

# 第22次東京都消費生活対策審議会 第1回総会

平成24年6月1日(金)  
都庁第一本庁舎42階 特別会議室A

午前9時59分開会

消費生活部長 では、全員おそろいなので、開会させていただきたいと思います。おはようございます。

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いたします。

現在、東京都では節電及び地球温暖化防止のため、軽装による執務など夏のライフスタイルを実践中でございます。服装等につきましてご理解いただきたく、よろしくお願い申し上げます。ネクタイ・上着を着用の委員の方は、もしよろしければ脱いだり外したりしていただければと思います。よろしくお願いいたします。

本日は第22次の審議会の初回となります。本来は委員の皆様方お一人お一人に委嘱状をお渡し申し上げるべきところでございますが、時間の関係もありまして、それぞれお手元に置かせていただいております。どうかご容赦をいただきたく存じます。

定足数の確認でございますが、ただいまご出席をいただいております委員の方は22名、委任状が4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の半数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いたします。

それでは、ただいまから第22次東京都消費生活対策審議会第1回総会を開会させていただきます。後ほど会長をお選びいただきますが、それまでの間、私が進行役を務めさせていただきますので、よろしくお願い申し上げます。

初めに井澤生活文化局長よりご挨拶させていただきます。

生活文化局長 おはようございます。開会に先立ちまして、一言ご挨拶させていただきます。

委員の皆様には本当にお忙しい中、今回第22次ということで東京都消費生活対策審議会委員にご就任いただきまして、ありがとうございます。御礼を申し上げます。

また、これまでも、皆様には東京都の消費生活行政の推進に多大なご支援、ご協力を賜っております。重ねて御礼を申し上げます。

東京都は都民生活の安心・安全を目指しまして、委員の皆様には貴重なご意見を賜りながら消費生活総合センターによる相談対応、あるいは悪質事業者に対する処分や指導、被害

の未然防止のための注意喚起など、常に全国をリードする消費生活行政に取り組んでおります。委員の皆様方のおかげでございます。ありがとうございます。

本年3月には第21次審議会の答申を基に、対象とする紛争の拡大、あるいは審議体制の強化など、条例を改正いたしまして、消費者被害救済委員会の機能強化を図らせていただきました。今後、消費者被害の救済に全力で取り組んでまいります。

今回の総会では平成20年度から24年度までを計画期間といたします都の消費生活基本計画の改定につきまして諮問させていただき予定でございます。

本日の総会ではその諮問に先立ちまして、後ほどご説明させていただきますけれども、現計画策定以降の都の施策の状況、あるいは国の動きを踏まえ、今後都が重点的に取り組むべき課題などについてご議論いただければと思っております。

都の強みは現場を持っていることでございます。今後とも消費生活総合センターなどの現場に根ざしながら、機動的に消費生活行政を推進し、都民の皆様方の期待に応えてまいります。委員の皆様方には引き続きご指導賜りますようお願いいたしまして、簡単ではございますが挨拶とさせていただきます。

よろしく願いいたします。

消費生活部長 続きまして、委員の方々をご紹介申し上げます。お手元の会議次第を1枚おめくりいただきまして、資料1の委員名簿をごらんください。委員名簿は五十音順に記載してございます。また、この名簿順にご着席いただいております。

それでは、順にご紹介申し上げます。都議会議員の畔上三和子委員でいらっしゃいます。弁護士池本誠司委員でいらっしゃいます。

東京家政学院大学現代生活学部教授の上村協子委員でいらっしゃいます。

都議会議員の大津浩子委員でいらっしゃいます。

同じく都議会議員の尾崎大介委員でいらっしゃいます。

東京大学大学院法学政治学研究科教授の河上正二委員でいらっしゃいます。

主婦連合会事務局次長の河村真紀子委員でいらっしゃいます。

上智大学法学部准教授の楠茂樹委員でいらっしゃいます。

早稲田大学大学院法務研究科教授の後藤巻則委員でいらっしゃいます。

一般社団法人ECネットワーク理事の沢田登志子委員でいらっしゃいます。

都議会議員の鈴木隆道委員でいらっしゃいます。

大阪総合保育大学大学院客員研究員で元東京学芸大学大学院教授の詫間晋平委員でいら

っしゃいます。

都議会議員の谷村孝彦委員でございます。

東京都公立高等学校校長協会会長の丹藤浩委員でいらっしゃいます。

公益社団法人消費者関連専門家会議専務理事の長谷川公彦委員でいらっしゃいます。

特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟生活環境部長の飛田恵理子委員でいらっしゃいます。

弁護士の洞澤美佳委員でいらっしゃいます。

東京商工会議所理事・産業政策第二部長の間部彰成委員でいらっしゃいます。

明治学院大学経済学部教授の丸山正博委員でいらっしゃいます。

ジャーナリストの宮崎隆典委員でいらっしゃいます。

東京消費者団体連絡センター事務局長の矢野洋子委員でいらっしゃいます。

公益社団法人全国消費生活相談員協会専務理事の吉川萬里子委員でいらっしゃいます。

また、本日は所用によりご欠席の委員でございますが、ご紹介だけさせていただきます。

日本チェーンストア協会専務理事の井上淳委員です。

慶應義塾大学大学院法務研究科教授の鹿野菜穂子委員です。

一般財団法人東京私立中学高等学校協会会長の近藤彰郎委員です。

慶應義塾大学大学院法務研究科教授の橋本博之委員です。

以上4名の方がご欠席でございます。

なお、幹事・書記につきましては次のページでございますが、資料2の名簿の配付をもって紹介にかえさせていただきます。

次に会長の選出をお願いしたいと存じます。審議会運営要綱第4第1項により「会長は審議会に属する委員のうちから互選する。」となっております。いかがいたしましょうか。

矢野委員、お願いいたします。

矢野委員 消費生活対策審議会や被害救済委員会の委員として長年のご経験があり、東京都の消費者行政に詳しい後藤委員が会長にふさわしいと考えますが、いかがでしょうか。

消費生活部長 ありがとうございます。ただいま矢野委員から後藤委員を会長にとの推薦がございました。いかがでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

消費生活部長 ありがとうございます。

それでは、後藤委員が会長に選出されました。後藤会長、どうぞよろしくお願い申し上げます。

げます。会長席の方にお移りいただきたいと存じます。

(後藤委員、会長席へ移動)

消費生活部長 それでは、恐縮でございますが、会長からご挨拶をいただきたくお願い申し上げます。

後藤会長 会長就任に当たりまして一言ご挨拶申し上げます。

東京都の消費者行政は常に全国から注目されておりまして、国や地方自治体の消費者行政を先導するような役割を果たしてきております。これからもそのような伝統を着実に踏襲しつつ、当審議会の課題に取り組みたいと思っております。

このたびの第22次消費生活対策審議会では、消費生活基本計画の改定を扱います。消費者問題は社会の時代的背景に大きく左右されるという側面がありますが、そういう意味で、これまでの課題を着実に実行しつつ、更に新しいニーズについて取り組んでいきたいと考えております。

昨年来、食の安全を始めとします消費者の安全確保の問題、それから、迅速かつ正確な情報の提供の重要性、そういうものが非常に大きな課題となっていると思います。

昨今の経済不況下におきまして、消費者における貧困の問題と、生存権的な意味での消費者の権利ということを改めて自覚するということが重要な課題になるかと思っております。

これらを念頭に置きつつ、基本計画の改定に取り組んでいきたいと思っておりますが、微力でするので委員の皆様のお助けをいただいて、何とか運営をしていきたいと思っております。どうぞよろしくお願いいたします。

消費生活部長 ありがとうございます。

それでは、以後の進行は会長にお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

後藤会長 それでは、まず会長代理の指名を行いたいと思っております。審議会運営要綱第4の3に、会長に事故があるときは、あらかじめ会長が指名する委員がその職務を代理すると規定されております。池本誠司委員に会長代理をお願いしたいと思います。池本先生、いかがでしょうか。

池本委員 承知しました。

後藤会長 ありがとうございます。それでは、こちらの席にお移りください。

(池本委員、会長代理席へ移動)

それでは、池本会長代理から一言ご挨拶をお願いいたします。よろしくお願いいたします。

池本会長代理 池本でございます。会長を補佐して円滑な議事運営に協力していくとい

うことが本来の役割ですが、私自身もいろいろ発言したいことがありますので、時間の許す限り発言にも参加させていただきたいと思います。とりわけ今、地方消費者行政の強化に向けた消費者庁の方針や財政措置が非常に不透明ですから、特に自治体のリーダーである東京都のこれからの方針の提示ということが非常に重要になってくると感じています。

その意味で東京都をどうするかということは、日本全体に向けた発信という意識で議論を進めていただきたいと思います。よろしくお願いします。

後藤会長 議事に入る前に配付資料の確認を事務局からお願いいたします。

企画調整課長 企画調整課長の吉村でございます。恐れ入りますが座らせていただきます。

資料の確認をさせていただきます。お手元のクリップで留めました資料一式をごらんください。

資料 1 は委員名簿でございます。

資料 2 は幹事・書記名簿でございます。

資料 3 は A 4 の資料で「東京都消費生活基本計画具体的施策の状況」でございます。

資料 4 は「第 2 1 次東京都消費生活対策審議会答申を受けてのこれまでの取組」でございます。

資料 5 は A 3 横の資料になりますが「現基本計画改定以降の動きを踏まえた検討のための資料」でございます。

その他参考資料といたしまして、こちらは現在の東京都消費生活基本計画の冊子です。

黄色い A 4 横のファイルは「東京都消費生活基本計画 具体的施策」です。

また、消費生活対策審議会の今後の予定をお配りしております。

不足している資料がございましたら、恐れ入りますがお知らせください。

後藤会長 ここで井澤局長は他の公務のため退席いたします。

(生活文化局長退室)

後藤会長 ただいまから議事に入りたいと思います。初めに議事(1)の「東京都消費生活基本計画の進捗状況について」ですが、毎年度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て、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。

資料 3 の「東京都消費生活基本計画具体的施策の状況」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 それでは、基本計画の進捗状況について、資料3を使ってご説明申し上げます。

