

第21次東京都消費生活対策審議会 第4回総会

平成23年12月21日(水)

都庁第二本庁舎31階 特別会議室27

午前10時30分開会

消費生活部長 本日は、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。

ただいまご出席をいただいております委員の方は18名でございます。また、河上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。あと、大津委員がいらっしゃるご予定ですが、遅れていらっしゃいます。委任状は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に定めます、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。

それでは、松本会長、よろしくお願いたします。

松本会長 ただいまご報告がありましたとおり、総会開催に必要な定足数を満たしておりますので、第21次東京都消費生活対策審議会の第4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及び幹事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。

都議会議員の尾崎大介委員でございます。

なお、鈴木隆道委員におかれましては、本日ご欠席とのご連絡をいただいております。

また、このたび東京都の幹部職員であります幹事の交代がございました。新たな幹事につきましては、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。前回の総会より交代となっております箇所には下線を引いております。

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よりお願いたします。

企画調整課長 企画調整課長の山根でございます。資料につきましては、お手元に配付しております。本日の資料は1から7までとなっております。

順番に資料1でございますが、「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「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「消費者被害救済のあり方について 答申(案)」でございます。43ページからなります冊子でございます。こちらにつきましては、前回9月の審議会総会で「中間のまとめ」をご提示させていただいております。ここから変更になった箇所を網かけで表示しております。よろしくお願いいたします。

資料4からが説明資料でございます、A3の資料が続いております。資料4が「消費者被害救済のあり方について 答申(案) 骨子」でございます。

資料5「消費者被害救済委員会の機能強化」ということで、カラー刷りのフロー図となっております。

それから、資料6「『中間のまとめ』からの主な変更点」という資料でございます。

最後に資料7ですが、「都民意見募集の結果(概要)」でございます。

以上です。

松本会長 では、お手元の会議次第に従いまして本日の議事を進めてまいりたいと思います。

初めに、答申(案)の審議に入ります。本年5月30日の総会におきまして知事から諮問を受け、池本委員を部会長とする部会を設置して、ご審議をいただいております。そこでの検討結果を部会の中間まとめとして、9月6日開催されました総会で審議を行うとともに、その中間のまとめに対して、広く都民からの意見を募集いたしました。その後、総会での審議や都民意見を踏まえて、更に部会で審議を重ねていただきました。本日、部会から答申案についてご報告いただきまして、審議会としての答申としたいと思います。

本日の審議の進め方として、まず池本部会長から答申案についてご説明をいただきたいと存じます。本日の総会でご承認が得られましたなら、当審議会の答申として知事に提出することにいたしたいと思いますので、どうぞよろしくご審議をお願いいたします。

それでは、池本部会長より「消費者被害救済のあり方について 答申(案)」のご説明をお願いいたします。

池本部会長 それでは、資料3の「消費者被害救済のあり方について 答申(案)」をご紹介したいと思います。ボリュームがありますので、ご覧いただくときはむしろ資料4の「答申(案) 骨子」でそれぞれ論点、課題と答申の内容をまとめてあります。そこに本文の掲載ページもありますので、必要に応じて本文をお目通しいただく。それから、中間のまとめから主な変更をした箇所、網かけの箇所については、資料6に「主な変更点」

という一覧表を準備いただいていますので、主として資料4と資料6をご覧くださいながら、必要なところは本文を確認していただくというふうにご覧いただければと思います。

今回の「消費者被害救済のあり方について」という課題は、消費者被害救済委員会の取組を更に強化することを通じて、東京都及び区市町村の被害救済のシステム全体の機能を向上しようということが主目的であります。

まず第1は、受付範囲を拡大しようということです。これまでは、東京都の消費生活総合センターの受付案件の中で解決困難な案件を取り上げるという前提でしたが、付託対象案件を、区市町村に寄せられる相談案件の中からも、都民に著しく影響を及ぼす重要な案件については救済委員会の審議の対象にしてはいかがかということ。更に、消費者団体の中でも相談・あっせん処理を担っている団体があります。そこでの案件も都民生活に影響を及ぼすものがあるのではないかとということから、一定の要件を満たす消費者団体が受け付け、解決困難な案件についても救済委員会の審議の対象にできるようにしてはどうかと、こういう提案です。「一定の要件を」というのは、消費者の利益擁護の観点で相談・あっせん機能を継続的にやっているような団体を想定しております。

