

第23次東京都消費生活対策審議会
第3回総会

平成26年12月19日（金）
都庁第二本庁舎31階 特別会議室27

午前9時58分開会

○消費生活部長 本日は、消費生活対策審議会第3回総会ということで、委員の皆様には御出席いただきまして、まことにありがとうございます。

本日の審議会の事務局を担当させていただきます消費生活部長の山本でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

着席して進行させていただきます。

議事に入ります前に、本日の出席状況について御報告をさせていただきます。現在の出席状況でございますが、19名の委員の方に御出席をいただいております。このほか委任状が4通ございます。したがって、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という定足数に達しておりますので、御報告を申し上げます。

なお、審議会につきましては原則公開とし、総会の内容は都のホームページ等で掲載し、公表させていただきますので、御了承願いたいと思います。

それでは、後藤会長、よろしくお願いいたします。

○後藤会長 それでは、ただいま報告がありましたとおり、総会開催に必要な定足数を満たしておりますので、「第23次東京都消費生活対策審議会 第3回総会」を開会いたします。

初めに、今回新たに委嘱されました委員の御紹介につきまして、事務局からお願いいたします。

○消費生活部長 それでは、私のほうから御紹介をさせていただきます。

新たに委嘱させていただきました委員を御紹介させていただきます。

お手元の資料1、委員名簿をごらんください。

都議会議員の鈴木錦治委員でございます。

都議会議員の中村ひろし委員でございます。

都議会議員の舟坂ちかお委員でございます。

以上でございます。

○後藤会長 それでは、議事に入ります前に、配付資料の確認を事務局よりお願いいたします。

○企画調整課長 企画調整課長の赤羽でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、お手元の資料の確認をさせていただきます。

資料1がただいま御説明がありました委員名簿でございます。

資料2が幹事・書記名簿となっております。

資料3が「東京都における今後の消費生活行政の展開について（中間のまとめ）に対する意見募集結果」でございます。

資料4が「東京都における今後の消費生活行政の展開について答申(案)」でございます。

資料5が同じくこの答申（案）の概要となっております。

そのほか参考資料といたしまして「諮問事項及び諮問の趣旨」をおつけしてございます。

そのほかは冊子でございますけれども、「消費生活条例関係規程集」。これは黄色の冊子。

また、「東京都消費生活条例 逐条解説」。これは薄紫の冊子。

また、「東京都消費者教育推進計画（平成25年度～平成29年度）」のものをお配りしております。

もし不足等がございましたらお近くの職員にお申しつけください。

また、恐れ入りますが、参考資料の3冊に関しましては、次回以降も使用させていただきますので、終了の際はお持ち帰りにならずに机の上にお残しただけだと思います。よろしく願いいたします。

以上です。

○後藤会長 ありがとうございます。

それでは、ただいまから議事に入りたいと思います。

まず、事務局からこれまでの審議の経過について、御説明願います。

○消費生活部長 それでは、審議経過について御説明させていただきます。

本年6月3日の総会におきまして、知事から諮問を受け、池本委員を部会長とする検討部会を設置し、御審議をいただいております。

検討部会での検討結果を踏まえて、9月9日開催の総会で審議を行い取りまとめた「中間のまとめ」に対して都民の皆様から広く意見を募集いたしました。

その後、寄せられた都民意見を踏まえて、さらに小部会、検討部会、消費者教育推進協議会で審議を重ねて作成していただきましたのが、お手元の資料4「東京都における今後の消費生活行政の展開について 答申（案）」でございます。

説明は以上でございます。

○後藤会長 審議の進め方ですけれども、まず、事務局からの都民意見募集の結果の概要についてと、小部会、検討部会での審議を経ての中間のまとめからの変更点を含め、答申（案）の概要について報告をしていただきます。

