

第21次東京都消費生活対策審議会 第3回総会

平成23年9月6日(火)

都庁第一本庁舎42階 特別会議室A

午後4時03分開会

消費生活部長 大変長らくお待たせいたしました。ほぼ先生方がお集まりになりましたので、本日の東京都消費生活対策審議会を開催いたしたいと思っております。

本日は、ご出席を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藤井でございます。どうぞよろしくお願いたします。

ただいまご出席いただいております委員の方は17名でございます。また、石毛委員、関口委員、谷村委員、矢野委員におかれましては、遅れてご出席とのご連絡をいただいております。委任状は6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に定めま、委員総数27名の過半数14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。

松本会長、よろしくお願いたします。

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、第21次東京都消費生活対策審議会の第3回総会を開会いたします。

まず最初に、今回新たに委嘱されました委員、幹事及び書記のご紹介につきまして、事務局からお願いたします。

消費生活部長 まず、新たに委嘱させていただきました委員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。

社団法人全国消費生活相談員協会専務理事、吉川萬里子委員でございます。よろしくお願いたします。

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、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と存じます。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。

以上でございます。

松本会長 それでは、議事に入ります前に、配付資料の確認を事務局でお願いいたします。

企画調整課長 企画調整課長の山根です。資料の確認をさせていただきます。お手元の配付資料をご覧ください。

まず資料1でございますけれども、「第21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21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になりますが、A3の資料でございます。「消費者被害救済のあり方について 中間のまとめ(案)」、概要版の資料でございます。

それから、資料4が冊子となっております、「消費者被害救済のあり方について 中間のまとめ(案)」というものでございます。

このほかに、お手元に消費者被害救済委員会の報告書を2部お配りしております。23年5月に発行したものと、6月に発行したものでございます。

それに加えて、A4の左綴じのものでございますけれども、「平成22年度消費生活相談概要」という資料をお付けしているところでございます。

以上です。

松本会長 それでは、まず初めに、生活文化局長よりご挨拶をいただきます。

生活文化局長 生活文化局長の井澤でございます。

委員の皆様方には、本当にお忙しい中、本日お集まりいただきましてありがとうございました。

生活文化局はさまざまな仕事を所管しておりますけれども、その中でも消費者行政というのは、本当に都民の皆様のご生活全般に直結している、こういう思いから、私も着任して早々に真っ先に消費生活総合センターを視察させていただきましたけれども、まさに日々そういうことを実感している毎日でございます。

最近だけでも、クレジットカードのショッピング枠を悪用した現金化商法、二束三文のものを買った形にさせるというキャッシュバック方式というものも多いようです。これは、警視庁が全国で初めて出資法違反容疑で摘発いたしましたけれども、都といたしましても、緊急消費者被害情報を出すとともに、現在も注意喚起に全力を挙げております。

また、絵画や俳句などの作品を褒め上げまして、展覧会の出品や画集掲載を持ちかけて、執拗に勧誘を行う。いわゆる褒め上げ商法を行う業者に対しまして、全国で初めて業務停止を命じました。このほか、根拠なく放射線物質安全除去というふうにごうたしまして、消費者を誤認させる表示を行った事業者、それから、マンホールの検査に来ましたと言って

勝手に床下に入って消毒作業などを行いまして、高額な代金を請求しておりました事業者に対しまして、それぞれ指導、業務停止命令を行いました。

東京都におきましても、これまでの消費生活総合センターの充実、それから各局の連携、警視庁さん、消防庁さん、あるいは他県との連携強化などに鋭意取り組んでまいりましたけれども、残念ながら、こういう震災やお年寄りを食べ物にするような、本当に許し難い言語道断な手口が手をかえ品をかえ出てくる、こういうのが現状でございます。

今回、審議会でご議論いただいております消費者の救済制度につきましては、昭和50年代の初めから東京都独自に取り組みまして、これまで数々の消費者紛争を処理し、先進的な提言や先例を形成してまいりました。しかし、こういう厳しい状況下におきまして、更に都民の皆様様の不安を払拭して生活の安定を図るために、5月に知事から「消費者被害救済のあり方」について諮問させていただいたところでございます。

池本部長はじめ、部会委員の皆様には、本当に熱心にご議論いただきましたことに心より感謝申し上げます。本日は、部会案といたしまして、消費者被害救済委員会の強化を通じまして、いかにして東京の被害救済システム全体の機能向上を図っていくかということにつきまして、「中間のまとめ」をご報告いただくことになっております。本日のご議論の後、広く都民の皆様からご意見をいただく場を設けまして、それらの意見を含めて、改めてご検討をお願いすることになります。

委員の皆様方には、最終答申に向けましてご負担をおかけすることになりますが、更にご尽力を賜ることをお願い申し上げまして挨拶にかえさせていただきます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

松本会長 どうもありがとうございました。

なお、局長は、所用のために退席をされます。

(生活文化局長退席)

松本会長 それでは、ただいまから議事に入りたいと思いますが、審議に入ります前に、簡単にこれまでの当審議会の経過について確認をさせていただきます。諮問事項であります「消費者被害救済のあり方について」は、本年5月30日に知事から諮問を受けました。諮問の趣旨につきまして、改めて事務局よりご説明をお願いいたします。

企画調整課長 それでは、私から諮問の趣旨についてご説明いたします。

諮問事項「消費者被害救済のあり方について」でございます。諮問の趣旨につきまして、読み上げさせていただきます。

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 ありがとうございます。ただいまご紹介のありました諮問事項を審議するために、池本委員を部会長とする部会を設置し、ご審議、ご検討をいただきました。そして本日、部会の「中間のまとめ」を取りまとめていただき、ご報告をいただくことになった次第でございます。

それでは、池本部会長からご報告をお願いいたします。

池本部会長 池本でございます。資料4が「中間のまとめ(案)」ですが、資料3が、その中の要点を、特に5つの論点の現状と課題、そして見直しの方向、それぞれの本文の掲載ページも書いてありますので、それを軸にして、特に関心をお持ちのところの本文を少し追っていただくというふうにしていただければと思います。

最初に、資料4の28ページ、29ページ、最後の部分ですが、28ページ記載の部会をもって、29ページ記載のとおり、この間、3回部会を開催いたしました。そして、資料3にありますように、5つの論点を中心に議論してきた経緯があります。

まず、諮問の先ほど読み上げられたこと、そして検討のねらいということで申し上げますと、これまで東京都では、被害救済委員会で、先例や、あるいは解釈指針となる、取り扱い処理の参考になる報告を救済委員会で数多く挙げておられます。ただ、過去数年間で言いますと、これは資料6ページに一覧にしてありますが、1件から3件程度を取り上げて、しっかりとした報告を出していただいている。これは、相談の現場でも参考になるも

のであることは間違いありません。ただ、現実に各センターで発生している苦情相談の中の解決困難案件ということで言うと、もっとたくさんあって、それをもっと効率的に、少しでも多く取り上げて、より高い水準の解決とその考え方を示してほしいというニーズがございました。

あるいは、都のセンターだけではなく、区市町村のセンターは、報告書の取りまとめ（案）の5ページにありますように、7割以上が区市町村のセンターで受け付けているという実情もありますから、区市町村のセンターの中でも、都民全体に影響を及ぼすような案件については取り上げることができないか、そういうニーズもありました。

そこで、受付範囲の問題について、見直しの方向性、これは10ページのところに記載してありますが、区市町村が受け付けた案件についても、都民の消費生活に著しく影響を及ぼすものについては、この救済委員会で審議の対象にしてはどうかという方向を提案しております。

それとともに、都内には民間の消費者団体の中でも継続的に消費者からの相談を受け付け、処理をしておられる機関があります。そういうところで解決困難な案件を改めて都のセンターに回して、それからここへかけるという迂遠なことではなくて、場合によっては、そこからも救済委員会で取り上げるという可能性もあってよいのではないかと、そうやって民間と行政の連携ということもあってよいのではないかとということも提案をしております。受付範囲ということについては、その2つが主な見直しの方向ということで議論をしたところであります。

2番目に、対象とする紛争の範囲の拡大ということは、特にこのごろは、高齢者などを含めて、非常に深刻な財産被害、まだ多数には広がっていないけれども、今後広がる可能性があるものを含めて、深刻な財産被害もあるわけですが、現在は生命・身体については深刻な被害というのはありますが、財産についてというのが要件から落ちているのではないかと指摘がありました。そういうものも含むことができないか。それから、これまでのように、本当に解釈指針や先例を形成する価値がある重要案件に絞って、数件という考え方を思い切って広げて、センターで解決困難で、しかも、他にも影響を及ぼすようなものについては、もっと件数も積極的に、これは何件が適切というところまでは結論を出すことはもちろんできませんが、もっと積極的に受け入れの体制をつくって、処理体制をつくってはどうかということで、対象とする件数も飛躍的に拡大してはどうか。そのために、見直しの方向、これは11ページの の下のあたりにございますけれども、被害の重

