

第22次東京都消費生活対策審議会 第4回部会

平成24年11月27日(火)
東京都庁第一本庁舎33階 特別会議室S1

午後 10 時 00 分開会

池本部長 よろしいでしょうか。

それでは「消費生活対策審議会」第 4 回の部会をこれから開会したいと思います。

最初に事務局から定足数と配付資料についての御報告、確認をお願いしたいと思います。

企画調整課長 おはようございます。

企画調整課長の吉村でございます。本日もよろしくお願いたします。

本部会は、委員 7 名で構成されておりますが、本日は上村委員が御欠席でいらっしまして、6 名の委員の方々に御出席をいただいております。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、審議会運営要綱第 11 により、公開の扱いにさせていただきたいと思っております。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 が、部会委員名簿でございます。

資料 2 が、部会書記名簿でございます。

資料 3 が「東京都消費生活基本計画の改定について（中間のまとめ）に対する意見の概要一覧」でございます。

資料 4 が「答申（案）」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 皆さん、資料はよろしいでしょうか。

それでは、審議に入りたいと思っております。

10 月 9 日に第 3 回の総会がありまして、皆様からも御意見をいただきました。それを踏まえて中間取りまとめをし、10 月 25 日～11 月 14 日に都民意見の募集を行いました。

本日は、意見募集の結果、先ほどの配付資料 3 にありました、皆さんからいただいた意見を踏まえて、事務局で答申（案）にさらに加筆をしていただいたものが配付されております。これについて委員の皆様で内容を御議論いただきたいと思います。

そこで、先にまず、内容につきまして事務局から、特に加除訂正を加えた部分を中心に御説明をお願いしたいと思います。

企画調整課長 それでは、こちらの A3 の資料の、中間のまとめに対する意見の概要一覧と、資料 4 の A4 の答申（案）で、都民意見を踏まえて修正した箇所を中心に御説明をさせていただきます。

中間のまとめに対する都民意見の募集は、部長からもお話がございましたとおり、10 月 25 日から 3 週間実施いたしました。

1 団体から複数の意見をいただいております。結果といたしましては 10 団体から延

べ 8 4 件の御意見をいただいたところでございます。

資料 3 は、各御意見の概要と、御意見への対応の考え方を示したものでございます。

対応につきましては、表の左上にございますように、4 つに分類しております。

「1 追加修正」ということで、御意見の趣旨を踏まえ、答申案に追加記述または修正するもの。

「2 反映済み」といたしまして、既に本文に記載または趣旨としては盛り込まれているもの。

「3 個別施策」としまして、計画策定時に参考とさせていただくもの。

「4 意見」として、御意見として今回は承りますということで、分類をさせていただきました。

一番左側の意見番号の欄が通し番号になりまして、まず、1 番～10 番までは、中間のまとめの第 1 章の「計画の基本的考え方」に関する御意見でございます。

御意見としましては、計画の基本理念の中に消費者市民社会という新しい概念が盛り込まれたことに賛成する御意見を複数いただいておりますが、例えば 6 番ですけれども「消費者市民社会」が誰にでもイメージしやすいような表現にすべきといった御意見もいただいているところでございます。

これにつきましては、中間のまとめの段階でも入っていたのですけれども、資料 4 の答申（案）の 3 ページの冒頭に「消費者市民社会」ということにつきまして、定義を注釈でつけておりまして、消費者教育推進法での定義ですとか、2008 年版の国民生活白書の 2 ページ～6 ページを参照ということで、こちらを使って補足していただくといいですか、これをもって御説明させていただいておりますので、本文には手を加えず、このままでいきたいと考えているところでございます。

資料 3 にお戻りいただきまして、意見番号の 11 番～19 番までは、第 2 章の「消費生活の現状に対する基本認識」に関する御意見でございます。

このうち、反映させたものとしましては、14 番と 15 番の御意見でございます。基本認識の中の「持続可能な社会の実現に向けての行動」に関する御意見でございまして、いずれも中間のまとめの記述については、抽象的で、もっと具体的に記載をしたほうがいいという御意見でございました。

こちらにつきましては、答申（案）の 14 ページをごらんいただけますでしょうか。中ごろの（3）のところになりますけれども、前回の中間のまとめの案は、下線の引いていない 3 行だけで、確かに非常にあっさりしておりましたので、消費者の行動が環境ですとか社会経済にどういった影響を及ぼすかということ、少し具体的にイメージをお持ちいただけるように、下線部の 7 行を追加したところでございます。

資料 3 にお戻りいただきまして、2 ページ目をごらんください。意見番号の 20 番～51 番までは、第 3 章の「重点施策」に関する御意見でございます。重点施策ということで、32 件の御意見をいただいたところでございます。

特に、20番～34番まで「消費者教育の推進」に関する御意見を多くいただいております。新しい項目が重点施策とされたことを評価する御意見ですとか、特に子供たちへの消費者教育が重要といった御意見などをいただいたところでございます。

3ページ目をごらんください。意見番号の44番と45番でございますが、消費生活総合センターの相談受付時間の関係の御意見でございます。この2つにつきましては、延長に賛成する御意見でございます。

逆に、その次の46番と4ページにある56番なのですけれども、そちらにつきましては、延長については慎重に検討すべきといった御意見をいただいております。慎重にすべきという御意見の趣旨としましては、時間延長により相談を受けつける時間がふえますので、今、消費生活総合センターのほうでは非常に専門性を発揮しながらさまざまな相談処理をしているところでございますが、消費者への助言やあっせん交渉等にかかる時間が減ることなどによりまして、相談の質の低下が懸念されるといった御意見ですとか、専門性の向上や維持と相談時間の延長の両立は困難ではないかといった御意見をいただいております。

この点に関しましては、前回の部会で相談処理の質の向上といった課題をいただいたり、また、必要に応じて相談体制の拡充についても検討すべきといった御意見をいただいております。

答申(案)の24ページをごらんいただけますでしょうか。「重点施策4 東京都消費生活総合センターの機能の充実」のところでございますが、下線部の2行を追加いたしまして、なお書きで「相談受付時間の延長等のサービス向上に当たっては、体制整備と合わせて検討していく必要がある」ということで、こちらの記載を追加させていただきました。

意見一覧のほうにお戻りいただきまして、4ページでございます。一番上の49番と次のページの77番が同じ趣旨の御意見でございますが、これまでの総会、部会でも委員から同様の御意見をいただいていたところでございますが、重点施策と政策課題の関係がわかりにくく、整理をすべきであるといった御意見でございます。

これらの御意見への対応といたしましては、答申(案)の19ページをごらんいただけますでしょうか。第3章に「計画の体系」ということで、体系図を前のほうに持ってまいりました。中間のまとめの段階では、この体系は重点施策の後の第4章の冒頭に書いてあったのですけれども、先に体系を頭に入れた上で、重点施策と政策課題について記載をすることで、少しわかりにくさが解消できればと思ひまして、このように修正をさせていただいたところでございます。

意見のほうにお戻りいただきまして、5ページ目をごらんいただけますでしょうか。67番の意見は、国で今、検討されている新食品表示制度についての記載が必要ではないかといった御意見でございます。