それから、対象とする紛争の範囲の付託要件の拡大があります。それは、これまでは多数性、重大性ということが広く都民に影響を及ぼすものというメルクマールでしたが、丁寧に読んでいきますと、重大性という要件の中で、財産被害の重大性というのは付託要件に入っていなかったということがあります。近年の深刻な財産被害の問題もありますので、財産被害についても重大性の要件の中に加えるという点が1つあります。更に、危害の反復性とか、高度専門性、更には被害救済の緊急性、裁判に比べて1年もそれ以上もかかるよりは、もっと迅速な解決を図る必要があるというようなもの、こういうものも加えることとして付託対象案件を広げるということがあります。

そして、今回の制度提案の最も重要なところですが、審議体制を強化するという一方で、現在、委員5名を配置して部会を設けておりますが、そこへもう1つ、迅速な審議体制をつくれるようにしようという案です。これは資料3の17ページに一覧表を準備してあります。ここを見ていただくと受けとめていただきやすいかなと思うのですが、従来からやっていたものを指針提示型の部会というふうに一応呼びまして、解決指針を提示したり、先例を形成したりする必要があるもの、そういうものを主として対象とする。それから、新たに設けるものを迅速解決型というふうに一応呼びまして、主として担当するイメージとしては、反復性がある、緊急性がある、高度専門性がある。もちろん、これは正確な要

件として書いてあるものではなくて、全体としては多数性とか、重大性とか、緊急性とかありますが、そういう中で、特に解決指針の提示とか先例形成というものを現行の5人の体制で、それ以外のものを委員数二、三名程度で機動的に開催できるものをつくろうというものです。しかも、審議期間が、現在のものは概ね6カ月、あるいは8カ月くらいかかっているものを、半分以下にして解決できるようにしよう。もちろん、新しい部会は個別解決だけを一件処理をするというのではなくて、あくまで消費生活総合センターなどでの指針を提示するという趣旨ももちろん含むものですから、解決内容について報告書に取りまとめるという基本の姿勢は変わりません。ただ、これまでのものは20ページ前後のかなり大部な報告書で、それをつくるためにも更に一、二カ月かかるという実情がありましたが、もう少し内容をコンパクトにして機動的に迅速に解決して、その成果を相談の現場に反映するようにする。そういう2つの特徴のすみ分けを想定しております。

また資料4に戻っていただきますと、情報提供の充実というところですが、今お話ししたように、一件解決で終わらせるものではない、そういう案件全て、新しい迅速解決型のところも含めて解決指針を取りまとめるということの方針として掲げております。

それから、民間ADR機関との連携というところですが、現在、都内にもさまざまな分野で専門的なADR機関があります。ただ、残念ながら、まだ都民には十分周知されていないばかりか、消費生活総合センターの現場でも、ここはどういう案件で、どういうふうで紹介すれば、どういう解決が期待できるかというところが、都のセンターと民間ADR機関の間でもまだ情報交換が十分なされていないというところもあります。そこで、まずは消費生活総合センターと民間ADR機関との間で意見交換の機会を増やすなどして、今後、将来的には、案件によってはそちらの機関のほうがよりよい解決が期待できるというものについては、そちらも紹介して都民の選択の幅を広げるということも必要ではないか。こういったことが今回の提案の骨子であります。

そして、資料6の「主な変更点」というところをご覧くださいますと、幾つか内容的に重なるところがありますのでそこは省略していきますが、右端に8ページと書いてある、これはこれまでセンターでのあっせん不調が年間200件ほどある。その200件が審議の対象になるということではないのかという、そうではなくて、個別的な案件、非常に特殊性のある案件もあるので、全部ではなく、その中の多数性、重大性があるものに絞って取り上げるということがわかりやすいように少し注記を加えたというものです。

