

第 1 7 次東京都消費生活対策審議会
総 会（第 6 回）
議 事 録

平成 1 5 年 3 月 2 5 日（水）
都庁第一本庁舎42階特別会議室 A

午後 2 時00分開会

消費生活部長 お待たせいたしました。本日は、委員の皆様には、お忙しいところ、また、あいにくの天候の中をご出席いただきまして、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、生活文化局消費生活部長の高田でございます。よろしく申し上げます。

ただいまご出席をいただいております委員の方は18名、ほかに委任状が4通でございます。委員の半数以上の出席という総会の開会に必要な定足数に達しておりますことをご報告申し上げます。

それでは、会長、進行をよろしく願います。

島田会長 ただいまから、第17次東京都消費生活対策審議会第6回総会を開会させていただきます。

それでは、お手元の会議次第に従いまして議事を進めてまいります。

審議に入ります前に、簡単にこれまでの審議の経過についてお話ししておきます。諮問事項は、「社会経済状況の変化に対応した消費者被害救済のための新たな仕組みづくりについて」でございます。平成14年7月5日に知事から諮問を受けました。諮問の趣旨は、社会経済状況の変化に伴い、新たな取引形態も出現し、消費者トラブルに関する相談はますます増加し、深刻化しており、今後、都民がより適切かつ迅速に被害救済を受けられるよう、他の機関との連携も含めて、都の役割を担う効果・効率的方策について検討し、新たな仕組みを構築するという消費者被害救済のあり方でありました。

この諮問事項を審議するために、松本委員を部会長とする被害救済部会を設置し、5回の部会を開催し、審議・検討を重ねていただき、12月の総会で審議の方向性について、被害救済部会から報告してご意見をいただきました。その後、さらに3回の部会で中間報告をとりまとめていただき、本日、報告していただくことになりました。

それでは、松本部会長から報告をよろしく願います。

松本部会長 それでは、中間報告をさせていただきます。

お手元に中間報告の案がお配りされていると思いますが、最初に目次を見ていただきますと、「はじめに」というところがございます。これは、先ほど会長がご紹介された事柄が書いてあります。

続きまして、第1という前半部分が「消費者被害の救済に係わる基本的視点」ということで、現状がどうであるか。その中で都が果たすべき役割はどのようなものであるかという

ことが、いわば総論的な形で論じられております。後半が第2「消費者被害救済の新たな仕組み4つのポイント」ということで、いわば各論的に具体的提案を四つにグループ化して論じております。

それでは、2枚めくっていただきまして、4ページから進めさせていただきます。まず、前半部分の「消費者被害の救済に係わる基本的視点」の一つ目として、「社会経済状況の変化と消費者被害の増加・深刻化」であります。グローバル化、市場メカニズム重視、ITといった最近の特徴から、消費生活は利便性が増し、多様性に富んできたのだけれども、他方で、事業者と消費者の間の格差がさらに拡大していると言えます。さらに、食品について、BSEの問題が生じたり、また、偽装表示が出て、企業に対する消費者の信頼が揺らいでいるという状況があります。

こういう事柄は、事業者間の公正競争を阻害しているだけではなくて、消費者に対する被害ももたらしているわけで、そこで21世紀にふさわしい公正な市場ルールの整備、事後チェック機能の強化、セーフティ・ネットの仕組みを構築することが重要な課題となっている。

消費者被害は、苦情相談の経緯から、年々増加・深刻化しているということが言えます。とりわけ契約形態の複雑化に伴う相談やIT、あるいは、金融商品等、専門性の高い取引からくる相談が増えております。また、安全性にかかわる相談についても、件数は減少していますが、重大な被害や広範囲にわたる被害につながるような問題を抱えているケースが多いと言えます。

また、インターネット絡みの相談、金融商品の相談、リフォーム等の悪質な被害、あるいは、高齢者等をターゲットにした被害も増えていると言えます。他方で、国の社会経済政策や規制緩和を背景にして、市場メカニズムを重視した市場整備ルール、そして、それが守られているかどうかの事後チェック型に移行しつつある。そのような中で、消費者被害の増加・深刻化に対応するためには、被害救済の機能を強化し、実効性を上げるとともに被害の予防が必要とされております。

国としては、消費者契約法やその他のミニルールの整備を進めているほか、司法改革を行う、あるいは、裁判外の紛争処理機能を強化する。あるいは、自主行動基準やコンプライアンス経営といった新たな施策をとろうとしております。

6ページ、7ページにかけまして、「裁判外紛争解決(ADR)促進の動き」ということで、ADRに向けての幾つかの取組みが紹介をされております。弁護士会や司法書士会

のもの、事業者団体を中心としたもの、さらに最近では、NPOが様々な形でこの分野にも参入してきているということが言えますが、これらの民間型の相談・裁判外紛争機関は、中身が、質とか、あるいは、処理結果の公開がなされているか、いないか等、内容的に見ると様々なものがあります。

次に、7ページ以下の部分で、「消費者被害救済機能の充実・強化のために都が果たすべき役割と課題」が述べられております。まず、行政が消費者被害救済を行うことにどのような意義があるのか、それが行政の仕事としてふさわしいことなのかどうか、(1)のところで述べられております。消費者被害というのは、立証の困難さやコストの面で、個々の消費者が対応することのできないものであるということ。それから、背後に同一同種被害が多数あるといったことから、行政がそれに対応することは住民サービスの一つとして十分に必要なことである。

次に、(2)「都が果たすべき役割」ということで、都が果たすべき役割としてどういうものがあるかが8ページ、9ページであります。四つに整理しております。まず第一として、区市町村の相談窓口では対応困難な、複雑・多様な被害、広域被害に対して、都が消費生活総合センターにおいて対応することが必要であるということ。

第二に、高度専門的処理を必要とする被害への対応も東京都に求められている。

第三に、国民生活センターの調査によりますと、商品やサービスに不満があったり、被害を受けた場合に、苦情をどこかに申し出る消費者は46.9%と半数以下である。そのうち、消費生活センターなどの行政に相談に来る消費者はわずか3.7%であるということ、それ以外の、苦情を言う人のうちの圧倒的多数は、事業者に行く、あるいは、民間の相談所機関に行っているということですから、そこで東京都として、第三の課題として、民間型相談・ADR機関等と連携する必要がある。

第四に、個別の紛争解決だけではなくて、相談処理で得た情報を、事業者指導といった行政施策につなげるセンサー機能を果たす必要があるという4点に整理をしております。

次に10ページで、区市町村の取組みにつきまして述べております。区市町村においては、23区すべて、26市中25市で窓口が開設されるなど、整備は進んではおりますが、未だ区市間での不均衡が見られる。あるいは、区市町村のセンターでは相談員の数が少ないことから、相談を通じて蓄積される情報量も少なく、新たな問題に対して対応がスムーズにできないという問題がある。あるいは、事業者指導の権限がないことから、事業者があっせんに応じないという状況もあるのではないかと指摘がされております。

次に、都の取組みであります。ここでは、最近、都が積極的に行ってきた幾つかの施策について紹介がされております。消費生活アドバイザー制度、あるいは、相談員の専門分野別相談、被害救済委員会が、より機動的にできるようになってきたこと。それから、事業者指導についても、特別機動調査班が設置されたということが紹介されておりますが、それぞれについてもう少し、このように取り組めばいいのではないかという事柄も書かれております。

12ページに参りまして、それでは、東京都あるいは都のセンターとしていろいろやってくるわけですが、さらにそれ以上に求められる事柄としてどうなのだろうかということが12ページで4点上げられております。

まず第一に、都内の消費生活センター全体のレベルアップを図るために、都の消費生活総合センターの機能の充実を図る、被害救済委員会の積極的活用を図ることを含めて、区市町村支援の強化を図る必要があるということが第一です。

