

第24次東京都消費生活対策審議会
第2回総会

平成28年11月18日（金）
都庁第二本庁舎31階 特別会議室27

午前10時00分開会

○消費生活部長 おはようございます。本日は、お忙しいところを御出席いただきまして、ありがとうございます。

私は、本委員会の事務局を務めております消費生活部長の三木と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

議事に入ります前に、本日の出席状況について御報告させていただきます。ただいま御出席いただいております委員の方は16名、委任状が5通でございます。また、小林委員、河上委員、柿野委員はおくれて御到着と聞いております。

東京都消費生活対策審議会運営要綱第6に定めます、委員総数の半数以上の出席という総会開会に必要な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、本審議会は原則公開とし、総会の内容は都のホームページなどに掲載をし、公表させていただきますことを御了承いただきたいと思います。

それでは、後藤会長、よろしくお願いいたします。

○後藤会長 ただいまから「第24次東京都消費生活対策審議会」第2回総会を開会させていただきます。

前回の総会以降に委嘱されました委員、専門員の御紹介を、事務局からお願いいたします。

○消費生活部長 前回5月の第1回総会以降に御就任いただきました委員及び専門員の皆様を御紹介いたします。お手元の資料1「委員名簿」をごらんください。

都議会議員の委員2名に交代がありましたので、御紹介をいたします。

栗山よしじ委員でございます。

神野次郎委員でございます。

続きまして、前川専門員の後任として、東京都金融広報委員会事務局長に着任をされた、大澤裕次専門員でございます。

東京都消費生活条例第45条第5号の規定に基づき、任期は前任者の残任期間となりますので、平成30年5月19日までとなります。

また、東京都の幹部職員でございます、幹事及び書記の交代がございました。

新たな幹事、書記につきましては、資料2の名簿の配付をもって、紹介にかえさせていただきますと存じます。前回の総会以降、新たに就任した者に、下線を引いてございます。

以上でございます。

○後藤会長 それでは、議事に入る前に、配付資料の確認を事務局からお願いいたします。

○企画調整課長 企画調整課長の赤羽でございます。よろしくお願いいたします。

それでは、資料の確認をさせていただきます。お手元の会議次第をおめくりいただきまして、資料1が、委員名簿でございます。

資料2が、幹事・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及び東京都消費者教育推進計画の改定について 中間のまとめ（案）でございます。

資料4が、同じく中間のまとめ（概要）（案）となっております。

その他、参考資料といたしまして①諮問事項及び諮問の趣旨、②審議スケジュール、その他、お机のところに「東京都消費生活基本計画（平成25年度～平成29年度）」の冊子、「東京都消費者教育推進計画（平成25年度～平成29年度）」の冊子をお配りしております。不足している資料がございましたら、どうぞお知らせいただければと思います。

以上でございます。

○後藤会長 それでは、ただいまから議事に入りたいと思います。

諮問事項であります「東京都消費生活基本計画及び東京都消費者教育推進計画の改定について」は、本年5月26日に知事から諮問を受けました。

審議に入ります前に、諮問の趣旨について、改めて事務局より御説明をお願いいたします。

○企画調整課長 それでは、諮問の趣旨について御説明をいたします。参考資料①に諮問事項と諮問の趣旨がございますので、読み上げさせていただきます。

超高齢社会への突入、高度情報化の進展、在留外国人の増加など、消費者を取り巻く経済・社会環境は大きく変化している。

都は、これまで、高齢者・若者等を狙う悪質事業者の排除、ライフステージに応じた消費者教育の推進、戦略的な消費生活情報の収集・発信、現場の最前線である東京都消費生活総合センターにおける相談・あっせん等による被害救済機能の強化など、積極的に消費生活行政を推進してきた。

しかし、依然として、悪質商法による消費者被害、身近な商品・サービスによる事故などの問題が後を絶たない状況にあり、こういった課題への対応のほか、今後の消費者を取り巻く環境変化にも的確に対応していく必要がある。

また、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催を契機として、消費

生活の面においても持続可能な社会の実現を目指していかなければならない。

都は、「ゆとりある成熟社会」を目指して、都民の消費生活の安全・安心を確保し、消費生活行政を更に積極的に推進していく必要があることから、平成30年度から平成34年度までの5年間の指針となる「消費生活基本計画及び消費者教育推進計画の改訂について」諮問するものである。

以上でございます。

○後藤会長 ありがとうございます。

それでは、中間のまとめ（案）について、検討部会の部会長であります野澤委員より報告を受けたいと思います。

野澤委員、よろしくお願いいたします。

○野澤会長代理 諮問事項について、6月から4回部会を開催しまして、消費者教育に関する部分については、越山委員を部会長とする消費者教育推進協議会と合同で議論してまいりました。

検討部会、消費者教育推進協議会の各委員間での自由活発な意見の交換を行って、このたび、中間のまとめの部会案を取りまとめましたので御報告申し上げます。

中間のまとめ（案）の内容につきましては、事務局より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。

冊子となっております資料3「中間のまとめ（案）」を御用意いただければと思います。

おめくりいただきますと目次となっております。中間のまとめは5章立てとなっております。

第1章が「計画の基本的な考え方」でございます。1が「計画改定までの経緯」、2が「計画の性格」といたしまして、東京都の消費生活を計画的、総合的に推進していくための基本指針とすべきであるということでございます。3が「計画の位置付け」です。東京都消費者教育基本計画は、条例に基づく基本計画、また消費者教育推進法に基づく都道府県消費者教育推進計画を合わせた、消費生活に関する総合的・基本的計画として一体的に策定すべきであるとしております。「計画期間」は、現行計画の継続でございます平成30年度から34年度までの5年間といたします。5が「計画の実効性の確保」といたしまして、毎年度当初に審議会に御報告し、御意見をいただきながら事業反映をするということが記載されております。

第2章が「消費生活の現状に対する基本認識」でございます。

1 番目が「消費生活相談の状況」といたしまして、相談件数の推移をグラフとともに掲載しております。相談件数は12万件台で推移しておりまして、高齢者からの相談が3割を超えている状況でございます。

(2) が販売購入形態別の相談件数でございまして、店舗以外の販売購入形態を記載しておりまして、60歳以上の割合が高いもの、20代からの相談が多いものといったものを、数値とともに掲載しているところでございます。

4 ページは架空・不当請求に関する相談の状況です。最近2年ぐらいは増加の傾向にあるということを示しております。

また、危害・危険に関する相談に関しましては、このグラフのとおり2,000件台で推移している状況でございます。

5 ページの「消費者を取り巻く環境の変化」といたしましては、まず1番目が高齢化の進展でございます。東京都は、2020年には高齢化率が24%に上がることが予想されている状況でございます。

人口構造の変化といたしましては、次の6ページに人口ピラミッドをお示ししており予測しているところでございます。

(3) のインターネット閲覧時のスマートフォン利用の増加では、スマートフォンの利用が増加している状況をグラフとともに表示しております。

(4) が消費者向けの電子商取引の増加の状況、また(5) が在留外国人の増加の状況をお示したところでございます。

8 ページが「消費者の意識」でございまして、平成28年3月に都内に住む20歳以上の男女3,000人に対し、当部において行いました意識調査を抜粋して掲載しているものでございます。1番目の商品購入による環境への影響への意識では、下から2番目の棒になりますけれども、まだ2割程度といったところでございます。

消費者トラブルに遭わないために必要なことでは、消費者自身が知識を身につけてトラブルに遭わないようにするといったところが8割を超えております。

また、東京都に力を入れてほしい取組といたしましては、悪質事業者の取組の強化が約半数という状況でございます。

おめぐりいただきまして「消費者教育」に関してでございます。同じ調査でございまして、全体の8割が消費者教育を受けた経験がないということを回答しております。また、年代別に見ますと20代が約2割で一番高い状況ですが、一番低いのは40代ということ

ございました。

どこで消費者教育を受けたかにつきましては、若い世代は小中高の学校の授業、また、年齢が上がるにつれて行政が行う講座、イベント等というお答えでございます。

12ページの、今後消費者教育を行う場として重要だと思えるものといったところでは、まず小中高校がどの年代においても高く、また並んで家庭というお答えが多くございました。

13ページが「国における消費者行政等の動向」でございます。まず、消費者庁が消費者ホットライン（188番）の案内を開始しております。

また、消費者関連法の改正が数多くございまして、これは平成21年の消費者庁及び消費者委員会設置法の制定時の附則において、法制化が決められているところが実現されたものが多くございます。例えば、景品表示法ですとか、消費者安全法の一部改正等です。また、2ページになりますけれども、消費者契約法の一部改正、特商法の一部改正は公布されておりますが、施行前という状況ですが、こちらに記載をしております。