これにつきましては、答申(案)の17ページをごらんいただけますでしょうか。上のほうの下線を引いたところでございますが、現行の食品表示制度に関する現在の問題点で

すとか、国の検討会での検討の状況、また、それに対しての都の対応などに関する記述を6行ほどで追加をさせていただいたところでございます。

意見一覧の75番の御意見をごらんいただけますでしょうか。この御意見は、都と区市町村の役割分担を明確にするべきといった御意見でございます。基本は区市町村とする場合は、都としての役割は支援が基本になると考えるとの御意見でございます。

こちらの計画は、基本的には東京都の施策を書いたものですが、一部区市町村の施策を東京都がやるかのような感じで書いてしまっていた箇所がありましたので、そちらのところを修正いたしました。答申(案)の27ページでございますが、下線を引いたところが真ん中のあたりにあります。高齢者の見守りネットワークの箇所でございます。基本的にはネットワークというのは区市町村でやっていただいている取組でございます。これに対して都はその普及に向けましてガイドラインを示すなど、地域における仕組みづくりの促進や、また、ネットワークがうまく機能するための情報提供などを行っていくこととなりますので、下線部のように修正をいたしまして、少し都の役割の明確化を図ったところでございます。

主な修正点につきましては、以上でございます。

なお、今、申し上げました都民意見の募集結果につきましては、答申(案)の45ページから「付属資料」といたしましておつけをしております。全てではないのですけれども、募集結果の概要ということで、件数ですとか、その次のページ以降に御意見の概要を幾つか載せさせていただいたところでございます。

以上が都民意見を踏まえまして修正箇所でございますが、それ以外の修正箇所の主なものについて御説明をさせていただきます。

答申(案)にお戻りいただきまして、1ページでございますけれども「はじめに」の部分です。

前回、中間のまとめでこれからパブリックコメントを募集しますといったような記述を下線部の箇所に書いてございましたので、そのところを少し修正いたしまして、その後の経緯なども踏まえた文章に修正をさせていただきました。

2ページと3ページの「計画の基本的考え方」に関して、これも軽微な修正なのですが、例えば3ページの2の「計画の性格」のところの文末に「すべきである」といった語尾を加えておりますけれども、答申ということで、文末を提言の形で書きぶりを統一させていただいたところでございます。

19ページと20ページでございますけれども、計画の体系図のところ御説明をさせていただきます。これまでの総会、部会での御議論では、タイトルについては御意見がなかったのですが、事務局からの御提案ということで御説明させていただきたいのですが、重点施策の1と2及び20ページのほうにもございます政策課題の5のタイトルの3カ所につきまして、少し下線部を追加することで、具体的に中に書いてあることをイメージしていただきやすいように追加をしてみたところでございます。

特に、前回の総会で、ここについての御意見ということではないのですが、今回の計画の改定案では、今の計画にある、高齢者ですとか未成年者といった言葉を取って対象を一般化したことで、問題点が隠れてしまったような感じがするといった御意見も委員からいただきましたので、そのことも踏まえまして、例えばですが「高齢者・若者等を狙う」といった言葉を追加してみたところでございます。こちらは事務局の案になりますので、これにこだわらず皆様から御意見をいただければと思っております。

資料の説明は以上でございます。

審議にお入りいただく前に、本日欠席の上村委員から、この計画について、数値目標を設定することを検討してはどうかという御意見をいただいております。本日残念ながら欠席でございますので、きのう事務局のほうで委員からお話を伺ってまいりましたので、御趣旨を簡単に説明させていただきます。

御意見の概要といたしましては、この基本計画の重点施策の部分につきまして、数値目標を設定することを検討してほしいといった御意見でございます。答申（案）の3ページのほうには「計画の実効性確保」ということで、現在の記述では、「消費生活対策審議会は、毎年度当初に、各施策・事業について、都民にどれだけ役立ったかという視点から事業実績を確認・評価して、都に対して意見を述べる。都はこれらを尊重し、施策・事業に反映していくことが求められる。」といった記載がございますけれども、上村委員としましては、評価を行うには数値目標があったほうがいいのではないかといた御意見でございました。

委員は今年の3月に相模原市で基本計画の策定にかかわられたそうございまして、策定前に市のほうでは、市民に対するアンケート調査を行いまして、市民意識などの実態を踏まえた数値目標を設定したそうでございます。

例としましては、市内の消費生活センターの認知度ですとか、クーリングオフ制度の認知度といった項目が幾つか設定されております。

委員の御意見としましては、答申（案）の3ページにもございますように、計画の実効性の確保という観点に加えまして、今回の改定で新しく取り入れられました消費者市民社会という考え方を踏まえて、自ら目標を設定して、その達成に向けて積極的に取り組むということが重要であるという観点からも、数値目標を設定することが望ましいのではないかといたことで、御意見をおっしゃられていました。

ただ、どのような数値目標を設定すればいいかという具体的な案は、現段階ではお持ちではないそうございまして、都が日ごろ施策・事業を実施する中で把握した実態なども踏まえまして、どういった目標が適当かを検討してほしいという御意見でございました。

御意見の概要は以上でございます。

池本部会長 ありがとうございます。

上村委員からの今の意見も含めて、皆さんから御意見をいただきたいと思っております。

まず、資料4の報告書で見ますと、第1章が2ページ～3ページの2ページ分だけです

ね。第2章が4ページ～18ページまでですか。第3章が19ページ～25ページで、第4章が26ページ～39ページまで4章に分かれています。

とりあえず、章のブロックごとで少し意見を出していただくとしましょう。その中の第3章の重点施策のところでは、先ほどの上村委員からの数値目標という考え方の問題や、あるいは19ページ～20ページの施策の見出しを都民に向けてインパクトのあるわかりやすいものにする点はどうかという問題提起もいただいていますので、そのあたりは少し時間をかけることとしたいと思います。

さて、その前提で「はじめに」と第1章の1ページ～3ページのところでは、何かございますか。

どうぞ。

矢野委員 1ページの「はじめに」の今回の経過が新たに入ったというところで、関連してなのですが、付属資料とも関連しますが、今回のパブコメの意見結果については後ろの41ページ以降に取りまとめてありますが、広く公開されるのは、この答申文の中身だけなのではないでしょうか。きょう資料で出ている資料3については、冒頭、この部会自体も公開であるということでしたが、会議資料自体の取り扱いはどうなのかということをお聞きしたいです。

企画調整課長 資料4につきましては、後日ホームページで公開されます。あわせて、都庁の3階の都民情報ルームのほうで現物をごらんいただけるようになります。資料3のほうは、部会の資料ですのでネットでは公開しないのですが、3階の都民情報ルームのほうでは皆様にごらんいただけるようになります。

池本部会長 よろしいですか。

理解としては、資料3はいわば出た意見を分野ごとに全部とりあえず拾い出してあるもの。資料4の答申(案)の46ページ以下でその中の主なものを拾い出してまとめたという理解でよろしいですか。