次に、池本部長に検討部会で取りまとめられた答申（案）についての補足、コメントをお願いしたいと思います。

本日の総会で御承認が得られましたなら、当審議会の答申として知事に提出することにしたと思いますので、よろしく御審議をお願いいたします。

では、事務局からお願いいたします。

○企画調整課長 それでは、中間のまとめに対しての都民意見の概要と中間のまとめからの主な変更点を含めまして、答申（案）を御説明させていただきます。

まず、資料3をごらんください。

都民意見の募集方法、期間等は表紙に記載のとおりでございます。

御意見は、7つの団体及び個人からいただきまして、項目数といたしましては40項目となっております。

1枚おめくりください。

いただきました御意見は、内容別に答申の章立てに整理いたしまして、御意見に対する審議会の考え方を最後にまとめて示してございます。

第1章の悪質事業者への対応の強化に対する箇所でございますけれども、資料3、3ページの項目7番の御意見を御紹介させていただきます。最近、大学生の間で広がっている投資用DVDソフトの販売に関する取引は、意識的に特商法を潜脱することを意図していると思われるため、条例の禁止命令の別表に追加すべきとの御意見をいただいております。

また、項番9番、10番ですけれども、美容医療の広告について、景品表示法の規制が及ぶため都においても指導を実施している実績があることから、その事実についても記述すべきとの御意見がありました。

これらの御意見に対しましては、次の4ページをお開きいただければと思うのですが、意見に対する考え方といたしまして、御意見と同様の手口による投資用DVDソフトの販売において不適正な取引行為を行う事業者に対しましては、都では特商法の対象外を装っている場合でも、調査の上、法に基づく指導・処分を行っている事実を記述した上で、今後さらに法の適用が困難な手口による消費者被害が多数発生する場合には、必要に応じて禁止命令の対象取引に追加するなど、脱法的な手口への対応を強化していくべきことを答申に盛り込んでおりますので、その説明を記述しております。

美容医療につきましては、景品表示法に基づく指導は今後も行っていくべきとした上で、今回議論となりました美容医療事業者の勧誘行為に係る条例の適用除外の問題は、景表法

に基づく指導とは異なるため、ここでは記述しないと理由を説明し、本答申では、一部の美容医療事業者による不適正な勧誘行為の増加は、看過できない問題であると認識して、消費生活行政部署として可能な対応を検討していく必要があることを提言していることを記述しております。

第2章の消費者教育の展開に関する箇所でございますけれども、5ページの21、22番をごらんください。

この部分は前回の9月の総会でもいろいろと御議論をいただいたところでございます、消費者教育において教育を受ける立場である消費者の役割の明示に関するものでございます。こちらにつきましては、総会の御意見なども踏まえまして、検討部会、消費者教育推進協議会の両部会において御議論いただきまして、答申の本文を修文しております。

具体的な修文の箇所を御説明させていただきますと、資料が飛んで恐縮ですが、資料4の26ページをお開きいただければと思います。

26ページの網かけ部分が各部会において御検討いただいた記述でございます。記述の考え方といたしまして、消費者教育を受ける立場の消費者については、消費者教育の機会を積極的に活用することが期待されることを明示しまして、その一方で、消費者団体や事業者等における責務とは異なるものと明確にした上で消費者に義務を課すことで「消費者トラブルは消費者の自己責任である」といった誤解を生む危惧も踏まえまして、努力義務としては規定せず、消費者に期待される役割として規定することが適切としております。

具体的には枠の中になりますけれども、「消費者は、消費者の権利の確立や公正かつ持続可能な社会の形成に向け、年齢や障害の有無などその特性や様々な状況等に応じて、主体的に消費者教育に参画することが求められる」という書きぶりに修正しております。

資料3にお戻りください。

5ページから6ページにかけては、第3章の消費者被害の救済に関する御意見でございます。

ここでは、かなり具体的な御意見をお寄せいただいております、7ページの意見に対する考え方をごらんいただければと思うのですが、答申において記述した際に留意すべき点として述べたものに関して、これを理由に支援制度を否定しているものではない旨を補足説明いたしまして、現在、国において制度の詳細について検討が進められておりますので、骨格が明らかとなり、都の制度を検討する際の参考となるものと考えている旨を記述しております。

