

消費者被害救済のあり方について 答申(案)骨子

消費者被害救済委員会の強化を通じて、東京の被害救済システム全体の機能向上を目指す

消費者被害救済委員会の機能強化

	課 題	答申の内容	
		本文掲載	本文掲載
受付範囲の拡大	区市町村に寄せられる消費者相談の数は東京都消費生活総合センターの件数を大きく上回っている (付託対象外) 消費者団体に寄せられる相談にも都・区市町村への相談と同様に、都民生活に影響を及ぼすものがある可能性	P6	区市町村が受け付けた案件で、都民の消費生活に著しく影響を及ぼすもの等を委員会で審議の対象に 一定の要件を満たす消費者団体が受け付けた相談案件も委員会で審議の対象に
対象とする紛争の拡大	財産被害が付託要件に含まれておらず、深刻化する財産被害への対応が不十分 付託要件が厳しく、委員会における紛争解決に限界	P8	被害の「重大性」の要件に「財産」を追加 紛争の種類を明確にするとともに、より多くの被害救済を図るため、被害の反復性、被害救済の高度専門性、被害救済の緊急性を追加
審議体制の強化	処理案件の拡大に対応し、迅速な解決を図っていくには審議体制の見直しが必要	P9	現行の部会に加え、迅速かつ機動的な審議体制を採用した新たなあっせん・調停部会を設置
情報提供の充実	審議の経過及び結果を明らかにして、同一又は同種の原因による被害の防止及び救済を図るための情報提供と迅速性の両立	P10	すべての案件において解決指針等を取りまとめた報告書を作成 なお、迅速解決型の部会の案件については、コンパクトな報告書を作成
民間ADR機関との連携	消費者被害救済の選択肢を増す観点から、民間ADR機関の現状の把握、連携が必要	P11	将来的には、相談者が紛争解決機関として民間ADR機関を選択した場合に、当該機関へ繋いでいくことができるよう仕組みを構築