企画調整課長 そうです。

池本部会長 ほかにいかがでしょうか。

特に資料3で、パブコメで出していただいた意見の中で、出た意見を参考にして、皆さんのほうからこの提案を何か反映できないかということも含めて、御意見があればお願いしたいと思います。

先ほどの矢野委員からの発言との関係でいうと、資料3のパブコメ、意見概要一覧と資料4の答申(案)の46ページ以下で、その中の本当に要素だけがピックアップしてありますが、ピックアップするとすれば、もっとこの辺の意見もというものがあれば、そこも一つ意見として出していただく対象になると思いますので、それを後で、少し議論の時間を残したいと思います。

第1章の基本理念は、資料3では消費者市民社会という言葉について幾つか意見もありましたが、答申(案)の2ページ～3ページについてはよろしいでしょうか。

問部委員 細かいことで済みませんが、3ページの下線の語尾の「すべき」「必要」「求められる」というのは、何か意図的に使い分けているのですか。

企画調整課長 全部同じにはしないほうがいいかと思ひましてバリエーションをつけてみました。

問部委員 そういう意味ですね。「べき」とか「必要」とか「求められる」というのは何となくそれぞれの印象が違うという感じもするのです。

企画調整課長 もちろん変えられます。

問部委員 どれがいいということではないのですけれども、何か意図があるのかなというところをお聞きしたかっただけです。

企画調整課長 全部「必要がある」と表現が重なってしまうかなと思ひまして、少し変えたという程度でございます。

矢野委員 今、3ページの3番の「計画期間」と4番の「計画の実効性確保」で、特に3番の「計画期間」で「見直しを行うことが必要である」ということで、見直しは当然情勢を踏まえてあり得るわけですが、そのことが毎年度開かれる審議会の総会のところでそういう対応が報告されたり、または、意見が出てさらに見直しの必要につながるということの関係性がどうなっているのでしょうか。

企画調整課長 見直しを行う際には必ず審議会のほうで御審議いただいた上で変えるのですが、見直しが必要であるという判断ということでしょうか。

矢野委員 そうです。場合によっては審議会のところで意見が出て。

企画調整課長 それは大いにあり得ると思ひます。

矢野委員 必ず審議会でそういう意見を。

企画調整課長 御審議いただくことになります。

矢野委員 その辺は、4番は、審議会は実効性確保のところだけに対応するみたいな書き方なので、見直しが当然審議会でも対象になるということが、何か関係性がもっと明確になるとよいと思ひます。

企画調整課長 条例の規定に入っておりますので、当たり前のこととして事務局のほうでは省いてしまっていたのですが、4あたりに入れますか。3でしょうか。

池本部会長 今の御意見を受けるとすると、3は計画期間との関係で5年間だけれども、途中で必要に応じて見直しはしますよとあって、4は実効性確保で審議会が毎年度実績を確認・評価して意見を述べるとありますから、むしろ都はこれらの意見を踏まえて施策や事業に反映する、または計画の見直しを行うということ。入るとすれば、ここに入ると平仄が合うのではないかという感じがします。

ほかに基本理念から、2ページ～3ページ分ではいかがでしょうか。この部分はよろしいですか。

それでは、また後で全体の中で御意見があれば出していただくのもありという前提ですが、第2章、4ページ～18ページまでの中について御意見をお伺いしたいと思ひます。

基本認識に関する部分です。

いかがでしょうか。今の第2章の中では、特に先ほど事務局から御説明がありました14ページと17ページで持続可能な社会の実現のところと食品表示のところの加筆があるというところが紹介されました。アンダーラインの部分ですが、このあたりは今回初めて出てくる文章になりますので、ちょっと確認しておいてください。

矢野委員 資料3の13番のところの潜在的な相談対象者は反映済みであるというのはどこに反映をされているのか教えていただけますか。

企画調整課長 8ページの若者のところなのですが、例えば3行目からのあたりですとか、こういったところで相談に結びついていない事例があるといったところですか。

池本部会長 泣き寝入りしてしまう、あるいは諦めてしまうケースという指摘。このあたりを指しておられるわけですね。

矢野委員 続けて意見で。

消費者庁が取りまとめた資料では、約4割近く、三十何パーセントでしたけれども、いわゆる被害に遭っているが、結果相談をしなかったというのがデータとして出ているわけですが、国としてはそれをかなり重要視して、可能な限り減らしていくという対応を今後していきたいという方針が出ていたと思うのですが、それは非常に重要だと思うのです。

そういったことが、東京都の場合も当然、国がそういう認識をしているという時点では東京都もそういう認識も必要だと思いますし、そういう対応も必要だと思うのですが、その辺の書きぶりが若者のところのこういった書きぶりでのいいのか。全体的にそういった潜在的な被害があることをしっかり認識した上で、これからの5カ年で対応していくというところにつなげなくていいのかというのが、意見としてはあったのですが。

企画調整課長 若者に限らずということですね。

矢野委員 そうですね。高齢者に対しても非常にそういうことは多いと思うのです。

企画調整課長 入れるとすると、相談件数のあたりでしょうかね。

池本部会長 どこになりますか。

矢野委員 4ページか5ページか。

池本部会長 ちょっと的確な位置づけになるかどうかはわからないのですが、今の矢野委員からの提起でいうと、高齢者被害、若者被害、そして表示、インターネット被害と9ページまで来て、10ページで被害の救済というところは、御相談に来た案件の助言・あっせん、さらに救済委員会というところへ一挙に入っているのですが、(5)がこういった被害をさらにきちんと窓口を周知して受けとめる。そして受けとめた、寄せられた相談についてきちんと解決をすつとつなげるとすると、文脈からすると(5)の導入部分ということになるのではないのでしょうか。ここの中でどう書き込めばいいかというのはちょっと今、思い浮かばないのですが。

センター相談窓口にきちんと相談をするというところを消費者に周知する、啓発として

いくという、それがあって、寄せられた相談について、きちんとした救済、解決というところへ入らないかと感じます。

企画調整課長 今、若者のところに少し書いてございまして、あとは高齢者のところで、例えば6ページの図2の上のところに、これは同居という書き方ですけれども、高齢者のほうでも相談に結びついていない場合もあるという方法で足すというやり方もあると思うのですけれども、どうですかね。

矢野委員 追加でいいですか。

国のデータ整理を東京都がどう捉えるかというところをまずは一つお聞きしたいと思うのと、私ども連絡センターと東京都生協連で区市町村の消費者行政調査でちょうど懇談もほぼ終わったところなのですけれども、実際に区市町村の担当者と懇談をした場合には、このところ相談件数がそんなに急激にはふえていないのです。自治体によっては減っているところもあります。でも、そのことが、被害が少なくなっているということでは全然ないということで、大きな課題としては、相談場所を周知していく、おかしいと思ったら相談してもらうことがとにかく大事だし、そこは力を入れていきたいという声を幾つもの自治体から伺っています。

そういう意味では、潜在的な相談が全体であるのだということをもっとしっかり認識しないと、なかなか被害が救済されないということにもなりますし、消費者市民社会の一部にも関係するのですけれども、消費者がみずから動くということは、被害に遭ったときにきちんと発信をする、相談に行くとか、そういったことが大事でもあるということにつながると思うのです。

