

第 2 2 次東京都消費生活対策審議会
第 4 回総会

平成 2 5 年 1 月 2 2 日 (火)
都庁第二本庁舎 3 1 階 特別会議室 2 7

午前10時00分開会

消費生活部長 定刻になりましたので、開会させていただきたいと思います。

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、消費生活部長の藤井でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

議事に入ります前に、本日の出席状況について御報告させていただきます。

ただいま御出席いただいております委員の方は21名、委任状が5通でございます。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願います。

それでは、後藤会長、よろしくお願いいたします。

後藤会長 それでは、「第22次東京都消費生活対策審議会第4回総会」を開会いたします。

始めに、事務局から本日の資料確認をお願いいたします。

企画調整課長 企画調整課長の吉村でございます。よろしくお願いいたします。

それでは、資料の確認をさせていただきます。

資料1、委員名簿でございます。

資料2、幹事・書記名簿でございます。

資料3、東京都消費生活基本計画の改定について（中間のまとめ）に対する意見募集結果でございます。

資料4、東京都消費生活基本計画の改定（体系）でございます。

資料5、東京都消費生活基本計画の改定について（答申）（案）でございます。

資料6は、その概要でございます。

その他、参考資料といたしまして、前回、前々回の総会でお配りしたものと同じでございますが、現在の基本計画の冊子とA4の黄色いファイル、計画の具体的施策のファイルをお配りしております。

不足している資料がございましたら、お手数ですが、お知らせください。

後藤会長 ありがとうございます。

それでは、ただいまから審議に入りたいと思います。

まず、事務局からこれまでの審議の経過について御説明してください。よろしくお願いいたします。

消費生活部長 審議経過でございますが、昨年7月25日の総会におきまして、知事から諮問を受け、池本委員を部会長とする部会を設置し、御審議をいただいております。部会での検討結果を踏まえて、10月9日開催の総会で審議を行って取りまとめました中間のまとめに対して、広く都民の皆様からの意見を募集いたしました。その後、寄せられた都民意見を踏まえて、更に部会で審議を重ねて作成していただきましたのが、お手元の資料5「東京都消費生活基本計画の改定について(答申)(案)」でございます。

後藤会長 審議の進め方ですけれども、まず事務局からの都民意見募集の結果の概要についての御報告をいただきます。

次に、池本部会長に答申案についての御報告をお願いし、最後に事務局から補足の説明をしていただきます。

本日の総会で御承認が得られましたならば、当審議会の答申として知事に提出することにいたしたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

では、事務局からお願いいたします。

企画調整課長 それでは、資料3の中間のまとめに対する意見募集結果によりまして、都民意見の募集結果の概要を説明させていただきます。

意見募集は、1の「意見募集の概要」(2)にございますとおり、昨年10月25日から11月14日までの間、実施いたしました。2の「集計結果」に記載のとおり、消費者団体、生活協同組合など10団体から延べ84件の御意見をお寄せいただきました。意見の内容別の内訳は、(2)の一番下の表のとおりでございます。

2ページをごらんください。ここからは、いただいた御意見の概要を中間のまとめの章立ての順に記載しております。記載に当たりましては、御意見の趣旨を踏まえ、事務局で要約させていただきました。各章ごとの最後には、御意見に対する考え方を記載しております。

それでは、御意見の概要を説明させていただきます。

中間のまとめ第1章の「計画の基本的考え方」についての御意見は10件ございました。各御意見の左側に通し番号をつけておりますけれども、1番、基本理念の中に「消費者市民社会」について盛り込まれたことを評価していただく御意見。

3番、「消費者市民社会」の概念が誰にでもイメージしやすいような表現にすべきという

御意見。

4番、都が審議会に計画の実績報告をするに当たっては、数値で明示するなど、審議会が有効な検証を行えるよう手立てを講じるべきとの御意見などをいただきました。

これらの御意見に対する考え方としましては、答申では、「消費者市民社会」の実現に向けては、単に知識の習得にとどまらず、主体的に行動できる力を育てる消費者教育が必要とされていることを基本理念として盛り込んでいること、また、審議会では、今後、「消費者市民社会」の概念について広く普及を図るべきと考え、答申の注釈で、消費者教育推進法での定義とともに、2008年版の国民生活白書を御参照いただくよう紹介していること、また、計画の実効性確保のため、都は、毎年度当初に各施策・事業について具体的な数値を含め、審議会に実績を報告するとともに、審議会の意見を尊重して施策・事業に反映するよう提言しているとしております。

次に、中間のまとめ第2章の「消費生活の現状に対する基本認識」についての御意見ですが、9件いただきました。

6番は、潜在的な相談対象者についての記載や、その対応が必要との御意見。

7番は、消費者教育の推進に関する御意見などをいただきました。

これらの御意見に対する考え方でございますが、答申では、消費者被害が一向に減らない状況にあることに加え、潜在的な被害も多数あると考えられることから、都において、引き続き様々な場を活用して相談窓口の周知を図り、被害の救済及び未然防止につなげていく必要があると提言していること、また、被害の未然・拡大防止のためには、様々な場において消費者教育を促進していくことが必要と提言しているとしております。

次に、第3章の「重点施策」についての御意見は最も多く、32件いただきました。

まず、重点施策1につきましては、御意見の9番、重点施策1に賛成し、悪質事業者の取締りと市場からの排除が積極的に実行されることを望むなどの御意見をいただきました。

重点施策2については、11番、区市町村における消費者教育の取組を都が積極的に支援すべきとの御意見。

1ページおめぐりいただきまして、御意見の12番、子供たちへの消費者教育は早ければ早いほどよいなどの御意見をいただきました。

重点施策3につきましては、御意見の17番、インターネット関連情報については、子供、親、学校関係者などに丁寧に分かりやすく情報発信することが必要などの御意見をいただきました。

重点施策の4につきましては、5ページの20番から22番までになりますが、東京都消費生活総合センターの相談受付時間の延長について、賛成する御意見の一方、「センター・オブ・センターズ」として質を維持し、さらに拡充することが都民の利益であるとして、慎重に検討すべきとの御意見をいただきました。

