

第25次東京都消費生活対策審議会

第1回総会

平成30年5月29日（火）

東京都庁第二本庁舎31階 特別会議室27

(午後1時30分 開会)

○消費生活部長 それでは、ちょうどお時間になりましたので開会させていただきます。

本日は御出席をいただきまして、まこと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、東京都生活文化局消費生活部長の吉村でございます。どうぞよろしくお願いいたします。着席させていただきます。

本日は第25次になりまして初めての審議会となります。本来は委員の皆様お一人お一人に委嘱状をお渡し申し上げるべきところでございますが、時間の関係もございますので、それぞれお手元のほうに置かせていただいております。どうか御容赦をいただければと存じます。

ただいま御出席をいただいております委員の方は20名、委任状は5通いただいております。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等に掲載し、公表させていただきますことを御了承いただきます。

それでは、ただいまから「第1回総会」を開会させていただきます。

後ほど会長をお選びいただきますが、それまでの間、私が進行役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。

それでは、初めに生活文化局長の浜より御挨拶をさせていただきます。

○生活文化局長 皆様、こんにちは。4月1日付で生活文化局長に就任いたしました浜でございます。少々お時間頂戴いたしまして、御挨拶申し上げたいと存じます。

委員の皆様方におかれましては、大変お忙しい中、東京都消費生活対策審議会第25次の委員に御就任いただきまして、まことにありがとうございます。

東京都では、この3月末に、今後5年間の消費生活行政の基本指針となります東京都消費生活基本計画を策定いたしました。計画の策定に当たりまして、当審議会におきまして、熱心な御議論をいただきました委員の皆様方、本当にありがとうございました。

本計画には、悪質事業者の取り締まりのさらなる強化、成年年齢引き下げを見据えた若年層への消費者教育の充実、エシカル消費の理解促進など、時代に即した取組をはじめ、全体で110を超える事業を掲載しております。今年度は早速、悪質事業者の取り締まり体制の見直しを図っているところでございます。また、エシカル消費の理解促進に向けまして、普及啓発のための動画やホームページの作成などにも早速取り組む予定としております。こうしたことをはじめといたしまして、今後、計画に掲げました取組に順次着手をしまいたいと考えております。

本日の総会では、まず改定前の計画に基づいて取り組んでまいりました昨年度の事業の進捗状況と、それから、今年度の取組の予定につきまして御説明を申し上げたいというふうに予定をしております。スマートフォンの普及、電子商取引の増加など、消費者を取り巻く環境は目まぐるしく変化をしてくれております。最近では、有料サイト利用料などに関

する架空不当請求が再び増加をしておりますほか、仮想通貨にまつわる投資のトラブルなど、新しいタイプの消費者トラブルも発生しております。消費者被害はまだまだ後を絶ちませんので、こうした私どもの取組は、ますます重要性を増しているというふうに考えております。

東京都では、今後も積極的に消費生活行政を推進しまして、全国の自治体をリードしてまいり所存でございます。委員の皆様方におかれましても、それぞれ専門の御見地、お立場から御意見、御提案を賜りますよう、どうぞよろしくお願い申し上げます。

○消費生活部長 続きまして、委員及び専門員の方々を御紹介させていただきます。

資料1の審議会委員名簿をごらんください。

委員名簿は五十音順に記載させていただいております。また、この名簿順に本日は御着席いただいております。

それでは、御紹介させていただきます。

公益社団法人全国消費生活相談員協会専務理事の阿部美雪委員でいらっしゃいます。

○阿部委員 阿部でございます。よろしくお願いいたします。

○消費生活部長 弁護士の石戸谷豊委員でいらっしゃいます。

○石戸谷委員 石戸谷です。よろしくお願い致します。

○消費生活部長 特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟理事の大北恭子委員でいらっしゃいます。

○大北委員 よろしくお願いいたします。

○消費生活部長 公益財団法人消費者教育支援センター総括主任研究員の柿野成美委員でいらっしゃいます。

○柿野委員 柿野です。よろしくお願いいたします。

○消費生活部長 東京都議会議員の加藤雅之委員でいらっしゃいます。

○加藤委員 はい、よろしくお願い致します。

○消費生活部長 主婦連合会消費者相談室長の木村たま代委員でいらっしゃいます。

○木村委員 木村でございます。よろしくお願いいたします。

○消費生活部長 東京消費者団体連絡センター事務局長の小浦道子委員でいらっしゃいます。

○小浦委員 小浦でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

○消費生活部長 千葉工業大学社会システム科学部教授の越山健彦委員でいらっしゃいます。

○越山委員 よろしくお願いいたします。

○消費生活部長 早稲田大学大学院法務研究科教授の後藤巻則委員でいらっしゃいます。

○後藤委員 後藤でございます。よろしくお願いいたします。

○消費生活部長 東京商工会議所理事で産業政策第二部長の小林治彦委員でいらっしゃいます。

- 小林委員 小林でございます。よろしくお願いいたします。
 - 消費生活部長 一般社団法人エシカル協会代表理事の末吉里花委員でいらっしゃいます。
 - 末吉委員 末吉でございます。よろしくお願いいたします。
 - 消費生活部長 都議会議員のとや英津子委員でいらっしゃいます。
 - とや委員 よろしくよろしくお願いいたします。
 - 消費生活部長 国立研究開発法人産業技術総合研究所人間情報研究部門首席研究員の西田佳史委員でいらっしゃいます。
 - 西田委員 西田です。よろしくお願いいたします。
 - 消費生活部長 立教大学副総長で立教大学大学院法務研究科教授の野澤正充委員でいらっしゃいます。
 - 野澤委員 野澤です。どうぞよろしくお願いいたします。
 - 消費生活部長 一般社団法人ECネットワーク理事の原田由里委員でいらっしゃいます。
 - 原田委員 原田でございます。よろしくお願いいたします。
 - 消費生活部長 都議会議員の福島りえこ委員でいらっしゃいます。
 - 福島委員 よろしく申し上げます。
 - 消費生活部長 都議会議員の藤井ともり委員でいらっしゃいます。
 - 藤井委員 お願いいたします。
 - 消費生活部長 弁護士の洞澤美佳委員でいらっしゃいます。
 - 洞澤委員 洞澤です。どうぞよろしくお願いいたします。
 - 消費生活部長 都議会議員の森澤恭子委員でいらっしゃいます。
 - 森澤委員 よろしく申し上げます。
 - 消費生活部長 東京都公立高等学校長協会会計監事の八百板真弓委員でいらっしゃいます。
 - 八百板委員 よろしく申し上げます。
 - 消費生活部長 東京都金融広報委員会事務局長の大澤裕次専門員でいらっしゃいます。
 - 大澤専門員 大澤です。どうぞよろしくお願いいたします。
 - 消費生活部長 公益財団法人東京都私学財団事務局長の後藤和宏専門員でいらっしゃいます。
 - 後藤専門員 後藤でございます。よろしくお願いいたします。
 - 消費生活部長 なお、本日は所用により御欠席の委員ですが、御紹介だけさせていただきます。
- 日本チェーンストア協会専務理事の井上淳委員。
東京家政学院大学現代生活学部教授の上村協子委員。
一般財団法人東京私立中学高等学校協会会長の近藤彰郎委員。
公益社団法人消費者関連専門家会議専務理事の坂倉忠夫委員。
慶応義塾大学法学部教授の丸山絵美子委員。

東京都民生児童委員連合会常任協議員の板寺正行専門員。

以上でございます。

なお、第25次審議会の幹事・書記につきましては、資料2の名簿の配付をもちまして紹介にかえさせていただきます。

次に、会長の選出をお願いしたいと存じます。

審議会運営要綱第4第1項によりまして、会長は「審議会に属する委員のうちから互選する」となっております。

いかがいたしましょうか。

○小浦委員 はい。

○消費生活部長 お願いいたします。

○小浦委員 消費生活対策審議会や被害救済委員会の委員として長年の御経験があり、前期の会長も務めておられた後藤委員が適任と考えますが、いかがでしょうか。

○消費生活部長 ありがとうございます。

ただいま小浦委員から後藤委員を会長にとの御推薦がございましたが、皆様、いかがでしょうか

(「異議なし」と声あり)

○消費生活部長 どうもありがとうございます。

それでは、後藤委員が会長に選出されましたので、どうぞよろしくお願いいたします。会長席のほうにお移りください。

(後藤委員、会長席へ移動)

○消費生活部長 それでは、恐縮でございますが、着任に当たりまして、会長から御挨拶を賜りたいと存じます。よろしくお願いいたします。

○後藤会長 それでは、会長就任に当たりまして、一言御挨拶をさせていただきます。

前期に引き続きまして、会長職を務めさせていただきます。第24次審議会では、東京都消費生活基本計画の改定を行いました。このたびの第25次審議会では、その具体的進捗状況を踏まえつつ、とりわけ重要と思われる課題を中心に御議論いただくことになると思います。委員の皆様のお協力をいただき円滑に会議を運営してまいりたいと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

○消費生活部長 ありがとうございます。

それでは、以後の進行は会長をお願いしたいと存じます。よろしくお願いいたします。

○後藤会長 それでは、まず会長代理を指名いたします。

審議会運営要綱第4の3に「会長に事故があるときは、あらかじめ会長が指名する委員がその職務を代理する」となっております。

野澤正充委員に会長代理をお願いしたいと存じますが、野澤委員、よろしいでしょうか。

○野澤委員 わかりました。

○後藤会長 ありがとうございます。

それでは、よろしくお願ひいたします。

野澤委員、会長代理の席にお移りください。

(野澤委員、会長代理席へ移動)

○後藤会長 続きまして、前回第24次の審議会でも設置しておりました東京都消費者教育推進協議会について、消費者教育推進法に基づく消費者教育推進地域協議会として引き続き当審議会に設置したいと存じます。