資料の説明に入ります前に、今回新しくご就任いただいた委員もいらっしゃいますので、基本計画の性格など、概要につきまして簡単にご紹介申し上げます。

現在の基本計画は、参考資料1としてお配りした冊子でございますが、東京都の消費生活に関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ための基本指針として、平成20年8月に作成したものでございます。計画期間は平成20年度から24年度までの5年間で、今年度が最終年度になります。

計画の構成といたしましては、現場主義の視点から緊急に取り組むべき4つの緊急対策と、消費生活のさまざまな局面において行政が達成すべき課題として、5つの政策課題を設定しております。

東京都は基本計画の着実な推進を図るため、ただいま会長からお話のありましたとおり、毎年度当初に計画に関連する施策について本審議会にご報告し、審議会には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としております。

具体的施策の取組状況につきましては、こちらの黄色のファイルにまとめておりますけれども、大変ボリュームが多くなってございますので、本日は資料3で概要を説明させていただきます。

それでは、資料をごらんください。こちらは政策課題ごとに、23年度の取組実績と24年度の主な取組について、1枚にまとめたものでございます。

1枚目は「政策課題1 消費者被害を防止し、救済を図る」でございます。こちらの課題ではタイトルのすぐ下に書いてございますが、施策の方向として、消費者被害の防止及び救済を掲げております。

23年度の取組概要でございますが、高齢者や若者の消費者被害防止対策を実施いたしました。網掛けの11という数字でございますが、参考資料2の黄色のファイルの掲載ページを示しておりますので、後ほどご参照いただければと存じます。

また、同じく網掛けで基金事業と書いてございますが、これは国の地方消費者行政活性化交付金を都が基金に積み立てまして、それを活用して行った事業ということでございます。

高齢者向けのキャンペーンにつきましては、毎年敬老の日を含む9月に実施しておりますが、ポスター、リーフレット等による啓発のほか、23年度は交通広告の拡大や新聞広

告を実施いたしました。

また、若者向けのキャンペーンとしましては、毎年1～3月に実施しておりますけれども、交通広告や映画館でのCM上映などに加えて、23年度は皆様の机上にお配りいたしました、こちらの手帳型のカレンダーを作成いたしまして、都内の高校卒業生全員に配付させていただきました。

その下の2つ目の丸でございますが、金融経済教育モデル事業の拡充ということでございます。都は多重債務問題の未然防止のために金融経済教育の取組も進めておりまして、21年度から23年度まで、小中学校を対象としたモデル事業を実施いたしました。昨年度は学校現場の声を踏まえて改訂した教材を使用し、計23校で授業等を行ったところでございます。

24年度の取組としましては、高齢者向けの被害防止キャンペーンとして啓発グッズの作成・配付、また、多重債務問題対策として関係部会の合同開催や、23年度で終了した金融経済教育モデル事業の成果の活用などの取組を行ってまいります。

1枚おめくりください。「政策課題2 悪質事業者を市場から排除する」でございます。施策の方向としましては、取締りの強化、適正な指導等を掲げております。

悪質事業者に対する取締りの強化につきましては特商法及び都条例に基づく立入調査36件、行政処分等18件を実施いたしました。

処分事例としましては、絵画等の展覧会出品サービスの訪問販売や電話勧誘販売での提供事業者に対する業務停止命令、誇大広告により海外企業への投資を募っていた通販事業者に対する業務停止命令などを実施したほか、貴金属買取業者による訪問買取行為、いわゆる押し買いでございますが、そうしたものや、クレジットカード現金化を法規制するよう国に求めるなどの取組を行いました。

2つ目の丸のインターネット広告監視の強化につきましては、インターネット上で不当な広告・表示を行った431事業者への改善指導を実施したほか、原発事故以降の放射性物質に対する消費者の不安の高まりに乗じて、根拠なく放射性物質対策をうたうさまざまな商品の広告・表示が見受けられましたので、昨年5月に緊急調査を実施し、7月には53事業者に対して改善指導を行いました。

24年度は利殖商法等の新手の悪質商法に対して積極的な情報収集と取締りを実施するとともに、通信販売や訪問販売等を行う事業者を対象に、関係法令の基礎的な知識を習得していただくコンプライアンス講習会を実施し、法令を遵守した事業活動を促すなどの取



組を引き続き進めてまいります。

1枚おめくりください。「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。

施策の方向としましては、安全な商品とサービスの確保、インターネット等電子商取引における安心の確保などを掲げております。

まず、事業者への商品等の注意表示の改善等指導についてですが、都は消費生活総合センターに寄せられる相談情報を始め、商品等に関する危害・危険情報を広く収集し、その分析や対応策の検討を行った上で注意表示の改善などを指導してありまして、昨年度は14件の指導を行いました。

また、商品等の安全等に疑いがある場合には、消費生活条例第9条に基づく調査を実施し、事業者指導や都民への注意喚起などを行ってありまして、昨年度はカイロポケット付きインナーウェアの安全性に関する調査などを実施いたしました。

また、事故情報などを基に商品テストを行い、消費者等への情報提供や業界団体への要望を実施してありまして、今年の夏は節電対策で扇風機を使う機会が増えることが予想されたため、扇風機カバーの幼児に対する事故防止の効果に関する調査などを行いました。

24年度は引き続き、身近に潜む危険掘り起こしのためのヒヤリ・ハット体験調査や商品テストなど、商品・サービスの安心・安全確保のための取組を行ってまいります。

1枚おめくりください。「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。

施策の方向といたしましては、役立つ情報の提供、消費者教育・啓発、消費者の組織的な活動への支援などを掲げております。

23年度には東京都の消費生活行政情報を総合的に扱うホームページである「東京暮らしWEB」を全面的にリニューアルいたしました。リニューアルに当たっては、見る人の立場に立ったデザインや構成にするよう工夫するとともに、トラブルの解決に役立つ情報提供や消費者教育用の動画の配信も開始いたしました。また、毎月10万部発行しております生活情報誌「東京らしねっと」につきましても、全ページフルカラー化しまして、より見やすい紙面づくりに努めているところでございます。

その下でございますが、都民向けの各種講座を実施してありまして、消費生活総合センターでは、身近で話題性のあるテーマを取り上げる啓発講座、教員が参加しやすい夏休み期間中に開催する消費者問題教員講座、地域で消費者リーダーとして活動できる人材育成

のための消費者問題マスター講座などを開催いたしました。

また、計量検定所では、都民に親しみながら計量制度への理解を深めていただけるよう、11月1日の計量記念日に「都民計量のひろば」を開催いたしました。

24年度には「東京くらしWEB」において、都民が必要とする情報をタイムリーに発信するとともに、ツイッター、メールマガジンとの連携により、より効果的な情報発信に努めるなど、引き続き取組を進めてまいります。

1枚おめくりください。最後の課題になりますが「政策課題5 消費者の意見や考えを、行政や事業者の活動に活かす」でございます。

ここでは施策の方向として、消費者の都政への参加・参画、消費者との協働の推進、都と区市町村との連携を掲げております。

23年度には、消費生活調査員500名を都民から公募し、JAS法の品質表示調査、さまざまな商品の表示・広告調査、計量調査を実施し、その結果に基づき、必要に応じて事業者への指導を行いました。

また、学校など各種団体が消費者問題に関する講座を実施する際に、消費者問題に関する一定の知識を身に付けた東京都消費者啓発員、コンシューマー・エイドと呼んでおりますが、そういった方を派遣いたしました。

また、大学生や社会人ボランティアなどにご協力いただきまして、消費者問題に関する出前寄席の実施や、消費者月間事業における消費者団体との協働などの取組も行っております。

区市町村につきましては、相談窓口を強化するための事業に対して交付金を交付するとともに、相談員を対象とした実務研修である「東京消費生活相談アカデミー」を開講し、相談員のレベルアップを支援させていただきました。

24年度の取組でございますが、東京都生活協同組合連合会さんとの協働による消費者啓発事業や、引き続き基金を活用して区市町村支援を実施するなど、今後とも消費者を始め、事業者や区市町村など多くの主体との連携を深めながら施策を推進してまいります。

雑駁でございますが、説明は以上でございます。

後藤会長 どうもありがとうございました。

ただいまのご説明につきましてご意見、ご質問等がありましたらお出しください。よろしく願いいたします。

大津委員 では、ご意見として。

いろいろと進捗中ということでありまして、やはりこの消費者行政といいますのは、先ほど局長もおっしゃいました現場を持つ強みということと、また、生活文化局の中でも直接人の命と安全を守るといったことができるのも、本当にこの部署だけでありまして、果たす役割は本当に大きいと思っております。そういう観点から、世界有数のこの大都市東京で多くの事故が発生をしております、消防庁によれば年間11万人の方々が不慮の事故で搬送されております。こうした都民が生活する上で、商品やサービスに起因するいろいろな危険にさらされておるわけで、都は事業活動によって生ずる危険から都民の命を守り、生活の安全を確保していくという大きな役割を持っていると思っております。そうした観点から3点申し上げておきたいと思っております。

1つ目は、東京都が持っている権限を積極的に実行していくということが重要であるということです。例えば、人の命に本当に危険が及ぶような現状を放置していて、なかなか解決しない案件に関しては、また都民事故で死亡者などを出した場合には、どうしても遠慮しがちな業界団体・事業者に対して、行政の立場から権限を的確に実行していくことが大切であると考えます。

例えば、石原知事の行政査察権というものも確立されているわけで、消費者庁と国と都の狭間におけるような隙間案件で、直接命に関わる、これは重要だ、急いだ方がいいという場合には、伝家の宝刀が抜けるような状態を常にいろいろとキャッチをしておいてほしいと思っております。

2つ目は関係部局との連携の必要性を既にやっておられますけれども、更にお願ひしたいと思っております。生文の中では消費生活部が現場を消費生活総合センターとともに抱えております。では、事故が起きたらどうするか。119番、消防庁が事故現場の情報をすべて握っております。

一方、オレオレ詐欺に引っかかったらどうするか。渋谷も結構富裕層が多く、高額をすぐに振り込んでおりますが、そういう場合にはやはり110番にというふうにいると広報もしていますから、110番にいきます。そういう意味で消防庁、警視庁との連携も大いに強化をしてほしいと思っております。