以上が中間のまとめの都民意見の概要でございます。

続きまして、資料4の答申（案）について御説明をさせていただきます。

全体といたしまして、網かけ部分が中間のまとめからの変更箇所となっておりますので、主な変更点を中心に御説明いたします。

まず、序章、2ページは東京都における消費者被害の現状と課題を記述している部分でございます。消費生活相談の現状や手口が悪質化・巧妙化する消費者被害の現状を踏まえ、今後の消費生活行政の展開に向けた方向性等を記述している部分でございます。

4ページをお開きください。

今後の消費生活行政の展開を検討する上で留意すべき背景といたしまして「高齢化、情報化、国際化を背景に」という観点を追記しております。上から10行目でございます。

続いて、第1章でございます。

第1章は「悪質事業者への対応強化」につきまして、消費生活条例の改正を行うべき事項である禁止命令など5項目に関しまして現状と課題、検討の方向性及び具体的な改正点等を記述している箇所でございます。

5ページ、6ページ、また13ページ、14ページなど相談件数の推移の表に平成26年度上半期の数値を追記いたしました。13ページの表5から表10の数値につきましては、相談件数に苦情、要望、問い合わせなどが含まれておりましたので、現状をより正確にあらわすため、苦情のみの件数に修正するなど数値の精査をしたものでございます。議論の基本となる状況、趨勢に変化はありませんので本文の修正はございません。

第2章は23ページからの「消費者教育の展開」でございます。

消費者教育推進法の制定など、消費者教育を取り巻く現状を踏まえ、消費生活条例において明示すべき内容について記述している箇所でございます。こちらは先ほど御説明いたしました26ページの消費者の役割に関する記述の修正でございますので、ここでの説明は割愛させていただきます。

第3章は「消費者被害救済の充実」でございます。

集団的消費者被害回復訴訟制度が創設されたことに伴いまして、この制度の中心となる特定適格消費者団体との連携のあり方を中心に記述してございますが、こちらは特に修正はございません。

また、提言につきましては、今回の諮問の中に具体的に示されていた悪質事業者への対応の強化、消費者教育の展開、消費者被害救済の充実の3つの事項に加えまして、高齢者

の消費者被害の現状を鑑み、今後の消費生活行政の展開については特に高齢者見守り支援が重要な課題であるとの審議会からの指摘があり、この点について審議会から東京都に対する提言として答申に盛り込まれたものでございまして、特に修正はございません。

以上、都民意見の概要及び答申の修正点について御説明させていただきました。

○後藤会長 ありがとうございます。

次に、池本部会長より答申（案）について、補足、コメントをお願いいたします。

○池本会長代理 池本でございます。

事務局から今、非常に的確に全体像を紹介していただいたので、多くは重複することになろうかと思いますが、11月21日に検討部会を開催し、答申の中の消費者教育の推進の部分については消費者教育推進協議会と合同開催という形で一緒に議論をしてみたいというところが1点であります。

パブコメ意見で都民からの御意見をいただいた先ほどの資料3をごらんいただければおわかりのとおり、非常に積極的に今回の答申の方向性について賛成、評価するという御意見とともに、さらにその一歩先の具体的にこうすべきだ、ああすべきだという施策の具体化に向けた意見までいただいております。その意味では、答申の文章自体に一つ一つ盛り込んでおりましたが、都民から出された意見を今後の施策の中でぜひ生かしていただきたいということが1点であります。