これらの御意見に対する考え方でございますが、都は、継続的な対策を着実に推進するとともに、今後5年間で重点施策を積極的に展開するよう期待されること、特に消費者被害の未然・拡大防止のためには、悪質事業者の取締りや情報の収集・発信、相談機関による対応に加え、消費者教育の強化が必要であること、また、消費生活総合センターの相談業務については、相談対応力の強化を図るとともに、相談受付時間の延長など、都民の利便性向上に向けた取組を強化すること、その際には、体制整備とあわせて検討を行うよう提言しているとしております。

次に、第4章の「政策課題」についての御意見は、27件いただきました。

政策課題1につきましては、23番、消費者被害の拡大には警察との連携が必要との御意見。

1ページおめくりいただきまして、政策課題2につきましては、24番、近隣県と連携した取締りに関する御意見。

政策課題3につきましては、27番、食品の新しい表示制度に関する御意見。

政策課題4につきましては、団体相互の交流・連携の場の提供に関する御意見。

政策課題5につきましては、消費者センターの講座などに実績のある事業者団体を活用すべきとの御意見などをいただきました。

これらの御意見に対する考え方でございますが、多くの御意見のとおり、消費生活のためには、まず悪質商法による被害の防止、広告表示の適正化とともに、事業者自身によるコンプライアンス確保に向けた取組が重要であること。

一方で、消費者市民社会を実現していくための取組への支援や消費者教育が求められており、消費者団体、事業者団体や区市町村等との連携強化が必要であること。

また、これらの政策課題及び取組の方向性は、都として消費生活行政を機動的に推進していく観点から、時機を逸することなく的確に見直していくことが重要であること。

さらに、今回の意見募集では、具体的施策についての御意見も複数いただいておりますので、都が今後、答申を受けて計画を策定する際の参考とするよう期待するとしております。

なお、こちらの資料3の内容につきましては、答申案の付属資料として追加をさせていただきます。

説明は簡単ですが、以上でございます。

後藤会長 ありがとうございます。

次に、池本部長より答申案の御説明をいただきます。よろしくお願いいたします。

池本会長代理 資料5の答申案をごらんください。

昨年10月の総会の折に中間の取りまとめについては御紹介してありますので、その後、都民意見募集によって出された、今紹介された意見を受けて、どういうところを特に改定したかを中心に御紹介したいと思います。十数か所ありますので、ポイントを絞って御紹介いたします。

まず、1ページ目は、都民意見募集を行って、それも反映させたということを示しているところです。

3ページ目で、この計画の実効性確保のために数値目標などを掲げるべきではないかと、それを審議会でさらに検証していく必要がある、あるいは必要に応じて改定見直しも必要である、こういう意見をいただきました。

具体的に何を数値目標に置くということ、この書面の中に具体的に書き込むということまでは至りませんが、それぞれの施策について具体的な数値も含めて取り組んでいた、審議会で実績を報告していただく。それを審議会でチェックして、必要に応じて計画の見直しも行うのだという記載を加えております。

それから、4ページ目は、相談件数が横ばいになっているということについて、これでよいということではなくて、あくまでもこれは氷山の一角で、潜在的な被害がたくさんある。したがって、この相談窓口の周知は更に行う必要があるのだという指摘をいただきました。これはもっともな指摘ですので、その旨も加えておきました。

それから、少し飛びますが、14ページから15ページは、消費者教育の推進というところ、先ほども幾つか意見を紹介していただきましたが、14ページのところですが、その消費者教育推進法が制定された、これを体系的な教育の推進、あるいは関係機関との連携というふうに具体的にどう進めていくかということも指摘をいただきましたので、一言それも書き加えたところです。

それから、15ページのところは、消費者教育の推進に当たって、特に持続可能な社会の実現、エネルギー問題とか食品とかごみの排出とか、こういった分野の問題、消費者自

身がきちんと配意をしていく必要があるという、このことも消費者教育の中では重要な柱になるという指摘もありましたし、このあたりを含めて視点として加えておくということで、(3)のところは少し丁寧にこのことを加えました。

それから、17ページから18ページの上ですが、「食の安全・安心の確保」というくだりの中で、現在、国で食品表示の一元化について検討をしている、そのことを受けた、都として積極的な施策を対応していく必要があるのではないかという指摘をいただきました。この観点は、中間のまとめのときには入っておりませんでしたので、改めて個々に指摘をして、国における表示制度の動向を注視しながら適切に対応していくということを指摘しておきました。

それから、20ページから21ページのところでは、中間の取りまとめのときには重点施策がまずあって、その他の全体の政策課題が出ている間に体系図が置かれていたのですが、全体の関係が分かりにくいではないかという指摘もありました。

そこで、今回は全体の体系を先に紹介して、その中に全体の中の特に重点施策があるのだという位置づけを明確にしたという組立て方の工夫があります。

それとともに、重点施策の1番、2番あたりでは、見出しを読み取って、要するに何を言わんとするかが分かるように、高齢者・若者等を狙う悪質商法の取締りとか、消費者教育の推進もそれぞれの生活の場面、ライフステージに応じた消費者教育の推進であるということを加え、あるいは、右下の政策課題5のところも、様々な機関というところを、消費者団体とか事業者団体、あるいは区市町村などと連携を強化するというふうにイメージが読み取れるように表現を工夫してあります。

それから、24ページ、25ページですが、24ページの上の消費者教育推進のところでは、先ほども触れましたが、具体的な目標の設定も施策を推進するときには検討してほしいということを一言加えてあります。

25ページは、消費生活センターの機能の充実というくだりの中で、相談時間の延長ということが併記されておりました。これは、先ほどの都民意見の中でも、評価する意見と、ただ、それによって質が低下しても困るので、そこは慎重に配慮しながらやるべきだという両方の意見がありました。そのことも踏まえて、なお書きとして「受付時間の延長等のサービス向上にあたっては、体制整備とあわせて検討していく必要がある。」と。つまり、「センター・オブ・センターズ」として相談処理の質の低下ということがないように、あるいは、その体制が不十分にならないように、そのあたりをきちんと配慮しながら進めて

