

第28次東京都消費生活対策審議会

第4回検討部会

令和8年3月6日（金）
集合・オンライン併用

(午後3時30分 開会)

○企画調整課長 それでは、時間になりましたので、開会に先立ちまして事務局より御案内申し上げます。

本日は年度末のお忙しいところ、御参加いただきましてありがとうございます。

消費生活部企画調整課長の阿部でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

本日は、集合・オンライン併用方式で開催をいたします。

オンラインで御参加の岡崎先生につきましては、御発言される時はマイクをオンにしていだければと思います。

なお、本日はオンラインで傍聴されている方もいらっしゃいます。委員、専門員以外の皆様につきましては、マイク、カメラともオフにしていだけますようお願いいたします。

音やカメラについて不具合が生じたときには、一旦会議から退出し、再入室を試みていだければと思います。再入室をしても改善されない場合には、あらかじめお伝えしております緊急用の電話番号のほうに御連絡をお願いいたします。

会場にお越しの委員の皆様におかれましては、発言の際は近くのマイクを御利用ください。発言時にマイクの電源をオンにしていだけ、御発言終了後はオフにしていだけようをお願いいたします。

また、マイク御使用の際には、オンライン出席の方々にもお声が届きやすいよう、マイクを口元に近づけてお話しいただきますよう、お願いいたします。

本日の会議資料につきましては、会場の皆様にはタブレットに資料を格納しておりますが、資料2-2につきましては、表が細かくなっておりますので、印刷したものを机上にも配布しております。タブレットの操作など御不明な点がありましたら、お近くの職員にお声がけください。

それでは、これ以降の進行は小野部会長によりよろしくお願いいたします。

○小野部会長 御説明ありがとうございました。

それでは、ただいまから第4回基本計画の次期改定に向けた方向性の検討部会を開会したいと存じます。

本部会の部会長を務めます、小野でございます。本日も私が進行を務めさせていただきますので、どうぞよろしくお願いいたします。

では、事務局から本日の委員の御出席状況と定足数及び会議の公開について、報告をお願いいたします。

○企画調整課長 本日の出席状況でございます。

神山委員から御欠席と御連絡いただいております。岡崎専門員はオンラインで御出席されております。会場にいらしている委員と合わせて委員6名、専門員1名に御出席を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8に定めます、委員の半数以上の出席という定足数に達しておりますことを御報告いたします。

あわせて、本会議の公開について御報告いたします。本会議は公開とし、本日の内容は都のホームページ等に掲載し、公表させていただきますことを御了承お願いいたします。

なお、先ほど申し上げましたが、本日オンラインでの傍聴の申込みをいただいているところです。

続きまして、資料の確認をさせていただきます。

お配りしている資料、最初に会議次第がございまして、その後、資料1 第3回総会での御意見、資料2 報告書（案）、資料2-2 報告書別表（案）、資料3 インターネット都政モニターアンケート調査結果となっております。

そ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を机上に用意しております。

以上でございます。

○小野部会長 ありがとうございます。それでは、早速ですけれども、議事に入りたいと存じます。

本日の議事は二つございます。

一つ目が基本計画の次期改定に向けた方向性の報告書（案）についてです。本件につきましては、昨年末に開催しました第3回総会において中間のまとめとして報告を行いまし、委員・専門員の皆様から様々な御意見を頂戴いたしました。その御意見を踏まえまして、事務局から報告書（案）の提示がございまして、本日はまず報告書（案）について皆様に御審議をいただきたいと思います。

二つ目は東京都において実施をいたしましたアンケート調査結果の報告についてです。こちらは、金融リテラシーと金融被害への認識というテーマで、昨年12月にインターネット上でアンケート調査を行ったものになります。

それではまず、基本計画の次期改定に向けた方向性の報告書（案）につきまして、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、御説明いたします。

報告書（案）の前に本日御用意している資料について、御説明をさせていただきます。

部会長から今御発言がありましたとおり、昨年12月に開催をいたしました消費生活対策審議会において、本部会の意見の中間のまとめについて御報告をいただき、審議会から御意見をいただいております。

資料1につきましては、その御意見を事項別にまとめたものでございます。消費者教育に関する分野について、多くの御意見をいただいております。

資料2につきましては、総会での御意見を踏まえて取りまとめた報告書（案）でございます。

資料2-2は報告書（案）の別表でございます。先ほど申し上げましたが、タブレットの画面だと見づらい部分もあるかと思っておりますので、出力したものをお配りしております。

それでは、資料2から御説明申し上げます。

本検討部会の報告書（案）でございます。総会でいただきました御意見を反映したほか、

事務局において加筆、修正を行っております。

まず1ページの下段のところ、消費者市民社会に関する注釈を追加しています。

3ページの1 消費者を取り巻く状況につきましては、中間のまとめでは、各事項を簡条書としておりましたけれども、それらを総括し、ここで消費者を取り巻く状況について記載する意図を冒頭部分に追加をしております。また各記載事項について整理をするとともに、文体を調整いたしました。

5ページの2、各主体に期待される役割についても、先ほどの1 消費者を取り巻く状況と同様、ここに書かれている事項を総括し、記載する意図を冒頭部分に追加しております。また、各記載事項について、整理し文体を調整しております。

なお、6ページの中央部分、なお書きの部分でございますが、こちらにつきましては、総会での御意見を踏まえて追記をしたものでございます。

8ページの(3) 施策を推進するにあたって重視する視点でございますけれども、こちらの3番目、不適正な取引行為の排除のための都による直接的な取組につきましても、総会での御意見を踏まえて追記したものでございます。

資料2-2は報告書本文の2、各主体に期待される役割の別表でございます。

各主体に期待される役割につきましては、基本的な考え方を本文のほうに掲載し、具体的な事項につきましては、別表にまとめる形というふうにさせていただいております。本検討部会の議論の取りまとめの核となる部分というふうに考えているところでございます。なお、総会でいただいた御意見の中でも既に中間のまとめの際に記載している事項であって、その記載に包含されるような事項につきましては、今回修正をしております。

具体的に見ていただきますと、別表の2ページ、消費者に期待される役割の項目のところでございますが、この支援する都の取組の項目のうち、被害防止の欄、消費者被害にあわないための、発達段階に応じたSNSの利用方法の啓発につきましては、審議会での御意見、資料1のほうに記載をしておりますが、3番目のデジタル活用の拡大に伴い、SNS指導は発達段階別に進めるべきという御意見を反映して、記載を追記したということでございます。

同じ欄の下部に消費者力に関する記載がございますが、こちらにつきましては、前回の総会での御意見、資料1にございます1、2に関する事項でございますけれども、既存の記述に包含される内容であるというふうに考えられることから、中間のまとめにおける記述のままとし、修正をしております。

また、その右横ですけれども、消費者被害の救済の欄、中央よりやや下に記載しました、消費生活センターの充実強化に関する記述でございますが、こちら総会での御意見13、14に関連する事項ではございますけれども、既存の記述の範囲内であるというふうに考え、先ほど同様、中間のまとめにおける記述のままとし、修正はしてございません。

その下、デジタルツールなどを活用した相談しやすい仕組み作りについては、総会での御意見を反映して追記したものでございます。

同じページの右から2番目の列、消費者市民社会の実現に向けた消費者教育の欄には、総会での御意見4番を反映し、エシカル消費に関する記載を追記しております。他者への配慮や利他的な行動という赤字で表記される部分ですが、ここが追記した部分です。

なお、1ページ、今、御説明した右側の列、右端の列になりますが、災害時その他の非常時における消費者行動の欄でございます。

「消費者教育」を「啓発」に修正をしたというところでございますが、こちらは事務局のほうで表現を修正いたしました。その意図は、災害時の消費者行動について、もともとは消費者教育という書き方をしていたんですが、教育というよりも個々の消費者の気づきですとか、意識の向上という、それに伴う行動の変化というような側面が強いのかなということと考へ、教育というよりは、啓発という言葉のほうの方がより近いのではないかと、ということで、事務局のほうで啓発に置き換えたものです。

同様に6ページ左上のところですが、消費者団体等に期待される役割、被害防止の欄でございますが、被害防止のための消費者への、の後ろの部分、注意喚起・情報発信と書いてありますが、こちらについても、もともとは啓発というふうにしていたのですが、啓発の具体的な内容を記載したほうが適切と考へまして、注意喚起・情報発信というふうに変更しております。

