

第24次東京都消費生活対策審議会
第4回総会

平成29年5月23日（火）
東京都消費生活総合センター教室Ⅰ・Ⅱ

(午前10時00分 開会)

○消費生活部長 皆様、おはようございます。本日は、お忙しいところ、飯田橋の消費生活総合センターまでお越しいただきましてありがとうございます。

本審議会事務局を担当しております、消費生活部長の三木と申します。どうぞよろしくお願いたします。

座って失礼いたします。

現在、東京都では、エネルギー使用における無駄の排除及び地球温暖化防止の一環といたしまして、室温28度の適温冷房に応じた服装による執務など、夏のライフスタイルを実践中でございます。服装等につきまして御理解いただきたく、よろしくお願申し上げます。暑いようでしたら、ぜひ御自由に上着等をお取りいただければと思います。

開会に先立ちまして、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、御出席をいただいております委員の方は、22名になります。委任状が4通ございます。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。

それでは、後藤会長、よろしくお願いたします。

○後藤会長 本審議会の会長を務めております後藤でございます。

ただいまから、「第24次東京都消費生活対策審議会」第4回総会を開会させていただきます。

初めに、中嶋生活文化局長より御挨拶をいただきます。よろしくお願いたします。

○生活文化局長 皆様、おはようございます。生活文化局長の中嶋でございます。

委員の皆様には、大変お忙しい中、本日の総会に御出席賜りまして、まことにありがとうございます。

また、これまでも東京都の消費生活行政の推進に多大な御支援・御協力をいただきまして、重ねて厚く御礼を申し上げます。

会議の開催に当たりまして、一言御挨拶を申し上げます。

本年、2月に知事に御答申いただきました、「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」につきましては、答申を踏まえ、新たな計画の策定作業に着手したところでございます。

新たな計画の策定に当たりましては、昨年12月に公表いたしました「2020年に向けた実行プラン」で掲げました、「セーフシティ」、「ダイバーシティ」、「スマートシティ」の三つのシティが実現する「新しい東京」を目指して、答申でいただきました課題について施策化の検討を進めますとともに、都民に読んでいただけるわかりやすい計画を目指して策定してまいりたいと考えております。

計画の策定に先立ちまして、今年度は、平成26年12月にいただきました答申に基づいて、特定適格消費者団体への貸付制度を創設し、相談情報の提供も含めて、特定適格消費者団体が被害回復関係業務を円滑に遂行できるよう、総合的な支援を進めてまいります。

さて、本日の総会では、現行の消費生活基本計画と消費者教育推進計画の進捗状況につきまして、御報告させていただき、事業の取組状況などについて御意見をいただければと存じます。

今年度は、現在の計画に基づきます事業の着実な実施と、5年後を見据えた新たな計画の策定を進めてまいりますので、委員の皆様には、引き続き、それぞれ専門の見地・お立場から、御意見・御提案を賜りますようお願いいたしまして、簡単ではございますが、私からの御挨拶とさせていただきます。

本日は、どうぞよろしく願いいたします。

○後藤会長 続きまして、前回の総会以降に委嘱されました委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 では、2月の第3回総会以降に新たに就任された委員の方を御紹介いたします。

橋本恵美子委員の後任として、東京消費者団体連絡センター事務局長に着任されました、小浦道子委員でございます。

○小浦委員 初めまして。小浦と申します。今後ともどうぞよろしく願いいたします。

○消費生活部長 恐れ入ります。任期は、東京都消費生活条例第45条第5項の規定に基づき、前任者の在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あります、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。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 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。

○消費生活部長 はい。それでは、資料の確認をさせていただきます。

まず、資料1が委員名簿でございます。

資料2が、幹事・書記名簿です。

資料3が、「東京都消費生活基本計画の具体的施策の状況」。

資料4が、「東京都消費者教育推進計画の具体的施策の状況」。

資料5が、「東京都消費者教育アクションプログラム（平成29年度版）の概要」です。

資料6が、「東京都消費生活対策審議会答申に係る対応について」でございます。

その他、参考資料といたしまして、ピンク色のA4のファイルになりますが、「東京都消費生活基本計画・東京都消費者教育推進計画の具体的施策」。もう一つが、「東京都消費生活基本計画」、これは、25年度から29年度の現行版でございます。それから、「東京都消費者教育推進計画」、25年度から29年度版になります。それから、「東京都消費者教育アクションプログラム（平成29年度版）」の紫色の冊子と、こういったものをお配りしてございます。

このほか、昨年度作成をいたしました、ミドル層向けの「飯田橋四コマ劇場」、これをお配りしてございます。

不足している資料がございましたら、お知らせいただければと思います。

また、恐れ入りますが、参考資料の今申し上げました消費生活基本計画、それから消費者教育推進計画の冊子につきましては、閲覧用とさせていただいておりますので、終了後は、恐れ入りますがお持ち帰りにならず、机上にお残しいただければと思います。よろしく願いいたします。

○後藤会長 議事に入る前に、昨年、第1回総会で設置した検討部会ですけれども、今年2月に「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」に対する答申を行いましたので、検討部会は、本日をもって廃止ということにしたいと存じます。

検討部会において、答申に向け、熱心に御議論いただきました委員の皆様につきましては、まことにありがとうございました。

なお、越山委員を部会長とする消費者教育推進協議会の皆様につきましては、今年度も引き続き、よろしく願いいたします。

それでは、ただいまから議事に入りたいと思います。

議事は、「東京都消費生活基本計画及び消費者教育推進計画の進捗状況等について」です。

都は、毎年度、東京都消費生活基本計画に関連する施策について、当審議会に報告し、審議会は、事業の実績を確認・評価し、意見を述べることとなっております。

また、東京都消費者教育推進計画もこの基本計画の一部として位置づけられていますことから、当審議会と同様に、確認・評価し意見を述べることとなっております。

加えて、この消費者教育推進計画に基づき、都が実施する具体的な取組を掲載した東京都消費者教育アクションプログラムの平成29年度版が、策定されたとのことですので御報告を受けたいと思います。

では、事務局よりよろしくお願いいたします。

○消費生活部長 では、少々長くなりますけれども、消費者生活基本計画の進捗状況等につきまして、お手元の資料3から5まで御説明をさせていただきます。

初めに、資料3「東京都消費生活基本計画の具体的施策の状況」を御覧ください。

タイトル下の枠に、計画の基本的な考え方を記載してございますが、今、会長から御説明があったように、三つ目の丸にありますとおり、都はこの計画の実効性を確保するため、毎年度当初に各施策・事業について、本審議会に実績を報告し、いただいた御意見を施策・事業に反映するとなっております。

各施策の取組状況につきましては、お手元にお配りしましたピンク色のファイルに各事業を取りまとめてございますけれども、総事業数は、164と大変多くございますので、本日は、こちらの資料3で重点施策に絞りますので、説明をさせていただきます。

資料の一番右にピンクのファイルの掲載ページを記載してございますので、後ほど、御確認いただければと存じます。

資料は左側に事業番号、続きまして、施策名、昨年度の主な取組状況、今年度の取組予定、こういった内容を記載しておることとなっております。

では、まず重点施策1「高齢者・若者等を狙う悪質事業者の取締りと市場からの排除」でございます。

まず、事業番号2-1-1の「悪質事業者に対する取締りの徹底」につきましてでございますが、昨年度も、特別機動調査班6班体制によりまして、悪質事業者に厳正に対処いたしました。行政処分、行政指導、事業者名を含む情報提供、この合計、仮に我々、行政処分等と言っておりますけれども、その件数は111件となっておりまして、平成27年度の115件とほぼ同数でございます。

今年度も、利殖商法等、高齢者の判断力不足等につけ込むような新手の悪質商法に対し

ましても、厳しく対応してまいりたいと考えてございます。

次の、これは、2-1-2になります。「五都県及び関係機関との連携」でございます。

昨年度も、対策会議を構成している埼玉、千葉、神奈川、静岡、この五都県を中心に、事案ごとに個々に連携を図りまして、17件の合同指導を実施いたしましたほか、消費者庁との連携による合同調査も実施したところでございます。本年度の国や他の道府県と積極的に連携を図りまして、不適正取引対策を進めてまいります。