それから、第2章の中では、いきなり何をどう変えるという前に、現在の相談の対応が

ら解決困難な案件を救済委員会に上げて進めていくという、その全体像を書きおいた方がよいのではないかというご指摘をいただきました。それを12ページで少し文章に盛り込んだというものです。

それから、同じ12ページで、新たな部会を設置して迅速化を図るというけれども、従来型のものも維持すべきであるというご意見がありました。これは、先ほど申し上げたように、従来型の指針提示型と新しい迅速解決型という2つを併存させる形で進めるというところでご理解いただきたいと思います。

問題は、指針提示型と迅速解決型をどう選択するのか、どちらで審議するのかということころはどうなるのかというご意見もありました。これは15ページに書いておいたのですが、まずイメージとして、多数性、重大性、あるいは専門性といった要件があって都民に影響を及ぼすという意味では全体に共通で、その中で特に解決指針を提示したり、先例形成する必要があるものが指針提示型のほうへ回るという意味では、まさに専門的な価値判断を含む選択が必要になってきますので、これについては一定の基準、目安をつくとともに、その選定については、事務局だけではなくて、最終的には会長の判断ですが、委員からの意見も聞くなどして、適切な振り分けができるような工夫が必要であるということをご指摘しております。

それから、複数の意見をいただいたところで、適格消費者団体を申立人とするという議論がありました。それについて、今後の方向性はどうかというご指摘がありました。この問題は、議論の過程では、センターでは事案を解決したけれども、例えば契約条項で不当な条項が残っているとかが、個別救済ではないけれども、一般的に影響があるから、そういうもの取り上げてを解決できないかという問題提起が1つあり、それから、適格消費者団体が改善の申入れをしたけれども解決しない、こういうものを取り上げられないかという提案と、2つありました。それで、いずれも救済委員会の機能を強化するという意味では評価すべき議論ですが、ただ、具体的にどう審議していくのか、紛争解決の案件がないのをどうするかというふうになると、被害救済ではなくて、いわば将来の防止だけの審議をどうするのか。そのあたりを議論していると、今回の体制強化という議論の中で一挙に取りまとめをしていくのはなかなか課題が多いということで、そのかわり15ページでは、この点については今後検討していく必要がある。特に適格消費者団体については、集合的被害救済制度ということが現在、国で検討されておりますし、そういうことも見極めた上で今後の検討課題にするということをご提起してあります。

あと、第3章、このあたりは大幅に書きかえをしたところです。それは、救済委員会の機能を強化するのは、あくまでも都や区市町村の相談体制全体を強化していくということでもありますし、そういう困難案件を全て都が一手に引き受けるといっても限界がありますから、コンパクトな迅速解決型の手続であれば、区市町村の中でも対応可能なものが今後あるのではないかと。そういうことを含めて、区市町村にも迅速解決型のコンパクトな委員会の設置を促進してはどうかという方向性です。それは将来課題ですが、そこへ向けて、例えば区市町村から上がってきた付託案件を処理するときには、当該区市町村の職員や相談員もその手続に多少関与していただくことで、進め方のノウハウを習得していただくとか、そういった実務的なところも含めた提案をしております。

そして、最後「おわりに」のところは、これも今回の救済委員会の機能強化ということ、ひいては都の消費者行政全体の充実に活用していただくこととか、あるいは国に向けた提言などでも活用していただくとか、消費者行政全体の強化につなげていただきたいという委員の思いを更に盛り込んだというものです。

以上、全体についてご検討いただければと思います。

松本会長 ありがとうございます。引き続きまして、「都民意見募集の結果」につきまして、事務局より補足説明をお願いいたします。

企画調整課長 それでは、資料7「都民意見募集の結果」をご覧ください。

前回9月の審議会で中間のまとめをご承認いただいた後、9月26日から10月17日までの約3週間で、パブリックコメントとしまして都民意見の募集を行いました。集計結果に記載いたしましたとおり、7つの団体及び個人の方から、意見総数といたしましては21件のご意見やご提案をいただいたところでございます。