そのほか、各ページ修正は幾つかしておりますけれども、それぞれ総会で御意見をいただいたところを追記・修正をしています。

以上でございます。

○小野部会長 御説明をありがとうございます。これまで重ねてきた内容が見える化といたしますか、整理をしていただいて大変助かりました。

そうしましたら、改めまして、今、説明を受けました案につきまして、御意見などをいただければありがたいと思っております。

特に順番は考えていないのですが、先におっしゃる委員がいらっしゃったらお願いしたいと思いますが、原田委員が大きくなすいでくださったので、お願いしてもよろしいですか。

○原田委員 ありがとうございます。取りまとめ、本当にありがとうございます。全面的に私は賛成でございます、単なる意見だけをお話しさせていただきたいと思っております。全て拝見して非常によく取りまとめられているなと思っております。

丸でつけていただいたところとか、追加の部分のところ、少し感想みたいなものなんですけど、3、9のところ、SNSに関しての啓発を段階に応じてというようなことなんですけれども、他国も含めて日本も国のほうで、SNSの年齢制限とか、この年齢以下は使っちゃ駄目というような、そういう方向に傾いているような気がして、今後何か年齢制限のようなものをSNSで始めると、国としての施策として始めたときに、それにやっぱり沿った内容にしないといけない。今は多分、SNSを全員が使っていることを前提に、その段階というふうになってきましたけれども、今後もしかしたら年齢によっては使わな

いことが前提とか、使えないことが前提とか、このサービスは使えるけど、このサービスは使えないとか、そういうような前提で、また啓発ということを考えなければいけないという動きが将来的にまた出てくるのかなというふうに、今後の話としてちょっと感想として思いました。

三つあるんですが、二つ目は、7、8にあるように、犯罪とかそういうものは、警察との協力・連携強化というのが、私は非常に重要だなというふうに思っていて、消費者被害と詐欺の被害というものの境が曖昧になってきているような気がするんですね。

だから、消費者センターに入る消費者相談でも、詐欺的な内容とか、特にインターネット関連なんか特にそうですけど、御相談は受けたとしても救済にはたどり着けないと。何かあっせんして解決するとか、そういうようなものではなくて、既に詐欺みたいなもの、これと消費者被害というものと、非常に区分けが曖昧になってきている時代になったかなというふうに思います。分からない消費者はみんな詐欺だと思っちゃうのは、それはそのとおりで、昔みたいに訪問販売であれば、何となく押売みたいな、そういうようなイメージのものだったものが、今は闇バイトとか襲ってくるようなものも、同じような感じで来るようになってきてしまったので、非常に境が曖昧になってきた。

やっぱり詐欺なのか、消費者被害なのかというようなところの区分けができない状態で、御相談というのは入ってくるわけなので、そうすると、やはり警察との連携とか情報交換とか、そういうようなところというのが、今後も非常に重要に、特にネットの世界はそうなんですけれども、リアルの世界でもなってくるのかなというふうに思いましたので、そこは重要視してほしいなというふうに思います。

それであると、11と12のところですけども、法規制に関して、厳しくしろという御意見もいろいろ聞くんですけども、今の詐欺も含めて、なかなか遵法意識がある事業者というのは、そもそもやらなくなってきていますので、あまり現行法を厳しくするというよりは、現行法でも十分取り締まれる悪質事業者というのはいっぱいありますので、そこをどんどん取り締まって未然に防ぐというような形の方向性、その点ではやはり取締りというところは今後も重要視されていくんだろうなというふうに思っております。

この3点でございます。

○小野部会長 どうもありがとうございました。

御専門ということもあって、特に情報に関連してということがありましたけれど、いずれにしても、この案については賛成の方向で、今後を見据えての御意見を頂戴いたしました。

確かにSNSをめぐっては、諸外国では大きな動きになっていまして、日本もその影響を受けておりますので、将来、基本計画を立てながらも、実際の運用は変わっていくものと思われまます。使える年齢制限が今はない状態ですので、その前提条件が変わる中で、どういうふうに基本計画を考えていくか、つくっていくかというところに重要な気づきを頂戴しました。

○原田委員 一応、Appleの場合は、基本的にXとかは17歳以下は一応駄目なんだけど、ただ実際は使えますので、そういう規制が今後強制的に駄目と、ダウンロードすらできないみたいな、そういうふうになるかどうか。

○小野部会長 また被害と詐欺の境目というお話もありましたけれども、警視庁との連携が大切なんだけれども、将来起こり得るといいますか、現在起こっていて、その地続きの先に想定されるものにも御指摘をいただきましたし、法規制の話にもなりました。確かに、規制行政も併せて重要となってくるというところでしょうか。どうもありがとうございます。

ということで、お一人ずつ恐らくお尋ねをお願いすることになりますが、ほかにございましたらぜひと思います。いかがでしょうか。

○藤田委員 じゃあ、順番で。

○小野部会長

それでは、席の並び順で、藤田委員の次は坪田委員、齊木委員、生駒委員ということでお願いします。もちろん、本日オンラインで御参加でいらっしゃる岡崎委員にもお聞きをしたいと思います。藤田委員、よろしく願いいたします。

○藤田委員 藤田です。今回の報告書、私も賛成ということで、意見を述べさせていただきます。

私のほうで一番最初に消費者安全確保地域協議会、いわゆる高齢者、障害者の見守りを行っていただきたいということで提案させていただきました。

今回もこの報告書の案の中に、多大な課題や脆弱性を有するようになっているという点を指摘していただいております。まさに障害者や高齢者というのは、脆弱性を有するがゆえに、教育とかをしてもなかなか難しい状況にある中で、高齢者、障害者は支援の対象であるというところは強く意識していただく必要があるのかなと思っています。

そうすると、消費者教育というもので、この脆弱性をカバーするのはなかなか難しく、支援のためにやっぱり見守り、周りで見守って支援をしていくという、その体制が必要ではないかなと思っています。

先ほど、原田委員のほうから連携の重要性を指摘されまして、私も本当に連携することが重要かなと思っています。

そこで多様な主体の連携という項目を挙げていただいております。ここで広い領域にまたがっているために、ということで、縦割りではなく横に連携をしながら対応していくべきだということ、全くもって大賛成であります。

この中で、例として挙がっているものの中に弁護士会を入れていただきまして、大変ありがとうございます。それ以外にも警察、福祉部門とありますが、別表のほうで書いていただきました住宅政策本部も入れていただいたほうがいいのかなと思います。

加えて、消費者被害で高齢者の方が金融機関に行って引き出しをするという、そこで引き出したお金を、現金を交付してしまい、被害に遭うというところもあるので、東京都の

部ではないですが、金融機関との連携というのも重要だということは指摘させていただければと思います。

あと、消費者被害と犯罪行為の線引き、境が曖昧であるという原田委員の御指摘がありまして、つい最近私もそれを認識したことがありましたので、ちょっと話をすると、高齢者の消費者被害で警察に行ったんですけれども、警察のほうでこれは犯罪なのか、ないしは消費者被害なのか、要するに民事なのか刑事なのかというところの線引きがなかなか難しいという話がありました。

警察官の指摘というのは、契約というものが入ってきてしまうと、その解釈が問題となっちゃうよねと。どこまで行ったらそれが犯罪行為なのか、そうではなくて不正な取引なのかという、その線引きが非常に難しいから警察としても線引きが難しいんだよねといったことで、警察官のほうからぜひともこういう法律の専門家である弁護士と意見交換などをしていきたいという、とてもすばらしい警察官がいらっしやったので、なるほどなと思っただけです。

そうすると、こういう警察に弁護士が会いに行き、法的観点で意見を交換することによって、それが犯罪行為なのか、ないしはそれが消費者被害としての何かなのかというところの議論ができてくると思うので、特に警察に私たち弁護士が行くと、あまり対応として積極的に対応してくれない場合もあるんですけれども、そうではなくて、ここに弁護士会というのを入れていただきましたけれども、弁護士会と警察のほう、ひいては警察官と弁護士が、きちんとそういう被害があったときに、これは立件できないんだよということで門前払いではなくて、弁護士の意見を聞いて議論していただいて、そういう意見交換ができるということは必要じゃないかなというところは、最近身をもって経験したので、報告させていただきました。

そういった点で、消費者安全確保地域協議会、これを東京都につくることによって、全体として東京都として連携を強めていき、高齢者、障害者の消費者被害を未然に防ぐ、ないしは被害を早急に対応できるという仕組みをつくっていただければと思いますので、最初の部分に遡ってまた意見を述べさせていただきました。

以上です。

○小野部会長 ありがとうございます。具体的な例をもってお話いただきまして、大変理解が進みました。

行政も消費者行政だけではなくて、警察ともつながり、さらにそこから法律に詳しい弁護士、あるいは弁護士会とつながっていくと、そのために消費者安全確保地域協議会があって、それを機能させていく御説明をいただきました。

