

第22次東京都消費生活対策審議会 第3回部会

平成24年9月5日(水)
東京都庁第一本庁舎33階 特別会議室S1

午後 3 時 3 0 分開会

池本部長 それでは、時間になりましたので、消費生活対策審議会の第 3 回の部会をこれから開催したいと思います。

最初に事務局から定足数、配付資料の確認をあわせてお願いします。

企画調整課長 企画調整課長の吉村でございます。本日もよろしくお願ひいたします。

本部会は、委員 7 名で構成されておりますが、本日は残念ながら、間部委員が急遽御欠席という御連絡をいただいております。現在、矢野委員が 10 分ほど遅れてお見えになるという御連絡をいただいておりますので、6 名の委員が御出席の予定ということで、消費生活対策審議会運営要綱第 8 による、委員の半数以上の出席という定足数に達しておりますことを御報告申し上げます。

なお、この部会は、運営要綱第 11 により、公開の扱いにさせていただきたいと思ひます。また、議事録についても公開する予定でございますので、御了承ください。

次に、本日お配りしております資料を確認させていただきます。

資料 1、部会委員名簿でございます。

資料 2、部会書記名簿でございます。

資料 3、中間のまとめ(案)でございます。

資料 4、東京都消費生活基本計画の改定(体系の変更点)でございます。

不足している資料がございましたらお知らせください。

よろしいでしょうか。

池本部長 よろしいでしょうか。

それでは、早速、審議に入りたいと思ひます。

前回、活発な御意見をいただきましたこの部会での議論を踏まえた、中間のまとめ(案)が配付されております。具体的な施策の例もかなり豊富に盛り込まれておりますので、まず、事務局からこれについて御説明をお願いできますでしょうか。

企画調整課長 それでは、資料 3 の中間のまとめ(案)につきまして、前回の案からの主な変更点、修正点につきまして、御説明させていただきます。

表紙をおめくりいただきまして、目次をごらんください。

目次の下の方「附属資料」というところに下線が引いてございます。事前に皆様にお送りした案にはおつけできず、大変申しわけないのですが、ここに附属資料といたしまして、諮問文や名簿、また審議経過などについての資料を追加いたしました。

また、ページの一番下の下線部の 2 行でございますが、前回の部会でいただいた御意見を受けまして、本文に掲載されている相談件数は、いずれも都と区市町村の消費生活センターに寄せられた件数の合計であることを明記いたしました。

1 ページ、このページは、附属資料と同様に、事前にお送りした案にはおつけできず申しわけありませんでしたが、中間のまとめの「はじめに」ということで、これまでの審議の簡単な経過ですとか、中間のまとめに対しては都民意見の募集を行いますので、その辺

りに触れて挨拶文ということでつけさせていただきました。

2 ページ、第 1 章、計画の基本的考え方でございます。

まず、1、基本理念の本文 1 行目でございますが、「昭和 5 0 年 1 0 月」ということで、条例の制定時期を追加いたしました。

2 段落目、消費生活をめぐる状況変化についての記述でございますが、消費者庁及び消費者委員会の設置や、大震災後の消費者の意識の変化について追記をいたしました。

ページの下から 6 行目の「さらに」で始まる段落でございますが、前回部会での御意見を受けまして、「持続可能な社会」というキーワードを追加して修文をいたしました。

4 ページ、第 2 章、消費生活の現状に対する基本認識でございます。

ページの中ごろでございますが、基本計画の推進体制や消費者庁設置後の状況、都内の消費生活センターに寄せられる相談の状況などについて追記いたしまして、最後の方ですが、「都は、消費者被害の実態を現場主義の観点からいち早く探知し、迅速な情報発信や調査・指導を行うなど、全国をリードして対応することが期待されている」として結んでおります。

5 ページの冒頭には、相談件数の推移のグラフを加えさせていただきました。

その下、5 ページ、中ごろの 1、横行する悪質商法と深刻な消費者被害の項目でございますが、前回の部会で都のこれまでの実績についても記載すべきとの御意見をいただきましたので、悪質事業者に対する指導・処分や、表 1 の下の方になりますが、「特別対策班」による取組の実績など、都のこれまでの実績について追記をいたしました。

これ以降のページにも適宜、都の実績に関する記述を追加しております。

6 ページ、中ごろの(1)高齢者の消費者被害でございますが、本文 4 行目の下線部になりますけれども、都の特徴として、ひとり暮らしの高齢者が多く、周囲の目が届きにくいといった現状について追記をいたしました。

次の 7 ページには、高齢者の相談が占める割合が高い商品・サービスについての記載や、相談件数の増加や被害金額の大きさなど、高齢者被害の実態について追記をいたしました。

8 ページ、(2)若者の消費者被害では、若者の相談は、件数としては減少傾向にありますが、依然として多くの相談が寄せられていること。相談が低年齢化していること、また、社会経験の少なさや、新たなつながりを求める心理につけ込まれるなど、若者の消費者被害の状況につきまして記述を追加しました。

下の方の(3)不適正な表示の項目ですが、9 ページの中ごろ、表 3 の上の 2 行にインターネット広告監視事業の実施について追記をいたしました。

(4)インターネット利用等に関する消費者被害では、10 ページ、上から 3 行目の下線部でございますが、架空・不当請求に関する通報制度や注意喚起といった都の取組について、ごく簡単ですが、追加いたしました。

その下、(5)事業者への法令遵守に向けた意識啓発では、都が現在実施しております「事業者向けコンプライアンス講習会」に関する記述を 11 ページの表 4 とともに追加い

たしました。

その下の(6)多重債務問題の項目でございますが、図5の上の4行、下線を引いてございますが、多重債務問題対策協議会の設置など、これまでの取組について追加いたしました。

12ページ、中ごろの(1)消費者教育の項目でございますが、前回部会での御意見を受けまして、下線部のところですが、生活設計力や食育など関連分野に関する教育についての記述を加えました。

その下、(2)消費者への情報の発信ですが、本文冒頭に、情報誌やホームページによる情報発信など、これまでの都の取組について追記をいたしました。

13ページ、3、商品やサービスに関する様々な不安の(1)身近な商品やサービスに潜む危険の項目ですが、冒頭にインターネット・アンケート調査やリーフレット等による情報発信など、これまでの取組について追記をいたしました。

14ページ、図6の上の下線部になりますが、同じく都の取組といたしまして、ライターのチャイルドレジスタンス機能の導入に関する法改正に結びついた実績について追加をいたしました。

15ページ、(2)食の安全・安心の確保でございますが、本文の1行目ですけれども、前回の部会で、事例が古いので新しい事例を入れた方がいいとの御意見をいただきましたので、0157や生肉による食中毒被害など、比較的最近の事例を追加いたしました。

(3)につきましては、前回の案では、「環境問題への配慮の必要性」というタイトルだったのですが、より広い概念ということで、「持続可能な社会」というキーワードを用いるようにいたしました。あわせて本文も修文いたしました。

その下の4、国における消費者行政の動向でございますが、今回新しく追加をいたしました。前回の部会で、都の取組だけではなく、国の動きも踏まえるべきであるとの御意見をいただきましたので、この項目を追加させていただきました。

16ページの上の方になりますけれども、(1)では、体制強化ということで、消費者庁及び消費者委員会の設置、(2)では、消費生活用製品安全法の一部改正を始め、関連法の整備。

17ページの下のところになります。 (3)では、国の基本計画の策定につきまして記載しております。

18ページ、第3章の重点施策でございます。

ページの冒頭には、この4つの施策を重点施策として設定いたしました理由を簡単でございますが、記載しております。

その下の重点施策1でございますが、前回の案では、施策のタイトルは、この下線部のところがない、「社会からの排除」で終わっていたのですが、内容的には機運の醸成について書いておりますので、あわせ方がいいという内部での検討がありましたので、タイトルもそのように修正いたしました。施策の概要説明についても修文をいたしました。

その下の「具体的な施策の例」が新しく追加された部分でございます。これまでに皆様からいただきました御意見を踏まえて、都が実施する施策の例を記載しております。

重点施策1では、悪質事業者に対する取締まり、不当表示に対する監視等の強化、法制度上の問題点の改善にかかる国への働きかけ、関係行政機関や関係団体等との連携の4つを挙げております。

「継続」等と書いてございますが、これは部会長に御指示をいただきまして、皆様の議論の御参考としていただくために、現在も実施している施策を基本的には同じように継続していくものとかが、拡充を図る予定のもの、新規に実施する予定のものをそれぞれ「継続」「拡充」「新規」としてお示ししております。

この中の記載ですが、都は、現在、来年度の予算編成に向けた作業を実施しているところですので、こちらに書いてありますのは、あくまでも現段階での所属部署の希望といたしますが、心積もりとして記載しておりますことを御承知いただければと存じます。

19ページ、重点施策2、消費者教育の推進につきましては、前回の案では、概要の説明が骨子だけでございましたので、消費者教育推進法で定められました都道府県の努力義務や、さまざまな場における消費者教育の推進など、法の趣旨を踏まえまして、記載の充実を図ったところでございます。