その辺の受けとめを、東京都としてはどうされているのかということにつながるかなと思うのです。個別のところには少し入れるという手もあるのですけれども、全体的な受けとめとして、東京都はどうかかなということがなかなか明確に見えてこないのです。

池本部長 いかがでしょうか。

どうぞ。

越山専門員 今の意見はもうよろしいですか。

池本部長 それはそれで引き続きですが、別の観点の意見もあわせて出していただいで。

越山専門員 別の意見でもいいですか。

池本部長 結構です。

越山専門員 13ページの「消費者教育」の箇所の記述についてですが、まず、1行目の「消費者被害の未然・拡大防止には、消費者教育が効果的であると考えられる」の箇所ですが、消費者教育をしないから事故が拡大していったように解釈される可能性があります。未然防止のためにも消費者教育を促進していくべきだというニュアンスの方がよくないかでしょうか。

最後の行に「平成24年8月に成立した消費者教育の推進に関する法律（以下「消費者

教育推進法」という。)の趣旨も踏まえ、今後どのように消費者教育を進めていくかが大きな課題である」とあります。今年の8月にこういう法律ができて、この審議会で約半年近く議論しているのに、消費者教育の促進に関しての方向性が触れられていないのは、課題を先延ばしにしているようにも捉えられかねません。「大きな課題である」との記述ではなくて、ここは具体的な方策だとか施策、やるべきことを述べ、具体的にどういう形で促進していくべきかについて記述できれば良いと思われまます。

この後の35ページに消費者教育の推進と書いてありますが、そこにもう少し具体的な方策を書くという手も考えられます。

池本部会長 今の御指摘は、確かに後ろの重点施策の22ページ～23ページのところでもある程度具体的な方向性は提起してあるし、35ページでもさらに全体像としてある程度提起してあるわけですから、そうすると、どのように進めていくか大きな課題であるという、少し抽象的な提起過ぎる感じということで、ここは現状認識と問題提起の部分だから、後ろの施策を全部書き込む必要はないのしょうけれども、具体の提起が後ろにあることからすると、この表現では平仄が合わないのかもしれないかもしれません。むしろ消費者教育推進法の趣旨も踏まえ、各分野、それこそ後ろに書いてあるような「ライフステージに応じた消費者教育を各分野で強力に推進する必要がある」とか。

企画調整課長 体系的な消費者教育の話ですとか、関係機関との連携みたいな話を2つぐらい、例示を入れて「などを」という感じでしょうか。

池本部会長 今の点はよろしいでしょうか。

それから、先ほどの矢野委員からの提起の点は、確かに若者被害、高齢者被害の中でもまだまだ何もしないで諦めている人というのが、国の調査でも4割いる。都でもそこには目を向ける必要がありますし、だとすると、被害実態論から、先ほど言ったところにこだわりますと、10ページの被害の救済というところで、前述のようにまだそのまま埋もれている被害もきちんと啓発をして、相談に結びつけること。そして、寄せられた相談について、ここに記載してあるようにしっかりと救済につなげるということ、ここへ一言を入れておくことで、センターの広報だとか、その重要性ということも位置づけられるのではないのでしょうか。

ほかに第2章の中ではいかがでしょうか。ほかはよろしいでしょうか。

出された意見の中で「反映済み」とか「意見」と書いてあるけれども、ここも入れたらよいのではないかというのが、もしあれば、また出していただくということにして、後ろの施策を議論する中でまた少し戻ってくる必要があるかもしれないので、これもまた後でも意見可能という前提で、幾つか論点のある第3章に進みたいと思います。

第3章は、分量は19ページ～25ページですが、まさに重点施策として、これから5年間どう取り組むかという一番重要なところですし、先ほどの重点施策あるいは各政策課題の見出しの立て方を、都民にわかりやすいインパクトのあるものにするためにどうするかという事務局からも提起があった点。

それから、数値目標を立てられないかという上村委員からの問題提起があった点も含めて、御意見をいただきたいと思います。

お願いします。

丸山委員 数値目標の設定なのですが、私もこういった方向には基本的には賛成です。つまり、実施した結果を定量的なデータで検証するということが必要なのではないかと思います。

ただ、目標を設定するということになると、目標値をどう設定するか。そして、その目標をクリアすることだけに数字合わせが使われるというのも、余りよくないことなのではないかと思います。

書き方は今、頭には浮かばないのですが、数値目標の設定ということではなくて、何らかの数値データを出すことで検証する。例えばある重点施策についてこういう行動をした。それに対してこれだけの予算がついて、予算が実際にどれだけ実行されたであるとか、あるいは、都の職員の方々が何人そこに張りついているだとか、あるいはそれが過去と比べてどれだけふえたのか、減ったのか。そういったデータを出すことによって、実際にその重点施策に対して取り組んでいるのか、取組が足りないのか、ややほかと比べて突出しているのか。そういったことが検証されるのではないかと思います。

間部委員 同じような意見なのですが、最近、国の会合などでも、PDCAでサイクルを回すということで数値目標を立てるというケースはよくあるのですが、今、委員がおっしゃったように、数値目標ありきみたいな話になってくると、本当にその数値目標をクリアすることが政策効果として判断をする指標なのかという問題があると思っています。要は目標をクリアすれば政策効果が高いという短絡的な判断、結論に逆になるケースがやや散見されるのかなというところもあるものですから、数値目標というのはある種手段であって、本質的には政策効果があったか、ないのかというところが最終的な目的だと思います。

したがって、ものによっては立てたほうがいいものもあるでしょうし、逆に立てられないものもあるのだと思いますので、数値目標ありきということではないだろうということで、考えていただく必要があるのではないかと思います。

池本部会長 ほかにどうですか。

吉川委員、どうぞ。

吉川委員 私も全く同じで、以前よく数値目標を立てるということをやっていたけれども、例えば先ほど例に挙がっていたように、クーリングオフがどれくらい周知されたかとか、そういうことはむしろ余り必要ではなくて、丸山委員が言われたように、基本的に消費者行政の行政職員がどれほどふえたらいいとか、施策を実現するための基本的な数値をはかる必要があるかと思いますが、消費者がどう捉えているかというようなことについては、余り意味がないように思いますので、目標の数値が必ずしも必要であるとは思っていません。

池本部会長 いかがでしょうか。今の数値目標というものの位置づけなり。

矢野委員 数値目標については、皆さんと同じような意見です。ただ、特に重点施策の中でこれに非常に力を入れているということに対しては、場合によっては、数値を示すことによって、より東京都が力を入れているものが何なのかというのが明確になる場合がありますから、ぜひここは立てられそうというのがあれば、それは特に重点施策の4つの中のどれかに該当するのではないかと思います。

19ページの1番の「計画の体系」のところの重点施策と政策課題の関係性がよくわからないということが御意見で幾つか出ていたのですが、この3行では相変わらずそれぞれが何なのかだけを説明していて、関係性が説明されていないのです。むしろ通常に捉えれば政策課題は通常5カ年で行っていく中で、特にその中でも重点を入れたいものがこうなのだということに、普通はそう捉えてしまいましたが、そういう関係性を文章の中に入れ込んだほうがいいのではないのでしょうか。