いく必要があるということを加えたものであります。

今度は、それぞれの施策というところです。ちょっとした字句を直したというところは省略していきます。

少し飛びまして、36、37ページあたり、4-2の「消費者教育の推進」のところは、先ほど、重点施策でも触れてありますが、消費者教育を推進するという中でも、まずは内容とか回数の充実を図り、また、体系的・効果的などという、中身とボリュームの両面が見えるようにということと言葉を足してあります。

37ページは、「持続可能な社会の実現」の「具体的な施策の例」のところ、「省エネ」というところへ「節電」という近時の取組の課題を加えたことと、それから、9都県市で進めています、ごみの発生抑制、リデュース、リユース、リサイクルという取組のこともきちんとここへ位置づけるべきではないかという意見もありましたので、なるほどということ、これは項目として1つ具体例を追加いたしました。

それから、38ページでは、「消費者の都政への参加・参画」というところで、具体例の1つとして、「東京くらしねっと」の編集企画に公募の都民の参加を求めるということも具体的な項目として加えました。

最後に40ページは、区市町村の消費者教育推進を都として支援していくというところですが、ここにも地域における取組が着実に進むように、具体的な目標の設定も検討していただきたいということを加えておきました。

たくさんの意見をいただいて、その中で、それぞれの施策を推進する中で考慮すべきことと、この計画の中に指摘をしておくべきことを幾つかふるい分けをして、それでも十五、六か所にわたって、今のような項目を加えたものです。

よろしく申し上げます。

後藤会長 ありがとうございます。

引き続きまして、事務局より補足説明をお願いいたします。

企画調整課長 ただいま、部会長から大変御丁寧な説明をいただきましたので、私のほうから大変細かい点で3点だけ補足ということでお話をさせていただきます。

答申案の9ページの(3)「不適正な表示」のところの下線部ですが、不適正な表示が見られる媒体の例として、これまで下線部以外のものが例示として挙がってございましたけれども、テレビにつきましても課題がいろいろとあるということで、こちらを追加させていただきました。

2か所目は19ページです。こちら細かい修正で恐縮ですが、19ページの「消費者教育推進法の制定」の箇所ですが、8月に成立いたしましたので、12月13日には速やかに法律が施行されましたので、こちらを追加させていただきました。

3か所目は31ページでございます。こちらページの中段のところの5都県の例示でございます、東京都は埼玉県、千葉県など近隣の5都県で連携を図りまして、広告表示の適正化のための取組をしているところでございます。

修正箇所につきましては以上でございます、あとは答申案の45ページから、先ほど都民意見の募集結果で御説明させていただきました意見の概要を追加させていただいております。

本日お配りした資料4、A3横の資料がございます。これは、中間のまとめからの体系の比較になっておりまして、先ほど部会長から御説明をいただきました重点施策の表題の変更ですとか、政策課題5の変更などの箇所に下線が引いてあります。修正の趣旨につきましては、部会長から御説明いただいたとおりでございます。

大変簡単ですが、以上でございます。

後藤会長 ありがとうございます。

それでは、ただいまの御説明を受けまして、意見交換に入りたいと思います。先ほど申し上げましたけれども、本日、答申を知事に提出することにしたいと思っております。具体的な施策についての御意見や御要望もあろうかと存じますけれども、次第にもありますように、答申の手交後にも意見交換の時間を取っておりますので、その際に御発言いただけたらと思います。

進め方ですが、全体を通して中間のまとめからの変更点を中心に質問や感想などをいただきましたら幸いです。御質問、御意見がおありの方は、どうぞ御発言ください。

よろしく申し上げます。

矢野委員 本日、知事へ答申文を渡すということで、この場に及んで申しわけないのですが、政策課題1に関連しまして、29ページに「具体的な施策の例」で「消費者被害救済の充実」が書かれていますが、ここの2行目の終わりにあります「委員会」というのは、消費者被害救済委員会のことを指すのでしょうか。もしそうでしたら、実は、重点施策には消費者被害救済委員会の、特に今年度に入って新たな部会も設置されて、より充実した取組がなされているわけですが、こちらの具体的な政策課題に消費者被害救済委員会の言葉が出てこないのです。実は、東京都のこの取組は非常に重要な取組なので、で

きましたら29ページの「委員会」の前に「消費者被害救済」を入れていただいて、やはりこの取組が大切であるということを示していただければと思いますが、いかがでしょうか。

企画調整課長 29ページの「通じて」の後に入れるということですか。

矢野委員 29ページの「消費者被害救済の充実」の2行目の「委員会」とあるところの前に、それが消費者被害救済委員会であるということを示記していただけるといいかなと思いますが、いかがでしょうか。

企画調整課長 そうしましたら、大変恐縮ですが、きょうの文書はこのまま手交させていただきます、後日、差替えという形でもよろしいでしょうか。申しわけありません。

矢野委員 はい。

後藤会長 今のところですが、ここの「委員会」というのは消費者被害救済委員会という名称の委員会に限らないのではないかというふうに私は読んだのですが、そういう意味では「委員会」のままでいいかなというふうに思うのですが、その点、いかがでしょうか。

企画調整課長 確かに、東京都では被害救済委員会という名称を使っておりますけれども、会長のおっしゃるとおり、区市町村ではほかの名称を使っている場合もあります。ですので、一般名詞としてそういった機能を持つ委員会という意味におとりいただければ、ここのところは確かに修正する必要はないということになるかと思えます。

後藤会長 その点も含めて検討していただき、現時点では特に修正はなしということで、後でまた御意見を伺って、消費者被害救済委員会と特定すべきだということであれば、その部分は差替えということで、矢野委員、よろしいでしょうか。

