

第 2 7 次 東京都消費生活対策審議会

第 1 回 多摩消費生活センターの機能強化検討部会

令和 4 年 1 1 月 2 4 日 (木)

オンライン

(午前15時28分 開会)

○企画調整課長 失礼いたします。消費生活部企画調整課長の伊与でございます。よろしくお願ひします。

全員そろわれたようで、ほぼ定刻になりましたので、始めさせていただきたいと存じます。よろしいでしょうか。

あと皆様、音声のほうは聞こえますでしょうか、大丈夫ですか。

大丈夫そうですね。

それでは、本日は御出席をいただきまして、誠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、生活文化スポーツ局消費生活部企画調整課長の伊与でございます。改めまして、どうぞよろしくお願ひいたします。

最初にオンライン会議に当たっての操作の説明について、させていただきます。ハウリング防止のため、御発言のとき以外はマイクはオフにさせていただきますようお願いいたします。

また、音声ですとかカメラについて不具合が生じた際には、一旦、恐縮ですがこのオンライン会議から退出していただき、再入室を試みていただければと存じます。再入室をしても改善が見られない場合には、あらかじめお伝えをさせていただいております、こちらの緊急用の電話番号に御連絡をお願いいたします。よろしいでしょうか。

それでは、本日の多摩消費生活センターの機能強化検討部会について、御説明をさせていただきます。

先般11月16日から18日に書面開催いたしました消費生活対策支援審議会第2回総会において、「多摩消費生活センターの機能強化について」東京都知事より本審議会に諮問をいたしました。

諮問事項の趣旨について、御説明を申し上げます。今画面に共有をしております。

多摩消費生活センターは平成9年度の設立以来、各種消費生活講座の開催や市町村との連携事業、消費者団体への支援の実施など、多摩地域における消費者行政の拠点として、消費生活の安定・向上に資する取組を進めてまいりました。

同センターが持つ機能は、多摩地域における消費者行政の推進のために大変重要であり、今後さらに充実を図っていく必要がございます。

また、コロナ化を契機とした、社会の急速なデジタル化の進展により、講座や団体の活動においても、集合形式とオンラインを組み合わせたハイブリッド型の需要が高まるなど、利用者のニーズが変化しており、そうした変化への対応も喫緊の課題となっております。

現在、多摩消費生活センターは北多摩北部建設事務所内に設置されておりますが、令和5年度中に同所から移転する必要がございます。

ついては、この機会を捉えまして、さらなる利用者の利便性の向上、市町村支援の充実等につなげるために、「多摩消費生活センターの機能強化について」諮問をするものでございます。

諮問事項の趣旨の御説明は以上でございます。

また、本諮問事項の専門的な検討を進めるに当たりまして、本部会の設置・委員等の選任について、審議会委員全員の御承認をいただいております。本日の開催に至っております。

本日御出席いただいた皆様におかれましては、本諮問事項について、それぞれの御知見に基づき、御議論をいただきましたら幸いです。

それでは、これ以降の進行は、本部会の部会長となられた平澤委員にお願いできればと存じます。

平澤部会長、どうぞよろしくお願いたします。

○平澤部会長 ただいまから、多摩消費生活センターの機能強化検討部会を開会いたします。

本部会の部会長を務めます平澤と申します。本日は、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たします。

では、事務局のほうから、定足数の報告と資料の確認をお願いいたします。

○企画調整課長 本日の出席状況について御報告させていただきます。本部会は、委員3名、専門員2名で構成されており、本日は、委員3名、また専門員の方にも、皆様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申し上げます。

なお、本会議は原則公開とし、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願います。

続きまして、資料の確認をさせていただきます。お手元の資料、事前にお送りさせていただいているものについて御確認をいただければと存じます。

最初に次第がございまして、資料1が、委員・専門員名簿、幹事・書記名簿、資料2が「審議スケジュール（案）」、資料3が「多摩消費生活センターの概要」、資料4が「多摩消費生活センターの機能強化について」、その他、参考資料といたしまして、先ほど御説明差し上げました「多摩消費生活センターの機能強化について（諮問文写し）」でございます。

続きまして、委員及び専門員の方々を御紹介申し上げます。資料1、委員・専門員名簿を御覧ください。

皆様におかれましては、お名前をお呼びいたしますので、マイクをオンにいただき、御紹介が終わりましたら、再びマイクはオフにさせていただきますようお願いいたします。

まず、部会長でございます、弁護士の平澤慎一委員でございます。

○平澤部会長 平澤です。よろしくお願いたします。

○企画調整課長 次に、柿野成美委員でございます。

○柿野委員 柿野です。よろしくお願いたします。

○企画調整課長 小浦道子委員でございます

○小浦委員 小浦でございます。よろしくお願いいたします。

○企画調整課長 続きまして、今回の検討に当たりまして、新たに選任させていただきました2名の専門員の方でございます。

まず、多摩の暮らしを考えるコンシューマーズネットワーク事務局長でいらっしゃいます、五十嵐ちづ子様でございます。

○五十嵐専門員 五十嵐です。よろしくお願いいたします。

○企画調整課長 立川市の市民生活部生活安全課長でいらっしゃいます、中島弘陽様でございます。

○中島専門員 中島でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

○企画調整課長 ありがとうございます。

なお、本部会の幹事・書記につきましては、資料1、幹事・書記名簿の配布をもって紹介に替えさせていただきます。

○平澤部会長 ありがとうございます。

それでは、議事に入ります。

本日は、まず事務局から本部会の審議スケジュール（案）及び議事の前半部分である多摩消費生活センターの概要について説明いただいて、そこで一旦、皆様から御意見、御質問をいただきたいと思っております。その後、議事の後半部分として、多摩消費生活センターの機能強化について、審議していきます。

