

第 2 7 次東京都消費生活対策審議会

第 2 回多摩消費生活センターの機能強化検討部会

令和 4 年 1 2 月 1 9 日 (月)

オンライン

(午後3時28分 開会)

○企画調整課長 本日は、ご出席いただきまして誠にありがとうございます。

事務局を担当しております生活文化スポーツ局消費生活部企画調整課長の伊与でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

最初に、オンラインの操作について、改めてご説明いたします。ハウリング防止のため、発表される時以外は、マイクをオフにさせていただきますようお願いいたします。

また、音やカメラについて、不具合が生じた際には、一旦、会議から退出していただき、再入室を試みていただければと思います。再入室をしても改善されない場合には、あらかじめお伝えをしております緊急用の電話番号にご連絡をお願いいたします。

続きまして、本日の多摩消費生活センターの機能強化検討部会について、ご説明をさせていただきます。

本日は、前回11月24日にご説明を差し上げた内容、そして皆様よりご意見をいただいた内容を踏まえまして、事務局にて答申の素案を作成いたしましたので、その素案についてご審議をいただきたいと思っております。

それでは、会議の進行は、本部会の部会長の平澤委員にお願いできればと存じます。

平澤部会長、どうぞよろしくお願いいたします。

○平澤部会長 平澤です。

ただいまから、多摩消費生活センターの機能強化検討部会を開会します。

本部会の部会長を務めます平澤です。本日は、私が進行を務めさせていただきますので、どうぞよろしくお願いいたします。

では、事務局から、定足数の報告と資料の確認をお願いします。

○企画調整課長 本日の出席状況について、ご報告をさせていただきます。

本部会は、委員3名、専門員2名で構成されており、本日は、皆様にご出席をいただいております。それで、東京都消費生活対策審議会運営要綱第8に定めます、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ご報告申し上げます。

なお、本会議は原則公開としまして、本日の内容は、都のホームページ等に掲載し公表させていただきますことをご了承願います。

続きまして、資料の確認をさせていただきます。

最初に次第がございまして、資料1が委員・専門員名簿、幹事・書記名簿、資料2が「多摩消費生活センターの機能強化検討について（答申案）」、資料3が「概要版多摩消費生活センターの機能強化検討について（概要）」、参考資料1が「多摩消費生活センターの機能強化について（諮問文写し）」、参考資料2が「今後の審議スケジュール（案）」となっております。

○平澤部会長 それでは議事に入ります。

本日は、まず、事務局から「多摩消費生活センターの機能強化について」の説明を受けた後、後半にまとめて、委員の皆様からご意見をいただきたいと思っております。

では、事務局から説明をお願いします。

○企画調整課長 それでは、ご説明いたします。資料2の機能強化検討答申（案）を御覧ください。

まず、表紙の次の目次を御覧ください。こちらで全体の構成を説明させていただきます。

巻頭言の「はじめに」の後に、大きく2章に分けてございます。第1章、多摩消費生活センターを取り巻く状況については、多摩消費生活センターの説明と機能強化の方向性を検討するに当たって、参考となる消費生活を取り巻く環境の変化等について述べています。

そして、メインとなります第2章、多摩消費生活センターの現状と課題及び今後の取組の方向性では、今後の取組の方向性を検討するに当たっての基本方針と、その中で整理した三つの機能について、現状の課題を整理した上で今後の取組についてまとめております。

最後に「多摩消費生活センターの機能強化を効果的に推進していくために」という形で全体のまとめをしております。

では、個別の内容についてご説明をいたします。1ページをお開きください。

「はじめに」では、今回の諮問に至った経緯と審議会では、本検討部会を設置して議論を行い、答申をまとめた旨を記載しました。

続きまして、2ページをお開きください。

2ページの第1章では、まず1、多摩消費生活センターを取り巻く状況についてで、同センターが多摩地域における消費生活の拠点と位置付けられていることや多摩地域における消費生活センターの変遷について述べています。

2の消費生活を取り巻く環境の変化では、（1）社会のデジタル化の進展として、インターネット利用者及びオンラインサービスの利用が増加、定着している一方で、高齢者層においては、デジタルの活用が進んでいない状況について触れています。

また5ページに進みまして、（2）持続可能な開発目標の達成に向けた動きについてでございますが、SDGsへの関心が世界的な高まりを見せており、認知度も上がっていること、SDGsにつながるエシカル消費についても認知度が上がってきたものの、まだ低いこと、エシカル消費を実践しやすい環境の整備を目指す都の取組、東京エシカルについて述べています。