これも事務局から御説明をいただいたところですが、26ページ、消費者教育の推進に関連して、消費者団体、事業者・事業者団体についての努力義務とともに消費者の役割ということを入れるかどうかの問題です。これは前回の総会の中でも河上委員からの御意見、そして河村委員からの御意見に象徴されるように、消費者教育というのはまさにその教育を受ける消費者自身に参加してもらわないと、一方通行では施策が推進できないという意味では、条例全体の中での消費者の役割ということとは切り離して、ここだけでも必要ではないかという意見が一方と、しかし、そういう規定を入れると、それがいわばひとり歩きして消費者の役割、消費者の自己責任という議論に広がってしまい、ひいては消費者行政の展開は消費者の自己責任の中での補完的役割でいいという誤った議論に流れては困るという本質的な議論がございました。その点を部会の中でもそれぞれの立場、真剣な議論をした結果、26ページの記述にありますように、まずはそういった消費者トラブルは消費者の自己責任であるという意味では絶対はないということをむしろこの答申の中で明確に示すことと、消費者の役割の下のほうの追加した囲みですが、特に消費者市民社会の形

成に参画する、そういった消費者市民をこれからもっと育成していかなければならないのだという問題意識のもとで、消費者の権利や公正かつ持続可能な社会の形成に向けという消費者市民社会の議論でしばしば用いられている方向性を示し、主体的に消費者教育に参画すると規定する。参画するということは、ただ出てきて勉強しなさいではなくて、一緒につくり上げていくという思いも込めてこういう規定を設けてはどうかという形で最後はまとめました。そのことは、その囲みのすぐ下にある都が消費者教育を進めていくに当たり、参画が求められるというのは、消費者に向けた努力義務ではなくて、都が参画できる場を大いに提供していくことがむしろ施策としては求められるのだという位置づけでまとめました。

第3章、消費者被害救済の充実についても、これは資料3の都民意見の中でもかなり具体的に踏み込んだ、特に今後導入される予定の特定適格消費者団体について情報面の支援だけではなくて、財政的な支援も今後検討していくという提言に対してより具体的にこうこういうことで積極的にやってほしいという具体的意見が示されております。今回の答申の段階では国の制度設計が公表されていませんので、政省令を含めて制度設計を議論しているところなので、答申の中にはこれ以上具体的なことはまだ書き込みようがなかったところではあります。しかし、大きな方向としては、東京都の消費者行政による被害の防止や個別解決と、現在ございます適格消費者団体による差止請求、それから特定適格消費者団体による集団的被害救済とまさにその地域の中で官民が連携して、総体としての被害防止、救済を進めるために、都は特定適格消費者団体と大いに連携し、支援していくという方向性を確認しているところです。その意味では、都民意見で出された具体策のところを今後検討に当たっては尊重していただきたいと思います。

最後、これは前回提案した34ページの消費者行政の展開に関しての東京都に対する審議会としての提言で、高齢者を見守る仕組みづくりについて、東京都だけでなく、区市町村も含めて積極的に推進していただきたいということと、そこに向けてこういった消費者行政をさらに進めるために、特に人的な面を含めた体制強化をさらに進めてほしい。このあたりについても都民意見の中でも積極的に賛成する意見が複数出されている点は非常に心強いことですし、ぜひ都でも受けていただきたいと思います。

以上です。

○後藤会長 ありがとうございます。

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。

先ほども申し上げましたが、本日、答申を知事に提出することにしたいと思います。具体的な施策についての御意見や御要望もあろうかと思いますが、本日の会議次第にもありますように、答申の手交後にも意見交換の時間をとってありますので、その際に御発言いただけたらと思います。

進め方ですけれども、中間のまとめからの変更点を中心に、全体を通して質問や意見などをいただきたいと思います。

御質問、御意見がおありの方はどうぞ御発言ください。

よろしくをお願いします。

○沢田委員 おまとめ及び御説明どうもありがとうございました。

変更点ということですので、資料4、答申（案）の26ページに新たに追加された記述につきまして意見を申し上げたいと思います。

既に十分に部会において議論された結果だということですので、今から修文は難しいのかもしれませんが、若干疑問を持ちましたのは『「消費者トラブルは消費者の自己責任である』といった誤解』という表現でございまして、消費者の自己責任ということをそこまで全否定してしまっているのかという疑問でございまして。消費者トラブルには多様なものがある中で、その中には消費者の自己責任とすべきというか、消費者の責任において生じた消費者トラブルも決してゼロではないと考えます。相談現場の実感としてはそのように思います。ですので、修文案として、鍵括弧の中を『「消費者トラブルは全て消費者の自己責任である』といった誤解』というように「全て」という言葉を挟んでどうかという提案をいたします。