内容といたしましては、今回の答申案の5つのポイントであります「受付範囲の拡大」から「民間ADR機関との連携」まで幅広くお寄せいただいたところでございますが、いずれのご意見も、審議会が示した「被害救済委員会の機能強化の方向性」にご賛同いただくものとなっております。特に今回の提言をより実効性のあるものとするための具体的な提案や、専門的なご意見が多かったことが特徴となっております。資料の右側をご覧ください。主な意見をご紹介します。

初めに、消費生活相談を行っている団体に所属する個人の方から、受付範囲の拡大に関して寄せられたご意見です。この受付範囲の拡大に関しましては、被害救済の間口が広がるということで特に期待されるご意見が多かったところですが、このご意見につきまして

は、相談現場で事業者とあっせん交渉を行う際に、区市町村や消費者団体の相談業務の後ろ盾として都の被害救済委員会が控えているという形になれば、そのこと自体が事業者への牽制になり、交渉に役立つというご意見でございます。今回の被害救済委員会の機能強化の間接的な効果とも考えられますが、趣旨を活かしまして本文13ページに記述を盛り込ませていただきました。

次に、対象とする紛争の拡大に関して、これも相談現場で対応に当たっている消費者団体からのご意見ですが、今回、拡大を提言された被害の反復性、被害救済の高度専門性、被害救済の緊急性の3つの要件については、相談現場でもこうした要件に該当する案件が増加し、かつ深刻化している状況があることから、ぜひ取り入れてほしいというものでございます。なお、本文14ページには、要件のイメージをわかりやすくするために、都の消費生活総合センターに寄せられました事例をもとに、それぞれの条件に当てはまる具体的なケースについて説明を追加いたしましたところでございます。

続いては、消費者団体から被害救済委員会の審議体制の充実に関していただいたご意見ですが、複雑困難化する紛争案件に適切・迅速に対応するための条件として、高度専門的な知識を持った委員を選任すべきとのご意見でございます。

最後に、民間ADR機関との連携に関してです。民間ADR機関は、それぞれいろいろな特徴を持ちまして専門分野で活動していることから、そうした専門性を活かして被害救済の幅を広げていこうというのが今回の提言の趣旨でございます。この点につきまして、実際のADR機関からいただいたご意見ですが、個々のADR機関の特質を考慮しないで東京都から紛争案件の振り分けがなされることのないよう、都と民間ADR機関の信頼関係を構築すべきという内容でございます。更にもうその上で、事案や当事者の個性に応じて、適切に民間ADR機関につなげていく紛争解決のハブ機能を都が果たすことに強く期待するというご意見をいただいております。この点につきましては、東京都が民間ADR機関と日ごろから情報交換を行いまして、その活動方針や特色を把握した上で、消費者の紛争解決手段として一番メリットがある選択肢は何かということを判断して民間のADR機関におつなぎするという事を考えております。したがいまして、ご意見の中にありました危惧のような状況は想定しておりませんが、連携についての趣旨を明確にするため、本文の21ページに記述を追加させていただいたところでございます。

以上、都民意見募集の結果の概要と、いただきましたご意見をどのように答申案に反映させたかについてご報告をさせていただきました。なお、詳細につきましては、答申案の

冊子の21ページから内容ごとに取りまとめて、主なご意見を掲載しております。後ほどご覧いただければと存じます。

説明は以上でございます。

松本会長 ありがとうございます。それでは、ただいまの池本部長のご報告、事務局の補足説明につきまして、どうぞご質問、ご意見がおりの方はご発言ください。

須古委員、どうぞ。

須古委員 とてもわかりやすくまとめていただきまして、ありがとうございます。

基本的なところで、一般の消費者の目線で質問させていただきたいのですが、「一定の要件を満たす消費者団体」と「適格消費者団体」というのは違うのでしょうか、それとも同じなのか、その辺の定義というか、わからないので質問させていただきました。