次の2-1-3でございます。「法制度上の問題点の改善に係る国への働きかけ」につきまして。こちらは、国に対して提案要求をした関連で申し上げますと、特商法の関連では、業務停止を命ぜられた法人の取締役等に対して新たな法人の設立・継続業務の禁止等盛り込まれた改正法が、12月から施行されます。また、クレジットカード現金化対策の関連では、昨年10月に、割賦販売法が改正されているというところでございます。

今後も、国の動向等を見ながら、また政省令等の動き、こういったものを注視しながら、都の現場としての働きかけを行ってまいりたいと思っております。

裏面に移らさせていただきたいと思えます。

一つ飛びまして、2-2-4、「事業者のコンプライアンス意識の醸成」でございます。昨年度は、景品表示法、特定商取引法などの訪問販売事業者などに対する講習会を実施いたしました。両法のポイントや実例を項目別にまとめました2種類のガイドブックを講習会受講者に配付しております。

また、事業者向け学習コンテンツ、クイズ形式で二つの法律の基本を学んでいただくといったものですが、これの増設もいたしました。

今年度ですが、先ほど申し上げた講習会につきまして、出前型と言いましょいか、事業者団体と連携した形でもう少しきめ細かい小規模の講習会、こういったものも5回ほど予定をしております。学習コンテンツのさらなる増設も含めまして、従来のもので合わせまして、事業者のコンプライアンス意識の醸成にさらに力を入れてまいりたいと思っております。

では、中ほど、重点施策の2「ライフステージに応じた消費者教育の推進」でございます。4-2-2、それから4-2-3、一括して御説明をいたしますけれども、本審議会の部会でございます、消費者教育推進協議会を開催し、御意見を伺いまして、消費者教育アクションプログラムの29年度版、これは、また後ほど、資料5でも触れさせていただきますけれども、こういったものを作成するなど、消費者教育の充実に努めております。

4-2-2、「消費者教育アクションプログラムの策定」の主な取組予定のところに、「アクションプログラムについてのあり方の見直し」と、こういう記載をしておりますが、2月にいただいた答申を踏まえまして、消費生活基本計画と消費者教育推進計画を一体的に策定すると。こうした場合の今後の消費者教育アクションプログラムのあり方につきましては、今後、消費者教育推進協議会の御意見をいただきながら、考えてまいりたいと考えてございます。

では、1枚、おめくりいただきまして、重点施策の3「消費生活に関連する情報の戦略的な収集と発信」でございます。

最初の1-1-7、「リコール製品の情報提供の推進」につきましては、ホームページ「東京くらしWEB」やツイッターを活用いたしまして、積極的な情報発信を実施いたしました。

次の1-1-11、「子供の事故防止に向けた情報発信・普及啓発」につきましては、東京都商品等安全対策協議会から、歯ブラシによる子供の喉突き事故を防止するための取組が必要との提言をいただきました。

これを受けまして、関係機関と連携いたしまして、安全基準づくりに向けた働きかけを行ったり、消費者向けに読みやすいリーフレットを作成し、保育所、保健所、小児科を有する病院や診療所などに配布するなど、注意喚起を行ったところでございます。マスコミにも多く取り上げていただきましたし、これからも継続的な啓発に努めてまいります。

そして、今年度もまた新しいテーマで意義のある提言をいただけるよう、検討を行ってまいります。

1-1-12、「消費者被害防止啓発」でございます。高齢者・若者向けのキャンペーンなども含めまして、近隣の県などとも連携をして、広域的に展開をいたしました。これらの取組につきましては、本年度も関係機関と連携をしながら、広報媒体なども工夫をしながら、より必要な情報を届けるべき方に届けることを常に意識をしながら、引き続き実施をしてみたいと思っております。

次に、裏面に参りまして、重点施策4の「東京都消費生活総合センターの機能の充実」でございます。

1-2-4、「消費者被害救済の充実」につきましては、都の消費者被害救済委員会におきまして、区市から依頼を受けた案件2件を含め7件を処理いたしました。

あっせん解決が3件、あっせん・調停不調が2件、審議中が2件となっており、今年度

もより多くの消費者被害の救済に努めるとともに、区市におきます取組の充実につながるよう被害救済委員会の設置、運営に関するノウハウの提供なども引き続き実施をしてまいります。

2点目の1-2-6、「消費生活相談体制の充実」につきましては、今年度も、センター・オブ・センターズとして支援に取り組んでまいります。昨年度の相談件数は、速報値ベースではございますが、2万9,148件と、昨年度より約1割の減少となっております。全国的にも減少している中で、その要因について、今、分析を進めているところでございます。

また、昨年7月から聴覚に障害のある方を対象に、タブレット端末を利用しての手話通訳を介した相談事業を行っておりますとともに、この4月からは、在留外国人等を対象として、英語・中国語・韓国語の3カ国語による電話相談を開始いたしました。心のケアを必要とする相談者の方々への対応強化を図るためのカウンセラーの活用、こういったものにも引き続き取り組むなど、消費者行政の根幹とも言うべき相談体制の充実を努めてまいりたいと思っております。

一番下は、4-2-6、「多様な主体との連携による消費者教育の展開」でございますが、昨年度は、事業者団体、民間ADR機関や大学等との連携などによりまして、講座やキャンペーンなど、各事業を実施してまいりました。

今年度も新たな連携策も含めまして、多様な主体と連携し消費者教育を進めてまいりたいと考えてございます。

では、続きまして、資料4でございます。「東京都消費者教育推進計画の具体的施策の状況」でございます。

タイトルの下の枠内でございますとおり、この計画は消費者教育推進法に基づき策定したものでございまして、消費生活基本計画の一部として位置づけております。表の構成は、先ほどの資料3と同様になってございます。

最初の1-1-2、「従業員に対する消費者教育の促進」につきましては、悪質商法の実態と対処方法などをテーマに新入社員向けの講座を8回、中堅社員向けの講座を5回、実施をいたしました。今年度も、従業員向け教育に取り組んでいる団体などの最新の情報をくらしWEBで紹介するとともに、企業等に対しまして、出前講座の活用を働きかけてまいります。

次の1-2-1、「区市町村の消費者教育を担う人材の育成」につきましては、地域で

消費者教育の担い手となる方などに、消費者問題に関する体系的な知識を習得する機会を提供する「消費者問題マスター講座」、こちらに「区市町村優先枠」を設けまして、地域で消費者教育の担い手となる受講生の受け入れを行いました。

昨年度は、13区市町村から30名の受講がございました。引き続き区市町村と連携をいたしまして、優先枠の活用を働きかけてまいります。

一つ飛ばしまして、2-1-2、「幼児等を対象とした事故防止ガイドの活用等」でございます。実際に、けがなどしそうなになった体験、ヒヤリ・ハット体験と呼んでおりますけれども、都民向けにヒヤリ・ハット調査を実施し、その結果を分析して、昨年度は、「乳幼児の家庭内の水回り事故防止ガイド」を作成いたしまして、保育所等に広く配布し、啓発に努めているところでございます。

今年度は、さらに、これまでに取り組んだ事例等乳幼児を対象としたさまざまな事故事例を集めた総合的な防止ガイド、こういったものを新たに作成し、注意喚起にさらに力を入れてまいりたいと考えてございます。

裏面に参りまして、次の2-2-3、「消費者教育用教材の作成・活用」でございますが、特別支援学校の高等部の生徒を主な対象にいたしまして、WEB版消費者教育読本、「ちえとまなぶのず〜っと役立つお金の話」を策定いたしましたのと、中学生、高校生向けのDVD教材、「その情報、誰のもの？」を作成いたしました。

いずれにつきましても、現場で学校の先生方が、教材として実際の授業で活用するために役立つ指導書などをあわせて用意しております。映像を含めまして、くらしWEBで御覧いただけますので、御参考になさっていただければと思います。

今年度も、新たなDVD教材とWEB版消費者教育読本を作成するとともに、教材を活用した教員講座を実施し、現場の先生方を支援してまいりたいと考えてございます。

下から2段目の2-3-6、「出前講座（大学との連携）」でございますが、新入生ガイダンスなどにおきまして、コンシューマー・エイドによる出前講座を62回実施しております。実施に当たりまして、大学等に働きかけ、消費者教育の重要性を説明するなど、積極的に行ったところでございます。今年度もさらに活用されるよう働きかけてまいります。