第二に、専門的な処理を必要とする解決困難な案件について、さらに専門性を高めるための新たな仕組みの導入が必要ではないか。

第三に、総合的な窓口機能を高めることが必要であるということで、その一環として、民間型相談・ADR機関等との情報交換や紹介等による情報の共有化を指摘しております。このようにすることによって、都内の被害救済を全体としてレベルアップしていく仕組みづくりが必要である。

第四に、広域の被害、複雑な被害の救済や未然防止を図るため、規制部門と連携を図る、都庁内外の機関との連携を図る、消費者施策以外の行政施策とも連携を図る必要があるのではないかと指摘をしております。

この12ページで四つの課題を挙げましたが、これが13ページ以下の「4つのポイント」という形で、より具体的に提案がされているものであります。

そこで13ページに入りまして、「4つのポイント」の第1として、紛争解決機能の強化に向けた取組み、これは都のセンターの取組みですが、それと区市町村支援の仕組みの構築ということであります。ここでは、都のセンターが自らの紛争解決機能を高めるということ、それとともに区市町村を支援する効率的、効果的な仕組みをつくる必要があるということで、分けております。

まず、都のセンターの紛争解決機能を高めるという点で、(1)「相談処理基準の明確化や指針等の作成」が挙げられております。これは、消費生活総合センターを利用した消費

者へのアンケートの調査結果、実際の相談処理結果を分析したことから出てきたものですが、どうもセンター側での処理の分類と、相談をした側、消費者の側での認識にずれがあるということが一つあります。これは、いわば消費者側の希望をセンター側が必ずしもきちんと把握できていない、あるいは、説明がきちんとできていないというところがあるのではないかと。それから、同じようなタイプの相談で、積極的なあっせんを行うかどうかについて、相談員や職員によって判断が分かれるというようなことも出てきております。

そこで、適切かつ迅速に相談処理を行うために、相談処理の方針、相談方法、手続、処理結果の分類の方法等を定めた相談処理基準というものをきちんとつくる必要があるのではないかと。その処理基準を踏まえて、さらに、より具体的に相談員が取り組めるための実務マニュアルをつくってはどうかということが14ページに書かれております。

相談処理基準や実務マニュアルというものは、都の総合センターの相談処理のレベルアップに役立つだけでなく、それを区市町村にも提供することによって、都全体としての処理能力向上に資することになると思われまます。

以下、印のところ、相談処理基準の明確化の具体的な内容、相談処理の指針となる実務マニュアルの具体的な内容が書かれております。例えばインターネットのホームページにおいて、定型的な相談事例に対する定型的な回答を載せることなどによって、消費者がセンターに電話をしてもなかなかつながらないとかいう苦情を少し軽減できる機能があるのではないかと。あるいは、実務マニュアルにつきましても、相談のときに役立つことは当然ですが、それ以外にも、ホームページを作成したり、あるいは、消費者啓発のパンフレットを作成したりするのも役立つこともあります。それから、被害救済委員会の判断結果を、より相談に活用しやすくするための工夫ももっとすべきではないかということで、相談者向けの解説シートの作成なども提案しております。

次に、15ページの(2)で、「区市町村の領域を越えた被害を的確かつ迅速に救済する仕組みの構築」について述べております。一つの区や市の域内のみで消費者被害を起こしている事業者もいますが、そうでない事業者のほうが多いという状況、特にそのようなケースほど深刻な被害が出ていることから、都民が都内のどこの消費生活センターに相談をしても同じ水準で的確かつ迅速に救済される仕組みをつくる必要があるだろうということで、統一的処理の仕組みをつくる必要がある。具体的には、区市町村単独では解決困難な案件について、都の総合センターが区市町村に呼びかけて一括して当該事業者に対して紛争解決を求めることが考えられます。

それから、情報が区市町村にきちんと伝わっていないのではないか、あるいは、知りたい情報をすぐに教えてくれる仕組みが欲しいという要望が強いことから、都のセンターと区市町村の相談員職員の間で、そのような情報交換が迅速に行えるような専用の電話回線の設置とか、ファックスのシステム、その他インターネットを使ったシステムをつくる必要がある。

それから、(3)で、区市町村の相談処理機能を充実させるという点ですが、現状におきましては、まだ区市町村間における体制の程度に差もあります。そこで、区市町村の相談員や職員の研修を総合センターとしてもっと取り組むべきではないかということが、16ページ、17ページで提案されております。単独では相談窓口を設置できないような町村、あるいは、窓口を設置していても毎日やっているわけではないとか、小人数であるところ等において、共同で対応するような仕組みをつくることを東京都として支援することが考えられるのではないかと。

次に、17ページから、二つ目のポイントとしての、「解決困難な案件を処理するための高度専門的相談の仕組みの構築」であります。これは、あっせんが成立しなかったケースを分析した結果、約500件ありますが、専門家が関与していれば解決できたのではないかとと思われる事案が相当数あることから提案されている事柄であります。

18ページで、「専門家の関与による二次的相談処理の仕組み」という言い方をしております。二次的と言うからには一次的というものがあるわけで、これはまず相談員が対応する。そこでうまくあっせん解決ができない場合について、専門家、ここでは弁護士、司法書士、建築家、医師等の人を考えられると思いますが、それらの専門家が関与することによって、専門性の高い紛争について適切な処理が可能になるのではないかと。

18ページの下のほうで、専門家の関与の仕方として二つ挙げております。一つは、相談員が事案の整理をして、相談員・職員とともに消費者が専門家から助言を受けるといったやり方。もう一つは、消費者と事業者が紛争解決に向けて話し合う場に専門家が相談員・職員とともに同席するというやり方が考えられるのではないかとということです。

次に、相談員や職員が、緊急に専門家から助言を受けられる仕組み。これは、紛争解決の場に直接専門家が入ってくるというよりは、相談員に対する専門家のアドバイスという要素が強いわけですが、現在存在するアドバイザー制度をもう少し簡素化、迅速化し、時間等をもう少し柔軟にするという形で、迅速に助言を受けられるようにすることはどうかということ。

それから、(3)で、相談員・職員の処理能力の向上のための方策として、能力アップ、人材の育成をもっと都として組織的に行っていく必要があるということを述べております。

20ページからは、三つ目のポイントとしての「民間型相談・ADR機関との連携の仕組みの構築」が述べられております。先ほども言いましたように、苦情のうち、都や行政機関のセンターに来るのはごく少数であることから、民間型相談・ADR機関が果たしている役割を十分に踏まえて、それも含めた形での被害救済、相談の適切性の確保が必要である。そのための仕組みづくりを、都のセンターとして積極的に行っていくべきであるということです。ただ、注意しなければならないのは、民間型の機関には、実に様々なものがあって、違いがある。様々であることが民間機関の利点であるわけであって、それを一元化して個性をなくさせる方向ではなくて、利点・特色を生かしつつ、行政としては、それぞれの民間機関が透明性・中立性を重視して適切な紛争解決を図ってくれるように奨励する、支援する形で連携していくことが必要であろうと思います。

まず、(1)ですが、情報の共有化ということです。民間型機関と都のセンターとの情報の共有化を図る仕組みをつくる必要があるということで、具体的には、提供される情報について、項目を共通化する、書式を共通化すること等によって、一覧性が高くなるようにすることはどうか。

次に(2)で、民間機関との連携によって、効率的・効果的に紛争を解決する仕組みを構築すべきである。これは、他機関紹介という形で処理結果の分類がされている事柄について、より効率的・効果的なやり方を考えようということであります。単に民間機関に紹介すれば終わりということで、たらい回しのにならないようにするためにはどうすればいいかということです。

21ページの下の方で、そのためのやり方として、まず、事前に民間機関との間で協定を締結して、相談者を紹介するときには、処理結果について報告を返してもらうというフィードバックの仕組みなどを入れるべきであるということをおっしゃっております。以下、民間機関の種類ごとに留意すべき点を言っております。