では、説明をよろしくお願いいたします。

○企画調整課長 それではまず、審議スケジュール（案）について御説明申し上げます。資料の2を御覧ください。

先日の書面開催の総会を受けまして、今後3回の部会を開催していく予定でございます。本日が第1回でございます。諮問の背景ですとか、多摩消費生活センターの概要、方向性について御説明をさせていただきます。

それを踏まえまして、来月12月の中下旬に第2回部会を開催いたしまして、答申案の審議についてお願いする予定でございます。この答申案がまとまりましたら、東京都消費生活対策審議会の委員の皆様にご意見照会を実施いたしまして、その意見も踏まえまして、年明け1月に第3回の部会を、1月中旬に開催いたしまして、答申案の取りまとめを行いたいと存じます。

その第3回部会の答申案を踏まえまして、同月下旬に開催を予定しております総会で、最終的な答申をいただきたいという流れ、スケジュールで進めさせていただきたいと考えております。

スケジュール（案）の御説明は以上でございます。よろしくお願いいたします。

続いて、東京都消費生活総合センター活動推進課長の馬淵より、多摩消費生活センターの概要について説明いたします。

○活動推進課長 消費生活総合センター活動推進課長の馬淵です。多摩の事業の運営に関

しまして、日頃から御理解、御協力をいただきありがとうございます。この場をお借りして、感謝申し上げます。

初めに、多摩消費生活センターの概要を御説明させていただきたいと思います。資料を画面共有させていただきます。

まず、施設の概要となります。

センターは、立川駅南口徒歩10分ほどの場所に所在する建設事務所の3階、845㎡ほどの面積を建設局から借り受けて使用しています、都民への貸出施設は、図の黄色の部分で四つの教室、学習室のほか、実験や調理が可能な実習室や交流コーナー、その他消費生活に関する行政資料や図書、DVD等を所蔵する図書資料室を運営しております。教室や実習室の貸出には事前登録が必要で、消費生活上の諸問題について活動する団体やグループなどに活動支援の一環として御利用いただいております。

多摩では、現在23団体に登録していただいております。図書資料室は、消費生活に関する行政資料や団体資料、図書等を収集しており、現在は蔵書数が約8,000冊ございます。現在の施設は、先ほど伊与から説明がありました諮問文にありましておおり、令和5年度中の移転を予定しております。ただし、この右下の赤枠の部分になりますが、実習室と機材室につきましては、これまでの多摩センターの役割や今後の事業展開における必要性も勘案しまして、庁内調整の結果、現在地に残すこととなっております。

次のスライドです。こちらは、多摩センター内の施設の写真になります。左上が図書資料室、左下が交流コーナー、右側が教室、学習室です。

次のスライド、現在地に存置する機能ということで、先ほど申し上げました実習室と機材室。実習室はそれぞれ調理と実験が可能な設備、機器が整備されております。

次からのスライドでは、多摩消費生活センターの事業について説明させていただきます。まず、多摩センターが主体となって実施している自主事業ですが、都民向けに各種の消費生活講座を開催しており、規模として、全部で六つの講座で、年間合計60回ほどになります。受講者数につきましては、コロナ前の平成30年度実績では、来所、いわゆる集合型で実施しているものが約2,500人でした。今年度はオンラインツールも活用しながら、年度末までに集合で約400人、配信で約3,400視聴を見込んでいるところでございます。各講座は、コロナ禍においても都民サービスを充実するため、オンライン開催などの工夫を凝らして進めています。なお、パソコンやスマートフォンに不慣れな方がいらっしゃることもあり、講座実施に当たっては、集合形式での上映会も併せて行うなど、デジタルデバインド対応にも取り組んでおります。

それでは、スライド下段の各講座の内容について、簡単に御説明させていただきます。まず、食育講座になりますが、食育・地産地消をテーマとした講座になっており、エシカルに考える明るい「食」の未来の見つけ方、食品ロス削減のコツ、五感で味わう地産地消などをテーマとして、年6回実施しております。掲載している写真ですけれども、平成30年度に調理実習を行った際の写真になります。今年度はコロナの影響も続いており、集

合での実習が残念ながら行えないこともありまして、Y o u T u b eでの講義の配信を行っております。

次に右側ですが、消費者問題連続講座となります。消費者が安心して生活するための基礎知識や消費者問題に関する体系的な知識を学ぶための講座になっており、人生100年時代の生活設計、住宅遺言書や相続など、シニア・ミドル層に関心の高いテーマを取り上げながら、年10回実施し、今年度は、Y o u T u b eでのオンデマンド配信により、10テーマから好きな講座を選んで受講していただく形で事業を充実しております。

次のスライドです。こちらは、親子夏休み講座となります。小学生やその保護者を対象に、夏休み期間に親子で消費者問題を学ぶもので、内容としましては、お金の使い方や契約、食品ロスの知識など、子供にも分かりやすく解説しながら、夏休み期間に8回実施しております。今年度はオンラインで双方向での学習もしながら実施しました。

続いて右側になります。こちらは、消費者問題マスター講座となります。地域や職場などで消費者教育等の推進に中心的な役割を果たすことができる人材を育成することを目的として実施しております。契約に関する関係法令や製品安全、エシカル消費など、幅広いテーマを毎回取り上げ、全13回のうち、9回以上受講できることを条件として御案内しているものになります。今年度は、飯田橋会場での講座を多摩会場で後日上映する形で実施し、飯田橋と多摩との連携を取りながら、効率的に受講機会の確保をしつつ、都民に対して効果的な提供を図っております。

次のスライドは、消費者問題教員講座になります。教員向けに、学校での消費者教育に必要な知識を提供することを目的とし、東京都の消費者教育WEB教材の解説や、学校経験者による消費者教育の実践事例、また成年年齢引下げと消費者トラブルについてなど、旬なテーマも取り上げながら、教員の夏休み期間中に全13回実施しております。今年度は、飯田橋の会場の講義を多摩で中継する形で幅広い受講人数を満たせるように工夫して実施しております。