以上、今年度の消費者教育推進計画に基づきまして、着実に取組を進めてまいります。

次に、資料5になります。

29年度版の消費者教育アクションプログラムの概要について御説明をさせていただきます

ます。プログラムの本体につきましては、本日、机上に先ほど申し上げた紫色の冊子をお配りしてございますので、後ほど御参照いただければと思います。

こちらの枠内に記載のとおり、アクションプログラムは、東京都の消費者教育推進計画で都が実施する具体的な取組を掲載したものでございまして、その内容は、消費者教育推進協議会の意見を踏まえて、毎年度見直しを行っているものでございます。

アクションプログラムでは、三つの到達目標を設定しております。第1、表1のところでございますが、一つ目の、まず連携する団体の数というところで、29年度までに年間180団体と連携という目標を設定しているところ、昨年度は、187団体と連携することができました。今年度も引き続き、180団体との連携を目指して取り組んでまいります。

また、28年4月以降に、新たに連携をする団体の数ということで、20団体という目標を掲げておりますが、こちらは、昨年度、66の団体と新たに連携ができました。今年度も引き続き、多くの団体との連携に努めてまいりたいと思っております。

また、その下の消費者教育推進地域協議会につきましては、これは、区市町村における設置でございますが、10という目標に対しまして、現在、4区1市で設置をされているというところでございます。

こちらにつきましては、この地域協議会の立ち上げに当たりまして、新しく一から協議会を立ち上げなくても、例えば、既存の組織に教育関係者を加えるような形での協議会の設立など、現場の実態に合わせた柔軟なやり方を都としても、区市町村に情報提供させていただいているところでございまして、目標達成に向けて努めてまいりたいと思っております。

29年度のアクションプログラムに記載した取組の実態につきましては、先ほどの紫の冊子の12ページ以降にまとめてございますので、後ほど御参照いただければと思います。

大変雑駁ではございますが、説明は以上になります。よろしく願いいたします。

○後藤会長 ただいまの説明につきましては、質疑応答・意見交換に入りたいと思っております。両計画の取組の状況や取組予定、平成29年度の消費者教育アクションプログラムについて御意見・御質問などがある方は、御発言をお願いいたします。

○丸山委員 資料でいうと、恐らく重点施策の3番、3ページに関連するのではないかとと思うのですが、情報の発信のところでお尋ねしたいと思います。

私は、個人的なことですけれども、最近、遠方の県に引っ越しまして、そこでは、県や市の広報誌が投げ込みチラシ、ポストDMのような形で配られたり、あるいはさまざまな

自治体の行っている取組が、公立の小学校で配付されて、子供が持って帰ってきたりするんですけども、今まで住んでいたその東京都の品川区の状況ですと、恐らく、その広報誌は、日刊新聞の中に入っていたり、あるいはこれは、たまたま小学校によるのかもしれませんが、地元の区立の小学校経由でそういったさまざまな消費者環境の取組などのチラシが来た覚えが余りなかったのですが、そういった情報発信の多様化というところについては、現状、どのようなことが行われていらっしゃるのでしょうか。

○後藤会長 よろしくお願いたします。

○消費生活部長 さまざまな、ちょっと申し上げましたけれども、やはりその媒体を読んでもいただく、例えば、若者であれば、我々のアンケート調査ですとインターネットなんかで見ているということ。

一方、高齢者ですと、まだ紙媒体を中心に見られているというところがアンケートの結果出ておりますので、そういった受け手側の方を意識した発信ということにますます努めていこうということを思っております。

そういった中で、広報東京都の中で、記事を組んだりとかという形ですとか、イベントでの紹介、こういったものを行っておりますのと、基本的には、今、「東京くらしねっと」という、月10万部ずつ発行している紙媒体の冊子がございますので、これと我々のホームページ、東京くらしWEBを、これを総合的なものと位置づけまして、そこにさまざまな情報掲載をしております。

ただ、やはり興味がある方でないとインターネットは見に来ていただけないということがありますので、今、意識して取り組んでいるのは、例えば、そのツイッターで積極的に発信をいたしまして、フォロワー数が約1万4,000人おります。

それで、ツイッターから興味を持っていただいて、先ほども申し上げたようなくらしWEBのホームページにも入っていただくということを意識的に取り組む必要があるのかなということです。

ただ、そのためには、やはりその内容を充実して、ツイッターの段階で充実しないと、次に進んでいただけませんので、そういっためり張りのついた広報といいたほうがいいでしょうか、そういったことを意識して取り組んでいるというところがございます。

○後藤会長 ほかにございますでしょうか。

飛田委員、よろしくお願いたします。

○飛田委員 ありがとうございます。まず、1点目は、資料3の1ページ目の2番目のあ

たりでございます。五都県及び関係機関との連携による取締りの徹底を今年度も積極的に行っていただけるということで期待しておりますけれども、連携の範囲が広がったときに、それぞれの自治体等、連携先との情報の共有をどのように行うかということは、既にもう工夫されていると思うのですけれども、例えば情報シートとか、共通のコミュニケーションの仕方、つまり、元の段階の情報を把握するために、どのようにされておられるかということをお教えいただきたいと思っております。

それから、もう1点ですが、これは、資料5のアクションプログラムとも関係がありますし、それから、この資料4のほうの教育推進計画の具体的な施策で、事業者、事業者団体との連携を積極的に進めていただくわけでございますけれども、その場合に、昨今、よく店が閉店し、代わった事業者が、また同じ場所で営業を開始するというのを、頻繁に見かけます。余り大きな損失にならないうちに撤退し、新規者が入ってくるということがございますし、また、大きいところでは、大型のナショナルブランドと言われるようなところの企業の合併等がございます。この事業者団体の変貌の、あるいは事業者の出入りの確認、状況の確認ということをしっかりしていただく必要があるのではないかと考えておりますが、そのあたりについての御配慮、それから、それと同様で、その一つのあらわれかと思っておりますけれども、新たに入ってきたところが、果たして団体に加入するかどうか、しているかどうかといったようなことも、こういった教育等推進していく場合に、大変重要なポイントではないかと思っております。

先ほどのようなこととあわせて、そのようなことについての配慮・対策はどのようにとおられるか、お聞かせいただければと思っております。

○後藤会長 よろしくお願いたします。

○特別機動調査担当課長 それでは、まず、第1問目の質問から御回答したいと思います。特別機動調査担当の高綱と申します。どうぞよろしくお願いたします。

まず、五都県及び関係機関との連携で、五都県の話をお質問されたかと思っておりますけれども、まず、端緒情報といたしましては、消費者相談、P I O - N E Tシステムを初めとして、各県で端緒をつかみまして、その上で連携の発端といたしましては、消費者庁で現在、システムを組んでいて、お互いがどういった案件を取り組んでいるかという状況は、そのシステムで確認できるようになっております。

それで、例えば、お隣の神奈川県であれば、この事件を一緒に指導をしていきましょとか、処分していきましょとか、そのシステムを基に協議を進めてまいります。

その次の段階としましては、情報共有というお話がありましたけれども、各都県の調査情報をそれぞれお互い交換しあって、消費者の被害は具体的にどのようなものが出たか、事業者は、どういった手口で消費者を陥れようとしているのかなど、一つ一つ情報共有を積み重ねていって、それぞれ指導や処分に結びつくということでございます。

我々としては、非常に手間がかかる作業であります。今後とも、五都県及び関係機関と密接に連携して取り組んでまいりたいと考えております。

以上でございます。

○後藤会長 よろしいですか。

○消費生活部長 あと、御質問の2つ目がありますので。

○後藤会長 そうですね。

○消費生活部長 ふだんから事業者団体との連携、我々は、やはり消費者ともそうですけれども、事業者様とも接点がございます。

そういう中で、先ほど申し上げましたようなさまざま法令を遵守いただくような、そういった講習会等ということを通じて、事業者団体とも連携をしているということございまして、先ほど、先生がおっしゃったような形で、例えば、お店がどういう団体に加入するかとか、しないとか、現場でどういうその動きあるか、大変重要なことかと思っておりますけれども、直ちに、私どものほうで、そういったものを注視しているということではございませんけれども、日ごろのそういう事業者団体との連携の中から、必要な情報を得ながら、対応してまいりたいと思っております。