プラス健康面に関しては福祉保健局というように、事案に応じてさまざまな都庁内の関係部局と連携をしていただきたいと思いますと思っております。

この2つ目について、具体的に2つの事例を申し上げます。まず、消防庁ですけれども、ずっと生文の消費者行政でやってきたのは、例えばお風呂場で滑った、転倒した、その事

故の未然防止ということを相当啓蒙といいますか、広報をしてきたと思います。

では、最近ではどうなっているかという、消防庁のこの5年のデータによりますと、やはりご高齢者が浴槽で溺れるという事故が非常にクローズアップされています。実際、直近の年の2010年では、浴槽で溺れた都民が1931名おられて、そのうち65歳以上が371人です。

年々多少増えてもいますけれども、これは高齢者の人口が増えていることに比例した増え方かもしれません。そういう意味で、滑った、転んだだけではなくて、お風呂のシニア層の溺れるということなども、今度の改定をする5年間の計画の中にはそういったことも、さまざまな直近のデータを5年の蓄積から取って、必要なものをメニューに入れ込んでいくということも是非、進捗途中、その次の準備の中でやっていただきたいと思っています。

もう一つは警視庁との連携で、直接警視庁との連携を、多分都も遠慮しているかもしれませんが、だとしたら青少年・治安対策本部経由でもいいですし、ダイレクトでもいいですし、オレオレ詐欺などの現場でも、いろいろな、巧みで高等な手段になっていますので、そういうことも常時把握をしてほしいと思っています。

例えば渋谷の中では、敬老会とかに行きますとおじいちゃんおばあちゃんたちに、いろいろなオレオレ詐欺の話とかがあるんですけども、警視庁や防災協会の中では、このように渋谷ではトイレトペーパーをつくっています。たまにはおじいちゃんおばあちゃんとお話をしましょうということで、おばあさん、おじいさん、サンデーコールなんていって、こういうトイレトペーパーなどもつくって敬老会でいろいろな説明をしまして、私たち議員も来賓ということでお招きいただきますので、こういったトイレトペーパーもいただきましたし、去年のクリスマスにはこんなクリスマスツリーに「その電話、大丈夫？もう一度かけ直して」とか、こういったいろいろな媒体も使って、そんな注意喚起もやっています。

一方、生活文化局も本当に力を入れて、オレオレ詐欺のいろいろな広報をしていますけれども、同じ広報の仕方の中でもさまざまな連携をしながら、総合的に都全体として、都民が都庁も警視庁も消防庁も福祉保健局も、その縦割というのは都民には通じませんし、1つの都ですので、そんなことも連携の中でいろいろと知恵を出して、いろいろな対策を期待しておりますし、こういった現場の声も報告したいと思います。

3点目ですが、やはり今後ますます都民に向けた危険の芽防止の発信力が重要でありまして、本当に安全ライターについては、この審議会としても大きな効果があった実績のひ

とつだと思っていますし、その広報も的確に届いているようではあります。危害・危険から都民の安全を守る、都民一人ひとりに、その事例ごとに応じて直接ダイレクトに広報ができるルート・手段の実行、そういったものも求められておりますので、以上3点を意見としながら、ちょっと回答もいただきたいと思いますが、今後の5年間の計画に入れ込むというところで、意見を言わせていただきました。

以上です。

後藤会長 どうもありがとうございました。回答もいただきたいというお話ですが、よろしく願いいたします。

生活安全課長 生活安全課長の犬野と申します。座ってお話をさせていただきます。

商品等に関する危険、それから、安全確保についてのお話がありましたので、私の方から若干お話とご説明を申し上げたいと存じます。

大津委員がご指摘になりました、行政としての権限をしっかりと行使していくべきではないかという点につきましては、東京都は消費生活条例に基づきまして積極的にいろいろな商品等の危険性について調査を行いまして、その調査結果に基づいて、必要に応じまして、事業者に対して呼び出すという積極的な調査・指導を行っているところでございます。

今後も条例は当然でございますけれども、消費者安全法ができております。この中で、ただいま委員がご指摘になりました知事の調査権限もございますので、必要に応じて、本当にそういった権限をしっかりと活用しながら対応していきたいと考えております。

そのほかにも、消費生活用製品安全法がございまして、例えばライターにつきましては当審議会にもいろいろ報告したところでございますけれども、法律が改正されまして、PSCマークが付いているものでなければ、昨年の9月から販売できなくなっておりますが、本年2月に都内で大変悲惨なライターによる火災の事故が起こっております。そういった折にも、PSCマークが本当に付いているのかどうか、その現場の近くのお店に緊急に立入調査をするなど、権限をしっかりと活用して、発揮してまいりたいと思っております。

関係部局との連携でございますけれども、消費者事故等情報検討会を既に設置をしておりますして、東京都健康安全研究センター、都立の産業技術研究センター、東京消防庁、国民生活センターを始め、関連する方々に入らせていただいて、意見交換をしております。特に東京消防庁とは日常的に情報交換をしておりますして、ただいま委員のお話にございましたおぼれの事故なども、つぶさに私どもは情報としてはキャッチをしているところでございまして、都として、例えばそういった事故についてどういったことができるのか、しっ

かり考えてまいりたいと思っております。

都民に対する効果的な発信といたしまして、ただいま委員のお話にありましたライターについて、これは都内のすべての幼稚園、保育園に対しまして、園児1人に1枚つくりまして、保護者の方にお配りしているということでございます。全体では47万部つくっております。

そういうことで必要な情報が、本当にしっかり必要な方に届くように発信をしているところでございます。こういった観点からターゲットを見定めて、きちんと本当に未然防止、命を守るというふうに、効果のある発信を、これからも、いろいろ知恵を出しながらやっ  
てまいりたいと思っております。

安全の分野に関しましては以上です。大変雑駁ではございますが、ご説明を申し上げたところでございます。

後藤会長 大津委員、よろしいでしょうか。

それでは、ほかにご意見、ご質問はございますでしょうか。

よろしく申し上げます。

宮崎委員 政策課題の4で「東京くらしWEB」について何か所かにわたってご報告があります。

「東京くらしWEB」のリニューアルの画面はときどき拝見しますが、非常にアップトゥデートな話題で更新されていて、大変結構かと思えます。非常に美しく見やすくなりました。そういう印象です。

ただ、余りにおとなし過ぎて、きれい過ぎて、少しインパクトが足りないのではないかという印象もございます。

特にフィッシングについても手口の解説だとか、こういうふうに注意なさいということが記されておりますけれども、フィッシング自体がおどろおどろしいわけで、もう少し画面もおどろおどろしく、見られるような意味でおどろおどろしくつくる必要があるのではないか。

パラレルで問題を併記しているという印象もございますので、フィッシングだとかという、ウェブ犯罪でいえばワンクリックの問題がありますので、私はその2点を強く強調していただきたいという感じしております。

このウェブについてのご質問ですけれども、1つは最近消費者庁が規制することになったコンプリートガチャです。これは東京都にはどういう形で消費者からの相談や被害の訴

えがあったのか、その辺の状況をお話しいただきたいのが1点です。

政策課題の4に24年度の計画としまして「東京くらしWEB」等、ツイッター、メールマガジンとの連携というのがあります。86ページの少し詳しい資料を読みましたが、いまだ少し実態が見えない。どのようにツイッターと連携しながらサイトを運営していこうというお考えなのか、それをお聞かせいただきたい。2点ご質問いたします。

後藤会長 いかがでしょうか。

よろしく申し上げます。

消費生活総合センター相談課長 相談課長の今井でございます。

先ほどのコンプリートガチャの相談状況につきましては、当センターに寄せられます多くの相談は保護者の方から、息子が使ってしまった、最初は無料というゲームの感覚でやったところ、いろいろなアプリを取り込んで、それで使ってしまったところ、高額の請求になってきたということで、保護者の方が請求を見てびっくりされたとか、その場合にはどうしたらいいのだろうかとか、そういった相談が多く寄せられておりました。それは消費者庁の方で規制が、違法性があるという形で連休明けに発表されましたけれども、最近では相談については、逆に今まで買ったカードについては何とかならないだろうかとか、相談される方も多くいますけれども、その後は沈静化の動きになっております。

コンプリートガチャにつきましては以上でございます。

後藤会長 よろしく申し上げます。

消費者情報総括担当課長 消費者情報総括担当課長の赤羽でございます。よろしくお願いいたします。

委員がご質問の「東京くらしWEB」のリニューアルの状況及び「東京くらしWEB」とツイッターですとかメールマガジンの連携について補足のご説明をさせていただきます。

「東京くらしWEB」はこの4月にリニューアルいたしました。全体の統一感、また、行政の縦割的なページだったものを、都民の目から見やすくするというコンセプトを基にリニューアルをいたしました。やはり最近になって、全体的にめりはり感が足りない等そういったところは事務局でも認識しております。今回から分析ソフトも入れたので、ウェブを見に来てくださった方がどういった動きをしているかですとか、どういうページが見やすいかですとか、そういったところが数でわかるようになりましたので、そういった分析を加えながら定期的に改善をしていきたいと思っております。

「東京くらしWEB」とツイッターとの連携でございますが、ツイッターも3月から試

行として始めまして、ようやく3か月経過したところでございます。ツイッターで発信したものをウェブのどのくらいの方がページビューというか、見に来てくださっているかという、やはりツイッターで流した後の次の日、またその次の日、この2日にかなりウェブを見ていただけるということが数としてわかりました。こういったところで、ツイッターでまず多くの方に目にさせていただいて、そこからリンクで「東京くらしWEB」の詳しいページに入っていただく。そういったところを積極的に進めていきたいと思っております。

以上でございます。

後藤会長 ありがとうございます。

宮崎委員、よろしいでしょうか。

宮崎委員 はい、結構です。

後藤会長 この後もご発言の機会がございますので、次の議事に進めさせていただきます。

議事2であります。報告事項につきまして事務局から説明してください。よろしくお願いたします。

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。

それでは、資料4の第21次東京都消費生活対策審議会答申を受けてのこれまでの取組につきまして、恐縮ですが、着席にてご説明申し上げます。

初めに、資料の次のページ、「消費者被害救済委員会の機能強化（概要）」をごらんいただきたいと思います。これは答申の概要の資料でございます。この資料で答申のポイントをご確認していただいた後に、それについての取組状況をご報告させていただきます。

この資料の黒地に白抜きで記載されている事項が委員会の機能強化の内容となっております。まず左上の受付範囲の拡大につきましては、区市町村及び一定の要件を満たす消費者団体が受けた案件も委員会の審議対象とすべきであるというものでございました。

