的には、JAS法の品質表示調査、さまざまな品物の表示・広告調査、軽量検定所における事業ですが、軽量調査を定期的を実施しております。また、大学生、社会人ボランティア等の協力を得て、消費者問題に関する出前寄席といったようなことも取組として行っております。

それから、区市町村との連携についてですが、先ほどセンター所長からお話がありましたが、センター同士での支援等の連携は従来からも図っているところです。平成22年度取組にありますが、東京都消費生活相談アカデミーというものがあります。これは何かと申しますと、区市町村の相談員を対象とした東京都が実施する研修で、委託して実施しております。それから、区市町村の関係につきましては、消費者行政活性化基金を十分に活用しているところです。これは消費者庁の所管で、消費者相談の窓口の機能強化を中心とした消費者行政の強化について国として支援する仕組みですが、東京都としては、身近な消費者相談の窓口が重要であることから、区市町村に対して重点的にこの基金を配分して、積極的に活用していただいているところでございます。都としても、十分に積極的に活用していただくよう、働きかけを強めているところでありまして、私どもで想定していた以上の活用が図られているという側面もでございます。

身近な相談窓口の強化、さまざまな自治体の状況に応じた工夫を凝らした普及啓発がなされているところでございます。こうした形で、区市町村も含めて、都域全体で、消費者だけではなく、事業者や一般都民の方、大学生、社会人の方々、社会人になる前の児童・生徒、さまざまな人たちとともに消費者行政を全庁一丸となって進めているところでございます。

こうした形で、消費者基本計画は、平成22年度は進捗してきたところでありまして、詳しくは、お手元の黄色いファイルの中に、具体的な施策についてそれぞれとじこんだものがありますので、ご参考までに申し上げさせていただきます。

雑駁ですが、私からの説明は以上でございます。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。

それでは、ただいまご報告がありました施策の進捗状況につきまして、ご意見、ご質問

がございましたらお出してください。

畔上委員 1点だけ伺います。今のご説明でも、基金事業が大きな役割も果たしていらっしやることがわかりました。その基金が今年度いっぱいということで、国に対しては基金事業も継続を求めていることは伺っていますが、現時点での見通しはどういう状況になっているのか、ぜひ教えていただきたいと思います。

というのは、せっかく基金を積み上げたこうした施策、この重要性からも、私は、相談事業などの拡充にぜひ努めていただきたいと思っておりますが、都の予算を見ると、基金事業を除くと、この間、予算が微減しております。そういう点では、その辺を大変危惧しておりますので、ぜひ教えていただければと思います。

消費生活部長 今、ご指摘のとおり、東京都におきましては国に強く要望しております。昨年7月に、地方消費者行政の抜本的強化に向けて財政支援をさらに充実ほしいということ、今回お話がありました地方消費者行政活性化事業が3年間の時限ということがありますので、要望しております。

見通しにつきましては、私どももまだ十分把握していないところですので、さらに国の動向を見ながら対応していきたいと思っております。

消費者情報総括担当課長 東京都のもともとの予算と基金の関係についてですが、平成21年度に、東京都部分については大幅に拡充したところでありまして、その後、国の基金がさらに上乘せされたということでありまして、確かに、ここ1~2年、表面上は微減という形かもわかりませんが、東京都としては、かなり上積みした上に、さらに基金を積極的に活用していくということが基本的な考え方でございます。

松本会長 ほかにどうぞ。

細川委員 今のご説明の中ではありませんでしたが、黄色いファイルに具体的な施策についての進捗状況が書かれているので、ここについて意見があります。

意見を言う前に確認したいのは、同じ項目が再掲されていますね。重複して入っていて、しかも、それが、1つの施策がいろいろな政策目標を持っているからいろいろなところ分散しているというならわかりますけど、1つの政策課題の中に同じものが2つも3つも入っている。例えば、青梅畜産センターの運営補助は、56ページ、69ページ、80ページと、同じものが3つあります。意見の前に、これは何ですか。