○後藤会長 お願いします。

○飛田委員 今、お話いただいたことで、ぜひ推進していただきたいのですが、最近、出入りも激しいし、また、インサイダーになる、ならないの自由もございますので、既存のところをお願いをしておけば大丈夫というような考え方でいますと、実態から乖離してしまう可能性が多分にあると思っております。

大変な作業とは思いますが、商工会議所さんとか、それから、大きなところでも、例えば、エネルギー分野でも、企業の合併や新たな出現ということも昨今、たくさんあるわけですので、その辺の産業界の動きも十分把握していただければと思っております。よろしく願いいたします。

○消費生活部長 御意見を参考にして、関係局ともいろいろ調整しながら、考えていきます。

○後藤会長 ありがとうございます。ほかにいかがでしょうか。

よろしく願いいたします。

○里吉委員 先ほど、重点施策4の1-2-6、1-2-7あたりに関連する相談窓口の強化のことなのですが、相談窓口がこの消費生活相談が知られるということが、まず一つは、すごく大事だと思うのですが、あわせて、私、前から気になっているのが、その区市町村の窓口がすごく自治体によってばらつきがあるということで、毎日、電話相談が受け付けられていない自治体が、埼玉のほうでは、まだあるということで、これを何とか強化できないかということで、東京都のほうでもいろいろ御努力をいただいて、それから国のほうでも、消費者庁ができて、いろいろ動きがあって、少しずつ拡充されていると聞いているのですが、東京都でも土曜日が開くようになったりだとか、割と伸びてきたとは思いますが、現状、まだ週5日も開いていない自治体が、この間、まだあったのではないかと考えているのですが、そこについて、その拡充について、現状、どうなっているのか、もしわかれば、教えていただきたいということが1点。

それから、そこで働いている方は、やはり非正規で働いている方が多くて、それから、相談を受け付けている方が、お一人しかいなかったりすると、やはり研修に行ったりだとか、その専門知識を得るための時間がなかなかとれないということで、そこについても、ずっと課題とされていて、東京都のこのセンター・オブ・センターズは、大変優秀な方々がたくさん育っていらっしゃるのではないかと考えるのですが、その区市町村の相談窓口の相談員の方の状況がどうなっているのかというのがわかれば、教えていただきたいと思います。お願いします。

○後藤会長 よろしく申し上げます。

○消費生活総合センター相談課長 相談課長でございます。区市町村センターの相談員の方に対する連携でございますが、区市町村のセンターでは相談員さんが、人的に難しい状況で、研修にもなかなか行けないという状況の自治体もございます。

そのために、都ではアドバイザー会議等を開きまして、専門知識を区市町村センターの相談員の方々に付与したり、あと相談コーナーで高度な判断を必要とする案件などについて、いろいろ電話で問い合わせをいただき、御助言するなどの協力をいたしております。

また、緊急に、区市町村から法的判断を教えてほしいという相談がありましたら、弁護士の先生などを消費生活相談アドバイザーに委嘱しておりますので、そういう先生方に、区市町村の相談をつなぎまして、回答するような対応をいたしております。

そのほか、区市町村連携といたしましては、区市町村の新任相談員の方が、なかなか人的に厳しい環境で、勉強することが難しいということもございますので、今年度から私どもの相談員を派遣しまして、いろいろその辺の手續でありますとか、相談の受け方とか、そういうところもアドバイスするようにしております。そのような取組を今、実施している状況でございます。

○消費生活部長 ちょっとよろしいですか。

○後藤会長 はい。よろしく申し上げます。

○消費生活部長 区市町村の体制のお話でもございました。ちょっと今、細かいデータを持ち合わせていないのですけれども、まず週で相談日数を4日以上確保すると、消費生活センターと位置づけがされるということになってございます。

それで、昨年度まで、人口5万人以上の市について、その全部をセンターにしようという、全国的に目標みたいなのがございまして、東京都の場合、一つの市は、その週4日になっていなかったという感じでもございました。

昨年度、都としてもその辺はご検討いただきたいということで、この4月から、その市も週4日体制ということで実現をしていると聞いております。

ただ、西多摩のほうですね。あのあたりは、地域も広いということで、西多摩の広域行政圏という形で組んでやっておりますので、その広域行政圏の中で、週に4日以上を確保するという含めての形になりますが、おかげさまで東京都におきまして、人口5万人以上の区市につきましては、全部センター化されたという位置づけになっております。

ただ、先生、おっしゃいましたように、週5日ではなくて4日のところが、その市も含めて、まだ幾つかございますので、団体のほうの事情もあろうかと思っておりますけれども、やはり身近なところで相談を受けられる体制というのは、全国的に求められておりますので、そういったところに我々も意識を持っていきたいと思う一方、やはり町村等もございまして、やはりこのあたりは、センター・オブ・センターズとしての東京都の役割ということもございまして、連携をとりながらやっていきたいと思っております。

○後藤会長 よろしいですか。ほかにございますか。

柿野委員、よろしく申し上げます。

○柿野委員 区市町村の状況ということで関連してお尋ねをしたいと思っております。

消費者教育推進法が平成24年に成立して、ちょうど5年経つわけなのですけれども、東京都はいち早く消費者教育推進計画の策定が行われており、全国的にも大きな影響力を

持っていると思っております。今、私が様々な自治体の支援に入らせていただく中で、例えば、静岡県や兵庫県では、県内の複数の市で消費者教育推進計画が出てきているという状況が見えてきたところでございます。

そのように考えると、東京都では、今、区市町村での消費者教育推進計画が、どのくらいできているのでしょうか。あるいは今回、資料5の東京都消費者教育アクションプログラムで、その地域協議会の設置が5区市町村にとどまっているという状況も報告されていますけれども、こういったことに対して、今後、どのように支援をしていくのか、という点につきまして、教えていただけたらと思います。よろしく申し上げます。

○後藤会長 よろしく申し上げます。

○消費生活部長 現状、区市町村のほうの教育計画というのは、今、八王子市のほうでつくっているということは、聞いておりますけれども、現状は、今、そのような状況となっております。

先生、お話がありましたし、御説明しました協議会のほうは、まだ、5区市という状況でございます。そういう意味では、なかなか厳しい状況かなと思っておりますけれども、私ども、東京都の教育庁を通じてということが基本になるかと思っておりますけれども、今回、その5年間の計画をつくるということもございまして、成年年齢の引き下げの議論もありますので、やはり、これをチャンスととらえて、働きかけを教育庁ともよく調整をしながら、進めていく必要があるのかなと思っております。

ただ、いろいろな若者のアンケート調査などを見ますと、私どもで調査をしているのですけれども、いろいろな悪質商法、こういったものをどこで知りましたかという問いに対して、3年前と比べて、学校で習ったという答えが、明らかにふえているということがありますので、やはり現場の御努力もあろうかと思っておりますけれども、さらにそういったものを推進できるような取組を進めてまいり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。

よろしく申し上げます。

○佐藤委員 A C A P の佐藤です。資料4の中に、従業員に対する消費者教育とありますが、この部分については、最近、非常に感じるものがあります。私は、神奈川県に住んでおりますが、最近、大屋根が浮いているから直したほうがよい。シロアリが発生している、水周りがどうもおかしいからチェックしたほうがよい、など業者の訪問が、最近1ヵ月に4回もあったようです。帰宅すると、家内が大慌てしていて、すぐ屋根屋を呼んでどうの

こうのと言っているんですね。若い頃はどっぷりと会社生活に浸っていて、夜遅く帰宅する生活が続いていた頃は、家のことなど全然考えないで家内に任せきりの生活をしていたのですか、この年になって、少々帰宅も早くなり、家内との会話が増えてきてわかったのですが、それが悪質かどうかわからないのですが、日々自宅には実にいろんな業者が訪ねてきていることを改めて知りました。

で、会社の若手職員を思い起こすに、彼らは仕事のことが、ある意味、精いっぱい、自分の業界についてはとても詳しいけれども、他業界のことはというと、全くわからないという者がたくさんいます。例えば、私は金融業界にいましたが、食品のことなどまるで分らないという生活を送ってきました。