矢野委員 確かに区市町村の実態では委員会名がそのままにはならないわけですが、むしろ消費者被害救済委員会等というふうにつけて、やはり消費者被害救済の関係の委員会であるということが、ここの政策課題の中に一度も出てこないこと自体は本当にいいのかと捉えています。知っている方は、これは消費者被害救済に関する委員会だというふうにつけられるかもしれませんが、都民が救済委員会自体をそんなに周知されていない中で、やはり重要な取組であるということでは、この名前を「委員会」の後に等をつけた上で「消費者被害救済」というのを前につけていただくことを重ねて要望します。

池本会長代理 まず、部会での議論の経過からすると、29ページの「消費者被害救済の充実」というところは、昨年、東京都で消費者被害救済委員会に機動的に動く部会を設

けて、取り扱う案件も大幅に拡充していったと、その点を評価しつつ、そういった取組が区市町村でも何らかの形で活用されるようにということ、あるいは、独自にそういうことも検討していただきたいという議論をしました。

ですから、そのこの1行目から2行目で、「より迅速により多くの消費者被害を救済し、経過と結果を広く周知する。」というのは、救済委員会での取組を促進していただくこと、それから、2番目のところで、「区市町村の案件受入れやあっせん手続きへの参加等を通じて」、そのノウハウを区市町村にも提供していくという区市町村支援の意味も含めて消費者被害救済委員会の取組を充実する。ですから、意味としては、矢野委員がおっしゃったところがまさに中核になります。ただ、自治体によっては、苦情処理委員会とか委員会の名前が違ふところもありますので、あまりこだわらずに書いて、「委員会の設置・運営ノウハウを」という書き方にしたわけです。その意味では、意味としては矢野委員がおっしゃることで間違いないと思います。ただ、一般の都民が読んだときにびんと来るかどうかという観点からすると、確かに丁寧に書き込んで、例えば「消費者被害救済委員会等」というふうにしておいたほうが、読み手からすると一読して分かりやすいかなという意見もなるほどなというふうには思います。

その意味では、この中身を全く変えるものではありませんので、この表現のままでも問題はないと思うのですが、事実上、ぱっと見での分かりやすさという点で、後日、表現の工夫をなさるということはあっていいかなと思います。

後藤会長 この点についてはよろしいでしょうか。この後の対応ということで。

消費生活部長 今のお話のとおり、都民にとって分かりやすい表現のほうが、池本部会長からもお話があったような形でよろしいかと思っておりますので、この答申の今の文言そのもので誤りはないので、一応これで今のところは修正しないままで、正式なものとしては差し替えさせていただきます。

後藤会長 どうもありがとうございました。

それでは、ほかの御意見ございますでしょうか。

矢野委員 答申案については、私はもう意見はございませんけれども、東京都の具体的な施策と、まさに消費生活対策審議会としての様々な東京都の消費者行政の施策についての要望と、年間を通して様々なことについての要望や質問等はどこのところで述べればいいでしょうか。

後藤会長 まだ時間がありますので、ここで概略というのでしょうか、あまり細かいと

ころに入らない部分で御意見いただいて、具体的なことについては手交後ということでもよろしければそうしたいと思いますが、よろしいでしょうか。

消費生活部長 この後、この答申を踏まえて策定する計画を年度内に予定しておりますが、その内容で具体的に様々な御意見があると思うので、その部分は手交後の意見交換で時間を取らせていただいているので、もしその前にどうしてもお話ししておいたほうがということは今の段階でと思いますが、それ以降の先ほど申し上げたような計画への今後の都の政策についての御意見などは手交後にお願いできればと考えております。

後藤会長 それでは、そういうことでよろしく願いいたします。

畔上委員 感想みたいなものですが、私のような素人でも大変分かりやすい丁寧な答申案になっていらっしゃるなというふうに思いました。食品表示の一元化の問題とか、「センター・オブ・センタース」としての量と質の確保という点でも、的確な加筆がされているなというふうに感じております。そういう点では、私はこの答申案でまとめていただいてよかったというふうに思っております。

後藤会長 どうもありがとうございました。

ほかにいかがでしょうか。

よろしく願いいたします。

西沢委員 答申に関しては、私もこれで特段何かを変えるべきだという意味ではないですけれども、パブリックコメントであったり、この前の総会の中でインターネットに関する意見は結構多く寄せられているのではないかと思います。それは消費者教育についてもそうであり、広告の表示についての危険性であったりという意見は色々寄せられたと思いますが、この答申案になっては、そんなにはその部分は大きく変えられていなかったなという感じはしますが、そういう声が部会の議事録を見ても、特にインターネットの質問に対してそのまま返すべきではないというような意見もあって、そういう部分もあってこういった答申になっているのだと思いますが、少なくとも関心は、そういった部分については消費者の方から多くあるということだけ意見というか、議事録に残るような形でこの審議会があったと申し述べておきたいと思います。

後藤会長 どうもありがとうございました。

今の点については、議事録にとどめていただくということで。

ほかに御意見ございますでしょうか。

池本会長代理 今の西沢委員からの御指摘をお聞きしながら、私なりに、皆さんにむし

ろ、ここでの議論、あるいはこの後の後半での議論の中でぜひお願いしたいことがあります。それは、パブコメでたくさんの意見をいただいたところにインターネットの問題もありますし、消費者教育の問題もありまして、様々な問題で具体的な課題、数値目標なども含めて方向性を更に具体的に示して検証可能にしておくべきだと。それをまた翌年度きちんと検証していくことが重要だという指摘をいただきました。全くそうだと思います。5年間の計画を掲げて、これで頑張ってくださいではない、やはりそれはチェックができるようなものでなければいけないということです。部会でもそれを議論したのですが、では、それぞれの課題で何を加え、何を目安とするかという各論に入っていくと、なかなか知恵出しに限界があったところなのです。

したがって、例えばこの答申の3ページあたりも、「具体的な数値を含め」というような表現をしたり、あるいは何か所かに具体的な数値を含めた施策を展開してくださいという言葉が2、3か所散りばめたのは、ある意味では、部会での議論で十分詰め切れなかったところがあります。そのあたりは、基本計画の文章としては、とりあえずこういう方向性の指摘だけにして、ぜひ皆さんからの知恵出しとして、例えばこの分野では、こんなことを重点的に進める、あるいはこういうことを一つの目に見える目標にしたらどうかという意見をお願いしたいと思います。これは、この答申そのものの中身を書き込むことではなくても、その延長線として具体的な施策の中で参考になることですので、ぜひそのあたりをお願いしたいと思います。