松本会長 では、池本部長、どうぞ。

池本部長 適格消費者団体は、消費者契約法に基づいて、法律に違反する不当な行為があったときに差止請求の訴訟が起こせる団体として、これは政府で認定する制度があります。現在、全国で9つ、都内にはそのうち2つがあります。それに対して、一定の要件を満たす消費者団体の相談というのは、今のような適格消費者団体とは別に、現実に不特定多数の消費者から相談を受けて助言・あっせんなどをこれまでやっている団体で、そこで解決困難で都民に影響を及ぼすものについては、都の救済委員会で付託案件にすることで、その民間の相談窓口も機能が強化できるようにしようというもので、これは幾つが認定されることになるかはまだわかりません。

松本会長 細川委員、どうぞ。

細川委員 意見がないようなので少し周辺のことをお伺いしたいのですが、資料3の中の36ページに資料6「東京都消費者被害救済委員会の概要」という図がございます。この中で3番目に「消費者訴訟の援助」というのが1つの柱として入っていますね。ということは、東京都の消費者被害救済の中で、やはり消費者訴訟の援助というのが重要な位置づけにあると思うのですが、考えてみれば、ここら辺は今まで議論していなかったなと思うんです。なぜこういうことを言うかという、アメリカではADRというのは、裁判所に訴訟が多過ぎるからADRが発達した。ところが、日本は、あまりにも裁判所に持っていきづらからADRができた。だから、ベクトルが違うのではないかという話が前にありました。本当は、ADRでだめなものは裁判所にとまらないうのがADRというのは機能するはずなんです。というのは、裁判と違って事業者側はADRで蹴る

ことができるわけですがけれども、結局、蹴って裁判になってしまって、ADRと同じような結果になるのだったら、事業者としては、ADRの段階で紛争解決したほうが経済的にも、あるいは社会的なコストとしても得だと思う。そういうふうなADRの位置づけをすることが本当はADRの機能強化になるわけですね。そういう意味で言うと、東京都の消費者被害救済委員会で不調になった。即ち、事業者が蹴ったから不調になったというものは的確に裁判に持ち込まれ、願わくば被害救済委員会と同じような結果が裁判所に出ることが周知されれば、事業者としては、東京都の被害救済委員会の決定については言うことを聞いたほうが得だということになるわけですね。うまくそういうふうにつながればいいと思うのですがけれども、東京都における消費者訴訟の援助という、今までの実績と、今後のシステムの中での位置づけというのはどんなお考えなのか、ちょっとお聞かせいただければと思うのですがけれども。

松本会長 では、この点について部会でどうのご審議をされたか、池本部会長から。

池本部会長 実績のところは後で事務局から補足していただきたいと思いますが、部会で議論したところでは、まさに今、細川委員からご指摘がありましたように、不調になった案件がそのままおしまいになったのでは解決機能が果たせないことになる。そういう案件については、消費者が訴訟提起をするときには、それを援助できるようにしようということで、資料3の16ページをご覧くださいますと、本文の一番下3行ほどですが、「付託する紛争の件数が増えれば、あっせん・調停が不調に終わり裁判になる件数も増加すると考えられるため、より積極的に訴訟援助部会を活用し、資金の貸付け等の援助を行っていくことが求められる。」ということで、新しくつくる迅速解決部会も含めて、不成立に終わったものについては訴訟援助をきちんとバックアップしていくということを要望しております。

松本会長 それでは、事務局のほうから過去の例等についてご紹介願えますか。

消費生活総合センター所長 それでは、これまでの実績をご報告します。これまで被害救済委員会で訴訟援助部会を立ち上げて訴訟援助したという案件は7件ございます。件数としては、あっせん成立したという件数が圧倒的に多いということがございまして、過去5年間で見ますと、あっせんが不成立になったものが2件ございまして、それが今、訴訟援助ということで支援をさせていただいているという状況でございます。