具体的な施策の例としましては、体系的な消費者教育の推進、区市町村の消費者教育推進の支援を挙げております。

20ページ、重点施策3、消費生活に関連する情報の戦略的な収集と発信につきましては、冒頭に都の取組に関する3行を追加いたしました。

具体的な施策の例としましては、新たな手法による情報発信の充実、子供の事故防止に向けた情報発信・普及啓発の2つを挙げております。

重点施策4、消費生活総合センターの機能の充実につきましては、相談処理や区市町村支援、被害救済委員会の機能強化など、これまでの都の取組に関する記述を加え、記載を充実させたところでございます。

具体的な施策の例としましては、区市町村への支援強化、消費者被害救済の充実のほか、これは重点施策2にも関連いたしますが、多様な主体との連携による消費者教育の展開の3つを挙げております。

24ページ、政策課題1、消費者被害の防止と救済でございます。

重点施策と同様に、これ以下の政策課題につきましても、具体的な施策の例を新しく追加させていただきました。

(1-1)消費者被害の防止では、消費者被害防止啓発と介護事業者などへの出前講座の実施の2つを挙げております。

次のページ、(1-2)消費者被害の救済でございますが、具体的な施策の例として、消費者被害救済の充実と区市町村相談窓口の支援を挙げております。

その下の政策課題2、悪質事業者を市場から排除でございますが、26ページの冒頭の

ところに、国への働きかけにつきまして2行追加させていただきました。

(2-1)の取締りの徹底でございますが、具体的な施策の例として、悪質事業者に対する取締りの徹底を挙げております。

その下の(2-2)適正な指導等では、不当表示に対する指導の強化、インターネット広告監視の強化、広告表示適正化のための近県及び事業者団体等との連携、事業者のコンプライアンス意識の醸成の4つを挙げております。

27ページの中ごろ、政策課題3、商品やサービスの安全・安心の確保でございますが、(3-1)安全な商品とサービスの確保では、具体的な施策の例として、28ページの上の方になりますけれども、危害・危険情報の収集・分析・発信とヒヤリ・ハット調査を挙げております。

その下の(3-2)インターネットの普及拡大に伴う安心の確保では、具体的な施策の例として、架空・不当請求に対する消費者被害救済の未然防止・拡大防止対策、サイバー犯罪被害防止のための情報発信・広報啓発活動の推進を挙げております。

(3-3)誰もが安心できる消費生活の実現でございますが、先に資料4のA3の体系図をごらんいただけますでしょうか。現在の計画では、ここは(3-3)、(3-4)、(3-5)と3つの項目に分かれておりますが、前回の部会で、この政策課題の項目数が多くて、若干わかりにくいので整理してはどうかという御意見をいただきましたので、これを整理いたしまして、1つにまとめました。

右の方の改定後の計画の体系になりますが、(3-3)から(3-5)まで、下線を引いて2つ消してございますが、あわせて(3-3)として、「誰もが安心できる消費生活の実現」ということで、タイトルを仮につけさせていただきますと、このようにまとめさせていただきますところでございます。

資料3にお戻りいただきまして、28ページの下の方でございますが、まとめたことにあわせまして、概要の説明文の方も修正をさせていただきますところでございます。

内容としましては、高齢者や障害のある人を含めた誰もが安心して商品、サービスを購入できる、安全・安心な農林水産物へのニーズの高まりから食の信頼を高める取組をさらに推進する、といった内容に修正をさせていただきました。

具体的な施策の例としましては、介護サービス事業者情報の提供、有料老人ホームの運営指導及び都民への情報提供、食品の適正表示の推進、東京農業の振興の4つを挙げております。

(3-4)生活関連商品や資源エネルギー等の価格変動への対応では、本文概要の説明に、消費税率の引上げに関する記述を入れさせていただきました。

具体的な施策の例としましては、ホームページ「東京くらしWEB」による消費生活関連情報の総合的な提供と、原油価格変動に伴う行政連絡会議の運営の2つを挙げております。

(3-5)震災時等における生活物資等の確保につきまして、具体的な施策の例でござ

いますが、震災時等における応急生活物資等の流通確保を挙げさせていただきました。

その下の政策課題4、「自ら考え行動する」消費者になるための支援でございますが、これまでの御議論も踏まえまして、冒頭の記述につきまして、「消費者市民社会」というキーワードも入れて修文させていただきました。

(4-1)効果的な情報の発信でございますが、具体的な施策の例として、ホームページ「東京くらしWEB」による消費生活関連情報の総合的な提供と、消費生活情報誌「東京くらしねっと」の発行を挙げております。

31ページ、(4-2)消費者教育の推進につきましては、下線のとおり、タイトルに「推進」を追加いたしました。また、本文の記述も膨らませております。

具体的な施策の例には2つ挙げておりますが、いずれも重点施策2及び4で挙げた施策を再掲しておりますので、「新規」書いてあるところの前ですけれども、(重点施策)として、再掲であるということをお示ししております。

(4-3)消費者の組織的な活動への支援の具体的な施策の例でございますが、適格消費者団体への支援と消費者月間事業における消費者団体との協働を挙げております。

32ページ、(4-4)持続可能な社会の実現に向けた支援は、前回の部会でタイトルに「持続可能」というキーワードを入れてはどうかといった委員からの御提案をいただきましたので、このように修正をしてみました。説明文もあわせて修正をいたしました。

具体的な施策の例としましては、家庭の節電・省エネ促進、戦略的な広報による地球温暖化対策等への取組意欲の醸成、消費者月間事業における消費者意識の啓発の3つを挙げております。

その下の方になりますが、政策課題5、多様な主体との連携でございますが、右の方に行きまして、(5-1)消費者の都政への参加・参画では、具体的な施策といたしまして、消費生活調査員調査を挙げております。

以下、本文の大きな修正はございませんので、具体的な施策の例のみ挙げさせていただきます。

(5-2)消費者・消費者団体との連携では、消費者団体等との協働、協働による消費者教育・啓発の実施。

(5-3)事業者団体等との連携では、事業者が実施する消費者教育の促進、従業員に対する消費者教育の促進。

(5-4)区市町村との連携では、区市町村消費生活行政への支援、区市町村の消費者教育推進の支援。これは重点施策2の再掲でございますが、挙げております。

(5-5)につきましては、前回の部会で御意見をいただきましたので、タイトルに「連携」だけではなくて、「働きかけ」を追加いたしました。

働きかけの例として、下の方に挙げてございますが、特定商取引法の対象拡大、具体的には指定権利制の廃止ということでございます。また、景品表示法の権限委譲、地方消費者行政の充実・強化、消費者が安心して行政処分に協力できる仕組みづくりを挙げており

ます。

資料3につきましては、以上です。

資料4につきましては、前回の部会でもお配りした計画の体系図の修正版でございますが、下線部が修正箇所でございますが、修正の趣旨につきましては、資料3の説明の中で申し上げたとおりでございます。

簡単ですが、説明は以上です。

池本部長 ありがとうございます。

具体的施策の例も全部掲載されていますので、議論しやすいと思いますし、既にあるものの継続と、さらにそれを拡充するものと、新規というものを付記していただいたので、議論しやすいだろうと思います。

さて、項目ごとにやっていった方がいいと思いますので、それでは、第1章、計画の基本的考え方と第2章、消費生活の現状に対する基本認識の2つの章、17ページまでの部分で、まず、総論的な現状認識の部分で御意見をお伺いしたいと思います。いかがでしょうか。

お願いします。

丸山委員 今までの部会を経て、文章が全体的にかなり充実してきて、とてもわかりやすくなってきたという印象を受けているのですが、一方で、文章が充実することで、それとの対応で少し意見を述べたいのですが、第2章のところで、消費生活の現状に対する基本認識と、これは現状分析なり、問題の所在を明確化させていることになると思うのですが、6ページの(1)高齢者の消費者被害で、独居老人が増えているという話がございます。その結果、悪質商法が出てくるので、それを取り締まるという点では、対策が第3章以降に設けられていると思うのですがけれども、そもそも独居老人が増えている現状をどう捉えるか。例えば民生委員のような方をお願いして見回りをしてもらおうとか、そういった取引で生じた被害以外の、そもそも独居生活をこの基本計画の中で捉えるのか。もしも捉えたとしたら、3章なり4章のどこに該当するのかなということを少し感じました。

池本部長 今の意見について、もし事務局から御意見があればどうぞ。

企画調整課長 高齢者被害の防止ということで、現在、未然防止等に向けてやっている取組としましては、まず、24ページの政策課題1に書いてございます、(1-1)の取組がいずれもそれに該当するものです。関東甲信越のブロックでも協力をいたしまして、高齢者被害の防止のためのキャンペーンを、ちょうど今月、敬老の日があるということで、毎年9月に実施しております。交通広告ですとか、あとはいろいろなメディアを使ってやったりしています。高齢者の方ももちろんですが、周りの方に対しても被害に気をつけていただくことを呼びかけているところです。

もう一つ、下の方の高齢者を見守る周りの方々に対しても取組を行っております。介護事業者や民生委員の方に対しての講座などを、こちらから出向いて行うことで、周りの方に対してそういった被害の気づきのポイントなどをお伝えする事業をしております。

消費生活総合センター所長 あとは、各区市において、いろいろなセクションが連携をして、高齢者の方を見守るといふ、仕組みをつくって運用しているいい例がありますので、そういう事例を紹介する場を設け、そのノウハウを提供するというをやっております。