そんなこともあり、従業員教育とか消費者教育というのが、本当に大切なのだと改めて思っている訳です。資料4を見ますと、事業者団体、事業者等に働きかけを実施。ホームページ等で団体等の事例を紹介。連携した啓発協力を依頼ということで、29年度、動いているということですが、まさにそのとおりで、具体的に、事業者に対して働きかけをしていかないと、消費者教育はなかなか進まないところがあるのかなと。

企業が従業員教育を実施しているかということ、これが十分でないのも実情で、多くの企業が同じではないかと思っています。結局、従業員教育とか消費者教育で効果を発揮するのは、会社が実施していることよりも、従業員が自発的に行っている「自主活動」ではないかと思うのです。私たちが賢い消費者にならないといけない、という機運が高まれば、部ごとの自主活動で講師をお願いして呼んできて、自主勉強会とかをやっている。消費者教育の推進は、自主活動とか、従業員の自発的活動とかが糸口になるのかなというような、そんなことを考えています。

他業態のことや最近の消費者問題等にも関心を持つ従業員がしっかり育たないと、家に帰ると、奥さんが屋根が壊れていると言われて、大慌てしているという、こういうことがいっぱい出てくるのではないかなと、そんなことを思いました。

従業員に対する消費者教育の促進という面で、今後の方法とかやり方とか、何かありましたら、教えていただきたいと思います。以上です。

○消費生活総合センター活動推進課長 センター活動推進課長でございます。

今、お話を頂戴しまして、そのとおりだと思っているんですけども、実は、これまで事業者様の従業員の教育というのは、コンプライアンスは、非常に皆さん力を入れていらっしゃるんですけども、消費者教育という面では、なかなかインセンティブが働かないと

ということがあって、これまで私どもも苦慮しているところがございます。実を言いますと、今、御発言いただいている佐藤委員のACAPさんと私ども、どういう企業さんが御紹介するのがいいかという情報をいただきながら、これまでやってきています。昨年度ですと、4社様ほど実際に私どもがお伺いをして、どんな消費者教育をやっていらっしゃるのかをつぶさに拝見をする中で、ぜひ、これを広めていきたいということをホームページにアップロードするなどして、皆様に御協力をいただこうと進めてきています。

お話のように、会社側の方針というより、従業員の方の個々の熱意というのがかなり大きく働いているということは、その中でも感じ取れるところなのです。そういうところも勘案しながら、東京商工会議所様もいらっしゃいますし、いろいろな形で事業者様のお知恵もいただきながら、ネットワークを広げていけたらと思っております。

どうぞよろしく願いいたします。

○後藤会長 よろしいでしょうか。

原田委員、よろしく申し上げます。

○原田委員 続きではなくて。

○後藤会長 別の御意見ということで。

○原田委員 済みません、ありがとうございます。

いろいろなライフステージに合わせた教育支援とか、そういったものを拝見させていただいて、すごくよくできているなと思うんですけども、特に子供といいますか、乳幼児に向けたものについての啓発物に関しまして拝見させていただくと、歯ブラシを喉に突っ込んだとか、そういうヒヤリ・ハットとか、いわゆる事故ですね、乳幼児の事故の関するものというのがメインになっているような感じがいたしまして、それは親御さんに対する保護者に関するもの、保護者に対する啓発というようなどころもあるかなと拝見しているんですが。

最近、ちょっとさらっと見ただけなので、細かいデータが頭に入っていないので、大変その状況でお話しするのは恐縮なんですけど、内閣府が0歳から9歳までの子供のスマートフォン利用率みたいなものを出しまして（内閣府「低年齢層の子供のインターネット利用環境実態調査」）、それはもう0歳児から何%、数%みたいな、何かすごい数字が、私たちの想像をはるかに超える、0歳から普通にスマホを親御さんが持たせて遊ばせているということで、結構、それなりの数字が出て、もうスマホ子守というのが当たり前の世界になっているんだなと思っております。相談窓口においても、本当に未就学児がいろいろス

スマートフォンでクリックして問題になってしまったというような親御さんからの御相談というのも、実際、入り始めているわけですし、そういった乳幼児を対象とか、親御さんに対する啓発とかというような教育の中で、そのスマートフォンを子供に利用させるときの乳幼児から、0歳児からさわらせるときのそういったことの、これってどうしても、では幼稚園に行って啓発しろというような話とまた違って、多分、親御さん、保護者の方々、例えばお母様とか、そういった保護者の方々のリテラシーというか、使いこなす能力で多分かなり左右されていくんだと思うんですね。

なので、そういった保護者の方々に対する事故だけではなくて、今後、多分、もうみんな普通に当たり前に子供たちは持って歩くようになるような、スマートフォンの利用に関するような、そういうような内容もちょっと今後、御検討いただけると、将来的にありがたいなとは思っております。

○後藤会長 ありがとうございます。ただいまのは御意見ということでよろしいでしょうか。

○原田委員 はい。

○後藤会長 それでは、次の議事もございますので、以上にさせていただいてよろしいでしょうか。

(「はい」と声あり)

○後藤会長 さまざまな御意見をありがとうございました。事務局は、本日いただいた御意見に留意しながら、各施策を積極的に進めていただきたいと思います。

次に、過去の答申を踏まえて、都ではさまざまな対応をしていただいているとのことで、そちらの状況について、報告をお願いいたします。

○消費生活部長 それでは、資料6に基づきまして、答申を受けての都の対応について、御報告をいたします。資料6の「東京都消費生活対策審議会の答申に係る対応について」を御覧いただければと存じます。

まず、平成26年12月に答申をいただきました「東京都における今後の消費生活行政の展開について」でございますが、この中で、消費者被害救済の充実という観点から、「集団的消費者被害回復訴訟制度の主体である特定適格消費者団体との連携等のあり方」について、答申をいただいております。これについての対応について、御報告をさせていただきます。

御案内のとおり、いわゆる消費者裁判手続特例法が昨年10月に施行されまして、不当

な事業者に対して被害回復を請求できる消費者団体訴訟制度がスタートをいたしました。その裁判を提起できる特定適格消費者団体として、昨年12月に第1号ということで、消費者機構日本が認定をされたところでございます。

この制度におきましては、訴訟が終了するまで、団体が訴訟にかかわる全ての費用を長期にわたり負担する必要があり、団体にとっては、訴訟資金の確保が大きな課題となっております。また、多発している被害情報の迅速な収集、これにつきましても、団体が自ら情報を収集するには限界があるというところでございます。

そこで、都は、団体が継続的・安定的に被害回復業務を遂行できるよう、後押ししていく必要があると考えまして、訴訟費用の無利子貸付制度を創設いたすとともに、消費者機構日本と覚書を締結しまして、都内の消費生活センターに寄せられた相談情報について、訴訟の遂行に必要な範囲で適切に提供するというをいたしたところでございます。

このような支援を積極的に行いまして、新たな訴訟制度を実効性のあるものにしていきたいと考えてございます。

次に、平成27年の12月に答申をいただきました「消費者被害から高齢者を守る取組に係る都の役割と区市町村等との連携強化について」の都の対応について、御説明を申し上げます。

まず、1番の「見守りネットワークの強化」についてでございますが、昨年度は、消費者安全確保地域協議会の設置に向けて取り組む意向がある区市町村に対しまして、消費者行政活性化基金を活用し、財政支援を実施いたしました。

また、今年度は、「高齢者見守り推進モデル事業」というふうに銘打ちまして、高齢者の消費者被害防止のための見守りネットワークの構築を推進するため、区市町村が実施をいたします見守り関係者と消費生活センターとの連絡手段の明確化及び共有、こういったものをモデル事業として支援をし、その成果の普及も図っていくということを予定してございます。

それから、「見守りネットワークの自己評価等を通じた取組の推進」でございますが、昨年度は、見守りネットワーク構築の実施主体となる区市町村自らが見守りネットワークの現状と課題を把握していただくために、見守りの関係者から消費生活センターへの連絡や相談・対応状況、あるいは、消費生活センターと高齢者福祉部門との情報交換といった実施状況等を把握するため、都のほうで自己評価チェックシートというものを、試行ですが作成いたしまして、区市町村に御提供し、評価結果を区市町村のほうに記入をしていた

