

第 2 7 次 東京都消費生活対策審議会

第 3 回 多摩消費生活センターの機能強化検討部会

令和 5 年 1 月 1 2 日 (木)

オンライン

(午後1時31分 開会)

○企画調整課長 皆さんそろわれましたので、始めさせていただきます。

本日は御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、恒例でございますが、オンラインの操作について念のため御説明させていただきます。ハウリングの防止のため、発言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、音声ですとかカメラについて不具合が生じた際には、一旦、会議のほうから退出してみてください、再入室を試みていただければと思います。再入室をされても改善されない場合については、あらかじめお伝えをさせていただいている、こちらの事務局の緊急用の電話番号に御連絡をいただければと存じます。よろしくお願いいたします。

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、御説明をさせていただきます。

本日は、前回12月19日の部会でいただいた御意見、また総会委員への紹介でいただいた御意見を反映させまして、修正しました答申案について御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、よろしくお願いいたします。

○平澤部会長 はい、よろしくお願い致します。

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いたします。

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致します。

では、事務局のほうから、定足数の報告と資料の確認をお願いいたします。

○企画調整課長 まずは本日の出席状況について御報告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、委員3名全員に御出席をいただいておりますので、審議会運営要綱第8に定めます定足数に達しておりますことを御報告いたします。

なお、本会議は原則公開とし、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御了承願います。

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2-1が「多摩消費生活センターの機能強化について（答申案）の第2回部会での意見と対応案」、資料2-2が「多摩消費生活センターの機能強化について（答申案）の意見照会の結果と対応案」となっております。資料2については、別紙で石戸谷委員からいただいた意見についても別紙としておつけしております。そして資料3が「多摩消費生活センターの

機能強化について（答申案）」でございます。これが答申案の本文のほうでございますね。そして、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）」、資料3が「多摩消費生活センターの機能強化検討部会における主な意見（要約）」ということで、昨年12月時点の意見についてまとめたものを参考資料としておつけしております。

資料の確認については以上でございます。

○平澤部会長 ありがとうございます。

それでは、議事に入ります。

本日は、まず事務局のほうから多摩消費生活センターの機能強化について（答申案）の説明を受けた後、後半にまとめて委員の皆さんから御意見をいただきたいというふうに思います。

では、事務局から説明をお願いいたします。

○企画調整課長 それでは、御説明いたします。

まず、前回の部会でいただいた御意見、また総会委員に照会していただいた御意見についてそれぞれ御説明をさせていただきます。まずは資料2-1のほうを御覧ください。

前回第2回部会での意見と対応案でございます。

まずこちら、第1章については、今画面共有しておりますので、そちらもお手元の資料と併せて、必要に応じて御覧いただければと存じます。

まず柿野委員から、「多摩消費生活センターと飯田橋の総合センターの役割だとか立ち位置、機能等の違いについて記載をしてもらいたい」という御意見がありました。これについては、対応（案）のほうを御覧いただきまして、第1章のほうに追記をさせていただいております。これについては後ほど、本文の御説明の際に具体的な記述について御紹介、御説明させていただきます。

また柿野先生から、「高齢者の見守り機能についての記述が必要ではないか」ということで御意見いただいたんですけれども、消費生活センターについては、高齢者の見守りに関する取組ですとか、都全域における消費者施策に関する事業は、飯田橋の消費生活総合センターのほうで担っておりますので、その旨、この場で御説明させていただきたいと思っております。

次に、五十嵐専門員からの御意見です。「多摩消費生活センターの変遷について、「相談機能」の廃止等に係る記載をしたほうがいいのではないか」という御意見でございます。こちらについては、対応案のほうでございますけれども、変遷のところに多摩のセンターの相談機能について、消費生活保護センターに一元化した旨を今回追記いたしました。これも後ほど本文のほうで御説明させていただきます。

次に第2章のほうでございます。柿野委員からの御意見でございます。「飯田橋の総合センターと合同開催する講座と、多摩が独自に開催する講座については、書き分けを行ったほうが多摩の独自性がより出るのではないか」という御意見で、これについては本文