大性というところには、「財産」も含めて「生命・身体・財産の被害の重大性」というところを入れるということが1点。

それから、これまでは救済委員会では、被害の「多数性」、「重大性」という2つのメルクマールがありました。それに被害の「反復性」という問題や、あるいは「高度の専門性」、更に「緊急性」があるもの、こういったものも加えてはどうか。こうやることによって、もっと柔軟に取り上げる余地を広げておくということをしてはどうかということをご提案しております。

それに関連して、これは12ページのところで私たちの中でも議論してまだ煮詰まっていな課題があります。12ページの上の5行目の白丸ですが、契約条項に問題がある約款で、その相談者1件については何らかの解決を図ったけれども、同じ条項がある限り紛争を繰り返す、そういうものを取り上げられないだろうか。ただ、その場合、申立人がいないのではないかと、そういう悩ましい問題がありました。あるいは、適格消費者団体がそういう問題については差止請求を行っている。その適格消費者団体から申し立てるとか、いろいろな議論がありました。この場合は、被害救済というよりは、防止のための制度活用という話になってきて、もう少しいろいろなところの手直しも必要になってくることとなりますが、適格消費者団体からの申立ても1つの個別紛争として委員会で取り上げてはどうかという意見もございました。ただ、このあたりは、東京都と適格消費者団体の関係をどうつくっていくかということ。あるいは、救済委員会の救済というところから防止というふうにならざる要件を広げるかということを含めて、もう少し議論が必要ではないかというところで、やや方向性は皆様からまた意見をいただきたいという状態です。

3番目に、審議体制の強化ということで、これまでの年2、3件という審議体制から、それこそ10件、あるいは20件というふうにもし大幅に広げるとすれば、体制を大幅に強化する必要があると思います。その場合、1つには、今やっている審議の従来型のいわば先例形成としてガッチリとした審議の体制にするものと、もう少し機動的な審議の体制にするものと、いわば部会の種類を分ける。従来型のものについては、例えば学識経験者、事業者、消費者代表という三者構成をしっかりと維持しながらやっていく。それとは別に、もっと機動的に動かすものについては、例えば委員を2人とか3人というふうにしていく。このあたりは14ページに部会体制、従来型と新たな部会というイメージを一覧表にしてみました。従来型については、これまで議論していた中で言うと、とりわけ解決指針とか法解釈の問題点、あるいは先例形成という要件があるものに絞る。それに対して新たな部

会は、これまでの被害の多数性、重大性、更に緊急性、高度専門性などがあれば機動的に受け入れるようにする。委員の体制も、これまでは5名というものを2、3名で動かせるようにする。あるいは審議の期間も、これまでは6カ月から8カ月ぐらいかかってやっていましたが、2、3カ月とか、もっと短い期間を目標にする。もちろん事案によって長短は避けられませんが、目標としてはこういうふうに分けて、それから報告書ですが、これまでの報告書は概ね20ページぐらいで、しかも、非常に詳細に解釈の根拠なども含めて論述されていました。これはこれで非常に参考になるのですが、機動的にやっていくとすれば、もっと数ページ程度のコンパクトなものにして、あとは参考文献等を当たるということで、より迅速に一定の解決の指針を示すということにして、そのかわり、件数をもっと受け皿を広くするというふうにしてはどうかというのが方向性として提案しているところでございます。

それから、4番目に情報提供の充実。これは、これまでもそういった審議の経過・結果について情報提供をしていました。これも、本文については15ページにありますが、コンパクトに取りまとめた報告書を迅速に情報提供していく。その場合、事業者側があっせん案について同意せず不調になったような場合には、これまでも事業者名を含めた情報提供を行っておりました。これは、その事業者が、この手続を使っても解決困難であるということ、同種被害の発生可能性があるということ、広く消費者にも情報提供する必要があるのではないかという運用、それは今後も必要ではないか。

ただ、なお書きにも書きましたが、件数が増えていくと、例えば、あっせん案を提示したときに、消費者の側がそれを拒否するということもあるでしょうし、いろいろな事情で、果たして事業者名まで含める必要があるのかどうかということで、微妙な案件も出てきます。そうすると、画一的にというよりは、委員会である程度方向性を検討した上で意見を述べるというふうにして、事業者名を含む情報提供については公正さを確保できるようにする必要があるであろうと、こういう議論もいたしました。

それから、16ページ、最後のところですが、現在もさまざまな分野でADR機関、これは例えば金融関連のADRとか、各事業分野でADR機関、あるいは専門家団体によるADR機関などが今活動をしております。そういうところと、この救済委員会との関係、あるいは消費生活総合センターとの関係をどうするか。もっと連携を強める必要があるのではないかという問題意識です。この点については、民間のADR機関といっても、それぞれが一体どういう活動をして、どういうふうな解決を図っているのかということが、実

は都のセンターの側でも必ずしも正確な情報を十分確保しているわけではない。むしろ相談者にこういう機関があるということを紹介するときに、どういう実態のところかということがわからないと責任を持った紹介もできませんので、当面の問題としては、各ADR機関と個別に都の側で情報交換を行って、いわばお互い顔の見える関係を築いていき、そこでの審議や解決の実情も把握しておく。それを将来的には都と各民間ADR機関との連携で、必要に応じてはそちらを紹介するという関係がつかれるようにしていってどうかというふうに考えております。

まだまだ十分議論し尽くしていないところもあるのですが、ぜひ皆さんからまたご意見をいただきたいというふうに思います。

以上です。

松本会長 ありがとうございます。ただいまの池本部長による「中間のまとめ」についてのご報告につきまして、ご質問、ご意見がおありの方はどうぞご発言ください。畔上委員、どうぞ。

畔上委員 先ほど部会長のほうから、最近が高齢者の被害が非常に多くなっているということと、金額的にも大きくなっているというお話がありましたが、私も、金融商品で老後の蓄えを失ってしまったという方がいらっやって、本当に大変だなと。しかも、その方のご相談を受けたときに実感したのですけれども、実に消費者心理をうまく利用している巧妙な手口である。引っかけた自分が悪いんだというところに追い込まれていくような、そういう印象を受けました。そういう点では、こうした消費者の被害が救済される制度であってほしいという問題意識を持っていたのですが、このたび受付範囲の拡大ということで、対象に「財産」も入れるということ。それから、迅速に処理するという点で、部会を新たにつくるという点では、大変よいご提案だなというふうに思ったのですけれども、そこで私がちょっと心配になったのは、先ほど民間との連携というお話もありましたが、それを支えていく事務局体制の強化というものが重要になってくるのではないかとこのように思ったのですが、現状の事務局体制がどうなっているのか。それから、具体的にどう事務局体制を強化するのか。その辺はどんなご議論があったのか教えていただきたいと思ったのと、あと、私もわからなかったのですが、どちらの部会でやるかというのを判断するのは事務局が判断するのでしょうか。そうなってくると、事務局の専門性というのがまた求められてくるのではないかとこのように思ったのですが、その辺のことを教えていただきたいというふうに思いました。

松本会長 では、池本部長。

池本部長 現在の職員体制の正確なところは後で事務局から補充していただくとして、この取りまとめ案の13ページに、体制強化で先ほど部会制を設けるというところまで説明いたしましたが、白丸の4つ目のところで、それを支える事務局体制のことも議論しております。その中で、1つは、常勤のスタッフ、事務局となる都の職員も充実していく必要がありますが、更には、場合によっては弁護士とか消費生活相談員のベテランなど、そういった専門的な知識を持つ人も非常勤でスタッフに配置する、そういうこともあってよいのではないかとというような議論をしました。

それから、5人で構成する従来型で審議するのか、それとも機動的なほうで審議するのか、それは中身の評価に関わります。これについては、事務局だけで判断し切るというのではなくて、例えば救済委員会の委員長、副委員長のような何人かのトップ数名と事務局と一緒に、迅速に判断する必要がありますが、そういう形で専門性も加味して検討してはどうかという議論をしました。