(3) 消費者行政関連会議での検討では、消費者教育推進会議の状況、また「倫理的消費」調査研究会が設置され、現在も検討が進められている状況を記載しております。

その他の法令改正といたしましては、障害者差別解消法が制定された状況をお示ししてございます。

6が「国際的な動向」といたしまして、持続可能な開発目標（SDGs）の状況を記載しているところでございます。

第3章が「計画の体系」ということございまして、この計画を3つの視点から進めていくということで、視点1が「主体的な消費行動への変革の促進」、視点2が「情報通信技術の進化やグローバル社会への対応」、視点3が「様々な主体とのつながりと連携の強化」を掲げております。さらに、以下の5つの政策の柱を設定いたしまして、一体的に施策を推進していくということでございます。計画の柱につきましては、第5章で詳しく御説明をさせていただきます。

第4章が「3つの視点」についての御説明でございます。1番目の「主体的な消費行動への変革の促進」につきましては、消費者自らがトラブルに遭わない行動を選択できるように促すといった点。また、持続可能な社会の実現のために消費行動を変革していくという必要性。また、都はこれまでも行ってきた不適正な取引行為の是正ですとか、相談による救済などの取組を強化することはもとより、消費者への適切な情報提供や消費者教育を

推進していくことによって、これら消費者が主体的に自らの消費者被害の防止と持続可能な社会の実現に貢献していくよう、消費行動の変革を促していく必要があるとしております。

2番目の「情報通信技術の進化やグローバル社会への対応」といたしましては、情報通信技術の進化は、コミュニケーションや商取引の方法に変化をもたらすといった点。また、東京オリンピック・パラリンピックの開催に伴いまして在住外国人が増加していくということで、外国人の消費者問題の対応が求められる点。こうした情報通信技術やグローバル化の進展による社会環境の変化に、消費者行政としての的確に対応していく必要があるとしております。

3が「様々な主体とのつながりと連携の強化」でございます。こちらは、高齢者の消費者被害の防止には、やはり地域、団体、事業者、区市町村といったようなつながりが不可欠である点。また、消費者の身近な人々への相談など、消費者同士の横のつながりも被害を防止できる面もある。そのほか、商品、サービスの提供に関しましては、いろいろ事業者団体との連携ですとか、消費生活行政以外の分野との施策の連携などを今後さらに進めていくことが求められるといたしまして、このつながりと連携を意識した施策を推進していく必要があるとしております。

第5章が「政策の柱」でございます。政策1が「消費者被害の未然防止と拡大防止」になっております。(1)が被害防止のための注意喚起・情報発信です。消費者被害を防止するには、迅速・適切な注意喚起を行っていく必要があるということで、これまでも情報提供、キャンペーンなどを行ってきましたが、やはり世代によって遭いやすい消費者被害が異なり、また、年齢によっても商品等に起因する事故の状況も異なっているという状況がございます。

このため、対象となる消費者に応じた意識啓発や注意喚起などを効果的に行うことによって、消費者自らが消費者トラブルに遭わない行動を選択できるよう促していかなければならないとしております。

このほか、さらに中長期に滞在する外国人に対しましては、外国語での情報提供の充実を図っていく必要があるとしております。

(2)が高齢者等の消費者被害を防止する見守りネットワークでございます。こちらは第23次の審議会で答申をいただいた点でございます。次のページになりますけれども、区市町村における消費者の消費者被害を防止する見守りネットワークの構築を促進してい

く必要があるということを記載しております。

政策の2が「不適正な取引行為等の排除と健全な市場の形成」ということで、(1)が不適正な取引行為等の排除でございます。こちらは、まず特商法ですとか、消費生活条例、景表法といったものに基づく指導・処分の実績を記載しております。

近年、法令を熟知した上で意図的に法逃れを行う事業者がふえてきているという状況。また、国におきましては、行政庁の権限を強化する特定商取引法の改正がなされております。

このような状況を踏まえまして、通信技術を生かした、早期に不適正な芽を発見できる調査手法の検討や、法改正により対応した、より制度の高い法令適用等を行うことのできる法執行体制の確保など、取り締まりを強化する取組を行う必要があるとしております。

また、今後も新たな手口による消費者被害が発生することが予想されますので、こういったことに対しましては、法執行の現場の視点から、国等への法令改正の働きを行う。また、条例改正の検討を行っていくべきであるとしております。

20ページの(2)は健全な市場の形成でございます、これまでもコンプライアンス意識の向上ということには取り組んでおりますけれども、今後は事業者団体等と連携し、表示の適正化のための業界団体の自主基準の策定や、事業者等のニーズに応じて機動的に意識啓発を図れる取組を検討するなど、事業者や事業者団体への支援を進めていく必要があるとしております。

政策3が「消費生活の安全・安心の確保」で、(1)が商品・サービスの安全の確保でございます。商品・サービスによる危害・危険に関しましては、これまでも国や業界団体等へ働きかけを行うなど、商品の安全対策を進めてまいりました。この中で法規制ですとか法規格化の改善につながったものもでございます。ただ、一方でこれまで取り組んだものへの効果検証が十分でないという指摘でございます。過去に取り組んだテーマについて、その後の国、事業者における取組状況や消費者の意識等を把握するなど、事故防止に向けた継続的な取組を進めていく必要があるとしております。

また、21ページですけれども、事業者との連携により、安全に配慮した見本市の開催など、消費者が安全な商品を選択しやすくするために、安全に配慮した商品の普及についても取組を進めていく必要があるとしております。

(2)が、安心して商品・サービスを選択できる取組の推進ということでございます。安心して選択するためには、商品・サービスに対する情報提供が不可欠であるとしており

まして、消費者が選択の目安となる情報提供など、消費者が商品・サービスを安心して選択するための取引を引き続き進めていく必要があるとしております。

22ページの(3)が震災時等における消費生活の安全の確保でございまして、こちらは、今後発生が予測されている首都直下地震等に備えまして、引き続き災害時に備える取組を進めていく必要があるとしております。

政策4が「消費者教育の推進と持続可能な消費の普及」ということで、(1)消費者教育の推進でございまして、これまで消費者教育推進計画に基づきまして、体系的な消費者教育を進めてきたところでございます。また、今後、改定が予定されている学習指導要領に基づいて、引き続き消費者教育を充実していくといったところと、今まで策定した教材のさらなる活用の促進や、新たな教材の策定とあわせまして、今後も教材を長く有効活用できるような取組を進めていく必要があるとしております。

また、新成人や新社会人など若者向けの消費者教育については、大学や職場における消費者教育を進めていく必要があるとしております。

現在、国において、民法の成年年齢の引き下げが検討されておまして、引き下げが実施されれば若者の消費者被害の低年齢層への拡大が予想されることから、法改正の動向を注視しつつ、若年層への消費者教育の充実を図っていく必要があるとしております。

23ページですけれども、消費者教育における区市町村の支援といたしましては、消費者教育推進法に基づきます消費者教育推進地域協議会の設置に関しまして、必要な助言を行うなど、東京都が支援をしていく必要があるとしております。

(2)が持続可能な消費の普及ということ、これまでも持続可能な開発という概念が示され、消費生活条例の前文にも持続可能な社会の構築を目指すことを記載しておりますが、近年は、人や社会・環境に配慮した消費行動である倫理的消費(エシカル消費)が注目されているところでございます。

国の中間のまとめによりますと、この倫理的消費は「社会や環境に対する負担や影響といった社会的費用や世代内、世代間の公正の確保、持続可能性を意識しつつ、社会や環境に配慮した工程・流通で製造された商品・サービスを積極的に選択し、消費後の背景についても配慮する消費活動」とされております。具体的には、障害者支援につながる商品、フェアトレード商品や寄付つき商品、エコ商品やリサイクル製品など、資源保護等に関する認証がある商品等とされております。

この持続可能な消費は、これまでの環境に配慮した消費行動から、社会的課題の解決や

世代間の公正を含めた、持続可能な社会の実現に向けた消費行動として、概念は従来と比べて拡大しております。

24ページでございますが、こうしたことから、計画の中間年には、オリンピック・パラリンピック競技大会が開催されるため、消費者への持続可能な社会への関心の高まりが予想されるということで、これを契機に持続可能な社会の実現に貢献する消費行動について普及啓発をすることで、消費者の行動変容を促していく必要があるとしております。

政策5が「消費者被害の救済の充実」ということで、相談体制の充実でございます。都は、これまでも相談の受付時間の延長ですとか、高度専門相談に対応するようなグループ制の導入等を行っておりますが、外国人からの相談につきましては、通訳同席で面談による相談を行っております。また、障害者に関しましては、本年度からタブレット端末を利用した手話通訳による相談対応を試行的に実施しているところでございます。

また、区市町村の窓口等への支援を種々行っていることを記載しております。近年、買い物依存症など心の病気を抱える消費者トラブルの相談がふえているという現状で、相談員も対応に苦慮しているということがございまして、こちらから本年度から、精神保健福祉士の資格を持つカウンセラーの配置などを行っておりますので、こういったことを充実、強化していく必要があるとしております。