続きまして、右側になりますが、こちらは実験実習講座となります。講義と実験を通じて消費者問題に関する知識を深めることを特徴としており、SDGsや再生エネルギー、洗濯事情など、多様なテーマで年8回実施しております。コロナ禍の影響もあり、今年度は実験を会場で見ただけのよう、座学での集合形式で実施をしております。以上が、消費生活講座でした。

次のスライドですが、こちらは支援・連携に係る事業を御紹介しております。左側は市町村や消費者団体への支援になります。先ほどの繰り返しとなりますが、教室や図書資料室、交流コーナーなど、学習の場の提供を行っております。一番大きなスペースである教室I・IIの稼働率というのは、平成30年度、コロナ前が64.8%でありましたが、令和3年度の実績は41.5%と下がっております。これは、新型コロナの影響で、センターの自主事業や消費者団体等の活動が少し鈍くなったのが原因と受け止めております。また、消費生活関係展示パネルの製作や貸出も行っております。左下にイメージがございま

す。こちらは、法律や制度から悪質商法、環境・食品・生活安全など、消費生活問題を幅広く取り上げて毎年度制作しておりまして、主に区市町村に対して貸出を行い、区市町村の消費生活展の場での展示、学校での展示など、都民への普及啓発に活用をいただいています。

続いて右側になります。こちらは、市町村等との連携事業について御紹介をしているところです。市町村共催講座では、市町村からの求めに応じて、消費生活講座のテーマ設定や講師に関する助言なども行っております。そのほか、運営ノウハウの提供も行うなど、地域で時代にマッチした効果的な講座が開催できるよう支援しております。

また、市町村の消費生活センターを対象とした所長会について、都と市町村の情報交換、連携強化の場として、年2回、開催しております。そのほか、多摩地域の市町村では五つのブロックが会議体として組織されており、都として各会議に出席し、タイムリーな情報共有、情報交換を行っております。

最後になりますけれども、多摩消費生活センターの利用登録団体を対象に、利用者懇談会も年1回、定期的で開催しているところです。団体さんから、センター事業や施設の利用等に関する意見を頂戴しまして、利用者の声を事業に生かしているところでございます。多摩消費生活センターの概要は以上になります。よろしくお願ひいたします。

○平澤部会長 ありがとうございます。

ただいま事務局から説明をいただきましたけれども、その説明について御意見、御質問などがあれば、御発言いただくということになります。発言を希望される方は、挙手ボタンを挙げていただいております。私のほうから指名させていただくというふうにいたします。

五十嵐さんの手が挙がっていますので、まず五十嵐さん、よろしくお願ひいたします。

○五十嵐専門員 ただいま説明していただいたセンターの概要についての中に、東京都消費者月間多摩会場のことが一言も触れられていないのが、私どもとしては少し不満でして、もちろん消費者団体と東京都との共同で立ち上げた実行委員会が実施する事業ですので、支援か連携か、あるいは協働という部分が必要なのかなと思いますけれども、私の記録に残っている限りではずっと、2008年から実行委員会で多摩会場として多摩消費生活センターで開催してまいりまして、センターの職員さんにもたくさん協力をいただいておりますので、それもぜひ加えていただきたいなということで、発言いたしました。

○平澤部会長 ありがとうございます。では、そういう御意見としてお聞きしておきますので。ありがとうございます。

そうしましたら次は、柿野さん、挙手されているのでお願ひいたします。

○柿野委員 お願いします。二つ質問がありまして、一つは消費者問題教員講座。これを令和4年度は飯田橋会場の講義を多摩会場で中継したと書いてありますけれども、これは同時に配信をして、例えばワークショップのような話し合いをする双方向の時間を多摩会場でも持つことができていたのか、という点が質問の1点目です。多分、中継と、Y o u T

u b e 配信にちょっと違いがあるのかな、と思いながら聞いていたのですが、オンラインを活用した先生方の研修の在り方の工夫という点で、質問をさせていただきたいと思いません。

もう一つもお話していいですか。

○平澤部会長 はい、お願いします。

○柿野委員 もう一つですけれども、今の話の中に、利用者懇談会でニーズをお聞きになっているということでしたが、具体的に利用者の方々からどんな声があるのかということ、もし分かりましたら教えていただけたらと思います。

○平澤部会長 ありがとうございます。二つ質問がありましたけれども、一つ目は消費者問題教員講座、多摩会場で中継というのがどういう形態でしょうかという御質問。

○活動推進課長 消費生活センターの馬淵です。ご質問ありがとうございます。

1点目の、教員のための消費者教育講座につきましては、柿野先生が今おっしゃられたように、中継という形でオンラインで結んでいます。例えば質疑応答でも、多摩会場で出席されている方と相互にやり取りができるような実施方法をとっております。

そして、二つ目の御質問ですが、利用者懇談会での声というのは、主に施設の使い勝手に関する御意見をいただくことが多いのですが、例えば、施設の予約について、予約が取りやすいようにしてほしいとか、あと、W i - F i の環境について、去年から整備しているんですけれども、より充実させてほしいとか、あとは交流コーナーにロッカーなども置いているんですけれども、そちらも実情に見合う形で管理を工夫してほしいといった御意見もいただいております。