のほうで実際に書き分けをいたしましたので、これも後ほど本文のほうで御説明させていただきます。

次に小浦委員から「消費者行政に係る交流の場というのがあると消費者行政が充実する」という御意見をいただきまして、これについても答申案のほうで記載をしておりますので、後ほど本文のほうで御説明をさせていただきます。

前回の第2回部会での御意見についての御紹介と対応については以上でございます。

次に、総会の委員に照会していただいた意見の関係について御説明をさせていただきます。画面のほうでも共有させていただいております。

まず総会のほうからなんですけれども、鹿野会長から「一番最初の「はじめに」」のところで、消費生活基本計画の答申の趣旨を踏まえて、SDGsの達成に向けた取組の重要性が増している現状を追記したほうがよい」ということで御意見いただきました。これについては答申案の「はじめに」に追記いたしましたので、後ほど本文で御説明させていただきます。

次にアオヤギ委員から「移転に当たっては、市民が気軽に、簡単に行ける場所を選定して、面積を十分確保すること」、また「職員体制の充実を図ること」という2点について盛り込んでいただきたいと御意見いただきました。都民が誰でも気軽に立ち寄れるというようなところについては、本文の答申案のほうに記載させていただいておりますところまでございまして、こここのところで趣旨を読んでもいただけるのだと存じます。また職員体制については、全庁的な調整に基づいて行っておりますので、その旨この場で御説明をさせていただきます。

次に川地委員から飯田橋のセンターと多摩センターの役割だとか特色に関する御意見、また別紙のほうになりますけれども、石戸谷委員から同じく多摩地域の特色ですとか福祉部門ですとか、災害部門なんかの関係部門との連携の重要性についてということで御意見をいただきました。こちらについては、対応について見ていただきまして、多摩消費生活センターと飯田橋のセンターの役割については、先ほど柿野委員からの御意見のところまで申したんですけれども、本文のほうで追記しておりますので、後ほど御説明をさせていただきます。また、高齢者部門だとか福祉部門だとか様々な関係部局との連携については、都全域における消費者施策に関するものということで、飯田橋の消費生活総合センターのほうで担っておりますので、この場でその旨御説明をさせていただきます。

次に、湊元委員からの御意見でございます。湊元委員からは、利用者の生の声を収集して、アンケートですとか個別のヒアリングなどで意見感想なんかを収集して、センターの運営に活かしてもらいたいというような趣旨の御意見でございます。これについても、本文のほうで、趣旨を反映させていただいておりますので、後ほど本文のほうで御説明をさせていただきます。

次に、原田委員でございます。原田委員からは、高齢者、若者など幅広い世代への消費者啓発や学習の場の提供のほか、今回の現時点での答申案では触れられていないだけ

ども、視覚や聴覚など障害を持つ消費者の方が学ぶ機会にも配慮が必要ということで、障害を持つ方への配慮だとかということの御意見をいただいております。

次に平野委員についても、高齢者への配慮ももちろん大事なけれども、それ以外にも視覚障害やロービジョンなんかを持つような、障害を持つ方への配慮ということで、ユニバーサルデザインを取り入れていれるだとか、全ての障害を持つ方も利用できるというような趣旨の内容が必要だということで御意見をいただいております。これについては、本文のほうで追記をさせていただいております。もともと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項のところ、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を指してほしいというような御意見ということで、答申案の部分に「外国人や障害者など全ての人が」というようなことの趣旨を今回取り入れさせていただいております。これについては本文でも後ほどもう一回御説明をさせていただければと思います。

次に吉田委員からは、もろもろ表記に関して気付いたところについて御修正の意見をいただきましたので、これについては記述に反映をさせていただいております。

次に末吉委員から、エシカルや食育の推進の記載のところ、連携先として地域の農業や産業だけではなくて、多摩地域を拠点とする事業者、例えばスーパーなど消費者と直接やり取りする立場の事業者の参画や、多摩地域の小中学校、高校なんかとの連携も今後の展開として重要だということで御意見をいただきました。これについては、答申案のほうで大学生、地域の農業や産業などと連携した講座を企画するなど、多様な主体との連携により、地域の魅力発信にも取り組んでいく工夫について、現時点の案でも記載をしております。また、多様な主体との連携という御意見の趣旨については、今回答申に含んでいるということで考えております。