また、外国人の増加に伴いまして、日本語以外の言語による相談も増加するというところで、もっと迅速な対応が求められることが想定されるため、外国語による電話相談対応の充実の検討。また、障害者についても、相談のニーズ等の把握をしていく必要があるとしております。

2番目が「被害回復の充実」でございます。これまでも、消費者被害救済委員会のあっせん、調停による被害救済を図っているところでございます。また、本年10月に施行されました集団的消費者被害回復訴訟制度が円滑に機能していくため、特定適格消費者団体に対する情報面、財政面での支援を実施していくなど、さまざまな手段を通じて消費者の被害を回復していく必要があるということでございます。

以下、附属資料といたしまして、諮問文とか名簿、最後に審議経過をおつけしておりますので、後ほど御確認いただければと思います。

以上でございます。

○野澤会長代理 検討部会の部会長として、一言補足申し上げます。もう一度、16ページをごらんください。

前回の平成25年～平成29年度の東京都消費生活基本計画では、重点施策と個別の必要な政策を中心に考えてまいりました。今回は、現状認識と平成30年からの今後の5年間というものを見据えて、どういうことが問題になっていくかということ想定しながら、全体の個別の政策に共通する3つの視点というものを、今回は打ち出しております。この点が、今回の中間まとめの一つの特色になるだろうと思います。

この3つの視点は、一応、第5章に掲げてある政策の全てに共通する視点として捉えていただければいいと思います。

まず、1番目の「主体的な消費行動への変革の促進」は、あくまで消費者被害の救済の充実とか、不適正な取引行為の排除というものを前提としながら、主体的な消費行動への変革の促進を捉えていくものでありまして、その点は誤解なきようお願いいたします。

2の「情報通信技術の進化やグローバル社会への対応」は、諮問の趣旨にもありますように、高度情報化の進展、在留外国人の増加などを背景として、今後、こういう視点が大切なのだろうということで、2番目の視点として挙げさせていただきました。

3つ目の「様々な主体とのつながりと連携の強化」も、諮問の趣旨の中にあります超高齢社会への突入ということで、超高齢社会を背景としながら、どのようにいろいろな主体が連携しながら消費者の問題について対処していけるか、という観点から捉えたものでございます。

こういう3つの視点を打ち出しまして個別の政策を考えていくことが、今回の中間まとめということになっておりますので、その点も踏まえて御審議いただければと思います。

部会からの報告は以上です。

○後藤会長 ただいまの部会からの報告について、消費者教育推進協議会の部会長であります越山委員から補足、コメントなどはありますでしょうか。

○越山委員 消費者教育推進協議会は、平成24年にできました消費者教育推進法に基づいて設立されており、背景は、先ほどの資料にありましてとおり、消費者教育を受ける機会がなかなかないというところもあります。要は、消費者の自立を支援するために、教育や啓発をどんどん進めていかなければいけないということで、こういう協議会が設置されているのです。

この協議会では、15ページにあります政策1と3と4の3つについて、主に検討部会様と一緒に検討していく機会が今回ございました。この3つのテーマに対して、今後5年間で消費者教育をどのように推進していくかということ議論させていただいていたの

ですが、その中で、特に今回の基本計画の重要なポイントになろうかと思われていることがあります。まず一つは、持続可能な消費生活の部分になろうかと思っております。実は、以前からこういうキーワードはあるのですけれども、これをもっと意識変革といいますか、もっと一般の人に知ってもらいたいという点にあります。前回のオリンピック等を契機に倫理的消費という言葉自体が少しずつ注目されてきているところでもあります。以降の5年間、新しい観点でもっと持続可能な消費生活の部分を推進していくような計画が立てられればということで、あえてその部分について触れております。

もう一点は、先ほどのお話にもありましたけれども、民法の成年年齢の引き下げの話です。特に、私どもは、大学でも二十を過ぎると契約ができるようになるため、ちょうどそのころからいろいろな消費者トラブルに巻き込まれる学生が出たりしています。これが、引き下げられると、大学生ではなくて高校を卒業する段階から、そういう部分についての知識を学んでもらう機会をどんどんふやしていかなければいけないということになります。

それらも踏まえて、協議会のほうではいろいろ議論させていただいたのですけれども、その中で、そういうものをどんどん推進していくには、やはりこれからは新しい通信技術や、ICTを活用したネットワーク等をできるだけ駆使して普及啓発に努められるよう、コンテンツだけではなくて、方法もいろいろ提案していくまたは戦略として考えていってほしいということ、どんどん進めていきたいと思っております。

○後藤会長 ありがとうございます。

審議の進め方ですけれども、第1章と第2章、第3章と第4章はそれぞれまとめて、第5章は政策の柱ごとに審議していきたいと思っております。

それぞれの審議時間は限られておりますが、できるだけ多くの委員の御意見を頂戴したいと思っておりますので、御協力のほどお願いいたします。

それでは、まず第1章と第2章、計画の基本的な考え方や現状に対する基本認識について、御意見がありましたら御発言をお願いいたします。

飛田委員、よろしく申し上げます。

○飛田委員 ありがとうございます。

まず、全体的な基本的な今回の取りまとめにつきましては、基本的には賛成でございます。

ちょっと部分的なところでお話し申し上げます。

第1章の2ページ目のところで「計画期間」の説明の中に、2行目ですが、「その上で、

新たな消費者問題の発生などの状況変化や」とあるのですが、もう一言、「都民の暮らしを取り巻く環境」というような言葉が入って、その環境から生じた消費者問題の発生という流れのほうがいいのではないかと感じた次第です。

それから、同じページの一番下から2行目のところですが、「必要がある場合は」とありますが、これは少しトーンとしては弱いような気がいたしまして、「必要に応じ臨機応変に」というような、より積極的な表現を入れていただけたらいかかと感じております。

13ページでございますが、消費者関連法の改正が相次いでおりまして、現在まだ進行形のものもあるわけでございます。今、中間報告ですから、このままでよろしいと思っておりますが、14ページの「国際的な動向」のSDGsも含めて、最終報告においては、参考資料あるいは囲み記事的なもので情報提供していただけたらと思って読ませていただきました。

○後藤会長 どうもありがとうございます。

ほかに、ございますでしょうか。第1章と第2章については、よろしいでしょうか。

ただいまの御意見を踏まえて対応していただくということで、よろしいでしょうか。

それでは、先に進めさせていただきます。

続きまして、第3章と第4章、計画の体系と3つの視点について、御意見がありましたら御発言をお願いいたします。

飛田委員、よろしく申し上げます。

○飛田委員 ありがとうございます。

16ページの第4章で挙げられております視点は、大変重要だと思っております。

先ほども、部会長の御意見の中にもございましたけれども、消費者教育につきまして、一つは、第1のところの下から4行目、「消費者への適切な情報提供や」の後に、年齢に応じたあるいはライフステージに応じた消費者の権利意識醸成のためのというような言葉があったらいいのではないかと。

もう一つ上の行でございまして、「不適正な取引行為の是正や消費生活相談による救済などの」とありますが、被害防止に向けた取組も入れていただいたほうがよろしいのではないかと実は思っております。

そう申しますのは、その下の2の情報通信技術のところでございますが、これは消費者トラブルとして、技術の進化によって遠隔操作機器等が導入されてまいりますので、そういう意味では、制度的に問題が起きないようにという協議を一生懸命続けているところで

はありますが、2の3行目の半ばほどの、「新たな消費者トラブル」の前に、新たな暮らしの安全をめぐる問題やというように言葉を入れていただけたらと思っております。

もう一つは、3番なのですが、下から3行目のところ、「健全な取引を促すための事業者団体との連携」の後あたりに、既にCSRの取組は相当進んではいるのですが、昨今では、例えば免震ゴムの偽装がありましたたり、くい打ちの偽装がありましたたり、大手企業によるさまざまな不祥事が生じております。大変大きな、消費者にとっては多額の消費を伴うものでもございますし、安全にかかわることでもあります。CSRの行き渡っていないところが多々あるかと思しますので、事業者団体との連携の後ろあたりに、「市場経済下におけるCSRの取組の一層の推進」といったような文言を入れていただけたらと思っております。

18ページの上から6～7行目にかけて、「事業者にその意思を尊重した営業活動を行ってもらうための取組などを検討する必要がある」という言い回しにつきましては、例えばちょっと私などの感覚ですと、事業者にはその意思を尊重した営業活動を行わせるための取組などを検討する必要があるといったような表現のほうが、受け身ではないほうがよろしいのではないかと感じた次第でございます。

○後藤会長 済みません。今、第3章と第4章についてです。途中から、第5章に入っていらっしゃいますので、また、改めてということでもよろしいでしょうか。

○飛田委員 失礼いたしました。

○後藤会長 ただいまの御指摘につきましては、私と野澤部会長と事務局で、御指摘いただいた部分について適切に修文等していくということで、よろしいでしょうか。

何かほかの委員から、ただいまの飛田委員の御意見に関して、賛成だとか、そういう御意見はございますでしょうか。

よろしく願いいたします。

○木村委員 主婦連の木村です。

16ページの2番の情報通信技術のところなのですが、飛田委員の意見に賛成で、情報通信の場合セキュリティですとか、消費者がなかなかわからない部分も多いですので、その観点を暮らしの安全というところを追加していただければありがたいと考えております。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