まずは、事業者団体による相談・ADR機関との連携の際の留意すべき点。それから、弁護士会等の専門家団体、特に弁護士会や司法書士会との連携という点では、これらの専門家が、訴訟になった場合に、訴訟における代理権を持っていることから、あっせん・調停で解決しない場合、訴訟における解決につなぐという機能があります。

それから、消費者団体の中には、行政が相談サービスを行っていない週末や夜間に相談

サービスを行っているところがあるようでありまして、これらの行政サービスのすき間にあるといたしますが、行政サービスがカバーしていない部分を積極的にやっている団体とは、より積極的な連携が求められると考えられます。

23ページの上のところでは、そのような民間機関が扱って解決しなかったケースについて、被害救済委員会に付託できる手法を考えるべきではないかということを指摘しております。

(3)では、そのような民間機関の紛争解決機能を高めるために、東京都のセンターとして、センターが持っている処理結果等を提供することによって、それが民間においても活用できるようにする。あるいは、民間機関の相談員の人の研修等もやるなどして、人材育成にも貢献すべきではないかということ述べております。

最後に、23ページ以下で、「広域的・多様な被害の救済と未然・拡大防止を図るための連携の取組み」という表題で、行政相互間における、あるいは、行政内部における連携についていろいろ述べております。まず、(1)で、他の行政機関とのネットワークをつくる必要がある。東京都内部の他の行政部門との連携だけではなくて、他の都道府県との連携、あるいは、(2)では、被害の未然・拡大防止を図るための他の行政施策との連携の取組みということで、特に福祉施策との連携が必要ではないか。それから、教育行政との連携が必要ではないかということ等を取り上げております。

27ページで、今まで述べてきた事柄について、一覧してわかるようにしたものでありますが、矢印の数が増えておりますので、少しわかりにくいところもあるかと思えます。

あと、参考資料は、この報告書をまとめるに当たって、調査をいたしました事柄につきまして、調査結果の概要を記したものでありますので、また別途お読みいただきたいと思えます。

以上です。

島田会長 どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの中間報告について、ご質問、あるいは、今後の審議に当たっての留意点など、皆様のご意見をお伺いしたいと思います。どうぞよろしく願いいたします。

いかがでございましょうか。

河西委員 1点だけ。議論の中でどういうご認識があったのかなということでお伺いします。

A D Rの機関と消費者センターなり行政との関連のところですが、司法制度改革の中で、

法の整備あるいは既成の法の改正があるということで、その中で今回、民間の機関と行政との役割分担の議論がされたのだらうと思います。今のご説明の中では、都の消費者センターに来たものを民間ADRに紹介するというご説明があったかと思います。消費者の立場になりますと、まず事業者のところに聞いて、それでだめな場合に消費者センターに行こうという消費者がまだまだ多いと認識しております。法の改正、法整備とあわせて、ADRと行政との役割、そこら辺はどのようなご認識が議論が進んだのか、ちょっと知りたいと思いました。

松本部長 法改正の内容がどうなるのかということは、まだ具体的な姿が見えてなくて、いろいろ議論されているところを漏れ聞く程度ですが、かなり技術的なことが中心のような感じがいたします。ADR機関で紛争解決のあっせんをしている間は、例えば時効が完成しないようにする。裁判を起しているのと同じような扱いにするとか、そういったようなことを議論していると聞きますから、我々が考えているADR全体の話よりは、もう少し細かい議論をしているのかなという感じがしております。これは、法案が出てから具体的に議論すべき事柄かなと思いますが。

それでは、消費者が事業者の窓口に行って、相対交渉でうまくいかない場合に、そこから都のセンターに相談に来ること、それを連携と呼ぶかどうかですが、事業者の方のお話を聞きますと、事業者側の説明に納得いただけないということであれば、「じゃ、東京都のセンターにお行きください」という言い方はできないと言うんですね。それはあまりにも紋切り型というか、嫌ならあっちへ行けという言い方はできないから、積極的に行政に行ってくださいということは言わないという話でした。そういう意味では、個々の事業者との相談レベルにおける連携はちょっとできないのではないかと。それは逆に、東京都のセンターに来た人に対して、個々の事業者のところへ行って苦情を言いなさいとは言えないのと同じだと思います。

ただし、個々の事業者ではなくて、事業者団体ということだと、事業者サイドではあるかもしれないけれども、個々の事業者の個別の利益ではなくて、もう少し公益的な色彩のある第三者的な要素が入っているわけですから、そのような事業者団体が主導しているADR機関の中から、都として一定の基準を満たしているものについては積極的に連携をして、お互いに事件について処理をゆだねたり、引き取ったり、そういう連携をしていくことが十分に考えられるし、必要なことではないかと思っております。

島田会長 よろしゅうございますか。

河西委員 はい。

島田会長 そのほか、ご意見、ご質問、ございませんか。

加藤委員 今の河西委員のご心配の一部を私は推察します。私も、ADRの民間型利用について、積極的に行政のほうからアプローチすることはいかなものかということ当初、実は私は被害救済の部会にかかわって作業に参加させていただいた者ですが、初めはそういうふうを考えておりました。しかし、ITだの金融商品などでも難しいものがアップ・ツー・デートにあらわれてくる時代には、そこが公益的に消費者のためになるような仕事をすれば、そこを活用しない手はないのではないかと思うようになりました。

そこで非常に心配なのは、たらい回しということです。それで、今回の報告書の21ページにもわざわざ書いてもらったわけですが、21ページ、各民間型相談の仕組みのところについては、紹介する場合は、紹介先から処理結果などの報告を返送してもらうなどの、きちんとしたマニュアルと、そのフォローアップを確約すると。

そういうことで、いずれにしても、消費者は、対事業者の間でうまくいなくて、あるいはまた、直接東京都へ相談に来るということは、ここを一番信頼しているわけですから、ここから消費者を手放さないということはこの処理の中では確認したと思っております。

それから、ちょっと余分なことですが、私は今回自分がかかわって、いろいろと細かいことも注文をつけながら作業をしてきたわけですが、ほかにもポイントはあったかと思いますが、私は大きな二つのポイントがあるように思います。個人的には、このADRとの連携の方法と、二次的な専門家関与の相談の処理を入れたということ。これは非常に今日的な自治体の処理としてどんどん推進して行ってほしいなという思いで、参加した中で意見を言わせていただいて、これが結実しているのではないかと思っております。

島田会長 どうもありがとうございます。

曾根委員 今のお二人のお話と若干関連するのですが、一つは、私も前回申し上げましたが、やはり消費者が何らかのトラブルを抱えたときに、どういう相談行動をとっているかという、半分の方が泣き寝入りといいますか、要するに、そのまま放っておく。残りの半分弱の方が、まず事業者に行き、そこで解決しない場合は行政に行く場合もあるが、それはわずかである。この現状の行動は、一つには、消費者に対する啓発をもっと強めながら、適切な相談窓口にダイレクトに行けるような手だてをどうとっていくかということが大きな意味があると思います。

同時に、現状から出発するならば、事業者へ行ってだめだった、そこから行政に来るこ

ともあるわけで、そのときの入り口に入ったところで、適切な相談箇所、処理できるとか、そのレベル、そこに持っていくときに、今ある程度体制は限られているわけなので、そさをコーディネートする仕組みが一番鍵になるのかなと思っております。

例えば、消費者相談センターも、このアンケートを見ますと、やはり直接の相談機能を強化してほしいということが、相談に携わっている方々のアンケートでも一番多い。それから、忙しくてなかなか大変ということもその後にも出てくるわけです。この辺がやはり一つの入り口としては、相変わらず大きな問題である。

それから、そこで何でもかんでも処理するということは今日的ではないので、レベルに応じて相談を振り分けていく調整だけでもできるところがあれば、これは非常に有効である。その専門的な処理が必要なところは専門的に、多少待ってもそっちに行く必要があるだろうし、行政で処理できるものは行政でと。そこが消費者にとってはっきりすることが非常に大事ではないか。その後は解決に向かって進んでいける。