以上です。

○後藤会長 これはいかがでしょうか。都のほうから何かございますでしょうか。あるいはほかの方からの御意見はいかがでしょうか。

どうぞ。

○池本会長代理 御意見ありがとうございます。

ここで言っている文脈は、一方で答申の中でも指摘しているように、消費者教育を今後大いに推進していくことで消費者自身がきちんと自覚を持って積極的に選択し、さらには行動する。そういう消費者になってほしいし、そこに向けて都は施策を講じてほしいという、それが一方にあるわけです。もう一方にというか、むしろそれがメインのところですが、規定を置いたことで先ほど申し上げた説明の中で思いとしては、消費者の自己責任で

あるという言葉がひとり歩きして、だから消費者行政は二次的、補完的な役割でいいのだという都の施策そのものを後退させる理由に使われては困るという意味で書いているところで、全てか一部かこういう場合はどうかという、そちらの問題としての文脈ではここはないところなのです。

○後藤会長 沢田委員、いかがでしょうか。

○沢田委員 御趣旨は理解しているつもりでございます。その上での意見だったのですが、無理にということではございませんので、議事録に残していただければ十分です。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

それでは、ほかに何かございますでしょうか。

よろしく申し上げます。

○朽原専門員 修文のお願いではございませんが、34ページの提言のところであります。先ほど池本座長からも御説明をいただきましたとおり、東京都におきましては、他府県に比べてものすごく人口が多いがゆえに、高齢者の皆さんが、この先パーセンテージも絶対数も極めて大きくなると見込まれてございます。加えて、言葉は語弊があるかもしれませんが、認知症の罹患者の数も多いと実は言われており、また、その絶対数も今後増えていくと見込まれておりまして、我々検討部会では、東京の将来の姿を見越して池本座長のもとで真摯に検討した結果としてこの提言を出しております。どうか東京都におかれましては、この提言の部分も重く受けとめていただくようにぜひお願いできればと思っております。

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。

それでは、ほかにございますでしょうか。

それでは、これでよろしいということですので、ただいま2つの御指摘をいただいた点につきましては、この答申を踏まえて都の施策として積極的に進めていただくということを審議会として要望するということですのでよろしくお願いたします。

それでは、答申内容につきましては、検討部会で作成していただいた原案どおり決定、承認とさせていただきますと思いますが、よろしいでしょうか。

(首肯する委員あり)

○後藤会長 どうもありがとうございます。

それでは、これから局長に答申書をお渡ししたいと思います。

(答申書手交)

○後藤会長 委員の皆様の御協力によりまして、答申書をまとめ、ただいま局長にお渡しすることができました。

ここで、小林局長より御挨拶をいただきたいと思います。

○生活文化局長 生活文化局長の小林でございます。

答申を受けまして、一言御挨拶を申し上げさせていただきます。

ただいま後藤会長より「東京都における今後の消費生活行政の展開について」答申を頂戴いたしました。

6月の諮問からこの間、後藤会長、池本部会長、部会・小委員会の委員の皆様を初め、委員の皆様方には熱心に御議論いただきましたこと、厚く御礼を申し上げます。

このたびの答申には「悪質事業者への対応の強化」「消費者教育の展開」「消費者被害救済の充実」の3つの観点からの今後、東京都が取り組むべき消費生活行政の方向性が示されております。これらの方向性を踏まえまして、早々に答申内容の実現を図るべく、必要な条例改正の手續等、今後の消費生活行政に全力を挙げて取り組んでまいります。

また、ひとり暮らしの高齢者が多い東京の現状を踏まえまして、特に懸念される高齢者の消費者被害について、高齢者の見守り支援等、被害防止強化について御提言をいただきました。