消費者情報統括担当課長 これは、基本計画の構造上の問題でありまして、政策課題は1から5までですが、実は、資料4にありますとおり、政策の方向性がそれぞれ、その下

にブレークダウンして、例えば1 - 1、1 - 2とか幾つか分かれておりまして、それぞれに基本計画を策定したときの形をそのまま継承しているために、その次のレベルの5 - 1とか5 - 2とか、両方出てくると、それをそのままペーパーに差し込んでいるというところがありまして、その辺が少しわかりづらくて申し訳なかったかと存じますが、そういった形になっております。

細川委員 それは枝番号でも書いておかないと意味がわからないし、うがった見方をすると、膨らませるために、ページ数を多くするために再掲しているのかなという感じがしないでもないです。

意見はそのことと関連しますが、これを読ませていただきまして、どれも全く反省がありません。やりました、取り組んでいますというだけで、こうしたけれども、ここはうまくいかなかったとか、そういうものが全くない。反省がない中には進歩がないのではないかと思います。そういう意味で言うと、各具体的施策の一番下に「消費者の視点から見た取組の成果」となっていますけれども、これは全然消費者の視点になっていなくて、行政の視点というか、消費者行政のサプライサイドの自己満足でしかないような感じがします。

消費者政策や行政の政策評価については前にもお話しさせていただいたことがあります。これは非常に難しいとは思いますが、なぜ東京都が条例を制定するか、基本計画を策定するかといえば、それはまさに都民の生活の安全や安心を守るためですから、今まで実施してきたものが実際にどうだったのかというところの、せめて分析をする努力ぐらいは見たいのに、そういう姿も見えず、ただ各部署から上がってきたものだけを、かつて経企庁や内閣府はホッチキス官庁と言われましたけれども、東京都でもこの消費生活部がホッチキス部署になっているだけで、各部署に投げかけて返ってきたものをまとめただけという感じを強く持っています。

もちろん、いろいろなことに取り組まれていることは評価しますが、もうずっと20年、30年とこんな形で進めてきて、結局、審議会でも、ああそうですかで終わってしまうような形になってきて、最近では、委員それぞれの責任も問われるような時代だと思っておりますので、厳しい意見ですが、述べさせていただきました。

消費生活部長 今回の資料につきまして、枝番号を付けるなどして少しわかりやすく示すことは必要かと思っておりますので、今後、そのような形でわかりやすく表示したいと思っております。

このペーパーの中で反省がないということですが、課題は課題として、それを受

けて次の年度の取組あるいは取組の成果の裏返しの部分もありますので、こうした消費生活対策審議会という場におきましても、そうした観点から、この事業についてはこう書いてあるけれども、どうなのかということもまたご指摘を、この場に限らなくても結構ですのでいただいて、それもまた参考にしながら進めていきたいと思えます。

また、各局との連携ですけれども、この紙自体はもちろん責任ある部署が作成しますけれども、それに至るまでの間は、事業実施の段階で相談して進めていくとか、あるいは、情報交換して進めていく、それから、先ほども出ましたが、例えば悪質事業者の取り締まりにつきましても、各局で把握した、いわゆるよからぬことをしているというときに、各局の法制度ではなかなか取り締まれないものにつきましても、私どものほうで情報提供を受けて、あるいは、連携の中で情報を把握して、特商法ではできないかとか、東京都消費者条例の中では何とかならないかということを検討して進めていく特別対策班を設置して取り組んでおりますが、そのような形で、この消費者行政は都民の衣食住にかかわる非常に幅広い重要な分野ですので、各局が連携をして取り組んできているという状況でございます。よろしくお願ひします。

川野委員 今、細川さんがおっしゃったことに関連しますが、この基本計画を策定するときに、一昨年でしたか、申し上げたのは、検証しながら進めてほしいと。検証するというお話をたしかされたと思えます。この審議会の中で時間的にもすべてを個別に検討するのは難しいですので、皆さんお持ちの自己採点とか、何かそうしたわかりやすいシートか何かがあれば、いらっしゃる方も納得されると思えますし、すべてうまくいくわけではないので、どこが悪かったかということをあぶりだせると思えます。そういうあらし方の工夫が要るのではないかと思えます。