以上です。

後藤会長 予定された時間はまだ残っておりますので、ただいまの池本部会長の御意見も踏まえて、何か御意見ありましたらお出してください。

よろしく申し上げます。

河村委員 意見交換で話そうと思っていたので、お時間の配分があるようなので、指針といいますか、客観的に評価できるようにというのは、数値とか内容とかという言葉は書いてあって、私も、例えば消費者教育に関して何回開催しましたとか、何人集まりましたとかいう数値で評価だけされるのは、要するに回数だけを稼ぐようなことになるので、やはり内容というのは大切だと思います。

ただ、池本委員がおっしゃるように、内容的なことをはかるための何かアイデアというのは、今なかなか出せないのですが、ちょっと具体的なことになりませうけれども、指針のための具体案というよりは、もっと具体的なことを後で言おうと思っていたのですが、消

費者教育のところで、悪質事業者からの被害というところが非常に重点になっていて、皆さんのそのところを中心に、被害に遭わないような教育ということを考えていらっしゃると思います。私自身、安全に関することを消費者団体でやっておりますが、消費者教育の中には安全教育というのも含めるべきだというふうに、なかなか確立していないのです。けれども、事業者さんはなるべく本質安全なものを作るべきですし、しかし、リスクはゼロになりませんから、消費者が使い方でも注意していくという面では、例えばそういう安全教育のパンフレットのようなもの、私のような年の者には当然と思っていることでも、初めて一人暮らしをする若者は、意外に、今、核家族化で、おじいちゃんやおばあちゃんからのそういう生きる知恵を知らないものですから。それこそ基本的なことから言えば、換気をするとか、一酸化炭素中毒のことですとか、天ぷらはぐつぐつ煮えるのではなくて、火が出てくるものなのだよとか、要するに、沸かせばぐつぐつ煮えるだけと思っている人だっているわけです。あとは、コンセントにほこりがたまれば火事になります、コンセントが折り曲がれば火事になりますとか、たばこの火で、燃え上がって火事になるだけではなくて、煙が出ているだけで、布団が少しくすぶるだけで、実は一酸化炭素で亡くなっている方がとても多いのです。そういうこととか、何か冊子のようなもので、家の中のリスクマネジメントというのでしょうか、そういうことも教育の中に入れていく必要があるかなというふうに考えております。

もう一つ、その安全教育の中に、ニュースにも出てきますけれども、アルコールで亡くなる若者が毎年います。もちろん20歳を過ぎる前に飲むのはいけないことですが、20歳を過ぎていても、毎年、大学生が、一気飲みは随分減ってきたとは思いますが、たくさん飲んで酔いつぶれて寝て、横になって、吐いたものが喉に詰まって死んでしまう人が本当に多いのです。それは、一緒に飲んでいる人たちが、あいつは寝ているからそっとしておこうと。そうすると亡くなってしまいます。本当はずっと見ていて、向きを変えてあげるとか、吐いたときには起き上がらせてあげるとかしなければ、そういうことも若者には教育していかなければいけないと思いますし、安全教育というのは、ぜひ消費者教育の中に入れ込んでいただきたいと思います。

後藤会長 どうもありがとうございました。

ほかに御意見ございますでしょうか。よろしく申し上げます。

飛田委員 数値を明確にという御意見は、消費者としてとてもよく理解できますし、ただ数を集めたというようなことではなくて、例えば調査等を行っていただくというときに、

今回の規制緩和で医薬品のネット販売が認められるようなことになってまいりました。そういうことで、インターネットを通じてのトラブル、問題点の中で、規制緩和がどのように影響しているかといったことなども大局的なところから把握していく必要があるのではないかと思います。それから、生命保険の規制緩和で現物給付の選択肢が増えてくるというのでしょうか、そういうこともこれから起こりそうなのですが、社会的な状況の変化に応じて、そこでサービスが新たに加わったことが消費者の利益に反映されているかどうかといったようなことも消費生活全般を見ていく上で数値化できれば、その後で起こってきたトラブルは、規制緩和によってプラスの面があったかもしれないけれども、出てきたマイナス面ではないかといったような大局的な捉え方も必要ではないかと思います。

先ほどの医薬品のことで言えば、ネット販売を喜ぶ方もあるわけですが、実際には薬物中毒者の人や自己判断なんかもあるわけですから、そういう意味では、それは状況によって数値が顕在化してきた場合には、例えば昔から言われているような、がんの薬の被害救済の制度とか、医薬品被害のネット販売による問題から現行の国の制度が補完できていない部分を、指摘できるような東京都ならではの配慮も必要ではないかと思ってお話を伺っておりました。

以上です。

後藤会長 どうもありがとうございました。考え方の基本に関わるような根本的な問題を御指摘いただきまして、ありがとうございます。

ほかにございますでしょうか。よろしくお願いします。

上村委員 消費者教育に関しております者としてお願いでございます。消費者教育に今新しい動きが出てきております。今回の計画を推進する中で、東京都の消費者教育モデルを御提示いただきたくお願い申し上げます。高度情報社会の中で、どのような消費者教育が求められているのか、東京都が推進していく消費者教育はこういうものだと言先ほどの数値、内容が提示されますと、東京都が目指す消費社会が具体的に変わってくると思います。議論はまた今後と思えますけれども、東京都モデルをお示しいただけると実効性のあるものになると、今の御発言を聞きながら思ったところでございます。

以上です。

後藤会長 どうもありがとうございました。

ほかにございますでしょうか。

様々な有益な御意見をどうもありがとうございました。以上の御指摘、御意見につきまして

しては、国の動向も踏まえて、東京都消費生活基本計画が改定される予定でありますので、それに反映させていただくということで、審議会としてその方向を要望することにいたしたいと思います。