そして最後に、9ページになりますが、（3）多摩地域の特色といたしまして、区部と比較して11歳から20歳の年齢層、また60歳以上の高齢者の人口割合が高いことや、都における農業産出額、農地面積ともに大きな割合を占めている農産物の生産拠点としての一面があることなどを挙げております。

次に、11ページから第2章となります。1、今後の取組の方向性における基本方針において、東京都消費生活基本計画の基本方針と多摩消費生活センターが今後を果たすべき役割を踏まえ、方向性を検討する必要があるとしています。

まず（1）の東京都消費生活基本計画の基本方針、こちらについては、サステナブルな

ライフスタイルの推進とデジタル社会の急速な進展に伴う新たな課題への対応の二つポイントといたしまして、基本計画を策定している旨を説明しております。

また次の（２）多摩消費生活センターが今後果たすべき役割の項では、市町村や消費者団体との連携・協働と多摩地域の特色に根ざした事業の展開の二つをポイントとすべきことを述べています。

そして、ページをおめくりいただきまして12ページになりますが、多摩消費生活センターの三つの機能、すなわち「学習の場の提供」、「消費者教育」、「市町村支援」の三つの機能から具体的な検討を進めて、取りまとめた旨を記載しております。

続きまして、2、現状の課題と今後の取組で、その三つの機能ごとに検討した内容をまとめております。

まず一つ目の機能である学習の場の提供については、現在、行っております施設の貸出や図書資料室の運用について、無線通信環境が限定的であること、施設予約が電話の対応のみとなっていること、また高度化・複雑化する消費者問題の解決のために消費者団体等との共同、消費者団体等の自主的な学習や活動等への支援、消費者の知識習得への支援が必要であることを課題として挙げています。

これら課題に踏まえました今後の取組の方向性については、13ページに施設の環境整備や機能強化による利便性向上として5点まとめております。

まず1点目です。安全で使いやすい通信環境の整備としまして、具体的にはセキュリティに配慮したWi-Fiを配備し、施設全域で来所者が自由に利用できる環境を整備することで、消費者・消費者団体の円滑な学習や活動を支援することが必要としています。

また2点目、施設予約にかかる負担の軽減としまして、登録のあった消費者団体・グループに貸出している教室・学習室の予約状況を新たにWEB上で公開し、オンラインで使用申請を受け付けるなど、活動日の調整に伴う負担軽減を図ることが必要としています。

3点目、交流コーナーのリニューアルとしまして、現在は利用登録団体の使用に限定しております交流コーナーについて、今後は誰もが使用できる開放型スペースとし、一般都民に広く提供し、個人・団体等の学習や活動の活性化を図ることが必要としています。

また、機能面では、適切なデジタル環境実現のため大型モニターや机・椅子などの設備を充実させることで、簡易な創作活動ができる場を設けること。また、エシカル消費や地産地消の理念にも触れられる空間づくりも重要としています。これについては、前回部会のご意見を踏まえた書きぶりとなっております。さらに登録団体の継続的な活動支援するため、団体のニーズに応じた設備の充実を図り、団体の活動拠点としての機能を強化することも必要としております。

4点目は、図書資料室のサービス向上です。消費生活に関する社会状況や多摩センター事業への理解を深めるための図書、行政資料、団体資料等の収集・提供や購入希望への対応の充実、飯田橋との連携強化、オンラインでのレファレンス対応や飯田橋・多摩の双方で図書資料等の取り寄せに対応するなど、利用者の学習研究ニーズに応えることが重要と

しています。

また、電子データによる図書等の取扱いについても適切な対応の検討が必要としております。

続きまして、14ページをお開きください。

5点目は、新規団体への活動場所の提供と交流促進です。消費生活問題について学習・活動している多様な団体等に対し、市町村とも連携して幅広く事業を周知して登録団体を募り、活動場所の提供や団体間の交流促進などを進めることにより、多摩地域における団体等の活動の活性化や事業創出の土壌づくりを図ることが求められるとしております。

ここでは前回の部会でご意見いただきました幅広い団体への活動の場の提供ということを反映して述べさせていただきます。

二つ目の機能であります消費者教育についてでございますが、前回の部会のご意見を踏まえて、これまでの取組に消費者月間事業において、多摩消費生活センターを会場とした消費者団体との連携事業を実施している旨を記載させていただきます。