次に、五十嵐専門員からの御意見でございます。五十嵐専門員からは、相談事業のことですとか多摩消費生活センターが今後果たすべき役割について「消費者被害防止のための情報提供の記述を加えてほしい」ということですか、「交流コーナーに大型モニターですとか啓発パンフレット等の設置も必要である」という御意見をいただきました。これについては、答申案のほうでいただいた相談事業だとか多摩の役割については、今回修正案のほうで追記をさせていただいております。また、モニターの設置等については、機能整備のところ記載をさせていただいておりますので、そういった形で趣旨を反映させていただいているということで考えております。

駆け足でございますが、前回第2回にいただいた御意見と、総会の委員の方々からいただいた意見について御紹介をさせていただきました。

次に、こうした意見を踏まえまして、修正しました現時点での答申案の本文について御説明をさせていただきたいと存じます。

まず、3ページ目の「はじめに」のところ、修正しましたところ、見える形で赤字なり見え消しの形でお示しをしております。まずこの「はじめに」のところ、鹿野会長か

らの計画答申の趣旨を踏まえてSDGsの関係の記述をしたほうが良いという御意見について、それを受けまして、ここで「また、この間消費者分野でも、持続可能な開発目標（SDGs）の達成に向けた取組の重要性が増している」ということで、この状況について新たに追記をして、触れさせていただいております。

次に2ページのところです。同等の多摩消費生活センターについての記述のところで、前回の柿野先生ですとかその他の委員の方からの意見を踏まえまして、飯田橋の消費生活総合センターと多摩の消費生活センターの位置づけとか役割についての記載をしています。具体的には、「東京都消費生活総合センターは、センター・オブ・センターズとして消費生活相談、消費者教育、その他各事業において広域的・専門的な対応を行うなど、都全域における消費者施策を推進している。その中で、多摩消費生活センターは自主事業として、各種消費生活講座を実施するとともに、各種施設の貸出しや図書資料室等の運営などを通じて、市町村や多摩地域の消費者団体等の支援を行っている」ということで、それぞれ飯田橋と多摩の役割ですとか位置づけについてこちらで明記する形にいたしました。

次に、その下の多摩消費生活センターの変遷のところで、こちらで五十嵐委員から御意見いただきました、変遷に「相談機能」の廃止について記載をという御意見を受けまして、平成14年度に多摩消費生活センターの「相談機能」を飯田橋消費生活総合センターに一元化したということを明記しております。

次に修正しておりますところが、ページが飛びまして13ページ、交流コーナーのリニューアルの記述のところで、委員からいただいた御意見を踏まえてということではないんですけれども、事務局のほうでより分かりやすい記載をということでは修正したものです。こちら、「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である」というような記載だったんですけれども、ちょっと空間づくりという形にすると、読んだ人によってハード面に限定したような記述と捉えられてしまうおそれもあるので、ハード面だけではなくてソフト面も含んでということ、空間づくりというよりも、「触れられる場となるような工夫も必要である」と、より広く捉えられるような記載に変更させていただいております。

次のページです。こちら、柿野委員からの意見を踏まえまして、多摩消費生活センターで主催している講座と、飯田橋と合同開催している講座について書き分けをしております。多摩については食育だとか親子夏休み講座ということで、特色のある記載をしているということがより強調させていただく形となっております。

次に、16ページですかね。1か所目、上のほうが、前回の小浦委員からの意見、消費者行政に係る交流の場があると消費者行政が充実するという御意見を踏まえまして「所長会ですとかブロック会議に出席し、市町村の取組状況の把握や、都事業に関する情報提供を行ってきたが」という後に、「今後も引き続き、これらの機会を活用して情報交換を行うなど」ということで、情報交換ということ、はっきり明記する形にいたしております。