お話にもありましたが、連携先について別表ももちろん大切なんですけれども、この報告書（案）のところにも入れていくということでは7ページですかね。そこに例えば消費者団体、事業者団体、弁護士会、医療機関、警察とかあるんですが、そこに金融機関なども入れておくといいというような、そういった御趣旨でもありますか。

○藤田委員 はい、趣旨としてはそういう趣旨ですが、ただどこに入れるのかと、消費者に関連した組織・部門と限定されてしまうと、金融機関は入らないのかなとは思っておりますけど。

○小野部会長 なるほど、分かりました。例えば連携先の例として書いてあるようなところには、全体とのバランスもあるんですが、別表にもあるような情報を入れていくことにもなるかと思いました。

この辺りどうでしょうか。阿部課長、可能でございますか。

○企画調整課長 はい、ありがとうございます。検討が必要ですので、後ほど、部会長と御相談させていただくことでよろしいでしょうか。

○小野部会長 もちろんです。藤田委員も全体として賛成ということで、よりよくなるために具体的な例示をしておくということだったのかと思います。さらに大切なポイントを改めて、そして最近あった事例も併せて、また原田委員の説明を受けてということで御説明いただきました。それでは、坪田委員にお願いをしてもよろしいでしょうか。

○坪田委員 私もこれまでも申し上げた意見を取り入れていただきまして、この案には賛成でございます。

今、思っております感想めいたことになりましたが、これをこれからどのように実行していくかということにかかっているということを感じております。

それにつきましては、この中に書き込むことではないですが、今、お話のあったことには本当に同感でございまして、これが詐欺であるか、消費者被害トラブルの一つの非常に深刻な例なのかというところの線引きが非常に曖昧になってきております。実際のところ、最寄りの警察署の対応も今お話があったようにばらつきがありまして、連携ができているところと、そうでないところもあったりします。

実際のところは、それぞれの法に基づいて行いますので、難しいところはありますが、消費者にとっては警察が対応してくれても、消費生活センターが対応してくれても、何とか自分の被害を救済してほしいという願いは同じでございます。

さらに警察の場合は、罰することはできても被害回復には結びつきませんので、そこはまた弁護士会なり、専門家の方との連携にもなると思うのですが、そういったことを消費者は実際、行政がどうであるかということとは関係なく、とにかく被害に遭ったらば、住民として救済してほしいという願いがありますので、それを切れ目なくつなげるような仕組み、運用を東京都の中でしていただきたいと思っております。

それが一つ、警察との連携になると思いますが、また見守り関係で申し上げれば、これは福祉との連携が本当に欠かせません。これもやはり温度差が非常にありまして、ここもこれからの課題であり、ここに掲げていらっしゃること、いただいたことを、いかに実行していくかということにかかっていると思います。

消費者トラブルに遭った後に、やはり福祉的なケアがなければ、その方はさらなるトラブルに遭うこともありますし、福祉的なケアの必要な方は、実際は消費者トラブルだけで

はなく、様々な点で生活にお困りのことが多くあると思います。それであれば、やはり庁内連携というのが大切になると思っております。

それから、学校教育部門ですね。こちらとも連携をぜひ強化していただきたいと思っております。と申しますのは、やはり、まだまだこのデジタル化の中でリテラシーが不足していたりとか、非常にやはり社会経験が少ないということから被害に遭ってしまう若い方が多くいます。

盛んに今、消費者教育が学校の中はかなり入り込んでおりまして、この10年では随分変わってきておりますが、それでもまだ減らないということは、やはり、もぐらたたきの形にはなってしまうかもしれませんが、いろいろなあの手の手口が出てくれば、それに対応した形での啓発も必要となってきます。

いずれにしても警察も忙しい、福祉部門も忙しい、教育現場も忙しい中で、どのようにしていかと。これは消費者行政をより強くしていただかなくてはならないことでありますので、ぜひ私どものこの審議会でも強く、そのことを願っているということを踏まえて実行に移していただきたいというのがお願いでございます。

以上です。

○小野部会長 ありがとうございます。

連携というのが大きなテーマであったかと思って、お話を聞いておりました。

さらに学校教育のお話もぜひお話しただきたくて、その辺りも触れてくださいました。全相協様では、学校にいろいろお届けをするということで、私の勤務する大学にも来ていただいており、以前の状況を考えると現在では普通のことになってきて、これは喜ばしいことだと思うんですが、そこに、都の取組として仕組みをつくっていくことをさらに進める計画を盛り込める報告案になるといいなと、私も拝聴して思いました。

坪田委員におかれましても、この報告書案につきましては賛成ということで、どうもありがとうございます。

それでは齊木委員、お願いいたします。お願いいたします。

○齊木委員 基本的には賛成です。

今後に向けての検討としてお伝えします。まず方向性の検討の5ページ、各主体に期待される役割についてです。

A3のシート文と連携すると思いますが、この文だけを読み込むと、各主体が何であって、そこにそれぞれが何を期待されているのかということが、分かりにくいと感じました。

7ページに消費者市民社会の形成を通じ、事業者と共創し、とありますが、共創・協働とするとよいです。消費者志向経営について、消費者庁としては、持続可能な社会の実現を目標に、消費者と共創・協働して社会価値を向上させる経営としています。

4ページの消費者志向経営については「支援」とありますが、「推進」と表現すべきだと思います。

6ページに消費者団体などに期待される役割とあります。相互理解を促進する消費者へ

の啓発活動などの支援と併せて、適格消費者団体と事業者との双方コミュニケーションが加わるとよいです。

適格消費者団体が事業所に対して指摘をするという前の段階、未然防止の仕組みの検討を含めていただきたいです。

VOC活動を記載いただきありがとうございます。事業者では、CXという言葉を用いています。CXは、カスタマーエクスペリエンス、顧客体験価値としていますが、お客様満足を超えて体験価値を上げていくこととなります。今後は、VOC活動の推進とあわせてCXの記載を検討いただきたいです。

私どもACAPにおいてもCXを、消費者志向経営を推進するに当たっての軸として捉えています。また消費者庁としても、消費者志向経営の推進に際しては、CXとEX、ウェルビーイングの三つをキーワードとしてあげています。

○小野部会長 ありがとうございます。

最後のところのVOC活動で関連をするようなCXというような話がありましたが、今回はどうでしょうか。別表に、そこまでは入れなくてもということですかね。

○齊木委員 今後の検討ということでよいと思います。

○小野部会長 本日の議論はもちろん議事録にも残りますし、また基本計画を立てるときに、言わばこれは設計図みたいなものだと思っていますので、基本計画をつくるときに改めて御意見をいただくことで、総会で共有をしていただくのがよさそうですね。

でも、この部会でふさわしい内容でしたので、将来的にはそういうことになるんだと思いつながり聞いておりました。ありがとうございます。

齊木委員におかれましても、全体として賛成ということで、この報告書（案）の賛意を表していただいたわけですが、一つ目で連携とか、それから協働という表現もあるし、また共創という言葉もあるとのことでした。コラボレーションをするところで、いろんな段階とか種類というか内容があり、そういったキーワードがこの中にもありますね。改めて、そのことが確認もできましたし、複雑化する消費者トラブルとか消費者のおかれる状況で、生活の質を改善するためには必要な姿勢であると思って聞いておりました。

また、別表の4ページで、消費者志向経営の支援というよりは、ここは推進にしたほうがいいのではないかのご指摘でした。事業者に期待される役割ということで、「支援」というよりは「推進」、つまり事業者がやるんだということで表現をしたほうがいと受け止めておりますが、これで大丈夫でしょうか。

阿部課長、どうでしょう。

○企画調整課長 ありがとうございます。

そうですね。意味合いとしては、各事業者様にやっていただくところ、推進をしていただくところということで、意味合いとしては間違っておられません。

我々とすると、この表はどちらかというと、事業者に期待される役割はこの網かけになっている部分で、この下の部分、御意見いただいたところは、それを支援する都の取組、

都がそれに対して何をやっていこうかというような整理をさせていただいたので、そうすると、消費者志向経営の推進を支援すると、あくまでも東京都が少し後押しする立場での書き方のほうがそぐうのかなというふうには思っているところでございます。

また、本文のほうの7ページで、ウェルビーイングのところの書きぶり、事業者と共創し、のところ、協働というのが入ったほうがいいのではないかと伺いましたが、まさにそうだなというふうに感じたところでございます。こちらのほうは事業者と共創、協働し、というふうにさせていただければなというふうに思います。最終的には部会長と御相談をさせていただきます。