松本会長 どうぞ、事務局から。

消費生活総合センター所長 現在の事務局体制でございますけれども、常勤職員3名体制でございます。

松本会長 長田委員、どうぞ。

長田委員 今の事務局体制のところでも1つ思ったのですが、それと、どちらでやるかを誰が決めるのかということも、ぜひ最終的な報告書にはその辺も書き込んでいただいた形で、全体の流れがわかるようにしていただければいいなと思いました。今回の見直しの方向性自体には賛成できると思います。ただ、対象要件というか、類型の3要件を加えて、緊急性とか、あれがわかりやすいかと言えば、実は、では、これは入るのか入らないのかというのがまだよくわからないと思いますので、具体的な区市町村や消費者団体の相談の窓口の人たちが、被害救済委員会に上げられる案件なのかどうかというのがわかりやすい形にしていかなければいけないのではないかとこのように思っております。

それで、上げたいと思ったものが実際に委員会に付託されるかどうかというのを誰が決めるのかということもきちんと書いておいていただきたいのと、現状、今、付託案件をどうやって決めていらっしゃるのかを教えていただきたいというのを後で都にお答えいただきたいと思います。

それから、畔上委員もおっしゃいましたけれども、事務局体制が大変重要になってくる

というのは、実際そうだと思います。それで、今のご説明の中で、専門的知識を持つスタッフの配置というのを書いていただいているわけですが、それとともに、いわゆる常勤の都の職員の増員というのもとても必要だと思います。今、私が知っている限りでは、あそこのお部屋の中に被害救済委員会の机が何個か寄っていて、看板がぶら下がっているだけの、そういう事務局ですよね。だけど、今回これだけの案件をスピードをもってやるようにということになれば、もう少しきちんとしたセンター内のスペースとか、たぶん会議もたくさん持たれることになるだろうということで、会議室の確保のあり方とか、そういう具体的にこれを実現できるだけのものが約束されないと、現状、たくさんの案件をどんどんスピードをもって解決していくというのは難しいのではないかというふうに思いましたので、そこも含めて、予算的措置をどういうふうにとれるのかというのもぜひ真剣に東京都に検討していただきたいと思いますし、あと、都の職員の皆さんは2、3年の異動でどんどん変わっていかれます。その中で、専門的な知識のあるスタッフと、それをマネジメントする職員との関係から考えれば、相談分野も含めてですけれども、消費生活総合センターの職員の専門性の確保については、何か一工夫必要なのではないかというふうに思っていますので、それを申し上げたいと思います。

それから、この後からは勝手に私が心配していることですが、民間ADRにどんどん情報提供して連携していく。民間ADRのほうは、たぶん迅速な解決が図れるものもたくさんあると思いますけれども、それがどんどん進んでいった場合、東京都に残っている案件が解決困難な、業界も協力しないような悪質事業者とか、そういう人たちのケースが多くなることが予想されます。そうすると、解決の率がたぶん低くなって、あっせん・調停不調というものが結構多くなることもあり得る。結局、事業者を強制的に参加させられないですよね。努力義務みたいな形なので、そういう場合、被害救済委員会自体の調停の解決率が下がっても、そのことを悪い評価とはしないということの考え方というのは大切ではないかというふうに思います。

それから、中に書いてあります、先ほどの適格消費者団体との連携のところのお話でもありましたけれども、未然防止にどうつなげていくのかというところで、これは私どもの団体から出ている被害救済委員のほうからの意見ですけれども、やはり5人の部会というのはいつも回っているわけではなくて、お休みしている時期も結構あります。ただ、いろいろな部会で話し合われたり、結局、付託されなくても、かなりぎりぎりの案件などで、未然防止のために極力早く動いたほうがいいケースもたぶんあるだろう。ですから、いろ

いろな庁内の部局と連携しつつ、横断的な何か未然防止のための提言ができるような、そういう役割もまた被害救済委員会の中で持つことはできないだろうかということがありました。

本当に長くなって申しわけないのですが、区市町村との連携のところ、今、何箇所もないと思いますが、区で被害救済委員会を持っていらっしゃるところが幾つかあると思います。ただ、あまり動いてはいないというふうに聞いていますが、都のほうの制度が動けば区で持たなくてもいいという話になる可能性もありますが、本当は地域に近いところでどんどん解決していくというのも大切で、この中にも区市町村の仕組みの支援が書いてあると思いますけれども、これはジャストアイデアですが、例えば被害救済委員会として、これだけの専門の先生たちを多く確保して行って、区市町村で、自分のところでやりたいという要望があった場合には、運営のマニュアルと委員の先生方を派遣できるというか、そういう仕組みをしながら、区市町村でも被害救済委員会が円滑に運営できるような、そういう支援の仕方も将来は考えていただけたらいいのではないかと思います。長くなりまして済みません。

松本会長 いろいろな点をご指摘いただきましたが、今回の総会の主たるねらいは、これで一応パブリックコメントにかけて、都民の皆様から意見をお出しいただくものとして、今まとめていただいている文言でいいとするか、それとも、パブコメの文章としてここはあまりよくないから、もう少しこういうふうにすべきだという、そのレベルが一番重要な点です。今、長田委員のおっしゃったことは、最終報告書に書くときには、こういう点ももう少し考慮すべきだという部分がかなり多かったかと思うのですが、「中間のまとめ」としてもう少しこういうふうにすべきだという点を、はっきりと今ご指摘いただけるものがございましたら。

長田委員 先ほど池本先生からも出ました付託案件をどう選択するかというのをもし議論されていたのであれば、そこは書いていただくほうがいいというのと、スタッフの充実のところを、専門的知識を持つスタッフだけに読めないように書いていただいたほうがいいのではないかと思います。

松本会長 それでは、まず現状の付託のやり方について、事務局のほうからご説明ください。

消費生活総合センター所長 現状は、相談機関であります当センターの相談課に寄せられた相談の中で、相談課がこれは委員会に付託したほうが良いと思われる案件を選び、委

員会の所管課である活動推進課に付託依頼をしています。依頼のあった案件について、こちらに付託要件が書かれていますけれども、付託要件に該当するかどうかということを審議するために、調整会議という都の内部の会議体を設けております。構成メンバーは、生活文化局の消費生活部と当センターの管理職で構成されている会議体で、要件に該当しているかどうかというのを吟味いたしまして、それで付託相当ということであれば、最終的には生活文化局長の決定をもって付託をする、そういう手続でございます。

松本会長 それでは、続きまして部会長のほうから、特に幅を広げた迅速な処理をするほうの部会の付託の仕方について、何かご審議されたかどうか。

池本部長 13ページの白丸の3つ目のところで、2行だけさらっとして書いていないのですが、従来型の部会と他の部会の付託案件の振り分けについては、案件の被害状況等を勘案し、適切に行うべきであると。実はいろいろな議論があったのです。先ほどおっしゃったような事務局の中の調整会議に、例えば委員長とか副委員長が参加するとするのか。それとも、事務局側で付託するというのを、その後で大法廷型と小法廷型のどちらの部会へ分けるかは別なのかとか、いろいろな議論があったのですが、ちょっと詰め切れなかったというところが正直なところです。

ただ、いずれにしても、先例的価値と見るのか、個別案件の解決のための機動的と見るのかというのは、かなり専門的な評価も入ってくるので、委員長なり副委員長なり、そういう専門家も関わるべきではないかという意見が複数あったという記憶です。

松本会長 今ご説明された13ページの白丸の2行は、大法廷、小法廷への振り分けについての指摘ですが、小法廷への付託の方法の部分はどこになりますか。

池本部長 そこは文字化されていません。ですから、そもそも取り上げるか、どちらへ分けるかという2つの判断をどういう手順でやるかという細かいところまでは記述されていません。

松本会長 長田委員としては、そのあたりはもう少し書いたほうがいいと。

長田委員 パブリックコメントを各区市町村の皆さんのことを想像したときには、どういう感じで自分がこれはと思ったものが、どうやって付託として選択されるのかどうかというところがよく見えないと、ちょっと意見が書きにくいかなと思ったのですけれども、例えばこういう意見があったとか、ちょっと書き足していただけるといいかなと思いました。

松本会長 従来とは異なったタイプの紛争を取り上げる場合の付託等についてはなお検

討するとか、そういう問題があるということは審議会としては意識しているけれども、まだ結論を出すに至っていないということをわかるように書けば、では、こういうふうにしたらどうですかという意見が出るかもしれないですから。