都におきましても、地域の特性を踏まえた見守り支援の構築、機能強化に向けまして検討を進めているところでございますが、審議会からの力強い後押しをいただきまして、より一層の推進を図ってまいります。

委員の皆様方におかれましては、今後とも、それぞれ御専門の立場から御意見、御提言を賜りますとともに、さらなる御指導のほど、よろしく願いいたします。

ありがとうございました。

○後藤会長 ありがとうございました。

続きまして、今後の都の具体的な施策や問題意識につきまして、御意見がありましたらお出してください。

よろしく申し上げます。

○飛田委員 ありがとうございます。

消費者の立場から参加させていただいておりますけれども、このたびの答申の具体的な推進に当たりましてお願いしたいことが1、2ございます。

1点目は、26ページの消費者教育にかかわるところでございますけれども、前の審議会以降、ちょっと小耳に挟みまして気になっておりますことがございます。それは直接、私がそれを見聞きしたわけではないのですが、長いことある地域で活動をしている方が、区の方針なのか、センターが利用しにくくなって、私たちが今まで拠点としていたけれども、これからなかなか活動がしにくいということをおっしゃっておられました。このことから思いましたことは、消費者にとって教育は事業者の方、もちろん消費者行政、東京都を中心とする区市町村の消費者教育のプログラムのみならず、自主的な、日常的な団体としての取り組み、グループ活動、そういった主体的な行動がこれからの消費者市民社会を形成していく上では大変重要なことだろうと思っております。

したがって、東京都におかれましては、センター等の一般のグループや団体の人たちが活動をする時の手伝いと言ったらいいのでしょうか、手を差し伸べていただいていると思うのですが、部屋の利用のしやすさ、あるいは情報を提供していただきたいといったときの情報提供のあり方、共同作業で何かイベントを行うときのサポートとか、さまざまな場面でどのように行われているか区市町村の御協力も得て全体を把握していただく必要があるのではないかとそのときに思った次第でございます。消費者の自主的な教育の場の確保、そのための調査ということですが、御検討いただけるとありがたいと思っております。

もう一点は、34ページの高齢者の見守りの仕組みのところでございます。高齢者の見守りについては推進していただく必要があり、今まで御検討いただいたこと、この場でも検討したことは大変有意義だと思っております。昨今目立ってきております高齢者の住まいとしてサービス付き高齢者向け住宅、サ高住という新しい、そこを自宅とするということで、賃貸ですが、高齢者が住みやすい住まいを提供する試みが広く行われております。国はたしか60万戸に拡大しようという計画で、現在16万戸余りだったと思っておりますが、そのサ高住など、経営主体は医療系、福祉系のみならずいろいろな事業者の方も参入しております。したがって、このサ高住だけがターゲットという意味ではなく、従来からの優良老人ホーム等あるいはその他類似施設も同様なのですが、高齢者の住まい方、1人世帯、2人世帯が多いわけですが、その住まい方の視点から手を差し伸べていく方法に漏れがないかどうか。新たな住まい方なども含めてターゲットとしていただきまして、高齢者に声をかける方が必ずいることにはなっているのですが、提供する事業者も非常に範囲が広がります。情報関連の事業者があれば、住宅メーカーもあり、警

備会社もあり、さまざまです。そういう新しい高齢者のための事業を行われる方々にも見守り体制の中に入れていただける仕組みづくりをぜひ、これは消費者の被害が多発しているわけですので、東京都としてもそういう点にも注意を振り向けていただきたいのです。この答申の目的が達成されますように、これから私たち消費者も努力いたしますけれども、目配りをし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 どうもありがとうございました。