次に、その右側の対象とする紛争案件の拡大につきましては、委員会への付託要件を追加して、委員会に付託できる紛争類型を拡大すべきであるというものでございました。

右側の囲みの中にございます消費者被害救済委員会の審議体制の強化につきましては、従来型の指針提示型の部会に加えまして、迅速かつ機動的な審議体制を採用した迅速解決型の部会を設置すべきであるというものでございました。

その左側の民間ADR機関との連携につきましては、将来的には相談者が紛争解決機関



としての民間ADR機関を選択した場合に、当該機関につないでいくことができるような仕組みを構築すべきであるというものでございました。

最後に、その下の情報提供の充実につきましては、すべての部会において解決指針等を取りまとめた報告書を作成することとし、特に迅速解決型の部会については、コンパクトな報告書を作成して、迅速に情報提供すべきであるというものでございました。

前のページにお戻りください。昨年12月21日に答申をいただいてからの取組についてですが、1～3月にかけて区及び市町村、消費生活相談及びあっせんを相当期間継続して実施していることなど、答申にございました一定の要件を満たす消費者団体に対しまして、答申内容をご説明いたしました。

3月には消費生活条例の改正等によりまして、受付範囲の拡大につきましては、区市町村及び一定の要件を満たす消費者団体が受付けた案件も消費者被害救済委員会の審議対象といたしました。また、対象とする紛争案件の拡大につきましては、「財産」に係る被害の重大性あるいは「被害の反復性」など、委員会に付託できる紛争の種類を追加することによりまして、より多くの被害救済を図れるようにいたしました。

審議体制の強化につきましては、委員会の委員を4名増員するとともに、部会につきましては、従来型の部会を「あっせん・調停第一部会」といたしまして、それに加えて新たに迅速かつ機動的な審議体制を採用した部会として、「あっせん・調停第二部会」を設置することといたしました。

4月には、区市町村を対象に委員会への案件付託に係る事務手続につきまして説明会を開催いたしました。また、5月からは一定の要件を満たす消費者団体に対しまして、委員会への案件付託に係る事務手続について、個別説明を行っているところでございます。

今後の取組でございますが、6月20日に開催いたします消費者被害救済委員会の総会におきまして、情報提供の充実など委員会の運営についてご確認いただきまして、その後、総会終了後できるだけ速やかに委員会に案件の付託をしていきたいと考えております。また、民間ADR機関との連携につきましては、今後各機関におけます紛争案件の事例ですとか解決策、処理期間、費用などの実情を把握するための調査を行ってまいりたいと思っております。

説明は以上でございます。

後藤会長 ありがとうございます。

ただいまの説明につきまして、ご意見、ご質問等がありましたらお出しください。よろ

しくお願いいたします。

飛田委員、よろしく申し上げます。

飛田委員 東京都地域婦人団体連盟の飛田と申します。ご説明をお伺いいたしまして、質問というよりもお願いをいたしたいと思ひまして、発言させていただきます。

今回の被害救済委員会の新しい消費生活条例の改正を伴う取組ということは、本来被害救済委員会の持つ機能より充実させていくという方向を持っておりますので、基本的には賛成いたしております。実際に私自身も関わらせていただいたものですから、その経験から多少危惧いたしますことを是非、そうならないように申し上げますということで申し上げたいのですが、今回、コンパクトな報告書を作成して迅速に情報提供するという部会を立ち上げられるということ、確かにたくさんの問題が起こっておりますし、区市町村や消費者団体からの付託依頼もこれから受付けるということで、対応する上ではそのような体制がとても有効であると思ひます。

しかし、そこで是非忘れていただきたくないことは、ともすると後追いになりがちになってしまひまして、それを防ごうということで迅速部会ができるのであらうと思ひますけれども、都民に対する年齢層に応じた情報提供と事業者あるいは警察等への通報、東京都の中で迅速特別機動の横断的な組織を設けていらっしゃるんですが、そちらへのフィードバックを是非行っていただきたいと願っております。そういう2本立てでやっていただくことがより充実した機能が展開されることになると思ひます。

将来的には、今回、法テラスのことが上がっておりませんけれども、民間ADR機関というものとあちらは性質が違ふと思ひますが、法テラス等とも情報を共有していただきまして、この情報が東京都の区市町村、東京都内の消費者団体にとどまらず、全国的にフィードバックできるものは情報共有、消費者庁等とも連携しながらやっていただけたらと期待します。東京都は常に先進的に行っており、これからもリーダーシップを持って進めていけるものと信じておりますので、そのような対応をお願いしたいと思ひます。

どうぞよろしくお願いいたします。

後藤会長 よろしいでしょうか。何かございますか。

畔上委員 畔上です。

今のお話は大変貴重なお話だと思ひたのですが、そうしたフィードバックをしたりするためにも、この救済委員会が審議体制を強化するというに当たって、事務局体制を強化すべきではないかという意見を述べさせていただきましたが、その点はどうだったの

かという点だけ確認させていただきたいと思います。

後藤会長 それでは、お願いいたします。

消費生活総合センター所長 まず飛田委員のご意見の関係でございますけれども、迅速な情報発信の必要性というものは、私ども相談現場で非常に痛感しておりまして、そういう意味で被害救済委員会に付託された案件も含めまして、情報発信に努めてまいりたいと考えてございます。

被害救済委員会の報告書の中で提言がある部分につきましては、委員がおっしゃったような横串の連携体制の下に、必要な取組を進めていきたいと考えております。

民間ADR機関以外の公的な相談機関、紛争解決機関との連携につきましても情報交換を図りながら、具体的な連携について検討してまいりたいと考えてございます。

続きまして、畔上委員のご質問の事務局体制の強化でございますけれども、事務局につきましては、従前3名のところを本年4月1日からは6名体制ということで強化いたしました。そういう形で体制を整えましたので、できるだけ早く付託して委員会を進めていきたいと考えてございます。

後藤会長 よろしいでしょうか。

ほかに何かご意見、ご質問ございますでしょうか。

それでは、次に議事3、消費生活基本計画の改定に向けての意見交換でございます。さきほどの局長のご挨拶にもありましたけれども、本年度は基本計画の最終年度に当たり、計画改定について次の第2回総会で諮問される予定とのことでございます。本日は、委員の皆様は現在の消費者問題についての認識など自由に意見をお出しただけたらと存じます。

意見交換を始めるに当たりまして、現在の基本計画に緊急対策として挙げられています東京都の施策につきまして、これまでの取組状況などをまとめた資料を事務局で用意しておりますので、事務局よりご説明いただきたいと思います。

よろしくお願いいたします。

企画調整課長 それでは、お手元のA3の資料でございますが、「現基本計画策定以降の動きを踏まえた検討のための資料」をごらんください。こちらの表紙にございますのが今の基本計画の体系でございます。4つの緊急対策と5つの政策課題で構成されております。四角で囲いました緊急対策の部分は、現在の計画において、現場主義の視点から特に緊急に取り組むこととして設定したものでございます。

計画策定後4年が経過いたしました。計画に基づく取組も進んでまいりました。緊急対策の「緊急」という言葉は馴染まなくなってきましたが、今なお取り組むべき課題や新たな課題などもございます。事務局といたしましては、この緊急対策の成果や現状などを踏まえ、改定後の計画では今後重点的に進めるべき取組を重点課題あるいは重要施策などといった形で位置づけることについて検討していきたいと考えております。委員の皆様には、今後の方向性などについてご意見を賜りたく、そのご参考としてこちらの資料を用意させていただきました。

表紙をおめくりください。まず資料の構成について簡単にご説明申し上げます。緊急対策ごとに、資料上段左側に「主な具体的施策の成果」、その右にそれを踏まえた「現状・課題」が今、どのようになっているのか、資料下段には「現基本計画策定後の動き」として、計画を策定した20年8月以降の法改正など、国や都における比較的大きな動きについて記載しております。資料の一番右側には、「今後の方向性（参考）」として のところがございますように、緊急対策の成果と課題を踏まえて、改定後の5年間の計画で重点的に取り組むべきことを記載しております。こちらはあくまでご参考といたしますが、たたき台として事務局で用意させていただいたものでございますので、これにとらわれることなくご意見をいただければと存じます。

では、内容の説明に入らせていただきます。「緊急対策1 高齢者・若者等を狙う悪質商法の撲滅」でございますが、「主な具体的施策の成果」としましては、悪質事業者に対する取締まりの強化ということでございます。都は、悪質事業者に対する指導・処分を実施するための「特別機動調査班」を設置し、取締りを実施してまいりました。行政処分等の実績は全国トップクラスで、下の表に記載のとおり、指導・処分の実績件数は年間おおむね110件程度となっております。

処分の事例としましては、高齢者に対し布団・浄水器などの点検商法や健康機器・食品のSF商法を行う事業者への処分、若者に対して美顔器・化粧品などのキャッチセールスを行う事業者への処分などがございます。

次に、都県境を越えて広域的に事業を行う悪質事業者に対しては、五都県悪質事業者対策会議を中心とした広域的な連携により、合同指導・合同処分を実施するほか、警視庁、消費者庁、経済産業省とも日ごろから情報交換を密にしております、連携して取締りを実施しております。

都庁内の連携としましては、関係各局で課題に横断的に対応するための「特別対策班」

を設置し、迅速な取組を進めております。取組事例としては、語学留学あっせんに関する契約トラブルについて、旅行業の所管部署と連携し、事業者指導を行うとともに、国に対し法規制を含む必要な措置を取るよう働きかけを行いました。

有料老人ホームをめぐるトラブルにつきましては、福祉部門と連携し、有料老人ホームを選ぶ際のチェックポイントを記載したリーフレットを作成するほか、消費者を誤認させる恐れのある広告表示が認められた事業者に対し、改善を指導しました。

右の「現状・課題」でございますが、悪質事業者による被害の拡大・未然防止ということでございまして、次々と現れる新卒の悪質商法への対応ということがございます。また、都内の消費生活センターで受け付けた相談件数のうち、若者、ここでは29歳以下でございますが、若者からの相談は件数、割合とも減少しておりますが、60歳以上の方からの相談は依然として増加しております。