他の問題に関してでも、ここで御意見がございましたらよろしく願いいたします。

柿野委員、よろしく申し上げます。

○柿野委員 3つの視点の3番目「様々な主体とのつながりと連携の強化」なのですけれども、「つながり」という言葉と「連携」という言葉は、何か意識して分けて使っておられるのでしょうか。

一緒に協力して何かを進めていくということをここでは言いたいのかなと思うのですが、けれども、「つながり」という言葉と「連携」という言葉の違いが、いま一つこの中からはわかりにくい気がいたしました。

実は、この言葉については、お隣におられる上村協子先生と、平成22年から文部科学省の消費者教育推進委員会というところに属してしまして、その中では、連携・協働による消費者教育の取組ということを広げてきたという流れがございました。ですので、ここはつながったり連携したりということのさらに先に、一緒に目的を持って取り組んでいくという意味合いを含んだ「協働」という言葉を入れたほうが、一層わかりやすいのではないかという印象を持ったのですが、いかがでしょうか。

○後藤会長 「きょうどう」の「きょう」は「共に」という字ですか。

○柿野委員 協力の「協」に「働く」です。協力して働くということです。

○後藤会長 協力の「協」と「働く」という字ですね。ありがとうございます。

ただいまの御意見について、いかがですか。

上村委員、よろしく申し上げます。

○上村委員 今、柿野委員からの御発言のように、私も協力の「協」に「働く」の「協働」という言葉を入れていただきたいと思います。

どのような社会を目指しているのか。どういう主体が何のために協働をするのかということ、より明確に皆さんがいろいろな行動のとき、活動のときに意識をしていただく。単につながっているということではなくて、活動の目標をそれぞれに意識して、こういう社会をつくろうと協働するという意味で、その言葉を入れていただくことを期待いたします。

よろしく申し上げます。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

「協働」を入れるとなると、つながりをとってもいいのですか。どうなのでしょう。

よろしくお願いたします。

○企画調整課長 つながりと連携についていろいろ議論をいただいたところでは、連携と

いうと、機関と機関というしっかりしたものをイメージしがちでございます。この中ではもっと緩い、お互いを支え合うというところで、人と人のつながりといったところも意識しているので、地域の人の「連携」というよりは、身近な人々がつながって、お互いの消費者被害を防いでいくという意識も第5章の中のいろいろな施策の中で入っていくといったところがありますので、確かにつながりと連携は同じ意味ではないかという議論はあったのですけれども、このつながりと連携を使い分けて、あえて両方を記載したといったところでございます。

○後藤会長 そうすると、3つ並べるということですか。読みやすさということもあるかもしれません。

何か御意見ございますでしょうか。

よろしく申し上げます。

○柿野委員 今、市民協働という形で、いろいろな自治体が組織のつながり、人とのつながりのもとで、協力して各種取組を進めているところかと思えます。私自身は、連携の言葉の中に、人と人とのつながりというものも入るという理解でして、例えば大きな連携という枠の中に、組織のつながりに加えて、住民同士のつながりが含まれるという書きぶりで全体をまとめながら、「連携・協働」というようなキーワードで3つの視点の中に出していくほうが、自然だという印象を持ちました。

○後藤会長 いろいろ御意見をいただいておりますが、どうでしょうか。

佐藤委員、よろしく申し上げます。

○佐藤委員 非常に印象的な話で申しわけないのですが、今、消費者庁はじめ消費者行政では、協働という言葉がいろいろな場面で使われています、私はこれを読んだとき、先ほどの御説明があったように、つながりという語句にちょっとホットなイメージを受けましたし、連携というのは何か手を組んでいくのだという非常に具体的なものを感じました。反対とか賛成ではないのですけれども、何となく最近いろいろなものが「協働」でまとめられるのに少し違和感があり、私は個人的にはこのままでよいのではないかという印象です。

以上です。

○後藤会長 ありがとうございます。

よろしいでしょうか。

これに関しては、今、出ました御意見を十分に反映する形でおまかせいただくというこ

とでよろしいですか。趣旨は十分理解しておりますので、ここで他に御意見がないとなると、ちょっと決定までいけないという感じがするのです。

よろしくをお願いします。

○野澤会長代理 1点だけ確認したいと思うのです。

多分、つながりというものは、超高齢社会を背景に、高齢者といろいろな機関あるいは周りの人たちとのつながりというところで、つながりという言葉重視したのだらうと思うのです。

御趣旨の協働は大変よくわかるので、先ほど言われたように「連携・協働」とするか、あるいは「連携（協働）」とするかはわかりませんが、そういうこともあり得るのかと。もし、そういうことだったら、それでよろしいということになるのですね。

○柿野委員 それでいいかと思います。

○野澤会長代理 ただ、そのとおりになるかどうかはちょっとわかりません。全体の修文の問題もありますから、ちょっと検討させていただいて、もしかしたら協働という言葉は入らないかもしれませんが、検討はさせていただきたいと思います。

○柿野委員 同じ目的意識を持って、みんなでやっていこうということが入っていればいいと思います。

○野澤会長代理 どうもありがとうございます。

○後藤会長 今のところは、中身として書いてある内容と適合することも大事ですので、十分書いてある内容あるいはそれに至る議論の部分も調べさせていただいて、少し振り返らせていただいて、そして最終的にタイトルのところも検討するというところでよろしいでしょうか。

どうも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。

越山委員、よろしくをお願いします。

○越山委員 意見というわけではないのですが、先ほど飛田委員のほうから16ページの下のところの事業者のところ、CSRという言葉を入れたらどうかというお話がありました。これは協議会、検討会の議論の中でも、やはり丸山委員から単なる事業者ではなくて、事業者には倫理的な部分が求められるのだよという意見があったこともございますので、先ほどの飛田委員のコメントは大賛成と思っております。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

ほかにございますでしょうか。

それでは、次に進めさせていただきます。

第5章の政策1「消費者被害の未然防止と拡大防止」について、御意見がありましたら御発言をお願いいたします。

原田委員、よろしく申し上げます。

○原田委員 昨年度から沢田にかわりまして、本年度から原田が担当させていただくことになりました。どうぞ、よろしくをお願いいたします。

全体を見せていただいて、非常によくまとまっていると思って感心しているところなのです。

17ページのちょうど真ん中あたりなのですが、在宅機会が多い高齢者は訪問販売、電話勧誘販売、社会経験が乏しい若者はマルチ商法と書いてございまして、3ページのところにも社会経験が乏しい若者は被害に遭っていると、マルチのところにもそのように書いてある。確かに数字もそのとおりになっているのですけれども、社会経験が乏しいからマルチに遭うのだという結びつきがいまいちぴんと来なくて、ちょっと申しわけございません。

私どもは、実はいろいろインターネット関連の消費者トラブルを受けている窓口なのですが、マルチの御相談は、最近是国内というか海外のマルチが多くて、被害に遭うきっかけが大体SNSがきっかけになった。つまり、ネットワークビジネスなので、まさにネットワークを利用したSNSをきっかけにする。そうすると、やはりSNSとかを一番利用している若者が被害のきっかけに遭いやすいというところが、何となく感覚として持っております。社会経験が乏しいからマルチというところはそのとおりののですけれども、なぜそれがマルチに行くのか、ほかの被害はなぜないのかというところがいまいちぴんと来なかったもので、どちらかというところそういう人的ネットワークという、先ほどのつながりが悪いほうに行ってしまうものなのですけれども、つながりのところが、逆にSNSとかスマホを利用するような若者がターゲットになりやすいというか、接点を持ちやすいという感覚も御考慮いただけると、もうちょっとつながりやすいかと思った次第です。

ありがとうございます。

○後藤会長 この点は、確かに社会経験が乏しい若者はマルチ商法を初めとする悪質商法などという書き方だとSNS等について出ていないので、確かに今、御指摘を受けて、書き方として少し不足かという感じがします。そういう方向で少し修文することで、よろしいでしょうか。

どうもありがとうございました。

ほかのことで、何かございますでしょうか。

よろしく申し上げます。

○阿部委員 阿部でございます。よろしくお願いいたします。

高齢者の被害防止という見守りネットワークのところ、施策の3つの視点のところにある事業者との連携も、こちらの地域の関係機関、事業者等で、そういった知見を利用することは非常にいいことですし、ニュースにありましたように郵政関係者と携帯事業者とが立ち上げるというところがございますので、そういったいいものがあると、必ずそれを利用する個人情報等の流出もあるというところにおいて、ほかで記載がなかったのこういったところにおいて書けるのかということもありますが、セキュリティに関してちょっとどういう状況で行くか、個人情報等をどのように守っていくかということ。事業者は、やはり経営上の問題でどんどんということになると思うので、そこをどのように都として見守りの中で構築できていくかということが懸念される場所なので、1点です。