消費生活部長 基本的な進め方にもかかわりますので、少し検討させていただきたいと思えますが、少なくとも、説明の中で、できたことはこうだったけれども、できなかったことはこうだったということも含めてご説明していくようにしたいと思えます。

大津委員 使い捨てライターの安全対策につきましても、大変評価しております。今年9月27日から、もう一つブロック機能がある、着火しにくいライターしか販売できなくなるということで、都から国を動かした、毒ギョウザに引き続く画期的な事例を、こうした審議会を通してつくったものと思っております。

あとは、それに従って、1人6本持っていると言われていて、合計約6億個のライターが、段階的に廃棄ということで出てまいりますので、生活文化局プラスオール都庁で横串

を通して、例えば環境局も、ライター回収のモデル実験を6月から始めると思いますが、産廃業者等も含めて、大量に出るのか、段階的に出るのか、いろいろなこともシミュレーションしながら、危ないものは最初から最後まで危ないということで、その出口の部分もきっちりと局間で連携して態勢を整えていただけてと思いますけれども、改めてまたお願いしておきます。プラス、消防庁も一緒になって取り組んでほしいと思います。

2つ目は、毎回申し上げていて恐縮ですが、こんにゃくゼリーを食べ窒息された事故により亡くなられた方が、平成7年から20年までの13年間で22名。そして、転倒防止のためにつけたはずの柵の6センチのすき間で、介護ベッドに首を挟まれて亡くなられた方が、平成14年から20年の7年間で10名。今なお、亡くなられた方や家族のことを思うと、これが一番気になっている事例です。これも引き続き、業界へのいろいろな行政指導、また、すき間案件に関しては石原知事の立入検査権の発動等を加味しながら、総合的に、都民の命と安全を守ることを引き続きお願いしておきたいと思えます。

以上です。

松本会長 ほかにご意見ございませんか。

それでは、次に、報告事項に移ります。

「東日本大震災への対応状況」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、資料5、A3の資料をご覧ください。3月11日に発生しました東日本大震災は、震源から遠く離れた東京都内においても人的・物的被害が発生するなど、近年にない大災害となりましたが、直接的な地震被害のほかにも、食料品をはじめとした生活物資の不足、電力不足による消費生活の混乱など、都民生活に大きな影響をもたらしました。東京都では、震災の発生以来、全庁を挙げて都民生活の安定と被災地の支援に取り組んできましたが、ここでは、その中から、私ども消費生活行政におきます震災後の対応状況について報告させていただきます。

資料5につきましては、地震の翌日、3月12日から4週間にわたりまして、都の消費生活総合センターに寄せられた消費者相談の内容及び件数と、この間の東京都の取組を時系列で取りまとめたものです。

資料の上段、「相談の状況」をご覧ください。3月12日以降、1週間単位で相談の内容を分類したのですが、第1週目につきましては、地震直後ということで、断水や停電の不安から、一部で保存食や飲料水の買いだめが起こったことから、品不足に関する相談・苦情が50件、26.2%と最も多くなっております。その次に多かった旅行や教

室・講座などの予約のキャンセルに伴う解約料の請求に関する相談 31 件とあわせて 4 割以上を占めたところでございます。

ところが、第 2 週以降はこれが一転しまして、原発事故の影響拡大によります水道水や食品汚染の懸念から、放射能に関する相談が最も多くなりまして、原発事故の収束に見通しが見えないことから、現在に至るまでこうした状況が続いているのが特徴でございます。今回のような大災害の発生時におきまして、時々刻々と変化する状況とともに揺れ動く都民の皆様が不安な心理が相談状況にあらわれたものと考えております。

資料の右には、代表的な相談事例を取りまとめてあります。詳細は後ほどご覧いただければと存じますが、傾向として、放射能汚染された食品に関する暫定規制値の解釈、計画停電の混乱を反映して、わかりやすく正確な情報を求める声が多く寄せられたことが目立ちました。また、消費者の不安に乗じたり、被災者を支援したいという善意につけ込む悪質商法が相変わらず後を絶たない一方、住宅の賃貸借契約や約款など、個別被害にとどまらず、不特定多数の消費者に影響を及ぼすような事項についての相談が多くなってきたことも今回の特徴でございます。