○齊木委員 承知しました。

○小野部会長 はい、ありがとうございます。そうでした。東京都の消費生活基本計画ですね、すみません。その事業者にやっていただくことを支援するというような、そうでした。自分の立ち位置が時々分からなくなるので、こうやって確認をさせていただいて大変ありがたいです。

それから、ほかにも適格消費者団体の動きということで最新情報もいただきまして、いずれにしても、基本計画を本格的につくり出すときに、今こういう状況にあるということ、また改めて委員から説明をいただくことで、基本計画をつくるときに、その時点での新しい情報をお伝えいただければ大変ありがたいと思いました。どうもありがとうございます。

それでは続きまして、生駒委員、お願いしてもよろしいですか。

○生駒委員 多様な意見をしっかりと取り込んでいただけて、取りまとめてくださったこと、感謝申し上げます。基本的には大卒賛成させていただきます。

感想だけになりますが、私はエシカルを社会に推進する立場におりまして、その活動を今しているわけです。

とりわけ気になりましたのが、消費者に期待される役割で、被害防止のところから先ほど被害のお話がたくさん出ているんですが、最後の加害者にならないための啓発というところが、気になります。消費者がいつの間にか加害者になってしまいかねない事態というところは、我々忘れてはいけなかなと思うんですね。

そのために必要なことが、気づく力、断る力、相談する力と書かれています。この点はすごく重要だと考えております。

また、消費者市民社会の実現に向けた消費者教育の中でも、赤字で他者への配慮や利他的な行動とはっきりと明記してくださったことは、すごく重要だと考えています。

私も最近、SNSやAIがすごい勢いで社会に普及していることを感じていますが、俯瞰して見ると、受け身に一旦なると、簡単に洗脳されてしまうということが見えてきます。とりわけSNSは、洗脳媒体になり得る巨大なプラットフォームであるということをお忘れたいと思いませんか。いい形で、いい情報が適切に必要な人に届くのは、それはまたSNSのいい点だと思わすけども、そうでないケースもあるということをお忘れ

はいけない。

そこで何が重要かといいますと、上に書いてあるんですが、消費者の自律的な意思というのがすごく重要な項目ではないかと考えています。受け身になってしまうと、判断能力がなくなってしまう。その意味で、自律的な意思決定がゆがめられることなく、と書かれているんですが、この自律的な意思を育てるようなプログラムも、今後のエシカル教育の中で強めていければと思っています。

私自身がこのエシカルという言葉に出会ってもう20年ぐらいになるんですけど、意味の幅が広過ぎて、理解しづらいところがあるんです。例えば日本語に訳すと、道徳観とか倫理観になると、急に何か硬くなって、その基準はどこにあるんですかみたいな話になるんですけども、いろいろ活動していく中で感じるのは、エシカルというのはある種、心のとめ金かなと思っていますね、歯止めというか。人間はどうしても際限なく興味あることには進んでしまいがちなので、足るを知るとか、思いやりとかというふうに訳させていただいているんです。エシカルって何なのと聞かれたら、思いやりとか、足るを知るということが結構一番適切な解釈ではないかと。

これだけ便利で効率的に物事が進む社会になると、欲望のエンジンでどこまででも行ってしまうような気になるのですけれども、ここままでいいんじゃないみたいな、思い切って足を止める判断をできること、それはある種、哲学的思考であったり、心理学の領域にも入ってくると思うんです。

今後、エシカル教育はそういった点も配慮すべきではないかと思っています。これは次の段階でいいと思うんですけども、人間の心理にはSNSやAIも大きく作用してきます。人間が主体である限りは、心の中にある種の判断基準を備えるということも、エシカル教育の一つの軸にしていけたらいいかなと。私もまだまだ模索段階ですけども、そのようなことを感じておりますことをお伝えいたします。今回に関しましては、今の段階では十分に、いろいろな言葉をちりばめてくださいましたが、もしこの先、何かまた新たな進展というときには、そういった項目についてもお話をさせていただければと思います。

以上、感想でございます。

○小野部会長 生駒委員、どうもありがとうございました。

エシカル消費について推進をされているお立場ということもありまして、御説明と補足をさらにいただいたと考えています。

また、改めて消費者教育の気づく力とか、断る力とか、相談する力といった消費者力、これを大切にする必要があるというようなことでして、別表にも書いてくださっていますので、次の基本計画にも入れていただく大切な項目だと私も思います。

また、エシカル消費について考えておられるお立場からして、分かりやすく言えば、思いやりとか、足るを知るとか、ライフステージ別にどうやって伝えていくとか、伝えるだけではなくて、行動を促すとか、いろんなやり方がきっとあるのだろうと思います。

哲学とか心理学といった幅広い領域で、やはり消費者は人間ですので、生活を営むとき

には、いろんなアプローチが必要だということを改めて感じました。どうもありがとうございました。

それでは、オンラインで御参加の岡崎専門員にも一言いただければと思います。よろしいでしょうか。

○岡崎専門員 はい、ありがとうございます。

報告書につきましては、これまで発言させていただいた内容を反映いただきまして、ありがとうございました。

特にぜひこれを修正してくださいということはございませんけれども、もし可能であれば、ただいまお話のありました連携先につきまして申し上げます。匿名流動型犯罪等々、ただいま消費者トラブルと犯罪との境目の判断が難しいようなケース、深刻な被害が出ているケースにつきまして、実際被害に遭ってしまうと被害救済が困難である旨、専門的に対応されている弁護士の先生からお伺いしております。このため、啓発が重要であるという点に注目しまして、金融経済教育推進機構及び当委員会では、警察庁とも連携をしまして、啓発に力を入れております。金融経済教育推進機構は政府の設立した認可法人であり、当委員会は公的な任意団体ですけれども、こういったところと連携することが重要であるということも、もし可能であれば、一言言及いただけますと、大変ありがたく存じます。

○小野部会長 ありがとうございます。

そうしますと、この次に皆様とも共有をさせていただきます、金融リテラシーと金融被害への認識についてのアンケートを少し踏まえた上で、加筆、連携先の追加も一つの方法ではないかといったところだと思います。

その連携先の記載につきましては、私のほうでお預かりをしまして、また検討させていただきたいと思います。

阿部課長、どうでしょうか。

○企画調整課長 岡崎先生、ありがとうございます。

先ほど藤田委員からもありました、金融機関の連携というお話もありましたし、どこに入れるのが一番ふさわしいかなと少し考えさせていただいて、部会長に御相談します。ありがとうございます。

○岡崎専門員 ありがとうございます。どうぞよろしくお願いいたします。

○小野部会長 御意見、コメントをいただきまして、ありがとうございました。

これまで議論を重ねてきておりますし、消費者教育と表現するよりは啓発としたほうが良いというような箇所も幾つかあり、その理由もお話いただき、そのとおりで思っています。

どうしても消費者教育を専門にしていると、何でも消費者教育となるんですが、やっぱりライフステージごとに、ちょっと教育と言われてもといった御年代もあるかと思います。

いろんな世代が都民としていらっしゃるわけで、そうした方々に届けられるようになれ

ば、それに越したことはありませんし、またそういった表現で引っかかるよりは実態に合わせて工夫をしていただくほうが良いと思っておりますので、その辺りも特に違和感なく、全体としてもこの報告書（案）に賛成をしているところでございます。

ということで、皆様に御意見あるいは今後に向けてといったところで、いろいろ御助言をいただきました。

全体としましては、この今回取りまとめをするというような報告書（案）につきましては、大きく違和感のないものではないか、もっと言うと賛成をいただけたのではないかと、いうふうに思っております。

少しまだ時間もありますが、1周はしたわけですけれども、ほかの委員の何か発言を受けてということがございましたら、一つ二つはまだお受けをする時間の余裕はございますが、いかがでしょうか。最初のほう、別に原田委員を指名しているわけではないのですが、ありましたら遠慮なく御発言いただいと思っておりますが、よろしいですか。

○原田委員 はい、大丈夫です。

○小野部会長 ありがとうございます。はじめに、口火を切っていただいたおかげで、ご意見の呼び水になりました、大変ありがたかったです。ありがとうございます。

発言もこれで一段落しているのかなと思っておりますので、一旦締めくくりをさせていただければ大変ありがたいです。

私としましては、大きな修正は必要ないと考えていますがよろしいでしょうか。いただきました連携先等々につきましては、阿部課長と少し検討しまして、最大限、しかしながら、バランスを取った形で言及と表記をさせていただきます。