それでは、答申の内容につきましては、部会で作成していただきました原案どおりに決定・承認していただくということ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、そのようにいたしたいと思います。ありがとうございました。

それでは、これから局長に答申書をお渡ししたいと思います。

（答申書手交）

後藤会長 委員の皆様の御協力によりまして、答申書をまとめ、ただいま局長にお渡しすることができました。

ここで、小林局長より御挨拶をいただきます。よろしく願いいたします。

生活文化局長 生活文化局長の小林でございます。答申を受けまして、一言御挨拶を申し上げたいと思います。

ただいま後藤会長より、東京都消費生活基本計画の改定について答申を頂戴いたしました。昨年7月の諮問から、この間、後藤会長、池本部会長を始め、委員の皆様方には熱心に御議論いただきまして、厚く御礼を申し上げます。

このたびの答申には、最近の消費生活の現状認識を踏まえまして、重点的に取り組むべき施策として、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、それから、ライフステージに応じた消費者教育、消費生活に関連する情報の戦略的な収集と発信、そして、東京都消費生活総合センターの機能の充実の4つが挙げられております。今後5年間の東京都の消費生活行政の指針となる東京都消費生活基本計画の改定に向けまして、大きな方向性を示していただいたと思っております。この方向性を踏まえた計画改定を年度内に行いまして、今後の消費生活行政に全力を挙げて取り組んでまいります。

簡単ではございますが、私の挨拶とさせていただきます。どうもありがとうございました。

後藤会長 どうもありがとうございました。

続きまして、答申を踏まえた計画の具体的な施策につきまして御意見をいただきたいと思っております。よろしく願いいたします。

池本会長代理 もうフリーに発言できますので、先ほどの上村委員から御指摘があった

消費者教育の推進に向けた東京都モデルをぜひ具体化していただきたいということに全く賛成で、もう一步、その方向性について発言をさせていただきたいと思います。

消費者教育推進法ができて、学校教育の中でも消費者教育をきちんと位置づける必要があるということと、社会人教育の中でも単発型の被害に遭わないでくださいという出前講座型だけでは不十分で、体系的な、しかも実践的なところも交えた消費者教育をということが提起されています。

先般、高等学校の家庭科の教科書と、あれは手引書というのですか、副教材のようなものを2社ほど見せてもらったのですが、なかなかよくできているのですね。本当にいろいろな課題を限られたページの中にうまく書き込んであって、やはり文科省はやるときはやるなというふうに感心しました。ただ、学校でいうと、それが教職員の方にきちんと位置づけられて、時間をどこへどう割くかというのがなかなか悩ましいところで、これからその位置づけを少しずつ高めていくのは、恐らく地域協議会などを設置して、教育委員会側にもこのことをきちんと受け止めてもらうという、そちらの戦略だろうと思うのです。

特にお願いしたいのは、社会人教育における消費者教育の展開ですが、実は、体系的に消費者教育をと言っても、要するに、何をどう教えていったらいいのか、カリキュラムはどうか、事態がまだ見えていないのですね。実は、東京都は数年前からマスター講座という、まさに体系的に十数コマ、しかもその中には消費者団体との交流の機会も設けたりという非常にすばらしい取組をされています。それもそれぞれの講師がレジユメを準備してまとめているのですが、本当はそういうことが一つのまとまった教材のような形で全国に広げていけるものでであると、更に価値が高まってくるのかなと。

私、いろいろな研修会などでほかの地域を回って、その職員の方と話をすることがあるのですが、消費者教育推進法ができた、あるいは消費者教育推進も地方消費者行政活性化交付金でやれと言われた、でも何をやっていいのでしょうかというところが、全国でそうなのです。その意味では、東京都は、区市町村支援だけではなくて全国支援を含めて、東京都モデルとして教材やカリキュラムのモデル、あるいは具体的な実践のスタイルというものを中身づくりの検討とともに、それを外へ発信しながら進めていただくというのですか、そういうことをぜひお願いしたいと思います。また、そういう中身を作ることができるスタッフ、これは職員もですが、学識経験者のスタッフも集中して豊富にいらっしゃるのがまさに東京都ですから、ぜひそれをお願いしたいと思います。

以上です。

後藤会長 どうもありがとうございました。

上村委員、何かありますか。

上村委員 ありがとうございます。東京都モデルを学校教育の支援という意味でも、生涯学習、ライフロングラーニングの中でも進めてモデルを提示していただきたいと、私が先ほど発言させていただきましたのは、1つ具体的な話がございまして、12月23日から26日に家庭科の先生向けの消費者教育の講習をいたしました。そのときに、東京都のセンターの方をお願いをしまして、講演ということではなくて、先生方の現状に合わせて、こういうことがありますよとか、私たちはこういう活動をしていますよというアドバイスをしていただけないかということで、参加者として学校の先生方と都の方、センターの方が、指導案づくりを一緒にやってみました。家庭科の先生方が、それはとても喜ばれたのです。自分たちは、例えば食物とか被服とかを教えてきているけれども、消費者教育を教えると言われたときには、何かハードルが高くて、いつも法律は変わるし、状況は変わるし、新しい状況を勉強して教えるということとはとても負担になるので、なかなか自信を持って授業をすることができなかつたけれども、今回、こういう授業をやったらどうですか、こういう情報がありますよというのを現場の職員の方、専門家のセンターの方が言ってくれたということで、非常に前向きに消費者教育に取り組むことができるようになりましたという感想を先生方がお持ちでした。

単に講習を受けに来るということだけではなくて、同じ土俵で行政の方も、あるいは消費者団体の方もいろいろな方が混ざって作り上げていくという姿勢の東京都モデルをお示しいただくと、ほかの自治体でも非常に参考になるのではないかというイメージで、皆さんと一緒に協議をしながら、ここの地域に合った消費者教育は何だろう、この年齢層、こういう問題が発生しているところでの消費者教育は何だろうとうまく情報交換をしながら、協働しながら作っていただける、そういう東京都モデルがお示しいただけるといいなと思った次第です。