次の15ページで課題といたしまして、現在、行っている消費生活講座について、自立した消費者の育成につながる消費者教育を実現するため、講座の内容充実を図り、効果の高い教育プログラムの具現化に取り組むことや、社会的なSDGsへの関心の高まり等を踏まえ、「エシカル消費」や「食育・地産地消」の理念や実践方法等について、都民に広く啓発することが必要としております。

それに対する今後の取組の方向性といたしまして、多摩地域・多摩センターの特色を活かした情報発信・教育として3点まとめております。

1点目は、講座等の配信・収録に適した環境の整備です。講座のオンライン化またはハイブリッド化が進んでいる現状を鑑み、一部の部屋の遮音性の確保や照明・マイク・カメラなど必要な機器の導入により、安定的で質の高い配信環境の実現を図ることが必要としております。

2点目は、消費者団体との協働の強化による啓発効果の向上です。消費者団体と実施している消費者月間事業のさらなる充実、多摩消費生活センターで実施する講座等に団体の参画を依頼することで、消費者団体等が持つ専門的な知識や経験を地域に還元する取組が必要としております。

3点目は、エシカル消費や食育の推進です。エシカル消費や食育エシカル消費や食育・地産地消の理念を体験しながら学んでもらうため、多摩消費生活センターの調理実習室機能を活かした体験型の食育講座を行うなど、普及啓発効果の向上を図ることが重要であるとしております。

また、多摩地域の拠点であることを念頭に、庁内関係局や地元の子供・大学生、地域の農業や産業などと連携した講座を企画するなど、多様な主体との協働により地域の魅力発信にも取り組んでいく工夫も求められているとしております。

次に、15ページ一番下のところからですが、三つ目の機能である市町村支援について

次のページに課題として、自立した消費者への変革を促すためには、消費者の生活に身近な区市町村における教育が重要である。

一方、区市町村における消費者教育に関するノウハウの有無や職員の体制などは自治体により違いがあるため、多摩地域の消費生活行政の底上げを図るべく、市町村におけるセンター機能を強化する必要があるとしております。それに対する今後の取組の方向性について、センター機能の発揮による「点」から「面」の拡大として、次のとおり、まとめております。

多摩消費生活センターが現在実施しております、市町村の消費生活センター所長会の開催や、各ブロック会議への出席により市町村の取組状況の把握や、都事業に関する情報提供を今後も引き続き、市町村との緊密な連携を図ることが重要としています。

また、市町村との共催講座における都のノウハウ・経験の共有や、市町村からの求めに応じたオンライン用の会場提供や複数自治体との合同開催など、効果的な教育につながるコーディネート機能を果たすことや、市町村が発行している普及啓発チラシ等の広報物を収集して交流コーナーに設置するなど、各市町村の取組を横断的に俯瞰できるような空間づくりについての工夫が必要とされています。

次に、3、消費生活センターの機能強化を効果的に推進していくためにといたしまして、審議会としての提言のまとめを述べております。具体的には、本章で述べた三つの観点に基づいて、多摩消費生活センターの機能強化に向け、柔軟に施策の展開を要望するとし、取組の推進に当たっては、社会情勢の変化に伴い、変化していく消費者のニーズを的確に捉えつつ、多摩地域の消費生活行政の拠点として、多摩地域の特性を踏まえた事業の展開を行っていくことが重要としております。

例として、デジタル・デバイドへの対応として集合形式とオンラインを組み合わせた複合的な講座実施を行うための施設・機器の整備など、全ての消費者に行き届く施策展開、誰でも気軽に立ち寄りたくなるような居心地のいい場所にするなどなどを挙げております。

そして、消費者や消費者団体のニーズを的確に捉え、政策に反映するため、既存の運営協議会や利用者懇談会等を活用し、取組の実施状況等について、定期的に情報共有や意見交換を行うことで、利用者目線での利便性の向上等を一層推進していくことが重要としております。