以上になります。

○柿野委員 分かりました、ありがとうございます。

○平澤部会長 ありがとうございます。そしたら続けて、小浦さん、お願いいたします。

○小浦委員 ありがとうございます。私も、一つは消費者問題、教員の講座のことをお聞きしたかったですけれども、柿野先生からお聞きいただいたので、私も分かりました。

もう一つは、その次のページの交流コーナーですね。ここのところの利用がどのくらいあるのか、教室の貸出しのところはパーセンテージが出ているんですけれども、私もこちらのセンターを使わせていただいたときに、交流コーナーが使われているところを見かけたことがありませんでしたので。次のところの、機能強化というところにもつながると思うんですけれども、交流コーナーがどのくらい活用されていたか分かりましたら、教えていただきたいと思います。

○平澤部会長 はい。ではその点もよろしくお願いします。

活動推進課長 センターの馬淵です。御質問ありがとうございます。

交流コーナーに関しましては、利用状況について定量的な集計をしていないのですが、設置場所はちょうど施設の真ん中にあり、閉鎖的なスペースに配置しております。登録団体の方が、例えば施設、教室をお使いになっているときに、資料をコピーされたり、打合

せをされたりというような場面でお使いになっていると把握しております。利用頻度としては教室や学習室を登録団体さんが使っているのとほぼ同じくらいの利用率ではないかと推測されます。ただ、先に申し上げたように、ちょうど真ん中で部屋がセパレートされており、関係者だけが入るような構造にならざるを得ない状況にありますので、今後は、より広く都民の皆様に使っていただけるようなコーナーにと、内部で検討をしているところです。御説明は以上です。

○小浦委員 分かりました。ありがとうございます。

○平澤部会長 ありがとうございます。

次は中島さん、挙手をいただいたのでお願いできますか。

○中島専門員 中島です。よろしく申し上げます。

実際に事業概要には関係ないのかもしれませんがお伺いします。立川市でもこれから講座などのオンライン配信をしていかなきゃいけないと考えておりますが、なかなか進んでいない現状があります。配信方法はZ o o mだったりT e a m sだったりいろいろある中で多摩消費生活センターがY o u T u b e 配信を選んだ理由は、料金的なものなのか、セキュリティ的なものなのか、何か決め手があったなら教えてください。

○平澤部会長 御回答、よろしく申し上げます。

○活動推進課長 センターの馬淵です。中島課長、ご質問、ありがとうございます。Y o u T u b e 配信という手段を取りましたのは、より広く多くの方に講座を受講していただきたいという意図です。提供方法の中で、例えばクローズされたT e a m s などもあるとは思いますが、より使い勝手のよいY o u T u b e で提供しました。お客様も、例えばT e a m s やZ o o m というのは、使い勝手の部分でY o u T u b e よりも一つスキルが必要だということもありまして、前々年度にT e a m s やZ o o m も試した結果、この講座ではY o u T u b e を使うのが最も適切であると判断し、この方法を選択しました。今後も市町村さんとの共催講座なども多摩センターからの配信ということもできるかと思しますので、施設の面だけではなくて、ノウハウの部分、それから運営に関することも、多摩センターの所長会などで情報交換できたらと考えているところです。

○中島専門員 どうもありがとうございました。

○平澤部会長 ありがとうございます。ほかにはいらっしゃいますか。

特になければ、私のほうからちょっと1点だけ確認ですけど、市町村との連携事業ということで、立川という地理的なところで言うと、23区外が多摩という位置づけなわけですが、立川まで遠いところも結構ありますよね。町田とか、東京の都心のほうがアクセスしやすいところもあると思うんですけども、立川に遠いところの市町村から何か多摩センターへのアクセスがしにくいとか、こうしてほしいとか、あるいは今は配信のほうが便利だったりもするわけですけど、その辺りの意見とか、出たりしている実情というのはないんでしょうか。

○活動推進課長 御質問ありがとうございます。センターの馬淵です。

まず、すべてのみなさんの実情はわからないのですが、物理的に遠いというようなお声をいただいたことは、私が知っている限りではありません。また、平澤先生が今おっしゃったように、オンラインというものが、コロナ禍を契機としてDXも加速化している中で、各市町村さんも、ハードの部分を整備したり、スキルも徐々に向上している状況がありまして、所長会や簡単な打合せなどもオンラインで行うことも、実際にはかなり多くなってきています。ブロック会議などでもオンライン、それからオンラインと集合を合わせたハイブリッド型での実施を通じて、皆さんの利便性も向上できる形で情報共有がされているというのが実態かと思えます。

以上になります。

○平澤部会長 ありがとうございます。ほかには御意見、質問、このパートではないですかね。

そうしましたら、次に移らせていただいて、今度は議事の後半部分。多摩消費生活センターの機能強化に移らせていただきます。そうしましたら、事務局から説明をお願いいたします。

○活動推進課長 資料を御覧いただきたいと思えます。機能強化のための取組につきまして御説明させていただきます。

まず、現状の認識となります。多摩消費生活センターが置かれている状況について、整理をしたものになります。

1点目は、基本計画等を踏まえた機能の充実と強化でございます。コロナ禍を契機といたしまして、急速にデジタル化が進んでおり、社会情勢の変化が進展している状況に対応すべく、令和5年度から計画機関が開設する新たな消費生活基本計画の考え方はもちろん、多摩が果たすべき役割も踏まえまして、機能のさらなる充実強化を図る必要がございます。

2点目は、施設移転を契機とした利便性の向上でございます。再度の御説明となりますが、多摩消費生活センターは、令和5年度中に現在地から移転する必要が生じました。この機会を積極的に捉え、利用者の利便性の向上に向けた取組をさらに充実させる必要があると考えておるところです。移転先は、立川駅近傍の民間ビルを現在予定しておりますけれども、今ちょうど物件の検討などを進めているところです。これらを踏まえまして、今後の方向性につきまして説明させていただきます。