御賛同いただけますでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

○後藤会長 それでは、東京都消費者教育推進協議会を設置することといたします。

次に、協議会で審議をお願いする委員及び部会長の選任に入ることにいたします。

委員及び部会長につきましては、審議会運営要綱第7の1項及び2項により、会長が指名することとなっております。

これから、委員(案)を配付いたしますので、ごらんいただきたいと存じます。

委員につきましては、ただいまお手元にお配りしました(案)のとおりでよろしいでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

○後藤会長 それでは、よろしくお願ひいたします。

次に、部会長ですが、第24次に部会長を務めていただきました越山委員に引き続きお引き受けいただきたいと思ひます。よろしいでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

○後藤会長 それでは、越山委員から一言御挨拶をお願ひいたします。

○越山委員 千葉工業大学の越山と申します。前回に引き続きまして、協議会の設置並びに座長のほうを御指名いただきまして、ありがとうございます。

この協議会は、平成24年に消費者教育の推進に関する法律が制定されときに、各都道府県や自治体における消費者教育を体系的に履行、推進するための関連機関等の連携を基礎とした協議会を設置すべきとの規定に基づくものです。東京都はその法律ができた翌年に協議会をいち早く設置しております。消費者教育は、危険な製品事故の予防のための知識を自主的に学習しておこうとの発想で発展してきましたが、現代では金融、情報・IT、そして様々な契約トラブルの問題等も学習していくことが望まれるようになったため、関連機関が連携して体系的に推進する必要性が生じたことが背景にあります。

今後も引き続いて、協議会が東京都の消費者教育を推進する観点で、さらに充実した消費者教育を意識しながら進めさせていただければ幸いと存じます。どうぞ今後共よろしくお願ひいたします。

○後藤会長 それでは、越山部会長、よろしくお願ひいたします。

なお、浜局長は他の公務のため、ここで退席されます。

○生活文化局長 申しわけありません。よろしくお願ひいたします。

○後藤会長 それでは、審議に入る前に、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 事務局を務めます消費生活部企画調整課長の白石でございます。よろしくお願いいたします。座って失礼いたします。

それでは、資料の確認をさせていただきます。

資料1が、委員名簿になります。

資料2が、幹事・書記名簿になります。

資料3につきましては、3-1が「東京都消費生活基本計画について」になります。資料3-2が「東京都消費生活基本計画の策定について」のプレス資料となっております。

続きまして、資料4が「平成29年度東京都消費生活基本計画の具体的施策の状況」になります。

資料5が「平成29年度東京都消費者教育推進計画の具体的施策の状況」になります。

資料6が「平成29年度東京都消費者教育アクションプログラムの取組実績」になります。

続きまして、資料7につきましてはA3の資料になりますが、「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総括」になります。

資料8が「平成30年度東京都消費生活基本計画における取組予定」になります。

最後になりますが、資料9が「今後の審議会スケジュール（案）」になります。

このほか、参考資料といたしまして、「東京都消費生活基本計画及び東京都消費者計画推進計画の具体的施策」の水色のフラットファイルの資料がございます。

参考資料の②としまして、「東京都消費生活基本計画具体的施策一覧 総事業数115」、A3の資料がございます。

続きまして、「東京都消費生活基本計画」の冊子と「都民の暮らし輝く東京2018」の小冊子をつけてございます。

前期の計画になりますが、「東京都消費生活基本計画」と「東京都消費者教育推進計画」、「東京都消費者教育アクションプログラム」の冊子がございます。

このほか、審議会の運営要綱をおつけしております。

不足している資料がございましたらお知らせください。

なお、本日は東京都で作成いたしましたチラシ、リーフレット等もお手元にお配りしておりますので、後ほどご覧いただければと思います。

また、恐れ入りますが、「東京都消費生活基本計画」の冊子、「都民の暮らし輝く東京2018」の小冊子、前期計画の「東京都消費生活基本計画」及び「消費者教育推進計画」「消費者教育アクションプログラム」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、終了後はお持ちにならず、机上にお残しいただけますようお願いいたします。

○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。

初めに、議事（1）の「東京都消費生活基本計画の改定について」です。

○企画調整課長 それでは、今回改定いたしました東京都消費生活基本計画の概要につい

て説明いたします。

お手元の資料の3-1「東京都消費生活基本計画について」をご覧ください。

初めに、計画策定の経緯でございますが、私どもでは、東京都消費生活条例に基づく「東京都消費生活基本計画」と、消費者教育推進法に基づく「東京都消費者教育推進計画」の二つの計画を所管しております。両計画の計画期間が平成29年度までとなっていることから、一昨年5月、知事より当審議会に対しまして、計画の策定に関する基本的考え方について諮問を行い、昨年2月に答申をいただいております。その後、都におきまして、答申を踏まえ、計画の検討を進め、中間まとめの公表、都民意見の募集を経まして、3月末に計画を策定・公表しております。

続きまして、計画改定の考え方でございますが、二つの計画を一体的に改定いたしまして、消費者教育を政策の柱に位置づけるとともに、この消費者教育に今日的な課題でもございます「持続可能な消費の普及」を加え、全体を五つの政策の柱に再構築をしております。

また、各施策をするに当たって特に留意すべき事項を、計画全体を貫く「視点」として新たに設定をいたしました。

視点1は、「主体的な消費行動への変革の促進」でございます。視点2としましては、「情報通信技術の進化やグローバル社会への対応」でございます。視点3は、「様々な主体のつながりと連携による取組の強化」でございます。

裏面をごらんください。「政策の柱と主な取組」を記載しております。

政策の1「消費者被害の未然防止と拡大防止」のうち、被害防止のための注意喚起・情報発信では、年齢層に応じた効果的な情報発信や外国語による情報提供の充実などに取り組んでまいります。また、見守りによる消費者被害の防止と早期発見では、高齢者を見守るネットワークの構築に向けた支援や消費者被害を防止する見守り人材の育成にも取り組んでまいります。

政策2「不適正な取引行為等の排除と健全な市場の形成」では、悪質事業者の取り締まりや不当表示に対する監視強化に取り組んでまいります。

政策の3「消費生活の安全・安心の確保」では、事業者等と連携した安全対策の推進のほか、安心して商品・サービスを選択できる取組としまして、安全に配慮した商品の普及を支援してまいります。このほか、災害時における物資の確保を通じた消費生活の安心確保にも努めてまいります。

政策4「消費者教育の推進と持続可能な消費の普及」では、主体的に選択・行動できる消費者に向けた消費者教育を推進するため、学校において消費者教育を担う教員に対する支援や、成年年齢引き下げを見据えた消費者教育の充実に取り組んでまいります。また、持続可能な社会の形成に貢献する消費者行動の促進では、エシカル消費の理解促進や、エシカル消費に資する食品ロス・食品廃棄物の削減、被災地支援につながる商品等の購入促進、福祉施設の自主製品の普及に取り組んでまいります。

政策5「消費者被害の救済」では、消費生活トラブルの解決に向けた相談対応としまして、消費生活総合センターの相談機能の充実や、区市町村の消費生活相談窓口の支援・連携に取り組むほか、被害回復に向けた取組としまして、被害救済委員会によるあっせんや、特定適格消費者団体への支援を行ってまいります。

以上が計画の概要の説明となります。

続きまして、PR冊子、「都民の暮らし輝く東京2018」について説明いたします。

本日は、皆様の机上に配付させていただいておりますので、ご覧いただければと思います。この冊子は、消費生活基本計画の内容を広く都民の方に御理解いただくために、初めて作成をいたしました。

表紙をごらんください。今回、エシカル消費の実践的な取組としまして、表紙にFSC認証紙を使用しております。右下に「FSC」というマークがございますが、これは森林認証制度を実施する国際機関が責任ある木質資源を使用した紙であるということを認証したものでございます。

また、冊子の裏面をごらんください。「消費者ホットライン188（いやや）」のシールをつけております。冷蔵庫など目立つところに張っていただき、活用していただくことを期待しております。

恐れ入りますが、表紙をおめくりいただき、目次をごらんください。この冊子では、人に着目をしまして、計画のうち今年度の主な取組を乳幼児、若者、高齢者など、世代別にわかりやすく取りまとめております。また、4コマ漫画やイラストを活用した消費者被害や身近で起きる事故に関する注意喚起情報、クーリングオフの解説なども掲載しております。

エシカル消費につきましては、特集ページを組みまして、実践例や認証ラベルの紹介、エシカル消費に関連する都の施策などを掲載しております。

また、QRコードを活用し、詳細な内容を知りたい方をホームページ等に誘導する工夫も行っております。

この冊子は、都や区市町村の消費生活センターのほか、講座やイベントを通じて幅広く配布するほか、ホームページにも掲載しております。

東京都消費生活基本計画の改定に関する説明は以上でございます。

○後藤会長 続きまして、議事の（2）「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進捗状況について」ですが、東京都は毎年度、この基本計画の各施策について実績を当審議会に報告することになっております。都は、審議会での意見を尊重して、施策に反映していくこととなっております。

それでは、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、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きまして、お手元の資料4から7までで説明させていただきます。

初めに、資料4「平成29年度東京都消費生活基本計画の具体的施策の状況」をごらん

ください。表題の下の枠囲みに計画の基本的な考え方を記載してございます。ただいま、会長から御説明ございましたが、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、各施策・事業につきまして、本審議会に実績を報告し、いただいた御意見を施策・事業に反映することとしております。

なお、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水色のファイル、参考資料①に各事業を取りまとめてございます。事業数が大変多くございますので、本日は重点施策に絞りまして、資料4で説明をさせていただきます。

資料は、左から事業番号、施策名、29年度の主な取組状況、取組による成果を記載しております。

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。

事業番号2-1-1、悪質事業者に対する取り締まりの徹底につきましては、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をいたしました。立入指導を含む立入調査（16件）、行政処分等（11件）、情報提供（2件）を実施し、被害拡大の防止と消費者への周知につなげております。