その機能をだれがどう持つのかということ、これはポイントの3のところですね。ここを、例えば研修その他書いてありますが、何らかの連携を、よりシステムの的にできるようなものがないのかなということは、今後もまたぜひ議論していただければというのが、私が最大の思っている点です。

それから、これは法改正との関連だと思いますが、国との関係の話がほとんど書かれていないのは、法の改正を待つというか、国の動きを見ながらということだとは思いますがけれども、私どもの立場から言うと、国の法律が、ここにはっきりと書いてあるように、消費者と事業者の間に情報の格差があって、やはり消費者の側に救済措置をとることが自治体としても当然の任務であるし、同時にそれがこの問題を解決する最大のネックであるという立場は、必ずしも法のほうでは十分にとられていないという問題が相変わらず残っていると思うので、この点については、東京都のほうからも、国に対して基本的な方向としては働きかけていく必要があるだろうと思っておりますので、もし何か書けるところがあれば、そのことについてもご指摘があればと思います。

以上です。

島田会長 どうもありがとうございました。

松本部長 国民生活センターのデータで、約半数の人しか苦情を言わない。そのうちごく少数しか行政のほうには来ないと。では、苦情を言った人のうち、行政に来ない人は、事業者との交渉で満足したから来ないのか、満足しないのだけれども、仕方がないから諦

めたのかというのは、ここからはすぐは出てこないわけですが、事業者との話し合いで納得できれば、それはそれでいいわけですし、事業者との話し合いでまとめれば、そちらのほうが行政コストもかからないからいいのだらうと思います。事業者との間でうまくいかない、納得できないという場合に、次の段階としてどうするかということで、今までは、いわば行政のほうが相当その部分をやっていたのに対して、民間の側で積極的に紛争処理をもっとやるべきではないかというのが、ADR重視の流れだと思います。

その場合に、行政に来た場合と、民間機関に来た場合とで、処理結果に差があってはあまり意味がない。行政がやる相談とか苦情・被害救済には、法律の精神から見て、被害救済のレベルを下げさせない役割があるのではないかと。つまり、民間型のADR機関が、もっと処理をするに当たって、行政型がつくった水準とか基準、ルール等に比較的近い線でどんどん処理をしてくれば、行政コストをかけてやらなくてもいい。事業をやって利益を得ている事業者が、自分のコストで紛争処理までやることは、市場メカニズムという点からは妥当なことです。処理結果が切り下げられないような形でそれを促進するのがいいのではないかと。東京都としては、そういう観点から判断基準等についての共有化を行うとか、相談をする人に対する研修、情報提供を行っていく必要があるのではないかと考えております。

島田会長 よろしいですか。

曾根委員 はい。

森委員 今、部会長がおっしゃいましたように、連携することによって同じようにできることは大切なことであり、また、行政コストが引き下げられることも大切なことで、今後、民間型ADRにおける相談が活発化していくことは望ましいと思います。

しかし、ここで忘れてはいけないのは、行政の相談は、単に被害者個人を救済するだけではなくて、そういう被害が発生したことの背後にある問題点をつかえ、その個人の救済のみならず、消費者全体の利益の増進ということも忘れてはいけないと思います。ですから、センサー機能だとかいうことが出ておりますが、私はそれは非常に大切なことであると思います。民間型相談・ADR機関との相談や連携において、そういったような情報を収集して、全体へのフィードバックというようなことが書かれていますが、フィードバックしていくことが、究極の行政の役割ということが、この市場メカニズム社会の中で、消費者が自立し、そして自己責任で行動できるような、そういう消費者を育てていくという消費者教育というか、施策とか、そういうことが大きな役割だと思っておりますので、

そこにフィードバックができるような形で、ADRとの連携を持ってもらいたいと思っております。

もう一つは、加藤委員さんがおっしゃったことに私も大賛成で、この中間報告を拝見して、全体的に網羅してくださって、私が言いたいこともいろいろ言ってくださっていると思いますが、加藤委員と同じように、私は、高度専門的な相談というか専門家の関与、それとこの民間型相談・ADR機関、この二つが私も非常に大きな今回の報告のポイントであると思います。

ですから、専門家をお願いするときは、相談員・職員が、いつでも、「簡便・迅速」という言葉で書かれておりましたが、簡便・迅速、そして機動性を持たせてということのポイントにして、それを十二分に活用ができるようなシステムを考えていっていただきたいと思っております。

私も昔に相談員をしたことがあります。そのときのことを振り返って考えますと、大半の消費者は、情報力の不足、交渉力の不足によって被害をこうむっているわけですが、中には、権利意識をはき違えた消費者もいることはあります。それから、相談員が説明をしてもなかなか耳をかそうとしないような消費者もいることは、確かにいると思っております。こういう報告書にはそういうことはあまり書けないのかもしれませんが、そういう人たちを説得し、納得してもらうには、やはり専門家の関与も大きな役割を果たすのではないかと考えていますので、ぜひ、専門家の方たちにご助力をいただいて、スムーズに処理ができるようになったらいいなと思っております。

以上です。

島田会長 ありがとうございます。中間報告に対する、どちらかという、より積極的な推進への要望としてお受けいたします。

ほかにご意見ございませんか。

浦川会長代理 中間報告のご説明を今受けて、大変よくまとめられ、努力されたと思います。その点では感謝を申し上げたいと思いますけれども、その中で、特に注目すべき点は、先ほどから出ているように、ADR機関あるいは民間型相談との連携ということだと思います。行政として、この連携をする場合に一番問題になるのは、ADRの質といいですか、これがしっかりしたものであることが重要であることは言うまでもないと思います。その点では、20ページに、その質的な担保といいですか、そこに書かれているのは、これらの機関がそれぞれの特色を生かしつつ、相談処理結果の公開などにより透明性、中立

性を重視した適切な紛争解決を図るための方策に取り組むことが期待されるということで、そこで透明性、中立性を維持するようという努力目標が書いてあります。

ただ、問題になるのは、それは相手方に対する期待であって、これがどう担保されているかは非常に難しい。ここが問題だろうと思います。特に、ADRに関する法整備の中で、多様なADRの促進ということになってきて、若干危惧されているのは、いろいろなADRができてくる可能性がある。場合によっては、望ましくないような団体もひょっとするとADRと言ってくるかもしれないという問題もあるわけで、都としても、連携を考える場合、もう少し何らかの方策を考えていく必要があるのではないかと。

特に、透明性という点では、業界団体などのADRは相当情報公開されてきていると思います。問題は、それが本当に公平であり中立なのかということです。それは、出てくるデータからはそうですが、これは必ずしも担保されていないんですね。私が思うに、これは今後のこの報告書のバージョンを上げていく際にもう少しお考えいただきたいのは、例えば第三者評価などをこのADRが取り入れることを促進させてはどうか。つまり、第三者評価を受けるように、あるいは、第三者評価を受けることが連携をするための前提だと。外部監査を入れなさいということ積極的に提言されてはどうかと思います。最近、大学を含めて、第三者評価ということが一つのアイデアでありまして、それによって、本当に業務がきちんに行われているかどうかということ担保しよう。だから、第三者評価を受けてきちんと評価されているようなところがいいということは、一つ考えられていいのではないかと。これは私の意見でございます。

島田会長 透明性、公正・中立性の確保、担保ということも、ある意味では大変難しい話ですけども、今、浦川会長代理から、第三者評価という具体的な提案がありました、いかがでしょうか。

松本部会長 重要なことだと思います。とりわけ東京都のほうが積極的に協定を結ぶとか、連携の施策をとるからには一定の基準をクリアしているところとでない、こういうことはできないだろう。そうすると、その基準として、透明性・中立性という抽象的な言葉だけで、果たして要件を満たしているか判断できるのか。もう少しそれを具体化した基準を考えなければならないだろうし、それを満たしているかどうかを東京都が自ら認定できるかどうか。第三者評価は確かに一つあり得るわけですが、では、どういうところが第三者評価機関としてやってくれるのかとか、いろいろ問題があります。