2つある図の上の方の図は、高齢者からの相談件数の推移を示しております。文字が小さく見にくくて大変申し訳ないのですが、18年度には相談件数の21.2%でしたが、22年度には27.8%を占めるようになっております。また、平均契約金額は322万円と、相談全体の平均金額よりもかなり高額になっております。

架空・不当請求に関する相談件数は減少傾向にございますが、下の図のように23年度の上半期以降、スマートフォンの普及に伴いまして、スマートフォンにおける架空・不当請求の相談が急増しております。

資料下段の「現基本計画策定後の動き」につきましては、21年9月に消費者庁及び消費者委員会が設置され、翌年には、22年度からの5年間の計画期間とする新たな消費者基本計画が策定されました。また、指定商品・指定役務制の廃止などを内容とする特定商取引法の改正も行われております。

資料右側の「今後の方向性」には、緊急対策の成果を踏まえて改定後の計画で重点的に取り組むべきこととして、相談内容を端緒に、巧妙化する悪質事業者の手口や新卒の悪質商法の把握と対策、取締りの徹底と消費者被害の未然防止につながる消費者への普及啓発及び消費者教育、特に高齢者の被害が深刻であるため、他機関との連携を推進し、高齢者の被害防止を挙げております。

1ページおめくりください。「緊急対策2 『待ち』から『攻め』への情報収集・発信」でございます。ここでは、消費者問題の解決のためには、日常生活に潜む危害・危険など表面には現れてこない隠れたものを含め、さまざまな情報の収集・分析が重要との認識の

下に具体的施策を掲げております。

「主な具体的施策の成果」でございますが、ヒヤリ・ハット情報の収集・分析として、日常生活の中に埋もれているヒヤリ・ハット情報を掘り起こすため、3,000人規模のインターネットアンケートを年4回実施しております。また、この調査に基づいた事故防止ガイドを作成し、関連する業界団体や行政機関に配付することにより、消費者の危害・危険の未然防止を図っております。最近のテーマ・取組事例としましては、シニア世代を対象に、台所や浴室など、身の回りに潜む危険について注意喚起を行う危険防止ガイドなどを作成、配付いたしました。

次の消費生活調査員調査ですが、都民から公募した500人の調査員が小売店舗などにおける商品の表示などについて調査を実施し、その結果に基づき、都が関係業界や事業者に対して指導を実施しております。

消費者情報の発信につきましては、悪質商法の手口等を、ご希望の場所にこちらから出向いてお伝えする「出前講座」などを実施するほか、先ほどご説明申し上げましたとおり、ホームページの「東京くらしWEB」をリニューアルいたしました。

次に「現状・課題」でございますが、まずヒヤリ・ハット情報の収集・分析につきましては、受傷別や季節別など、新たな切り口での潜在的危険の抽出、調査結果を消費者に効果的に伝えるために、情報発信や注意喚起をどのように行っていくかといった課題がございます。

消費生活調査員調査については、調査手法等の検討を行っていく必要がございます。

消費者情報の発信につきましては、さまざまな情報発信ツールなどを活用した効果的な情報提供の在り方や、アクセス件数が伸び悩んでいる「東京くらしWEB」について、より多くの方にアクセスしてもらうための情報提供の方法の検討が課題となっております。

その下の「現基本計画策定後の動き」でございますが、21年4月には消費者安全法の制定や消費生活用製品安全法の改正がございました。

一番右の「今後の方向性」でございますが、ヒヤリ・ハット情報や相談情報など総合的な情報収集と効果的な情報発信を挙げております。

1ページおめくりください。「緊急対策3 東京都消費生活総合センターの強化」でございます。 「主な具体的施策の成果」でございますが、消費生活相談体制の充実といたしまして、高度化・複雑化する相談に対応するため、10の専門分野グループによる相談処理を実施しておりまして、区市町村ではなかなか対応が困難な高度専門的な相談に対応し

ております。21年度から相談員を増員し40名体制をとっておりまして、土曜日にも相談を実施しております。

区市町村消費者行政への支援としましては、「センター・オブ・センターズ」として区市町村の消費者行政担当職員や相談員に対する研修、相談処理に参考になる情報の提供などの支援を行っております。

また、消費者教育の充実、情報提供の強化といたしましては、消費者問題についての講座や消費者教育のための教材作成、「東京くらしねっと」等による情報提供なども行っております。

消費者被害救済委員会につきましては、先ほど報告事項でご説明申し上げたとおりでございます。

次に「現状・課題」でございますが、消費生活相談体制の充実としましては、引き続き相談員の専門性や相談処理の向上を図り、巧妙化する手口に対応していく必要がございます。また、その下の図をごらんいただきますと、都内の消費生活センターに寄せられた相談件数のうち、区市町村で受け付けたものを白抜きの部分で示してございますが、全体の7割以上を占めておりまして、区市町村が住民に最も身近な相談窓口として大きな役割を果たしていることがわかりいただけるかと存じます。区市町村に対し、「センター・オブ・センターズ」として引き続き支援を行っていくことが課題でございます。

図の下になりますが、消費者教育の充実、情報提供の強化につきましては、消費者教材等を活用した学校等における消費者教育の推進、また、消費者被害救済委員会については、区市町村に対する委員会の設置・運営ノウハウの提供や民間ADRとの連携による被害救済の選択肢の拡大が課題となっております。

その下、「現基本計画策定後の動き」としましては、消費者教育推進に関する法律案の議員立法に向けた動きがございます。都の条例改正につきましては、先ほどの報告事項のとおりでございます。

「今後の方向性」でございますが、消費生活センターとして引き続き高度な対応能力を身につけた相談員による対応と区市町村消費者行政への支援、消費者被害の未然防止の観点から、教育機関等との連携を充実させ、より効果的な消費者教育及び情報提供の強化、強化された消費者被害救済委員会の活用とともに、民間ADR等と連携し、多様な消費者被害の救済ということを挙げております。

1ページおめくりください。「緊急対策4 法制度上の問題点の改善を国に働きかける」

でございます。「主な取組の成果」でございますが、商号を変えて悪質商法を繰り返す事業者への対応として、行政処分を受けた事業者の役員個人に対しても処分を行うことについて、他の県では国要望というものを東京都では国への提案要求と呼んでおりますが、そういった国への働きかけを行いまして、その後、過去の行政処分を踏まえてより重い処分を行うことが可能となりました。

2つ目の丸、行政処分の根拠となる証言をした消費者に損害賠償を求める事業者への対応でございますが、証言をした消費者への支援の仕組みづくりについて国提案を実施しております。あわせて都独自の取組として、証言をした消費者を守るため、訴訟等に際して弁護士費用を助成、貸し付けるなどの「支援プログラム」を策定しております。幸い、これまでに実績はございません。

3つ目の丸、景品表示法の都道府県知事の権限委譲については、知事の権限は改善指導・指示までであるため、権限を委譲するよう国提案を実施しております。

4つ目の丸、貴金属等の押し買いを行う事業者への対応について、特商法の規制対象とするよう国提案を実施しております。

最後の丸、クレジットカードの現金化事業者対策につきましては、現金化の規制に必要な法令の運用整備を行うよう国提案を実施するとともに、都自らの取組といたしましては、都民への普及啓発や消費者教育のためのDVDの作成・配付などを行っております。

「現状・課題」としては、行政処分の根拠となる証言をした消費者に損害賠償を求める事業者の対応については、都として消費者を守る仕組みをつくりましたが、国にはいまだご対応いただいております。

景品表示法の知事への権限委譲につきましては、現在の知事の権限では改善指導・指示までしかできず、それ以上の対応は国に対し措置要求を行う現在の仕組みでは、消費者被害の拡大のおそれがございます。

また、クレジットカードの現金化事業者対策につきましては、現金化の手口が巧妙化すると、現行の法律では対応できず、消費者の多重債務を深刻化させるおそれがございます。

資料下段の「現基本計画策定後の動き」でございますが、貴金属等の訪問購入に関する規定を盛り込んだ特商法の改正案が国会に提出されております。貸金業法や消費者安全法の改正につきましては記載のとおりでございます。

右側の「今後の方向性」でございますが、法制度上の問題点の改善の国への働きかけは一定の成果を上げておりますが、今後も必要に応じ国提案という形で国への働きかけを実



施してまいります。

説明は以上です。

後藤会長 ありがとうございました。

それでは、ただいまの説明を受けまして、意見交換に入りたいと思います。意見交換の進め方ですけれども、緊急対策1から始めて適当なところで時間を区切って次の対策に進めさせていただきます。言い足りなかったご意見などがありましたら、最後に残った時間を充てるといことにしたいと思いますので、皆様のご協力をお願いいたします。

まず緊急対策1について、ご意見等ありましたらお出しください。よろしく願いいたします。

矢野委員 緊急対策1に関しまして、東京都の積極的な取組で全国トップクラスの行政処分等が行われていますが、全国的に見るとこういった処分が本当に体制が整っていないとなかなかできないというところで厳しい状況があります。そういった意味で、広域連携が進められてはいますけれども、広域連携さえも十分にできないところは国が積極的にやるとは申していますが、より効果的な施策を4の国への提言と関連させて、今後の5年間のところでより処分が全国に及ぶような状況づくり、そのことの先進性を東京都が取るとい施策の方向性を検討する必要があるのではないかと思います。

後藤会長 いかがですか。何かございますか。

消費生活部長 今のご指摘の点ですが、五都県ということでやっていく中でも、また各県の温度差があるということは事実でございまして、東京都としても最近いろいろと処分後の訴訟問題とかそういうものもあって、なかなか及び腰になるような自治体も出てきているのですが、その辺りは矢野委員がご指摘のように弁護士の先生にも助言をいただきながら進めている中で、そういったものを積極的に東京都が自ら示しながら、近県もリードしながらやっていきたいと思っております。

後藤会長 よろしいでしょうか。ほかにございますでしょうか。

沢田委員、よろしく願いいたします。

沢田委員 ECネットワークの沢田と申します。初めて参加させていただきました。

今までも経済産業省とか消費者庁のインターネット取引に関する取組を見てきたところですが、東京都さんは以前から大変積極的にいろいろ取り組んでいただいていたいて、うらやましいかつ格好いいなと思っていましたところ、今のお話を伺ってその思いを強く裏づけられました。広域というお話もありましたので、更に可能であれば、現状認識と今後の課