今になってというところがあるかもしれないのですが、たまたま行政関係の消費者部門の方たちとお話をする機会がございまして、後段になりますけれども消費者教育のコーディネーター等あるのですが、やはり自分たちでサポーターをつくろうではないかと動いているところがありまして、そのサポーターを養成しながら見守りの中に入れていこうということ、既存の福祉関係で行くとやはり包括支援センターなどは手いっぱい状態で、とてもそこに入れていけなかった。だったらつくろうではないかという動きがかなり出ている状況がわかりまして、そのことも一文言としてサポーターの要請とか見守り人材育成の支援という形が入ればよろしいのかなということで、意見させていただきます。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

今の2つの問題は、具体的にはどの辺に入れたらよろしいでしょうか。

○阿部委員 人材の育成ということは、この見守りネットワークで構築していくという市町村が多かったので、ここでもよろしいかと思うのです。高齢者を見守ることにおける情報というところを、ちょっとどこに入れていただくかということは検討していただければと思うのです。

○後藤会長 人材の育成の部分は、具体的に17、18ページあたりのどの辺がよろしいですか。

○阿部委員 18ページの2段目のパラグラフの前ですね。

○後藤会長　そこですね。

それから、個人情報の問題に関しても、入るとしたらやはり17、18ページあたりでしょうか。どうなのでしょう。

もし、御意見がございましたら。

○阿部委員　基本的に事業者と連携してというところにおいてです。あとはちょっとないかと思って、こちらのほうに意見させていただいたのです。

○後藤会長　これに関しても、御趣旨を踏まえてということでもよろしいでしょうか。ちょうどぴったり入るところをここで確定できればいいのですが、そうでないとすると、余り軽率に確定すると議事録に残ってしまうこともあるので、少し考えたほうがよろしいかと思えます。御趣旨は十分承りましたので、よろしいでしょうか。

ほかにございますでしょうか。

上村委員、よろしくお祈いします。

○上村委員　先ほど出ました社会経験が乏しい若者はというところなのですけれども、家計管理とか生活設計とか、そういう経済的な経験が少ないという意味がここに入ってくるというのかなと思いましたので、家計管理、生活設計、社会経験などというフレーズを御検討いただけるとありがたいと思います。

○後藤会長　確かに、若者にご指摘のようなスキル、特に消費者被害との関係でつけるとなるとなかなか難しく、今、御専門の観点から知見をいただきましたので、そういう方向を考えるとということでもよろしいでしょうか。

ありがとうございます。

ほかにかがですか。

飛田委員、よろしくお祈いします。

○飛田委員　ありがとうございます。

20ページの3「消費生活の安全・安心の確保」のところなのですが、過去に取り組んだテーマについてももう一度洗い直して、新しいこととともに持続的に取り組もうという意味だと思います。こういうところに経年化したといいましょうか古い家電製品とか家庭用の機器の起こす事故は大変多いものですから、消費者に対する機器の点検整備の意識の向上とか、古い機器を取りかえるといったことも、これから先、安全を確保していく上で大変重要ではないかということを感じております。

商品情報として、既に東京でも恐らく点検制度などが発足したときには情報提供されて

いると思うのですが、それが十分に行き渡っていないのです。新しい家電品を買うときには、10年後には点検してくださいというような特定の機器がありまして、それについては対応が図られるようになってきているのですが、既存の、今、物置にしまってあったり、季節的な機器類については、それを点検して使おうという気風も余りなく、また季節が来たら出してきて使う。そこで火災が発生してしまうという防災上の問題もかなり多発しておりまして、また高齢者に、そういったことによる被害者、また災害弱者になりやすいということがありますので、このあたりで少し御検討いただければと思っております。

○後藤会長 済みません、私の進行が余りよくなくて、御説明が足りなかったと思うのですけれども、第5章に関しては1、2、3という政策ごとに時間を使って議論することになっています。今は政策1について議論しているところでして、おっしゃっていただいたのは政策3のほうです。そこでの御意見ということで伺ったということによろしいでしょうか。

○飛田委員 済みません、御迷惑をおかけしました。

○後藤会長 多分、私の言い方が、どうも申しわけありません。

政策1に関しては、よろしいですか。

よろしくをお願いします。

○佐藤委員 非常に細かなことなのですが、先ほど飛田委員からのご意見は、18ページに入るのですね。先ほど、事業者に対して営業活動を「行ってもらう」は「行わせる」ではないかという話がありましたが、「行ってもらう」は丁寧過ぎて、「行わせる」は使役的で偉そうだという感じがしています。皆様はそれにどう反応されたのかと気になってメモしていたのですけれども、間をとって、営業活動を「行うための取組」をとという感じではいかがでしょうか。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

政策1については、以上でよろしいでしょうか。

続きまして、政策2「不適正な取引行為等の排除と健全な市場の形成」について、御意見がありましたら御発言をお願いいたします。

里吉委員、よろしくをお願いします。

○里吉委員 私は、この話は前もしたのですけれども、架空請求です。今も本当にふえておりまして、私もこの1カ月で3通ぐらいPCとスマホの両方に来ておりまして、私の周りでも、本当に見識のある、この人はまさかひっかからないだろうと思う方が電話をかけ

てしまったりしているのです。

ここでは「STOP！架空請求！」で、こういう取組をしていますと実績が書いてあるのですけれども、自分がひっかからないというだけではなくて、健全な市場をつくるという立場で、もっと市民の皆さんにこれに協力してもらおうという観点があってもいいかなと感じた次第です。

いろいろな条例改正の検討も結局イタチごっこなので、下のほうには、条例改正の必要性についても、ほかのものも含めて書いてあると思うのですけれども、やはりみんなで健全な市場をつくっていく、自分も参加していく立場では、もっともっとうるさく自分に自分がひっかからないということと、これをもっと発信していく、消費者として自分が参加していくことを強調するような書き方に、ちょっとどういう文章かというと考えていないのですけれども、そういうことを思いまして、これをもっと積極的に進めていくみたいなことがあるとよろしいかなと思いました。

以上です。

○後藤会長 ありがとうございます。

具体的には、何ページのどの辺に、今の御趣旨を入れたらよろしいでしょうか。

○里吉委員 19ページの「削除要請等を行っている。」ということで終わっていて表が書かれていますけれども、私のイメージは、この下に、市民が協力してもっとこれを進めていくという、もっとほかにいい場所があるかもしれませんが、そのように読んでいて感じました。

以上です。

○後藤会長 そういう方向を考えるとということで、よろしいでしょうか。

政策2について、ほかに何かございますでしょうか。

それでは、次に進めさせていただきます。続きまして、政策3「消費生活の安全・安心の確保」について、御意見がありましたら御発言をお願いいたします。

越山委員、よろしく申し上げます。

○越山委員 先ほど、飛田委員からお話があったのは、多分このことだと思うのです。実際、長期使用製品による事故は結構多くて、特に高齢者の方がずっと住み慣れたおうちで給湯器やガス機器をお使いになって、火災などの事故に至るケースが結構あります。その事例には20年、30年たったものをそのままお使いになっていたケースもみられます。

本件については、3番目の商品・サービスの安全の確保の箇所や、その後の(2)もそ

うなのですけれども、どちらに入れればいいのかという点もございます。この委員会の中でも、特定の商品については徹底的に安全対策を毎年1品目、2品目ずつ対応していったりしていますが、長期使用製品の安全確保の問題は、消費者庁やNITEも積極的に情報提供を行ったりしていますので、そういうものとうまく連携していけばいいと思います。ここで言うと具体的な施策の例の中で「リコール製品の情報提供の促進」と書いてありますが、この○のどこか1つに、国等による長期製品使用の利用について、特に高齢者等に注意を喚起するなどの施策を考えるというような入れ方もあるかなと思われま。

これ以外に、実は見守りネットワークの箇所も関連すると思います。ガス会社さんは結構点検に入ったりするのですけれども、修理や点検まではしてくれないのです。必要な場合は有料になることも背景にあると思われま。逆に、見守りネットワークの方が、この状態で使っていると危ないというようなことを発信できるような仕組みも本当は望まれるとは思われま。これに付加して、特にここで新たに提言するわけではございませぬけれども、仮に先ほどの飛田委員の御意見を入れるとすると、21ページの(2)の上の具体的な施策の例の○のあたりになるのかなと思われま。

○後藤会長 ありがとうございます。

飛田委員、今の御提案のやり方でよろしいですか。

○飛田委員 そのようにお願いいたします。

○後藤会長 では、ほかの方。

お願いいたします。

○木村委員 今のことに関してなのですけれども、長期使用製品だけではなくて、製品というものは、どのように安全に設計していても事故は免れないものだと考えております。21ページの具体的な施策の例の2つ目の○に「安全に配慮した製品の普及」とありますけれども、そこにメンテナンスや使い方というニュアンスのことを入れていただければと思います。