丸山委員 この中に具体例を書く余裕がないのかもしれないのですが、私はこちらの部会ではなくて、公衆浴場対策協議会という委員会で、公衆浴場が何のためにあるのかという、地域のコミュニティを守るためだとか、高齢者の立ち寄り先という面があるなどという話がよく出ていて、それが本当に妥当なのかどうかここで議論することだとは全く思わないのですけれども、そういう地域コミュニティだとか、独居老人に対する見守りだとかという話は、恐らく今後5年間、より一層加速する気がするので、それをもしも指摘することができれば、できるにこしたことがないのかなという感想を持ちました。

企画調整課長 「基本認識」にそういった見守りのようなキーワードを入れていく感じですか。それでなおかつ、政策課題の方で何かそれに対応をする取組を入れるということによろしいでしょうか。

丸山委員 例えば政策課題のところでは何か、具体的な施策がたくさん増えても余りよくないのかもしれないけれども、そういうところで1つでもあれば対応ができると思うのですが、私が第2章を読んでいて思ったのが、第2章のところでは、独居老人が増えているという指摘が今回新しく増えて、それは全くそのとおりだと思ったのですが、そういう現状に対して今、何か取組があるのかどうかというところが、3章、4章との対応がちょっとわからなかったんで、例えば4章のあたりで何か施策の例でも1つあればよいのかなと思います。

企画調整課長 では、地域の見守りネットワークに関する取組についてこちらに加えさせていただきますようにいたします。

池本部会長 ほかにいかがでしょうか。

矢野委員 では、幾つか意見を述べさせていただきます。

最初に、2ページ、基本理念の3段目「また、都内の消費生活センターには」「後を絶たない状況にある」と、文のつながりがちょっとおかしいなと感じているのです。最初の方では、消費生活センターには多くの相談が寄せられているということが書いてあって、3行目からは、事故とか不安が後を絶たない状況にあるという、点でつなげてあるので、主語が「消費生活センターには」で全部展開しているのかなと思ったら、後半の方は、事故とか不安が後を絶たない状況があることを説明しているので、文章のつながりが変に感じたのですが。

企画調整課長 一旦切るようにした方がよろしいですね。

矢野委員 そうですね。それが1つです。

2点目ですが、8ページに若者の消費者被害のことが出ていまして、ここも状況が非常に詳しくなってきたので、わかりやすくなってきたのですが、3行目に「低年齢化している」ということが特徴として挙げられていますが、これはぜひグラフか何か、データでわ

かるようにしていただきたい。この文章だけだとなかなか実感できない部分があるので、データがあればぜひお願いしたいと思います。

下の表2ですが、一覧表の相談件数と具体的な手口等の合計は、恐らく具体的な手口以外にその他あって、全相談件数になっていると思うので、表の正しい記載の仕方としては、アポイントメントセールスの下にその他の件数を入れておいた方がいいのか。

企画調整課長 申しわけありません、事前にお送りしたのものには書いてなかったのですが、注意書きとしてつけ加えさせていただきました。その他ということで。

矢野委員 それで対応されているということですね。

では、次は、13ページの3、商品やサービスに関する様々な不安についてですが、具体的には、15ページになるのですけれども、ここは、大きく3つのテーマで展開されています。1つ目が身近な商品やサービスに潜む危険ですが、次が食の安全・安心の確保、3番目が持続可能な社会の実現に向けての行動ということで、大きなタイトルの商品やサービスに関する様々な不安というもとに、1番はそういう危険があるよというのはわかるのですけれども、2番と3番はそれぞれ言っていることが、2番はそのために確保されなければいけない、3番は行動が必要だと書いてあります。ほかのくくりは、大きなタイトルに対して不安があるから、それはどういう不安なのだというのが具体的に展開されているのですけれども、個々のテーマの組み立ての仕方がこれでいいのか、関係性がちょっとわかりません。ほかの1、2、4とかは大きいテーマがそのまま関係を持った小テーマになっているのですけれども、捉え方が、読んでいった流れの中でちょっとちぐはぐかなと思ったので、もし何か説明があればお聞きしたいと思います。

以上です。

池本部長 今の3点目のところはいかがでしょうか。書きぶりの問題なのかもしれません。

13ページで、様々な不安という大きい3の見出し、不安が解消されていないという言葉と、(1)(2)(3)の言葉が対応しないのではないかと御指摘ですか。

矢野委員 13ページの大きい3番の2行ほどの説明文に(2)と(3)に対応できるような説明文を入れられれば、つながりがうまくできるかなと思いますが。2行では、ただ不安があって、解消されていないという現状だけを言っているので、(1)の対応はできるのですけれども、そのために安心の確保とか、行動が必要だということにつながるような説明がされればいいかなと思います。

池本部長 確かに13ページの3の大きい見出しは、様々な不安が解消されていないという現状把握と、(1)はそれに対する対応策となっているけれども、(2)(3)は、今の3の1行ちょっとの文章とは少しはみ出たことが書いてあるのではないかとということで、確かにそうなのですが、どうしますか。

企画調整課長 生活の中の様々な不安とか、ちょっと広げた方がよろしいですか。

池本部長 様々な不安という中には、(2)で言うところの、食の安全、放射能も含

めた食に対する不安ということもあるから、触れているといえば触れているのですが、(3)までは触れていないのか。

どうぞ。

上村委員 思いつきですけれども、リスクの質というか、新たなリスク、放射能などの話もありますし、どういう危険があるのかということに関して、新たなリスクが認識されてきているし、高リスク社会だという認識が、安心であるためには、安全掛ける信頼だ、みたいな話があるのですけれども、単に安全であるというだけではなくて、自分の周りに信頼関係が築けることが安心につながるという認識からいくと、ここをもうちょっと新たなリスクが発見されて、非常に不安感が募っていて、高いリスク社会の中でどう対応するのかというのが求められているという、そういう認識にすると少し。

池本部長 全体をカバーする。いずれにしても、13ページの3番の見出しまで変える必要があるのかはともかく、その下の1、2行を、不安の中身の観点を広げておくということですか。そういうところで御意見が共通かと思います。これは書きぶりの問題になりますので、検討いただくというところでよろしいでしょうか。

ほかにいかがでしょうか。

越山専門員 今の御指摘にも若干重複している可能性があるのですけれども、8ページと9ページに若者の消費者被害の箇所と4節のインターネット利用の箇所で若者と書いてあります。先ほど言われたとおり、相談件数が低年齢化しているというのは、今のパソコンだとか携帯電話等の影響でどんどん増えてくるのではないかと予測してもおかしくはないような気がします。そのときに、若者という定義が、大学進学との表現があると高校生以上のような感じもするし、30歳未満を一括して若者と言っている箇所もあります。むしろ我々が心配しなければいけない点に、学童や子供を守っていこうということが重要事項として存在していると思いますので、先ほどの御指摘のように、若者よりも下の、特に学童等の消費生活の安心を図るべきだということをもっと強く訴えてもいいのかなと思います。

そう考えると、表2の事例は、ほとんど契約に近いようなお話なので、実際にはアクセス制限があったとしても携帯電話だとかパソコンから子供がアクセスして、知らないものを買わされてしまったり、知らないうちに買ってしまったりして、親のところに請求が来てしまうものや、詐欺的な罠に落ちたりする誘惑的なものに対して積極的に働きかけていくことが重要なのかなという気がします。以上から、そもそも若者という言い方から見直して、学童等のインターネット等の誘惑の問題を注視し、消費生活トラブルの防止も積極的に図っていくというニュアンスがどこかに入っていた方がいいような気がいたします。

池本部長 今の点はいかがでしょうか。

上村委員 今の越山先生の御発言に賛成をいたします。フィンランドに聞き取りに行ったときに、子供たちが消費者として、非常に低年齢から消費行動をするようになっていくことに注目をすべきだというお話がありました。2歳でこれが欲しいと言い、4歳でこれ

を買ってと言い、6歳からは自分で買いに行くようになっている。子供が小さい年齢のときから消費行動をしていることに対して自分たちはどうしていかなければならないか。買い物という消費行動を小さい年齢のうちからするようになっていくことを認識しておいた方がいいというお話がございまして、そこを踏まえていただけるといいと思います。

池本部会長 いかがでしょうか。

越山専門員 うまく書けそうですか。

企画調整課長 越山専門員がおっしゃったのは、インターネット利用に限らず、お子さんの被害というか、トラブルが増えているのではないかとということですか。

越山専門員 広義にはそうですけれども、一番気にすべきものは、今後、インターネットだとか携帯電話を通じた情報の入手だとかがセットのような気はしています。先ほど言われたように、日常の消費生活行動も当然重要だと思いますけれども、広義と狭義のものをうまく使い分けて表現できればいいように思います。

企画調整課長 入れる場所としては、(4)インターネット利用に関するところよりは、(2)若者のところの方が範囲は広いですが、(2)の方が場所としてはふさわしい感じですか。

越山専門員 結構です。

池本部会長 今の点に関していいますと、8ページの(2)で30歳未満の若者とか、その中で、「また」ということで、「20歳未満や学生の割合が増えるなど」とさらっと併記してあるのですが、その下の文章などでも、特に東京は、学生なり、就職したばかりの人が多くて、ターゲットにされていると、これもまた1つ事実ですから、それをなしにして子供だけに絞るという意味ではなくて、30歳未満とか、広義の若者についても問題になっている。