まず、多摩消費生活センターが、多摩地域における消費生活行政の拠点であるという位置づけを踏まえ、主要機能であります学習の場の提供、消費者教育、それから市町村支援のさらなる充実に取り組むことが必要と考えております。多摩消費生活センターが設置されました平成9年から25年、当初の民間ビルから現在の建設事務所に移転してからまもなく15年が経過するという節目の時期であり、施設移転を契機に機能の充実強化を図り、都民サービスのさらなる向上を目指したいと考えておるところです。

次のスライドに移ります。こちらは、基本計画の考え方と多摩の役割を踏まえた取組の検討についての説明になります。先ほどの方向性を踏まえまして、ソフト・ハードの両面

から機能強化に取り組むことが必要と考えております。

まずは、消費生活基本計画の基本的な考え方につきまして、令和5年度に新しい計画がスタートいたしますが、新計画におきまして、サステナブルなライフスタイルの推進とデジタル社会の急速な進展に伴う新たな課題への対応をポイントとして掲げており、前提として踏まえる必要がございます。

次に、多摩消費生活センターが今後果たすべき役割について、多摩地域の拠点としてのポイントを踏まえまして、消費生活行政をより一層推進し、多摩地域を中心とした消費生活の安定・向上に資することが求められており、具体的には、まず市町村や消費者団体等との連携・協働です。先ほど五十嵐委員から御意見をいただきましたけれども、月間事業の地域会場も多摩で担っています。東京都ということだけではなくて、消費生活行政の一翼を担う関係団体様、市町村の皆様など、各主体との連携・協働を通じ、情報発信力を強化することも一つとなります。そうした方針で、消費生活行政のさらなる活性化を、皆様と一緒に図っていくことが重要と考えております。

また、多摩地域の特色に根差した事業の展開ということで、高齢者・子供、そして若年層など、多様な世代を対象に消費者教育等を通じ、多摩地域の特色に関する理解も深めていくことも、消費生活の安定・向上に欠かせないと考えております。その上で、これらの多様な要素を踏まえ、多摩消費生活センターの主要機能である学習の場の提供や消費者教育、市町村支援の充実・強化に取り組む必要があると考えているところです。

次のスライドです。今申し上げましたそれぞれの機能について、現状の課題を整理した上で、今後の取組の検討について御説明させていただきたいと思っております。

まず、学習の場の提供です。現状の課題となっているのは、消費者や消費者団体の自主的な学習、活動等に対する支援であると認識しております。具体的には、高度化・複雑化する消費者問題の解決のためには、専門的な知識や経験を持つ消費者団体様等との協働が不可欠であり、消費者団体様等の自主的な学習や活動の一層の支援が必要、また、消費者が消費生活に関して必要な知識を自主的に得られるようにするための支援の強化が必要であるということです。この課題に対する取組としまして、施設の環境整備や機能強化による利便性の向上などを考えておるところです。

1点目は、安全で使いやすい通信環境の整備を取り上げております。現在、施設内でWi-Fiを利用できるようにしてありますが、さらにセキュリティーに配慮したWi-Fiを配備し、施設全域で来所者が自由に利用できる環境の整備などを通して、消費者や消費者団体様の円滑な学習や活動をより一層支援したいと思っております。運用に当たっては、無線通信区間の暗号化や専用のアプリを介したPCの自動接続などの機能を取り入れ、通信における安全性と利便性の確保も必要と思っております。

2点目は、施設予約に係る負担の軽減です。御登録いただいております消費者団体様やグループ様に貸出をしている教室や学習室の予約状況について、新たにWeb上で公開し、オンラインで使用申請を受け付けるなど、活動日の調整に伴う負担軽減を図ることも必要

ではないかと考えておるところです。

3点目としては、先ほど小浦委員から御質問がありました。交流コーナーをリニューアルするという事です。世の中のDX化も進んでいますけれども、都民のニーズもそれに合わせて変化しているという状況があります。多摩センターもそういったことを踏まえまして、これを機にした整備が必要と考えられます。大型モニターの設置や、LANケーブルの配線に適した什器への入替えを行うことにより、少人数でも簡易なミーティングや創作活動ができる環境を整備することも検討すべきと考えます。

また、現在は利用登録団体の使用に限定しておりますが、今後は広く、誰もが利用できる開放型のスペースとして一般都民にも提供し、個人、団体等の学習や活動の活性化を図るということも検討していきたいと思っております。

さらに、必要な物品等の保管場所として、現在御登録団体が23団体ありますけれども、登録団体の皆様に提供しているロッカーというものがございます。ロッカーについては、御意見を頂戴していることもあり、利用者の使い勝手をよくしていくため、例えば大型化、それから、使うときに管理上できる限り工夫をしていくなど、団体の活動拠点として、継続的に皆さんが使いやすく活動しやすい環境づくりを念頭に置きまして、必要な整備の充実を図っていきたくと考えています。

4点目に移ります。図書資料室のサービスの向上。こちらは、図書資料室では消費生活に関する社会状況や、多摩センター事業への理解を深めるために、図書のほか、行政資料等の収集・提供を現在行っており、これも充実させる余地があると考えております。飯田橋の消費生活総合センターにも、同じような図書資料室というのがありますけれども、双方の連携をより強化し、例えば専門員によるオンラインでのレファレンス対応や、飯田橋・多摩の双方で図書資料などの取り寄せ対応など、団体さんの学習や、大学の先生方など研究者もお使いになることもあり、利用者のニーズにも応えていく必要があると考えております。さらに、今後の資料のデジタル化などの動向も注視しながら、電子データによる図書等の取扱いについても、世の中の状況、東京都内の図書館の状況なども見ながら、適切な対応の検討が必要と考えているところです。

最後、5点目になります。新規団体さんへの活動場所の提供と交流の促進ということも必要と考えております。消費生活の問題について、学習と活動をされている団体等に対し、市町村とも連携して幅広く事業周知を行うことで、登録団体をより増やし、活動場所の提供、団体間の交流促進なども進めることにより、多摩地域における団体等の活動の活性化や事業創出の土壌づくりが重要と考えております。今登録されている団体様も含めまして、消費者団体様のお知恵と御協力を願うことが必要と考えております。