2-1-2、5都県及び関係機関との連携でございます。埼玉、千葉、神奈川、静岡、この5都県を中心に事案ごとに連携を図りまして、合同の立入調査（3件）、合同指導（19件）を実施いたしました。このほか消費者庁との連携による合同調査も実施しております。

続きまして、2-2-2、不当表示に対する監視等の徹底では、「打消し表示」について重点調査を実施するほか、インターネット上の広告監視を行い、不当表示につきましては指導を実施いたしました。また、都で初めてとなります景品表示法に基づく措置命令を行っております。

裏面に移らせていただきます。事業名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。このコンプライアンス講習会につきましては、事業者団体のニーズに応じた出前型の講習会も試行で実施しております。

続きまして、重点施策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、4-2-3になりますが、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いたしまして、平成29年度の消費者教育アクションプログラムを策定するほか、消費生活基本計画の改定につきましては、成年年齢の引き下げを見据えた若年層への消費者教育の充実や、エシカル消費の理解促進などの御意見をいただき、新しい計画に反映させております。

続きまして、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。

3ページをごらんください。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、子供のベランダからの転落防止について提言を受けまして、関係機関と連携して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ております。また、これまでのヒヤリ・ハット調査などの情報をわかりやすく取りまとめた総合啓発誌「Safe Kidsー子供を事故から守るためにー」を作成しております。本日は、ベランダからの転落事故防止のための注意喚起のリーフレットと「Safe Kids」の小冊子を机上に配付させていただいております。

続きまして、1-1-12、消費者被害防止啓発でございます。高齢者の悪質商法被害防止キャンペーンを9月に、若者向けのキャンペーンを1月から3月にかけて、近隣の県などとも連携して広域的に展開をしております。本日は、若者向けのキャンペーンで作成しました動画をご覧ください。正面のスクリーンをご覧ください。

(動画視聴)

○企画調整課長 こちらの動画は、元SKEの平松可奈子さんが出演し、さまざまな悪質情報の手口を紹介するとともに、注意喚起と消費者ホットライン188への相談を呼びかけています。ホームページ「東京くらしWEB」のほか、東京都公式動画チャンネル、SNSを活用した動画広告、交通広告、街頭ビジョン、就職採用情報サイトの動画広告などで配信をしております。このキャンペーンでは、ポスターの掲示やリーフレットの配布、キャンペーンキャラクターによる啓発活動もあわせて実施をしております。

続きまして、重点施策の4に移らせていただきます。4ページをごらんください。「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、前年度からの継続案件3件、審議付託案件4件の合計7件を処理しております。

1-2-6、消費生活相談体制の充実になります。平成29年度の消費生活総合センターの相談件数でございますが、速報値としまして、2万7,857件と前年度より若干の減少となっております。センターにおきましては、在留外国人等を対象としました英語・中国語・韓国語の3カ国語による電話相談や、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など、相談体制の充実を図っているところでございます。

続きまして、資料5「東京都消費者教育推進計画の具体的施策の状況」について御説明いたします。

まず、1-1-2、従業員に対する消費者教育の促進でございます。こちらにつきましては、悪質商法やネットトラブルの対処方法などをテーマに、新入社員向けの講座を9回、中堅社員向けの講座を4回実施しております。

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いたします消費者問題マスター講座、こちらに区市町村の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を受け入れております。昨年度は、12区市町村から37名の方が受講しております。

恐れ入ります、裏面に移らせていただきます。

2-2-3、消費者教育用教材の作成・活用でございます。昨年度は、小学生向けのウェブ版消費者教育読本「知っているようで知らない『くらしとお金のヒミツ』」を新たに作成しております。また、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の指導書をあわせて用意しております。本日は、こちらのウェブ版消費者教育読本を御紹介させていただきたいというふうに思います。前方のスクリーンをご覧ください。

○企画調整課職員 それでは、ただいま御紹介のあった消費者教育教材を実際のものを使って、一部、皆様にご覧いただきたいと思います。

「知っているようで知らない『くらしとお金のヒミツ』」というタイトルでございます。お金にまつわることを学習するための教材です。主に小学校5・6年生を対象としたものになっております。

メニューは三つございます。まず、一番左のその1は「お金って、いったいどこから来るんだろう？」というもので、家族やまちの人がどんな仕事をして収入を得ているのか、小学校5年生の主人公がまちに出て話を聞きに行くというものです。

真ん中のその2「生活するためには、ぜんぶお金が必要だよ」というのは、家の中の様子を見ながら、家庭で具体的にどのような生活費がかかっているのかを考えるという内容です。

三つ目のその3「お給料の使いみちを考えてみよう！」というのは、お給料を計画的に使って1カ月生活する体験学習を行うという内容のものになっております。

本日は、時間も限られておりますので、その1のみ実際に操作して皆様にご覧いただきたいと思います。

(動画視聴)

○企画調整課職員 このように、まずは家族の会話から始まります。右下の「すすむ」ボタンを押すと会話が進んでいきます。では、しばらくそのまま進んでいきたいとしたいと思います。

(動画視聴)

○企画調整課職員 これ以降も家族の会話が続きますが、時間の都合上、一部スキップさせていただきます。

(動画視聴)

○企画調整課職員 家族の会話が終わると、このように主人公がまちに出て、どんな人がどんな仕事をして収入を得ているのか話を聞きに行きます。具体的に、どうやって話を聞くかという、このように交番ですとか、花屋ですとか、いろいろな建物がまちにありますので、その建物をクリックすると、そこで働いている人の話を聞くことができるという流れになっております。

では、実際に幾つかクリックして見ていきたいとしたいと思います。では、まず交番に行ってみ

ます。

(動画視聴)

○企画調整課職員 交番で働いているのは警察官です。今、画面に出ているように、仕事のやりがいと、苦勞することの説明が表示されて、警察官がどんな仕事であるかということを知ることができます。

では、もう一カ所行ってみたいと思います。では、パン屋に行ってみます。

(動画視聴)

○企画調整課職員 パン屋は、一生懸命に作ったパンをお客さんが食べて喜んでくれるというやりがいがある一方で、毎朝早起きをして準備するのが大変だったり、パンが売れ残ったりすると売り上げも下がって捨てるごみが増える等々の点で苦勞する仕事であるということが学べます。

他にもペットショップですとか、魚屋ですとか、合計14個の仕事について話を聞いて学ぶことができるという教材になっております。

それでは、教材の紹介はこれで終わりたいと思います。

○企画調整課長 消費生活総合センターにおきましては、このほかにこれまで作成したウェブ版消費者教育読本を、法改正や新学習指導要領を反映した内容にしたり、タブレットでも利用可能となるような改定を行うほか、高校生向けに、住まいに関する住環境や賃貸借契約に関する知識を学べるDVD教材なども作成しております。

続きまして、資料6「平成29年度東京都消費者教育アクションプログラムの取組実績」でございます。

こちらの枠内の記載でございますとおり、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。

表1にございます、連携する団体、平成28年4月以降に新たに連携する団体の数の2つの目標につきましては、目標を大幅に超える団体と連携を図ることができました。

一方、三つ目の区市町村における消費者教育推進地域協議会の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市で設置されている状況でございます。

続きまして、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前期の計画につきましては、平成29年度で計画期間が終了いたしましたので、この5カ年の総括につきまして、A3資料の7で御説明いたします。

まず、資料の7-1、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。資料は、左側から具体的な施策の成果、現状・課題、右上段に行政の動き、右下段に新計画において取り組む事項となっております。

成果といたしましては、不適正な取引行為を行う事業者に対しまして、年間110件程度の行政処分・行政指導を行い、広域的な対応が必要な事業者に関しましては、近県5都県と連携した取組を行っております。

また、インターネット等の不当表示に関しましては、年間400件前後の指導を行ってきたところでございます。

さらに、コンプライアンス意識の醸成のための講習会等も実施いたしております。

現状・課題といたしましては、消費者を狙う手口は悪質化・巧妙化しておりまして、事業者も法規制を逃れるために倒産と新会社の設立を繰り返すような状況もございます。

また、高齢者の消費者被害は後を絶たないことから、高齢者の消費者被害を防止する地域の見守り体制の構築も急務となっております。

こうした課題を踏まえまして、新計画におきましては、不適正な取引行為を行う事業者の取り締まりの徹底強化、業界団体との連携によるコンプライアンス意識の向上に向けた支援、それから、高齢者の見守りネットワークの構築を促進していくことに取り組むこととしております。

続きまして、資料7-2、重点施策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。

成果といたしましては、消費者教育推進法に基づく消費者教育推進計画の策定のほか、都における消費者教育推進地域協議会の設置のほか、消費者教育モデル事業の実施など、区市町村の消費者教育の支援を行っております。

現状・課題としましては、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体それぞれが主体的に消費者教育を推進することが必要であることや、消費生活総合センターが消費者教育の拠点として取組を進めていく必要がございます。

また、区市町村における消費者教育推進地域協議会の設置促進に加えまして、「持続可能な開発目標（SDGs）」の発効により、持続可能な世界の発展のため、消費生活行政においても、消費者一人一人の消費行動について留意をしていく必要がございます。

こうした課題を踏まえまして、新計画におきましては、ライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進に引き続き取り組むほか、区市町村に対する支援、持続可能な消費の普及にも取り組んでいくこととしております。

続きまして、資料7-3、重点施策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。

成果といたしましては、ホームページ「東京くらしWEB」、消費生活行政ツイッター、フェイスブックなどのSNSの活用、さまざまな媒体なども活用いたしまして、消費生活関連情報の発信を行ってまいりました。

また、消費者被害の防止啓発といたしまして、高齢者や若者向けのキャンペーンも行っております。

子供の事故防止に向けた情報発信では、抱っこひもからの転落など子供の事故防止に向けた注意喚起や、親子連れのイベント等でパネルや模型を活用した普及啓発などにも取り組んでまいりました。