さらに最近の、恐らくスマートフォンが1つのきっかけになると思うのです。これまでの携帯電話からスマートフォンは携帯電話の延長のような、実はそれ自体がパソコンのインターネット機能でわっと広がっているという、そういう現代的な情勢で、子供たちのネットを通じたトラブルがさらに広がっていくということが言われているし、間違いなく今後増えていくでしょうから、そこをきちんと視点を当てて対応する必要があるという、そのあたりをうまく書き分けていただければ問題点がクリアになるように思います。

消費生活部長 今のところで、(2)若者のセンターへの相談を事例的にいいますと、今、お話があったような、どちらかといえば、高校生ぐらいから上の事例が多いということがあって、低年齢の子供たちがスマホとかを持ってという被害のお話での相談事例という話になると、実際は(4)に出てくる事例がセンターの現状としては多いというところがあるので、書き方は御相談させていただきますが、やはり(2)は、今の若者のところを割と集中的に書いた方がわかりやすいかなというものがありますので、学童も含めた問題の記述を工夫させていただいて、部会長とも御相談させていただきますが、(4)を中心にし、あと、後ろの消費者教育にも多分かかってくるかと思うので、その辺も場

合によっては少し足させていただく方向で検討させていただきます。

池本部長 よろしいでしょうか。

ほかはいかがでしょう。

よろしければ、また後で戻ることも可能ということにして、次の第3章、18ページからの重点施策の部分に入っていきたいと思います。

これは18ページから21ページまで、4ページですが、施策としては非常に大事な重点課題になります。

いかがでしょうか。

矢野委員 2点ほど意見を述べます。

19ページの重点施策2がまず1点ですが、消費者教育の推進は今回非常に重要な施策に入るとは思いますが、ここで幾つか体系的なという言葉が出ているのですが、実は、体系的なという言葉を保証する具体例のところまで施策になかなか見えていません。

今回は、推進法の中では、計画の策定とか協議会の設置が努力義務とされているわけですが、東京都はこれをどう受けとめてこの5年間を展開しようとしていくのか、その方向性が少し見えた方がいいと思いますし、体系的なという言葉を使うからには、やはり体系的な何をしていくのか、きちんと体系だったものをどうつくり上げていくのかが少し見えた方がいいので、何か御準備されていることとかがあれば、それをお聞かせ願いたいと思いますし、場合によっては補足をしていただきたいと思います。それが1点。

もう一点は、20ページから入りますけれども、重点施策4、消費生活センターの機能の充実ということで、実は、消費生活センターの基本部分は相談事業だと思うのですが、今回、相談事業については余り触れられていなくて、一方この間、土曜開設や10の専門分野による相談処理の実施とか、消費者被害のこともありますけれども、さまざまな施策が講じられてきています。

1つには、私ども連絡センターで毎年予算要望をするときに、相談時間の延長をずっと要望してきたのですが、ほとんどが4時で終わっています。土曜日開設にはなっていたのですが、昨年までの消費者行政調査で区市町村を訪問したときに、青梅などは、ごく限られた曜日だけですけれども、6時まで延長しています。

そういった対応を自治体のところでは少し頑張ってもらおうとしている中で、東京都としては、基本部分の相談事業のところを次の5年間ではどう強化していったらいいかというところでは、時間延長も含めて、少しここは書き込んでいく必要があるのではないかと思いますので、もし何か計画があるのであれば、それも加えてお聞かせ願えればと思います。

以上、2点です。

池本部長 消費者教育の場面とセンターの機能の場面という2つについて御質問と御意見でした。一つ一つやってみましょうか。あるいは消費者教育については関連して御意見があれば、先にそこをお出しいただけますか。

どうぞ。

上村委員 矢野委員の今の御発言は、私もそのように思います。体系的あるいはどういうシステムでというか、組織で体系をつくっていくのかということが具体的に見えていただきたいと思います。

学校の現場の先生方はいろいろな教育が降ってくるのであつぱあつぱで、自分たちで体系だった教育のシステムを御提案くださるのは難しい。消費者教育推進法に関しても、いろいろやりなさいと言われていたけれども、協議会に出ていけと言われても、私たちはそんな余裕がないですよと言われるような、そういう先生が結構いらっしゃいます。

ですので、都の場合ですと、都としての体制もそうですし、区市町村の指導というか、そういうことも含めてどういう組織でというか、体制でこれを推進していかれるのか、何か具体的にしていただけるとありがたいと思います。

池本部会長 ほかに関連してこの消費者教育のところではいかがですか。

19ページのここは「新規」と書いてあるので、しかもこれは、生活文化局だけで取り組める課題なのか。むしろ、教育委員会とかほかにも関連するので、こういう方針が決まっていますということまではまだ固まっていないのかもしれないのですが、今後、どういう議論を進め、どう具体化していくことになりそうかという、現時点で何かおわかりのところ、御説明いただけるのであれば少し出していただいて、場合によっては、未定であるとなれば、委員の要望としてこういうところがあるというのをもう少し踏み込んで議論する必要があるかもしれません。

まず、先ほどの矢野委員からの提起ですが、いかがでしょうか。

企画調整課長 部会長がおっしゃいましたとおり、まだ関係局とは調整をしていない段階ですが、所管の部署としての希望というか、考え方としましては、まず、推進法が成立しまして、計画ですとか協議会の設置ということが努力義務となったわけです。国の方で恐らくは今年度中に基本方針がつけられまして、本来ですと、都道府県はそれを踏まえて計画をつくっていくという考え方になっておりますけれども、なるべくそれに併行する形で、現在、ちょうど基本計画の改定作業をしておりますので、理念的な部分についてはそこなるべく盛り込んでいきたいと考えております。

体系的な消費者教育ということにつきましては、今、センターの方でもいろいろな講座をやったり、教材をつくったりということをしておりますので、今までの実績も踏まえて、体系的なアクションプランのようなものになるかと思うのですが、今後の取組をどうやって年度ごとに進めていくかというもののプランを関係局と協議しながら、また、外部の方の御意見もいただきながらつくっていったら、それに基づいて、来年度以降の取組を進めていければと考えているところでございます。

協議会につきましては、これもまだ内部での検討もしっかりしていない段階ですので、ここで申し上げるのもちょっと気が引けるところですが、法律では、協議会については、計画をつくるときに協議会の意見を聞くというつくりになっておりまして、消対審

の役割と重なる部分もございます。新しく協議会を全く別に設けるというやり方もあるかと思ひますし、場合によっては、今の審議会の中にそういった機能を持っていただいて、審議会の部会のような形でやるという可能性もあるかと思ひますので、それについては、今後検討いたします。そういった協議会に相当するものの意見も踏まえた上でアクションプランをつくって行って、それに基づいて関係局と協力をしながら実施をしていくことを、今の全然固まっていなない段階でお話するのも恐縮ですが、そのように考えているところでございます。

池本部長 いかがでしょう。

今のようなイメージだということ踏まえて委員の皆さんとしてどうお考えか。どういふ御要望があるか。

どうぞ。

上村委員 国の立場では余り実態を具体的に捉えにくいところがあるのです。大変だ、大変だとみんなが言うけれども、実際にどういうニーズがあって、どんなことだったら可能なのかという、それが大きな行政ではなかなか捉えきれない。できるならば、例えば今まで講座をたくさんされたり、教材をつくられた中でどういうニーズがあるのか。どういうことであれば現場の先生方に使っていただけそうかという情報をまずきちんと調べていただくというか、そういうことは東京都だとほかの機関よりも非常にしやすいのではないかと思ひますので、そういうニーズをまず捉えて、実現可能な、実効性のあるような消費者教育の推進をするという方向を出していただけるといいかなと思ひます。

消費生活部長 今の関連ですが、上村先生がおっしゃるとおり、教育委員会との関係、どうやるか教育庁ともこれから詰めていくのですが、実際に公教育で担っているのは小中が中心になると思うので、我々が今、考えているのは、区市町村の教育委員会の実態が各区市によって相当事情が違うので、そのあたりを全て画一的にできるとは思えないものですから、19ページ一番下にある区市町村の消費者教育の支援というところで先駆的な取組を行う区市町村の支援というところで、自治体独自のやりやすい年齢層とか、そういったものを区市の状況を把握しながら、それを広めていくのが現実的ではないかと考えています。

それで21ページに、逆に区市町村への支援強化ということで、センターの機能充実のところにもあるのですが、ここでセンターの既存の事業を活用しながら、区市町村をサポートして、今、新しい学校教育の中でできるものを探していきたいと考えているところで

そのあたりはまだこれから詰めていくところで、まだまだ事務局の案という段階でございます。

池本部長 今の特に地域協議会の役割と組織的な位置づけをどうするかということとの関係では、実は、推進法の中では、消費者教育推進基本計画の策定について意見を述べる組織ということからいうと、今の審議会に似た機能のようにも見えますが、実は、

法文の中には、もう一つは、各分野における消費者教育の実践の情報交換をしたり、情報共有をしたり、それをお互い推進するということは、かなり実務的な情報交換をされていて、それぞれが底上げをする。体系的なというのは、むしろ連携的な意味も含めた言葉、情報交換のように受けとめたのです。