○後藤会長 どうもありがとうございます。

長期使用製品は限定せずに、安全に配慮した製品の使用というニュアンスも含める形で、具体的な施策の例のところに入れるということではよろしいでしょうか。

河上委員、よろしく申し上げます。

○河上委員 おくれて申しわけございませぬ。

既に出ている議論かもしれないですけれども、申し上げます。基本的に、この計画は非

常によくできているということで、関心いたしました。ただ、実際にプロジェクトにして概算要求をしていくということをこれからやらなければいけないだろうと思うのですけれども、そのときのことを考えますと、いささかいろいろな論点が散らばっているという感じがしないではありません。幾つか、柱になるというか大きなものをまとめてやっていただくことがいいのではないかという気がいたしまして、一言申し上げます。

一つは、高齢者対策の問題です。高齢者は、確かにある程度配慮しなければいけない存在なのですが、実は、それ以外にも、脆弱な傷つきやすい消費者がいるということで、特に障害者の方とか子供とか、今度、成年年齢が引き下げになりますと、若年者も特に保護の必要な階層として問題になり得ます。その意味では、いわゆる脆弱な消費者といえますかVulnerable Consumersというものについて、東京都として一定のまとまった施策をしていくことを考えることを打ち出すことが、意味のあることではないかという気がいたしました。

障害者の問題は、よくわからない部分がありますので、その部分に関しては、まずはそうした団体などからいろいろなヒアリングをしたりしながら、障害のある方々の本当の需要は一体何なのかということについて調査・検討してから、具体的な施策に入ることを考えていくことが大事だろうという気がいたします。

第2番目ですけれども、グローバル化の問題です。2020年には東京オリンピックがございまして、外国人が日本で消費をするあるいはいろいろな生活をするときに戸惑うようなことが多いのではないかという気がいたします。例えば、この間、家庭用製品の表示法は政令が変わりました。これは日本人にもわかりにくいので、ちゃんとした啓蒙活動というか啓発活動をしなさいといけないところなのですけれども、中には日本語が入っている表示もございまして。あれは、恐らく外国人の方が読んだときにはわからないのではないかなという気がするのです。政令の中できちんと手当てをすることはなかなか難しかったみたいなので、少なくとも、任意でも構わないけれどもタグなどで一定の英語表記を製品表示の中に入れて、きちんと情報提供ができるようにということを考える必要があるのではないかという気がします。

付言いたしますと、洗濯表示なども随分変わりました。変わりましたので、本人も必要なのですが、逆に洗濯屋さんにもきちんと伝えることが大事でありまして、表示の意味とか新しく変わった表示内容について啓発活動をまとめてやっていくということで、外国人対策、表示対策、高齢者対策、若年者対策といったような、山になるような塊がありそうで

すので、そういうものを中心にプロジェクトを立てるということをして予算要求をしていくほうが良いのではないかと考えた次第です。いろいろなものがいろいろなところに散らばっているという印象がありましたので、その辺は、事務局のほうで工夫をしていただいたらいいのではないかと思います。

全体的な内容については、私は全く異存ございませんので、賛成しております。

○後藤会長 どうも貴重な御示唆をありがとうございました。

この基本計画、中間のまとめの中でも、外国人への対応とか、障害者への対応が部分的に出てきておまして、第4章の3つの視点の中の2番目のところに、外国人の消費者問題への対応が求められるという記述があります。また、この後、扱うところでありますが、24ページですが消費者被害の救済の充実のところ、これも障害者それから外国人への対応について記述が出てきております。そういう部分について、特に実現させる、予算獲得とかそういう点ですと、もう少し前面に、河上委員がお出しになったような面を出すという方向も考えられると思いますので、御意見を踏まえて対応させていただくということによろしいでしょうか。

どうもありがとうございました。

ほかにございますでしょうか。

それでは、先に進めさせていただきます。続きまして、政策4「消費者教育の推進と持続可能な消費の普及」について、御意見がありましたら御発言をお願いいたします。

よろしく申し上げます。

○河上委員 何度も済みません。

消費者教育の問題は、実は、成人年齢の引き下げ問題とも深く関連しておまして、18歳に成年年齢を引き下げることが、次の国会あたりで法案として出てくる可能性が高いと認識しております。そうなりますと、高校が終わった段階ですぐに市場に放り出されて、完全に有効な契約をさせられる。させられると言ったら変ですけども、完全に有効な契約を前提として、今までの未成年者取消権が認められない状況になります。

だとしますと、制度的な手当てをして、何らかの形で不当な契約的拘束から抜け出す方法も考えないといけないのですが、それとは別に、本人たちに契約はどのようなものか、契約上の責任がどれほど自分にとって大きな影響を与えるものかということ、少なくとも高校の1、2、3年の間はみっちり教える必要があります。中学ぐらいから始めたほうがいいのだらうと思うのですが、それは恐らく学校での学習指導要領などの中にきちんと

入れることをしないと無理だろうと思います。18、19歳で若年者の被害が沢山出てくることを避けるためにも、やはりここは学校教育ときちんと連携して消費者教育をやるのが、高齢者に対する啓発以上に必要かもしれません。若い人が最初につまずくと、最後まで問題を抱えてしまいますので、その意味では、教育関係者を巻き込んだ若年消費者教育を、ぜひ東京都が率先して進めることをお願いしたいと思います。おそらく消費者教育は、公的教育・家庭教育・学校教育の三身一体でやらねば、実があがらないであろうと考えます。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

越山委員、何かコメントをいただけたらと思います。よろしくお願ひします。

○越山委員 おっしゃるとおりだと思っております。

この時点で、その可能性があるということがあるので、この記述を入れているところでも、実際に指導要領が改定されるようにならざるを得ないと思われまふ。この資料の前のほうにも書いてありましたけれども、指導要領が改定されて以降は、小中高で消費者教育を導入していく学校はどんどんふえてきておりますので、その流れの中で、こういう新しい法律に合った指導要領になって、それをさらに推進していくことが、この考えの中にも根本的に入っていることだと思っておりますので、全く同意です。

○後藤会長 野澤部会長よろしくお願ひします。

○野澤会長代理 大変貴重な御意見を、どうもありがとうございます。

私たちも、部会ではその議論が結構出まして、22ページの最後の3行でつけ加えたわけですが、やはり河上委員が言われるように、ここをもうちょっと厚く書いて、そこをきちんと前面に出していきたいと考えております。

どうもありがとうございます。

○後藤会長 末吉委員、よろしくお願ひします。

○末吉委員 23ページの持続可能な消費の普及のところですが、こちらを読むと、持続可能な消費の普及と書いてあるものの、ここでは持続可能な消費、倫理的消費はどういったものかという説明しかほとんど書かれておらず、どのように普及していくかという提言が余りなされていません。消費者にとって、持続可能な消費はまだまだ新しい分野ですので、教育を受けていないと、責任を持って消費行動ができないので、持続可能な消費の普及の中に、「教育」という観点を入れていただきたいです。また、教育をする側、コーディネーターの教育もすごく重要になってくると思います。

あとは、持続可能な消費、倫理的消費は、地域で取り組んでいくことがとても重要なことです。フェアトレードタウンというものがありますが、日本では熊本、名古屋、逗子の3つの都市がフェアトレードタウンに認定されています。オリンピック・パラリンピックを機に、東京都もフェアトレードタウンになるべきだという意見も出ています。例えばリオオリンピック・パラリンピック期間中に、リオデジャネイロはフェアトレードタウンに認定されました。ロンドンもフェアトレードタウンです。地域で取り組むという意味でも、フェアトレードタウンという言葉が入れば、より普及に効果があるのではないかと思います。

実は、フェアトレードタウンは東京都でいえば世田谷区がかなり動いていて、区としてなりたいたいという意思を持って活動されています。10月末には、一般社団法人エシカルタウン原宿という活動プロジェクトも立ち上がりました。地域で持続可能な消費を推進していくためにも、さまざまところで取組がありますので、地域での取組を進めていけるようなことも案として含んでいただけたらと思います。

それから、エシカルに関してはいかに情報が少ないので、情報提供のほうも力を入れてやっていく必要があると思っています。持続可能な消費には、さまざまな認証ラベルがあります。例えばフェアトレードの認証ラベルですとか、オーガニック、有機の認証ラベル、MSCとって持続可能な漁業のラベル、FSCとって持続可能な森林のラベルなどがありますが、実はオリンピック・パラリンピックを機にこういったラベルがどんどん市場に出てくるはずですよ。消費者がそれらを見て理解できないと、そういったラベルが出回っても消費行動につながらないこともあるかもしれませんので、そのあたりの認証ラベルのことも含めて、教育の中で消費者の方たちに情報を届けていくようなことも整備していかななくてはいけないのではないかと考えております。