現状・課題としましては、消費者が必要とする情報が必ずしも確実に届いてない状況に

あることや、高齢者や若者、東京に滞在する外国人に対する的確な情報発信、事業者、関係機関等と連携した安全・安心な商品の普及や商品サービスに係る危害・危険情報の効果的な情報提供も必要であると考えております。

こうした課題を踏まえまして、新計画におきましては、対象となる消費者に応じた広報媒体の選択や情報伝達手段にも工夫を凝らしまして、効果的な情報発信を行っていくことや、安全・安心な消費普及や、危害・危険情報の効果的な発信にも引き続き取り組んでいくこととしております。

続きまして、資料7-4、重点施策4「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。

消費生活総合センターでは、年間約3万件の相談を受け付けております。高度で複雑な相談案件への対応強化を図るため、相談員への高度専門研修の実施、弁護士や建築士等の専門性の高い分野でのアドバイザー制度の活用を行っているほか、被害救済委員会による紛争の解決なども行っております。

また、区市町村の相談窓口の支援を行うため、アドバイザー制度の活用や研修の実施、情報連絡会の開催などにも取り組んでおります。

現状・課題といたしましては、消費生活相談のさらなる充実といたしまして、障害者差別解消法の施行に伴う障害を持つ方の相談対応方法等の充実や、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に伴う、中長期に滞在する外国人に対する相談体制、区市町村の相談機能強化に向けた支援が必要となっております。

こうした課題を踏まえまして、新計画におきましては、障害をお持ちの方や外国人など、今まで相談しづらかった方からの相談機能の充実や区市町村の消費生活相談窓口の支援を行うこととしております。

以上、前計画の総括につきまして、四つの重点施策からを報告させていただきました。

○後藤会長 ありがとうございます。

それでは、議事の(1)「東京都消費生活基本計画の改定について」、それから、議事の(2)「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進捗状況について」の説明につきまして、御意見、御質問がありましたらお出してください。

○とや委員 御説明、ありがとうございます。A3の総括表の資料について、1点伺いたいことがあります。

資料7-4の東京都消費生活総合センターの機能の充実というところです。この中の現状と課題の中に「障害者差別解消法の施行に伴い、障害を持つ相談者への相談対応方法等の強化・充実が求められる」というふうにあります。1点伺いたいんですけれども、これまで障害を持つ方々に特化した取組、対応についてはどのようなものがあるのか、どういった取組をしてきたのかをまず確認させていただきたいんですが。

○消費生活総合センター所長 消費生活総合センターの所長、戸澤でございます。

障害者の関係でございますけれども、視覚障害者からの相談に関しましては、電話相

談・来所相談とも一般相談と同様な形で対応させていただいているところでございます。また、声による対応が難しい聴覚障害者等が来所した際には、筆談で相談を受け付けておりましたけれども、28年7月からタブレット端末を活用した遠隔手話通訳サービスを活用して対応しているという状況でございます。こちらは東京都のICT遠隔手話通訳等のモデル事業ということで、それを施行してきたというところでございます。そのほか、十分なコミュニケーションをとることが難しい障害者に対しましては、事業者との交渉が必要となる場合は、家族や支援者の同伴をお願いしているという状況でございます。平成28年4月に障害者差別解消法が施行されたということですので、これまで以上に視覚障害者や聴覚障害者等の状況に配慮し、適切に対応していく必要があるというふうに考えてございます。

なお、電話相談が困難な聴覚障害者等につきましては、これは30年度の話になりますけれども、電子メールによる相談を今年度中に新たに開始し、相談対応の充実を図っていく、そういう予定でございます。

以上でございます。

○後藤会長 はい、よろしく申し上げます。

○とや委員 御説明、ありがとうございます。障害者差別解消法の施行を受けて、昨年だと思えますけれども、国民生活センターが全国の消費生活センターの調査をしているというふうに報じられているのを拝見させていただきました。そのときに、相談対応で困ったことや難しいことと感じたことがあったと回答しているセンターは9割に上ったということです。さらに、その大半が聞き取りや意思疎通がしにくいというふうに報じられておりました。相談時に専門家あるいは支援者が入ることで相談がスムーズに進むと言われていいます、今お話もありましたけれどもね。こうした現状をさらに拡充をしていただきたいと思っております。今回、今年度については新計画について聴覚障害者向けに電子メールによる相談を開始する、あるいは消費生活相談の利用促進を図るというふうに書いてあるんですが、こちらの冊子を拝見させていただいたんですけれども、大変よくできているんですけれども、やっぱり障害者の皆さんの相談件数、トラブルが非常に多くなっているということを考えますと、障害を持っている方を家族にお持ちの方、あるいは支援者の方が読めるような形でぜひ工夫をしていただきたいなど、これを読んでいて私は思いました。もうできているものですので、改訂時にぜひ御検討をお願いしたいと意見を申し上げておきます。

以上です。

○後藤会長 ありがとうございます。この関係については、これでよろしいでしょうか。

それでは、他の事項について、御意見あるいは御質問ありましたら、よろしくお願いたします。

石戸谷委員、申し上げます。

○石戸谷委員 具体的施策の進捗ということですが、資料を読みますと、まず、重

点施策1の関係で、2-1-1、悪質事業者に対する取り締まりの徹底のところなんですけれども、全国的に特商法の執行困難事例が多くなっているということで執行件数が減少傾向にあるということで心配しておったんですけれども、この取り組んでいただいた案件がまとまってきて、最後はまとまった数字になっておりますのでよかったなと思っております。改正特商法で執行関係の手当てもかなりなされたところでありますので、引き続き積極的に執行をお願いしたいと思います。

それと、2-1-3の法制度上の問題点に係る国への働きかけ等というところですけども、これも東京都のほうからコンスタントに国に対して提案要求を出していただいております。執行現場からの提案は非常に重要なところであるんですけども、実際には地方自治体のほうから意見が出るというのが少なく、東京都の意見というのは非常に貴重というか重要だと思いますので、引き続き出していただきたいと思っています。今後考えられる点については、次の議題のところでも申し上げたいと思います。取組による成果というところに挙がっておりますとおり、ここに書いてあるほかにも特商法関係で提案がかなり執行関係含めて反映されているというところがありますので、ぜひこれは継続的にお願いしたいと思います。

それから、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の項目のところなんですけど、1-2-4、消費者被害救済の充実のところでありまして、消費者被害救済委員会の点ですけども、取組の成果で、同種事例・相談における解決の指針を提示することができたということでもありますけれども、これはそのとおりかなと思います。とりわけ、今まで出していただいたのを拝見している中で、去年の9月に報告された健康食品の定期購入に係る係争に関する報告は大変タイムリーであり、トラブルが全国的に非常に多くなっているというところで、これをどうやって実務処理するか検討しているというところでタイムリーに出していただいて、内容的にも大変充実して、理論的にも実務的にも、確かにここに書いてあるとおり、全国的にこの解決の指針を提示するという意義を十分に尽くしているのではないかなと思っておりますので、引き続き、その趣旨で積極的にいろんな論点でこういうようなものを継続してやっていただければと思います。

以上です。

○後藤会長 ありがとうございます。

都からは何か、ただいまの御発言について、特に御質問ということはないかなと思いますが、何かございましたらお願いいたします。

○消費生活部長 ありがとうございます。東京都は、まさに相談や法執行の現場を持ってありますこととか、被害救済委員会でも外部の専門家のお力もおかりして、積極的に取り組んでいるところです。そこでの成果を国に対してもお伝えして、より大きな成果を上げられるように今後も頑張っていきたいと思っております。今後ともお力添えのほど、よろしくお願いいたします。ありがとうございます。

○後藤会長 ありがとうございます。

他に何かございますでしょうか。

はい、原田委員、よろしく申し上げます。

○原田委員 ありがとうございます。ちょっと間抜けな質問で申しわけないんですけども、消費者相談という、資料7-4でも、いろいろな現状や課題というようなところをお話しいただいたかと思うんですけども、そもそも消費者相談の消費者というのはどういう方々を指しているのかというか、どういう方々が対象で、基準か何かでお受けされていらっしゃるのか。なぜこんな質問をするかといいますと、今、このまさに現状と課題のところを書いてあるように、年々複雑化・高度化するということで、特にインターネットの取引みたいなものは非常に複雑化していると。特に、最近はいろいろなプラットフォームというのが出てきて、例えば個人間取引とか、それもその商品を買ったりすると。個人の方も買ったりすると。物以外にも、例えばシェアリングエコノミーみたいないろいろなスキルを買ったりとか、カリスマ主婦みたいな人が料理に、個人の方のところに行ったりとか、いろいろな取引をする中で、一言に個人間取引といっても、そのどこまでが消費者なのかというようなところがなかなか曖昧になってきた。カリスマ主婦が取引するのが、じゃあ消費者と言えるのか、事業者と言えるのかと。そういう方々から相談があったときに、どういうところで消費者相談というふうに受けとめていらっしゃるのか。それとも、それは売り主、事業者さんとしての相談として対象としていないのか。さらなることを言うと、それがはっきり決まっていなくて、こういうような問題の話が出てきたときに、消費者センターさんの中で格差が生まれてくると。そうすると、ここでは受けてもらえる、ここでは受けてもらえないみたいなふうに格差が出てくる可能性も、何かこう予想がされたので、どういう方々を消費者相談として、その消費者として捉えて、お受付をされているのか、何か基準みたいなものがあれば教えていただければと思います。

○後藤会長 お願いいたします。

○消費生活総合センター消費生活専門課長 恐れ入ります、消費生活専門課長の西尾でございます。お答えさせていただきます。

おっしゃるとおり、今、個人間売買、サービスも含めまして、個人間で契約をするということが多くなっております。それについて、消費生活センターでどこまで助言をするか、非常に難しい問題でございます。基本的に売り主、買い主いずれの方からも御相談があった場合にはそれなりの御助言はさせていただくということにしております。ただ、なかなかやはり個人間の問題ですので、あっせんをするというところまでには踏み込まないのが現状かと思っております。個人間売買における考え方を相談者の方にお話をし、基本的にはこういう取引であるからお互いに説明を尽くさなければならない、その中で説明が不十分な点がありましたら、そこはお互い譲り合ってお考えになったらどうでしょうかということで御助言を申し上げるのが消費生活相談員の基本だと考えております。これは東京都のセンターではそういうふうに行っているというところは非常に多くあるんですが、都内の消費生活センターでも、恐らく同じぐらいのことは申し上げているのではないかと考えて