最後に、多摩消費生活センターの移転の機会を捉え、本提言の実現に向けて積極的に取り組むよう、期待するという形で締めくくっております。

以上、答申（案）のご説明でございました。

○平澤部会長 はい、ありがとうございます。

ただいま、事務局から説明がありました内容について、ご意見、ご質問等がありましたら、ご発言いただくということになります。

発言を希望される方は、挙手ボタンを押してお知らせください。私から指名をさせていただきますのでよろしくお願ひします。では、どうぞ。

五十嵐さん、よろしくお願いします。

○五十嵐委員 五十嵐です。よろしくお願いします。

まず2ページの多摩消費生活センターについてなんですけれども、多摩の消費生活行政の拠点として立川市に設置されたということしか書いてなくて、その下に平成19年度に現在地に移転というふうになっているんですけれども、これは、まず最初に平成9年度に立川に移転したときには、まだ相談があったんです。ですが、平成19年度に移転する際に、相談の一元化ということで相談がなくなりました。その辺を少しきちんと書いていただきたいと思っています。

もともと相談がなくなるときには私どもの団体をはじめ、多摩地域の消費者団体がいろいろと反対の意見を挙げた経緯がございますので、その辺を記載していただきたいと思っています。

そして、多摩消費生活センターの機能強化という中身についても、まず相談がない理由についてきちんと。例えば一元化の効果が上がっているとかなんか、そういうような理由をきちんと記載していただいて、それからというふうにしていただけないでしょうか。

それからもう一点、これはお願いなんですけれども、13ページ、交流コーナーのリニューアルという点です。団体のニーズに応じた設備の充実を図ると書いてありますけれども、これ、コーナーで使えるような、貸していただけるパソコンを備えていただけると、先ほど高齢者はデジタルになかなか取り組まないというお話がありましたけれども、触ってみると楽しくなってやりたくなるということがあるんですね。

ですので、私どもの団体にも何名か全くネット環境ない、パソコン触ったこともないという方がいらっしゃいますので、そういう方がパソコンに触れてネットを体験してみることができるような感じで。それはもちろん、私どもが会員に対してやることなんですけれども、貸し出していただけるパソコンを置いていただきたいなと考えています。

取りあえず以上です。

○平澤部会長 はい、ありがとうございます。

今はご希望とご意見という形かと思えますけれども、何か都で回答しますか。

○企画調整課長 先ほどの相談機能に関する今回の答申の記述については、検討させていただきたいと思っております。

それと貸出PCの件は、実際、交流コーナーをどんな形にするのか、今後、具体的な検討の中で参考とさせていただければ存じます。

以上です。

○平澤部会長 はい、ありがとうございます。取りあえずいいですかね。

そうしましたら、次は柿野さん、お願いいたします。

○柿野委員 よろしくお願いします。一つ質問と二つ意見です。

一つ目の質問は、先ほど五十嵐さんのお話にあったことと少し重なるんですけれども、飯田橋のセンターと多摩のセンターが、どう違うのかをもう少し丁寧に最初のところで書

いたほうがいいのでは、と思い、見ていたら違いが分からなくなってしまったので。そもそも今、質問なんですけれども、都のセンターのうち、飯田橋は23区で、多摩は多摩地域という、分け方だったのか。最初にそこだけお聞きしてもいいでしょうか。

○平澤部会長　じゃあ、その点についてご回答、お願いできますか。

○企画調整課長　企画調整課の伊与です。

センターの馬淵課長、今入っていらっしゃいますか。

○活動推進課長　はい、入っています。

○企画調整課長　この辺ちょっと、お答えいただいてもよろしいですか。

○センター活動推進課長　柿野先生、ご意見、ご質問ありがとうございます。

飯田橋と立川のセンターの違いを盛り込んだ記載内容に、とのご意見ありがとうございます。事務局で検討させていただきたいと思います。

飯田橋のセンターは、多摩のセンターを含む都全体のセンターの総括部署であり、多摩センターでは、地域的に特色のあるものや物理的な位置から考え提供する方がよいものを選んで実施しているということになります。例えば、先ほど五十嵐委員からもご意見がありました相談については、既に飯田橋の方で一元管理をして行っているところであります。

もう少し丁寧に記述できるよう表現の工夫を検討させていただきたいと思います。ありがとうございます。

○柿野委員　すみません、ありがとうございます。

途中で自分自身が混乱してしまって聞いてしまいました。ありがとうございます。

それで、少しそこを踏まえた上で、二つ意見を申し上げたいと思うんですけれども、一つ目は消費者教育のところ、14ページの(2)消費者教育、これまでの取組と課題で、これまでの取組を書いています。この表には多摩の独自事業と飯田橋と一緒にやっている事業が恐らく一緒に書いてあると思ったので、多分私が混乱したと思うんですけれども、この辺りを一緒にやっている事業と多摩独自の事業ということで書き分けていただいて、さらに多摩の特色を活かした独自事業を展開していくというようなことで書いていただくのが、分かりやすくいいのかなというのが一つです。