そうすると、今の消対審の全体会のようなところでこの基本計画に対する意見を兼ねるのも1つかもしいないのですが、どちらかということ、もう少し実務的な情報交換の場となって、そこでの議論をきっかけに、それぞれの部署がお互い連携をとりながら新しい取組を進展させるということになると、こういうものがあるのかどうかわかりませんが、全体の審議会の下の消費者教育推進の部会的なところで、その専門委員として各分野の実務的な方が参加して議論するという、そこがむしろ大事なような気がします。

そのあたりは、どういう位置づけをとというのは、基本計画の中へ全部固めるわけにはいかないとしても、ちょっと議論が必要なのかなと思います。

ほかに消費者教育のところはいかがでしょうか。

吉川委員 文言のことでお尋ねしたいのですが、継続とか拡充を池本部会長のあれでつけ加えられたということですが、これはよく見ると、拡充は今まであったものを強化するとか、そういうことが拡充という分類になっているのですね。

そういうことになると、継続も、当然継続してというのであれば、例えば関係諸機関とか警察庁との連携を強化と書いてあれば、これは継続よりも拡充になるのかなとか。

企画調整課長 全く同じにやるということではなくて、いろいろな事業をやる中で改善が必要な点は見えてまいりますので、そういったことでの見直しは当然していきます。

吉川委員 継続も当然、拡充して、継続していかないといけないものだと思うのです。継続やら拡充は、できるときにはとるのですか。

池本部会長 私のイメージでは、議論の参考にするために入れておいていただくとありがたいということをお願いした程度です。

吉川委員 わかりました。

ですから、継続であっても強化していくというのが、拡充でないとずっとというのよりは新たな基本計画という形ではいいのかなと思って見ていたのですが。

企画調整課長 継続と書いてありましても、先ほど申し上げましたとおり、全く同じようにやっていくということではなくて、いろいろと進めていく中でいろいろな課題が出てまいりますので、そういうことについては常に改善を図って、より事業効果を高めていくやり方をしていきたいと思っております。継続というより、小さな改善を重ねながらやっていくというイメージでおとりいただくとよろしいかと思えます。

池本部会長 よろしいでしょうか。

消費生活総合センター所長 先ほど上村委員から消費者教育の推進に当たって、体制についてはどう考えているのですかという御質問がございました。資料の20、21ページをごらんいただきたいのですが、先ほどお話ししたとおり、区市町村への支援強化として消

消費者教育の取組の支援ということを打ち出していたり、3つ目のところで、さまざまな団体と連携して消費者教育を展開していくこととしております。私どものセンターの機能として消費者教育についても担っているのですが、その部分をさらに強化しなければいけないと考えておりますので、センターにおいて体制を整備していく必要があると考えております。

委員の皆さんの御支援をぜひいただきたいと思っておりますので、よろしくお願いたします。

池本部会長 推進法の中の地域協議会の構成員あるいは構成団体というところも、教育委員会という言葉と、消費生活センターという言葉が個別に入っているのですね。あれはやはり、現実に現場を動かしていく人たちが参画した1つの協議会。具体的な情報交換で、今年度はこんなことをやりましょうということにつながるとなると、基本計画のあり方論一般で施策を提言するということを超えた具体策のところがあると思うのです。そういうものをぜひ明示したものをつくる。

書きぶりでもどこまで書けるかわからないのですが、体系的な消費者教育で各段階に応じたという、この1、2行だとちょっとその辺が。要するに都はどの程度のことをやるのがこれだけでは余りにも見えないので、もう一步具体化した施策として書き込めるように御検討いただけないかなという感じです。

同じことは、区市町村の消費者教育推進の支援も、先駆的な取組を紹介し、普及すると、これは1つの作風としてわかります。それとともに、実は、市町村にも地域協議会とか基本計画とかという宿題があるわけで、それを全部にやれと呼びかけますと書くのはなかなか勇気の要ることかもしれませんが、何か市町村における消費者教育の推進体制についての働きかけというのですか、そういう観点も意識しておいていただければと思います。

消費者教育の方は幾つか意見が出ましたが、もう一つ、消費生活センターの機能ということで、相談時間のことが話題に出ました。センターの機能に関連しては、何か御意見はないでしょうか。

いかがでしょうか。

消費生活総合センター相談課長 センターの相談課長の今井です。

私の方から、センターの現状と、1時間延長することによっての問題点について御説明させていただきます。

16時から17時まで延長することによってのニーズは確かにございまして、現在、平均着信件数は、16時から17時の間の1時間で、平均1日約40件程度あります。これは、15時から16時、その1時間前の時間帯と同程度の着信の件数ですけれども、この部分が都民サービスとして落としているところです。

ただ、問題点としましては、相談員は9時から16時まで相談業務をやって、16時から17時45分までの1時間45分、就業時間まで1時間45分あるのですけれども、その時間帯については、受け付けた相談者の情報の整理をする。カードの入力作業を行って、それをP I O - N E Tに入力する。そして、日々、受け付けた相談者は、そのときで終わ

ればいいのですけれども、終わらずに継続して相談をする。事業者との交渉、あっせんもありますので、そういった継続でもっている事案が1人、平均50件以上ありまして、それを3カ月とか半年程度かけて終わらせていく。終わらせればまた新たに1件発生するという形になっていまして、常時50件以上は持っている現状がございます。その処理に16時以降の時間帯を使ってやっていますので、1時間延長することによって、単純計算ですけれども、その作業時間が1時間減って、45分ということになってしまいますと、相談員に過重な負担がかかるということと、あとは、相談業務の質の低下を招いてしまうことが懸念されますので、この部分が大きな支障ではないかと考えております。

池本部会長 これは難しい論点ですね。

どうでしょう。

吉川委員 相談員として働いていた者としましては、確かに住民サービスなので、いつでも開けていることが必要だと言われれば、それはそうなのだろうと思うのですけれども、やはり本当に自分の被害を回復するためには、ある程度、最近は土日もやっているわけですし、決められた時間内に自分の被害を回復するための消費者としての努力もしていただきたい。酷と言われれば、酷かもわからないのですけれども、それを広げていけば本当に住民サービスとして素晴らしいことですが、財源にも限りがあるということであれば、そのあたりのところは、拡充だけを主張するのも、私は、相談を受けていた立場として、消費者の方にも、自分の被害の回復のためには自分も努力していただけないかなという思いもあります。当然それは住民サービスですから、いつでもオーケーという方がいいに決まっていますけれども、限度はあるのではないかと、あえて言わせていただきます。

池本部会長 先週だったか、その前だったか、国民生活センターで今後の相談員研修でどういう方向を目指すかというディスカッションをしたのです。研修と相談部と、あと、理事長とか理事も入って議論したのです。そこでは、この前、消費者庁で国家資格化の議論をしたときに、あっせんとか継続相談とか、いわば解決まで見届けることの重要性をもっと強調しなければいけない。研修もそういうところが重要だという話があって、研修のあり方の議論をしていたら、実は、P I O - N E Tの入力が、助言にしる、あっせんにしる、件数ベースでしか出てこない。きょうのこの資料でも、どうしても件数がここ数年減っているという、件数で出てくるものが業務の査定の基準みたいになってしまっているのではないかと。実は、あっせん案件というと、3回も5回も、それこそ何カ月も続くこともある。あるいは助言といっても、継続して助言をしたり、何度もやりとりをしているというのがデータの中に全然示されていないのがおかしいのではないかと。もっとそういうことがP I O - N E Tに入力するときにも、何回これにかかわっているというのがきちんと入力されて、それが年間のデータとして反映できる工夫も必要である。それとあと、相談処理の中で継続して、解決まで見届ける継続相談あるいは解決まで見届けるあっせん処理の重要性を研修の中でもやっていこうという、研修のあり方と相談処理の目安をどうするかという話にまでいったというのがあるのです。

その意味では、特に一時期、朝から架空請求の電話が鳴りっぱなしの時代を基準にする、相談件数が減っているというのが、相談員数が要らないのではないかと、予算が減ってもいいのではないかと使われるというのは、非常に不本意な評価だと思うのです。

そういったあたりを基本計画にどう反映するかということで議論すれば、センターにおける機能強化を、あっせん件数だけではない、継続的な解決まで見届ける相談処理のあり方を踏み込んで、今後のあり方論も、方向づけの議論をする必要があるのか。それをP I O - N E Tのようなシステムに反映するとすると、国全体の話ですけれども、都道府県でいうと、東京都と区市町村でそのあたりの相談処理のあり方という議論があっせんがいいのではないかという印象を持ちました。

今のセンターの機能ということの関係で、皆さん、ほかにどうでしょう。

吉川委員 確かに相談件数が減るということは、啓発とかいろいろな行政の効果が上がったのだと評価するのか、あるいは件数が減ったから予算措置を減らすのでいいのでしょうかというのと、大変そここのころの評価をきっちりしていただかないと、現場における者としてはたまらないかと常に思っております。相談件数が減ったから、ある程度予算を減らしてもいいのではないかとよく言われますけれども、中身を見て判断していただきたいし、件数が減ったということは、ある意味、今までの消費生活相談というのか、行政の努力が実ったのだと、認められて減っているのだと。ただし、内容が非常に複雑化、高度化しているので、それに時間が大変かかるし、あっせん等も以前のときよりは上がってきているわけですから、それだけ時間がかかっても当たり前なのだという見方をしていただきたいと思います。そのために、先ほども言いましたように、相談時間だけをやたらに延ばすことで住民サービスをしているという判断はしてほしくないとは思っております。