以上です。

池本部会長 今の確認ですが、おっしゃったのは19ページの上の3行にあるところが、重点的に取り組むべき重点施策と、さまざまな局面で達成すべく政策課題を設定し、それぞれの課題ごとに方向性をというだけでは、重点施策と政策課題の関係がまだ不十分である。

その後部分がうまく受けとめ切れていないのですが。

矢野委員 政策課題が基本としてはありますね。その中で特に重点が今回の5カ年ではこの4つだと普通は受けとめてしまいますけれども、そういう受けとめていいのであったら、そういう書きぶりが補足されたほうがわかりやすいのではないのでしょうかということです。

池本部会長 とすると、むしろ1行目の末尾からある、さまざまな局面で達成すべき政策課題と、取組の方向性を定める、その中で特に重点的に取り組むべきものを重点施策として取り出してあるという、順序を変えたほうが見えやすいという趣旨でしょうかね。

ちょっとここは書きぶりも含めて受けとめてみてください。

それから、何人かの方から御意見があった、数値目標ありきではない。ただ、この計画あるいは施策の中で、特にここに力を入れるぞというのを都民に見えやすくするために何か示せるものがあればいいという御意見。

それと、最初にお伺いしたところはむしろこの施策で何を数値で出してというよりは、どちらかというと3ページの実効性確保のときに具体的な数値なども検証するという言葉が、いわば検証の時点で具体的な実績などを数値も含めて確認評価をする必要があるという、そこでむしろチェック機能が働くという、ここへ言葉が入ればいいという趣旨で受けとめたのですが、そういう理解でよろしいですか。

丸山委員 はい。私はそう思います。

池本部会長 では、今の点はその3ページを少し工夫していただくとして、そうする

と、残りは19ページあるいは重点施策の中の、そうは言ってもこれについて何かこんなのがあればという名案があれば、皆さんからお出しいただきたいのですが、いかがでしょうか。

確かに冒頭で紹介された上村委員からの御指摘も、今回、消費者市民社会ということの一つのスローガンとして掲げるのであれば、それが何か施策の推進として期待される目標のようなものが立てられないかという御指摘は、まさにつばを得たところにはなるのですが、逆に何がいいかということで、私もわからないところですが、いかがでしょうか。

吉川委員 ほかのことなのですが。

池本部長 では、これは課題としてまだ時間の中で意見があれば出していただくとして、ほかの課題も発言をお願いいたします。

どうぞ。

吉川委員 重点施策4の消費生活総合センターの機能の充実というところですが、今回、「相談受付時間の延長等のサービス向上に当たっては、体制整備と合わせて検討していく必要がある」と変えられていますが、私も単に時間を延長すればいいというものではないと考えています。消費生活総合センターの機能の充実ということは、対消費者というのが都民に対しての相談窓口を広くあけているということだけではなく、本当の機能の充実とは相談体制とか、あるいは、センターの機能そのものの充実のためにはいかにあるべきかというようなことを考えることではないかと考えます。

そのためには単に窓口の時間を広げることだけがサービスの向上になるわけではなくて、基本的に相談員の相談スキルの向上とか、相談内容の充実、そういうことのほうがもっと、大事なものだと思います。時間を延長することによって相談担当者に負担がかかり、相談内容を十分に検討する時間がなくなって、相談の中身が薄くなってしまわないようにしなければなりません、ここには「体制整備と合わせて検討していく必要がある」と書いていただいていますので、目に見えるものだけを追うのではなくて、本質的なものの充実を図るための施策を展開していただいた上での、いろんな施策がありきと思います。

池本部長 この点、いかがでしょうか。

矢野委員 ちょっと関連させてですけれども、消費者団体のほうからは、相談時間の延長というのは以前から要望として、毎年毎年予算要望等でも出していたのですが、それはこれまで東京都が消費生活総合センターをはじめとして、機能の充実をさまざま図られたことは、それが後退することなく、さらにその上にサービス向上ということで望んでいるわけであって、当然体制の整備もなされないと相談員さんたちに負荷がかかってしまいますから、そういったことは全然望んでいないということと、あわせてさらなるサービス向上を図ってほしいということなので、決して消費者団体が単純に時間を延長しろということで意見を述べているわけではないということで、御承知おきをいただきたいと思っております。

池本部長 どうぞ。

吉川委員 先ほど申し上げましたように窓口時間を長くするだけが都民にとってサービスの向上につながるとは考えられない。中身の充実こそが必要だということから考えると、どれぐらいの時間の延長を考えておられるのか聞かせていただきたい。

池本部長 あるいは区市町村でどういう時間帯でどうやっているとか、そういう情報との比較でどのあたりが考えられるというのを、検討されているところが情報として、もしあればいかがでしょうか。

消費生活総合センター所長 まず、時間延長に当たりましては、区市町村の相談受付の時間がどうなっているのかということ踏まえて対応しなくてはいけないと思っております。

具体的には、現時点では17時までに行っているのが、区では2つございます。

16時半までに行っているのが、区では7区ございます。市では2市ございます。

16時45分までに行っているところが1区ございます。

青梅市に限っては、月2回ですが18時までに行っているというケースがございます。ただ、スタート時間がほかの自治体と違って10時~18時ということになっております。

そういうような区市町村の状況も踏まえて、それを補完するという役割が都には求められていますので、補完できるような時間帯を設定したいと思っておりますが、例えばP I O - N E Tの入力などの相談処理業務もありますので、そうした業務を考慮した時間設定を検討していきたいと考えております。

池本部長 今の点はよろしいでしょうか。

その前の部分でのお2人からの発言で、時間延長ということで本当の質の向上がおろそかになってはいけないというのは、まさしくそうだと思います。それは体制整備とあわせてという言葉だけで足りるのかどうかということもあろうと思います。

ちなみに、施策という言葉でここに書き込めるのかどうかわかりませんが、先般から相談員の処遇、雇止めをどうするかということで、最初、雇止めがかなり示されたところに対して、最近はむしろ、形式的にはともかくできるだけ実務経験の蓄積を大事にしていくということが都のほうでも議論されて、そういう方向で示されているとお伺いしていますし、相談員の処遇の改善ということも体制整備の中には意味としては含まれているのだらうと理解しているのですが、個別のところまで、そこまで書き込めるのかどうかわかりませんが、体制整備とあわせてという言葉の意味合いなり、あるいは、的確な表現なりがあれば、工夫していく必要があるのかもしれません。

越山専門員 ちょっと今の議論で教えていただいてよろしいでしょうか。

私、このお話をお伺いして、相談時間の延長の話をしているのか、それとも、昼間働いている人が夕方でも相談できるような時間帯にも窓口が開いていればいいよという議論なのかわからなくなりました。長くやるという話ではなくて、昼間働いている人が夜間だとか夕方だとかに相談できる時間帯も、窓口が開かれるよう、窓口の時間を少し遅い時間にシフトする議論でもいいのかなと思ったのですが。