これと関連いたしまして、現在、国際標準化機構（ISO）の中で、民間型の中でも業

界型といいますが、事業者主導型のADRについての国際的な規格・基準をつくる作業が始まります。もしも、それが順調に進みますと、業界主導型の、事業者が中心になって資金を出してつくるADR機関については、このような原則に従って活動していることが国際的な基準を満たしているのだということが出来ますから、そこまで行けば、それを満たしているかどうかということで、東京都が判断するなり、それこそ第三者認証機関が出てくることも考えられますので、その辺の国際的な情報なども調査しながら、連携相手の評価をしていく必要があるのではないかと考えております。

島田会長 ありがとうございます。

浦川会長代理 ちょっとだけ補足します。

第三者評価という場合、必ずしも評価機関でなければいけないというわけではないと思います。外部に、適切な有識者から監査委員を選んで、その人にレポートを書いてもらうということが一番素朴な第三者評価であって、こういったような形でちゃんと消費者代表や何かが入って、それなりに監査していて、ここは間違いなくちゃんとやっていますよという監査報告書があるところは信頼がおけると思います。最終的には、第三者評価機関あるいは国際的な標準化は必要なかもしれませんが、それ以前にでもやはり外部監査を行っていくことは、もし都が本当に連携するならば、そのくらいの客観的な担保を取らないといけないのではないかとというのが私の意見です。

島田会長 ありがとうございました。

高橋（伸）委員 今回の報告書に関しましては、アンケート調査とかヒアリング、実態調査等に基づいたものということで、非常にきめ細かく、かつ、重みがあるものだと思います。

ただ、私としましては、先ほどから皆さんのご意見にも出ていますように、連携という点に危惧を持っております。報告書の8ページの部分ですけれども、国民生活センターの調査に基づいて、消費生活センターに申し出るよりも、民間事業者あるいは民間ADRという書きぶりになっていて、だから民間の活用となっているのですけれども、都が果たすべき役割で言えば、私はもっと、都の役割のほうを先に書くべきであって、9ページのように、「消費生活総合センターの」というような書きぶりには少し不満がございます。

といたしますのは、調査にもいろいろありまして、調べてみましたら、内閣府の国民生活局のほうで、平成14年度国民生活モニター調査というものを、昨年5月にやっておりました。8月に公表されているのですけれども、それで見ますと、消費生活センターというの

は、認知度が断然トップでございまして、名前も連絡先も知っているというのが、この調査では59%という数字が出ております。次が、消費者団体の21%。あとの事業者団体とか小額補償制度とか、そういうものはみんな1けた台でした。考えてみますと、消費生活センターを知っていらっしゃる方は、いろいろな情報も自分から入手していますから、被害を受ける率が低いのかなと思います。

国民生活センターのほうは被害者調査ですから、そういうことを知らない方々が、まずは事業者のほうに行っている。事業者のほうに行きますと、最近はいろいろな事業者団体が独自のADRをつくっているの、自ら、こういうものがありますからどうですかと利用を促進しているところがあると思います。

ただ、この国民生活モニター調査を見ますと、行政ADRに対しての評価といいますが、イメージということで、消費生活センターは専門的な助言が受けられるという評価であるとか、中立的であるとか、その辺が非常に高い。業界団体になりますと、中立的ではないとか、そういう評価になっていますので、やはり消費生活センター等にみんなが期待している部分も、この報告書には積極的に書いていただきたいと思っております。

それから、民間のADRとの連携で言えば、ヒアリング調査の中で、事業者団体が、例えば守秘義務が生じるために処理結果の報告はできないとか、都から回された場合には、下請けではなくて任せてほしいということを言っています。そうしますと、都としては、本当は主体的に最後まで責任を持って取り組もうとしても、実際に回した結果、だめだと言われてしまうケースが出てきていると思います。そうすると、行政の規制などにも生かしていくということになりますので、私は、一般の方々が専門性を期待しているのであれば、連携が先にあるのではなくて、やはり専門性を高めていくという役割のほうが重要ではないかと思っております。

多様なADRが生まれてきているわけですけれども、それは、いろいろできてくるから専門のところに任せればよいという考え方ではなくて、それぞれ競い合うことが期待されていると思います。消費者はいろいろなところが選べて、中立・公正で、かつ効率的で安く上がる場所を選んでいくことになりますので、都が民間の機能を高めるとか、仲良くすることも結構ですけれども、どちらかといえば、競い合って、そういうところに負けないでやっていく、こういう気概で取り組むことが大事だと思います。

そういう期待がいろいろあるのですが、この報告書の中で、第2の2「解決困難案件を処理するため高度専門的相談の仕組みの構築」という見出しがある1ページのところを見

てみますと、ほかの項目は、「作成」、「構築」、「支援」という言葉が細目のところに入っています。たぶん事務的なミスかもしれませんが、この2の(1)、(2)、(3)には、仕組みとか方策ということで、取り組む、構築する、作成するとかいう文字がありません。この辺は一番重要なところだと思いますので、積極的な書きぶりにしていただきたいと思います。

以上です。

島田会長 ありがとうございます。

松本部長、何かコメントがございますか。

松本部長 今のご意見ですが、例えば9ページのところに、都が果たすべき役割として第一から第四まで挙げておりますが、この順は意味がございます。目玉として、民間型ADRとの連携が強調されますが、それをやることによって、東京都はどんどん足抜けをしていこうとかいう趣旨ではないわけです。むしろ、まず、第一に行政としてちゃんとやる、第二も行政としてちゃんとやる。第三に、ようやく民間との連携が出てくるということですから、この報告書は、東京都としての機能アップ、都のセンターに対する機能アップを提言しております。

ただ、現実に民間がいろいろ活動している中で、民間との連携も必要であるだろうし、民間の能力をアップして、東京都の処理水準と同じような形にまで持っていったらえれば、東京都民にとってはプラスになるであろうということから第三になります。

それから、競い合うことも当然必要ですが、その競い合い方として、民間のほうに行こうとする消費者を、行かせないで東京都のほうへ来させるという競い合いは、あまり必要がないのではないかと。処理結果のレベルで競うことは重要だと思いますし、それによって民間による処理結果の水準をアップさせることが必要です。したがって、東京都が何もやらず、民間だけに任せると、そういう意味でのレベルアップが実現しないという危惧は確かにございますから、行政としてやるべきことはきちんとやるのは大前提だけれども、民間がやれるところは、もっと積極的に民間にやってもらえるように、東京都としても誘導するなり、支援するなりする必要があります。

ただし、レベルが下がるとか、不当な解決が押しつけられるとかいう形にならないようにする手だてはとらなければならないと思います。

島田会長 ありがとうございます。

そのほか、ご質問、ご意見はございませんか。

高橋（伸）委員 今の競い合いのお話ですけれども、民間に行きたい人をとどめるということは好ましくはないと思いますが、12ページの、「都に求められる役割」の第三に、「総合的な窓口としての機能」ということがあるのですが、これが安易に紹介しないように、それなりの基準を持って、それなりの情報を持って、ここは後でフィードバックしてくれるところなのか、そうでないところなのか、という点も踏まえて、紛争処理状況がどうなっているのかを消費者にきちんと伝えて、どこを選ぶのかという選択をしてもらうようにすることが大事だと思います。

もう一つ重要なことは、都が何を、どのような手順でやってくれるかということです。報告書の13ページ後半から14ページ目あたりに、基準の明確化とか指針、マニュアルというようなお話が出てきます。これをつくることは大事ですけれども、やはり競い合って、それから利用を高めていくという意味では、これをつくるだけではなくて、基準であるとか指針であるとか、そういう内容を都民に積極的に周知していくことが非常に大事だと思います。できましたら、少しでもそこを書き込んでいただきたいと思います。