池本部会長 ほかにいかがでしょうか。

どうぞ。

丸山委員 私も吉川委員の発言内容に賛成ですけれども、消費者被害が高度化というのですか、悪質さが高度化すれば、それだけ問題解決に時間がかかるだろうと思いますので、受付時間を長くできればそれにこしたことはないだろうけれども、勤務時間との制約で、一定の範囲にとどめなければいけないというのは仕方のない現実だと思うのです。

ただ、1つ率直に疑問に思ったのが、16時まで受け付けをして、その後、2時間弱で残務処理というか、事業者へのいろいろなあっせんとか、電話かけとか、そういったことも含めて残務処理が2時間で大体できるものですか。

消費生活総合センター相談課長 残務処理は、16時からの1時間45分ではなくて、基本的なローテーションとしては、1時間電話をとったら、その次の1時間は記録の整理、入力作業に当たるようにしています。そして、その次は、来所対応に当たるという形で、次は電話相談ということで、ローテーションで回しています。

池本部会長 ローテーションで回した、最後のローテーションの受付が4時までが、5時になると、その後の時間をどうするという事になってしまうということですか。同じ

く問題はやはり残るということですかね。

ほかにいかがでしょうか。

今の議論を含めて、矢野委員、何か感想なりありますか。

矢野委員 相談業務のところはかなりいろいろな手が打たれてきているのですけれども、基本的な部分で、東京都としてかなり充実した相談事業が展開できているのだけれども、先ほど、池本先生からも言われたような、さらに踏み込んだ相談処理のあり方とか、現状の課題に対応した相談事業の充実を図っていかなければいけないのではないかと、そういう課題はあるのではないのでしょうか。

ですから、時間の延長は、消費者側からすれば、今、さまざまな民間委託が行われていたり、さまざまな行政サービスがかなり時間延長されていて、図書館などが特に遅くまで開いていて、住民にとっては非常にありがたいわけですが、消費者相談そのものは、単純に相談を受け付けられるというよりも、先ほどの消費者教育とかいろいろな分野が重なり合って効果を発揮するものですから、そういった意味では、この間出てきていた、あっせんが本当に、相談ができて、解決に導かれるまでが消費者にとっては満足度の高いサービスだと思いますので、その辺がきちんと追求できるこれからの5年の施策を前文のところには少し書いてあるのですけれども、何らかの形で、相談事業のところ、もう少し具体化して入れた方がいいのではないかと思います。

池本部長 そうすると、やはり一番核になる消費生活センターですから、そこでの相談処理の水準の向上について引き続き検討するという、その水準の向上の中には、もちろん質もだし、ある条件が整えば、受け皿となる枠も、必ずしも排除しない、議論の中としては、質も量も含めた全体の水準の向上は、検討課題として位置づけておくことはあっていいのかもしれない。

ただ、国の議論とかからすると、当面は、まず、相談処理の質のようなところに今、焦点が行っていますし、そのあたりは早急に議論していただきたいと、1つの希望ではありますが。

どうぞ。

吉川委員 東京都を擁護するわけではないのですが、ただ、専門性を引いておられることによって、非常に相談、他はそんなことはなくて、1人の相談員がいろいろなものをやっていますので、やはり相談したときになかなか答えられない、調べる時間がかかったりするのですけれども、東京都の場合は、専門性を引いておられるので、ある意味、プロというのか、プロ中のプロだからこそ、市区町村のセンターも、センターとしての役割も果たされているわけですから、そういう意味では、非常にこの体制を維持していただきたい。もし、それでも足りないときは、相談体制の拡充はしていただきたいと思いますけれども、そのあたりのところは、他の機関に比べたら、非常に充実しておられるということを申し上げておきたいと思っています。

池本部長 現状認識が違くと、ただ向上といっても、どうしようもないから何とかし

るというよりは、より一段上をさらに検討しましょうというぐらいですか。

ほかの重点課題、重点施策の1、3の関係ではないか御意見はありますか。

丸山委員 言い回しの問題にすぎないとは思いますが、重点施策1、機運の醸成という言葉が入ってくると、見出しだけ読むと、「悪質事業者の取締りに向けた機運の醸成」と最初読んでしまって、取締りとか排除に向けた活動がやや緩和されてしまうような、醸成というと、強化というよりも少し緩和されるニュアンスを持ってしまったのですが、この文言を足した意味というのは何かあるのでしょうか。

企画調整課長 実は、局内でこの内容について説明しましたときに、社会からの排除といったときに、その方の印象ですが、悪質事業者を取り締まって、それを刑務所に入れるというのですか、罰することで社会から出すということのような印象を受けるけれども、内容を見ると、そういうことを言っているのではなくて、そういったことを社会全体で許さない機運を盛り上げていくということなので、タイトルにそこまで入れた方がいいのではないかという指摘がございました。それももっともだなと思って入れてみたのですが。

委員の今の御指摘は、「と」で結んでいるから「機運の醸成」が「取締り」にもかかってしまっているように見えるという感じですか。

丸山委員 本文を見るとそうではないなというのがわかったのですが、最初に見出しを見たときにそう感じたものですから。

企画調整課長 元の方がよろしいですか。

池本部長 「社会からの」と、それこそ「刑務所に入れてしまえ」の「社会」というよりは、「市場」からの排除ではないですか。

企画調整課長 政策課題2に同じようなタイトルがございまして、全く同じようになってしまうよう、ちょっと変えているというのもあるのですが。

池本部長 ちょっとここは、表現をどうするかはここで決め打ちして、これだというのは、なかなか確定はできないですが。

矢野委員 でも、言葉は「社会からの排除」よりも「市場」で統一した方がいいように思います。

池本部長 「社会からの排除」というと、確かにちょっと違う意味に受け取られかねない。むしろそうだとすると、政策課題2は、取締りの徹底の話と適正な指導、適正な指導というところは、是正してちゃんとやってくれるところ、排除する対象だけではなくて、中間層でまだ知識不足のところにはちゃんとやってもらうというのが含まれているので、政策課題2の見出しを工夫して、悪質業者の排除と取引の適正化とか、そっちを工夫することで、その中の重点課題は、市場からの排除の部分だという違いをつければいいのか。ちょっと確定意見ではないのですが。

企画調整課長 基本的には、重点課題1が、確定ではないとして、「悪質事業者の取締りと市場からの排除」という形にして、政策課題2を、今、池本部長が言ってくださったような形で修正をいたします。

池本部会長 もうちょっと広がったイメージにする。今の議論を踏まえて表現は工夫していただくということで。

ほかに重点施策でいかがでしょうか。

消費生活総合センター所長 先ほど御議論いただいたセンターの機能充実の相談のお話ですけれども、池本部会長からは、相談処理の水準、質の向上が必要だという課題をいただき、矢野委員からは、相談サービスについて、消費者の立場からいうと、例えば時間の延長のような、量的拡大も必要ではないかという御意見をいただき、吉川委員からは、東京都は全国のセンターをリードするという役割も期待されているので、逆に体制を整備して、充実強化を図ることを考えてもいいのではないかという御意見をいただいたと受け止めました。これらにつきまして整理させていただき、修正案について、部会長と相談をさせていただくということでよろしいでしょうか。

池本部会長 そういうイメージで理解してよろしいですか。

では、そういう方向でお願いします。

ほかに重点施策はよろしければ、また後で追加があればお出しいただくのはお願いするとして、第4章、政策課題で、これは22ページから始まりますが、ずっと後ろの35ページまで全体になります。残り30分ほどの時間ですが、いかがでしょうか。

特に具体的な施策の例が提示されているところで、先ほども御意見がありました、継続とあるけれども、新規でこんなことはないかという知恵出しも含めて、何か御意見があればお願いします。

矢野委員 3点になるかと思えます。

1点目が、24ページ、政策課題1の(1-1)の消費者被害の防止。先ほど、現状認識、基本認識のところ、4人に1人がひとり暮らしだということがありました。そうなれば、やはりそれに対応した具体的な政策が出てこないといけないと思うのです。先ほど丸山委員からもそのことの指摘があったと思うのですが、このところに、まさに基本認識を受けた対応が具体策として出る必要があるので、従来のネットワークのこととかはありますけれども、もうちょっと踏み込んだものが欲しいと思っています。そこはもうちょっと知恵を絞っていただきたいということです。

2点目、30ページの政策課題4ですが、「自ら考え行動する」消費者になるための支援ということで、(4-1)に効果的な情報の発信というものがあります。ここは、その次の文章に、「必要となる情報が、必要としている消費者の手元に」ということで、まさに発信される中身もいろいろ整理されて、的確に発信されなければいけないのですけれども、きちんと必要としている人というところでは、やはり対象をきちんと特定した発信の取組が必要ではないか。その辺の書きぶりが具体的な施策の例のところではちょっとまだ弱いです。発信のことは書いてあるけれども、どういう人たちにきちんとそれが届くようにするのでしょうか。

具体例になるかもしれませんが、最近、小さいお子さんを持ったお母さんたちの

ネットワークは、特にインターネットを使って非常に発達していて、それが場合によってはNPOになったり、新しい取組があちこちで展開されているのですが、今、まさに小さいときからの消費者教育も含めて、小さいお子さんをお持ちのお母さんたちへの必要な情報提供は非常に重要になってくると思うのです。例えばそういった組織でもあれば、そこに向かって発信できるとか、そういった手だても具体的な施策の中で必要ではないかなと思います。それが2点目です。