佐野委員、どうぞ。

佐野委員 基本的には、この「中間まとめ」の方向には賛成です。ただ、ここでよく見えないのは、今でている付託の話です。要するに両者が同じ土俵の上に乗らないとスタートできないわけですよ。そこがよく見えないんです。中間のまとめを見る限りでは、事業者に協力と理解を求めているという感じですけども、それでいいのだろうかというのが1つあります。極端に言うと、消費者が申し出したら、そのままスタートしてもいいというようなこともあり得るのかなということと、それからもう1つ、事業者名公表ですけども、被害救済委員会に協力をした、でも不調だったと。そうすると、事業者名が全て公表されてしまう。だけど、付託の時点で拒否したときにはそのまま、それはどこにもあらわれないということになるのは、すごく整合性がとれないので、そのあたりはもう少し丁寧に書いていただいたほうがいいのかなと思います。私は、やはり付託までいかず、そこで断った事業者名もきちんと公表するという、事業者の非協力性とか、そういうようなことも公表の1つの基準として必要なのかなと。そのあたりがよく分からない。幅広くなってすごくよくなるのでしょうかけれども、事業者が拒否したらとか、最初に申し上げたように、事業者にただ協力と理解を求めるといっただけでいいのかなと思います。その辺をもう少しわかりやすく書いていただけると、もっと私たちもパブリックコメントで意見を出せるのかなと思います。

池本部会長 今ご指摘いただいた点は部会でも議論があったところです。13ページの下から2番目の白丸のところに、出席や資料提出の協力が不可欠であると。念のために申し上げますと、付託するかどうかのときに、出席するという応諾があって付託するというよりは、付託すべき案件かどうかの審査をして付託し、期日を決め出席を要請するわけですから、それで出席しないというのは、出席しないために調停が不調に終わったということですから、不調に終わって公表すべきではないかという審査の対象にはなるということです。むしろ出ないから公表するというだけで終わったのでは本当の機能ではないので、出席してくれということを、これまでも条例の29条8項に出席を要求することができるというのがありますが、それを当事者に出席義務があるとまで書いていいのだろうかとか、出席することが必要だということを何かもう一步書き込めないかという議論はありま

した。ただ、では、こうすればいいという回答まではまだなかなかいいいないのですが、おっしゃったような問題意識、この制度が機能するためには、きちんと出席させて、きちんと誠実に対応してもらおうというところをうまく制度設計する必要があるということは全くそのとおりだと思います。

松本会長 細川委員、どうぞ。

細川委員 14ページのところに「被害救済の公益性」という言葉があって、私、この言葉は非常に驚いたんです。東京都のこの審議会以外で「被害救済の公益性」という言葉は見たことがないんです。逆に言えば、被害を受けた人が被害を申し出ても、あなたの被害救済には公益性がないからやらないよと、そういう判断基準にもなるわけですね。そういう点からすると、私は被害救済委員会というのは哲学的にどういう位置づけにするかというところをもう少し押えておかないとだめじゃないかというふうに思います。

そういう意味で、この議論を私は医療と重ねて考えているのですけれども、地域の大病院、いわゆる小さい診療所で手に負えない病気の患者が来たというところであれば、それは最後はそこしかよりどころがないのだから、最後まで患者とつき合うしかないわけですね。一方、大学病院というのは、多数の患者を守るために研究して、それを役立てるということであるから、本当に関心がある症例とか、まさに医療の公益性みたいなところで選別して行って、言い方は悪いけれども、もう何の治療をする方法もないような人は出て行ってもらおう。それで、非常に関心がある事例だけをどんどん集めていくという、冷たいけれども、逆にそれが多くの人を救うのだというような考えでやっているわけですね。そういう意味で言うと、被害救済委員会というのはどちらなのかなというふうに考えたときに、どうも研究病院的なところを目指しているのかなという感じがします。

それで、21ページの資料3というところに件数が出ていますけれども、3万5,744件相談件数があって、そのうち、あっせん等が可能な相談件数が3万4,551件。そのうち3万3,000件が助言等で解決していると言っていいのでしょうか、これも本当かなと思いますけれども、したがって、あっせん対象相談件数が1,424件。そのうち1,226件はあっせん解決している。これも本当かなというふうに私は疑問に思いますけれども、結局、その中で、あっせん不調に終わった198件をどうするかというのがここでの議論になるのですけれども、そのうち、今までは3件しか被害救済されていない。これを増やそうという話ですけれども、今、部会長から伺ったお話では、どうもこの198件全てを救おうというような制度設計ではないのかなと。3件を10件にするとか、3

0件にする。ということは、ほぼ160件ぐらいの消費者は東京都からは見捨てられる。自分で弁護士を探して何とかしなさい、あなたの被害救済には公益性がないから被害救済委員会にはかけないんだよと、まさにそういう制度設計なのかなという感じがします。

ちょっと嫌みな言い方をしましたけれども、それでいいのかなと。もう少し根本的なところから東京都が被害救済、消費者の権利の侵害のために何をやるべきなのかというところを大事にして制度設計していただきたいというのが私の意見です。

池本部会長 冒頭でおっしゃった「公益性」というのは、どこの記述というところをちょっと聞き落としたので。

細川委員 14ページの表の中に、ゴシックで「被害救済の公益性」と。

池本部会長 まず考え方ですが、基本の4ページの被害救済委員会の「制度の概要」というところに条文が出ています。29条の私たちが議論している出発点は、この被害救済委員会は、基本は消費生活総合センターで個別案件をきちんと解決する。そこで解決できないものを何でもこちらの救済委員会で、ここが最終解決の場というよりは、最終解決の場である消費生活総合センターで190件が残らないように、そこで最終解決のレベルがもっと上がるようにしてもらうために、バックアップ機関として救済委員会で取り上げる。だから、190件を取り上げる機関というよりは、この救済委員会で解決した判断をコンパクトであれ報告書にまとめて、そこでの解決指針をセンターで活用してもらおう。だから、一件解決の機関ではなくて、解決に向けた考え方をコンパクトであれきちんと報告書にまとめて、それを相談の現場へ戻すということが必要であるというふうに考えているわけです。それをしないと、ただ解決して、どう解決したのかがわからない。何かいい解決をしたらしいでは困りますので、そこで工夫することによって、他の案件に広げるといことです。「公益性」という言葉で今のような誤解を招いたとすると、少し表現を考える必要があるかと思いますが、あくまでも条例にあるように、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を取り上げて、同種紛争の解決に役立ててもらうための機関というふうに考えています。

松本会長 たぶん個別の紛争の解決は当該当事者の利益に関わることだから、そういう意味では私益の話だけれども、紛争がきちんと公正に解決されるということは、個人個人がどうこうというのを離れて、社会全体にとっては公益的なものだということになると思います。私の被害は公益だという話ではなくて、私の被害がきちんと解決されるということとは、社会全体にとって公益だし、私にとっては私の私益が回復したことだと。したがっ

て、社会全体にとってプラスになる紛争解決というのは、すべからく公益的なものだけでも、東京都の被害救済委員会において優先的に取り上げるべきものとしてどういう基準で取り上げるかということ判断するのに、14ページの一番上の括弧に書いてあるような、従来だと「多数性」、「重大性」だけで絞っていたのを、もう少し広げるという形で、救済委員会にかかる対象を広げることによって、全体にとってプラスになる解決を増やしていこうということだと思うので、個別の紛争について、あなたの争いは公益性がありませんという感じでハネるというものではないと思います。公益性が基準ではなくて、紛争解決は全て公益性を満たすというふう考えたほうがいいと思います。

井上委員 お話を伺っていて、そういうことだろうというふうに思います。恐らく表現の仕方で、当然これはどうしても都庁の視点で書いてあるんですね。したがって、細川委員が言われたように、被害者、あるいは救済を求めている生活者の視点から見ると、自分たちのところは全部無視されて、1次スクリーニングを経た後の話がいろいろ書いてある。そうすると、1次スクリーニングから漏れたという言い方は変かもしれませんがけれども、現場のところで起こっていることがここにあまり表現されていないなという感じがどうしてもしてしまうんです。どうしても都庁の目ですから、都は、都はというふうに書いてあるのですけれども、一回、救済を受けようとしている側から見たときの話というのが最初のオーバービューのところ絡んでみると、今、この話で焦点が当たっているのはこの部分だなとわかりやすくなると思います。それで、実際、被害に遭って救済を求めている側のほうから見ると、まだまだ課題はこういうところもあるけれども、別にこれは都として無視しているという話ではないんだなという形で理解できます。救済を受けようとしている側や民間の消費者団体の方が、都も含めてですが、区市町村にアプローチされる。そこにアプローチされた雑多な、多様な救済被害というものに対して、全てここでは対象にしている。ただ、その中で、更に例えば再発防止であるとか、あるいは、ここでいうセンター・オブ・センタースとしての都庁としての役割はこういうことなんですと。その整理を、救済を求めている側から一回最初に書いておくと、その後の話として、その中でこの部分としてこういう話が出ているんだな、自分たちのことは決して別に忘れ去られているわけではないんだなという形になるのではないかという感想を持ちました。