松本会長 たしか訴訟援助に関しましては、一度制度を少し変えて、原告になる場合だけでなく、被告になる場合も訴訟援助ができるというふうに拡大したということが数

年前にあったと思います。

ほかにご意見、ご質問ございませんでしょうか。長田委員、どうぞ。

長田委員 ありがとうございます。19ページでご検討いただいた適格消費者団体との関係と申しますか、契約条項等に問題のある約款等についてご検討いただいたところですが、ここに書いてあるように、確かに今回ここでどうこうということはできないかもしれませんが、ここに書いてあるように、確かに今回ここでどうこうということはできないかもしれませんが、消費者契約法、特商法、景品表示法で、適格消費者団体が差止請求できる範囲というものが限られていますよね。その法律でなかなかうまくいかない場合も、私も消費者機構日本の理事をしていて、その経験上、やはり課題があるなと考えております。被害救済委員会との連携になるのか、どこになるのかわからないですけれども、ここで今後検討していく必要があるというふうに書いていただいていますので、ぜひ早い時期に東京都としてもこの連携について何かご検討いただいて、やはり被害防止というのも非常に大きな役割だと思しますので、東京都としてもご検討いただきたいというふうに思っています。

それともう一つ、事務局体制の充実のところ、それから委員の体制の充実のところ、両方とも専門的知識のある人の充実が書かれています。それは当然大切なことですが、まず事務局体制のところと言えば、前回も申し上げたのですけれども、やはり東京都の職員そのものの充実も何とか考えていただかないと、被害救済委員会の事務局のマネジメントの問題として課題が大きくなるのではないかと思いますので、そこも今この消対審でここまで報告書を書くのは難しいのかもしれませんが、それを希望として東京都に申し上げておきたいと思っています。

それと、委員のほうですが、委員の充実も、確かに迅速型になると専門家の方々が大切になりますけれども、旧来型のところもありますので、今、消費者団体からの、そういう法的な専門知識はないけれども、いわゆる消費者としての立場で参加している委員がいるということの重要性もまたあるのではないかと考えておりますので、そこはそのまま同じような枠で確保しておいていただけたらいいなというふうに思っています。

以上です。

松本会長 東京都消費者被害救済委員会を、個別事件の救済を通じて今後の被害の拡大を抑止するという使い方以外に、まだ発生していない部分についての抑止的、防止的な形で活用できないかというのは今回も少し検討していただいたわけですが、今後の検討課題として当審議会でもまた折を見て取り上げていただきたいと思っております。国によって

は、集団的な形でのADRということでそういう機能も組み込んでいるような例もあるというふうに聞いております。

ほかにご意見、ご質問ございませんでしょうか。

今までのご意見は、特にこの報告書自体についての修正などの提案ではなかったと思いますので、答申内容につきましては皆さんご異議がないということで、部会で作成をしていただきました原案どおりで審議会としての決定・承認とさせていただきたいと思います。それ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、これから局長に答申書をお渡ししたいと思っております。

(答申書手交)

松本会長 委員の皆様のご協力、それから、もちろん部会の委員として審議にご努力いただきました皆様のご協力によりまして答申書をまとめ、ただいま局長にお渡しすることができました。ここで局長よりご挨拶をいただきたいと思っております。

生活文化局長 改めまして、生活文化局長の井澤でございます。本日は、暮れの押し詰まってお忙しい中、お集まりいただきまして本当にありがとうございました。

ただいま松本会長より「消費者被害救済のあり方について(答申)」をいただきました。早速、知事に報告させていただきます。ただいま委員のほうから事務局体制の充実という話もありまして、なかなか厳しい中ではございますけれども、今、最後のがんばりで交渉しているところでございますので、何とか今日のご意見も踏まえて頑張りたいと思っております。

今年の5月の諮問からこの間、池本部長はじめ委員の皆様方には、ご多用な中、本当に熱心にご議論を賜りました。心より熱く御礼申し上げます。答申をいただきまして、一言御礼とご挨拶を申し上げたいと思っております。

ご案内のとおり、高齢者、若者を狙った消費者被害が深刻化しておりまして、東京都では、ご案内の消費生活総合センターを中心に、消費者被害の解決に向けて全力で取り組んでおります。こうした中で、その中核を担います消費者被害救済委員会の機能強化について、こういう具体的なお提言をいただきました。早々に提言内容の実現を図りまして、一件でも多くの紛争が解決できますよう尽力してまいりたいと思っております。今回の取組を契機といたしまして、東京都が一層のリーダーシップを発揮して、区市町村、消費者団体、

事業者団体、そして、お話の民間ADR機関など、皆様のご協力をいただきながら、東京全体の消費者被害救済システムの機能向上を目指して、都民の安全・安心を守ってまいりたいと強く思っております。