ほかに御意見をいただいて、そしてまとめてコメントを東京都のほうからしていただきたいと思えます。

では、中村委員、よろしく申し上げます。

○中村委員 私はきょうが初めてなものですから、答申までまとめていただきました委員の先生方には本当に心から敬意を表するものでございます。

その上で、34ページの高齢者を見守る仕組みづくりということについてお話をしたいのですが、私たちは地域をよく回っているものですから、特に空き店舗などに御高齢の方がよく並んでいらっしゃる姿を見ます。SF商法というものではないかと思うのですが、とりあえず見つければ市役所のほうに見守ってあげてねという話はするのですけれども、まだまだやはりそういう課題があるのかなと思っております。現場で対応するのが結局、市役所等になると思えますので、この中にも市区町村への支援ということが書いてあるのですが、より連携して対応を地元の近いところの自治体へ支援していただきたいと思っております。

そういったところがすぐいなくなると思えば、また次が入ってくるということもあるので、貸す方がいらっしゃるからそういうことが成り立つということもあるので、一概にそれを制限する手だてがすぐあるというわけではないのですが、まちぐるみ全体の中でそういうものをなくしていこうという機運を高めていただきたいと思えます。

また、見守りのネットワークということで、これはおひとり暮らしの方が例えば倒れていらっしゃるかなという病気の時にも通じるのですけれども、見守ることまではできても、実際、御家族であったり、後見人というわけではない場合に、いざそういうものを見つけた場合、例えば御病気の場合もそうなのですが、こういう被害を受けたという場合であっても、どこまで見守っていた方が見つけたら入っていけるかはまだまだ課題があると思えます。実際、高額なものを買わされても、被害を受けたという認識がなければ届

け出ることもなくなってしまうわけですから、その場合には、一個人の見守った方だけに負わずというのが難しいのであれば、行政がどこまで介入できるかというのは難しいのですが、若干これからそういうところで、そういう見つけ玉にどう対応するかという少し踏み込んだ議論までしておくことは必要なのかなと思っておりますので、そういったことをこの答申を受けて検討して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。

ほかに御意見ございますでしょうか。

よろしく申し上げます。

○井上委員 ちょっと抽象的なお願いになってしまうのですが、他部門との連携をぜひよろしくお願ひしたいということが結論なのです。消費者問題、昔の時代から随分変わってきていると思っております、もちろん二項対立、すなわち事業者対消費者という部分も残るのですが、それを前提にするというよりは、むしろ市民あるいは生活者としての相互協力が大事になってきている時代になってきていると思っております。一方で悪質な事業者。これはなくなればいいのですけれども、なくならない。一方で最近、クレーマーあるいはモンスターという方々もいて、そういう現実を踏まえてどのようによき市民社会というものを守っていくのが大事になってきている。

そういう中において、もう一つ、特に東京都の場合ということかもしれませんが、消費者が非常に多様化してきているのだらうと思っております。今までのお話の中で高齢者の話。先ほど認知症の話もございましたけれども、なかなか難しい問題。これからオリンピック・パラリンピックも含めて、文化あるいは考え方が違う人がどんどん東京には入ってくる。そうなってくると、多様な中でどう共生社会をつくっていくのかが、恐らく消費者問題というよりはもう少し広げて、東京都はどのような社会をつくっていくのかという視点がより大事になってくると思っております。最近、オリンピック・パラリンピック事務局の方から多言語化のお話を聞いたり、あるいは高齢化についてもいろいろなところからお話を聞く。そういうものがパーツ、パーツで独立するものではないと思っておりますので、抽象的な意見になって申しわけないのですけれども、ほかの部門、オリンピック・パラリンピックあるいは観光、高齢、福祉、そういったところとの連携ということで、全体の施策が整合性がとれたもの。その前提としては、東京都をどのような社会にしていくのかというところの視点をぜひよろしくお願ひしたいと思っております。

○後藤会長 ありがとうございます。

ほかにごございますでしょうか。

よろしく申し上げます。

○里吉委員 大変すばらしい答申がまとまったなと思ひまして、部会の皆様初め、本当にありがとうございました。

私も今回焦点になった2つの消費者教育をどう捉えるかというところと高齢者の見守りの問題がどう最後まとまるのかなというのが大変気になっていたのですが、大変積極的で、いい方向でまとまったなと思ひました。