松本会長 1つは、14ページの「被害救済の公益性」という表現は少し誤解を与える可能性があるので、ここは文章を工夫していただくのと、それから、部会長がさっきおっしゃったような、センターにおいてきちんとした解決をしてもらうということが一番重要

なのであって、センターのレベルにおける都民の被害救済を、東京都として無視しているわけではないのだということをきちんと書き込んだ上で、それを促進するために被害救済委員会としての活動をもう少し活発化することが個別被害の救済にも役立つのだというような、つなぎを書き込んでいただくということにしたいと思います。

ほかにご意見ございますか。宮崎委員、どうぞ。

宮崎委員 4ページにもありますし、21ページにもありますが、救済委員会の審議にかからないという200件がものすごく気になります。現状は、この200件についてはどのようなフォローアップがなされているのか、ちょっとご説明いただきたいというのが1点です。

それが、相談を持ちかけた人が、この機関がせっかくあるのに、ここで審議してもらえなかったということで、納得できるようなフォローアップをするということと、それから、納得できるような審議の体制をつくるということが大事ではないかというふうに思うのです。したがって、6ページの記述について、ちょっと工夫が必要ではないかというふうに思うのです。200件程度があっせんの不調になった。そのそれぞれが審議対象に大半はかかっていないわけですがけれども、それは、極めて個人的な事情が強いために委員会に諮らなかつた、こういうふうに6ページからは読めるわけですがけれども、消費者の被害意識というのは、今後はなおさら個人的な受けとめ方が強くなっていく可能性があると思います。したがって、200件くらい不調になったものを一応委員会は全部審議するというふうな前提にしたらいかがですか。

先ほど事務局の説明では、選定を事務レベルでやってるというご説明がありましたので、事務レベルで振るいにかけたのが3件だったのかなという理解を私はするのですがけれども、事務レベルでやるのではなくて、せっかく委員会が存在するのだから、委員会にこの200件を全部付託する。そして、10件になるか20件になるかわかりませんが、審議するかどうかの最終決定をするというか、振るいにかける。そのようなシステムにすれば、相談者は納得できるのではないかというふうな気がいたします。

したがって、6ページの一番下の白丸のところの表現は非常に注意を要する部分だろうというふうに思います。仮に「個人の特有な事情に起因するため」ということの一言で、委員会の審議対象にならなかつたというふうに読めるわけですがけれども、もしこの文脈でやるとすれば、「個人の特有な事情」というのは例えばどういうことなのかということを幾つか事例を挙げて、そういった個人的な事情によるものは除外するのだというふうな条

件にすれば、相談者としては納得いくのではないかという気がいたします。

松本会長 池本部長、どうぞ。

池本部長 まず、200件程度の解決困難案件があるというものを全件取り上げるということについて言うと、機動的に動かすといっても、委員2、3名で、その日程調整をし、資料をそろえてということとの兼ね合いで言うと、全件を受けとめると制度設計上、ちょっと難しいのではないかというふうに思われます。何よりも、申請人も出て来て事情聴取に協力してもらわなければいけないし、それから、どういう点が解決困難なのか。例えば、連絡もとれなくなった事業者では開いてもしようがない。どちらかということ、事業者指導で解決すべき案件もあるでしょうし、やはり考え方なりで対立しているために解決ができないというような、ADR機関によって解決を図ることで他の案件に影響を及ぼすことができる事案をどう選ぶかという問題もあるだろうと思います。この6ページの記載は、確かに改めて見直してみると、その200件の中には、今申し上げたように、事業者側のいろいろな事情でここで取り上げる余地のないものもあれば、消費者側が必ずしも協力していただけないものもあるかもしれない。いろいろな事情があって、全件取り上げるのではない。そうすると、他へ影響を及ぼすものをどう絞っていくかという、もっと総合判断の問題になるのですけれども、ここはその一方だけを取り上げているという意味では少し浅薄かもしれませんので、表現は工夫する必要があるなというふうに受けとめました。

松本会長 ただ、6ページは現状を指摘しているわけです。現状はまさに「多数性」と「重大性」ということで切っているから、こういうことになって大部分は落ちていくということでしょうから、むしろ11ページ、12ページあたりの今後どうするのかということで、今、指摘のあったような200件のうち、どれぐらいがカバーされることになるのか。その要件の絞り方として、まだ狭過ぎるのではないかというところが本来の意味かと思えます。

池本部長 わかりました。

消費生活総合センター所長 事務局のほうから現状のところを補足させていただきますと、ここに書いてあります「個人の特有な事情」ということについては、例えばですけれども、2年前に購入したスーツが最近薄くなったので交換してほしいとか、パソコンの保証期間内ではあるけれども、きちんとメーカー側で、この部分は保証期間でも有償の対象になりますよ、修理のときは有償ですよと明記しているものについて、保証期間だから無

料で全部やれということをおっしゃっているようなケースなどがございまして、現状を申し上げますと、相談員レベルでの消費者と事業者のあっせんの回数については、50回を超える事例が相当数、何十件もございまして、実は80回を超えるようなケースも10件以上ございます。そういう中で、個人の特異な事業に起因するような案件は、ざっくり申し上げますと、200件のうち5割強がそのような案件でございます。

松本会長 中身はわかりますけれども、それを「個人の特異な事情」という表現にすると、これは一体何だということではわからないというところがあるのではないのでしょうか。こういう例ですと言われると、確かにそうですねというのわかりますが。

池本部会長 今の点で言いますと、これは表現の問題だろうと思います。今、事務局から提起された、部会でもその話題が出たのですが、恐らくそれは6ページの上を書いてある被害の「多数性」、「重大性」、なおかつ解決指針を示すとか、先例形成とか、やはり要件との関係では、センターの現場で難渋していても取り上げる対象にはなっていない、そういう整理として書くのが適切かなというふうに思います。

河上委員 私もよくわからなかったので質問すべきかどうか迷っていたのですが、従来型のものと新たなタイプの部会と2種類つくるという趣旨かと思いますが、目指していることは、そんなに変わることをやろうとしているわけではないのに、なぜその2つをつくるのだろうという疑問がありまして、質問させていただきます。それとの関係もあって、新たな部会が目指しているものの目標がわかりにくくなっていて、これは個別の被害救済を拡大・促進するための具体的な紛争解決機関としての機能を強化しようという、そういう発想でつくられているもののようにも見えてくるのです。先ほどの委員長の御説明にあった「従来だと多数性・重大性だけで絞っていたのを、もう少し広げるという形で、救済委員会にかけるスパンを広げることによって、全体にとってプラスになる解決を増やしていこう」というのは、どちらにもとれます。

もともと被害救済委員会が解決しなければいけないものは、恐らく各センターでの解決の指導指針となるような、解決基準がうまくつかみにくいケースとか、数は少ないけれども複雑で解明が待たれるようなものとか、そういう事案について解決指針を明らかにするようなものに限られてくるのではないかと思います。そこは、言葉の上ではどうかわかりませんが、ある程度「公益的」なものがないと、税金を使って解決をする以上、考えざるを得ないのではないかという気がするのです。

それで、今回の提案がどちらに向かっているのかというスタンスをはっきりさせたほう

がよい。全体として解決ができていないものについて、もっと数多く解決せよということであるのであれば、そちらの方向に向かう制度設計が必要ですし、もしそうでないのであれば、従来型のものというのはかなりいい線をいっているようにも思うのです。ですから、従来型のものがもっと機能的に動くようにするためにここを変えましょうというような言い方にしてもらったほうがいいのではないかと。「公表」の問題もそうでして、公表は必ずしもサンクションではないと思うのです。むしろ解決の指導指針を広く知らせて、実際の解決機関でそれを活用できるようにするために情報を提供するわけですから、あっせんが不調に終わろうが、うまくいこうが、やはり解決指針の内容としてはどんどん公表していく必要があるのではないかと。その辺も、どちらの方向を向いているかによって公表される内容や報告書の厚みも重心の持っていく方も違います。それで、もとの問題に戻りますけれども、従来型と新しいものと2つわざわざつくった、そのコンセプトがいま一つよくわかりにくかったので、もう少し補充説明を頂ければということなのです。