次に、こうした状況を踏まえまして、都がどのような対応をとってきたかをお示したものが資料の下段、「東京都（消費生活行政）の取組み」です。4 つの項目に沿ってご説明いたします。

まず、「消費者の不安への対応」ですが、震災直後の都民の皆様の不安に対応するため、都では、交通機関が混乱しました地震当日や翌日の土曜日も体制を確保しまして、通常どおりの相談対応を行ってまいりました。これによりまして、都民の皆様の不安の払拭に努めるだけでなく、消費生活の現場で起こっていることを迅速に把握して、必要な対応策につなげていくことが可能になったと考えております。

また、放射能に関する不安につきましては、消費者情報ホームページ、「東京くらしWEB」で、東京都の各部署が発表いたしました情報を随時発信するとともに、専門的な問い合わせにつきましては、3月21日に都が設置しました臨時相談窓口をご紹介するなど円滑な対応に努めたところでございます。

次に、今回の地震で、東京においても品不足など一時的に大きな影響が生じた生活関連物資の供給確保についてでございます。週明けの月曜日、3月14日には、食料品や日用品の流通状況につきまして情報共有を図るため、庁内の連絡会を立ち上げるとともに、東京都生活協同組合連合会の協力を得まして、カップめんやパン、飲料水、乾電池などの

店頭在庫状況及び消費者の購買動向について、日報による報告の徴収を開始しました。その結果、各店舗における来客数の大幅な増加に加えまして、客単価が倍増しているといった状況が報告され、保存食品を中心に欠品が各店舗に広がっていることが明らかになりました。

こうしたことから、翌3月15日に知事が緊急記者会見を開きまして、都民の皆様に対しまして、食料品の買いだめやガソリンの品切れに関して冷静な対応をとっていただくよう呼びかけとところでございます。さらに、同日からは、食料品やトイレットペーパーなどの日用品につきまして、業界団体や主要メーカーに対して、電話によるヒアリング調査を開始しまして、流通状況に加えて物資の生産・供給状況の把握に努めたところでございます。その結果、一部震災による工場の稼働停止などの影響があったものの、各メーカーとも全体としての供給能力に問題はなく、旺盛な購買意欲に対応すべくフル生産体制をとっていることが判明しました。

これを受けまして、翌3月16日の知事の緊急会見におきまして、重ねて都民の皆様への冷静な対応を直接呼びかけとともに、ホームページにも同様の内容を掲載したところでございます。

さらに同日、生活協同組合連合会やスーパー、コンビニエンスストアなどの小売事業者の団体に対しまして、「買いだめ沈静化に向けた協力について」として、消費者の不安をあおることのないよう、消費者に丁寧な説明を尽くすことを知事名で要請しました。具体的には、店頭で、単に「品切れ」などと表示するのではなく、供給の見通しなどをあわせて案内するといったようなことを求めたものでございます。

以上のように、生活関連物資の供給確保につきましては、震災後1週間に集中した取組を行いまして、都民の皆様のご協力を得られたこともありまして、乾電池など品目により差はあったものの、現在では品不足はほぼ収束したところです。

一方、消費が落ち着きを見せるとともに目立ってきたのが、震災につけ込んだ悪質商法でございます。都では、震災の翌週から、阪神・淡路大震災などの例に見られた悪質商法や詐欺の具体的な手口を示して、プレス発表、知事の会見、ホームページなどで注意喚起を行ってきました。悪質商法につきましては、高齢者を中心に継続的な注意喚起が必要であることから、これら従来の媒体に加えまして、テレビ番組、ラジオ番組や新聞広告も活用しまして、「地震にかこつけた悪質商法にご注意を」というメッセージを繰り返し発信しているところでございます。