以上が、学習の場の提供に関する御説明になります。

続きまして、消費者教育に移らせていただきます。課題といたしまして、消費者教育の一層の推進と持続可能な消費の普及を挙げております。具体的には、自立した消費者の育成につながる消費者教育を実現するため、講座の内容充実を図り、効果の高い教育プログ

ラムの具現化に取り組む必要があるということ。また、持続可能な社会の形成に貢献する消費行動の促進のための「エシカル消費」や「食育・地産地消」の理念を都民に広く啓発する必要があるということになります。この課題に対する取組としましては、多摩地域、多摩センターの特色を生かした情報発信や教育ということを掲げております。

1点目は、エシカル消費や食育の推進になります。エシカル消費や食育・地産地消の理念を身をもって学んでいただくために、食育講座において多摩消費生活センターにございます調理実習室機能を生かした体験型の講座を行うなど、普及啓発の効果の向上を図っていくこと、また、多摩地域の拠点であることも念頭に、庁内の関係局や地元の子供たち、それから多摩地域には大学も多いこともあり、大学生、それから地域の農業を含めた産業に関わる方などとも連携した講座を企画するなど、多様な主体との協働により、地域の魅力発信にも取り組むということも必要と考えております。

2点目は、講座等の配信・収録に適した環境の整備です。講座のオンライン化やハイブリッド化が進んでいる現状を鑑み、一部の部屋の遮音性の確保や、照明、マイク、カメラなど、必要な機器を導入することによって、安定的で質の高いオンラインなどの配信環境を実現させていくということになります。

3点目は、消費者団体様等との協働の強化による啓発効果の向上です。消費者団体様と協働している消費者月間事業につきましても、多摩における企画のさらなる充実を図るほか、多摩消費生活センターで実施する講座等につきましても、団体様の参画をお願いし、消費者団体様等が持つ専門的な知識ですとか、これまでの経験などをさらに地域に還元していただくことも必要であると考えております。

以上が、消費者教育に関する説明となります。

最後になります。市町村支援の項目です。課題として、市町村における消費生活行政推進のための支援を挙げております。具体的には、主体的に選択や行動ができる自立した消費者への変革を促すためには、消費者の生活に、身近な区市町村における地域の消費者教育が重要であるということ。また、消費者教育に関するノウハウの有無や職員の体制などは、自治体によって違いがありますので、多摩地域の消費生活行政の皆さんの知識やスキルなどをさらなる向上に向け支援していくということも必要と考えています。市町村支援における多摩センターの機能を強化するということが、より一層重要になってくると思います。この課題に対しての取組として、センター機能の発揮による「点」から「面」への拡大が必要と考えておりまして、具体的には、これまで市町村の消費生活センターでの所長会やブロック会議で、市町村の取組状況を把握して、皆様に情報提供するとともに、都に関する取組に関しても情報提供を行ってきました。これらを引き続きオンラインも活用して行うなど、市町村の皆様がより出席しやすい環境も整えつつ、より連携が強化できるように取り組んでいくこと、また、市町村との共催講座では都のノウハウや経験の提供、共有に努め、先ほど立川の課長様からも御意見がありましたけれども、ノウハウなどの提供のほか、多摩の施設自体でオンライン用の会場の提供や複数自治体での合同開催を行う

など、多摩地域全体の効果的な教育につながるコーディネート機能的な取組も多摩センターで行えればと思います。さらに、市町村様が発行している普及啓発チラシなどを含め、消費者行政に関する情報を交流コーナーに配架するなど、各市町村様の取組を横断的に俯瞰できるような空間づくりというのも必要ではないかと考えているところです。

以上が、市町村に対する説明となります。こうした取組を通じ、多摩消費生活センターの機能強化を図りまして、多摩地域の消費生活の安定・向上に必要な使命を果たしていくとともに、施設移転後も消費者により一層必要とされる場所であるよう、検討を進めてまいります。機能強化に関する説明は以上です。皆様方からの御意見やアドバイスを頂戴できれば幸いです。どうぞよろしく願いいたします。

○平澤部会長 ありがとうございます。

それでは、ただいまの説明について、御意見、御質問があれば、御発言いただくということになります。先ほどと同じ要領で、挙手いただいて、私が指名しますので発言していただくという形にします。どなたか、いらっしゃいましたね。

そしたら、五十嵐さんの手が挙がりましたので、五十嵐さんのほうからお願いいたします。

○五十嵐専門員 よろしく申し上げます。施設予約に関わる負担の軽減という部分で、「予約状況を新たにWeb上で公開し」とあるんですけども、現在私たちが団体として予約開始できるのは2か月前からなんです。ですが、東京都の事業なんかは多分、年度初めくらいには1年分が入ってくると思いますので、直近2か月の予約状況だけではなく、そうした行政関連のものも全部一度に見られるようにしていただくと、計画を立てるのに物すごく便利になりますので、お願いいたします。それからもう一つ、図書資料室のサービス向上という部分ですけども、これには私どもみたいな都民から、こういう図書やこういうDVDを入れてほしいという希望をとるといようなことは書いてありませんけれども、とてもいい本でもやたら高いものとかあったりして、そういうときにはぜひ希望して、それがかなえば取り寄せていただけるような体制を取っていただくとありがたいと思っています。それから、新規団体への活動場所の提供と交流促進ですけども、これは「消費生活問題について学習・活動している団体等に対し」というふうになっていますけれども、私ども、消費者活動をしている上でも、福祉の例えば保険ですとか介護保険ですとか、そういうものをどういうふうに使うかというように、私ども消費者としては、消費者問題なんです。ですので、そういうことについて活動している福祉の団体ですとか、そういうところでもこちらの中に希望すれば含めていただけるようなふうになるとありがたいと思っています。