3点目は、33ページ、政策課題5、多様な主体との連携の(5-2)ですが、消費者・消費者団体との連携ということで、継続が多いのですが、具体的な施策に書いてある、協働学習会とか消費者団体情報交流集会在、協働学習会は何を言っているのか余りイメージがありません。消費者団体情報交流集会在、名前にきちんと見合った中身にはまだまだなっていないくて、どちらかという、学習会か学習意見交換会の範囲にとどまっているかなと思っっているのです。

実は、協働するには活動の情報交流も非常に必要で、そこがまだ弱いのです。もちろん私も消費者団体が率先してそういった場を持つのも大事で、少し手はつけています。もう少し協働とか、今、例で挙げてあることが、もう少し中身が名前に見合ったものとか、より推進できるものを展開できるように、連携とかが組めるといいと思っっています。

以上です。

池本部長 3カ所ほどの御意見でしたが、どうしますか。議論か、あるいは事務局からこの時点で何か。3点全部ではなくても結構ですが、御意見があればお伺いします。

企画調整課長 おひとり暮らしの御老人が多いということで、それへの対策は非常に重要と認識しているのですが、現実の対応としてなかなか難しい面もありますけれども、関係局の状況なども情報収集させていただいて、どこまで書けるかわかりませんが、検討させていただきます。

池本部長 では、先にどうぞ。

生活安全課長 情報の発信、必要としている情報を必要な方々に発信していくという点に関してでありますけれども、安全分野のお話になりますが、例えば子供の安全対策。現在の基本計画では、折りたたみ椅子のリーフレットを100万枚つくって、学童に配っている。ライターの例ですけれども、注意喚起のチラシを60万枚ほどつくって配る。都内の1学年がおおむね10万人と計算いたしまして、1人1枚行く形で、全ての学童に行きわたるよという形で取り組ませさせていただいているというのが基本としてまずございます。

また、いろいろなヒヤリ・ハットのレポートなどをつくっておりますけれども、シニア世代の身の回りの事故ガイドとか、こういったものにつきましては、それぞれ高齢者の方々の関係するいろいろな団体に対してきめ細かくお配りしたりしているところがございます。

あわせて、ただいま矢野委員から御指摘がございました、例えば子育てに関心をお持ちの方々に対してきちっと発信していくことに関しまして、実は、これまでも安全分野

では、商品等安全対策協議会、これは詫間先生に会長をお願いしておりますけれども、この中で、子供服あるいはベビー用おやつでありますとか、そういったものの安全対策を検討するに際しまして、やはり子育てのネットワークの代表の方に、消費者代表という形で委員として入っていただいて、意見交換をしながらやってきている実績もございますので、これからはそういったものにつきまして、例えば子供のいろいろな注意喚起について、そういったネットワークを通じた、きめの細かいといいますが、いろいろな形での発信について検討してまいりたいと思っております。

以上です。

池本部長 まさに今、おっしゃったような工夫が既に幾つかの形でなされていることは評価すべきだと思いますし、ここに書いてあるのが、「東京くらしWEB」による総合的な提供、「東京くらしねっと」の発行、配置という、媒体を基準に2つ出ているのですが、ほかにもチラシとかいろいろあると思うのですが、それをきめ細かく届ける工夫という観点での施策的に何か書き込めないだろうかというのが先ほどの矢野委員からの提起につながるのではないかと思うのですが、いかがでしょうか。書きぶりにもよるのでしょうか、ちょっと検討してみてください。

消費生活総合センター活動推進課長 まず、協働学習会でございますけれども、団体との協働事業ということで、都内の団体の方、これは都内で活動されている団体ということで、センターに登録する必要はございませんが、その団体が一般消費者に向けた啓発活動とか、情報発信を行うために学習会をやる場合に、講師の費用を東京都が持つということでございます。22年度は20件、昨年度が14件お申し出いただいております。昨年は地震の関係で落ちたのかもしれませんが、1団体に年間1回ということで、予算の範囲内で対応するという事です。費用は、東京都の規定ということで出させていただいております。数的には大体、20件以内ということでございますけれども、それなりの役割を果たしているのかなと思っております。

次に消費者団体情報交流集会でございますけれども、これにつきましては、昨年度は3回やっておりまして、団体との調整の中で課題を決めてやっておるところでございます。あくまでも座学ということで、交流集会という名にそぐわないのではないかという御指摘をいただいたこともあり、今年度は8月に飯田橋で、シンポジウムという形で、事業者、消費者団体、行政の交流ということで1回やっております。また、今年度はあと2回、シンポジウム形式で、そういう交流にふさわしい課題で今後検討していきたいと思っております。

それから、必要な情報が必要な方へ届くような形ということでございますけれども、今後、増やしていくことで努力すべきところがあると思いますが、去年から、社会に出る一歩手前の方ということで、高校の卒業生全員にピンポイントに契約トラブル等を具体的に書いた啓発カレンダーを、配付しています。今年度も3月にそれを配付する予定でございます。高齢者につきましては、パンフレット等を配るだけではなくて、介護施設とかデイ

ケアセンター、そういうところにダイレクトに届ける、若者等につきましては、大学の生協とか漫画喫茶、若者が行くところを選び出して情報を届ける、というようにピンポイントに必ず届くところを考えて啓発をやっているところでございます。

池本部長 ありがとうございます。

前段の団体支援型と後段の情報を届けるという、情報を届けるというところは先ほどの生活安全課と同じように、きめ細かく届けるというのを1つのコンセプトとした政策課題的に書き込みが可能であれば御検討いただく。

前段の団体支援の方はどうでしょう。今のような取組が現にあるということも踏まえながら、この程度の書きぶりでもいいのか、何かもう一步こうなればということがあるのかどうか。どうですか。

では、ちょっと検討していただくとして、全体を通じて、ほかにいかがでしょう。

上村委員 (3-3) に関してです。「誰もが安心できる消費生活の実現」という項目は、とても重要な項目だと思います。高齢者、障害者など、誰もが安心できる消費生活の実現、地域における生活必需品の確保と挙がっていたものを入れてここにまとめたということからしますと、もう少し書き込みがあってもいいように思います。

その書き込みの仕方で、東京農業の振興との関連を矢野委員が以前に御提案くださって、入ったのはとても魅力的だと思うのです。誰もがどういう消費生活をしたいと思っているかというときに、東京であっても、生産者と消費者が顔を見ながら消費生活ができる場面があるのだというのは、非常に夢があるというか、楽しい感じがいたしますので、誰もが安心できる消費生活の実現のところに、そういう部分ももう少し拡充していただいて、書き込んでいただくとありがたいと思います。

池本部長 今、書き込んでとおっしゃったのは、施策の例のところには新規で書き込みがありますが、28ページから29ページの説明書きのところでも触れた方がよいのではないかという趣旨ですか。

上村委員 そうですね。以前の(3-5)を入れ込んだ内容になりますので、もう少し具体的に入れていただくとありがたいです。

池本部長 これは表現の工夫ということで受け止めていただくことでよろしいですか。

企画調整課長 検討させていただきます。

池本部長 ほかにいかがでしょうか。

消費生活部長 先ほどの24ページの高齢者の独居老人対策のところ、吉村から関係局と今後調整してというところで、中間のまとめの前に他局と調整する予定でいる案として御意見を皆さんにいただければと思うのですが、今、安否確認の見守りということで、地域の底力的なところで、町会、自治会の役割などもかなりクローズアップされてきているので、そこでこういう高齢者向けの被害防止の啓発をやっていくということで、私どもの同じ局の中に町会、自治会を所管している組織があるものですから、そこと調整をしていくのが1つ考えられる案としてあります。

また、青少年・治安対策本部の中で、もともと振り込め詐欺をやっているセクションが、今、投資詐欺とかそういったものも含めて、防犯講和みたいな形で、どちらかというところ、ある意味、詐欺ですが、そこがやっているものの中に、消費者被害も含めて防止のためのものを加味してもらおうというものを調整するのを案としては考えているのです。

先生方の御意見を踏まえて、関係局と、もしそういう線であれば、そこは御意見をいただいた上で調整していきたいと思っていますので、事務局案ということですので、ぜひ御意見をいただければと思います。

池本部会長 まさに生活文化局だけではない、関係部署と連携して動きをつくって、効果的にやっていただきたいというのが基本計画の一番の存在意義だろうと思いますので、ぜひお願いしたいと思います。

今の点もよろしいでしょうか。

ほかにいかがでしょうか。

どうぞ。

越山専門員 先ほどの前段の部分の15ページ、現状認識のところ、製品に関する事故情報、特に危害と危険のチャートがありますが、これで見ていると、危害はどんどん増えていますね。危険というのは事故に至らないものだと思うのですが、これが横ばいなのに対して、製品事故が増えています。そこで、27ページの対策の部分でとっている行動をみると、継続業務とヒヤリ・ハットの情報を積極的に集めようとしています。しかし、むしろここに書くのは、前段の部分とのつながりから考えると、例えば先ほどのライターの件のように、都内で発生している事故の分析だとか実情を踏まえ、積極的に行政に働きかけたりしているのであれば、それをもっと前面に押し出して積極的に今後もやっていけばいいように思います。