題のところにつけ加えていただけるとうれしいなと思っていますのが、クロスボーダーという問題です。

もともとインターネット取引は余り場所を意識しないのでできるところがメリットです。悪質事業者にとってもそれは同じことでして、最近の傾向としておそらく都センさんもつかんでらっしゃると思いますが、日本国内にいた悪質事業者が海外に出て行って日本向けに悪さをしているということと、もともと海外にいる悪質事業者が、日本人がカモだということに気づいて、日本語で日本人向けのサイトをつくって悪さをしてくるということが非常に問題になってきています。

先ほどのご指摘がありましたコンプガチャなどの件とともに、クロスボーダーの話というのは非常に問題が大きくなってきています。被害額としてはそんなに大きなものではなく、1～5万円の間収まることが多く、身体に被害を生ずるようなものではないので、その意味では優先順位は高くないかもしれませんが、クロスボーダーというものも今後の意識の中に入れていただき、なかなか国の手が回らない、本来は国がいろいろ動かなくてはいけないところだと思いますが、手の回らないところを率先してできること、恐らく警告メールを1本出すだけでも相当効果があると思います。特商法違反、景品法違反は日常的に見られるところですので、ご関心をお持ちいただければうれしいなということです。

以上です。

後藤会長 ありがとうございます。何かございますでしょうか。

宮崎委員、よろしく申し上げます。

宮崎委員 高齢者と若者の消費者被害というものは、これからインターネットの普及とともに急速に増えるのではないかと予想できると思うのです。この緊急対策の第1番目の項目に高齢者と若者の被害を救おうという視点で書かれていて、全くもってまっとうなことだと思うのですが、よりインターネットを介してこの被害が広がるという認識を強く持つ必要があるのではないかと。この対策の中にもその視点を強く取り込む必要があるのではないかと。これは直感的に感じます。

質問は、1ページの表で現状と課題の中で、スマートフォンにおける架空・不当請求の相談についてデータを取ってあります。スマートフォンは携帯電話と一体に考えると約半分ぐらいの普及だと言われています。急速な普及があるということでスマートフォンに限定してこの調査をされたというのはわかるのですが、スマートフォンもあれば携帯もあるし

パソコンもあるわけです。ですので、不当請求の相談が急増しているということは、そういったツール全体で見てどうなのかという視点がとても大事だと思うのですが、スマートフォンに限られているというのは何か特別な理由があるのですか。全体に目を向けるべきだという点については、これからどんなふうにすべきだとお考えでしょうか。

後藤会長 先ほどの沢田委員と宮崎委員のご意見、ご質問について、まとめる形で何かコメントがあれば、都の側からよろしく願いいたします。

消費生活部長 今、スマートフォンのデータということなのですが、この中では直近の動きということでご紹介するということでスマートフォンに特化したのですが、センターの相談実績としましては宮崎委員がおっしゃったようなデータを持っておりまして、それは必要に応じて今後の審議会運営の中で資料としてお出しして、意見交換していただくということが可能でしたらそうさせていただければと思っております。

沢田委員のお話の部分でございますが、海外事業者の問題点というのはいろいろと私も処分事業者の対応をしていくときにもなかなか追跡が難しいということもございまして。今、東京都は平成16年から架空請求対策ということで、いろいろ都民が嫌がらせメールも含めてきたものに対して、メールだけではなくてサイトの通報とかそういったものをいただいて、なるべくインターネットに関しての注意喚起ということでは少し先行して進めたところはあるのですが、ご指摘のように新しい問題のところは必ずしも十分に対応できていないということがあると思いますので、そういったところをこの計画の中で力を入れていく必要があるかなと認識しております。

また、インターネットの問題で最近の若者被害の中でSNSとかで勧誘されるというか、一緒に食事をしましょうということなどをきっかけに、食事を食べに行ったらそこから一般的なお店ではないですが、アポイントメントセールスのような形で連れていかれて、高額な美顔器を売りつけられたりとかというケースがございまして。この場合、我々も一番問題だと思っているのは、証言をいただいているのですが、本来被害者である若者が最初のアポインターと呼ばれているのですが、同じぐらいの世代の若者に対して悪い人だと最後まで思わない。友達として寂しさの中で話してくれる相手で、こんなことがなければずっと友達でいられたのにと証言をいただくことがあるので、そういった辺りの若者に対してのインターネットの使い方というものがかなりいろいろな場面で交流サイトが使われているので、そういった問題も深めていければと思っております。

後藤会長 よろしいでしょうか。

飛田委員からお願いします。先に手を挙げたので。

飛田委員 ありがとうございます。

この緊急対策1でございますけれども、非常にこのところひどい被害を受けているということで何とかしたいという気持ちが募ってきております。1つはこれから先5年間の計画として考えていくときに、どういう手法を取るべきかということなのですが、今後の方向性の中で2段目のところに消費者教育、啓発とか教育に重点的に取り組むということが挙げられておまして、そのようにお願いしたいと思っております。例えば消費者教育を行うときにどのように行ったらいいか、ただいまの皆様のご発言をお伺いしていても感じるのですが、なかなか私たちは情報を発信している人に対する関心を十分に持ち得ないところがあって、そういう状況の中でいろいろな情報発信者、メディアに対するリテラシーといったらいいのでしょうか、情報を出している側の意図がよく理解できていないために子供たちもまた、多くの消費者またはお年寄りも被害に遭ってしまうということがあるのではないかと思っております。

さまざまなメディア、これはスマートフォンや今のインターネットなどに限らず、テレビのCMもそうですし、これからのことを考えますとマルチメディアと言われるような第三世代の放送もそうだと思いますけれども、そういう媒体の発しているもの、その中の広告の意図するもの、またはインフォーマーシャルという広告と情報と区別がつきにくいものといろいろあると思いますが、それらを見分ける力をどう養っていくかということが重要ではないかと思っております。

ですから、結果を見るとこれはこういう手口だからこれは明らかにしなければということ、勿論それは大事なのですが、ITを使った通販などを考えた場合には、無店舗販売であって訪販もそうですし、そういう無店舗販売の持っている構造的な危うさみたいなものも、店舗販売をして長年歴史のある企業と無店舗販売で姿もよくわからないようなところと取引することの危険性という角度からの情報提供も必要だと思いますし、ある意味では昨今、シャッター商店街などの問題も起こってきておりますけれども、地元の商店を見直すという社会の実相をしっかりと見つめるということにも通じるのかもしれない。そういった実態の見えない情報に踊らされるということを教育していく必要があると思います。

そういう情報の中には、金品を奪うというもののほかにマインドコントロールをしたりおかしい情報を吹き込むということだってあるわけですが、そのようなメディアリテラシーの角度からのアプローチということが必要ではないかということを感じておりました。

最近、各地域で100円バスがたくさん走っておりますけれども、そういうところに乗車される若い方やお年寄り、その中で区によってはスライドのような形で何かがあったら区のセンターへいらっしゃいとかこういう問題がありますよという消費者教育に使ってらっしゃるところもあります。都でもいろいろなメディアを通じて、電車もいいでしょうしバスでは既に都バスでは随分前から放送が行われておりますが、それも余り同じことの繰り返しでは意味がないので、少し角度を変えてみるという必要もあるのではないかと思います。

長くなって恐縮でございますが、そういう意味では、お年寄りの引っかけた手口などの場合ではなく、引っかけらずにここで踏みとどまって私は被害に遭わずに済んだと、もしやこれはおかしいのではないかと思ったような、こういう場合は「もしや」なのですよという引かかる前の判断をされた方の体験談など、それも「もしや」になってしまいますけれども、効果があるのかと思ったり考えあぐねておりますが、さまざまな手段を講じていただければありがたいと思っております。

以上です。

後藤会長 ただいまのはご意見ということで、よろしいでしょうか。

洞澤委員も手を挙げていただいておりますけれども、各緊急対策について均等に時間を使いたいものですから、最後に余った時間を使いますので、そこでご発言いただくということでもよろしいでしょうか。

緊急対策2に移りますが、何かご意見、ご質問はございますでしょうか。

河上委員、よろしく申し上げます。

河上委員 東京大学の河上でございます。この後所用で退出しますので、少しだけ話させていただきます。

「『待ち』から『攻め』へ」というスローガンは大変印象的で、いろいろ頑張っていたきたいと思うのですが、1つは消費者概念の拡張を考えていく必要があるのではないかということです。今までは、消費者という砦をつくってそこで勝負をしているいろいろな問題への対策を考えておりましたけれども、場合によっては中小の個人商店の店長さんも含めて消費者と言われる者の概念を少し広げてトラブルを見てみる必要があるのではないかということです。

次に、消費者事故という概念の拡張問題でして、これも意外に落とし穴になっていて、例えば学校でスポーツの最中にけがをしたというときに、それは単純な事故だということ

だということで終わらせるのか、それとも消費者事故としてとらえるものなのかという辺りの境が実は余りはっきりしていない。消費者庁の事故情報の収集方法にも基準が明確でない部分があって、お年寄りが餅をのどに詰ませたというのとこんにゃくゼリーをのどに詰ませたのとどこが違うのですかという話にもなりかねない。

そういうふうに消費者事故と言われるものについても従来の発想だけで考えないで、もう少し広目に考えていただく必要があるのではないかということで、今までの守備範囲を守るのではなくてもう少し前に出ていただきたいということが1つです。

もう一点、今、公共料金の問題でいろいろ盛んに言われていますけれども、電気料金なども含めて公共料金については、あてがわれたものを「そうですか」と使ってきたわけですが、消費者自身はその料金の策定について一定の情報を得て、場合によっては料金の策定に参画するという形で、公共料金問題などについても少し関心を持っていただけるとありがたいということでもあります。

第3番目は、連携のところでの「攻め」であります、「攻め」としていろんな広域地方連携とかさまざまな分野で連携作業をやっていこうということは大事なことで、今日の最初から話が出てきたところですがけれども、他方で話の中でずっと出てこなかったのは事業者団体、事業者との連携であります。多くの事業者の方々、特に真っ当に市場で活動している事業者の方々、悪質な事業者が市場から排除されることにむしろ利益を見出しておられるはずですから、事業者の方々とも必要に応じて連携して、例えば、消費者啓発であるとかいろんな場面で一緒にやっていくということで、むしろ co-regulation といいですか、消費者と事業者のウィン・ウィンの活動になるような事業活動を更に展開していったらどうかという辺りです。せっかく「『待ち』から『攻め』へ」という良いスローガンが出てきたので、ここは少し、今までの枠組みにとらわれないで、活動範囲を広げていただければという感想でございます。特に返事はいただかなくて結構です。