松本会長 部会長。

池本部会長 私たちの部会の議論の中でも、従来、東京都の救済委員会でやってこられた報告書に出ているものは非常に価値のあるもので、そういうものは維持すべきだと。ただ、その同じ体制、例えば5人の委員の体制や、事務局の人数を増やすとしても、20ページほどのきちんとした報告書をつくるという、それで取扱い案件を何倍かに増やせるかというふうに考えたときに、それはなかなか難しいのではないかと。特にセンターがニーズとして示されているところの、もう一步先の説得をして、もう一步きちんとした解決ができればいいけれども、センターの現場ではなかなか難しい。20ページの報告書で解釈論を大々的に展開するという議論ではないけれども、例えば学識経験者がきちんと双方の意見を聞いて、こうではないかと説得して解決できる。そういう先例が1つあれば、それがセンターでも使える。どういう考え方でこういう解決を図ったというのが出ればいいけれどもというので、やはりセンターの現場のニーズの中に軽重2つあるのではないだろうかという考え方と、それから、やはり何倍かに一挙に広げたい。しかし、従来からの価値のある救済委員会でのガッチリとした報告書型のものも残したいという、まさに二兎を追う議論をしている中で、従来型と新しい部会という両建て方式にとりあえず落ちついたというのが実情です。ですから、実際は、ではこの案件はどちらに振るのがいいのかというのが一刀両断に画一的に決まるものでは恐らくないだろうというのが私たちの認識です。

松本会長 大津委員、どうぞ。

大津委員 都の大切な柱でもあります消費者保護行政におきまして、このたびの消費者被害救済委員会の強化により、幅広い案件で解決が加速していくようなまとめ方をぜひして欲しいと思います。具体的には、「財産」が入りましたが、命と安全も従来どおり大切なものでありまして、介護用ベッドで落下防止策の6センチメートルのすきまで首を挟まれて亡くなられた事故、おやつのこんにゃくゼリーを食べて、のどに詰まって窒息死亡事故を起こした子どもたち、寝ている間に、食べている間に大切な命が失われてきたわけです。都内では、平成22年、2,827人がこうした不慮の事故で亡くなりました。今日、幹事で警視庁も同席されているとは思いますが、この2,827人の中には交通事故の死亡者数320人も含まれているわけです。交通事故撲滅に相当な力を注いできておりますが、その多いと見られている交通事故の320人は全体の1割でありまして、それを除く衣食住の中での事故のほうが交通事故死亡者の約8倍と圧倒的に多い数字になります。したがって、衣食住に関わるこれらの事故から都民の命と安全を守るといふ消費者保護行政は、首都・東京の大きな政策になっていくと確信をしているわけです。

こうした中から、今回、あり方中間のまとめで2つ確認をさせてください。1つ目ですが、消費者被害救済委員会の紛争の対象となる相手の地理的範囲を確認します。東京以外の地域の事業者が広域的に事業展開をしています。例えば、群馬県の事業者の製品や食品や不正取引に起因して東京都民が消費者被害に遭った場合には、所在地が東京都内でない場合でも、被害者が都民であれば、この事業者は消費者被害救済委員会の紛争対象となるのか、これについて1つ目で確認します。

2つ目ですが、対象事業について確認します。私は都議会においても、こんにゃくゼリーや介護ベッドなど、製品、食品の安全について取り上げて、行政権限の行使や、消費者へのお知らせ、推進を訴えてきました。衣食住における不慮の事故を防止する観点から、消費者被害を救済していくことが非常に肝心なのですが、こんにゃくゼリーや介護ベッド、これら生活用品の事故についてもこの委員会の対象とすることはもちろんできるのかということ、以上2点を確認させてください。

松本会長 それでは、部会長。

池本部会長 これは、現行の条例の運用そのものと特に変更するという問題ではないのか、事務局からお願いできますか。

消費生活総合センター所長 それでは、事務局のほうからお答えさせていただきます。

まず1点目ですがけれども、相手方の事業者の所在地が都内でない場合、そして被害者が

都民である場合につきましては、相談員によるあっせんが不調となって、委員会への付託要件、「中間のまとめ」の6ページの上から4行目以降にボツで5つ書かれていますけれども、この付託要件を満たせば委員会の対象となります。

2つ目ですけれども、食品の事故や生活用品の事故が対象になるかというご質問ですが、同じく相談員によるあっせんが不調となりまして、6ページの要件で言えば、2つ目の生命・身体の安全に重大な影響をもたらすとき、又はそのおそれがあるときという被害の重大性、この要件に該当するような案件については委員会の対象となります。

大津委員 ということは、ある程度幅広く案件が救済できていくことだと考えます。今までは、こうした食品事故、製品の事故について、こんにやくゼリー、介護ベッドを含めて、扱った事例はありましたか。

消費生活総合センター所長 過去、製品事故に係る紛争については、1件付託事例がございます。具体的には、平成15年度ですけれども、メイク落としの洗顔料によりまして、目が痛み、それで視力が低下したという案件につきまして、損害賠償を求めたというもので、最終的には、あっせん解決をした事案がございます。この1件でございます。

大津委員 では最後に、要望にもなりますけれども、消費生活におけるこうした製品安全、商取引も含めて、本来は国を含めて行政が解決に努めなくてはいけないわけですが、こんにやくゼリーのためにつくったと言われた消費者庁ができたにもかかわらず、これまでの国の動きは時間がかかり過ぎており、その時間に大切な命を失ってしまいました。その意味で、東京都には先駆的に必要に応じて新しい仕組みを検討してほしいと思っています。

私は昨年2月、消費者保護行政を調査するために、13世紀から消費者保護の歴史のあるイギリスへ海外視察をさせていただきました。日本の経済産業省に当たる技能省と意見交換をした中から、イギリスでは、22年末、つまり去年の暮れから2年間、新しい試み、パイロット事業を実施するという話をしてくれました。これは、消費者紛争が起きた場合、公正取引庁と10の地方自治体が、消費者と企業間に直接行政が介入をして、消費者と企業間の自発的賠償を促し、法廷を通さずに和解に導くという試みでありました。

具体的なこととしてイギリスで教えてくれた事例は、消費者がカメラ店で新品デジタルカメラを購入したけれども、買って使ったら、前の誰かの写真が出てきておかしいということで発覚をした。実は、これは中古デジタルカメラを新品のようにカメラ店主が何十台も偽装して販売をしていたということでした。この店主は牢屋に収監されたのですけれど

も、代金は客に全く戻ってこなかった。こうした場合には、このイギリスのパイロット事業では、どうしても法廷となると消費者はひるんでしまいますから、法廷を通さずに、行政が直接、店主にペナルティを課して代金を返却させることが可能になるという、不正取引から国民を守るという仕組みでした。

今後、都が行っていく消費者被害救済委員会の強化というのは、イギリスの国に準じた規模のレベルになる1つの大きな実行であると思っています。イギリスのパイロット事業や世界の取組みなども研究してもらいながら、事故が起きて人が亡くなってからの後追い対策ではだめで、危険を未然防止できるような消費者行政の機能を大いに発揮して欲しいと考えております。所見を伺います。

生活安全課長 それでは、事務局の生活安全課のほうからお答えを申し上げます。

ただいま先生はイギリスの事例をお話しなさいました。いわゆる消費者問題というものは、間違いなく産業革命が起こりました欧米において、典型的にいろいろと問題が生じてきたというふうな歴史があるかと思えます。農村において、小麦を挽いて、それをパンに焼くという形から、お店で工業製品、パンを買うという形になっていく。また、バター代わりに動物の脂を使ったマーガリンといったようなものが開発されてきたわけでありましてけれども、本当にそれが食品として安全なのかどうかということはなかなかわからない。売られている商品をそのまま信用するしかないというような状況が生じてまいっているわけでありまして。

このように、事業者と消費者の間での構造的な違いというものが生じまして、それが今日まで、いわゆる消費者問題の根底にそのままつながってきている構造ではないかというふうなところがございます。先ほど1問目、2問目で先生のお話にございました介護ベッドでございますけれども、これは本人の体力に代わって、あるいは周りの家族のいろいろな世話、あるいは身の周りの方の援護に代わって、あるいは、そういったものを支援するといった機能を有するもの。そしてまた、本人がより便利に、そして生活の質を少しでも向上させる、そういう機能を持っているものでございます。しかしながら、この介護ベッドにつきましては、社会全体の状況を見ておりますけれども、それで、ここ数年は少しずつ減ってはきておりますけれども、本年6月には、三重県内において残念ながら死亡事故が発生しているといったような状況もございます。都といたしましては、この事業者を呼びまして、いろいろ話を聞かせてもらいました。それとともに、7月に改めて注意喚起をしたところでもございます。この介護ベッドは、いろいろな使われる人の状況に合わせ