おります。おっしゃるとおり、こういう社会がインターネットでつながっている状況ですと、どこまでが消費者で、どこまでが事業者か、曖昧になってきております。今後も少し研究を重ねまして、具体的にどこまで消費生活センターとして、それぞれにどういう助言をすべきなのか、その辺のことは今後もより検討を進めていきたいと思っております。

○原田委員 ありがとうございます。

○後藤会長 よろしいですか。

○原田委員 はい。

○後藤会長 それでは、他にございますでしょうか。

はい、よろしく願いいたします。

○福島委員 この審議会に参加するに当たって、地域でこういう消費者問題に関するちょっとテーマで集まって議論するような場を持ってみました。集まってくれた方が高齢な方が多かったせいもあるんですけども、やっぱり一生に一度しか経験しないようなことというのは非常に難しいみたいなことをおっしゃっていて、やっぱり住まいのメンテナンスとか、あと葬儀に関することとか、やっぱり長い人生を生きてこられていても、まだ経験したことのないようなことには不安を感じるという声がたくさんありました。そして、やっぱり地域でそういうことを、教育を受けたいという声もありました。この資料を見せていただくと、例えば区市町村における消費者教育推進協議会、これの設置が目標に達していないとか、あとは、すばらしいお話だと思うんですけども、高齢者の消費者被害を防止するための見守り体制の構築、こういうようなことが出ておりますけれども、地域包括ケアとか、とにかくつながりというのはどっちかといえば薄くなるほうに行っていて、こう書いてあるのはいいんですけども、実際、例えば協議会をつくろうと思ってもなかなか広がらなかつたりとか、こういう見守り体制を構築しようと思っても、世の中、関係が薄くなっている方向に行っていると。こういうことに関してはどういう対策をお考えかをちょっと教えてください。

○消費生活総合センター活動推進課長 消費生活総合センターの活動推進課長がお答えさせていただきます。ありがとうございます。

まず、地域での消費者教育というお話が一つ目にはございました。その場合、私どもの消費生活総合センターは飯田橋に本部がありまして、そのほかにも立川にも多摩消費生活センターという事業所を持っております。その2カ所に集まっていただくという形での消費者教育、年間7,000名程度、私ども主催の講座にお越しいただいているんですが、実際には地域の方々、なかなかその2カ所にお越しいただくということは難しいですので、出前講座という形で届ける消費者教育ということに力を入れております。昨年度でも300回を超える形で、私どもの消費者啓発員を派遣させていただき、2万人以上の方々にそういった学習の場を提供させていただいているということが1点ございます。今後とも私どももいろんな形でPRに努めまして、地域の方々のそういった消費者教育のニーズがありましたら、ぜひお役に立ちたいというふうに思っている次第です。

それともう一つ、見守りネットワークのお話がありました。私ども都としましては、2024年までの間に、ぜひ全ての区市町村にこういった見守りネットワークを構築をしていただき、それを支援する形を通じて、消費者、特に高齢者の消費者被害の防止についても何とかお役に立ちたいというふうに思っている次第です。今、区市町村もそれぞれ取組はされているんですけども、その中では、それぞれ区市町村の実情の中でハードルが幾つか、いろんなパターンがあります。もちろん、例えば地域包括センターですとか、そういった地域での福祉を中心とするネットワークについては、ある程度、今できてきているところが多いですし、そういったものに、例えばこういった消費者被害のお話も、ぜひそこに目配りをしていただく形で、高齢者の消費者被害防止のネットワークというのはいかに強化できるように進めたいというふうに取り組んでいるところでございます。私どもも、モデル事業という形で、例えば先ほどの出前講座、あるいはお笑いを通じて出前寄席みたいな形で、地域の方々が楽しみながら学んでいただけるようなことも支援をしながら、配布するグッズも提供するといった形でいろいろ支援をしながら、自治体の取組のよいところ、いろいろ情報を収集しまして、それを他の区市町村に提供する形で少しでも進むように取組を進めているところでございます。進め方そのものは2年半ほど前に、この消費生活対策審議会で見守りネットワークの構築に向けての答申をいただいているんですけども、それにのっとなって3年目に今至っているところでございます。今後またさらに取組を何とか進めて、高齢者消費者の被害防止に向けた取組を進めていきたいというふうに考えております。

簡単でございますが、私からは以上でございます。

○後藤会長 福島委員、よろしいでしょうか。

○福島委員 はい。

○後藤会長 よろしいですか、はい。

それでは、他にございますでしょうか。

はい、よろしくお願いたします。

○阿部委員 よろしくお願いたします。今、見守りについて、いわゆる被害防止については具体的にお話をいただきました。ありがとうございます。資料を見させていただきますと、7-1にもお書きいただいておりますけれども、高齢者の相談が3万件を超えていること、それから、重点施策のところの4で、相談の充実体制というところにおける質問です。例えば高齢者の方の訪問販売で、75歳以上の方の相談が多いとありますが、被害、回復について、都としては、専門グループにおいては、例えば福祉協議会や包括などとか、連携という形で被害回復にされるのかなと思いますが、具体的にどのようにされるのかというのを伺いしてもよろしいでしょうか。

○消費生活総合センター所長 それでは、高齢者のまず相談に関してなんですけれども、現在、東京都のほうでは高齢者相談の専門グループ、こういったものを設置するとともに、高齢者被害の110番ですとか、あるいは高齢消費者の見守りホットラインを開設するな

ど、相談体制を強化してきているというところでございます。さらに、平成29年度は高齢者被害防止キャンペーンの一環として、特別相談というものを50区市町村、消費者団体と協働で実施し、集中的に相談を受け付けたというところでございます。

高齢者相談の中でも内容的に多いのが、やっぱり放送コンテンツの関係ですとか、あるいは有料サイトの利用料の架空請求、こういったものがあるというところでございます。高齢者の場合、平均の契約金額も通常の場合と比べてかなり高額ということですので、ここら辺の相談のほうは引き続きやっていきたいというふうに考えているところでございます。

また、相談以外に関しても、高齢者に関していろいろやっておるところでございます。高齢者の被害防止キャンペーンですとか、そういったものもやっているというところがございます。

相談の具体的な中身については、また担当の課長のほうから話をしてもらいたいと思います。

○消費生活総合センター消費生活専門課長 恐れ入ります、専門課長のほうから高齢者の御相談が入ったときの対応ということでお答えさせていただきます。

まずは高齢者の方、御本人の場合もありますし、周りの方からの御相談の場合がございます。いずれにせよ、どういった状況なのか詳しい聞き取りをいたしまして、その方の被害の回復のために何をできるか、その辺の助言をさせていただきます。あっせんに入る場合が非常に多いということになるかと思えます。高齢者の場合、御自分でなかなか動くということができないものですから、消費生活センターの相談員が事業者との間に入りまして、消費者の方はこう言っているけど、どうですかというようなあっせん交渉をするということになるかと思えます。

プラス、その方が、例えばおひとり暮らしであったり、あるいは高齢者だけの御家庭だったり、周りに直接的な支援をしていただけるような御家族がいない場合、これが非常にふえてきておまして、そうした場合には、多くの方が介護認定等を受けていらっしゃる場合が多いものですから、地域包括支援センターに私どもの相談員が連絡をとりまして、その地域包括支援センターの御助力を得ながら問題解決に当たっていくということになるかと思えます。プラス、その被害が一つ回復した後の、その後のまた再度の被害ということが非常に考えられるものですから、地域包括支援センターの方には見守りをお願いしているところがございます。時には御自宅まで行っていただいて状況を確認いただくとか、そういうこともお願いしております。そういった地域包括支援センターなど、高齢者福祉部門との連携を消費生活部門がいかに進めていくか、これが数年来の課題でございまして、徐々にそういった区市町村の地域のいろいろな施設と連携をとりつつ、消費生活相談を処理しているというところが現状でございます。

以上です。

○阿部委員 ありがとうございます。連携が難しいというお話はよく相談員から聞くも

のですので、今、大変参考になるお話を伺えてよかったですと思います。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した。

御発言が続いておりますけれども、次の議事もありますので、ここまでとさせていただきます。

次に、議事の（３）「東京都消費生活基本計画の取組予定について」でございます。改定した計画に基づき、今年度の取組予定について報告があるとのこと。

では、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、新しい計画に基づく今年度の取組予定につきまして御説明いたします。

各施策の具体的な取組状況につきましては、お手元にお配りしましたA3の参考資料②の各事業を取りまとめてございますが、事業数が大変多くございますので、本日は当局の事業に絞りまして、資料8で御説明させていただきます。

それでは、資料8をご覧ください。左から事業番号、施策名、施策概要、平成30年度の見守りネットワークの構築促進になります。私どもでは、2024年度までに全区市町村での見守りネットワークの構築を目標に掲げております。その実現に向けまして、今年度は、高齢者見守り人材向けの出前講座の実施に加えまして、高齢者の見守り体制の充実を目指す区市町村に対しまして、きめ細かな支援を行うモデル事業を実施してまいります。

初めに、政策1「消費者被害の未然防止と拡大防止」になります。

1-1-1、ホームページ「東京くらしWEB」等による消費生活情報の総合的な提供におきましては、今後、中長期的に滞在する外国人の増加が見込まれることから、外国語の英語・中国語・韓国語による消費生活トラブル等に係る情報提供の充実を図ってまいります。