だきまして、それを返していただきまして、その評価結果を区市町村ごとに評価結果を集約して、区市町村にフィードバックをするという作業といいたいでしょうか、こういったことを昨年度行いました。

今年度は、昨年度のチェックシート、ネットワークの構築度合いをはかる物差しみたいになるわけなんです、その物差しとして、ちょっとまだ不十分な点があったかなど、区市町村からも御意見をいただきまして感じたものですから、不十分な点を見直しまして、今年度は再度、区市町村に修正をしたシートの記入をお願いしてまいりたいと思っております。都といたしましては、2024年度までに都内の見守りネットワークを全区市町村で達成すると、こういう目標を持ってございますので、今年度のチェックシートの本格実施の結果も踏まえまして、着実に区市町村における見守りネットワークの構築を進めてまいるということを考えてございます。

そのほか、3及び4に記載してございますとおり、消費生活部門と福祉部門の連携がこの見守りネットワークの構築の鍵となることから、都の両部門、我々と福祉保健局の両部門から区市町村の消費生活部門、福祉部門の両方に対しまして、研修カリキュラムに互いの部門の取組を組み込むなど、働きかけを実施してまいったり、資料4にも記載してございましたが、高齢者本人に対する直接的な取組による消費者被害の未然防止ということで、配送事業者等との連携による悪質商法の新たな手口や消費生活センターの役割等の情報を記載したチラシを、高齢者御本人やその身近な方々にその配送業者等から提供していただくというような注意喚起を行う取組、こういったことも引き続き行っていくところでございます。

資料6の過去の答申にかかわる取組は以上でございますが、1点、資料にはございませんけれども、直近で、ことしの2月にいただいた答申、「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」、それに対する都の対応についての現状を御説明申し上げたいと思っております。

2月7日に、後藤会長から小池知事に直接答申を手交していただきました。私どもで、都議会の委員会がございまして、こちらに答申の報告を行いました。現在は、計画の策定に向けた事務的な作業を開始しておりまして、今後、年内を目途に新しい計画の素案のようなものを公表し、パブリックコメントを行うとともに、この審議会の皆様の御意見を伺うような機会を設けさせていただきたいと思っております。そして、年度内、3月になるかと思っておりますけれども、正式に新しい計画を公表と、このようなスケジュール、雑駁

でございますが、スケジュールで進めていきたいと考えているところでございます。あわせて、報告をさせていただきたいと思っております。

私からの報告は以上でございます。

○後藤会長 ただいまの報告を含め、本日の総会全体に関して、または、この機会に何か御意見がありましたら、お出してください。よろしく願いいたします。

○石戸谷委員 二つありまして、1点目は、一言だけです。資料6の1のところで、特例法の関係なんですけれども、この特例法の附則に施行前事案については、国民生活センターを初めとするADRの活用をというのがありまして、国民生活センターのほうで、今、どういう具合にやるかというのは検討していると思うんですけれども。同じことがほかの行政型ADRのところでも言えるわけですし、やはり、これも東京の場合は、特に相談というか、そういうのが考えられるのかなと思っておりますので、あらかじめ、あわせて検討したほうがよいかと思うのが1点と。これは、ただ意見として述べるだけです。

二つ目は、今、お話しいただきました、23次答申と24次答申のところ、見守りネットワークの強化というか、そのところが大きなテーマになっておりますところの問題です。現行、基本計画でいきますと、施行番号が1-1-1とトップバッターで出てくるころでありまして、これをどういう具合に消費生活部門と福祉部門が連携してやっていくかというところが難しいところというか、だけど、そこがすっきりすれば、現場のほうも大いに助かるということなので、そここのところの何というんですか、今の検討状況と申しますか、24次の答申に際しての部会のほうの議論でも、ここはどういう具合にというのが問題になりまして、そこは今後、連携した書きぶりにして、施策として進めてきたみたいなことで検討するみたいなお話だった。24次答申のときは、具体的施策まで盛り込めない、書きぶりもちょっと協議会という言葉自体が入っていないということであったんですが、今後、検討するということかと思っておりますので、ここは大変大きい問題なので、ちょっと現状について、お話しさせていただきたいというふうに思います。

というのは、両部門で現場に情報を流して、現場が運用して統合して展開するというのは、考え方としてあると思うんですけど、両部門そのものの連携というのがちょっと図られるのではないかという問題意識です。例えば、高齢者の見守りガイドというのが出ておりまして、大変充実した内容になっております。これは福祉部門のほうから出ている。だけど、全く同じ時期に消費者部門のほうから見守りネットワーク取組事例集が出ておりまして、これもまた大変充実した内容になっておりまして、それぞれの部局から現場に行っ

て、現場がそれを両方見て、参照しながら、どういう具合に統合してやっていくかということ工夫しなければならないということになっているかと思うんですけども。そのところをもうちょっと部局同士の連携そのものから、うまい具合に展開できないかという、現状は、連携のあり方の検討というのはどんなものでしょうかと、そういう点です。

○後藤会長 よろしくお願ひします。

○消費生活部長 まさに、今、先生がおっしゃるとおりの課題を現場でも抱えているというのが実態かと思ひます。区市といろいろな意見交換をすることがあるんですけども、やはり一つの自治体の中で、部と部が分かれているところが多うござひますので、例えば福祉の部門であれば、自分たちの仕事で手いっぱい、なかなか消費生活の分野に手が回らない、部間での意見交換が進んでいないというような実態も、全てとは言ひませんが、感じておひます。

私どもとしては、福祉保健局と連携という言葉になってしまひますけれども、どうやって、区市の福祉部門、消費生活部門に情報提供していくかということで、これからは、例えば連名で、我々それぞれではなくて、一緒の形で情報提供をするような取組とか、そういったことも考えていかなきゃいけないのかなというふうに思ひたりしておひます。ただ、先ほど申し上げたような形で、研修などをお互いの領域をやって、お互いを知るという取組が非常に重要になりますので、そういったところの地道な働きかけはこれまでも続けてきたんですけども、お話がありましたように、安全確保地域協議会のほうも消費者庁へ報告した数字でいうと、まだ3団体しかできていない、都内で。という状況もござひますので、そういったことも含めて、今回の計画の中で、より具体的な取組になるように目標も定めながら、取り組んでいきたいなというふうに思ひておひます。

現状は、ですので、そういう地道な働きかけを一生懸命にやっていると、区市のほうにも働きかけていく。ある面、モデル的な先進的な自治体を幾つかつくって、それを紹介していくような取組ですよね、平板的に進めるだけではなくてということも、意識しながらやっていきたいなと思ひておひます。

○後藤会長 よろしいですか。どうぞ。

○石戸谷委員 ぜひお願ひします。

それで、何ですか、いろいろなパターンがあると思うんですけども、これまでの答申とか議論だと、やはり地域包括ケアシステム、福祉部門のほうで非常に広範な取組をやっていくというか要請されておひるし、しますので、そこに何というんですかね、消費者系の情

報を出したり、参画するというのが現実的なところなのかなという感じはしますけれども。何かちょっと書きぶりとして、消費者系のネットワークをどんどんつくらなければみたいなふうになってくると、これはこれでやらなきゃいけないのかみたいな、協議会は協議会、地域ケア会議だとか包括ケアシステムのほうのネットワークはネットワークというふうになっちゃうと、ちょっと困るのではないかなと。そういうふうにやりたいというところは別に全然問題ないんですけども、どうやって効率的にやっていくかなというときに、いろいろなパターンの中として、一つのモデルとしてどんと出していただければ、こういうふうにやればいいのかとなりますので、ぜひ御検討をお願いしたいと思います。

○消費生活部長 よろしいでしょうか。

○後藤会長 よろしく申し上げます。

○消費生活部長 先生がおっしゃるとおり、私どもは、福祉分野の既存のネットワーク、福祉のほうは比較的あると聞いておりますので、やはりそういったものを活用させていただきながら取り組んでいくと。消費生活行政の分野だけで新たなネットワーク等をつくらうとするのは、もう非効率ですので。地域の資源という共通のものがありますので、町会・自治会とか、そういったところは、まさに福祉部門と連携をしながら、今の先生の言葉を十分に意識しながら取り組んでまいり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。