委員の皆様方におかれましては、今後とも更なるご指導を賜りたいと思っております。本当にありがとうございました。

松本会長 どうもありがとうございました。

本日予定をしておりました時間よりずいぶん早く進んでおりますので、もし委員の皆様で、特にこの問題に限らないで、東京都の消費者行政等についてご意見をお出しいただきたいと思えますし、また事務局のほうから、今後のことにつきまして連絡等ございましたらお出しいただきたいと思えますが、いかがでしょうか。細川委員、どうぞ。

細川委員 今、個別救済が中心になっているけれども、救済ではなくて、未然予防とか、そういったところにこの委員会が一步踏み出せないかというお話がありましたけれども、1つのやり方としては、やはり権利を主張できない、あるいは権利を主張しない人というのは世の中に案外多くて、今までは権利を主張しない者は救済しなくてもいいというか、本来、人間は権利を主張するものだという前提で日本の法システムはつくられていると思うのです。しかし、現実にはできないとか、しない人がたくさんいるわけですから、被害救済委員会も非常に大きな問題で苦情があって、それで救済委員会を立ち上げるわけですから、それをきっかけに、同じような被害者を呼びかけるというようなこともしていいのではないかと思います。呼び込みというか、これこれこういう案件があるから、もし同じような、同じようなというの、同じ事業者ということなのか、同種の構造の消費者被害なのか、そこら辺はいろいろ仕組みづくりは必要でしょうけれども、1つの事例をきっかけにして、同じような事例があれば、それを東京都のほうから積極的に呼びかけて、その請求を束ねて被害救済するというような、この仕組みなら一步踏み出せるような感じがするのですけれども、池本先生、いかがでしょうか。

松本会長 では、どうぞ。

池本部長 非常に興味深くお聞きしました。呼びかけるというのは2段階あると思うのですが、1つは、例えば都のセンターで解決困難な案件があって、これを救済委員会へ上げようというときに、その相談情報を見ると区市町村にもありそうだとすれば、少なくとも今寄せられている相談については、区市町村にも、救済委員会で取り上げるから、条件が合えばここへ寄せてくれと言って複数の案件をまとめてやる。複数あれば、言った言

わないのセールストークなどで水掛け論にならずに済むのです。これだけ多数の人が皆同じような苦情を言っているのではないかと。そのような意味で区市町村へ呼びかけるというのがまず1つ考えられると思います。更にその外の都民全体に呼びかけるというと、具体的にどうすればいいのかちょっとわからないのですが、そこはまた検討してみたいと思います。

松本会長 ほかにご意見、ご指摘等ございませんでしょうか。大津委員、どうぞ。

大津委員 このたびの条例改正にもなります。1,300万都民の消費のメッカにおきまして、このように間口を広げ、そして強化をし、救済をしていけるというこの制度に対して、二歩、三歩前進というふうに捉えています。報告書も薄くして早くということで、そうしたさまざまな結果を可視化といいますか、公開をして、次の予防につなげ、そして利益を受けてきた今までのいろいろな事業者に対しての大きな抑止力となっていっていただけることを期待しております。

また、財産も含まれましたが、従来どおりの命と健康と安全という点で、最近では日常生活の中でのまさかのお茶の石鹼でとか、まさかの毛染めでと。毛染めはアレルギーを起こす物質が含まれているのですけれども、では、ヘナならば大丈夫か。ヘナを使ってもそうになった。調べてみたらヘナが100%ではなかった。そのように普通に生活をしている、顔を洗う、髪を洗う、そういう生活の中での潜在的な危険がまだまだ多いございますので、これを機に更に1つ1つ、例えば50件あったら、そういう意見が最初のころは1つだけだったりするのですけれども、それを見逃さないよう、これからは間口を広く、救済を1つでも多く解決をしていっていただきたいと思っております。以上です。

松本会長 ありがとうございます。

ほかにございませんようでしたら、以上をもちまして本日の審議会を終了いたします。ご協力どうもありがとうございました。

午前11時13分閉会