て調整したりというものでございまして、最初は、いわゆる本体だけ購入して、あるいは使って、後ろの背もたれが上がる、そういった機能だけを使っている人が、少しまた状況が変わってくると手すりを付けて部屋の隅のほうにというふうな、施設でも同じような状況がいろいろ考えられるのではないかとというふうに思います。

そういった中で、あえて推測を交えて申しますと、そういう状況の中で、例えば1人有的时候に、使っている人が柵のついた介護ベッドで、どうしても1人でトイレに行きたいという状況、言ってみれば人としての矜持と申しますか、そういう強い意思が働いて、時として柵を乗り越えようとするといったような状況も考えられるのではないかとということでございます。事業者あるいは関係者も、いろいろ事故が起こっておりますので、いろいろ手だてがなされているわけですが、問題は残されたままの部分もかなりあるわけでございます。

都といたしましても、ただいま介護ベッドの例を取りましたけれども、介護に関する用品について、福祉の方々とより密接に意見交換をして、いろいろ検討していきたいというふうにも考えております。ひとえに介護ベッドだけに限らず、介護製品だけに限らず、製品の安全性につきましては、関係局の特に現場、あるいは専門の見地からのいろいろな意見を十分に私どもとしても情報交換するとともに、それから、警視庁、東京消防庁における、本当に都民の生活の現場における状況、そういった情報を幅広く収集しながら、また、消費者庁ができましたもう2年以上たちまして消費者事故が一元化されてきているわけでございますので、全国の状況というのは、事故情報、データバンクをはじめ、いろいろなシステムが整備されてきておりますので、そういったものもつぶさにできる限り情報を集めながら、要は、そういった関係団体、それから、もとより消費者団体、あるいは関係する事業者団体が大いに絡んでくると思いますけれども、そういった方々の関係も含めまして、仕組みとか法律とか条例、そういったものをお互いに知恵を出し合って、要は、何よりもそういった製品を使われる一人一人の心にできるだけ寄り添って、そういった観点から命を守るという方向性を大事にして、製品の安全を図っていきたいという感じでやっていきたいと思っております。

多少長くなりましたけれども、そういう方向で私どもは臨んでまいります。以上です。

松本会長 行政が消費者被害救済に関与するやり方としては、恐らく3つぐらいあるのではないかとと思うのです。1つは、現在、日本で行われているような、行政が被害解決のためのあっせんや調停、仲裁等を行うというやり方で、東京都の場合、消費生活総合セン

ターのレベルの解決と、それから被害救済委員会のものがあって、今日の議論は被害救済委員会における解決をもう少し広げていこうという形で行政が積極的に乗り出すということです。大津委員がおっしゃったイギリスのやり方は、恐らく事業者が法律違反をした結果として消費者に被害が生じているような場合については、法律違反に対する制裁の重みをてこにして、損害賠償とか被害救済を事業者が積極的に早くやるように仕向けるというやり方かなと思います。損害賠償等、あるいは代金の返還等を早くやっていけば、制裁を少し軽くするというような、めり張りのついた違反に対する制裁、あるいは課徴金の取り方等をすることによって、事業者に自発的な紛争解決へのインセンティブを与えるというやり方があります。3つ目としては、アメリカの州で行われているような、行政が直接被害者の代わりに裁判をやって賠償金を取り立てるというような、もっと直接的な介入のやり方もあるわけですが、日本の場合はそれはなかなか難しいところがあります。2つ目のやり方、事業者の対応に応じて違反に対する制裁の重みを少し変えるということを積極的に導入していったらどうかという議論は10年ぐらい前から国民生活審議会でも行っていたわけですが、日本ではそれもなかなか導入してもらいにくいところがありました。その辺は、自治体として何かできるのかどうか検討していただければよいかなと思います。

ほかにご意見ありますか。それでは、佐々木委員。

佐々木委員 12ページの上から5行目の白丸のところですけども、ここは、さっき部会長の取りまとめのところでも、部会内で結構議論があって、ここでご意見をいただきたいというお話があったかと思うのですけれども、個別の紛争については事業者が解決してしまうけれども、同じようなことをほかでもやっていて、そういったことが後を絶たないで行われている。そういった場合に、例えば契約条項を問題として、それについて委員会のほうで意見を出すことによって、後の被害を防止できないかというふうな問題提起があった。ただ、それについて、一旦解決してしまった後なので、当事者の参加がなかなか難しいとか、そういう抽象的なご判断をすることによる意味というのはどこにあるのかという議論などがあって、現行、今そういうことをやっているのは適格消費者団体が消費者契約に基づいてやっている。そこを利用するというか、そこを手続の中に利用させるような形でやったらどうかということで、要するに、適格消費者団体に申立てをさせるということも考えられますねということで、意見としては、そういう意見もかなり強かったと思うのです。

そこで、最後の取りまとめのところを見ますと、こういった意見を踏まえて、当面の措

置としては、都は適格消費者団体と連携を一層強化しということで、今いろいろ意見が出たことについて、ここでご議論いただくか、あるいは最終的な取りまとめの間にご議論いただくということを想定していたのですが、この文章では、当面の措置としては連携をするということだけが出ているものですから、この論点が、ここで連携をするという形で終わっているようにも読めてしまうので、その点はどうかということをお聞きしたいと思います。

池本部長 12ページの先ほどの点、まさに部会の中でも議論があって、適格消費者団体を申請人として、当条項の利用差止を求める紛争、それを救済委員会で判断するというふうにしてはどうかという議論がありました。そうすれば、いわば紛争をここで解決するということになるのではないかという考え方です。私も、なるほどというところはあります。ただ、制度設計をするときに、これは先ほどもちょっとしか触れなかったのですが、被害救済委員会というところは、適格消費者団体の被害を救済するのではなくて、差止めは防止のための制度。そうすると、目的規定とか、どこどこを手直しする必要があるのか、そのあたりの課題がいろいろありますねというところで、詰め切れなかったというのが実情ではないかと思います。

その意味では、意見があったけれども、見送って、当面は連携というところに逆に落ちついたというものでなかったと思うのです。その意味で、ここは検討課題であるとすれば、検討課題が残るというふうにしておくのが、部会での議論からすると、反映の仕方としては、微妙な表現ですけれども、正確な議論の状況だったかなというふうに思います。むしろそのあたりは今日、皆さんからもしご意見があれば、それも参考にしたいと思います。

松本会長 恐らく「こうした意見を踏まえ、当面の措置として」という表現が結論が出ているかのような印象を与えるので、どういう結論になろうか、適格消費者団体との連携を一層強化していくべきだという部分がきちんと残るようにして、中身のほうはもう少し議論が分かれていてオープンだという雰囲気は修文したほうがよいかと思います。

なお、たしか韓国の消費者院は集団的なあっせんをやっているという話を聞きましたので、そういう既に生じた被害について、個別の誰々さんのケースについてというのではないような、多数の人に被害救済委員会での結果が及ぶような感じの手続という、今、消費者庁のほうで考えている集団消費者被害救済、これは訴訟での制度ですが、それに近いイメージで被害救済委員会がもう少し集団被害にも関与できるようにするというのも考え

てよいのではないかと思います。

吉川委員、どうぞ。

吉川委員 私どもは適格消費者団体です。連携のあり方などがもう少し具体的にわかればいいなと考えています。今回のこの部会ができることで、更に広くいろいろな団体と情報交換できることは非常に大切なことだと思います。それからもう1つ、私は相談現場に長くいましたので、先ほど河上先生が、更に何をつくるのかというふうなご意見を出されていたと思うのですが、現場にいる者にとっては、苦情相談の内容が非常に悪質化していく状況の進化が早い。悪質化する進化が早いと言ったらとても変ですけども、以前よりも悪質性の進化が早いので、相談員にとって、一体これはどういうことなのかというようなことが非常にたくさん出てきていまして、そういうようなものを従来の重い委員会ではなくて、機動的に部会でいろいろ取り上げてやっていただくということが、相談現場にとっては非常にメリットがあるし、都民の被害救済にも役立つというふうに私は考えています。非常にいい制度になるのではないかと期待をしております。