本日いただきました御意見につきましては、資料に反映した上で、本検討部会における報告書として総会に報告をさせていただきます。

また、資料への反映の仕方としましては、先ほど申しましたが、私に一任をしていただきたいと思っておりますが、そのような形で改めまして確認をさせてください。よろしいでしょうか。

（「異議なし」との声あり）

○小野部会長 ありがとうございます。それでは、そのような形で努めさせていただきます。

事務局からもお願いいたします。

○企画調整課長 ありがとうございます。

いろいろ、本日も御意見をいただきまして、なかなか至らないこと、気づかないところもたくさんありまして、申し訳ありませんでした。

いただいた御意見につきましては、部会長と調整をさせていただいた上で、委員の皆様にお送りいたします。最終版を次回の消費生活対策審議会のほうに部会から御報告いただく、ということをお願いいたします。

○小野部会長 それでは、一つ目の皆様と検討したい項目である報告事案については以上

でございます。

さらに本検討部会では、消費者被害を防止するための金融経済教育の重要性について御意見もいただいております。

東京都から昨日、金融リテラシーと金融被害への認識というテーマのアンケート調査をしていただいて、またプレスリリースが行われたといったホットなタイミングでございます。

この内容につきまして、事務局から報告いただきたいと思います。よろしく願いいたします。

○企画調整課課長代理（企画調整担当） 消費生活部企画調整課の山崎と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

御紹介いただきました、インターネット都政モニターアンケート「金融リテラシーと金融被害への認識」という調査を実施いたしましたので、簡単ではございますが、ご報告いたします。

金融経済教育につきましては、本検討部会でも多くの御意見をいただいたところですが、金融経済教育推進機構の設立など、国において金融経済教育をより推進するという方向性が示されております。そのような中、都としても今後の金融経済教育の実施について整理検討していく必要があるのではないかと考えておりました。今後の取組の参考とするため、金融リテラシーと金融被害への認識に関する調査を実施したところでございます。

本調査は、東京都の政策企画局において実施しておりますインターネット都政モニターアンケートという制度を活用いたしました。インターネット都政モニターとは、都内在住の18歳以上の方をインターネットで公募し、性別や年代、地域などのバランスを考慮して選定された500名の方々になります。

様々な都政の課題に関する意見や要望を把握し、今後の施策の立案等の参考にするという目的で、年に6回実施されております。

公募という形ですので、無作為にアンケート対象者の方が抽出される場合と違いまして、基本的には都政に非常に関心の高い方に対する意識調査となっております。

令和7年度に、金融リテラシーと金融被害への認識というアンケートが、こういったテーマでは初めて実施されることとなりましたので、活用をさせていただいたものです。

ちょうど昨日、3月5日に公表しましたので、検討部会の委員の皆様方にご報告をさせていただくことといたしました。

アンケートの内容としましては、金融商品への関心度や、金融商品の情報、入手方法、また金融被害・トラブルに対する認識、金融被害・トラブルの手口に関する知識、またそういう被害に遭ってしまった場合の相談先などをお伺いしました。

なお、「金融商品」の用語について、預貯金などの元本保証のあるものが入ってしまいますと、調査の趣旨から外れるため、今回は元本保証のないものとさせていただいております。

結果につきましては、今、御覧いただいている資料のとおりですが、少々御紹介をさせていただきます。

報告書の4ページをご覧ください。

設問1、金融商品への関心について、株式や投資信託等の金融商品に関心があるかを問う設問ですけれども、「関心があり、購入したことがある」という回答が55.9%に上りまして、ほかの「関心はあるが、今は購入したいと思わない」、こちらが18.4%、また「関心があり、購入したいと思う」こちらは12.2%ですけれども、これらを合わせますと、関心がある方々は86%程度に達しているとの結果でございました。

都政モニターであることは少々影響があるかもしれませんが、都民の皆様の金融商品への関心の高さを示す結果になったのかと認識しております。

また報告書6ページ、設問2について、金融商品を購入する理由としましては、購入した、または購入したい理由として「将来や老後の生活資金のため」という選択肢は82%に達しておりまして、他の理由を大きく上回っているところでございます。

やはり余裕資金を増やすというよりは、将来のためではありますが、生活基盤を支えるための資金として、想定されているというケースが多いことが推測されます。

また報告書17ページ及び18ページ、設問5及び6において金融商品の情報入手方法を伺っておりますが、6番をご覧ください。インターネットによる情報入手方法という選択肢は、金融機関の情報という回答が76.4%に達しており、本回答率が高いのはよいことと思われるのですが、投資系インフルエンサーなどの有名人の発信といった項目が29.4%と3割近くございまして、またSNS上のアカウント数や閲覧数が多い情報というのを選んだ方も13.3%ということで、もちろん正しい情報も含まれていると思われまますが、真偽のやや不確かな情報が含まれている可能性のある情報に触れている都民も相当数に上ることが推測される結果なのかと思っております。

また、報告書の21ページ、設問9で、金融被害・トラブルに対する意識をお伺いしておりますが、誰でもだまされる可能性があるかと答えられた都民の方が、74.9%と約4分の3に上るといふところではよかったですけれども、その一方で約4分の1が、あまり自分がだまされるとは思っていないですとか、あまり関心がないという結果になっておりまして、意外に多いように感じたところでございます。

また報告書31ページ、設問12ですが、金融被害・トラブルに遭った場合の相談先についてお伺いしており、警察が9割近い89%、消費生活センターも76.8%となっております。消費生活センターの認知度が7割を超える結果となっております、かなり認知度が高くなっている点はよかったですと思っております。

報告書の32ページ以降につきましては、今回のテーマに対する自由意見になっております。非常に多くのご意見をいただきましたが、こちらでは主な意見が抜粋された形になっております。

要望のような形でいただいたものとしましては、金融リテラシーに係る啓発や、教育、

また、トラブルに遭った際の相談先の情報の周知を充分にしてほしいという御意見が多く寄せられたという印象でございます。

以上、簡単な御紹介でしたが、アンケート結果から、改めて都民の皆様の金融商品への関心の高さが示されたといえますか、見てとれる一方で、金融に関する知識がやや不足している可能性もあるように思われる方ですとか、金融被害・トラブルに関する意識が十分なのかどうかやや疑問に感じる方も、一定数存在することが推測されると思っております。金融経済教育の重要性を改めて認識した次第でございます。

こうした結果につきまして、年代別等での集計も行っております。年代によって差がかなり大きいような事項も見られますので、今後の啓発等の取組を行うに当たっては、ターゲットを絞った効果的な実施方法等の検討にも活用していけるのではないかと考えている次第でございます。

また、今後、基本計画の改定というのは、今回の報告の後に、次に行っていくことになりますけれども、その際に、本審議会のほうで金融経済教育の在り方を御議論いただく際に、本アンケート結果を検討材料の一つとして、活用させていただければと考えているところでございます。

以上簡単ではございますが、御報告となります。ありがとうございました。

○小野部会長 御報告、ありがとうございました。

昨日リリースをされたということですので、何かすぐに回答いただくとか、そういうことではなくて、せっかくそれぞれの御専門の委員がいらっしゃいますので、どんな受け止めをされたか、私自身がお聞きをしたいなと思っております。一言、二言、いただけるとありがたいです。

岡崎専門員につきましては、ぜひこのアンケート結果を受けて、何か思うところがありましたら、御教授いただきたいと思っております。最初をお願いをしたいのですが、いかがでしょうか。

○岡崎専門員 かしこまりました。貴重な機会をいただき、ありがとうございます。

大変貴重なアンケート結果でございます。またとても力づけられるというか、希望を感じる内容となっております。

ご説明いただきましたように、都政モニターに登録されている方でいらっしゃいますので、全般に金融に関してもリテラシーが高めの方でいらっしゃるのかなという印象は受けております。

このためか、iDeCo、NISAなど今、普及に努めている知識につきましても認知度が非常に高いですし、生活設計、そして老後資金のために投資についても熱心に考えておられるという感じを受けました。

生活設計の重要性を認識され、また、投資についても関心や知識が豊富であることが感じられる回答ですけれども、投資は詐欺に遭うかもしれないからやらないという回答が一定数占めておりました。こういったものを拝見しますと、都民のウェルビーイングのため

には、信頼できる情報入手先や相談先が重要なのかなということを改めて感じたところがございます。

そして、相談先や情報入手先ですけれども、インターネットでの情報入手先も含めまして、金融機関ということがやはり際立っておりました。

この点は、これまでの日本の状況で特徴的かと存じますが、金融機関となりますと、個別の商品を販売したいというところは、どうしてもあると思いますので、顧客の方々が金融機関の窓口相談をするというだけだと、ちょっと心配なところはあるのではないかと思います。