以上です。

後藤会長 どうもありがとうございました。

東京都モデルという話が出ていますが、都の事務局側から何かコメントなり御意見なりありますか。

消費生活部長 今、御意見を賜りましたので、この後、東京都のほうで協議会的なものを組織して、その中で検討を進めていくときの参考にさせていただきたいと思っておりますし、

事例が具体的なものとして現場の方が使うにふさわしいものということで、都のセンターも、新年度は教育の部署も少し力を入れて進めていく予定で計画しておりますので、今のような東京都モデルと胸を張って言えるものになるかどうか分かりませんが、そういったものを東京都としての計画づくりで協議会のメンバーにいろいろな方に参加していただいて、まとめていく中でぜひ実現できるようにしていきたいと思っております。

後藤会長 どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、ほかに御自由に御意見、御要望等をお出してください。よろしくお願いいたします。

飛田委員 教育に関しましてお願いしたいこと、これから5年間の計画でございますので、1点は、例えば国際的な視点のもとに教育をしていただく必要があるのではないかと思いますのは、つい最近も、たしか通信等の国際会議で、インターネットの規制に関して、先進国側は表現の自由の問題なんかもあるので、インターネットの情報内容についての規制を好まない、日本もそちらの立場に立っていて、そうでなくて、ロシアを含めてなのですが、これからの発展途上国といいましょうか、そういう国々では規制が必要であるという意見なので、国際的に意見が対立している状況のようでございます。

そういうようなことはどういうことか申しますと、回りくどい言い方をして恐縮でございますが、例えば日本で提供されているインターネットの広告、情報などを含めて、自由経済の中で比較的緩やかにされているという状況があると思います。一生懸命自主規制があったり、いろいろな形で規制もされつつあるのですが、子供たちへの教育の中で、考え方の違う人たちもいるということ、これはインターネット情報の問題でございましたけれども、お伝えいただく必要があるのではないかとということ。

もう一つ、それで思い起こしますことは、話が飛びますけれども、例えば足元灯がありますね、フットライト的な廊下のコンセントに小さな照明を差し込む、そういう器具で、日本では子供が喜ぶような、おもちゃに似たようなデザインのもので認められていて、それを国際会議で提案しても、海外では、子供がおもちゃとして遊ぶと危険であるという発想で否定されるようなのです。その例に見られるように、国際間の価値観の相違、それがまた子供たちの安全に関わる問題であるかもしれないので、教育をしていく場合に多様な価値観があって、こういうものが認められているけれども、認められていない国もあるというような考え方も必要かと思えます。

東京都さんでは、エアガンの安全性の調査もされたり、いろいろ積極的に取り組んでおられますけれども、とにかく調査を通じたり、あるいは国際的な動きをできるだけ取り入

れていただきまして、教育の枠組みを小さな小手先のものでない、子供たちが消費者市民社会の一員としてしっかりと歩けるような内容に充実していただく必要があるのではないかと思います。

後藤会長 どうもありがとうございました。

沢田委員、よろしく申し上げます。

沢田委員 ECネットワークの沢田でございます。

先ほどからインターネットの話が何度か出ておりますので、私としても一言コメントをさせていただきたいと思います。

資料5の35ページにインターネットの問題が様々書いてあるもののほか、政策課題4「効果的な情報の発信」の中に「具体的な施策の例」で「新たな手法による情報発信の充実」という項目がございます。この中に「フェイスブックなど新たな情報ツールを活用した消費生活関連情報を発信」ということが書かれています。

何回か前の会議でツイッターの御紹介などもしていただいたかと思うのですが、ツイッターは、新知事になられてから幾つかのアカウントを同時期に取得したのでスパム認定をされてしまったというような報道を目にしましたけれども、それが今どうなっているのかもお尋ねしたいのですが、フェイスブックに関しては、東京都庁のフェイスブックページがあるようなので、今、「いいね！」をクリックしたのですが、なぜか都庁のページに行くとは渋谷区のページにリダイヤルされてしまいました。

それはさておき、広告にからんで新たな悪質事業者の話も出ていました。

実は、それとも関連しての御提案なのですけれども、第1回総会において、悪質事業者がどんどん海外に行っている、ネットを通じて日本語で日本人向けに悪質なことをやっている、詐欺を働いているということを御紹介したと思います。

多くは中国でにせブランド品を売っているサイトなのですけれども、これにひっかかる日本の若者が非常に多い。命に危険が及ぶわけではないですが、少なくとも彼らのお小遣いは数万円単位で中国に流れていっているという現状があり、これをどうにかしたいと考えております。彼らがどうやってそういうサイトにたどり着くかといえば、当然ながらインターネットですが、1つは、グーグルとかヤフーとかで検索して、自分の欲しいブランド名と「激安」を入れると、そういった模倣品を販売するサイトが山のように出てくるわけです。

もう一つはフェイスブックです。フェイスブックは、自分で検索しなくても、プロフィ

ールを見て、20代の女性であればこういうものに興味があるだろうという広告が自動的に出てくるわけですが、そういうところにセブランドサイトの広告が出てくる。フェイスブックの広告は、審査がありませんから、お金さえ出せば誰でも広告が出せるのでそういう事態になるわけで、これを何とかしないと、先ほどからお話が出ているように、彼らに教育をしていただくことも、特商法の表示なんか何も書いていなくても、ばしばし買ってしまう若者たちに対して教育も重要なのですが、できるだけ彼らの目に触れないようにすることも必要です。そういった広告が目に触れるときには、警告も一緒に目に入るような形にならないかということで、具体的な施策の御提案なのですが、広告を東京都さんで買っていただくわけにいかないですか。結構なお金がかかるかもしれないですが、東京都さんはお金持ちなので大丈夫かなと思っているのですけれども、ブランド名プラス「激安」みたいなキーワードで広告を出稿していただくと、そういうにセブランドサイト、怪しげなサイトに混じって、東京都さんの「こういうのは危ないよ、気をつけなさい。」という警告が表示されて彼らの目に触れるというのは、実は結構効果的なのではないかと思っていますので、目には目をではないですが、インターネットにはインターネットで対抗するというのを御検討いただけないかと思ひまして、御提案する次第です。