以上です。

○平澤部会長 ありがとうございます。三つほど、施設の予約の話と図書の話と、それと場所の提供で、福祉団体とかの利用というように話が出ていますが、これはどなたか。

○活動推進課長 センターの馬淵です。五十嵐先生、ありがとうございます。三点御質問

いただきました。Web上での予約状況ですけれども、これからこういった形が一番よいかということを検討していきますので、また御意見を伺いながら、できる範囲で工夫をしていきたいと思っております。図書のサービスに関しまして、現在もアンケートなどで利用されている方からいただいたご希望で予算の範囲内で購入できるものは対応しているところでございます。ただ、御案内が足りていないということも認識いたしましたので、御案内も含めてこういった形がよいかということも合わせて検討していきたいと思っております。それから、三つ目の新規団体さんで、福祉や医療というお話がありました。消費生活ですと、かなり広範囲の活動が、人々の生活の活動のすべてがほぼ消費生活に含まれるということもあります。その辺りもできる限り皆さんが使っていただけるようにしたいと考えますが、ただやみくもに広げてしまうと、従来の消費者団体様の使用・利用にも支障が出るようになっても、困るところでもありますので、全体のバランスを取りながら検討をしていきたいと考えております。

以上になります。ありがとうございます。

○平澤部会長 ありがとうございます。よろしいですかね。

そしたら、次は柿野さんの手が挙がっていらっしゃるので、よろしくお願ひします。

○柿野委員 よろしくお願ひします。機能強化について2点お話ししたいと思うのですが、その前に一つ確認をしておきたいことがあって。多摩消費生活センターがどのような体制で今御説明があった事業を、現在行われているのかという、体制について先に教えてもらってもいいでしょうか。

○平澤部会長 お願いします。

○活動推進課長 よろしいですか。職員の体制ということでの御質問と捉えてよろしいでしょうか。

○柿野委員 はい、大丈夫です。

○活動推進課長 はい。職員は5名おまして、うち2名が東京都の常勤職員。それからうち3名が、東京都の会計年度職員、月に16日勤務というものになります。

○柿野委員 ありがとうございます。その5人の方で、今現在も先ほど御説明があったような講座を企画したりだとか、団体の方と一緒に活動を広げていったりということをしていて、その活動をさらに機能強化していくというような理解でいいのかなと思うのですが。ちょっと夢みたいな話かもしれないんですが、せっかくこういう機会をいただいたので、思うことを発言してみたいと思っております。

まず、交流コーナーのリニューアルについてですが、エシカル消費とか地産地消とかというキーワードが幾つか出てきているんですが、この交流コーナーそのものが、例えば多摩地区の木材を使った家具を入れてみたりだとか、まさにその場がエシカル、地産地消の場になっていたら、すごく素敵だなと思っておりました。また、これが可能かどうか分かりませんが、フェアトレードのコーヒーが飲めたりとか、交流コーナーの場そのものがエシカル消費を体感できるような、居心地のよいスペースになっていくといいのかな、と思

います。みんなが行ってみたいなと思うような場づくりという観点から、エシカルな調達を進めていただけるとありがたいというのが1点目です。それから、エシカル消費も含めた消費者教育を多摩地区で広げていくといったときに、先ほど多摩消費生活センターがどんな体制で取り組んでおられますかとお聞きしたんですけれども、飯田橋のほうには、学校での消費者教育を充実させていくための消費者教育コーディネーターの方が配置されている状況で、活動も恐らく充実して進められていると思うんですけれども、この消費者教育コーディネーターという立場の方が、多摩地区の連携協働を一層深めていくという視点で、学校とのコーディネーターであったり、あるいは地域活動をより活性化していく活動推進のためのコーディネーターであったり、という立場の方が交流コーナーにおられたら、より充実していくと思ったところです。人を増やすのは難しい側面もあるかもしれませんが、機能充実という観点で言うと、ぜひそんなことも御検討いただくといいと思って発言させていただきました。

以上です。

○平澤部会長 柿野さん、ありがとうございます。今の柿野さんの提案というか発言に、何かコメントされますか。

○活動推進課長 センターの馬淵です。柿野先生、アドバイス、御意見ありがとうございます。交流コーナーについてのリニューアルについては、気持ちの部分でも、エシカルをそこで実体験して、講座を受けるだけではなくて、施設自体がエシカルの推進に寄与するものという着眼点、非常に大切な視点であると思いました。できる範囲で、できる限り検討してみたいと思います。それから2点目、コーディネーターに関しましては、飯田橋に現在2名おまして、高等学校、それから小学校、中学校の義務教育の担当をしております。東京都全域、区部と多摩部をすべて担当しています。また、学校さんのコーディネートする数も、今後増えていく可能性もありますので、人員の体制については、一朝一夕に増やすということは現状ではなかなか難しいところではありますが、今後の検討とさせていただきます。

以上になります。

○柿野委員 ありがとうございます。

○平澤部会長 ありがとうございます。続きまして小浦さん、お願いいたします。

○小浦委員 ありがとうございます。御説明、本当に丁寧にさせていただいてありがとうございます。

やはり機能強化という面では、消費者団体が活動しやすい場所にあるということが大変重要なことでもあると思っていますので、ぜひ立川駅の周辺で探していただければと思います。交流コーナーのことで今も話が出ていましたけれども、やはり規定の概念を打ち破るような新しい発想が出ておまして、私も大変期待したいところでございます。やはりセンターというのが、登録をしないと使えないものというところではなくて、誰でも気軽に立ち寄れる場になるといいと思います。そこにいろいろな活動のパネルとかも貼ってあ