松本会長 細川委員、どうぞ。

細川委員 お時間がないのに済みません。私は、被害救済委員会の前の段階の相談も含めて、もう少しめり張りを持ってやらないと、とにかく全てやるというわけにもいかないわけですから、対応できなくなってくるのではないかというふうに思っています。そういう意味で、先ほどセンターの所長さんが、あっせん不調が200件もあると。そのうち、はっきり言ってしまうと、筋悪のようなものも入っていて、それが最後まで残ってしまっているという実態があると思うのです。そこで、先ほど被害救済の公益性という話が出ましたけれども、その前に、被害申し出の正当性みたいなところを判断して、そこで都でやる必要がないものはやらないと。そういうめり張りを設けていかないと、今後、消費者もいろいろな人がいますので、税金を使ってやっているわけですから、そこは困ると思うのです。

私、前に全国の自治体の相談処理要領を調べたことがあるのですがけれども、相談の打ち切り規定を設けている自治体はほとんどないです。こちらから打ち切る規定というものは。だから、逆に権利主張としては正当だけれども、声が小さい人は救済されず、正当な権利ではないのに声が大きい人は何回も来て、そのたびに職員が割かれるという、そういう状況に対して、行政サービスという中でやっているがゆえに、それに対応できていない。そういうものは最後まであっせん不調みたいなのに残ってしまって、終わったと思った

ら、また蒸し返されるみたいな形になっている。これは非常によくないと思いますので、めり張りのある相談というものを今後目指していかないと、結局、現場の方は非常に大変ではないかというふうに思います。それが1つ。

あと、21ページの図の中に、右側に対応不要というのが693件ありますけれども、この書き方というか、この姿勢は非常に問題だなというふうに思っています。対応不要の下の2の中で、「相談者が単にセンターに情報を提供しただけであり」という書き方をしていますけれども、消費者相談の中には問い合わせ、苦情、要望というのがある、これは私、前からの主張ですけれども、要望というのがどこかにいってしまうんです。悪質勧誘に引っかからなかったけれども、こういう業者がいたから何とかしてくれとか、この制度はおかしいと思うというような、本当は非常に貴重なものなのに、結局、相談不要だということで、わかりましたと聞き置くだけ。この表現は変えないと、相談処理としては不要けれども、それを取り締まりに生かすとか、そういう重要な情報があるのに、ここは書き方だけの問題ではなくて、そこら辺をしっかりと考えない姿勢が東京都にもあるのではないかと思うのです。

事実、私、この前、自宅にヤミ金のチラシが入っていたんです。当然、私は引っかかりませんけれども、こんなもので電話一本かけてしまって財産をむしり取られるお年寄りが自分の近くに出たら困るなと思って、東京都の貸金業の規制課に電話をかけたのですが、非常にひどい対応でした。何も聞いてくれません。その情報を生かそうという視点が全くないんです。それはしょうがない、ヤミ金はたくさんいますからみたいな感じで、その情報を生かそうという視点がなくて、逆に、財務省の関東財務局にも電話しましたし、私、地元の警察にも電話してみましたけれども、そちらのほうが、ちょっとぶっきらぼうでしたけれども、警察も、では電話一本かけてやめさせますからみたいな、そこで心が触れ合うんですよ。言い方は乱暴だけれども。東京都の職員の方は、都民の痛みというか、同じ目線で仕事をしていないなというふうに感じたことがありますので、「対応不要」などという書き方をしないで、こういうものも大事にしていきたいと思います。以上です。

松本会長 これは、まさに表現だと思うのです。助言・あっせん等の対応、相談対応という意味で、相談以外の何らのアクションもしないで無視という意味ではたぶんないので、そういう意味では、「相談対応不要」という言葉をつければ、それで誤解は防げると思います。

細川委員 「情報提供しただけ」というような言い方もちょっとどうかと思います。

松本会長 その辺は表現をもう少し考えていただくとして、ほかにございませんか。

鈴木委員 今、消費者問題というのは結構多岐にわたっているというのは皆さん、ご承知のところ、それをどう受けとめるかによって、たぶんいろいろな温度差が出てくるのかなと思っております。市区町村においても、実際にそうした機能を有している自治体もある、また、ないところもあるという中で、前回のときも私、質問させていただいたのですけれども、一般のセンターにどのように関わっているのかということが大事ではないかというお話をさせていただいたわけですが、今回、文言としても「区市町村のセンター機能の充実を促進していく必要がある」というような書き方をされているわけですが、前回の質問の中に、センター長から、もう既にそれはやっているのだと。しかし、なかなか今までこの審議会にもそういう権限がなかったので、そうした課題を今回こういうところで検討する、そういったことができなかったということで、今回いろいろ見直し起きて、このような形になったのだと思うのです。しかし、一番大事な部分というのは、これからは区市町村のセンター機能を充実して、どう関わっていくかということになっていくのではないかと思います。そうしたことを考えると、やはり関わり方をもう少し工夫していくとか、そうした書き方が必要ではないかというふうに思っております。

10ページを見させていただくと、情報提供のあり方で、やはり法規制や事業者に対する是正なども、今後こうした取組みを一層充実させていく必要があるというふうに情報提供には書いてあるのですけれども、関わり部分においては、更にその機能をどうやって充実していくのかというところがあまり書かれていないというふうに思うのです。例えば、今までこういったセンターの会議を開かれているという話をされておりましたけれども、そのセンターの会議を少し格上げするとか、センターの話し合いをどういうふうにしていくかという、そういう何か具体的というか、更にそういった関わりをもっと重点的に重きを置いていくというような書き方があっていいのではないかと思います。その辺はどのようにお考えなのかというふうに思います。

松本会長 部会長から何かございますか。

池本部会長 今ご指摘があったあたりのところは、必ずしも詰めた議論ができていないところです。質疑の最初のころにもお話ししましたが、やはりセンターでの相談処理や機能全体が強化されなければいけない。そのための一環として救済委員会だと、そこは共通認識として議論したのですが、センターの機能をもっと横断的に強化するためにどうするかということまではこの部会では十分議論できていなかった。場合によっては、これは

最終報告に向けての関連課題ということを少し議論しておく必要があるのかもしれませんが。

鈴木委員 先ほど細川委員がお話になっていた、全て性善説ではないのだと。要するに、苦情を言う側もいろいろな問題があったり、ある意味では自分の利益のために主張される方もたくさんいらっしゃると思うのです。そうしたいろいろな事例を一番よく知っているのは各市区町村のセンターだと思うのですけれども、それを実際に救済のために結びつけて取り組んでいる自治体というのがあるところとないところというのも現実だと思うのですけれども、やはり今回の見直し、中間のまとめ、私はこれもすごく進んで評価させていただいているのですけれども、せっかくこういう機会があるのであれば、最終的な取りまとめの中には、ぜひそういった文言があったほうがいいのではないかと。ぜひ入れていただきたいというふうに要望いたします。

松本会長 それでは、最終取りまとめに当たって、区市町村のセンターの機能をいかに充実させるかということとの関係において、今回の東京都の被害救済委員会の機能拡張がどういう位置づけになるのかというあたりをもう少し掘り下げてうたっていただくことにしたいと思います。

ほかにございませんか。よろしいでしょうか。

幾つか重要な修正、あるいは、もう少しきちんと説明を書き加えるべきだ、あるいは削除すべきだというようなご提案がありましたので、修正につきましては、私と部会長のほうにひとまずお任せをいただいて、その後、ここをこういうふうに修文いたしましたという文書を皆様にお送りしてご確認をいただくという形にさせていただきたいと思いますが、それでよろしいでしょうか。

(「結構です」の声あり)

松本会長 ありがとうございます。それでは、そのようにさせていただきます。

そして、本日の委員の皆様からのご意見、あるいは今後、パブリックコメントにおいて都民から寄せられる意見等を、この後の部会で十分にご審議をいただいて、それを最終報告に反映させていただくことになると思います。最終報告につきましては、再度この総会でご審議をいただきたいと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、今後のスケジュールにつきまして、事務局よりご説明をお願いいたします。

企画調整課長 ご議論いただきまして、ありがとうございます。この後、「中間のまとめ(案)」につきまして、予定では今月下旬より3週間程度、パブリックコメントを実施いたします。都民の皆様からいただきましたご意見につきまして、再度部会でご議論い

ただきまして、最終答申案を取りまとめていただく予定でございます。最終案を審議会の総会にお諮りいたしまして、答申をちょうだいいたしたく、よろしく願いいたします。

なお、次回審議会総会は12月に開催できればと考えております。開催日につきましては、また後日ご連絡をさせていただきたいと思っております。ご協力のほど、よろしく願いいたします。以上でございます。

松本会長 その他、事務局から何かご報告等ございますでしょうか。

企画調整課長 特にございません。

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いたします。ご協力ありがとうございました。

午後5時45分閉会