それを補完する意味でも中立公正な先が情報入手先、あるいは相談先が重要でございます。そういった意味で、回答の中にも自治体というものが一定数を占めているのですが、金融に関しての情報提供であるとか、相談を受けるというのは、かなり専門的な内容であって、自治体の窓口の非常に得意とされる分野ではないという面もあるかと思いますので、金融経済教育推進機構でありますとか、金融広報委員会というところを中立公正な先としてご活用いただければというふうに感じたところがございます。

以上です。ありがとうございます。

○小野部会長 ありがとうございます。

特に、情報の入手先、あるいはそれから相談先についてといったところでの御指摘、コメントを頂戴いたしました。

都民にとって、公正で中立的なそういったところがどこなのかということを伝えるということやはり大切であることがうかがえる結果だったと思います。

また、何かありましたら御発言いただければと思いますが、ぜひこれを受けて、ほかの委員にもお聞きをしたいなと思っております。

特に順番は考えておりませんが、いかがでしょうか。先ほどと逆の順番でお願いして、よろしいですか。

○生駒委員 ありがとうございます。私も大変興味深く、この結果を拝見しております。非常に重要な点だと思うんですね。

年代によって、またいろいろとスタンスが変わってくるかなと思うのですが、最近聞いたところでは、特殊詐欺みたいな受け子とか出し子とか、巻き込まれている若い方のことをニュースで聞くと、決してお金に困っている人たちじゃないということだったんですね。

インターネットで一気にお金、それだけまとまったお金が入るバイトということで、そこに興味を持った若者が来たというふうなことを、実際に関わっていた方が言っていて。要するに、日々のお金が困っているからやるんじゃないんだということを聞いたときに、ある種、ゲーム感覚というか、そんなようなことも関わっているのかなと思った次第です。

一つに、人間の人生を考えたときに、労働の対価としての給与のような金銭と、あと株式や投資信託など金融商品での資産運用、さらにはバーチャルマネーみたいな暗号資産の

領域もあると思います。人が経済的に自分を支えていく方法が、かつては労働の対価がメインだったと思うのですが、ここ15年ぐらいですかね、随分変わってきたと思います。

十分に労働の対価で生きてきた世代の方々、何か使い分けができるかなと思うのですが、例えば10代、20代ぐらいの、学生ですとか、これから社会に入っていく段階の世代の方々にとっての金融リテラシー教育というのは、ちょっと俯瞰した視点のリテラシーが必要かなと思うんです。まず、自分の労働の対価で得られたベースがあって、生活を支える資金のベースがあった上でいろいろ選択していくということが大切ではないか。そのベースがなくて、いきなり資産運用ですとか、暗号資産とか、一気に稼げる方法があるみたいなイメージだけが先行してしまっている部分もあるようにも思いました、そういったバランス、エシカル教育、消費者教育の観点から申し上げますと、そういった点も含めた金融リテラシーといいますか、金銭リテラシーといいますか、個人の経済、資産運用のリテラシーのようなものを、しっかり踏まえて、教育に結びつけていっていただきたいと思いました。

もちろん、全ての世代に対しての金融リテラシーの教育はまだ全然足りていないと思いますが、とりわけ若い世代の方々、Z世代とか、α世代の方々、いきなりそこからスタートしていますから、そういった部分のバランス感覚みたいなものは尊重をしていただきたい。そういった点に配慮してエシカル教育も消費者教育もより充実させていければと思います。

以上、感想になります。

○小野部会長 どうもありがとうございました。年代によって状況が違うのではないかという御指摘でした。

クエスチョン7、19ページなんですけれども、資産管理で重要だと思うことというのがあって、次の中から三つまで選んでくださいとあって、一番多いのが生活設計や人生設計ということで66.3%、それで投資の活用、家計管理、預貯金の活用と続くことが、クエスチョン7に書いてあります。

資産管理、資産と聞いたときに、やっぱりそれぞれイメージするものとか、大切にしたいものが違っているんだろうなと思っていて、恐らく年代別でまた見ると、今、御指摘があったようなところも見えてくるかなと思いますし、消費者教育イコール金融教育ではないのですけれども、大きく関わりますので、どういうふうに都として進めていくのかというときにも、こういったアンケート結果が有用だなと思います。

○生駒委員 そうですね。全くおっしゃるとおりで、その消費者教育の中に、一つはデジタルのリテラシーというのが大きく入ってきたほうがいいのかと思っておりまして、おっしゃったように金融リテラシーのようなものも消費者教育の中の一つの軸に入ってもいいのかなと。もう、そういう時代に我々突入しているかなと感じております。

○小野部会長 ありがとうございます。

それでは齊木委員も、よろしかったらコメントを頂戴してよろしいですか。お願いいた

します。

○齊木委員 御説明いただきまして、ありがとうございます。非常に貴重なアンケートとして拝聴いたしました。

5 ページに年代別で、18・19歳の57.1%の人が「関心があり、購入したいと思う」と記載があり、20代になると極端に17.6%まで下がります。この結果から18・19歳に向けての啓発が大事だと思いました。

また年齢だけではなくて、地域とか、置かれている環境などによっても変わってくると考えられます。アンケート実施前に仮説を立てられていると思いますけども、深掘りをしていき、どういった金融の知識が不足しているのか、リスクがあるカテゴリーを浮かび上がらせることができればよりよいと感じました。

○小野部会長 どうもありがとうございました。

年代別ということで、とりわけ成人になって間もない18歳、19歳、その辺りも改めて金融経済教育の重要性を考えさせられるご発言でした。どうもありがとうございます。

それでは坪田委員、お願いしてよろしいですか。

○坪田委員 このアンケートは、非常に有意義というか、興味深く拝見いたしました。

どうしても消費生活というのはお金が動きますので、お金とは密接な関係がありまして、私どもも、消費者教育啓発の中では、このお金の問題は避けて通れないということでございます。

やはり依頼のほうも、こういったことにも触れてほしいといったのが多くありますので、消費者被害、トラブルと一緒に、こういったものも年代に併せて啓発教育をしております。

その中で、今お話がありましたけれども、5 ページのところでは18歳、19歳、それから学生さんがかなり関心があるということで、これは既に高等学校の家庭科の中でも金融教育が始まっておりますので、また報道でもNISAという言葉が飛び交っていますから、かなり関心が高い若者がいるのではないかと感じております。まさに高等学校の消費者教育の中でも、これはまた入れていきたいなと思っております。

次の7 ページのところですけども、詐欺等の被害にあわないか心配ということにして、これは裏を返せば金融商品と詐欺は大きく違うわけで、金融商品を騙った詐欺がいるわけで、そもそもの金融商品がどういうものかという基本を分かっているならば、詐欺かどうかは分かるはずというところが、本当のところだと思っております。

そうしますとやはり、この若い世代には金融というものは、どういう仕組みであるか、経済教育、お金の流れということになるわけですけども、これが単に自分の資産を増やすということだけではなく、社会的な金融教育というのは、非常に必要かと感じました。特に家庭科とあとは社会科、公民の分野、公共の分野、連携してやっていくことがより必要ではないか感じました。

それから、非常にどこも興味深かったんですけども、その中で18 ページ、インターネットによる情報の入手方法ということで、これもやはり今の消費者被害にも関連するこ

とかなと思うことで、興味深く思いました。やはりこの辺りが、しっかりと消費者教育で言っていかなければならないと思いました。

それから22ページのところでございますが、ここに自分が気をつけていれば、だまされることはないと思う、報道等で存在は知っているが、自分にはあまり関心がないというのが70歳以上と無職のところ結構多くなっております。この辺りがやはり、実際は被害に遭ってしまう可能性がある世代ではあるのかと思っております。

今回のアンケートはインターネットの都政モニターということですから、一般の母集団とは若干違うのかもしれませんが、やはりこういった方々にも、巧妙な手口や新しい手口が次々と現れるので、誰もがだまされる可能性があるという意識を持っていただきたいなと感じました。

それから26ページのところでございますけれども、ここですね。この金融被害の手口を知っていましたかというところがありますが、やはり主婦や学生の方はあまり知らなかったということがあります。

この学生さんのところは、先ほどのところにも重なるところですが、やはりしっかりと金融教育、どういうものが本来の金融商品であるかということをお知らせしていかなくてはならないと感じております。

そして、31ページのところですが、ここに被害に遭ったときに誰に相談をしますかということで、警察や消費生活センター、これは本当にありがたいところなんですけど、特に消費生活センターの立場から言えば、とにかく消費生活センターに相談をしてほしいと思っております。