後藤会長 よろしいでしょうか。

矢野委員、よろしく願いいたします。

矢野委員 今後の方向性について、補足意見を述べさせていただきます。情報発信は非常に重要なことで、その内容も先ほど飛田委員からもご意見がありましたが、利用しやすくわかりやすい情報発信がなされることが重要ですが、それとあわせて消費者や都民がそれをどう積極的に活用できるか、そういう手立ての方策も今後は重要になってくるのではないかと思います。

以上です。

後藤会長 何か都の方から、河上委員と矢野委員のおっしゃったことも含めて何かございますでしょうか。

消費生活部長 河上委員の方からお話がありましたとおり、もう少し概念を広くというのは先ほどご説明した政策課題5本ありますが、河上委員が最後におっしゃった連携相手のところなどは政策課題5が消費者の意見や考えを行政や事業者の活動に生かしますというふうになっている辺りに、協働の相手として消費者だけではなくて事業者というものを加えたらどうかということで、センターでは既にそういった取組も始めているところもありますので、センターの所長ともそういう話を今、しているところでございまして、今回の計画の中でその辺りを深めていって、どこまで消費生活行政として都が踏み込んでいくかというところは是非ご意見をいただいて、盛り込めるものは盛り込んでいきたいなと思っております。

また、矢野委員ご発言の発信の活用のところ、やはり出すだけで満足してはいけないかと思っておりますので、その辺りは先ほど赤羽の方からご説明したような、ウェブの分析とかツイッターとかを都民が本当にそれを活用できているのかどうかという検証は継続的に続けて、特に今年リニューアルしたばかりですので、今年度は特にその辺りに力を入れて進めていく予定でございます

後藤会長 では、長谷川委員、よろしく願います。

長谷川委員 河上委員の言っていただきました事業者との連携という観点で、私どもの組織は消費者関連専門家会議と称しますが、基本的には事業者の担当する団体を基にして、そうはいつても一番は消費者のことを真剣に考える者が会員になっている。是非、このような連携の中にお加えいただいて、なかなか具体的なやり方とかスタンスの取り方は難しいものがあるのですが、実際にやる中でいろいろお互いに学ぶものもあると思っておりますので、我々も積極的に考えていきたいと思っておりますし、実際に消費生活総合センターさんとは少しずつそういうコラボレーションも進めておりますので、皆さんもそういう視点を考えていただければありがたいと思っております。

後藤会長 沢田委員、どうぞ。

沢田委員 簡単にします。

インターネットが悪者になってしまうと悲しいので活用の方で一言。ツイッターアカウントをせっかくつくっていただきましたので。ツイッターは、一方的な情報発信だけでは

なくて情報収集においても有効なツールと思っています。カモかも君のアカウントを有効に活用していただくためには、都民の方、特にツイッターのユーザーである若いママさんとか、そういった方々が気軽にアットマークでコメントを返してくれるように積極的に呼びかけていただけると良いと思います。どんどんコメントくださいと。ヒヤリ・ハット情報くださいでもいいですし、何か最近気になることがあったらくださいということになると、アンケートよりも気軽に簡単にできます。その分、勿論無責任な情報も入ってきてしまいますので、そこは東京都さんの情報リテラシーが問われるところということで、そういった覚悟でやっていただけるとおもしろいかなと思います。

もう一つ、インフルエンサーを捕まえていただけると情報の普及が飛躍的に高まってきます。一步間違えるとステルスマーケティングですけれども。この分野に関心を持っている有識者の方、弁護士の先生とか消費者問題をやってらっしゃる方でツイッターアカウントを持っていらっしゃる方はたくさんいらっしゃいます。最近はフェイスブックに移行しているので、フェイスブックも活用していただけるといいなと。彼らを通じてわっと広がっていくということを考えていただければいいかと思います。

以上です。

後藤会長 では、河村委員、よろしく申し上げます。

河村委員 初めて参加させていただきました主婦連合会の河村と申します。

もしかしたら今日は緊急対策のことだけなのではないでしょうか。個別のところの方は次回とか言った方がいいのかもしれませんが、河上委員が消費者事故の概念を広くとおっしゃったので、その関係で述べさせていただきたいとのですけれども、資料を読ませていただきますと消費者事故の概念の中にエレベーターとかジェットコースターとかプールとか、そういうものが含まれていないように見えるのです。その辺りも広げていただいて、これは典型的な消費者事故でございまして、私、事故調査関係のことに消費者団体として関わっているのですが、国として権限のある調査機関があるのは運輸安全委員会だけでございまして、今、消費者庁がつくろうとしています、鉄道と船舶と航空機以外は権限のある調査機関というものは日本にはございません。

エレベーターの事故などは調査されていないということはずっと運動しているシンドラーの市川さんなどもいらっやいまして、去年、東大でシンドラーのエレベーターの非常に深刻なヒヤリ・ハット、もう少しで体が切断されたのではないかという事故、ただ、すごく軽傷で済んだわけなのですが、その調査もどのように行われたのか私もよくわからな



いのですが、権限などは割と自治体の方であって、国よりも自治体の方が高かったりするということを国土交通省でも聞いてきました。その辺りを変えていこうとしているのですけれども、是非、東京都のこういう取組の中でも消費者事故の概念を広げていただいて事故調査をする。

よく警察が原因を調査していますとかニュースでおっしゃいますけれども、警察の捜査というものは責任ある罰するべき者を探すものであって、再発防止にはほとんどつながらないということがわかっております。プール事故などでも管理の委託の問題ですとかいろいろ背景要因がありますので、その辺りまで含めてスコープと言いますか、範囲の中に入れていただけたらと思って発言しました。

後藤会長 ありがとうございます。

ご発言が続いておりますけれども、最後に全体のまとめでのご意見を伺うという時間を残しておりますので、次の緊急対策3の問題に移りたいと思います。よろしく願いいたします。

池本会長代理 池本です。

消費生活総合センターの強化ということに関連して2点、発言したいと思います。1つは区市町村の消費者行政への支援ということですが、消費者行政活性化基金の投入によって、相談窓口の整備と相談員に対する研修というものはかなり充実しているのではないかと受けとめます。その中に、この記載には職員及び相談員に対する研修となっているのですが、相談員研修に職員も参加してくださいという感じには見受けるのですが、職員の方向けの特に新任職員とかそういった職員向けの独自の研修というものが、都のセンターの中はともかく区市町村の職員向けというものが果たしてどの程度あるのか、これが不十分ではないかという気がしています。

個別の相談案件を自治体の中で施策に生かすという意味では、職員向けに何をどう受けとめて活用するかということを含めて、そういった職員向けの研修、これは質の向上ということで必要ではないかということが1点です。

2点目は、消費者教育の充実というのがここにもありますが、ご承知のとおり、今、国会に議員立法の提案という形で消費者教育推進法というものが上程されています。その中で消費者教育推進地域連絡協議会の設置というものが1つの柱に入っています。これは東京都は勿論ですが、区市町村でも地域の中でそういった連絡協議会をつくって、自ら考え行動する消費者をそれぞれの地域で育成していくという取組の大きなきっかけになるので

はないかと思えます。それも今後の大きな柱として位置づけていく必要があるのではないかとと思えます。

以上です。

後藤会長 都の方から何かございますでしょうか。

消費生活総合センター活動推進課長 活動推進課長の柳田でございます。

最初の区市町村行政担当職員、相談員への研修ということでございますけれども、新任職員を対象にそれぞれ年1回研修をやっております。そのほか、相談担当職員につきましては、年に5回、1回につき2日の日にちを設定して研修を実施しております。行政職員につきましては、年に4回の研修を実施しているということでございます。

後藤会長 よろしいですか。

緊急対策3につきまして、ほかにございますでしょうか。

洞澤委員、よろしく願いいたします。

洞澤委員 初めて参加させていただきます洞澤と申します。どうぞよろしく願いいたします。

民間ADRとの連携による被害救済の選択肢の拡大ということでございますが、この点につきまして、私は弁護士なのですけれども、そういった紛争解決処理機関の選択をするに当たりまして、民間ADRの使い方というところは非常に悩ましい思いを抱いている部分でもございます。特に事業者の団体の方が設置しておられるADRなどにつきましては、果たして本当に消費者の側の視点に立った解決が行われているのかどうかということについて、中には少なくとも消費者問題を取り扱う弁護士側の視点ということになってしまいますが、疑問を持つ場合などもいろいろございまして、もしも連携をお考えになるに当たっては、単純に統計的な解決の顛末ということではなくて、解決の実情ということについてよくヒアリングをしていただいた上で連携の拡大についてご検討いただければと思っております。

以上です。

後藤会長 ありがとうございます。

都の方からコメントございますでしょうか。

消費生活総合センター所長 ただいまの洞澤委員のおっしゃった消費者としての使い勝手のよさ、ハードルの低さというところにつきましては、毎年、例えば金融ADR機関の皆さんとの情報交換の場がございまして、そういう場で各機関がアンケート調査を実施し

て、利用者の皆さんの声を整理して伝えていただくという機会を活用していくとともに、個別にADR機関の連携組織からのヒアリングや、子どもの相談の現場で実際都民の皆さんがADR機関の活用について考えていらっしまったのかどうかを聞き取ることなどにより、情報収集を行いまして、消費者側の視点から各ADR機関との連携に向けた調整を進めてまいりたいと考えております。

後藤会長 矢野委員、よろしく申し上げます。

矢野委員 2点ほど意見を述べさせていただきます。

先ほどの池本会長代理とも関連しますが、1点目は区市町村支援についてです。区市町村の消費者行政予算に限らず予算全体が非常に厳しい状況になっていますし、今後5年間も考えれば、決して楽観視できる状況にはない。そういったときに、消費者行政のしわ寄せも当然あるわけですが、そういった中でこれまでは活性化基金による強化によってかなり相談員の研修等が充実できましたが、一応今年度で終わりという中で、今後の5年間にどうそういった相談員の研修を継続的かつ質を向上させるために力をつけていく支援を東京都がどのようにできるかということは非常に重要だと思います。そういったことをかんがみて、更に区市町村への支援の中身を充実させていくことが必要だと思います。

