

政策5 消費者被害の救済の充実

現在の取組の状況

○東京都消費生活総合センターの相談体制

- ・相談員 42名(平成28年8月1日現在)、相談担当職員6名
- ・相談件数

(単位:件)

平成25年度	平成26年度	平成27年度
34,673	33,692	32,732

・相談受付

一般の消費生活相談の専用電話のほかに、架空請求専用相談窓口として「架空請求110番」、高齢者被害専用相談窓口として「高齢者被害110番」、高齢者の身近にいるヘルパー等からの地域の高齢者被害についての通報や問合せ用として「高齢消費者見守りホットライン」を開設し、相談に当たっている。

区分	専用電話	相談受付時間
消費生活相談	03(3235)1155	月曜日～土曜日 午前9時から午後5時まで
架空請求110番	03(3235)2400	
高齢者被害110番	03(3235)3366	
高齢消費者見守りホットライン	03(3235)1334	

・専門分野グループ

相談内容の複雑化・高度化に対応するため、11グループ体制をとって、専門分野の相談内容の集中的な情報収集・分析・問題点の整理を行っている。

<グループ>

「法制度・区市町村支援担当」「サイドビジネス担当」「美容等」「不動産」「金融」「通信担当」「デジタルコンテンツ担当」「旅行等」「多重債務」「高齢者支援」「安全・表示」

○特別相談

- ・消費生活に影響の大きい取引形態や消費生活相談の特に多い年齢層などに対象を特定して、特別相談を実施している(平成27年度は、若者・高齢者・多重債務 2回、計4回)。
- ・個別の相談者の被害救済だけでなく、特別相談の実施結果を公表することにより、被害の未然防止を図っている。

○消費生活相談アドバイザー

- ・解決困難な案件を適正に処理するため、相談処理にあたる相談員及び相談担当職員が、専門家から必要に応じて助言を得ることを目的に、弁護士、一級建築士、医学博士等を消費生活相談アドバイザーとして委嘱している。
- ・区市町村支援の一環として、消費生活相談アドバイザーから助言を受ける機会を、区市町村の相談員及び相談担当職員にも提供している。

○区市町村支援

- ・情報連絡会
都及び区市町村における情報の共有化を図るため、23区、市町村の地域ごとに毎月開催。
- ・今月の消費生活相談
相談処理の基礎情報や個別事例の法的問題点、事業者交渉のポイント等をまとめた冊子「今月の消費生活相談」を発行。
- ・相談実務メモ
相談処理に必要な最新情報を、随時「相談実務メモ」として発信するとともに、区市町村からの相談処理に関する照会・問合せ等に応じて情報提供を行っている。
- ・消費生活相談支援サイト
都及び区市町村の消費生活相談窓口が関連の行政情報や事業者情報等を共有して迅速・的確な相談処理、厳正な事業者指導等に活用できるよう、消費生活相談支援サイトを運営し、平成28年6月末現在、43区市町で利用されている。

○相談テスト

- ・商品・サービスによる事故や不具合等に関する消費者からの相談について、当該商品等に係る事故原因の究明テストや、商品等に関連する技術情報を提供することにより、相談の解決を支援。都内区市町村相談窓口に対しても支援している。

○東京都消費者被害救済委員会

- ・消費生活総合センター等に寄せられた苦情・相談のうち、都民に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、知事の附属機関である「東京都消費者被害救済委員会」に付託し、「あっせん」・「調停」を行うことにより、公正かつ速やかな解決を図っている。
- ・同種被害の救済・防止のため、法改正等の措置が必要な場合は、国への改善要望を行っている。

課題・検討すべき事項

○市町村の相談窓口支援

- ・多摩地域の自治体は、日中の相談員配置が1～2人であるなど、組織的な人材育成が難しい状況にある。
- ・平成27年度から、ブロック毎に開催される事例検討会等に弁護士等のアドバイザー等を講師として派遣し、専門的な見地からの助言を行っているが、引き続き市町村の相談支援を充実させていく必要がある。

○外国語での相談対応

- ・現在、事前予約により通訳を確保し、外国語(英語、中国語、韓国語)による相談を行っているが、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向け今後も在住・在勤・在学の外国人からの相談増加が予想される。
- ・増加する相談に迅速な対応が求められることも想定されることから、電話相談受付体制の充実も検討していく必要がある。

○障害者への対応

- ・会話による相談対応が難しい聴覚障害者に対して、タブレット端末を活用した手話通訳による消費生活相談を試行的に実施。
- ・試行実施により聴覚障害者からの相談ニーズ等を把握する必要がある。

○心の病気を抱える相談者への対応

- ・近年は、心の病気を持つ相談者や買物依存症等を抱える相談者からの相談が多く寄せられており、そういった相談者から相談を受ける相談員は対応に苦慮している。
- ・平成28年度から、精神保健福祉士の資格を持つカウンセラーの設置を開始しており、相談員の心のケアとともに、心の病気を抱える相談者への対応を検討していく必要がある。

○高齢者への見守りによる被害発見と救済

- ・認知症等の高齢者は消費者被害に遭いやすい一方で、自ら相談を寄せることが少ない。
- ・高齢者を見守るホームヘルパー等からの通報を促進するなど、被害救済における福祉部門との連携をさらに推進する必要がある。