池本部会長 どうぞ。

消費生活総合センター所長 その点につきましては、働いている方の対応もあるのですが、一般的に行政の窓口があいている時間帯につきましては、皆さんがイメージしている時間帯があると思います。現在、相談時間が16時までですが、通常もう少し開いているだろうということで、夕方ぐらいまで電話が多くかかっているという実態がございますので、その時間の対応を何とかしなければいけないという認識は持っております。

越山専門員 スタートを遅くして、終わる時間を1時間ずらすという議論にはなり得ないものなのですか。

消費生活総合センター所長 現状を申し上げますと、9時スタートで9時から結構お電話が入っておりますので、その現状も踏まえて考えなければいけないかなとは思っております。

越山専門員 もう一点。非常におもしろい議論なので、意見を述べさせていただければと思います。センターの体制整備のお話を、例えば行政機関のサービスの品質保証の議論に置きかえて考えることができます。一般の消費者の方に相談窓口に対する満足度を聞くのではなく、相談窓口にご相談していただいた方に、こういう対応で御満足されましたかと聞いて満足度を調査すれば、質の向上につながるように思うのですが。多分、相談に乗っていただける時間帯が私には合わないとか、相談に時間がかかりすぎるとか、実際に相談窓口にご相談に来られている方がどういう問題点だとか疑問点だとか希望みたいなものがあるのかというのを拾い上げるシステムの事です。このようなシステムを作ると、サービスの質の向上や体制の整備上の問題点が浮き彫りになるように思いました。

吉川委員 東京都は区とか市町とかのセンター・オブ・センターですので、区市町村の相談員の相談も受けておられるので、そういう意味では非常に専門的な相談対応が求められている。だから、一般の都民の方へのサービスも大事ですけども、むしろ区市町村の相談対応をさらに厚くするという意味合いが都の場合は非常に強い。

そういう意味では、単に一般の方というよりも、2つの役割を担っておられて、市区町村の窓口との関係をさらに問われることになっていると、私は思っているのです。

池本部会長 むしろ、越山委員がおっしゃったのは、サービスの向上とか質や体制の整備というときに、利用者の評価なり要望なりを受けとめてどうするかという議論になるのではないかと。そこでいう利用者が、吉川委員のお話を重ね合わせると、相談に来た一般都民の相談者プラス市区町村から相談支援として問い合わせをする市区町村の相談員からも、都はもっとこうあってほしいという要望がある、いわば両方のユーザーの受けとめなり意見なりをきちんと捉えた上で、体制整備、質の向上を図る必要があると受けとめればつながっていくのではないのでしょうか。

越山専門員 そうです。

池本部会長 確かに都は相談支援と直接相談と両方がありますから。ただ、この基本計画を書くときに、その意見がこうだからこうやれとまでは今、書けないので、むしろ利用

者の意向も踏まえつつ、質の向上を図るといような観点を少し指摘しておくというところでしょうか。

越山専門員 そういう方法もあり得るのではないのでしょうかという意見にとどめておいていただいて結構です。

池本部会長 ほかにいかがでしょうか。

矢野委員 では、ほかのところでは。

22ページの重点施策の2のライフステージということで、文言を変えられたわけですが、文章の中にライフステージというところが出てこないのです。「地域、学校、職場など様々な場における消費者教育」とか、書いてはありますけれども、ライフステージという言葉の中に入れることで、それが表題をわかりやすく説明できると思いますので、ライフステージという言葉の説明文の中にもぜひ入れてほしいなと思います。

企画調整課長 イメージとしましては、下から4行目の「対象者の年齢や特性に応じた」というところを言っているつもりでいますので「対象者の年齢や特性などライフステージに応じた」というような感じでよろしいでしょうか。イコールでもないとは思いますが。

池本部会長 その1行下で「地域、学校、職場などの様々な場」というのも、ライフステージのステージではあるのですが、人生の中でいうと、学校にいる時期、社会人になる時期、あるいは家庭を持つ時期、あるいは高齢者で引退した後の生活をする時期という、それがこの「年齢や特性に応じた」という言葉の中に込められているのだと。年齢や特性というのが抽象的なので、例示が入ったほうがいいのかどうかわかりませんが、入れるとすればここがまさにライフステージを指しているということになるのでしょうかね。

ちょっとそこは書きぶりの問題として受けとめてみてください。

ほかにいかがでしょうか。

先ほどの数値目標の話にあえてこだわると、23ページの「体系的な消費者教育の推進」それから「区市町村の消費者教育推進の支援」という、まさにこの2つの項目が、消費者市民社会という、消費者教育推進法を受けとめた施策という重点施策の中のとりわけ重要なポイントになる。

ただ、だからといって、市区町村の何カ所へ協議会をつくるという数字をいきなりこの文章の中に入れるというのはどうかという気もしますので、ちょっと抽象的ではあるのですが、先ほど冒頭に指摘されたようなことを入れると、特に、例えば2番目のところでいうと「計画策定や地域協議会への支援を具体的な数値の達成も含めて推進する」とか、今後の課題として、ヒントとしてちょっと触れるということではできないでしょうか。

越山専門員 私は数値化の問題を議論するのであれば、入れるとすればここしかないと思います。ただ、ここの章がいいのか、その次の章がいいのか、ちょっとそれは悩んでいたところなのです。

池本部会長 まだ本当に思いつきの申しあげただけですが、いかがでしょうか。

ちょっと無理やり数値目標のところに戻ってしまった感があるので、それ以外のところ

もありましたら、御意見を伺います。

矢野委員 質問していいですか。

他県のところであるのですけれども、インターネットで相談受付をして、千葉がもう対応を始めたということをごらんと聞いたのですが、消費者団体に話し合ったときに、普通に考えればなかなか電話もすぐつながらないとか、窓口も一定時間しかあいていないという中で、第一次的な受付というか、実際の相談は実際にちゃんと窓口に行かれてということになるのですが、最初のところの入り口で、インターネットとかの受付とかを、一部の行政で対応しているという話を聞いたのですが、東京都は何か考えてはいらっしゃるのですか。いろいろリスクが大きいというのは聞いてはおります。

消費生活総合センター所長 現状をお話ししますと、確かにインターネットで相談を寄せられる場合がございます。そのときの対応としては、具体的な内容を聞かないと適切な助言ができないということもありますので、相談者の方に電話あるいは来所で具体的な話をお聞かせくださいということをご返信し、電話か来所で御相談いただくという対応をしております。

矢野委員 実際にどこかでされているという話は聞かれていませんか。千葉とか何とかやっているところが結構あるのですね。

吉川委員 やっているところは、関東地方以外のところもありますが、やはりなりすましとか非常に難しい問題があるので、インターネットで寄せられた相談をそのままインターネットで返すというのは、非常に危険だと考えていて、窓口は開いているが、返事は原則として連絡がとれて話ができるとか、そういうことを条件にしているところが多いです。中にはインターネットで返しているところもありますが、昨今のいろんなインターネット上の問題もありますので、私は非常に危険なことだと思います。