続きまして、3ページをごらんください。1-2-1、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促進になります。私どもでは、2024年度までに全区市町村での見守りネットワークの構築を目標に掲げております。その実現に向けまして、今年度は、高齢者見守り人材向けの出前講座の実施に加えまして、高齢者の見守り体制の充実を目指す区市町村に対しまして、きめ細かな支援を行うモデル事業を実施してまいります。また、区市町村における現状と課題を把握できるよう、「取組状況チェックシート」を作成いたしまして、集計結果を区市町村にフィードバックすることで取組の促進を図ってまいります。

続きまして、4ページをご覧ください。1-2-5、高齢者に多い消費者被害を減らすための対策の検討でございます。事業者及び事業者団体に対しまして、コンプライアンス講習会などを活用し、条例で規制されている「不当勧誘行為」等の禁止事項等について記載したチラシを配布し、法令を遵守した営業活動の徹底を呼びかけてまいります。また、消費者が意にそぐわない勧誘を、より断りやすい環境づくりに向けまして、高齢者や家族等の高齢者の見守りをしている人に対しても条例の規制内容等を周知してまいります。

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」になります。

2-1-1、悪質事業者に対する取り締まりの徹底では、都内消費生活センターに寄せられた相談情報や都民からの通報により収集した情報など、専門的に調査・分析し、適切な法執行先へとつなげる情報管理班を新たに設置しております。また、都民から直接通報いただいております悪質事業者通報サイトをリニューアルしまして、消費者被害の端緒情報をより多く収集していきたいと考えております。

続きまして、5ページになります。2-1-2、不当表示に対する監視等の徹底になります。ただいま御説明しました通報サイトのリニューアルにおきまして、景品表示法に関する通報の受付を新たに開始いたします。また、消費生活センターから、不当表示に関する情報提供の受付も開始し、不当表示に関する端緒情報をより多く収集する予定としております。

続きまして、6ページの2-2-1、事業者のコンプライアンス意識の醸成でございます。従来の集合型のコンプライアンス講習会につきましては、受講後の社内展開を見据えまして、法務担当者や教育・研修担当者等を主な受講対象として実施するほか、出前型の講習会につきましては、事業者団体等のニーズを踏まえ、きめ細やかな講習内容として実施をしております。

続きまして、8ページに移らせていただきます。政策3「消費生活の安全・安心の確保」でございます。

3-1-2、商品等安全対策協議会における消費者・事業者の協力による商品等の安全対策の推進では、さまざまな手段により収集した商品等に関する危害・危険情報からテーマを選定しまして、テーマに基づく安全対策の検討・協議を行ってまいります。

続きまして、12ページに移らせていただきます。政策4「消費者教育の推進と持続可能な消費の普及」になります。

4-1-2、ライフステージに応じた消費生活情報の提供では、紙媒体の消費生活情報紙「東京くらしねっと」を今年度から主に高齢者向けの記事構成として発行いたします。若者につきましては、ホームページ「東京くらしWEB」に消費生活に関連した情報を掲載し、SNS等を活用した情報発信を実施してまいります。また、高校生を対象としまして、悪質情報の手口や相談窓口の紹介、消費者市民社会など、消費生活に関連した情報を幅広く掲載したノートを作成し、配布することとしております。

続きまして、15ページに移らせていただきます。4-1-12、区市町村における消費者教育推進体制の整備等への支援では、区市町村における消費者教育推進地域協議会の設置や消費者教育推進計画の策定に向けまして、区市町村の方針に応じて個別に働きかけや助言を行うなど、実情に合った支援を行ってまいります。

続きまして、16ページ、4-1-14、消費者教育教材の作成では、児童・生徒が消費者としての意識を持ち、社会の中で主体的に判断し行動できる力を身につけるための教材として、ウェブ版消費者教育読本の新作を作成いたします。また、情報が古くなっているものや形式が使いにくくなっている教材につきましては、順次、改訂を行うほか、消費

者教育DVDも新作も作成してまいります。こうした教材につきましては、教員向け講座など、積極的な活用を働きかけてまいります。

続きまして、17ページに移らせていただきます。4-2-1、エシカル消費の理解の促進でございます。今年度、普及啓発のための動画作成やホームページ「東京くらしWEB」上に特設ページを作成するほか、普及啓発のグッズ・チラシを作成いたしまして、イベントにおける普及啓発にも取り組んでまいります。

続きまして、18ページ、政策の5「消費者被害の救済」になります。

5-1-1、高度専門的な消費生活相談では、専門分野グループによる効率的・効果的な相談処理の実施を引き続き行ってまいります。また、外国人からの相談に対応するため、通訳派遣に加えまして、通訳を介した電話による三者間通話を引き続き実施するほか、障害者差別解消法の趣旨を踏まえまして、聴覚障害者向けの電子メール相談の開始を予定しております。心のケアが必要な相談者への対応強化を図るため、消費生活相談カウンセラーの活用や、若者・高齢者を対象とした特別相談も実施してまいります。

続きまして、5-1-6、区市町村消費生活相談窓口の支援では、消費生活相談アドバイザー及び相談員の派遣や消費生活相談カウンセラーの活用、区市町村消費生活行政担当職員等の情報連絡会・研修を開催いたしまして、区市町村の消費生活相談窓口の支援を行ってまいります。

続きまして、20ページに移らせていただきます。最後になりますが、5-2-2、特定適格消費者団体の支援でございます。特定適格消費者団体が集団的消費者被害回復訴訟を円滑に遂行できるよう、連絡会の開催や情報交換の実施、裁判手続に対する資金の貸し付けなど、総合的な支援を行ってまいります。

今年度の主な取組に関する説明は以上でございます。

○後藤会長 それでは、議事の(3)「東京都消費生活基本計画の取組予定について」の説明につきまして、御意見、御質問がありましたら御発言ください。よろしく願いいたします。

お願いします。

○加藤委員 就職活動をあらかず言葉に「就活」という言葉があると思うんですけども、最近、一方で自分の人生の終末をどう迎えるかというために活動することをもじって「終活」と言うことを最近よく耳にします。人によっては書物で勉強したり、講座を受けたりして情報収集する人がふえているんですけども、先ほども福島委員のほうから葬儀というお話が一部ありました。葬儀につきましては、地元の方などから思ったような葬儀にならなかったとか、見積もりに比べて後から高額な請求をされたなどのことがよくあります。葬儀というのは当然、突然起こるものですから、事業者を比較して判断するといった対応が非常に難しいと思うんですけども、一生に何度も経験するものではないため、トラブルが起こらないよう、行政による注意喚起が非常に必要ではないかというふうに考えております。それで、この消費生活センターでの相談状況とあわせて確認をしたいと思っております。

先ほどの議題で聞いてもよかったんですけど、今後の取組のこともありますので、ここでちょっと質問させていただきました。よろしくお願いします。

○消費生活総合センター相談課長 では、センター相談課長からお答えいたします。

都内の消費生活センターでは、葬儀に関しまして、毎年100件程度の苦情が入っております。主な内容としましては、当初の見積もりより高額になったですとか、料金体系が不明確、サービス内容や料金についての説明が不足しているといったものが見受けられます。そうした際の対応でございますけれども、料金や内容について不明瞭な部分があれば事業者によく確認をするということをアドバイスいたしております。

それから、契約後に当初の見積もりを超える高額な請求を受けたり、納得がいかない請求を受けた際には、事業者に根拠を求めること、状況によっては減額交渉ができる場合もあることもアドバイスしております。標準的な料金を確認したい場合などは、業界団体の相談室を紹介するなどということもございます。委員からのお話のありました消費者に向けた注意喚起については、今後とも検討していきたいと思っております。

○後藤会長 はい、お願いします。加藤委員、よろしくお願いします。

○加藤委員 葬祭業は資格が要らないんですね。最近、事務所を持たずにインターネットで葬儀を請け負うという、こういう個人の事業者もふえておりまして、トラブルが大変多いということを聞いております。こうした動きも踏まえまして、葬儀に関する消費者トラブルに対しましては、「東京くらしWEB」のホームページでの注意喚起も含めまして、今後の取組として、ぜひ丁寧な対応をお願いしたいというふうに思います。

以上です。

○後藤会長 ありがとうございます。

他にございますでしょうか。

はい、よろしくお願いします。

○木村委員 御説明、ありがとうございます。先ほどの説明にはなかったのですがけれども、食品の表示について、意見を言わせていただきたいと思っております。私ども主婦連合会では、食品の表示について取り組んでおります。それで、東京都においても食品の表示の中で、ユニットプライス、いわゆる単位価格表示制度というものについてですがけれども、東京都の条例でも制定されておりまして、きちんと表示されていることは存じています。私どもは昨年度、ユニットプライスについて消費者アンケートを行いました。その結果として、「ユニットプライスという言葉が知らなかった」という消費者がかなり多く、回答者の約3分の2です。「表示を見たことがある」という方は約6割いらっしゃいました。そして、「表示を見たことがある」という方のほとんどが「知っているので活用している」という回答をしていますが、ただ、現状は表示が充実していません。具体的に申しますと、文字が小さくて、どこに表示しているかわからない、位置がわかりにくいということで、わかりやすく統一された表示がされていないということがわかりました。このユニットプライスというのは法律ではなくて、条例で定められているものですから、決められている

自治体と決められていない自治体がございます。以前はかなりの自治体に決められていましたが、徐々に廃止になりまして、最近、廃止された自治体では、「消費者が求めているから」という理由で廃止されたと聞いております。ただ、今回、このアンケートでは、消費者が決して求めているわけではなくて、逆に知らない、充実していないということから使われていないのではないかと私どもは思います。ここで意見を申したいのは、食品の表示というのは、食品だけではないですけれども、商品の表示というのは商品のアピールであり、消費者にとっては選択のツールであると思います。そのためには、どの売り場でもきちんと表示されていて、選択しやすいようにわかりやすくあるべきだと考えております。ですから、東京都でも、このユニットプライスについて、今後わかりやすいように表示していただけないかとここで意見を言わせていただきたいと思います。