木村委員、よろしく申し上げます。

○木村委員 どうもいろいろとありがとうございます。大変、多種多様な取組をなさっていて、努力なさって、すごいなと思いながら、お伺いしていたのですけれども、私ども消費者団体では、相談に来る方がもう少し早く相談に来れば、もう少し被害が軽くて済んだのではないかと思うことが多々あります。どうしてもっと早く相談に来れなかったんですかとお話を伺いますと、相談していいかどうかわからなかったとか、相談するところがわからなかったとか、いろいろなことがあって、やはり、まだまだ消費者センターですとか、私どものところのような相談機関が知られていないというのが実態です。私どもも皆様も、そういったことにかかわっていますので、あるのが当たり前、相談できて当たり前という意識がやはり多少あるのかなと、日々、反省する思いです。啓発も重要ですが、やはりこういったことが相談できるという周知がまだまだ一般の方に足りない部分もあると思います。

高齢者の見守りは、大変結構ですし、高齢者の方はそうやっていろいろ相談に乗ってい

ただ機会もあると思いますが、そこから漏れてしまう方々がやはりいらっしゃると思います。相談件数は少なくなっている原因の一つには、相談したかったけれど、相談できなかったという、そういう思いのある方もいらっしゃるのではないかなというのを今回の報告を聞いて思いました。

あと、それから、先ほど原田委員がおっしゃっていたスマホの低年齢の調査の件ですが、それに関連して、ヒヤリ・ハット調査というのが、されているということで、これがいつの年度なのかわからないのですが、スマホ、ネット社会ですので、そういった事故だけではなくて、いろいろな要因がどんどんふえてくると思いますので、拡充をさせていただければと思います。それに関連しまして、インターネットを、私どもは日々利用していますが、ネット社会ということで、インターネット広告の取締りが大変されているということも伺い、さらに取り組んでいただけるようお願いしたいと思います。

以上です。

○生活安全課長 ありがとうございます。生活安全課長、宮永でございます。商品等の安全対策に取り組んでいるセクションでございます。

ヒヤリ・ハット事例の調査でございますけれども、年に1回、最低1回やって発表しております。こちらにありますように、幼稚園、保育所、それから保健所等で、乳幼児健診を介して、保護者の方々に周知をしているという状況でございます。このほか、例えば昨年でいいますと、ドアの挟まれ事故ですとか、それから、乳幼児ではないんですけれども、若い人向けということで、つめの接着剤の安全性の調査ですとか、そういった事故防止に向けての調査もさまざまやっております、啓発をしているところでございます。

○木村委員 ありがとうございます。最近の話ですと、例えば、はちみつを子どもに食べさせてしまったというものもありますので、きめ細やかな情報提供がやはり必要だと思っている次第です。

○生活安全課長 ありがとうございます。ちょっと説明不足で恐縮だったんですけれども、実は、はちみつにつきましては、東京都の福祉保健局のほうで、やはりしっかりプレスもして、注意喚起しているところなんですけれども、それを受けまして、私どもの消費生活部といたしましても、くらしWEBに危害・危険情報というのを発信するところがございまして、そちらではちみつにつきましてはの注意喚起も、はちみつに限らず、さまざまな事故ですとか、そういったものが起きないようにということで、積極的に注意喚起をしております。今後も、木村委員のおっしゃるとおり、いろいろなものから情報収集いたしまし

て、国とも連携して、情報発信をしっかりとまいりたいと思います。ありがとうございます。

○木村委員 よろしく申し上げます。

○後藤会長 よろしく申し上げます。

○消費生活部長 先ほど、センターの周知のお話ありがとうございました。センターに関するアンケートの数字が今直ちに出てこないんですけれども、まだセンターの存在を知らない方というのが多くいるという現状があります。それから、188（いやや）がございますので、私どもは今回の若者の消費者被害の防止という観点から、知事が出演して若者被害の防止の動画も作成して、188の案内もするとか、そういう積極的な広報も今、進めております。こういったところも、今の御意見を踏まえながら、よりセンターの周知ということ、これは我々もそうですし、区市のセンターもございますので、進めてまいりたい。そういったことも踏まえながら、やはり相談件数の今回の推移も分析していく必要があるかなというふうに思っております。

○後藤会長 飛田委員、その後、西田委員、よろしく申し上げます。

○飛田委員 見守りネットワークについてですけれども、これは、以前よりこのような形を必要としているのではないかということをお願いしておりましたので、ぜひ、2024年、全区市町村に協議会をとのお話を実現させていただきたいと思っております。

それから、ここで研修をするということは、どちらかが上に立ち、どちらが下に立ちということではなく、それぞれの部署の専門性を生かしていくということで、あえて希望的に申し上げるならば、より消費生活センターの相談員の方々も専門性を強化していただきまして、いろいろな研修カリキュラムを持っていらっしゃると思うんですが、そこに出席していない人がいないかどうか、100%というのは、その日の健康状態等で出席できない人や仕事の都合で忙しくてできないとか、そういうような方も出てくるかと思いますが、有資格者をきちんと配置するという方向と、それから、新しい問題を皆で共有していくというようなことにおいて、研修にしっかり参加していただく。もし参加できなければ、フォローアップをして、きちんとその人にその情報を届けていくという、その専門性の確保をしていただきたいと、まず願っております。

双方の各部門の中に、見守りの件について入れていただくということも大変重要ですが、これは、それぞれがその専門性をしっかりと維持していくということの中で、自然的にあなた方の持ち分はここまでで、私たちはこういう手だてを持っていますよという

ことも明確化されてくると思います。どちらかが迷惑しちゃうというような、そういう質のものでなくて、今、社会がそれを求めているんだということを社会に深く携わっていらっしゃる方々であれば、一生懸命、その専門性を強化していく過程で、自然的に解決できるかもしれないと私は期待するところです。

特に、そういう意味では、かつて、もう今ないと思いますが、弁護士さんのゼロワンの地域があってはいけないというようなことが取組としてありましたけれども、センターの過疎地、つまり、内々格差、都内格差があってはいけないということも前提において、皆さん、しっかり資質を維持していただいて、課題解決の力を持っていただきたいと思います。

昔から消費者運動にかかわってきておりますので、各地にセンターができたということは大変うれしかったんですが、この世の中を見ますと、まことに惨たんたる状況が呈されておりますので、私もしっかり消費者団体としての役割を果たさなきゃいけないと思いますが、課題解決をぜひしっかりやっていただきたい。そして、新しい、この見守りの問題にも双方のいいバランスをもって真剣に取り組んでいただきたいと願っております。

以上です。

○後藤会長 御意見として、参考にさせていただくということによろしいでしょうか。

○飛田委員 そうですね。研修率を高めていただきたいということをお願いしておきます。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

それでは、西田委員、よろしく願いいたします。

○西田委員 私のほうも質問ではなくて、コメントということをお願いします。

先ほど宮永課長のほうからお話があったのかと思いますが、それに関連したコメントです。昨年、子供の安全ということで、歯ブラシの取組をした際に、それまでに都が行ったいろいろな製品安全上のやってきたことの効果評価、効果評価をやろうということで、この委員会の中で取り組みました。例えば、ライターであれば、これだけ予防効果が出ていますよというような、そういうのが数値で出てきている。行政では、ほとんどそういう効果評価がされることが少ないので、インパクト評価というか、効果をきちんと評価していくというのは非常に大事なことだし、そういう意味で、東京都の事業は、よい事例ではないかなと思ってしまして、ああいうのをもっといろいろなところに、広げていけると非常にいいと思います。課題も明確になりますし、いいことだと思いました。これはコメントです。

もう一つは、この連携強化です。少し話がずれますが、見守りネットワークそのものではないですが、消費者教育であるとか安全教育の中で、高齢の方だけにとらえられると語弊があるかもしれませんが、高齢者の方が教育者になって、いろいろなところに出張して授業をするとか、そういうことをされている事例をお聞きしたことがあります。そういう意味では、介護予防のためという言い過ぎかもしれませんが、高齢者の社会参加を高めるという役割をいろいろ増やしていくということの一つとして、消費者教育であるとか、子供の教育の担い手になっていただくことができると、福祉政策という意味ではないんですけど、やはり違う消費者行政と福祉の部局をまたがる一つの政策のあり方としてあり得るのではないかなと、非常に可能性を感じたということです。