以上が、東京の消費者を守る取組ですが、これに加えて、被災者の支援として、生活協同組合に対して、被災地向けの応急生活物資の確保と供給を要請したほか、東京武道館など、都内施設への避難者の皆様に対しまして、公衆浴場の入浴券を配布しまして、不自由な避難生活の中、銭湯を活用した入浴機会の提供をさせていただきました。

以上、東京都の取組をまとめて紹介いたしましたが、これらの取組につきましては、区市町村を通じまして、住民の皆様にも、それから、消費者団体の皆様にもご協力いただきまして、より多くの消費者の皆様にも周知をお願いしたところでございます。

都民の皆様が置かれている状況をいち早く把握して必要な対応をとることで消費者の皆様の不安を払拭し、消費生活における安心・安全を回復するという、まさしく消費生活行政の役割が問われました今回の震災ですけれども、一連の対応から、今後の消費生活行政のあり方を考える上で見えてきたこともございます。

資料の右に若干記載しましたが、ここで1点、追加でご報告させていただきます。

東京都は、東日本大震災を踏まえまして、「都政運営の新たな戦略」と題する計画を取りまとめまして、先週の金曜日、5月27日に発表しました。このうち直ちに取り組むべき課題を「東京緊急対策2011」として集約して、事業の実施に必要な経費を、来る第2回都議会定例会に補正予算として提出する運びとなりました。お手元に冊子で「東京緊急対策2011（抜粋）」というものをお配りしております。

後ほど詳しくご覧いただければと存じますが、簡単にご紹介いたします。おめくりいただきますと、「5 東京を高度な防災都市へと生まれ変わらせる」という大項目がありまして、さらに1ページおめくりいただきまして、23ページになりますが、ここにアンダーラインでお示した部分があります。「災害時の流通状況把握の仕組みづくり」という項目、そして、24ページに同じくアンダーラインの部分で「消費者に対する迅速な情報提供と普及啓発」と、すぐ下の「震災における都民の治安の確保」の後段部分ですが、以上の3点が消費生活行政にかかわる事業となっております。

いずれも、正しい情報をわかりやすく消費者に伝えるとともに、悪質事業者に対しては処分を徹底することで消費生活の安心・安全を確保するという、今回の震災対応の中から改めて教訓として得たものを事業化したものでございます。

長くなりましたが、「東日本大震災への対応状況」についてのご報告は以上でございます。

松本会長 ありがとうございました。

それでは、ただいまのご説明につきまして、ご意見、ご質問、あるいは、今後についてのご意見などもございましたら、どうぞお出してください。

長田委員 一つは食料の品不足についてです。やはり災害が起こってすぐは、家庭に備蓄がなかった場合は非常に不安を覚えた方々がお買い物に走られたと思います。その後、私は、乳業メーカーの方と意見交換した際に、粉ミルクに関しては、東京都は、生産ラインの、生産し終わって、検査して出荷するまでの間、2日間くらいのものを倉庫に、いわゆる東京都の備蓄として倉庫料を支払って粉ミルクを、ある一定量押さえていると。それを、今回の東日本大震災の際、東北地方に粉ミルクを送らなければいけない場合、東京都からその備蓄量をお借りした形で送ったのだという説明を聞きました。そういうことをもし東京都がほかのものに関しても実施しているとしたら、都民は、ある意味、そこは非常に安心できる材料だと思います。そういう情報をもう少し、私だけが知らなかっただけかもしれませんが、都民にきちんと知らせていくことも、最初の不安を抑えるには非常に効果的ではないかと思います。

もう一つは、今の緊急対策のところにも書いてありましたが、いわゆるデジタルサイネージの活用が今とても言われています。ああいう街頭の大きな画面が、今回、地震直後から止まってしまったものと、テレビニュースなどの映像が流されたものと、大きく2種類に分かれて、帰宅難民になって歩いて帰宅している方たちに、大きく情報提供できたものと全然だめだったものがあると聞いています。