齋藤部会長 大変重要なお指摘で、私もそのとおりだと思いますが、議論の過程では、おっしゃっているようなご意見をなるべく実現するための施策としてどういうものが考えられるかという方向で議論してきたと私は思っております。

この報告の前提になっている委託調査の中では、先ほどご指摘がありましたようなデータや国民生活局の統計などもそれぞれ踏まえてこれを書いています。もう少し具体的に申し上げますと、いわゆる一般的な認識としては、消費生活センターの認知度は高い、にもかかわらずどうしてこれしか来ないのか。このギャップを埋めていかないと行政としての役割は果たせない。そのための方策として、何をどうしたらいいのかということが、今回のこの中身に盛り込んでいきたいところが、いろいろなご意見を踏まえてこうなっているわけでありまして。

ですから、単純に連携すればいいということを言っているつもりではないと思いますし、例えば22ページの、先ほどのご指摘にもありましたけれども、やはり相手を選ぶ。選ぶについては、きちんとした条件をクリアしているところを選ぶことも当然考えておりますし、実態調査の中で、都の窓口に来た相談処理結果について、今、マニュアルのこともございましたけれども、情報提供とか、他機関紹介という形で終わっているケースの割合が非常に多いんです。

その前に、単純に、あそこにこういう窓口がありますよというだけで都のセンターの仕

事は終わりということであれば、先ほどのご指摘のとおりで、これは私もびっくりしたのですが、消費生活センターに専門性を求めるというアンケート結果がありました。だとすると、ほかを紹介して、そこで適切な解決が図られるのであったとしても、それに見合う、すなわち消費者に対してきちんと責任を持てるような他機関紹介にしる、解決のための位置付けをするにはどうしたらいいのか。それを果たすことが行政の役割ではないか。そういう視点でまとめておりますので、決してご心配のようなことにはならない。むしろ、もっと押し進めるための結論付けをしているのではないかと思います。中身にかかわった者の欲目かもしれませんが、ご理解いただければと思います。

島田会長 ありがとうございます。

後藤委員 私もこの被害救済部会で審議した立場におりますので、もう少し補足をさせていただきたいのですが、行政との連携というのは、たくさんの危惧が出ていると思えますけれども、部会の意見の中でも、それは当初、かなり、今、何人かの方もおっしゃったように、危惧は出されました。それを議論しながら少しずつ修正してきたという経緯があることを、ぜひご理解いただきたいと思います。

確かに、行政は中立的な立場にいて、それが事業者側にある程度関与していただくよりは、事業者団体としても事業者の団体ですから、行政のほうが中立性があるということももっともでありまして、消費者と事業者の情報格差ということから考えると、中立である行政ができるだけタッチして問題を処理していくということは確かに最も望ましいことではあります。

しかし、今回のポイントとなっております、高度専門的な案件の処理ということが非常に重くのしかかってきております。高度専門的な案件の処理に関しては、内部でいろいろ、二次的相談の充実とか、専門家への相談というようなことでいろいろ議論していくと、それと比例するような形で、やはり専門的な知識や情報がある民間との連携が、ある程度は仕方がない、必要性があるということでありまして、今、そうたくさん行われているわけではありませんので、少し入り口を開いていただいて、本日ご指摘をいただいたような中立性の担保とか、そういうことを確保しながら、少し歩みだしてみようという段階ですので、今日のところは、ご審議いただいたところを十分に生かす形でご理解いただけたらと思っております。

島田会長 ありがとうございます。

本日は中間報告をお諮りし、様々な貴重なご意見をいただいているわけでありまして、

ご意見を最終報告に生かして、場合によっては誤解なきように表現していくことになるのかと思います。

よろしゅうございましょうか。

ほかにご意見ございませんか。

曾根委員 今、皆さんの議論を聞いていて、全体として積極的な方向で議論がされていることについては、新しいものについてはどうしても書き込みが大きくなるので、3の柱が分量としては多くなっているところに、どうしても気がかりなところも出てくると思いますが、全体的としては、積極的な行政の役割を踏まえてということで議論されていることについては、ぜひその方向で引き続きやっていただきたいと思います。

その上で、前回、私がちょっと提案して、何かわかりやすい図をとということで、27ページがそれにおこたえいただいたということだと思います。わかりやすいかどうかは、もう一工夫かなと。申し訳ないですが。

この中で、事業者団体のADRと消費者団体のADRは、上のほうと下のほうとで区別されていますね。これは、書き込みの中ではそうではなくて、民間相談・ADR、そして消費者団体の役割も位置付けられていたわけですが、やはり消費者からの相談のかけ方は、上のほうは多少苦情的なものが多いでしょうし、下のほうはまさに相談と。そういう意味では、それぞれの役割は同列ではないなと思うし、先ほど、第三者評価ということの議論があったので、私はやはり、事業者団体もしくはそれに関連したADRを、消費者の立場からある程度チェックするという意味で、第三者とは言えないかもしれませんが、消費者団体の役割、もしくは、消費者の立場に立った専門家の役割が非常に重要であって、そういった役割という点では、消費者団体の位置付けを少し突っ込んで考えていいのではないかと思います。歴史も伝統も持っている消費者団体がありますので、そうしたところの役割を一層引き上げていくといいますが、位置付けを高め、また、必要な支援も行って、事業者に対する一つのチェック機構なども考えてもいいのではないかと感じました。

そうしますと、行政の役割として、中心的な役割を持ちながらも、事業者が持っている事業者ゆえの専門的な知識や情報を、適切に行政が引き出していき、消費者のためにそれを還元していくというサイクルを今後つくっていくということだと思います。その中で消費者団体が果たす役割をそういう角度から見てみても、今後の発展の道が見えてくるのではないかと思いますので、その点も検討いただければと思います。

島田会長 ありがとうございます。

松本部長 その図ですけれども、事業者団体ADRと言った場合、事業者団体が自ら行っているケースと、事業者が中心になってお金を出して別組織をつくってやっているケースがありまして、PLセンターと言われているものも二つあるようです。家電製品などは別組織です。そういう場合には、事業者団体型のADRだけれども、実際の裁定をしたりする委員会には消費者代表が入っているという意味では、一応中立性が確保されている形になります。

そうではなくて、事業者相互間による、同僚相互間の相談といいましょうか、チェック的なADRもあると思います。他の同業者から見てどうなのかという形で評価しているところもあると思います。その辺は、連携する場合に、基準として少し入ってくるのだらうと思います。事業者が上であって、弁護士会とか消費者団体が下にあるという図をおつくりになった事務局として、積極的な意図があって分けているのか、それとも、事業者に対しては、事業者指導というもう一つの太い線が入っている関係で、場所的に単に上のほうにただけなのかなという気もいたします。

島田会長 図作成について、事務局から何かございませんか。

企画調整課長 この図につきましては、いろいろ苦労しましたが、事業者や事業者団体が上に来ているのは、消費者から相談に行くので、統計的に、先ほどの国民生活センターのところから見て、苦情を持っている消費者は、まず事業者へということがありますので、こういう図をつくって、それから行政ということで、順番を何か意図的にしたというものではございません。いろいろな角度から見て書いたほうが、よりわかりやすく適切であるということであれば考えたいと思いますが、つくったときには、順番といたしますか、位置は決めておりません。

島田会長 この図も中間報告であろうと思います。恐らく、発表されると、この図が一人歩きするようなところがあるかと思いますが、本日のご意見、さらにはもう一度検討していただいて、最後は、わかりやすく疑義の生じない図を仕上げてくれるはずでございますので、そのようにお願いしたいと思います。

ほかにございますか。

高橋（伸）委員 私もこの図についてちょっと意見を申し上げます。消費者と事業者とか事業者団体、行政、弁護士、すべて「相談」の矢印で結ばれています。これそのものが被害救済の新たな仕組みづくりということなので、問い合わせ相談からスタートして、苦