日本の場合は、高齢者は、語弊があるかもしれませんが、含み資産のようなところがあって、余り活用されていないと思っています。ものすごい知識を持ったり、スキルを持っている人が活かされていないということがあるので、そういう観点での連携ができるのも非常に魅力的なのかなと感じました。

コメントです。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。

ほかにございますか。よろしいですか。

阿部委員、よろしく願いいたします。

○阿部委員 よろしく願います。

見守りについて石戸谷先生から話が出ておりますが、この福祉の部門と、消費生活の部門、本当に連携していけばどれだけいいかと思えます。やはり現状は、福祉関係とは経済的な被害のところまで、なかなか連携がとれていないので、その部分で、今、おっしゃったような、こちらの1-1-1にも人材の活用、見守りネットワークがあり、上手に活用できればと考えます。今は自治体の職員が会議を開き、サポートの方が参加して作っていく状況になっていますが、時間がとれないと言われております。やはりそういった人材、キーパーソンを中心にして、ネットワークをうまく使っていけば、その職員がいなくなってしまうと、また消えてしまうということではなく、持続可能な形で続いていくのではないかなということで、ぜひ、見守りの人材をうまく活用して、このネットワークをつくっていったらいいのではないかなというのは、非常に現場にいても感じるところでございます。

それから、今年度から、東京都では障害者を対象としたタブレット端末での相談が始まり、障害者差別解消法の制定もあり非常にタイムリーに障害者が自立して相談ができると

いうようなところは、非常に評価をしていいのではないかと思います。最初の会議のところでも、初期段階の相談もできれば自分たち自身で相談ができるというような要望において、御検討がいただけるということがあったと思うのですが、ぜひ、そのところは難しいのかもしれないんですけども、FAXの申し込みができて、御自身が来られて、端末等でご相談ができるというような形ができればいいのかなというところで考えております。

今、現状、どのようになっているかという質問も踏まえて、意見とさせていただきます。

○消費生活総合センター相談課長 障害者の方、特に聴覚障害等で言葉が不自由な方の御相談については、先ほど委員からありましたように、現在、タブレット端末を活用しておりますが、その状況と、あと初期段階のところもございますので、言葉による相談が不自由な方の相談の初期段階の取組についても今、検討を進めている状況でございます。また、その不自由な方からの相談をどういう形で対応すれば一番効果的なのかというところも検討しながら、進めてまいりたいと思います。また状況につきましては、御報告させていただきたいと思います。

以上でございます。

○後藤会長 ほかにございます。

それでは、今、手を挙げているお二人ということで、まず柿野委員からよろしく願いいたします。

○柿野委員 他部門等との連携強化という観点から二つのこととお話しさせていただきたいと思います。

一つは、資料6の高齢者の見守りに関する市区町村との連携強化という中にある2番目の見守りネットワークの自己評価等を通じた取組の促進というところに、自己評価チェックシートというものが出てきております。こういったもの、すごくいい取組だなと思ってお聞きしていたんですけども、ぜひ、これを公開していただいて、その自己評価チェックシートをよりよいものにしていくということで、一層連携が進んでいく可能性を持っているというふうに思いました。ですので今後、この精度を高めていき、連携強化につなげていくという方向性を持って事業を進めていただけたらと思いました。

もう一つ、これは福祉部門、あるいは教育行政の部門との連携強化というところで、今、私が知っているだけでも複数の自治体が、特に教育行政との連携強化という観点から取り組んでいるのが、教育行政と消費者行政の人事交流を進めています。現場の先生が消費者行政の部門に2年間、3年間と在籍されて、また学校現場に戻る、あるいは教育委員会に

戻るといような人事交流を重ねている自治体が、調査をしたわけではないので正確な数字はわかりませんが、出てきている訳です。また、校長先生を経験した教員OBの方が消費者行政の部門に入られて、消費者教育コーディネーターとして活動している例というものも幾つか出てきております。ですので、組織同士の連携となると、壁ができてしまう場合がございますけれども、人の交流を通じて、連携強化を深めていくという点についても、今後、検討していただくといいのかなと思われました。

以上です。

○後藤会長 御意見ということでよろしいですか。

では、河上委員、よろしくお願いいたします。

○河上委員 もう余り時間がなさそうなので、簡単に申し上げます。

先ほど石戸谷委員がおっしゃっていたこととの関係ですけれども、実は、全国でも消安法上の消費者安全確保地域協議会が21カ所しかないという惨たんたる状態です。市町村というのは、500数十ある中でそれだけということで、なかなかそれが進んでいないということがあります。けれども、理由は恐らく協議会についてのイメージが非常に高い水準のものであるらしくて、地域の安全協議会はフルセットで全部の団体がそろっていないとか、個人情報保全とか、いろいろな制約がたくさんあるので、そこまで名乗るほどのものをつくるのはちょっとというような感覚があるようです。しかし、消費者庁の御意見では、フルセットである必要は全くないし、それから、安全確保地域協議会などという長い読みづらい名前にする必要もない。とにかく幾つかのジャンルの人たちが集まって、高齢者とかの *vulnerable consumer*、脆弱な消費者を見守る、そういう体制をつくるということになっていけば、もうそれでいいということでもあります。そうすると、恐らくもう既に、東京都内には相当数存在しているはずであります。

ですから、そういう場を手がかりにして、一つずつ構成メンバーを充実させていくというふうに進めれば済むことなので、ぜひ、どういうものがここでいう、消費生活安全確保地域協議会というふうに呼ばれているものかということの理解をそれぞれの地域に深めていただくことが、重要だろうと思います。私も30数年、大学で教育をしてきましたけど、上から教育には限界があります。消費者教育というふうに言うだけではだめで、やっぱりみんなで見守るという体制をつくる方向へシフトしていくということが大事なんだろうと思います。

それから、もう一点だけ、五都県での会議をやっておられますけれども、五都県から外

れたところへ逃げていくということはよくあることでありまして、本当は消費者庁や経産局を巻き込まないと、全国的に措置の効果が及ばないということがあります。消費者庁は、ほかにもいっぱい被害が出ていないと出づらいというようなことを言うのですけれども、潜在的には逃げていくのは当然あり得ることなので、そこを積極的に消費者庁や経産局を巻き込んで、措置とか指導の効果を全国に及ぼすということを積極的に東京あたりがやられたらいいのではないかと思います。これは感想でございます。

○後藤会長 どうもありがとうございました。よろしく申し上げます。

○消費生活部長 消費者安全確保地域会の設置につきましては、先生がおっしゃるとおりでございます。我々もいろいろな区市町村に対する会議の中で、新たな会議というものを設置する、必ずしもその必要はなく、既存の高齢者見守りネットワークがある場合には、消費者被害の対応を位置づけるというようなことで、その安全確保地域協議会にすることが可能であるというような、柔軟な対応の話もし始めております。それをまさに徹底するように、また区市町村ともよく調整をしてまいりたいと思っております。

○後藤会長 多くの貴重な御意見をありがとうございました。

最後に、今年度の審議会スケジュールについて、事務局から連絡をお願いいたします。

○消費生活部長 特に資料は御用意してございませんけれども、口頭にての御説明で恐縮ですが、説明をさせていただきます。

今年度の消費生活対策審議会につきましては、家庭用品品質表示法施行規則改正に伴う消費生活条例に基づく品質等表示の商品の指定解除について、諮問させていただく予定となっております。国の法律のほうで位置づけられて、これまで都独自に表示の条例の対象にしておったものが国の法令のほうに定められたものですから、都の対象からは除くという、簡単に言うとそういうことでございますが、その内容について、指定解除について諮問させていただくということを予定をしております。先ほど申し上げた計画改定の進捗状況の報告とあわせまして、12月ぐらいの総会でまた開催させていただきたいと考えておりますが、その中で御審議いただければと思っております。

日程につきましては、また別途調整させていただきますので、よろしくお願い申し上げます。

事務局からは以上になります。

○後藤会長 それでは、よろしいでしょうか。

以上をもちまして、終了となります。御協力をどうもありがとうございました。

午前 11時29分閉会