その下なんですけれども、こちら事務局のほうで修正をさせていただきました。「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」ということで、前の案でなっていたんですけれども、より分かりやすい記述をということで、「横断的に提供する工夫も求められる」という形に修正をさせていただいております。

次に17ページでございます。こちら、先ほどの原田委員、平野委員からの意見を踏まえまして、「また、様々な世代、外国人や障害者など、全ての人が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ことを目指してほしい」ということで、様々な方に、この前「誰でも」という漠然とした記述だったんですけれども、障害者ですとか外国人ですとかというところで、少し具体的に挙げつつという記載に修正をさせていただいております。

その下のところでございます。こちらのほうも意見を踏まえまして、湊元委員からの御意見を踏まえて「意見交換や施設利用者や事業参加者などのアンケートを通じ」ということで、アンケートということをも明記させていただいております、「取組状況等について情報収集を行うこと」という形の記述に修正をさせていただいております。

以上、御意見等踏まえまして本文についての修正内容についての御説明でございました。大変駆け足で恐縮でございましたが、私からの説明は以上でございます。よろしくお願ひします。

○平澤部会長 ありがとうございます。

ただいま事務局のほうから説明があったわけですけど、その内容について御意見、御質問等がありましたら御発言ください。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。私のほうから指名させていただきます。

では、よろしくお願ひいたします。

挙手されたので、では五十嵐さん、よろしくお願ひします。

○五十嵐専門員 はい。年末に送られてきた資料のほうに、一元化のために相談がなくなったという記述が追加されているのを見たときに、一元化の理由というのを書いてほしいというふうに返信したんですけれども、これは総合センターがセンター・オブ・センターで、多摩が多摩地域の消費者行政を担うセンターだからというようなことで、それが理由だということで解釈してよろしいんでしょうかね。

○平澤部会長 この点はどうでしょうか。

○企画調整課長 事務局としてはおっしゃるようなところで御説明をしているという意図でございます。

○平澤部会長 五十嵐さん、それについて何か御意見とか質問とかありますか。

○五十嵐専門員 相談がなくても消費者センターと言えるんだということを、皆さんに分かっていただくようなセンターであってほしいと思っていますので、そういうふうな解釈で何とか飲み込みたいと思います。

○平澤部会長 分かりました。ありがとうございます。

○企画調整課長 ありがとうございます。

○平澤部会長 ほかにございますか。五十嵐さんはその点だけで取りあえずよろしかったですか。

○五十嵐専門員 はい。昨日の夜送られてきたものよりまた修正がいろいろ入っていますよね。それでまた納得したところもありますので、今思いついたのはそれだけです。

○平澤部会長 ありがとうございます。

ほかは特にないでしょうか。新しく追記があつたりすることもあるって、今読んでいらっしゃるかもしれませんが。柿野さんとかも大丈夫でしょうか。

すみません、柿野さん、挙手いただいていますから、よろしくお願ひします。

○柿野委員 ありがとうございます。

非常に丁寧に御対応いただいている様子がよく分かりました。飯田橋と多摩のセンターの位置づけの違いであるとか、事業内容の違いが明確になることによって、多摩のセンターが、これからどうあるべきかということがより明確になって、非常に分かりやすくまとめていただいていると思います。

また、外国人や障害者への配慮という点も非常に重要な指摘だと思って、委員の先生方の御指摘をお聞きしました。私のほうからは特に追加ではありません。ありがとうございます。

○平澤部会長 ありがとうございます。

続きまして、小浦さん、挙手をいただいていますので、よろしくお願ひいたします。

○小浦委員 ありがとうございます。

私もいろいろな意見に御丁寧に対応していただいておりますので、頂いたもので大丈夫です。特に異存はございません。私の意見のところにも加筆をしていただきありがとうございます。多摩地域の各市町村でも、ほかの行政がどういうふうなことをしているのかとか、情報をたくさん必要としているところがありますので、情報交換等行いながら、多摩の消費者行政が充実するように、センターがその役割を果たしていただければなというふうに思っておりますので、この答申を生かしていただける方向に行くといいなと思っています。