以上です。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

具体的に、どのあたりにこういう表現を入れるという案がございますか。

○末吉委員 今、この中では、具体的にはないです。ただ、これをごらんいただくと、倫理的消費はどういうものかという説明しかほとんどされていないので、もう少しどのようにやっていけばいいかということ、後に加えていただくことができれば、どうでしょうか。

○後藤会長 具体的には、どの箇所にもどんな表現を入れていくということは、こちらに任

せていただくということによろしいですか。

○末吉委員 はい。

○後藤会長 そういう御趣旨を踏まえてということにいたしたいと思います。

よろしく願いいたします。

○末吉委員 ありがとうございます。

○後藤会長 飛田委員、よろしく願います。

○飛田委員 23ページの持続可能な消費の普及のところの5行目の後ろあたりに入るかと思うのですが、新しい装いを凝らしたエシカルという少し範囲を広げた消費が目され、これが拡大していくことには大賛成なのですが、過去の取組がここには全く書かれておらず、ちょっとその点が残念だと思います。積み上げていくものだと思っておりますので、言葉を入れるならば、例えばこのあたり、促進を図ってきた、既に先進的な消費者の声を受けて、フロンガスを追放したヘアスプレーとか、詰めかえ用品の拡大、バイオポリエチレンの容器の利用、リサイクルの推進、また店舗によってはマイバッグの持参などが行われているところであるといった文言が欲しいところです。

森林認証ラベルなど、ラベル表示の教育もということは大賛成で、それも過去においてくらしフェスタ等でこういうラベルがあるという紹介なども行われております。ただ、統計上見てみますと、トータルで行くと2割ぐらいの数値なのかもしれませんが、そういう積み重ねの上に、さらにステップアップを図る方向づけであってほしいと思います。

最近では、社会形成を図ってきた消費者が、高齢化しまして衰退気味でございます。私も衰退する一人でございますが、実際にそういう社会的、エシカルな問題には随分古くから取組があるものですから、若い方にも、最近始まったことではない、外国から輸入したものではなくて、日本でもしっかりやっているとところがあるのだという教育が大変重要だと、歴史の伝承をしていただければと思っております、少し御検討いただければと思います。

今、末吉委員がおっしゃられた新しい取組についても、ぜひ、ここでたくさん取り上げていただきまして、未来に向けての方向づけをしていただくと、これから5年間ですから、よろしいのではないかと思っております。

よろしく御検討ください。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

ただいまの御発言にうなずいている方が多かったです。具体的な提案もいただきました

ので、そういう方向で対応するという事で、よろしく願いいたします。

お願いいたします。

○大澤専門員 東京都金融広報委員会の大澤でございます。

先ほど河上委員から、非常に重要な問題として、民法の成年年齢の引き下げという御指摘がございました。ここでの若年層のトラブルは、ほとんどの場合が金銭、金融に絡むトラブルです。例えばクレジットカードですとか、高額なものを買ってしまったといったものだと思います。例えば、22ページの一番下の行なのですけれども、「法改正の動向を注視しつつ、金融・金銭教育の視点を含め、若年層への消費者教育の充実を図っていく必要がある」ということでいかがでしょうか。

御検討いただければ、幸いです。

○後藤会長 よろしいですか。

上村委員、よろしく申し上げます。

○上村委員 私も、今、大澤専門員が言われたように、「金融・金銭教育」という言葉は、ここで注目をしていただきたいと思います。金融広報中央委員会が、日本は、諸外国の若者と金融リテラシーを比較すると非常に低い、金融教育を受けたという意識も低い。金融教育を行えば、その能力が上がるという数値を出しておりますので、ここでは、どういう形の金融教育、金銭教育をやるかということも今後検討していただくということも含めて、今の金融あるいは金銭教育を入れていただけると、先ほど言った家庭管理、生活設計を中心としたお金の教育が可能になるのではないかと思います。それが1点でございます。

もう1点でございます。「持続可能な」のところでございます。今、飛田委員の御発言に皆さんが頷かれたのは、生活文化の世代間伝承が、消費者教育の中には含まれている。今まで、日本はいろいろな生活文化を伝承するような教育を地域だとか家庭でやってきたものが非常に弱くなっているものを、きちんと体系化して行おうというというのが、この意味の持続可能な社会を出したところに含まれているのではないかと思います。

今、確かに小中高に消費者教育をお願いしますと、もう手いっぱいですと言われることが多いのです。いろいろな環境教育や異文化理解教育ということを押つけられても困りますという反応をされる先生方もいらっしゃるので、全て消費者教育ということにつながっているという意味で、広い意味での消費者教育をイメージしていただいて、生活文化も含めて生活主体を形成しようとしているという意味で、「持続可能な消費」のところをもう少し書き加えていただけるとありがたいと思います。

以上です。

○後藤会長 御発言の趣旨も取り入れるということによろしいですか。

どうもありがとうございます。

お願いいたします。

○河上委員 度々済みません。消費者に対する教育もさることながら、事業者に対する消費者教育を少し考えておいたほうが良いという気がいたしました。事業者の方も、消費者オリエンテッドな経営をしていくということは、最近、皆さんよく自覚されているところであるのですけれども、消費者に対して益するような形での営業活動をしていただくためには、やはりある程度、事業者の従業員も消費者教育を受けていただくという認識を持っていただくことが必要ではないかと思えます。

もう一点、特に、私は子供との関係では広告が非常に気になっておりまして、ヨーロッパなどでは子供に対する攻撃的広告を禁止するという動きさえあります。子供がそれを見たときに、どうしても欲しくなるあるいはそれを使ってみたいという気持ちにさせるような広告の中には、場合によっては危険なものが相当含まれている。私どもも見ていて何となく、これは子供が見たらどういう反応をするだろうと思うような広告はあるのです。それは、やはり事業者の営業活動の一部なの、営業の自由や表現の自由と関係してむつかしい問題をはらんでおりますが、そういう部分についても事業者に一定の配慮をしていただくためにも、事業者や従業員に対する消費者教育という面も、考えたほうが良いのかなという気がいたしました。

○後藤会長 ありがとうございます。

野澤委員、何かございますか。

○野澤会長代理 その点も部会の中で議論が出まして、また、検討させていただきたいと思えます。

貴重な御意見、どうもありがとうございます。

○後藤会長 小林委員、よろしく申し上げます。

○小林委員 東京商工会議所の小林でございます。今、御指摘いただきました事業者への消費者教育という話ですが、多くの事業者は、コンプライアンスや倫理的な問題にしっかり取り組んでいると思えます。ただ、残念ながら一部の広告等にご懸念のようなことがあるかもしれません。その辺の観点も入れていただくことについては異論ございませんので、よろしくお願いいたします。

○後藤会長 ありがとうございます。

ほかに、ございますでしょうか。

よろしく申し上げます。

○越山委員 今の御議論に参画したいと思います。実は、消費者教育推進法の中でも、事業者に対して消費者教育を推進する旨を要望しているのですが、先ほどの資料にあったとおり、実際の事業者に対する消費者教育は何をやっているかという、新入社員やリタイアする直前の方にお金の管理をどうするかとか、財産を安全に維持するにはどうしたらいいかというようなところが実態です。

だけど、今、お話になっているとおり、先ほどもCSRという言葉がありましたが、事業者に対する消費者教育には、事業者が社会的な倫理活動をちゃんとしないといけないということを教育することが正しい消費者教育につながるという部分もあろうかと思えます。しかし、この消費者教育の協議会の中では、事業者に対して行うべき消費者教育の議論ではない部分との向きもあります。中には中小企業や大企業も対象にはなろうとは思いますが、いろいろな社会的問題は、必ずしも中小企業ばかりではない場合もあります。そういう部分で、先ほどのCSRという考え方は非常に大事なテーマになろうかと思われます。しかし、それをどこで議論していきかとの部分もあろうかと思えます。

○後藤会長 どうもありがとうございます。

申し上げます。

○野澤会長代理 若干追加なのですが、先ほど議論したことが、何度も議論したと思ったのですが、どこに書いてあるかと思って探していてちょっと手間取ってしまったのですが、20ページの一番上の「(2) 健全な市場の形成」のところに、若干そういうニュアンスを込めて書いているのですが、これだとやはり曖昧かなという。事業者団体についての取組が遅れている事業者等のニーズに応じて機動的に意識啓発を図れる取組の検討をするなど書いてあります。ちょっとこれだと弱いかなという感じがありますので、この辺も充実させて、あとどこに、消費者教育の推進のところにさらにいれるか、またちょっと検討させていただきたいと思っておりますが、本当にどうもありがとうございます。