情、紛争と進むはずです。相談で解決すればいい、あるいは、苦情で解決すればいいわけですが、そうできなかったものが紛争になるわけなので、そのところの仕組みがこの図にあらわされていないのは気になります。一般の方がこれを被害救済の仕組みとして見たときには、すべて「相談」でくくられていると、この部分でわからなくなってしまうのではないかという感じがしております。このところをもうちょっと工夫していただきたいと思います。

島田会長 例えば具体的にどうするということがございますか。

高橋（伸）委員 言ってみれば、問い合わせとか相談が終わってしまったところからスタートして、苦情が事業者との相対で解決すれば紛争には行かないわけですし、相対が解決しなかったら、それが事業者団体が関与して、その紛争処理のシステムを使うかもしれない。少なくとも事業者との間で、直接紛争になるということはないわけです。そのときにはどこかが関与しているわけなので、その辺を少しわかりやすくしていただきたいということですが、かえって複雑になるかもしれません。

島田会長 ありがとうございます。

大変な作業だと思いますけれども、図というのは、確かに1枚ですけれども、重要でございますので、再度ご検討をお願いしたいと思います。

そのほかにもございますか。

加藤委員 高橋さんに伺いたいのですが、私、今、お話を聞いていて、あまり理解できなかったの確認です。

タイトルは「被害救済の仕組み」ですよね。それで、一番左側に「消費者」がいて、自分がこれは被害だと感じて、そこで相談をするということで、ここでは「相談」という言葉で私はいいいのではないかと思うのですが、それはまずいんですか。

高橋（伸）委員 そのところは、例えば国民生活センターさんなどは、相談、苦情、紛争ということはきちんと定義をつくっていらっしゃると思いますが、例えばADRなどでは、それぞれに、マニュアルといいますか、標準をつくる時にそこを定義付けしてやっていると思います。ですから、そういうことも、消費者教育的な観点も含めてこの図には盛り込んだほうがいいのではないかと考えているわけです。

加藤委員 ここに、相談とは何かというようなことをね。

高橋（伸）委員 はい。

加藤委員 わかりました。

島田会長 ありがとうございます。

ほかにございますか。

だいぶ時間もたっております。今後なお詰めるべき点、表現の仕方、そういうことについて大変貴重なご意見をいただいてきました。本日の審議をお聞きしているところ、中間報告全体としては異議がないものと考えられますので、中間報告といたしましては、この総会は承認いただいたというものにさせていただいて、よろしゅうございましょうか。

(「はい」の声あり)

島田会長 それでは、そのようにさせていただきます。

貴重なご意見を誠にありがとうございました。

今後は、中間報告につきまして、明日から4月15日まで都民意見を募集いたします。また、ただいま皆様からいただきましたご意見を踏まえ、最終答申に向けて、被害救済部会の委員の方々には、大変とは思いますが、さらなるご活発な審議をお願いしたいと思います。

それでは、本日は局長がお見えでございますので、一言ご挨拶をいただきたいと思えます。よろしく願いいたします。

生活文化局長 生活文化局長の三宅でございます。

本日は、年度末の非常にお忙しい中にもかかわらず、委員の皆様方、大ぜいの方がこの総会にご出席いただきまして、本当にありがとうございます。

最初に、島田会長もおっしゃいましたが、昨年7月に知事から、「社会経済状況に対応した消費者被害救済のための新たな仕組みづくりについて」ということでご諮問申し上げ、この間、松本部長さんを中心とした部会の皆様、精力的にご審議をいただきまして、本日の総会のたたき台としての中間報告をいただきました。本当にありがとうございました。

こういった消費者被害につきましては、私どもも日ごろ非常に驚いているわけですが、日々新たな被害が出てまいります。特に最近の傾向としては、不況を反映しておりまして、事業者が倒産してしまった後の被害とか、あるいは、貸金業による被害とか、あるいはまた、どうしても収入が欲しいということで、いわゆる内職商法による被害とか、本当に、以前には考えられなかったような被害が出ておりまして、個別の事業者指導、いわゆる指示とか勧告も行っておりますが、これは非常に構造的なものでありまして、非常に複雑・深刻化している状況は、日々実感しております。

消費生活総合センターを中心として相談をいろいろ受けて、こういった救済については努力しているわけでございますけれども、同時に、やはり単に外に知らせるだけではなくて、どういったセーフティ・ネットをつくっていかねばいけないかということも痛感しております。今回の中間報告では、先ほどからずっと出ておりますが、東京都が行政としてやらねばいけない仕組みづくりについてご議論いただき、それを中心として、事業者あるいは専門家としての弁護士会、消費者団体といったものとの連携を議論していただいたと理解しております。

この中間報告では、先ほど来、民間型の相談・ADR機関の動向も視野に入れておりますが、私どもも、関係団体の意向や消費生活センターを実際に利用している都民の皆様のニーズを本当に把握していかねばいけないなと思っております。そういう前提でこの報告書が、先ほど来、部会の部会長さん、部会長代理の齋藤先生などもおっしゃっておりますように、かなり現実を十分に踏まえてご議論いただいたということで、本当に感謝しているところでございます。

島田会長さんからもお話がありましたように、これをもとにしまして、いわゆるパブリックコメントで都民からの意見も聞いてまいりますので、さらに今後とも審議のほどをよろしくお願ひしたいと思っております。

最終の答申に向けて、今後の委員の皆様のご協力あるいはご支援をよろしくお願ひしたいと思ひます。

以上でございます。本当にありがとうございました。またどうぞよろしくお願ひいたします。

島田会長 どうもありがとうございました。

以上、中間報告の審議は終了いたしました。そのほかにつきまして、皆様方からご意見等がございましたら、いただきたいと思ひます。どうぞよろしくお願ひいたします。

池山委員 東京都に要望があります。今、司法制度改革推進本部の司法アクセス検討会で、弁護士報酬の敗訴者負担について本格的な検討が開始されているわけです。私たち消費者団体は、敗訴者負担の制度が導入されれば、一般市民を裁判から締め出すことになるのではないかと考えております。特に消費者訴訟などは、裁判が起こしにくくなるのではないかとということで導入に反対しております。それと、消費者団体の新たな社会的役割を果たすために、団体訴訟の権利を認めさせるための様々な取組みも行っているのですが、弁護士報酬の敗訴者負担が導入されると、これも非常に難しい状況になると考えておりま

す。

まだ具体的に意見募集はされていないのですけれども、仲裁検討会に対して都がご意見を出していただいて、これを見たときには、やっぱり私たちは東京都とパートナーシップのもとにあると実感したのですけれども、ぜひ早めに、敗訴者負担に対して、司法アクセス検討会に都として、我々と同じように導入反対とすっきりいかなければ、何らかの働きかけをしていただきたいと思いますということを要望いたします。

加藤委員 関連です。

被害救済が、行政の窓口で、消費者センターで済めば、これは一番ハッピーなことですが、どうしても、どうしようもなく、今度、東京都の場合ですと、いずれ二次相談のような形とか、民間型ADRを活用するとか、いろいろなことがあると思いますが、究極的には、やはり司法アクセスという形で消費者の被害が救済される場面が予測されるわけです。その場合、今でも日本の裁判制度は、庶民からは、時間とお金がかかるものであるのに、弁護士報酬の敗訴者負担となると、本当に消費者取引関係、公害のような、庶民の人権救済的な司法の壁が厚くなってしまいます。

それで、事務局のほうに、申し訳ないのですが。私と、あと池山さんも東京都の消費者団体連絡センターで一緒に活動しておりますし、今日は実は、高梨委員が、カゼと花粉症で声が出ないので急に休まれて、私のところに、十分言ってくださいというファックスが来たのですけれども、彼女のところの団体でも、みんなで一緒にデモをしたり、要望書を出したり、いろいろやっております。この東京都の消費生活対策審議会の前の会長でいらっしゃいました清水誠先生も、行動を率先してやっていただいております。お手元に差し上げましたものは、一番わかりやすい資料は、清水誠先生や、弁護士の方などが主催している会の資料で事務局の、この四谷の森法律事務所というのは、齋藤先生のところですが、こういったような形でみんながんばっております。