れば、興味を持った人など仲間が集まり新しいグループを作る機会にもなると思いますので、ぜひ居心地のいい場所をつくっていただきたいです。グループを作るというところに関して、新団体の活動場所の提供ということがあります。これは五十嵐さんもおっしゃいましたように、消費生活問題というのは幅広くて、福祉のことも出ていましたけれども、今、地球温暖化の関係で環境に関心を持つグループもありますので、NPOで活動しているとか消費者団体と名のらなくても、グループでやっているという人たちにも申請をしていただけるといいと思っております。あとは消費者教育の面ですけれども、多摩地域は大学もたくさんありますので、大学生とコラボをして、小学生向けですとか中学生向けに年齢の近い大学生と一緒に何か学んでいくという、そういう講座のようなものも、夏休みに向けて一つ、このところで考えていっていただけると、また広がりができるのかなと思って聞いていました。とにかく、移転をきっかけに機能強化といいますか、取組が広がっていくというところに期待していますので、ぜひよろしくお願いいたします。

以上です。

○平澤部会長 ありがとうございます。馬淵さん、コメントされますか。

○活動推進課長 小浦先生、ありがとうございます。消費者団体さんが活動しやすい場所として移転先を立川にしてほしいとのご意見をお伺いしました。また、交流コーナーの活発化、登録団体の幅広い登録、それから大学生が多い地域なので、子供たちとの交流も活用した消費者教育というお話がありました。参考にさせていただきたいと思います。ありがとうございます。

○平澤部会長 ありがとうございます。ほかはよろしいですか。そしたら、私のほうからちょっとだけ申し上げますけど、機能強化についての取組を見ると、基本的にはセンターに集まって、あるいはそこに行って何かやるということが、従来もそうだったわけだし、それをやるということが目指されているのかなというふうに感じて、それ自体はとても重要なことだと思います。なので、そういう意味では、この移転先、これから決めるんでしょうけど、多少規模として大きくすることを目指していらっしゃるのか、そこが聞きたいなというのが一つあるのと、集まることを目指すというのは、今言ったようにいいなと思う一方で、今これだけ、この会議自体もオンラインでやっていますが、オンラインが当たり前になっていく中で、そのバランスをどう考えるのかということも重要だなと思ったりもします。それから、前半でも話をしましたとおり、必ずしも立川が便利なところばかりでもなくて、東京は電車が発達しているものだから、都心に行った方が早い場合も結構あったりして、その中の多摩センターの位置づけということも考える必要があるなと思いました。そういうことを考えている中で、さっき柿野さんとか小浦さんとかおっしゃっているように、行ってみたくなるとか、行って面白いなと感じられるようなものというのをつくるといのは、とても大事なのかなというふうにも思ったりするところです。規模として、そんなに大きいところに移るといことも当然ないでしょうが、集まることを前提にというのは、その辺りはどう考えていらっしゃるかを確認したいかなということですね。

それからもう一つ、関連するようなことでもありますけど、一部分は移転しなくて、実習室と機材室というのは旧来のところに残るようなので、そういう意味では多摩センターの分室みたいなことで、多少離れた場所になるのかなと思っていますが、この実習室等で行われる講座とか会合みたいなものも面白いかなと思うので、その連携は引き続き十分取れるようにしていただくといいかなというふうに思ったりしました。質問と意見と混じったような話ですけど、もし何かコメントあれば。

○活動推進課長 ありがとうございます。馬淵です。まず規模のお話ですけれども、先に平澤先生がおっしゃるように、講座や会議などはオンラインなども現在やっております、これまでとはスペースが必要がない部分生じたり、設備的に機材が必要となったりすることが想定されます。そのような状況下で現時点では、同規模であるとか、少なくするとかというお話はできないのですが、事業が円滑に進むように内容を精査し、移転可能な現実的な場所の検討をしていきたいと考えております。また、立川でなく至便がよいところをとのお話もありましたが、こういった場で皆様のご意見を頂戴し、入居可能な物件の状況を勘案しながらの検討となっていくを得ないと思います。また開催を予定する第2回の部会も開催予定で状況につきまして御報告をさせていただきたく存じます。2点目で分室として今ある、北北建事務所にあります調理室等の実習室も使えることは、事業連携の観点からも大切である旨、御意見を頂戴しました。当方が主催する事業だけではなくて、消費者団体さんや都民の方が使われる場合も職員が管理運営をきっちりさせていただいて、皆様に御不便のないように運営させていただきたいと考えております。

以上になります。

○平澤部会長 どうも御丁寧にありがとうございます。ほかにありますか。まだもう少し時間がありますけれども、大丈夫ですか。

そうしましたら皆さん、いろいろな御意見をありがとうございました。事務局は、本日の皆さんの御意見等に留意しながら検討を行っていただきたいというふうに思っています。あと、先ほど事務局の説明でも触れられていましたけど、次期基本計画が今策定中だということにして、本日の審議も踏まえて、多摩消費生活センターの機能強化については次期の計画の中で触れていただきたいというふうに考えますので、事務局はそのように対応方よろしく願いいたします。

本日の議事は以上になります。最後に、事務局から連絡事項があれば、お願いいたします。

○企画調整課長 本日は多くの貴重な御意見をいただきまして、誠にありがとうございました。本日いただいた意見を反映させまして、答申草案を作成いたします。12月の中下旬に開催予定の次回部会で、それを踏まえてまた御議論をいただければと存じます。今後の部会の日程については、現在調整中ですが、確定いたしましたら、改めて委員の皆様へ御連絡をさせていただきますので、よろしく願いいたします。事務局からは以上になります。

○平澤部会長 これをもちまして、本日の多摩消費生活センターの機能強化検討部会を終了いたします。皆さん、お疲れさまでした。御協力ありがとうございました。

(午後16時49分 閉会)