消費生活センターでできないこともたくさんあるわけですが、やはり住民の方に、非常に気軽に相談できる先というのは消費生活センターですので、ここでしっかりとこれはすぐに警察に行ってください、これはすぐ金融機関に行こうというふうにとりあえず取ってくださいます。

消費生活センターの役割というのは、消費生活センターで全てを解決するのではなく、より適切な部署につなぐということも、都民の身近な窓口として非常に重要な役割だと思っておりますので、これは少しよかったなと思っておりますが、この中で家族、友人、親戚というのがあります。やはりこれを見ますと、金融教育という知識に関しましては、特に今、高齢者の方への啓発であるとか、若者ということをやっておりますが、本当にあらゆる世代の方に、いろいろな場面でこれをお知らせしていくことが重要だと思っております。その方がふと相談した方が、それについて知識があれば、適切な助言ができて、早く解決の相談窓口につなげることができるのではないかと感じております。

それに関しましては、32ページですね。ここに、SNSで詐欺被害の注意喚起を見てみると、絶対騙されないと考えていた人も被害に遭っており、とても怖いです。次ですが、自分だけでなく、ネットが苦手な親が被害に遭わないよう、引き続き対策していきたいですと書いていただいておりますので、やはりいろいろな方が、この意識を持つことが本当

に見守りにもつながると思っております。

高齢社会になっておりますから、高齢者に気をつけましようと言っても本当にあちこちに高齢者の方がいらっしゃる時代になりました。東京都には学生の方も多いですから、いろいろな方が知識を持って、自分は大丈夫と思っている方でも、もしかしたらあなたの周囲の方が困っているかもしれないということを一言添えて啓発することが、非常に有用であると感じました。

以上です。

○小野部会長 ありがとうございます。

消費者教育と相談をされている方々が集まっている全相協のお立場ということ強く意識しました。私個人としては、坪田委員の発言と私自身もメモをつけたところでの答え合わせみたいな感じで、ほぼ同じページの言及を、しかも的確に発言をいただいて大変ありがたかったです。

例えば22ページのところは金融被害に対する意識というので、性別、年代別などであるのですが、私も70歳以上が62.9%、つまり誰でもだまされる可能性があり、ほかの世代と比べると一番割合としては小さくて、自分は大丈夫だと思っている割合が高いことが気になりました。また22.9%が自分が気をつけていれば、だまされることはないと思うとあり、頼もしくもあり、一方でここは70歳以上の方にお伝えをするときに工夫が必要だと思いました。つまり御自分のためだけではなくて、周りの方のために、見守りをするためにと持っていってお話を聞いていただく、そんな工夫がどうも必要そうだと読み取ったりもしました。

それから26ページですが、金融被害の手口を知っていましたか。これは25ページからロマンス詐欺や高配当の投資勧誘や、次のページ以降は未公開株の投資勧誘等と続き、その金融被害もメニュー別に年代で書いてあるというところなのですが、私自身もやはり18歳、19歳のところで言葉も手口も知っていたというところで、一番年代としては低いというか、小さい割合になっていたりして、社会経験が乏しいことを踏まえて伝えていくことが改めて確認できるデータだと思いました。職業別でいいますと、主婦の方、ここには学生も入るわけですが、社会との関わり、接点が少ない方には、とりわけ高配当の投資勧誘についてはお伝えをする必要がありそうだなというように、自分が消費者教育の啓発をする担当だったら、どうやってお伝えをしようかと思いながら見ておりました。

それから31ページ、32ページも言及をいただきました。

警察や消費生活センターや金融機関が相談先として挙がっているわけですが、ここには家族も弁護士もということで、連携が改めて大切ということが見えてくると、それから友人、親戚というのも一定数いますが、つまり見守る人ですね。そういった方へお伝えいただくスタンスで届けていく消費者教育の形が必要だと思いながら、本当に見どころがたくさんある報告書であり、また坪田委員からは実際のお立場から消費者教育あるい

は、相談員の取りまとめの団体のお立場から有意義な御指摘をいただきまして、大変ありがたかったです。どうもありがとうございました。

それでは、藤田委員、お願いしてもよろしいですか。

○藤田委員 藤田です。私のほうも感想めいたものを述べさせていただければと思います。

先ほどからも話が出ております5ページのところ、これは金融商品に関する関心というところではあるんですが、私が弁護士を結成しましたマルチまがい被害対策弁護士というのがあるんですけども、その被害は若年者がとても多いです。

教育というものの重要性をすごく感じながら弁護士として活動しているわけですけども、マルチなので彼らは被害者にもなり、かつ加害者にもなり得るということが仕組みとしてあるわけですね。

そうすると、若い人たちがいつの間にか自分が加害者になっちゃっていて、勧誘をし、被害を拡大させているということに対しての罪悪感を持ったりするわけでもあるわけなので、被害としてはかなり重篤だし、問題はすごい大きいのではないかなとは日々対応しながら認識しているところではあります。

なので、本当に若い人たちに対するこういう金融商品に限らず、いろんな消費者被害についても啓蒙していくこと、教育をしていくこと、非常に重要なのかなというところを感じた次第です。

次のQ2のところの金融商品を購入する理由というところも、私も非常に関心を持ちまして、一番多いのはやはり将来や老後の生活資金のためというところで82%、非常に大きいですね。そうすると老後の生活資金のために金融商品を購入したのだけでも、そこが詐欺に遭ったりとかしちゃうと、将来の絶望に結びついてしまうと。被害が重篤なことになり、その人がどうやって今後生きていくのかということになるということもあって、被害の重篤性というか、大きさを感じざるを得ないところではあります。

そういった中でQ12ですけども、金融被害に遭った際の相談先というところで、警察がやっぱり一番最初に挙がっているというのは、私としてはすごい関心を持ちました。

警察としては、金融商品ということにはなるので、さっきも言ったように契約が関わってくるのではないかとこのところがあり、警察の窓口対応というのがどうなのかなというのがすごく不安に思います。

弁護士が行って、さっき言ったみたいに、いい例はあるんですけども、ほぼと言ってもいいぐらい警察のほうとしては、うちは管轄外だしというところ、門前払いになっちゃうケースが多いんじゃないかなというところがあるので、こういうアンケート結果があるんだと、警察に頼ってみんな行くんですよということを、ぜひとも警察のほうとしても認識を持っていただいて、しかるべき、まさに消費生活センターとか弁護士とかにつないでいただくといったところを、きちんとケアしていただくことが重要なんじゃないかなというところを、このアンケート結果を見ていて、実際に被害を対応している弁護士の立場からすると、そういった点について関心を持ったところです。

○小野部会長 ありがとうございます。具体的な例をもってお伝えいただきました。

確かにこれをもって連携の必要性を訴え、そして窓口に来た人は消費生活センターにお連れください、つなげてくださいというふうに伝えていただくという方法もできますね。ありがとうございます。

それでは原田委員、お願いできますか。お願いいたします。

○原田委員 貴重なアンケート結果を公表いただきまして、非常に興味深く拝見をさせていただきました。

何ていうか、うまい話はないんだよねというのがそのとおりで、そこが原則なのですが、うまい話は向こうから来ないんだよというようなことが改めて認識として要るんだなみたいな感じがします。

特に、暗号資産とかのところが多分私は一番よく聞くので、やはり暗号資産に興味がある世代というのは、やっぱり20代、30代がアンケート的にも高いということで、知識もあるけれども、投資詐欺に関しての知識もある程度あると、両立しているんですが、そのほかの年代になると、だんだん減っていったりとかをします。この世代は非常に20代、30代が暗号資産に対する意識というのがやはりあるというようなところで、やっぱりそういう人たちが情報入手としてやるのが、やはりインフルエンサーとか、ネットとか、SNSとかというふうになってくると。

というと、今とっても炎上中なのが、SANAE TOKENですね。SANAE TOKENで総理大臣が関係ないと言ったら炎上しちゃったというような、ああいうのがぼこぼこ出てくるわけですね。

もともと暗号資産交換所というのがどういうことをしているのかということを知識として知っている人であれば、引っかけられないんですけども、暗号資産交換所でもないようなところがTOKENの発行をするというような話自体が、もう既にあり得ないというふうに思うと。そうすると、やはりインターネットでそういう情報を収集したり、そういう投資に関する情報とかを見ていると、やっぱりインターネットの仕組み上、どうしてもそういう情報が次々といろんなところからターゲットじゃないですけども、興味のある情報として次々と勝手に流れて来てしまうわけですね。そうすると、その中にはろくでもない情報というのが当然混ざってくるので、触れやすくなってしまいうんすよね。