それから、もう一つ、多摩の人口比を示されていて、60歳以上の人口割合が多いということも出ているところなんですけれども、高齢者の見守りということも、やはり多摩のほうで積極的に推進していくということも重要かと思いました。これが消費者教育の中に入ってくるのか、あるいは15ページ、市町村支援の中に入ってくるのか、いずれかかなと思いますけれども、高齢者の消費者の見守りや消費者安全確保地域協議会の設置支援についても具体的に記述したほうがいいということが2点目の意見です。

以上となります。

○平澤部会長　はい、ありがとうございます。

今のは意見ですが、都は特にいいですかね。対応されるということで。

○企画調整課長　そうですね。ご意見を踏まえて、どのような形で反映ができるか検討さ

せていただきます。ありがとうございます。

○平澤部会長 はい、ありがとうございます。

そうしたら次は、小浦さんお願いします。

○小浦委員 はい、ありがとうございます。ご説明を大変丁寧にさせていただいて大変よく分かりました。

私からは15ページからになるんですけども、市町村支援というところのアですね。ここの書きぶりは主に消費者教育に関しての内容のように取れるんですけども、市町村支援と言いますか、各市町村の消費者行政担当の方は2、3年で変わる方が多いんですけども、私どもが消費者行政の担当の方とお話をさせていただく機会がありまして、皆さん、自分の担当した消費者行政を手探りで前年のものを参考にしたりしながら、一生懸命取り組んでいただいています。お話の中で、先進的な取組だとか、ほかの自治体の方にも聞いていただきたいなと思うような、いろいろないい取組があったりするんですね。

ですので、ここの中には消費者教育だけではなくて、消費者行政に関する何か交流の場というものも、多摩消費者生活センターでできると、よりよく消費者行政が充実するのではないのかなど。この市町村支援のところの指針にも合うのではないかなというふうに思っていますので、そのことを何か加筆していただけるといいかなというふうに思って、発言させていただきました。

以上です。

○平澤部会長 はい、ありがとうございます。

今の点、都はいかがでしょうか。

○企画調整課長 おっしゃるような趣旨のところ、16ページのセンター機能の発揮による「点」から「面」への拡大というところで、ちょっと触れてはいるんですけども、書き方について、またちょっと工夫ができるか検討させていただきたいと存じます。ご意見ありがとうございます。

○小浦委員 はい。

○平澤部会長 はい、ありがとうございます。

ほかはいらっしゃいませんか。よろしいですか。

じゃあ、私から一言述べさせていただきますけれども、本内容を取りまとめていただきまして、分かりやすかったり、それから多摩の特徴を捉えて整理されていて、とてもいい方向かなと思ったのが私の感想です。

それから前回のここでの会議を踏まえて、いろいろ配慮させていただいて、交流コーナーでの機能とか、リニューアルについても発出というか盛り込んでいただいて、いい方向かなと思いました。

たまたま、多摩消費生活センターが移転するというに伴って、こういう諮問をされて、リニューアルということですので、今まであったものも引継ぎつつ、新しい展開、それを目指す形でぜひやっていただきたいし、それに関しての予算等についての措置をき

ちりしていただければなと思いました。

特にその具体的にいろいろ指摘するという形には、私としてはないですけど、このような感想、意見を持ちました。ありがとうございます。

ほかはいらっしゃらない。大丈夫ですか。中島さんも大丈夫ですかね。分かりました。

そうしますと、ご意見どうもありがとうございました。

事務局は本日いただきましたご意見に留意しながら検討を行っていただきたいと思います。

本日の議事は以上になります。

最後に、事務局のから連絡事項があればお願いいたします。

○企画調整課長 本日は、多くの貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。いただいた意見を反映し、答申案を修正しまして、年末までを目途に、皆様を含めた総会の委員の方への意見照会を実施いたします。そこでいただいたご意見を再び反映させました答申案について、次回、年明け1月12日に開催予定の第3回部会でご議論いただきまして、1月31日に開催します総会に本答申案を報告したいと考えております。

次回の部会について、正式な通知等は事務局より改めて委員の皆様にご連絡をさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

事務局からは、連絡事項は以上になります。

○平澤部会長 これをもちまして、本日の多摩消費生活センターの機能強化検討部会を終了いたします。

ご協力、ありがとうございました。

(午後4時03分 閉会)