ほかの箇所では、すき間案件に関する悪質商法について、国に対する法令の要請のような箇所がありました。多分、東京都は以前から消費生活製品に関するいろいろな分析だとか集計調査をして、経済産業省、消費者庁、総務省といろいろなところに働きかけていたような気がします。そういう対策をとるのも1つだし、あとは、ここに書いてある危害の分析だとか、発信に関してですが、ヒヤリ・ハット情報は、集めるのはいいですが、その結果や成果をどのように活用しようとしているのかがもう少しわかるようにしてもいいように思います。具体的な対策で事故が減っているのであればいいと思いますが、増えているのに、具体的な政策を減らそうとしているように見えてしまうのはうまくないなという感じがしました。

池本部会長 前段と施策のところ、的確な指摘をいただきました。まず、委員の中で、今の点はいかがでしょうか。あるいは事務局では。

どうぞ。

生活安全課長 まず、15ページの相談にあらわれる危害と危険の情報ではありますが、もともと危害、危険の情報はかなり埋もれている、表に出てきにくいという性格がござい

ます。そういった中で、危害に関する相談は、危害そのものも当然ありますけれども、危害が生じて、だけれども、それに対する事業者の対応が非常に不満だとか、そういったものも含まれている性格の情報であるというのをまず御理解いただきたいという点が1つございます。

情報の発信だけでなく、情報の収集、調査分析という点に関しましてでありますけれども、越山専門員御指摘のように、これまでも東京都では、先ほど少し申し上げました、商品等安全対策協議会といった場を設けまして、これまで幅広くいろいろな商品をテーマに取り上げて、調査分析をしまして、国を始め、いろいろな団体等に情報を、調査結果等を発信してまわっているところがございます。そういった方向性を当然、継続、また必要に応じて拡充しながら、これからも積極的に対応してまいりたいと思っております。

その点をどう表現していくかはまた御相談させていただければと存じます。

池本部会長 その意味では、基本的に、28ページでいうと、安全確保について関係機関への要望というのは、事業者、事業者団体だけではなくて、国も含む意味として書かれているのかもしれませんが、項目を起こすのか、あるいはもう少しここを丁寧にわかるように書いて、都として何を積極的にやるのかが見えるようにした方がいいのかもしれないですね。

危害が増えているのに以前と同じ範囲ではなくて、一步先をさらに意欲的にやりますというところが見えるようにしておいた方がいいのかもしれませんが。あるいは何か分析、改善の申し入れがもう一個、取り出せるのか。ヒヤリ・ハットの情報収集も発信という意味では、分析発信につながるから、そうすると、やはり上の方ですか。関係機関への要望をもう少し見えるように、表現として一步踏み込んでいただきたいというところでしょうか。

企画調整課長 27ページの(3-1)の本文の方には、3行目あたりに「国及び事業者団体」ということで書いておりますので、例えば施策の方にも入れるですとか、担当課と相談して検討させていただきます。

池本部会長 ほかにいかがでしょうか。

どうぞ。

吉川委員 前段のところ、9ページの「インターネット利用等に関する消費者被害」の中で、「インターネットを利用した電子商取引には国境という概念がないため、国内の法律ではトラブルを解決することが困難なケースも見受けられる」というところを書いていただいているのはいいと思ったのですが、後ろのところ、それに対してこれからますますそういうことに巻き込まれる人が増えていくだろうし、国際的な対応ができる体制づくりも、せっかく前段で入れてもらっているのだったら、それに対して何かしますという具体的な施策の例で入れていただけたら充実するのではないかと思います。

池本部会長 例えばこんなことができるといいなとか何かいかがですか。ここは国境トラブルの話になってきますから、では、どう対応するかも、何かいい知恵があれば。

吉川委員 いい知恵がないからみんな困っているのですけれども、そこはこれからしな

いといけない問題なので、積極的に。

池本部長 その方策の検討を含めて何かないかということですか。

事務局、これはいかがでしょうか。インターネット被害越境の問題で、現時点で何か対策を講じられていることがあるか、あるいは今後考えられるとすれば、こういうことがと何かあればお伺いします。

越山専門員 例えば通信販売協会さんを通じて、外国からの個人輸入だとか個人取引のリスクについて啓発を要請したりすることも考えられます。通信販売協会などの機関は会員中心が対象になってしまうかも知れませんが、それでもそういう働きかけは意味があると思います。

取引指導課課長 取引指導課長の松下でございます。

もし何らかのこういったものに関する指導ということを見ると国内法しか及ばないので、難しいのですけれども、例えばセンターに入ってきた事例を、調査検討して、国の消費者庁の方で、例えばアジアの域内ですとか、OECDの枠組みの中で、国際的に情報を共有して、注意喚起などに結びつけられる取組を検討されていて、今、そういったことのいろいろなチームもつくられていると伺っていますので、指導すべき、何か注意喚起すべき事例がセンターに入ってきたときには、都としてそれをきちんと取りまとめて、消費者庁の方に情報提供して、何らかの措置をお願いしていくという仕組みというか、ルートをつくっておくことはできるのかなとは考えているのですが。

池本部長 今もちょっと話題がありました国のレベルでは、消費者庁が民間のNPOに委託して、越境のインターネットトラブルの相談を受けて、案件によっては、アメリカとか提携先の、向こうの相談機関につないだり、英文でクレームを連絡して、チャージバックを手配するとかというバックアップをされていて、今度はそれを継続するのか、国民生活センターでその越境トラブル問題について位置づけて取り組もうということは検討しているというのは聞いたことがあります。

その場合に、国任せだけではなくて、恐らくこういう問題が一番、全国で最先端なのは東京都でしょうから、寄せられた相談の中で分析できるもの、課題のありそうなものをうまくそういう機関につないで動かしていくことは可能ではないかという気はします。

いかがでしょう。このあたりの分野は、私は余りよくわからないところなので、具体的な政策課題として位置づけるとすれば、どういう程度の提起が可能なのかといううまい整理ができるとありがたいので。

どうぞ。

丸山委員 ちょっと思ったのですけれども、越境取引であれあるいは国内取引であれ、そもそも詐欺的な取引をしている場合と、そうではなくて、消費者と事業者とのある種の行き違いでトラブルが生じる場合がそもそもあって、本質的な詐欺的取引、悪質な取引は国内であれ、国をまたいだのであれ、より大きな解決が必要になると思うのですけれども、そうではなくて、消費者のある種勘違いで事業者に対して何かクレームを言いたいという

のは、国内であれば自分で対応できるのだけれども、海外であると語学の問題などがあって、自分では解決できないことが多い気がするのです。

消費者の側がインターネットで安易に取引できるから、海外の事業者のもとで商品を購入してしまう。しかし、思ったとおりのものが届かないとかというトラブルが実際にはかなりあるのではないのかなと思って、そういう部分は消費者教育である程度対応可能なのではないかな。

賢い消費者になれということ余り全面に押し出すべきではないのかもしれないけれども、国をまたいだ取引は、それ相応のリスクがあるのだということを消費者は本来認識すべきであって、そういった部分は、消費者教育で対応するのが現実的ではないかなと思います。

池本部会長 そうすると、越境トラブルの相談、整理分析をして、国、機関だけではなくて、消費者に対する還元も含めて1つの政策的な課題として考えてみるというところですか。

ありがとうございます。

さて、予定時間を少し超過した状態です。恐らくこれだけ具体的な施策例が書いてあるので、丁寧に読んでいくと、さらにこれもあるのではないというものが出てくるのではないかなと思います。ただ、時間ももうなくなりましたので、もしまた御意見があれば、事務局へ個別メールも含めてアドバイス、意見を出していただければと思います。

というところで、済みません、時間も終わってしまいましたが、今後の日程、予定について事務局から少し御説明をお願いできますか。

企画調整課長 本日皆様からいただきました御意見を反映させまして、事務局で中間のまとめ(案)を修正してまいります。

部会長が今、おっしゃられましたように、本日いただきました御意見のほかにお気づきの点などございましたら、大変恐縮ですが、メール等、何か書いたもので御連絡いただくとありがたいと思っております。

恐縮ですが、来週の9月12日水曜日までに事務局にいただくと大変ありがたく存じます。

また、修正いたしました中間のまとめ(案)につきましては、事前に部会の皆様にお送りした上で、部会長の御了承をいただいてから、会長に御報告の上で、第3回の総会にお示ししたいと思っております。

なお、第3回の総会につきましては、既に御連絡をさせていただいておりますが、10月9日水曜日の午後1時半から開催をいたします。場所は、第二庁舎の会議室になりますので、お気をつけいただければと思います。

中間のまとめ(案)につきましては、総会では、まず、部会長から御説明をしていただきまして、事務局で細かい補足の説明という形をとらせていただきたいと思います。

総会において各委員の皆様からいただいた御意見を反映させまして、さらに修文したも

のを会長と部会長に御一任という形で皆様に御理解いただきまして、10月中にはパブリックコメントにかけたいと思っております。

第4回の部会につきましては、パブリックコメントを経ました段階で、最終答申の案を取りまとめる際に開催させていただく予定でございます。

以上です。

池本部会長 ありがとうございます。

それでは、以上をもちまして、本日の第3回の部会を閉会とさせていただきます。

どうも御協力ありがとうございました。

午後5時28分閉会