今日の資料3を拝見いたしますと、さきに東京都は、内閣府の国民生活審議会に対して、21世紀型消費者生活のあり方の中間報告に対する意見を出していただきまして、これは大変、消費者団体からは歓迎されている心強い意見書であったわけですが、今度の敗訴者負担につきましても、都民の立場に立ちまして、池山さんもおっしゃるように、反対と言うことはできないとしても、例えば消費者取引関係とか公害関係とか部分を区切って、全面的な敗訴者負担制度ではないようにしていただきたいと思いますという応援のご意見を、司法アクセス検討会へお寄せいただくと、消費者としては大変ありがたいと思って、お願いする次

第でございます。

島田会長 ありがとうございます。

ただいまお2人の委員から意見としてお出しいただいたわけですが、当審議会の諮問事項とは直接はかかわりがございませぬけれども、ご存じのように、現在、国で司法改革が進められていて、それは当然のことながら、消費者被害の救済ということに実質的にはかかわってくる。その中でも特に、現在、司法改革推進本部の司法アクセス検討会で、ただいまございましたように、弁護士報酬の敗訴者負担導入の方向で検討がなされていて、それについて、東京都も意見をというご意見でした。

ただいまの点につきましてご意見がございましたら、ほかの方も出していただけたらと思います。いかがでございましょうか。

曾根委員 ただいまの池山さん、加藤さんのお話は、たまたま今日は議題になっていなかったもので、予備知識はあまり持っていないのですが、前々から、裁判員制度などもありますけれども、裁判がどうしても避けて通れないとなったときに、一番大きいのは費用負担の問題です。ところが、個人または一般の消費者などのレベルで言うと、裁判費用が非常にかかってしまうことが実態だと思うし、相手方の弁護士さんの費用もとなると、崖のように高くなってしまふということが実態だと思いますので、もし、東京都がそのように積極的な消費者の立場での意見を出していただけるならば、これにすぐるものはないなと思いますので、私からもぜひお願いしたいと思います。

島田会長 ほかにございますでしょうか。

日和佐委員 私も、今ご発言なさった意見に賛成です。社会的に問題提起をするような裁判というものも、勝ち目はなくてもやらざるを得ないというケースが出てきます。そういう裁判が、敗訴者負担が導入されると全くできなくなってしまう。そういうことも含めて、ぜひ東京都から意見をいただきたいと思います。

島田会長 ありがとうございます。

ほかにご意見ございますか。

狭い意味では、当審議会の諮問事項とは異なりますけれども、実質的に言いますと、消費者の被害救済という意味では大変重要な国の動きがあるわけでございます。ただ、具体的に、当審議会は、あくまでも知事の附属機関でございまして、先ほどちょっとご紹介にありましたし、これから事務局からご報告をいただきますが、国民生活審議会の場合、ちょうどパブリックコメントを求められているところに意見を言ったという関係があります。

今のところ、この司法アクセス検討会はパブリックコメントを求めるところまでは進んでいないようでございますし、そのあたりまで含めた上で、東京都あるいは審議会としては何ができるのか、私も現時点では回答がございませんけれども、今日のところは、委員からそのような意見があったことを議事録にとどめるということによろしゅうございましょうか。

加藤委員 とにかく一度、東京都と会長先生、部会長さんの皆さんでご検討いただいて。ただ議事録にとどめおきでお終いというのはいかにもさびしいので、ご検討はいただきたいわけですが、いかがなものございましょうか。急に申し出まして恐縮ですが、私どもとしては、それほど真剣に取り組んでいるということです。こんなことになったら、企業などがお金にあかせてたくさんの証人などを、特に外国あたりから学者さんなども次々と呼んで、裁判を長引かせて、その挙げ句私ども消費者が負けたら、それを全部費用を負担しなさいということでは、孫子3代かかっても費用の負担ができない。消費者団体が3代かかってみんなでやっても、恐らく、その費用の負担はできないのではないかと。そういうことを考えたりしています。

それから、せんだって、これは外務省と内閣府のお世話で、全国消費者団体連絡会と一緒に主催して、EUの消費者団体の皆さんとの交流研究会みたいなものがございました。そのときに、私は細かくは聞いておりませんが、団体訴権を持っているところの団体からのご意見があったのですが、その中で、ドイツでしたか、やはり敗訴者負担制度がどのように消費者団体にとって負担かということがお話しになられたようですが、池山さん、そこはご存じですか。

池山委員 今、加藤さんからお話があったように、EUの消費者団体の代表団で、そのときに、ドイツの消費者団体の方が参加をしていらっしやいまして、いろいろな問題について交流しました。そのときに、ドイツは団体訴権を持っているのですが、そのところでも敗訴者負担が当然あるわけで、団体訴権のところ非常に苦労していると。ドイツのように、言ってみれば、訴訟に関しての消費者に対してのいろいろな支援がある中でも、やはり敗訴者負担はかなり重いという率直なご発言がありました。

私どもは、消費者保護基本法で、消費者の権利もまだ認められていなくて、21世紀の消費者政策の中で議論がされているのですが、その上で、そうはいつでも団体訴権は消費者の権利をきちんと確保するために大事なことなので、我々も挑戦しようと考えています。こういうときに、片方では敗訴者負担を導入するとかいう議論がされているということで、

私どもとしては、今後どのようにしていくかということで議論が進められているところで
す。もちろん、議事録にとどめていただくことも大事なことだと思いますけれども、もう
少し我々の、今の切羽詰まっている部分もおくみ取りいただきたいと思います。

島田会長 おっしゃることは、法律にかかわっている一人間としては十分にわかります。
議事録にとどめるという表現が誤解を生じているようですけれども、複数の委員からこの
ように意見が表明されているわけでありまして、議事録に表明されるということは、それ
なりに重みがあることをごさいます、それでやめようという意味ではなくて、国の動き
もまだ最終的には定かではございませぬし、どちらの方向で検討するというところまで今
日は踏み込んで決めることはできなからうと。当然、議事録にとどめるというのは、こう
いう総会でご意見があったわけですから、それは実質上は検討に入ることを意味する。た
だ、それがどちらの方向にどうなるかということは、先ほど言いましたように、国の動き
をフォローしつつ、最終的にどのような結論を出すかということは、今日のところは何と
も言えない。そのような意味では、当然、検討ということは事実的には意味するものだ
と思います。

ほかにございませぬか。よろしゅうございませぬか。

それでは、最後に、事務局から説明がございませぬたらお願いいたします。

企画調整課長 それでは、ほかの資料について簡単にご紹介いたします。

資料2でございませぬが、先ほど、この中間報告の意見募集ということで、明日から4月1
5日までの形で、いろいろな広報手段を使ってPRしていきたいと考えております。

資料3でございませぬが、先ほどお話がございませぬように、国民生活審議会、消費者政
策部会の中間報告に対しまして、1月に意見募集ということがございませぬました。総会でもご
意見をいただきましたが、1月28日に、都としてこのような形で意見を提出いたしました
というご報告をさせていただきますので、ごらんになっていただきたいと思ひます。

資料4は、今後のスケジュールでございませぬ。今後、都民意見の募集に入るわけですが、
その後、都民の意見、本日の総会の意見等を踏まえて、また被害救済部会で審議をお願い
します。2回ほど予定させていただきます。その後、第7回総会を5月26日を予定
しておりますが、そこで部会の最終的な報告を答申としていただきたいと考えております
ので、よろしくお願ひ申し上げます。

以上でございませぬ。

島田会長 ありがとうございます。

以上、予定されていた議題は終了いたしました。よろしゅうございましょうか。

以上をもちまして、本日の総会を終わらせていただきたいと思います。長時間ご審議をいただきまして、ありがとうございました。

午後 3 時55分閉会