消費者教育のほうも東京都への努力義務というか、東京都がどれだけ消費者教育を応援する形で頑張るのが書かれて、主体的に消費者教育に参画する。一緒につくり上げていくということがありましたので、私も場の提供、消費者教育というか、消費者として市民が参加していく場の提供をどれだけ行っていくかが一つ鍵だなと思ひました。私もこの間、消費者センターを見させていただいて、視察もさせていただいて、どういうメニューをやっているのかを見せていただいたのですけれども、大変おもしろいいろいろな消費者教育をやっているのを見ました。ただ、参加できる人は本当に限られていますので、それぞれの区市町村でそういうことができるように場の提供を東京都と連携してやっていくのが大事だなと思ひました。それが1点、ぜひ東京都としても区市町村とやっていただきたいなと思ひたことでした。

もう一点は、高齢者を見守る仕組みづくり、事業執行に当たっての体制強化を東京都への提言でまとめていて、これは本当に大事なことだと思ひますけれども、そのためにも、東京都にセンター・オブ・センターと言われている消費生活総合センターに人を配置することも大事だと思ひますが、あわせていわゆる一般、普通の区市町村の相談窓口はまだ週4日しかあいていないところがあるとか、本当に自治体によってばらつきがある。この状態をどうするかをそれぞれの、特に三多摩です。三多摩のほうで相談窓口が毎日あいていない。月曜日から金曜日まで朝から夕方まで、せめてそこまでちゃんとあくような体制づくりをどう進めていくのかということもしっかりやっていく必要があるのかなと思ひました。私も地元を歩いていて相談を受けると消費生活センターに電話をするのですけれども、以前多かったのが、相談事が金曜日の夕方に多いというのがありまして、つまり、土日に相談できないわけです。それで金曜日の夕方にたたみかけるように、今、決めようみたいな話があると、それで土曜日、消費生活センターが今度はいっているということで大

変いいことだなど思うのですけれども、土曜日に東京都の相談窓口はあいているよということをごをどれだけ地元の人を知っているか。先ほど見守りだけではどこまで入っていけるのかという話もありましたが、やはり消費生活センターにつながるのが一番まずは大事なので、見守った方がこれはちょっとまずいなと思ったときにつなげる窓口がどれだけ充実しているかということもあわせて大事だと思うので、そのことについてもぜひ進めていただきたいと思いました。よろしくお願いします。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

時間の関係で恐縮ですが、あとお一人、よろしいでしょうか。

それでは、今まで4名の委員の方から御意見、御要望が出ておりますが、まとめてコメントをいただけたらと思います。

よろしくお願いします。

○消費生活部長 それでは、私のほうから。

貴重な御意見をいただきまして、まことにありがとうございます。いろいろと気づかさせていただくことも多くありましたので、これから施策の展開に役立たせていただきたいと思っております。

特に見守りの関係で多数御意見をいただきまして、やはりこのテーマは東京都だけできるものではありませんので、御意見をいただいたように、区市町村としっかり連携をとって、また区市町村もなかなかやり切れないところがありますので、その部分は東京都の力を使ってサポートしていく体制をどう構築していくかがこれから我々の課題だと認識しております。今回いただいた御意見を踏まえながら進めていきたいと思っております。

また、消費者教育についても、主体的にやっただいて消費者に場を提供していくことが非常に大事ですので、その上で都のセンターも御活用いただくことも重要ですし、身近な区市町村のセンターの御活用が重要だと思いますので、そこが十分使えるような支援は都としてもやっていきたいと思っております。そういう形で今後進めていきたいと思っておりますので、よろしくお願いします。

ありがとうございました。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

多様な御意見をありがとうございました。

それでは、本日の予定された審議はこれで終了ということになります。

委員の皆様方には、長期間にわたりまして熱心に御審議いただきまして、ありがとうございます。

ございました。

閉会いたします。

午前10時47分開会