だからそういう知識があつたりとか、興味がある方だからこそ、ネット上で情報を見ていると、そういう情報も紛れ込んで目に入ってしまうと。逆に言うと、その情報というか、興味がない人に関してはそういう情報も流れてこないの、なので引っかけられないというようなことにあります。やはり若干知識のある人がやっぱり一番引っかけやすいとか、狙われていくんだというようなところが、こういった結果からいろいろな分析ができるんじゃないかなというふうに思います。

やはり職業別みたいなアンケートの結果もありましたけれども、やはり要は年収的に若干そんなに高くないような人たちであると、やっぱりお金がないというところで、もうか

る話に弱くなってしまうというようなところで。本来情報はお金がある人のところに行って、金持ちが一人で独り勝ちするのが今の残念な不条理な世の中ですので、お金のもうかる話が向こうから来ないというようなところは、ある程度知っておくというのは、これは本当に金融教育として必要なんだなというふうに思います。誰がおまえなんかにもうかる話をするかよとかというふうに自分で思っていないと、向こうから来るもうけ話なんか、向こうがもうかるために来るんだよという話ですので。

やっぱり、暗号資産も結局何か未公開株と近くて、その公開されているものであれば、イーサリアムとかビットコインとかになりますけれども、非公開というようなことでIPOとかICOとかという言葉にすり替えられてしまって、それが上場するかどうか分からないのに投資するというような、そういう話になっていくということで、言葉もたくみに変えられていたりとか、またエシカルとか何かよく分からない、そういう言葉を使ってただましてくるというようになると、自分が投資することが世の中にとっていいことなんだみたいな、何かそういうようなところをうまくつけてくるというのが投資詐欺だと。最近の傾向だなというふうに思っておりますので、やっぱりそういう世代の情報とか、入手の仕方というのが、このアンケート結果から非常に分かりやすく出てくるし、分析のしがいがあるようなデータだと非常に思っております。

私は最後に、37ページの70代以上品川区の男性の御意見がごもっともだなと思って、そもそもべらぼうにもうからないし、投資で小銭を稼ぐぐらいただったらば、大手の金融機関でやればいいということで、そこでまたべらぼうに手数料を取られて小銭になってしまうというようになるということで、高利な話に乗らないで、それだったら元本保証のほうがいいわというような、そういう考え方で逆にいいのかなというようなことで。無理して国が勧めるからと投資をしなければならぬわけでもないですし、老後の資産を大事にしたければ、それはそれで、ある程度ある人であれば、そんなことに出さないほうがよっぽどいいし、私も老後の資産、非常に怖いので、やっていることといたら、何というか、年金保険だけでありまして、そんなところかなというふうに自分でも思ったというような次第。

そして、あと詐欺は越境してきますので、なのでやっぱり警察に行っても捕まえられないと。特に暗号資産というのは、ビットコインとか、イーサリアムとかという、ちゃんと決められたものであっても、それに投資しろというふうに越境の相手から言われて、手数料が少ない状態で送金してしまうというふうになりますと、当然データですので足跡はたどれるんですけど、そのたどっていった先が某国みたいな国になりますと、もう分からなくなってしまうので。技術的にどんなにたどれたとしても、国が情報を公開しないというような、そういった国に流れていくわけですから。そうすると、結局絶対に捕まらないわけですから、そういった点では暗号資産というのは、いい点でもあるんですけども、越境してしまったときに、もう国という単位で救済が無理というような、どこぞの国に行ったりとかしたら終わりですので。なので、そういった点ではちょっと暗号資産という

ころは、動かし方も非常に危険、越境というところの視点として持っていかなきゃいけないというようなところは、こういうのを聞いて感じたところかなというところでは、

○小野部会長 ありがとうございます。

暗号資産をキーワードに、確かに20歳から30歳代で、その情報源の一つとしては、インフルエンサーを大切に、ほかの世代とはまた違った状況であることも読み取れますし、最後のコメントも興味深く、そうですよねって思いながら読みました。今回のアンケートは、例えば教育を推進する立場とか、行政の担当者であるとか、そんな立場でいろんな使い方ができ、進め方の根拠になるということで大変ありがたいと思っています。

また、ストーリーをつくるといいますか、こうだからこうでというふうにして、いろんな立場で、これを根拠に推進をしていく、金融経済教育に関わらせながら消費者教育にとっても貴重な材料になります。

そして、政策は何かエビデンスをもって何かつくっていきましょう、推進しましょうという流れもありますので、きっとそういったところを意識しながら計画を立てて実施され、昨日リリースされたということで、今後いろんなところで活用されるのではないかと思います。

基本計画を本格的につくり始めるところでは、こういったものを踏まえながら、いろんな立場の人が連携ができるように、大切な拠所というような、そんな位置づけなのかなと思っています。

また、それぞれのお立場からのコメントといいますか、皆さんだったらどういうふうに見えるかなと個人的に気になっております。生駒委員、どうぞ。

○生駒委員 一言だけなんですけど、このような機会をいただいて改めていろいろ考えているところなんですけれど、老後の不安を金融商品で解決しようと、頼るということ自体が、いかなものかと思う気持ちがあります。基本として、社会保障制度ですとか、賃金を上げられるかなど、いろいろな課題が出ています。

それに比して物価が上がっているという状況で、決定的に皆さんお金が足りない、経済的な不安から逃れられないと思っていることが前提にあって、金融リテラシーというか、金融の推進というのが始まっているかなと思うんですけども。我々消費者としては、その基本的な部分、社会の中でどのように人が年齢関係なく守られたり、保障されていくかというところの原点もしっかり併せて考えていかないといけないと思います。これは応急処置だと思うんですね、ある意味の。それは並行して、ずっとバランスよく存在していく分にはすごく重要だと思うんですけども、さっき申し上げた世代によっては、私も実際いろんな例を若い方に見るんですよ。バランスをくずしてしまう、自分の持っている以上のことに挑戦してしまって足りなくなったとか、NISA貧乏などという言葉も出てきて、いろんなことを聞きますと、やっぱり個人の経済におけるバランスを考えることがすごく重要かなと思います。いまいちど、消費者として、どのようにこの社会の中で、互いに経済的にも金融的にも支え合って、保障し合って生きていくかということを考える、いいき

かけをいただいたかなと思いました。

これは気付きを得るアンケートでした。ありがとうございます。

○小野部会長 ありがとうございます。

本日の議題が2本立てということで、1本目はもう議論を重ねてきましたので、その最終的な確認ということだったのですが、後半は今後に向けてということ、新たに出たアンケート結果について、また基本計画が本格的な議論になるときに、きっとこちらも大切な根拠になるかと思いますので、皆様と共有ができてありがたいと思いました。

それでは、本日は議事としましては、以上でございます。

本検討部会は今回が最終回となります。最後に何か御意見なり、足りないこととかがあればお受けしますが、いかがでしょうか。大丈夫でしょうか。

そうしましたら、最後に事務局から連絡事項がありましたらお願いをいたします。

○企画調整課長 本日もたくさんの御意見を本当にありがとうございます。

都政モニターアンケートのほうも、もっと前に実施していれば、これも踏まえて部会で取りまとめもできたかもしれないですが、調査スケジュールの都合上、このタイミングとなってしまいました。

金融経済教育に関しては、すでにいろいろな観点から実施しています。広く一般消費者向けだけでなく、若い方向けであったりとか、高齢者向けのもの、また、教育現場向けに学校の先生への情報提供なども実施しています。東京都金融広報委員会様の御協力をいただきながら実施しているものもあります。

啓発の実施に際しては、対象者の考え方など、いろいろ仮説をもってやっていたわけですが、今回こういうようなエビデンスもできてきたので、さらに深いもの、もう少し工夫をしていくことができるのかなというふうに思っております。また、部会長からもお話がありましたとおり、今後の基本計画の改定、その基本計画のその先、実際の取組というところにも生かしていけるのではないかというふうに思っております。ありがとうございます。

改めてのご案内になりますが、先ほど申し上げましたとおり、本検討部会の報告書につきましては、開催時期未定でございますが、次回の消費生活対策審議会で御報告いただくということになります。またそのときは、よろしくお願いたします。

事務局からは以上でございます。

○小野部会長 ありがとうございます。

それでは、これをもちまして本日の基本計画の次期改定に向けた方向性の検討部会を終了いたします。

検討部会としましては、本日が最後の開催というところでございまして、年度末に向けたお忙しいところ、御参集いただきましてありがとうございます。

今後とも、どうぞよろしくお願いたします。

(午後 5時20分 閉会)