このサイネージの活用が今回の緊急対策のところにも書いてありますが、当日も、何が起こったのかがよくわからない、携帯もつながらない状況の中で非常に不安であった方々には、ああいうデジタルサイネージで流れたニュース情報はすごく有効だったと思います。今、東京都が、若者向けのところでもたしかサイネージを使われていたと思いますが、何か継続的にいつも情報を出しておいて、いざというときには、そこに必要な情報が流せるような、そういう仕組みを少し大きなところ、渋谷のスクランブル交差点は、30分間で全千代田区民分の通行量があるという広告が出ていますけど、そういう影響があるところに関しては、何かそういう努力をしていっていただけるといいなと思いました。

松本会長 ほかにご意見、ご質問ございますか。

佐野委員 東日本大震災が起きてから2カ月半たちます。その間、原子力発電所の事故による放射線物質がずうっと出ているという異常事態にありまして、私たちが一番恐れているのは、この非日常的な異常事態が何となく日常的になってきているというこ

とにあります。特に食品に関して、内部被爆はどうなのかということが非常に気になっているところ です。

今、暫定基準値ではありますが、3県がそれぞれ、市町村が検査をして市場に出しているわけですが、東京都の場合は、最初のうちは、例えば千葉県のシュンギクについて店頭検査をされていたと思いますが、それは一切しなくてなくなってしまって、すべて産地で検査をするという形になってしまいました。ときどき、基準値以上であったのに市場に出してしまったとか、横流れがあったりとかいう話も聞きますので、東京都として、店頭販売されているものの抜き取り調査のようなことはできないのでしょうか。それによって消費者の安心感はさらに増すということで、東京都内で生産しているものは非常に少ないわけですから、外から入ってくるものは一体どういう状況なのかということも把握できるし、そういう店頭検査はできないものでしょう。できれば、私は実施していただきたいと思いません。

これは、もしかしたら、今ここでではなくて、先ほどの基本計画の中に今年度の事業としてどこかに入れ込むことができたのかなとも思っていますが、何かそのような、今までとは違ったというか、よその県とは違うような検査はできないものしょうか。

企画調整課長 食品の検査につきましては、私どもの直接の仕事ではない部分もありますが、わかる範囲でお答えします。

基本的な考え方としまして、食品については出荷元ですべて検査することとなっております。さらに、食品を取り扱う市場につきましても、産地で問題が生じたものは受け入れないというルールになっております。その結果、流通しているものは安全であるという考え方になっております。委員がおっしゃるとおり、実際に店頭に並んでいるものが本当に安全なのかどうか、もう一回検査してほしいというご心配、ご不安は当然あるかと思えますけれども、現状のシステムとしては、店頭での抜き取り検査は、少なくとも私どものところでは実施しておりません。

佐野委員 現状では実施していないことはよくわかっていて申し上げているし、産地しか検査していないことはよくわかっていて申し上げるので、こういうことは東京都としてできないものなのか、ぜひ検討していただきたいと思えます。よろしく願います。

宮崎委員 消費者からの相談のことですけれども、今、資料は第4週まで発表されていますけれども、第5週以降でまとまっているものがあれば教えていただきたいと思えます。

企画調整課長 口頭で済みません、ご報告になります。直近のところですが、やはり件

数自体はだいぶ落ち着いてきておりますが、5月14日から5月20日までの取れる時点の直近の数字ですが、ここで言いますと、放射能関係が一番多くなっておりまして、9件でございます。それから、解約料に関するものが2件、便乗商法に係るところが1件という形になっております。

宮崎委員 第5週以降まとまっているもので、同じ分類ですうっと数字を挙げていただけるとありがたいのですが。

企画調整課長 すみません、今手元にありませんので、後ほどまとまりましたらご報告させていただきます。

池田委員 先ほどの基本計画のところでいろいろご説明いただきまして、この厚い資料も読ませていただきまして、いろいろな面で検討してくださっていることは了解しました。その上で、現在、相談窓口などで受けておりまして、若者たちの法律の遵守の規範のようなものがしっかりしていないのではないかと。例えば、マルチなどで、少しズルしても儲かればいいというような感じを、たまたま若い人たちから受けることがあります。ですから、やはりそういう法令遵守ということにも少し重点を置いて、啓発していただきたいと思います。