ユニットプライスですけれども、東京都は、例えば調理冷凍食品の表示では、国に先駆けて原料原産地の表示制度のときに大変きちんと取り組まれています。先ほど御挨拶にもありましたけれども、東京都は全国の自治体をリードしているということで、このユニットプライスに関しても、ぜひ全国の自治体をリードして充実する取組をしていただけたらありがたいと思っております。

以上です。

○後藤会長 東京都では、いかがでしょうか。

○取引指導課長 消費生活部取引指導課のほうからでございますが、先生がおっしゃるように、ユニットプライス、東京都といたしましては、消費者が商品の購入に際して価格面で比較選択を行うための情報として重要なものというふうに捉えております。御存じでしょうが、都では条例に基づきまして、合計68品目につきまして、表示単価や表示方法の基準を設けて、店舗面積が300平米以上でございますが、単位価格表示を義務づけております。この条例に基づく適正化、単位価格表示の適正化に向けまして、例えば消費生活調査員による調査であったり、店舗への立入調査なども行いまして、不適正表示が発見されれば、事業者指導を行っているところでございます。今後とも、条例を持っている我々といたしまして、表示の適正化に向けて取り組んでまいりたいと思っております。

あと、知らない方も多んじゃないかという、先生がおっしゃる普及啓発というところで申しますと、パンフレットやSNSなども活用いたしまして、引き続き単位価格表示自体の普及啓発に取り組んでいきたいというふうに考えております。

○後藤会長 木村委員、よろしく申し上げます。

○木村委員 はい、ありがとうございます。ただ、きちんと条例に基づいて表示していただいているとは思いますが、いかんせん表示の文字が小さ過ぎて、皆さん、値段だけ見るのです。ぱっと表示を見たときに、やっぱり本当に小さい。私は、きちんと売っているところのプライス表示を確認いたしましたけれども、とにかく単位価格表示が小さくて、ぱっと見たときに本当に見づらい。特に高齢の方は、そんな細かいことなんか見られないわよという気持ちのが正直なところでございます。そういった消費者の意見も踏

まえて、きちんと表示をわかりやすくしていただけるように、これから取り組んでいただけたらなと思っております。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

他にございますでしょうか。

はい。

○石戸谷委員 施策の2-1-1の悪質事業者に対する取り締まりの徹底のところなんですけれども、先ほど御説明ありました新たに情報管理班を設置ということで、これは大いに期待しておりますので、改正法を積極的に活用して取り組んでいただければと思います。

その次の段落であります「法令を運用する現場の視点から、時機を逃さず、国への法令改正等の働きかけ」というところで、これが前期は独立の項目になっていたんですが、今回、2-1-1のほうににくくりで入っていますが、先ほど申しましたとおり、これは大変重要なところですので、ぜひ継続してほしいと思います。とりわけ、最近からいきますと原野商法の被害が大変ふえているというふうに認識しております。弁護士サイドでもかなり数が多くなっており、多分、センターのほうに相当の数が行っているのではないかと。これは宅地建物取引業法の登録業者によって、こういうひどい被害が継続的にあるというのはどう考えてもおかしいので、法令上の措置が必要だというふうに考えております。宅地でないということで、営業保証金の救済も受けられないというふうなことで全くおかしいことになっているというふうに思っております。

それと、大規模被害を出し続けているというのは、安愚楽だとかジャパンライフだとか、預託法の関係です。これももう見直し必至ではないかと思っておりますので、それも合わせて検討いただければと思います。

手口からいくとそうなるんですけれども、属性の観点から見ますと、それらの被害者は高齢者が大半であるということになるので、この1-2-1から1-2-5までの高齢者の関係のところ、とりわけこの星印がついているところをぜひ強力で推進していただければと思います。

1-2-5のところは、高齢者に多い消費者被害を減らすための対策の検討ということで、施策概要の検討自体は幅広くいろいろ入っていると思いますが、取組予定が書いてあること自体は、当面この辺から始めるというのは、これはこれで結構だと思うんですけれども、ぜひ電話でいけばいろいろお断りツールみたいなものもいろいろ出ていますし、訪問の関係でいけばステッカー含めていろいろなことがありますので、幅広い検討をお願いしたいと思います。

○後藤会長 ありがとうございました。

はい、よろしく申し上げます。

○福島委員 最近、都政におきましては、プラン・ドゥー・チェック・アクションというか、やった施策は効果があったのかということ、できるだけ数値で検証するという傾向にあると思うんですけれども、全般的にどれも必要なことをきつと並べられているとは思

うんですけれども、その効果検証というか、それがちょっと数字が少ないなという印象を受けて、全般的に見ております。ちょっと私、この分野の専門家ではないので、ちょっと外れたことを言っちゃうかもしれないんですけれども、例えばそういった相談窓口に電話をかけてきてくださった方はどういうものでその相談窓口の存在を知って来てくれたのかとかということをごきちんと調べることができれば、例えばどういう告知方法が役に立ったのかとか、次の来年度の施策とかにフィードバックできると思うんですよね。ちょっと今、思いつきだけで話しているんですけれども、ならば、これらの施策のどれが有効だったのか、そして、来年度に向けてもっと力を入れるべきものは何なのかという議論をするための、ちょっと効果検証の方法を前向きに取り組んでいただけたらありがたいかなと思います。これは単に意見です。

以上です。

○後藤会長 都から何かございますか。効果検証の現状というようなことで御説明いただくようなことはございますか。

○企画調整課長 東京都では、毎年度の事業につきましては、消費生活対策審議会の場で事業の実績を御報告させていただきまして、委員の皆様からいただいた御意見を、次年度の事業に反映させていくというPDCAサイクルがございまして。

政策目標に関しましては、なかなか具体的な数値目標というのを設定することが、何か難しい分野でもございますが、一つ設定しておりますのは、高齢者の見守りネットワーク、こちらにつきましては、2024年度までに全区市町村に構築ということを目標に掲げております。さらに計画的に実施をしていくということで、2020年度までの中間目標を昨年度新たに定めています。具体的には25自治体ということですので、我々は毎年度、その25もしくは全区市町村の目標の達成に向けて、計画的に事業を進めていくこととしております。

○後藤会長 よろしいでしょうか。

○消費生活部長 加えまして、消費生活総合センターでやっております事業、例えば講座では、基本的に全ての講座でアンケートをとりまして、参加者の方から御意見をいただいたものを次の企画に生かしたりですとか、そういった工夫はしておりますので、引き続きそういったことにも力を入れてやっていきたいと思っております。

○後藤会長 よろしいでしょうか。

他にございますでしょうか。

はい、よろしく申し上げます。先にどちらが手を挙げて、それでは、柿野委員からよろしく申し上げます。

○柿野委員 お願いいたします。2点、お話をさせていただきます。1点目は4-1-1、4-1-12で、区市町村における消費者教育推進の支援あるいは推進体制の整備等への支援という項目に関する内容です。この記述は、消費者教育推進地域協議会が、当初の目標値で10区市町村としていたところ、その半分の5区市町村であったことから、

区市町村の消費者教育の推進体制をどう構築していくかという点は非常に大きな課題であろうと思います。項目としては、これまでと同様の内容が並んではいるわけですが、昨年度前半の議論で出てきた資料の中身を見ておりましたが、何となく表面的な支援といえますか、区市町村が本当に必要としている支援を都が実施できたのかというような観点から再検討をする必要があるのではないかと思います。先ほども、4-1-12については星のマークがついていて、個別に支援を行っていくというような観点も御提示いただいたわけなんですけれども、個別に私が区市町村の消費者教育の担当職員と議論をしていると、それぞれ自治体ごとに持っている課題があり、その一方で非常に進んでいる自治体には独自のノウハウもあって、そういった区市町村間の横のネットワークといえましょうか、今持っているものをそれぞれに共有しながら相互に課題解決していくような、コミュニティーのようなものが区市町村と都が共につくり上げていく、区市町村の消費者教育の体制と一緒に考えていけるような場づくりを行うことが重要ではないか、という意見です。

それから、2点目につきましては4-1-5の消費者教育に携わる教員への支援といった項目です。東京都では、以前より消費者問題教員講座という連続講座を開催し、非常に好評を博しているという、全国的に見てもすばらしい取組を続けておられるわけなんですけれども、今回の学習指導要領の改訂では消費者教育の内容が非常に充実してきております。ですので、この講座はこの講座で引き続きやっていただくと共に、教育庁で企画されるような法定研修、あるいは校長会や教員による教科の研究会、あるいは教員免許状の更新研修であるとか、あらゆる研修の機会を捉えて、この消費者教育の内容を充実していくというような方向性を今後は持つていく必要があるのではないかと思います。ですので、この4-1-5をさらに充実していただきたいという趣旨で発言をさせていただきました。

以上です。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

○消費生活総合センター活動推進課長 お尋ねありがとうございます。センター活動推進課長から幾つか、今の状況を申し上げます。

まず、1点目のお話なんですけれども、特に横のネットワークのお話がありました、区市町村相互間の。確かに柿野委員おっしゃるように、全国的な要請として消費生活センターも消費者教育の拠点になるようにということでの要請というのは受けております。その中で私どもも、消費生活総合センターが主催という形になりますが、各区市町村の消費生活センターの所長会議というのを23区と、それから多摩の市町村と分けてそれぞれ、23区はこの飯田橋のほうでやり、多摩のセンターのほうで多摩の市町村のほうをやるという形で、実は年に2回ほどやっております。その中で、私はもうそこは非常に意識して、消費者教育をどういう形でお取組みいただくのが有効なのかということは、できる限り議題として挙げていただくようお願いをする中で、特に多摩の市町村のセンター所長会の中では、そこは活発に御議論いただいていることと、それともう一つは、多摩の地区については、五つのブロックに分かれて、ブロックでの協議会をつくっています。その中では、