池本部会長 そういう意味では問い合わせの端緒として利用する限度ということですかね。では、その点はよろしいですか。

ほかにいかがでしょうか。

先ほど提起してそのまま23ページの数値目標を立てて実施という言葉まで入れるという趣旨ではないのですが、ここは着実に推進していくための、数値目標という言葉になるのか何になるのかわからないのですが、いわば検証可能な形で書き込んでおいていただくとよろしいかと思えます。そこは数値目標そのものにこだわるのではないのですが、ここは書きぶりを御検討いただければと思えます。

今「ライフステージに応じた」という言葉に関しては、それに関連して御発言ありましたが、それぞれの重点施策あるいは政策課題の見出しの、都民にわかりやすくアピールできるキャッチコピー、見出しがこれでよいかという点について、いかがでしょうか。アンダーラインがあるのは重点施策の1、2と政策課題の5で、事務局からこういう修正案が提示されています。これ自体がそれでよいかと、それ以外の項目も含めてお目通しいただきたいと思えます。

特によろしいでしょうか。では、基本的にはこのアンダーラインで提示されたような自身で受けとめてよろしいかという御意向とお伺いします。

さて、これもまた後で戻れることとして、第4章、26ページ～39ページまでの全体の政策課題に関連して、御意見をお伺いしたいと思います。

いかがでしょうか。

矢野委員 2点ほどあります。

まず、政策課題の1に関係するのですが、意見のところでも述べられています。意見だと4ページの58番ですが、いわゆる障害者対応について、意見の受けとめは意見として受けとめるという範囲なのですが、東京都でも、それから、区市町村のところでも、例えば特別支援学級とかそういった教材の準備もされていますし、区市町村のところでも、実際のところでお出前講座とかされているお話も聞いています。だから、障害者対応はかなり行われているにもかかわらず、でもやはり、その言葉が全然出てこないで埋没するというのは、今の時代に本当にいいのだろうかと思います。やはり障害者という言葉もきちんと出していきながら、そこにもしっかり対応しているという時代ではないかと思いますので、どこかで入れ込んでほしいという要望が1点です。

消費者教育に関して35ページのところで、具体的な施策の例のところに多様な主体との連携ということで、この間、計画に関しては体系的なプランということで対応されていますけれども、協議会の設置については残念ながら一言も、区市町村で対応ということは言われていますが、東京都自体はそのあたりは協議会が具体的に出てこないのですが、やはりここは協議会に対してどう対応していくのかということはいれ込んでおいたほうがいいのではないかと思います。いかがでしょうか。

以上です。

池本部会長 今、御指摘のあった後半部分の協議会をというのは、重点施策の23ページは、区市町村に向けたというところには出ているけれども東京都がどうするか。計画策定と協議会というものが東京都自身はどうかという、こちらのほうの関係での質問ということになりますかね。

どこへどう書くかという問題の前提として、まず都としてはそのあたりはどうなのでしょう。また具体的な政策予定はどうするか。

企画調整課長 具体的な検討まではまだ着手していないのですが、考え方としては今、22ページの重点施策の2の2段落目の最後のあたりなのですが、抽象化された書き方にはなっていますが「都としても積極的に対応する必要がある」ということで、考え方としては、対応していくと入れたつもりではあるのですが。

消費生活部長 今の関係ですが、都の認識としては当然対応する必要があるというところで、つくる前提で、具体的な施策のときに、協議会をつくるのが施策ではなくて、実際、次の「体系的な消費者教育の推進」のところに書いてあると思いますが、プログラムをつくるということを示したつもりなので、協議会をつくり出すというのが具体的施策

よりは前のほうに入っていたほうがいいのではという考え方です。

区市町村の場合はまだそういうことではないので、それを支援していこうと入っているという形です。

池本部長 今の点の位置づけはよろしいですか。

矢野委員 多様な主体との連携は非常に重要なのですけれども、主体が連携する場をどうするのか。それは個別にそれぞれが連携するのか。やはり共同で集まってきちんと多様な主体が集ったところで連携をしていくのかということでは非常に重要だと思うのです。具体的施策を待って、1年待って改めて審議会のところで結果を検証するというのはあるかとは思いますが、今のところ積極的に対応するという言葉を受けとめて。

池本部長 では、むしろ先ほどの御説明でいくと、これはやるという。それがこれからやりますという施策に掲げるといよりは、本文22ページのところで、それをやったその先まで書き込んであるという御説明のところで、来年度も具体的に動きがあると期待する答弁として、私は聞いたのですが。

矢野委員 では、期待しております。

企画調整課長 もう一点、矢野委員から御質問のありました障害者の関係のところにつきましては、26ページの下から3行目になりますけれども「高齢者をはじめ障害者、若者に対し」といったところで、簡潔ですが入れさせていただいているところでございます。

池本部長 ほかにいかがでしょうか。

お願いします。

丸山委員 非常に細かい点で恐縮なのですが、36ページの4-4の具体的な施策の例のところで「家庭の省エネ・節電促進」という言葉があって、わかりやすい記述なのでこのままで問題ないとは思いますが、節電というのは省エネの一つの例示にすぎないと思うのです。

こういう持続可能な社会というときに、省エネの問題と、もう一つはごみの削減のような問題があるのではないかと思うのですが、そういった、例えばリサイクルの促進なども含めたごみの削減というのは、この基本計画でそもそも扱う内容ではないから載せていないということなんでしょうか。

企画調整課長 そういうことではなくて、例示として幾つか挙げているという状況になっていますので、もちろんやっておりますけれども、ここには挙げていないという状況です。

丸山委員 わかりました。

池本部長 ほかにいかがでしょうか。

越山専門員 また先ほどの議論に戻して恐縮ですが、35ページの「消費者教育の推進」のところで、具体的な数値目標を入れられるのは、多分ここが最後の砦かなという感じがしました。ここで見ると体系的なプログラムの作成とか、いろいろな機関との提携と書いてあるのですが、消費者教育の推進というのは体制を整備することが重点ではなくて、実

際にはより消費者教育の場を広げるとか、今まで年10回ぐらいしかやらなかった消費者教育講座を、東京都と区市町村全部を含めて、今までの倍の年に300回を目標にするだとか、小中高での消費者教育講座を積極的に推進するための教育プログラムを提供するだとか、会社に対する講習会を年に10回以上やるだとかというように、明らかに今までよりも促進するという結果が見えるような目標を掲げておいた方がいいのかなという気はしています。

各区市町村とか飯田橋の消費生活総合センターでは、消費者講座や勉強会や、商品テストの連絡会だとかを積極的にやっていると思いますが、消費者教育推進法では体系を整備し、もっと消費者教育の機会を増やすことが求められていると思われまます。そうならば、まず先に消費者教育の場を明らかに広げる具体的な目標みたいなものが大事なのかなと思われまます。

東京都が主催のものとか区市町村でやられている消費者講座は、大体毎年何件ぐらいやられているかというデータはわかりますか。

消費生活総合センター所長 昨年度の実績で言いますと、都主催の講座の開催回数は117回でございます。ですから、営業日数からするとかなり頻繁に開催されているかなという状況でございます。

117回開催しているという実績はあるのですが、体系的な消費者教育の講座になっているかどうかということにつきましては、これから検証して行って、足りない部分について自主講座として行うのか、他の団体と連携して開催していくのかということを検討しなければならぬと考えていますので、例えば開催回数についての目標設定というのは、現時点ではなかなか難しいのかなと考えております。