それと、若者が持っている、自分たちのきちんとしたものの考え方が、まだ確立されていないといえればそれまでかもしれませんが、勧誘などをされた場合、その方たちの格好よさにひかれて、本当に自分に必要なものかどうかという判断ではないところで契約してしまっているということがよく見受けられますので、その辺の啓発の仕方をお願いしたいと思っております。

もう一つ。非常に悪質な業者が増えてきておりまして、センターが呼んでも来ない。法律外のところで自分たちはやっているからということで、呼んでも全く来ないということが無視している業者が見受けられますので、それは何か新しい仕組みづくりが必要ではないかと感じております。

最後に、今度は逆に消費者のほうで、相談員は一生懸命、相談者のお話を真摯に受けとめるのですが、かなり過大な要求を申し出る相談者、あるいは、内容が高度で、経験が浅い相談員ではなかなか解決困難だったり、最初のところでミスリードしてしまったりというような事例も見受けられます。そのような場合に、きちんと先輩相談員が指導できるような形の体制に持って行っていただきたいと思っております。今、主任相談員という形ができていますかと思いますが、統括相談員など、そういう立場でじっくり相談員がしっかり

と受けとめられるような相談体制をさらにご検討いただければと思います。

以上です。

松本会長 最後の点は要望ということでしょうけれども、何かありましたらどうぞ。

消費生活部長 お話の若者への普及啓発、注意喚起ですが、昨年度も若者向けのキャンペーンを、ラッピングパスも含めて実施しましたが、先ほどの報告にもありましたとおり、今回、大学生向けの教材もつくりしました。ただ教材をつくるだけではなくて、モデル授業なども実施して、実際にこれを使用していただきたいということで普及を図っていきたいと思います。それが1点です。

もう1点は、委員がおっしゃるとおり、内容の面でも、昨年度は昨年度で実施しましたし、今年度も、今の時期に最もふさわしい内容でキャンペーンを実施していかなければいけないと思っておりますので、法令遵守の点なども内容の中で参考にさせていただきたいと思えます。

消費生活総合センター所長 最後のお話にありました相談員の能力向上のお話ですが、今年度から相談員が、私どもセンターには専門グループが10グループありますが、10グループでそれぞれ定期的に、専門分野とそれ以外の分野で、それぞれが受けた相談内容について、きちんと対応できているかどうかということ素材をもとに検討し合う会を設けて、それによって能力向上を図っていくという取組を始めたところでございます。

池田委員 ありがとうございます。

松本会長 ほかにご意見はございませんか。

須古委員 少し違う分野かもしれませんが、「相談の状況」という中で、逆にマイナス面の相談で、例えば、都民として、一市民として被災地に支援ができないのかという相談が1件もなかったのかなということが少し疑問です。実は、私も都民で、いろいろなところでどんなことをしているのだろうか、どのような支援ができるのだろうかということを見ていたのですが、東京都の情報が意外と少なく、よくわからなかったという状況があります。何日か、都庁に支援物資を持ってきてくださいという呼びかけだけしか気づかなかったのですが、そうした中で、そうした都民の声が出てこなかったのかなということでご質問させていただきました。

消費生活総合センター所長 被災地支援の都民の皆様からのご相談ですが、まず人的支援のボランティア等につきましては、当センターでは相談はありませんでした。もう一つは、物的支援ということで、被災地に支援物資を送りたいというご相談は1件ありまして、

東京都が支援物資の受付をしているタイミングでしたので、その窓口をご紹介させていただきました。

松本会長 ほかにございませんか。

それでは、ございませんようでしたら、本日の議題はこれで終わりですが、事務局から、その他の報告等がありましたらお願いします。

企画調整課長 本日は、長時間にわたりましてご審議をありがとうございました。第3回の総会の開催日につきましては、後日、また連絡をさせていただきます。ご協力のほどよろしくお願いいたします。

以上です。

松本会長 それでは、以上をもちまして本日の審議会を終了させていただきます。

ご協力、どうもありがとうございました。

午後3時08分閉会