2点目は、消費者教育に関連してです。先ほど基本計画策定後の動きとして、今、国の方で議員立法で消費者教育推進法の提案が準備されてはありますが、ここに盛られている市民社会に向けた消費者市民の概念や改めて各都道府県で今後計画づくり等の中身が盛られています。神戸市は既に体系だった消費者教育の推進のための機関も設け、具体的な体系プランも用意しております。そういったことを東京都においても今後の5年間においては、単純に連携を充実させたり情報提供強化という重点的な個別の面ではなく、まさに体系的なプランづくりや計画づくりを視野に入れた消費者教育への関わりが必要になってくるのではないかと思います。

以上です。

後藤会長 吉川委員も手を挙げていらっしまいます。よろしくお願いいたします。

吉川委員 相談体制の充実ということで、専門分野グループによる相談処理を実施ということで、具体的に10というのはどういう分野なのかということをお教えいただきたいのと、40名の方ですとこれを、例えばどういう割り振りでされているのかということ、インターネットとか相談内容が非常に早くいろいろと進化していくということがありますので、対応に、この体制で十分できているのか、あるいは、今後更に強化していただくよ

うな方向で考えていただいているのかということをお伺いしたいです。

併せて、矢野委員と同じで、活性化基金が終了した後に区市町村の状況が心配もされておりますし、今、もう既に相談業務を直営ではなく委託されている自治体があるような状況ではありますので、その辺りのところを、東京都としてはどういう形で対処していかれるおつもりなのかということをお伺いできればと思います。

後藤会長 それでは、矢野委員と吉川委員のご意見、ご質問に関して、いかがでしょうか。

消費生活総合センター相談課長 ただいまご質問のありました、相談員の10の専門分野のグループについてのところなんですけれども、専門分野は通信グループ、旅行グループ、サイドビジネスグループ、安全・表示グループ、金融グループ、不動産グループ、学習等グループ、最後に高齢者グループという10のグループがありますけれども、それは40人、1チーム4名の体制で対応しております。

現在、高齢者の問題とか若者の問題、インターネットのスマートフォンに関する相談が多く寄せられていますけれども、その10のグループで相談員が最初に対応することによって、専門性がより高くなったときに、その専門のグループのところに対応を回すという形で、機能的に相談内容に対応できるようにしているところでございます。

最近インターネットが進化することによって、相談体制でできるかということですがけれども、現在のところはこの体制で対応できておまして、ただ、今後どういう形で高齢者の問題が多くなっていくのか、インターネットのスマートフォンの中の問題が多くなっていくのか、それについては今後も相談体制については柔軟に体制を考えてまいりたいと思っております。

以上です。

後藤会長 よろしく申し上げます。

消費生活総合センター所長 区市町村の支援につきましては、資料に書いてある、例えば区市町村の相談員の能力向上も当然ですが、私どもは毎月1度、当センターの相談課と区市町村相談の現場の皆さんとの情報交換の機会を設けたり、半年に1回所長会を開催するなどして、区市町村の皆さんのご意見、ご要望をお聞きするという機会を設けていますので、そういう中でお話をお伺いしながら、どのような支援ができるのかということ整理をしてみたいと思っております。

また、先ほどご報告いたしました被害救済委員会につきましては、区市町村の案件も対象

とするというので、現在、区市から事前相談がきているのですが、その中で東京都の被害救済委員会に付託するという話をしましたら、事業者側があっせんに応じたということも報告がされております。そういう意味で本審議会の先生方のご提言が区市町村の支援につながっているということも、ご報告申し上げます。

以上でございます。

後藤会長 恐縮ですが、時間の関係もありまして緊急対策4の方に移りたいと思います。何かご意見、ご質問はございますでしょうか。

洞澤委員 この行政処分の根拠となる証言をした消費者を支援するプログラムということで、東京都の方では仕組みを完成したということで、これは非常に重要なことと考えております。実際にそういった事案を自分自身が経験したということはもちろんあるのですが、まさに消費者の方が受けた被害の最初の窓口というのが、受け皿というのが、恐らく消費生活センターであったりということを考えますと、事件が起きて、記憶の新しいうちに聞き取った情報というのが非常に、その後の被害救済のために重要な資料になると考えています。

ただ、その後の、せっかく証言をしてくださった消費者の方に対する手当がないことによって、救われるものも救われなくなってしまうという事態が生じてしまわないように、これは東京都に限らず、先ほど広域で連携というお話もありましたが、是非その辺りの成果も各自治体の方に情報を提供していただいて、かつ国提案もしていただいているということなのですが、これで強く今後も国提案をやっていただきたいというふうに、非常に強く感じております。

意見です。

後藤会長 どうもありがとうございました。

お願いします。

飛田委員 飛田でございます。ここで先ほど現状と課題の中で、景品表示法の都道府県知事の権限委譲のお話をお伺いいたしましたが、これにつきましては是非、各地域での改善指導だけでない措置ができるような権限を委譲してもらえようという体制づくりが必要だろうと思っております。

マスメディア以外に、例えば新聞の折込チラシとか、マスメディアの場合も地方紙等あると思いますけれども、たくさんの広告や情報が提供されておりまして、そこならではの問題もたくさん出てきていると思いますが、そのときの機動性を確保するためには、やは

り景表法の権限委譲ということはとても重要ではないかと思しますので、今後もそういう方向で、私たちも問題点についてもっと発言をしたいと思しますので、東京都さんが意識されている問題はこのとおりだと思しますので、推進していただきたいと思っております。

それから、悪質商法の中で幾つか気になることがあります。実際の、例えば悪質リフォームなんかの中でも、建築士の資格が悪用されている場合があります。というのは、業者がリフォームそのものの金額の問題もありますけれども、悪質業者側についている建築士がいて、その人たちがそういうことを見逃し、影でバックアップしているような節が見られましたので、日本の資格制度はいろいろありますけれども、気がつかれたものについては、悪用されているようなケースがあれば資格のフォローアップをしていきませんか、一度与えるとそれが何年も使われていくことになっていくわけですので、そういうことにも問題意識を持っていただけたらありがたいと思っております。

以上です。

後藤会長 残り時間があまりありませんので、全体を通じて何か足りなかったことを、よろしく願いいたします。

上村委員 上村でございます。消費者教育推進について発言をさせていただきます。

国際的に見て、消費者教育とりわけ金融教育は、国策であると認識されつつあります。OECD消費者政策委員会の2009年11月の政策提言では、各国で消費者教育の目的と戦略が明確に定義されていないために消費者教育の効果が出ていないということが指摘をされております。消費者教育、あるいは消費者情報の提供を効果的に行うための戦略をそれぞれの地域で考えるような指摘が、そこには盛り込まれております。

先ほど矢野委員がおっしゃってくださったように、神戸市などが体系化シートをつくっておりますし、消費者教育をどのように展開をしていったらいいのか、東京都の中でも体系についてお考えをいただきたいと思っております。

そのときのポイントの第1点ですけれども、河上委員がおっしゃった消費者概念の見直しもしくは消費者教育の目的の再検討が必要ということです。今、議員立法で出ております消費者教育推進法では消費者市民社会と言われております。消費者市民とは何か、消費者と生産者の関係をもう一度見直した、持続可能な社会をつくるための消費者市民とは何かということが議論されております。まずは、消費者概念そのものから検討しなければならないということが指摘をされておりますことをご考慮いただければと思っております。

ポイントの2点目でございます。文部科学省などが今、取り組んでおります生涯学習としての消費者教育についてです。学校における消費者教育を子供たちに行うことも大切ですが、体系化を考えるに当たっては、生涯学習・社会教育としての消費者教育をどのように推進したらよいか。

私は大学における消費者教育に取り組んでおりますけれども、被害者になるだけでなく加害者になってしまう大学生が増えているという実情の中で、もう一度消費者教育について生涯設計も関わらせ、体系的にお考えをいただければと思っている次第です。

後藤会長 どうもありがとうございました。

あとお一人ぐらい、是非というご発言はございますでしょうか。

飛田委員 待ちから攻めへのところなのですけれども、ヒヤリ・ハットの情報をインターネット等で調査されたということは大変すばらしいことだと思います。けれども、長期使用によって起きる事故などを防ぐためには、長期使用製品の点検制度というのもできておりますので、そういう情報提供などもしていただけたらありがたいということです。今後いろいろなところで取り組まれていることとタイアップしていく必要があるのではないかとということが1点でございます。

センターの強化のことですけれども、私どもは消費者団体ですが大変財政的にも厳しく、そこへいきますと、昨今多くの方々のご尽力によって、まだまだなのですけれども、相談員の方たちの配置は大分進展してきたと思います。まだまだ途上にあることは承知しております。

しかし、相談員が大勢おられても、消費者団体が消滅していきますと、それはちょっとおかしな話で、昔は消費者センターは、団体も随分支援していただいたような気がいたします。今も月間行事等でいろいろお力をお借りしているわけですけれども、消費者たちの活動ということの支援を是非行っていただきたいと思っております。

以上です。

後藤会長 どうもありがとうございました。

さまざまな貴重なご意見をありがとうございました。事務局は本日いただいた意見等を踏まえまして、諮問に向けての準備をお願いいたします。

最後に事務局から、今後の予定についてご説明いただきます。よろしく願いいたします。

消費生活部長 それでは、お手元の参考資料3の「消費生活対策審議会の今後の予定」

というA4の横の様式をごらんいただけますでしょうか。

諮問の前に恐縮ですが、事務局では次のような予定で今後のご審議をお願いしたいと考えております。

次回の第2回の総会は7月に開催をいたしまして、本日のご議論を踏まえ、基本計画の改定について諮問をさせていただく予定でございます。

その後、年内は今のところ9月ごろと12月ごろを想定しておりますが、2回の総会、また、会長からのご指示により部会を設置・開催し、ご審議をいただきたいと考えております。より具体的なスケジュール案につきましては、次回の総会でご説明させていただきます。

なお、次回の審議会の開催につきましては、お手元に日程調整表をお配りしておりますので、ご記入いただきまして、机の上に置いていただくか別途ご送付いただくということでもよろしくをお願いしたいと思います。

後藤会長 以上をもちまして、本日の審議会を終了いたします。ご協力をどうもありがとうございました。

午前12時00分閉会