○後藤会長 どうもありがとうございます。

ほかにございますでしょうか。

続きまして、政策5「消費者被害の救済の充実」について、御意見がありましたら御発言をお願いいたします。

よろしく申し上げます。

○阿部委員 阿部です。

24ページの最終行のところの「障害者の消費生活相談のニーズ等を把握していく必要がある」は、障害者も入れましょうというところに入った文言だと思うのですが、実は聴覚障害の方の講座を行ったときに、自分たちは障害者差別解消等を踏まえて、パンフレット等にファックスとかEメールの記載を要望しているところで、東京都のパンフレットをお見せしたときにそれが記載がないというところで、どうにかそういうことをしていただけないかというところと、ホームページ等でも確認したのですけれども、やはりそれが無い状況だったというところで、これは協会のほうから、東京都のセンターの方にファックス番号を教えていいものかどうかといった確認は入っているのですけれども、今、具体的なニーズが出ている状況もありますので、下から3行目のところに外国人に関しては外国語の電話対応等の充実と具体的に入っているのですけれども、これも入れられるかどうかというところがあるかもしれませんが、相談対応初期の段階でのファックス、Eメール等の充実というか、受ける体制を検討していくみたいな形で、その後に、御自分が来所していただいて、上段にあるようなタブレット端末を利用して手話通訳ができて相談ができるようになってくると、今まで人を介して相談できなかったものが、できる体制になるというところで、その話もちょうどしたばかりのところでしたので、それを入れていただけたらよろしいかと思って意見として入れさせていただきます。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

ただいまの阿部委員の御意見で、東京都からは何かございますでしょうか。

○相談課長 相談課長でございます。

今、委員から、聴覚障害の方のお話が出まして、24ページにも記載させていただきましたが、本年7月からは会話による相談対応が難しい聴覚障害者の方に対しまして、福祉保健局のモデル事業の一環になりますが、タブレット端末を活用した手話通訳による相談も、試行的に実施しております。

この試行実施によりまして、障害者からの相談ニーズは、現場としては把握していきたいと思っております。また、メールでの御相談のお話でございますが、なかなかメールの内容のみで適切な回答をすることが難しく、どうしても詳しい聞き取りが必要となって、電話でありますとか来所で意思疎通を図ることが欠かせない状況等もございます。そのような課題もありますので、対応方法についてはいろいろと検討させていただきたいと思

ます。

○後藤会長 阿部委員、よろしいでしょうか。

○阿部委員 ニーズを把握するということで、切る状況ではなくて、そういうニーズもあるということで検討していただきたいと思います。

もちろん相談は、なかなかその文章をファックス、Eメール等だけではできないというところは理解をしているのですけれども、最初の段階から人に頼まなくてはならないというところではなく、高度情報通信技術が発達してスマートフォン等もお持ちで、自分でもその連絡がとれる状況下の中で人に頼むより、自分で、例えば相談に行って決めるということでもよろしいのかと思いますし、そういったことの検討ということで、少し相談対応をファックスですとその検討には難しいのかもしれないですけれども、書きぶりを考えていただいて、入れ込んでいただけたらと思っております。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

木村委員、よろしく願いいたします。

○木村委員 ほぼ同じことを言おうと思っていたのですけれども、実は私どもの主婦連合会の相談室は、メールも対応しておりますしファックスでも受け付けております。ですから、行政のほうで電話でなくてはだめだったという方が、相談や苦情を私どものほうに申し出ることがございます。そして、「どうして行政は電話でないと受け付けてくれないのか」という苦情が、年に何回か私どものほうに寄せられております。

そういうことを考えますと、先ほどおっしゃられたように、障害者の方、特に電話対応ができないで相談をしたい方が、どうしたら相談ができるようになるかということ、やはり早急に相談体制としては充実していただきたいと思えます。

私どものところにあった相談では、平日昼間に電話ができない方、もちろん土日対応の電話窓口があることも存じておりますけれども、やはりいろいろな事情で相談時間に電話ができない方に対してどうやって相談対応していくのか。また、障害を持っていないので障害手帳はないけれども、電話で相談できない方。例えば、電話ではなかなか相談するの躊躇してしまうような、その方は上がり症だとおっしゃっていましたが、そういった本当に困っているのだけれども、それをどう伝えていいのかわからないという方に対しても消費生活の相談ができるように体制を充実していただきたいので、やはりニーズなどというよりは、もう少し踏み込んだ形で表現をしていただきたいと思えます。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

相談課長あるいはほかの東京都の方でコメントいただけるとありがたいですが、いかがですか。

○相談課長 今、委員御指摘の実態等をいろいろ調べさせていただきまして、検討していきたいと思っております。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

飛田委員、よろしく申し上げます。

○飛田委員 25ページの被害回復の充実についてコメントさせていただきます。3行目、ここにもう少し具体的に、不調の場合には個人の被害回復のための訴訟支援を行っているとお入れいただければと思った次第です。

と申しますのは、なかなか個人の消費者としての権利意識がないと集団的な制度などがうまく活用されないもので、その一つとして、被害回復の充実に東京都ではこのような形で協力して、個人でも、あっせん、調停等が不調の場合には訴訟をできるのですよと入れておいたほうが良いと思います。多様な制度はあっても消費者の意識が低ければ自治体が動きにくいという状況が懸念されるところもございます。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

この点は、御発言の方向で少し詳しく書いていただくということで、よろしいでしょうか。

どうもありがとうございます。

ほかに、何かございますでしょうか。

河上委員、よろしく申し上げます。

○河上委員 最後の被害回復の充実ですけれども、10月から始まった集団的な消費者被害回復訴訟制度手続は、今、国のほうでも、何らかの形で訴訟のときに必要となる基金のようなものをつくれなにかということは、随分考えておられるようなのですが、いかんせんお金はないという前提で議論が進んでおりまして、恐らくそれぞれ特定適格消費者団体側で、例えば貸し出しや何かをするときに、担保を積まないといけないという場合に、どうしても限界があるのではないかということがあります。

やはり、何らかの形で支援をしてあげないと無理なのですけれども、例えば訴訟に要する積立金とか担保金に関して借り入れをしたときに、せめて利子補給とか機関保証、あるいは全部は無理だということはわかるのですが、この財務面での支援は何を考えておられるのかということとはとても興味があります。何らかの形で、具体的なイメージとして

そうした支援制度のようなものを考えていけないかということを発表させていただきます。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

課長は、何かございますでしょうか。

○企画調整課長 この集団訴訟に関しましては、まだ制度が始まったばかりで、一団体が特定適格消費者団体への認定手続に入ったという状況でございます。私どもといたしましてもいろいろ課題は把握しておりますので、それをなるべく実現するような検討を進めておりますので、また御報告したいと思っております。

○後藤会長 ほかにございますでしょうか。

それでは、最後にこれまで議論した各章全体を通して、何か御意見がありましたら御発言をお願いいたします。

○野澤会長代理 部会長としてです。きょうは皆さん、たくさんいろいろな意見をいただきまして、本当にありがとうございます。

どれも大変貴重な意見で、できるだけ誠実に検討させていただいて、できるだけ反映させていただきたいと考えております。

一方で、これはあくまで計画ですから、河上委員が言われたように全て予算の伴う話ですから、また平成30年度からずっと具体的な施策としては考えていかざるを得ないということがあります。あくまで計画ですので、ここで余り具体的なことを全て書いていくと、それはまた計画ということからするとちょっとそぐわないというところもあります。そういうところも御理解いただいて、具体的な施策の例として今回はいろいろ上げている形式になっていますので、そういうところもちょっと御理解いただければと考えております。

本当に皆さんの意見は、大変貴重な御意見でございましたので、できるだけ検討させていただきたいと考えております。どうもありがとうございます。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

ほかにございますでしょうか。

それでは、さまざまな御意見をどうもありがとうございました。本日御審議いただきました御意見等につきましては、答申までに整理、反映していきたいと思っております。具体的な修文等の内容については、会長の私と両部会長に御一任いただけたらと考えていますが、いかがでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

○後藤会長 ありがとうございます。

では、本日の御審議の結果を踏まえまして、そのようにさせていただきます。

今後のスケジュールにつきまして、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、今後の審議スケジュールについて御説明いたします。A4横の参考資料②をお手元に御用意いただければと思います。

本日御審議いただきました「中間のまとめ」につきましては、現在御審議いただいた内容を反映させて、会長、両部会長と調整させていただきまして、委員の皆様にお送りをさせていただきます。

その後、パブリックコメントといたしまして、11月下旬もしくは12月上旬からしかるべき期間、都民の皆様のお意見をいただきまして、その御意見を集約した段階で、1月に部会で御審議をいただきたいと思っております。

部会の御審議を経まして「中間のまとめ」に都民の皆様の意見を反映させたものを、審議会総会に反映いたしまして、最終的に答申として知事に御報告いただくという流れを予定しているところでございます。

したがって、次回第3回総会は、カレンダーにございますよう到来年2月3日金曜日の午前10時から、都庁内会議室で開催を予定しております。

開催の詳細につきましては、後日通知にてお知らせいたしますので、お忙しいところ恐縮でございますが、御予定いただければと思います。

以上でございます。

○後藤会長 以上をもちまして、本日の審議会を終了いたします。

御協力、どうもありがとうございました。

午前11時53分閉会