東京都が、それぞれ今の柿野委員のお話のように実情に応じてということが一番ポイントになります。それは予算面が厳しいのか、人的資源が厳しいのか、ノウハウがないのか、いろいろそれぞれ実情がおありのようですけれども、その中で都のほうでは、消費生活講座を例えばする場合には、その講師の費用を負担させていただいてという形で共催講座の支援をしております。その中では、今度はどんなプログラムがいいか、そういったときに講師の方、どんな方がいいかといったノウハウの御提供もできるような形で、特に多摩の地域については取組を強化して進めています。その中では、確かにもう少し、実際に各自治体の実情をもう少し掘り下げられないかなという思いはあるんですけれども、今後そういった取組もしながら、引き続き柿野委員お話の方向で、横のとはかっつながり、そして、そのいいところをどんどん還元させていただいて反映していただくということをぜひ進めていけたらというふうに思っております。

それから、2点目の教員への支援についてのお話なんですけれども、実は今年度も取組はちょっと進めているところなんですけど、私どもの教員講座では、例えばその教員講座の呼びかけを都内の全小中高等学校の皆さんにお声かけをさせていただきます。その中では、例えば東京都の教育委員会から、都内の区市町村の教育委員会にもお声かけをしていただくという形で、お力添えをいただいているんですが、その中では、具体的な教員の方々へのメッセージというんでしょうか、実際に例えば模擬授業という形で教員の方々がすごく実践的に、効果的に、どう教員講座を受けていただいた方が取り組んでいただけるかということも意識して、今、プログラムづくりを進めておりますし、その中では、東京都の教育委員会が主催をするいろんな区市町村の指導主事の皆様が集まるような場を提供させていただいて、その中でお声かけをさせていただくということで、少しでも教員の皆さんに御参加いただけるような環境づくりについては、教育庁と連携を進めているところでございます。更新時の研修会の取組なんかにつきましては、また今後、東京都教育委員会のほうとお話をする機会がありましたら、ぜひお伝えさせていただければというふうに思います。

○後藤会長 はい。

よろしく申し上げます。

○とや委員 4-1-2、4-1-5、4-1-6あたりにかかわって質問したいと思います。

4-1-6の「成年年齢を18歳に引き下げる改正民法が施行された場合」という記載がございます。まさに今、国会で審議をされているところでありますけれども、成年年齢の引き下げがされた場合、やはりここに書いてあるように消費者被害が大変懸念されると私も思っています。この東京都の消費生活基本計画を拝見させていただきました。この中では、20歳未満と20歳代からの相談件数に大きな差があります。ここの11ページにも記載されているんですけれども、民法の未成年者取消権が抑止力としてこの間機能してきたと、そういうことでこの数字になっているんじゃないかと私も思っています。数字を読みましたら、全体が若年者、若者からの相談件数が1万3,000、例えば28年です

と1万3,889件、うち20歳代が1万1,662件、20歳未満が2,227件という、この数字を見ても、やはりこの間の取消権が抑止力になってきたんじゃないかなというふうに思うんですね。今はいろいろお話を聞きますと、二十になった誕生日の翌日を狙う悪質な業者もいるとか、あるいは成年年齢が引き下げられれば、消費者トラブルがさらに若年化するおそれがあるという意見、そして、借金をしたり、返すために劣悪な労働につくおそれもあると、そういった指摘もあるというふうに言われております。東京都として、私はここをすごく心配しているんですけども、確かに出前講座だとか、あるいは4-1-2にあります若者向けの情報提供、あるいは高校生を対象とした消費生活に関連した情報、掲載したノートを配布するとか、先生たちへの、教員への支援ということがあると思うんですけども、私はこの18歳に引き下げられることに伴う、それに特化した各局連携した取組を系統的に、包括的にやっていただきたいと思っているんですけども、何かの中の一つということではなくてね、そこを求めたいと思うんですが、今、東京都としてはどのような認識でいるのか伺っておきたいと思います。

○後藤会長 いかがでしょうか。

○消費生活総合センター活動推進課長 現時点の30年度の取組を中心に消費生活総合センターのほうから御説明をさせていただきます。

今のとや委員お話のように、現行の20歳成年という、その制度のもとでは二十の誕生日を迎えますと消費生活相談の件数が急増するという、そういう実態が確かにございます。その意味では、悪質商法の被害に遭う危険が高まっているという状況にあるというふうに思います。これが18歳成年ということになりますと、高校3年生のうちに、それも4月から順次そのクラスの中でどんどん大人が増えていくというようなことになっていくわけです。卒業するまでに全員が成年年齢に達するというようなお話になります。学校と生徒と保護者という関係もいろいろ法的にも変わってくるかとは思いますが、何よりも契約に関する未成年者取消権がお話のように対象から外れるということが見込まれるわけで、今現在、国会で法案審議が進んでいますけども、可決成立すれば2022年4月から施行するようお話も漏れ伝わっておるところでございます。このため、被害に遭わない、あるいは遭ったときに、あるいは困っているときにどうするかということを、とにかくまずはお伝えするという意味で、若者消費者被害防止キャンペーンという、先ほどお話がございましたが、これで普及啓発ですとか、あるいは消費生活相談窓口というものの周知をとにかくきちんとしていくということを継続していかなきゃいけない。それから、学校教育における消費者教育の支援ということも、先ほど来のお話に、今度はいろいろやっぱり加えて考えていかなきゃいけないだろうという話は御指摘のとおりだというふうに思います。特に学校教育の消費者教育というところについては、これまでも夏休み期間中に、先ほど来出てきています教員講座はやってきておりますが、そのほかに、例えば効果的で使い勝手のよい消費者教育教材をつくってきては確かにあります。今後は、じゃあ何がさらに必要かという、例えば今後、成年年齢引き下げを強く意識したプログラムづくりと

いうのを進めていくわけですが、具体的には、例えば、実は教員の方々にとっても今の成年年齢引き下げの影響って意外とわかりづらいという状況がございます。そのため、今年度の教員講座の中では、特に成年年齢引き下げが学校現場にもたらす影響というのを個別に、事例別に考える教員啓発的なプログラムというのをぜひ導入していきたいと思っていますし、それから、国が今、全国の全ての高校で授業で活用を目標にしているテキストがあるんですけども、そのテキストは、「社会への扉」という名前なんですが、「社会への扉」を使った模擬授業といったものもぜひこの夏のうちにやって、そこで少しでも教員の皆さん方の意識は喚起できたらなというふうに思っているんですね。その場合に、先ほど申しましたけれども、学校設置者が本来、学校教育ですので行うんですけども、東京都教育委員会、あるいは私学の協会からも後援名義のお墨つきをいただきながら教員講座というのは実施しています。その中で、都の教育委員会からは都立の学校だけじゃなくて、区市町村の教育委員会にも、私どもの教員講座への参加勧奨を呼びかけていただくなどの今協力を得ています。さらにその一步を、連携・協力を進めていけたらなというふうに思っております。

また、学校教育から少し離れますけども、高校卒業すると大学あるいは専門学校に進学されて、まだそれは18ぐらいのお話なわけですね。国の文科省の調査で言うと7割は大学あるいは専門学校に進学される方がいらっしゃるようですけども、入学オリエンテーションですとか長期休暇前の学生指導の機会なんかも利用して、例えば東京都消費者啓発員を派遣する出前講座の実施ですとか、これまでも大学や専門学校と連携した取組はしてきたんですけども、区や市のほうでも連携をやっているところはやっているんですね。実は都だけでも昨年度47校、1万3,000人やっているんです。さらにそういうものを進めていく必要があると思っております。昨年度、特に専門学校は初めて東京都専修学校各種学校協会からもお声かけいただいたりして、実は進めてきています。ちょっと話長くなって済みません。今年度は、さらにその一步、取組を進めていきたいと思っています。そういう中で、さらに国のほうも実はアクションプログラムをいろいろつくってきて、今、働きかけを進めていますので、そういったところと連携して、まずは進めていく予定でおります。

済みません、大変長くなって恐縮ですけれども、センターの取組としては以上でございます。今のとや委員のお話のように、各局横断的なお話というのについてはこれから、お話を踏まえて何かできることがあればと思っております。

○後藤会長 終わりの時間が迫っていますので、まだ、長くかかりますか。

○とや委員 いや。

○後藤会長 それでは、御質問、お願いします。

○とや委員 御丁寧に御説明、ありがとうございました。いろんな取組を御検討いただいている国も都も、今回の大きな改定になりますからね。ぜひ力を入れていただきたいと思っています。効果を発揮するには、やっぱり系統的で少し時間がかかるんじゃないかと思

いますので、2022年とはいえ、迫ってくることを考えると、やはり着実に効果が発揮できるような取組を期待したいと思います。

以上です。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

次の議事もありますので、ここまでとさせていただきます。

それでは、続きまして、報告事項として、今後の審議会スケジュールについて、事務局から御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きまして御説明いたします。

資料9、第25次審議会スケジュール（案）をご覧ください。本日1回目の審議会総会を開催いたしました。10月から11月にかけて、第2回の審議会総会を開催する予定としております。こちらの総会では、諮問を行いまして、あわせて検討を行うための部会を設置する予定でございます。その後、部会での検討を進めまして、来年春の第3回審議会総会で答申の中間まとめを御審議いただく予定です。その後、都民意見の募集を行いまして、秋の総会で答申を取りまとめたいと考えております。

なお、消費者教育推進協議会につきましては、今年度内の開催を予定しております。

今後の審議会スケジュールの説明につきましては以上でございます。

○後藤会長 今後のスケジュールについては、ただいまの御説明のとおりでよろしいでしょうか。

（「異議なし」と声あり）

○後藤会長 では、そのように進めさせていただきます。

なお、本日決まりました事項等につきましては、欠席の委員の方々には事務局を通じて御連絡をお願いいたします。

それでは、これもちまして、本日予定された審議は終了となります。御協力、ありがとうございました。

（午後3時25分 閉会）