越山専門員 延べ人数何人ぐらい御参加されているのですか。

消費生活総合センター所長 延べ人数は5,000人です。

越山専門員 これ以外に区だとか市町村のセンターの主催の消費者講座もあるのでしょうか。

消費生活総合センター所長 それぞれ行っております。

越山専門員 それはここに入っていないのですか。

消費生活総合センター所長 それは入っていないです。

越山専門員 回数はわかるようになっていきますか。

消費生活総合センター所長 すぐには出てこないですね。

越山専門員 場所によっては1カ月に1回とか2カ月に1回とかというパターンはよくお見受けする気がします。

消費生活総合センター所長 データはちょっとわかりません。

越山専門員 このデータが参考になるのかもしれませんが。

池本部会長 大事なヒントになると、私も今、聞きながら思ったのですが、だからといって現在の回数を倍増するとか、何割増しにするということは書き込めないけれども、3

5 ページのところで「多様な主体との連携により、これまでより幅広い対象に効果的な消費者教育を展開」というのでは、ちょっと漠とし過ぎているので、ちょっと言葉はまだ熟していないのですが「幅広い対象に内容や回数の拡充を伴って効果的な教育を推進」として、具体的なことは今度施策の中で出してもらって、次年度の検証のときに、前年に比べて、前年の数字はこうでこうふえましたというようなものをきちんと報告してもらおう。

ここはとにかく中身も回数もふやせということが施策の目標なのだというぐらいのことは言えるのではないのでしょうか。何割増しは現状が正確にわからないので。

越山専門員 思ったより多く実施されているように思いました。ただ、新しい法律では、一般消費者に対する消費者講座だけではなくて、小中高だとか学校教育の中にどんどん積極的に取り組むような体制を組んだり、会社みたいなところのコンプライアンスの關係の教育ができる場だとかもあるでしょうし、あとは、本来消費者被害に遭いやすい高齢者や若者層に対する働きかけも重要なのかもしれません。その辺がこの数字だけだとよく見えないので、方向性だとか具体的にどの辺のところをさらに重点的に行っていくのかとか、地域性の問題などを考慮すべきかもしれませんね。

消費生活総合センター所長 補足をさせていただきたいのですが、先ほど117回と申し上げたのが、センターの教室で開催するものでございまして、それ以外に出前講座、出前寄席があるのです。それを入れますと320回ほど年間で開催しております。延べ人数でいうと出前講座、出前寄席だけで2万人でございます。その分も含めて検証して、体系的な消費者教育に位置づけて、足りないところを充実させていきたいと考えております。

消費生活部長 もう一点だけ、越山委員の懸念されている部分で、具体的なところについてなのですが、先ほど矢野委員からもありました、地域協議会に多様な主体に加わっていただいて実践的なプログラムをつくっていくということ、先ほど来年度やりますと言った部分なのですが、そこが年度の前半勝負かなと思っていますので、その中で今までの、どちらかという出前講座は出ていくのですが、比較的来る方を待っている講座だと、なかなか若者とか本当に伝えたい人に伝わっていない。そこを体系的なプログラムの中でつくっていくかと思っております、それが新たな、国も6月ごろをめどに指針を出すと言っていますので、東京都もそれとほぼ同じような時期に間に合うようにまとめていきたいと思っています。

現在もこの中に具体的にこれと書くには、まだ、検討を協議会メンバーなども交えて固めていったほうがいいのかと思っていますので、御意見のほうは十分その辺を踏まえて、来年度の早々にはやっていきたいと思っております。

池本部会長 その意味では、センターで開いて集まってもらう、あるいはセンターの啓発員が出前講座に行くだけではなくて、それこそさまざまな主体と連携して、向こうの行事の中に組み込んでもらうとか、いろんな開き方がさらに工夫される。

先ほど私が思いつきでいったところにこだわると「分野や回数や内容の拡充を伴って、効果的な消費者教育を展開する」として、これまでの数値で出していた以外のこういうと

ころも、横にも広げました、縦にも広げましたということを今後検証、成果として紹介していただくということで、数値目標の一步手前のところを方向性だけでも示すということではいかがでしょうか。

時間がかなり押してきました。

後ろの、先ほどお話した46ページ～49ページまでのパブコメ意見の要点紹介のところも含めて、御意見があればいただきたいと思います。今、ぱっと見て、これが足りない、これを入れるというのは出しにくいかもしれませんが、いかがでしょうか。

今の後ろのところは、今、突然、これがないと言うわけにもいかないでしょうから、後でもし照合してみても、この点もむしろ意見として盛り込んだほうが良いということもありましたら、それは別途メールなりで事務局へお寄せいただくということで、特に資料3そのものが公表資料ではなくてこの後ろの部分に絞られるとなると、そこもお気づきの点があれば意見をお出しいただくということをお願いしたいと思います。

その他全体についていかがでしょうか。

矢野委員 45ページの意見募集結果の2の「集計結果」なのですが、Cのその他団体のところに、これは行政側からも出ていたと捉えていいのでしょうか。

企画調整課長 はい。

矢野委員 それを書いてあるとよいです。区市町村からでしょうけれども、むしろその他団体ということだけだとそういうことを想起しないので。

企画調整課長 例えば区市町村も含むみたいな感じでしょうか。

矢野委員 そのほうが、やはり地域からもきちんと出ているのだということがわかるようになります。

池本部長 全体を含めて、あとはよろしいでしょうか。

たくさん御意見をいただきまして、事務局でこれをまた受けとめていただくのは大変かと思いますが、よろしく願います。

また御発言がなかったところでお気づきの点があれば、それもメール等で若干補充していただくということをお願いいたします。

ただ、いつごろまでにどうするのかという今後の日程のことも含めて、事務局から今後の予定などを御説明いただけますか。

企画調整課長 どうもありがとうございました。

本日、皆様からいただきました御意見を反映させまして、事務局のほうで答申（案）を修正させていただきます。

先ほどの都民意見の募集結果に限らず、追加でお気づきの点などがございましたら、メール等で御連絡をいただければ、追加で検討の材料にさせていただきたいと思います。短い時間で恐縮でございますが、来週12月4日火曜日までに御意見をいただければありがたいと思っております。

修正いたしました答申（案）につきましては、また事前に部会の皆様にお送りをいたし

まして、部会長の御了承をいただいてから会長に御報告をし、来年1月で今、日程調整させていただきますが、第4回の総会にお諮りしたいと思っております。

なお、第4回の総会につきましては、当初12月18日を予定しておりましたけれども、御案内のとおり、知事の急な辞職に伴います知事選の直後ということで、恐縮ですが延期をさせていただきました。現在、皆様に日程の再調整をお願いしているところでございまして、1月中下旬には開催させていただきたいと思っておりますので、また別途改めて御連絡をさせていただきます。

どうもありがとうございました。

池本部会長 それでは、以上をもちまして、本日の第4回部会を閉会とさせていただきます。

どうも、最後までありがとうございました。

午後11時43分閉会