内容ではないんですけど、1点だけ確認させていただきたい表記のところがございます、3ページなんですけれども、元号のところ、元号と西暦も括弧で入れてくださっているのが大変分かりやすいんですが、3ページのイのほうですが、上から3行目。2020年のMicrosoftのTeamsですか。ここだけ2020だけになっているのは何か意図的なものがあればこれでよろしいんですが、もしほかと合わせられるのであれば分かりやすいなど。私は西暦があればそれでいいんですけれども、そろえるのであればそろえたほうがいいかなと、そこだけ思ったものですから。

○企画調整課長 小浦委員、ありがとうございます。漏れでございますので、御指摘踏まえて追記させていただきます。ありがとうございます。

○小浦委員 とんでもないです、ありがとうございました。



○平澤部会長 小浦さん、ありがとうございます。

そのほかは大丈夫でしょうか。

中島さんのほうは特によろしいでしょうか。なければならないということで、全然構わないんですけど。

○中島専門員 せっかくの機会ですので発言させていただきます。

私は消費生活センターを管轄して2年目なんですけれども、今回検討部会に参加させていただき、逆に勉強になったかなと思っております。答申の内容はこれでいいと思いますが、具体的な要望を2点ほどお願いさせていただきます。

1点目は、私たち立川市の消費生活相談員4人体制で行っているんですけども、多摩消費生活センターのほうで研修を行っていただいている、それがとても役に立っているということなので、ぜひ今後もそれを充実していただきたいと思っております。2点目が、今消費者団体さんのほうが講座をオンラインでやりたいという希望が多く出ておりますので、その手法とかテクニカル的なことを、新しい多摩消費生活センターのほうで、消費者団体向けに研修を企画していただきたいと思っております。答申とは別なんですけど、この2点を要望させていただきます。

○平澤部会長 ありがとうございます。

今の点、都のほうから何かコメント特にありますか。

○企画調整課長 貴重な御意見、ありがとうございます。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 ありがとうございます。

最後だから、感想を簡単に述べます。多摩消費生活センターが場所を移転するという物理的な話がある際に、こういう形で機能強化を検討してみましようということでやっていただいて、今各委員のほうからもお話あったように、多摩消費生活センターの位置づけの確認ができたり、その特徴とかを踏まえて、今後こういう形で新しくやっていこうということは、こういう答申の形でまとまるということはとても意義があるなというふうに実感しましたので、この答申案はまた総会に報告するわけなんですけど、この形で実施させていただければと思います。

それから、この部会だけじゃなくて、各委員から、かなりいろいろな意見も出て、多摩地域に限らず全体の形でも意見が出たのも非常に有意義だったんじゃないかなというふうに感じました。どうもありがとうございました。感想ですけども、ありがとうございました。

そうしますと、皆様から御意見いただきました。どうもありがとうございました。事務局は、本日の皆さんの御意見に留意しながら、また検討を行っていただきたいと思っております。

本日の議事は以上になりますけれども、最後に事務局のほうから連絡事項があれば、よろしくお願いたします。

○企画調整課長 本日含めまして3回に亘りまして、多くの貴重な御意見をいただき、本

当にありがとうございました。本日いただいた御意見の中では、本文の御修正に係るようなものがございませんでしたので、基本的に、今画面で共有させていただいた、追加になった部分もございますので、それについては改めてメールでお送りさせていただいて、この案でもって、基本的には1月31日開催の総会に、答申案として部会長から御報告いただく予定でございます。

次回の総会の正式な通知等は、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、どうぞよろしくお願いたします。

事務局からは以上になります。ありがとうございました。

○平澤部会長 ありがとうございました。

これもちまして、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。年末年始のお忙しい時期に、3回に亘って皆さん御参加いただきまして、御協力ありがとうございました。

それでは終わります。ありがとうございました。

(午後2時06分 閉会)