以上です。

後藤会長 どうもありがとうございました。

今、具体的に東京都への御要望というのにも出ていますけれども、その辺について何かコメントとかお考えがあれば。

消費者情報総括担当課長 消費者情報総括担当課長の赤羽と申します。よろしくお願ひいたします。

今、沢田委員から御質問も含め御意見があった点でございますが、東京都のツイッターに関しましては、各局が集中して開設したといったところが問題となりまして、一旦停止された状態になりましたが、数日後すぐ全部復旧しておりますので、今は正常に動いております。

また、その中で消費者情報に関しますツイッターは、昨年の3月から試行、4月から本格実施ということで先んじて行っておりましたので、このツイッターに関しましては特に影響なく運営をされております。

現在、大学生等のフォロワーを増やすために、12月中旬から1月にかけて、都内の各大学におきまして「タダコピ」というコピーの裏側に広告を載せるという広告媒体を

使って消費者被害を訴え、消費者情報に関するツイッターも紹介しました。それに加えて東京都全体のツイッターの普及もあると思うのですけれども、1か月で約1,200のフォロワーが増えておりまして、今3,000を超えているところです。だんだん裾野が広がってまいりましたので、これからも着実に増やしていきたいと思っております。

また、新たな手法につきましては、フェイスブックに限らず有効と思われるようなものはこれからいろいろ検討いたしまして、計画的に取り組んでまいりたいと思っております。

以上でございます。

後藤会長 それでは、ほかに。矢野委員、よろしく申し上げます。

矢野委員 東京都の様々な積極的な施策に、更に充実させていただきたいということで2点ほど要望させていただきます。

1つ目は消費者被害に関することですが、先ほど被害救済委員会のことを少し申し述べましたが、今年度に入って新しく迅速解決型の部会も設置されました。ちょっとホームページで見させていただいたのですが、既に今年度に入って8件も取扱いをされて、かつ、もう5件が既に解決済みであるということで、非常にスピーディーな新しい部会が機能しているのだということを実感しております。解決期間も早いものだと2か月で解決が終わり、大体3、4か月ということですが、ただ、この新しい部会を設置するときに、従来あった、いわゆる指針提示型の、そして専門家の先生方以外に事業者や消費者の委員が関わった、そういった本来の消費者被害救済委員会がおざなりになりはしないだろうかということ懸念しておりました。残念ながら、今年度はまだ1回も開かれていないという状況です。

本来でしたら、指針提示型のことも、迅速解決型の中には、例えば、包茎手術の関係は個々の被害救済委員会以外にも適格消費者団体でも取り上げ、非常に問題になっている事案でもありますし、指針提示型の様々な委員が関わった部会をぜひ開催して、少なくとも、これも数値目標ではありませんけれども、年1回は開催するとか何らかの方向性を持ちながら、様々な委員が関わる部会も大事にさせていただき、指針提示をしっかりしていただきたいと思えます。

それから、迅速解決型の部会においても、メンバーは、今のところ弁護士の先生たちが中心ではありますが、特定されているわけではないので、事案によっては、ぜひ事業者なり消費者の委員の方の参加も得て、より充実した内容を引き続き進めていただきたいと思えますし、今後の5か年においても、全国的にもこういった被害救済委員会が十分機能し

ているのは非常に少ないという中で、先ほどの計画では、新たに区市町村に対してもこういうものをどんどん設けていきませんかという指針を示しているわけですから、そういった意味でも、東京の頑張りを更に進めていただきたいということが1点目です。

2点目は、区市町村支援に関してです。区市町村の支援は、私ども東京消費者団体連絡センターと東京都生協連で3年目になります、53の区市町村の消費者行政調査の中でも、実際に全ての区市町村を回り、1時間以上かけて担当者の方と地域の消費者、生協の組合員等でお話をさせていただく中で、様々なお声を伺っております。

そういった中で、東京都にももう少し区市町村支援の力を強めてほしいというお声も聞いております。実は、消費者行政の担当職員の研修に関してですが、相談員の研修も十分展開されていますが、職員の研修自体も全国的に見れば、東京都は非常に進んだ取組をされているということで、私ども消費者団体がほかの団体との交流をしている中でも、東京の消費者団体としては非常に心強く思っておりますし、ほかの県からは非常に評価されている取組です。

実は、この職員研修自体を、そのことがなされていること自体を知らなかった自治体がありまして、課長には直接お話を伺ったり、御要望させていただいたのですが、ぜひせっかく積極的に取り組まれている研修が十分、新人研修なり、現職の研修なりが活用できるように、情報をきちんと自治体の方にも周知されているように、更に活用が進むように手だてを講じていただきたいと思っております。そういった形で引き続き区市町村支援を強めていただきたいと思っております。

これに関連して、実は、国のほうが活性化基金の上積みを今年度補正で一応60億円ということで、これから通常国会で予算審議が行われると思っておりますが、区市町村にとっては、引き続きの財政支援を望んでいたところなので、待ち望んでいらっしゃると思っておりますけれども、ただ、今回、通常国会の開始も遅くなりましたし、これから予算審議という中では、具体的にどういうふうに活用できるだろうか、そのときに東京都がどういうふうに手だてをされて区市町村の活用しやすい対応をされるだろうか、その辺もぜひ気配りをされるなり、国へ要望されるなりをして区市町村支援を強めていただきたいと思っております。

以上です。

後藤会長 どうもありがとうございました。

1点目の被害救済委員会のことに関しましては、センターの所長からよろしく願いたいします。

消費生活総合センター所長 センター所長の佐藤です。よろしくお願いします。

矢野委員の消費者被害救済委員会の御指摘の件でございますけれども、昨年度の答申を踏まえまして、今年度、新たな体制と新たな仕組みで実施をしているところですが、あっせん調停部会につきましては、指針提示型の第1部会と迅速解決型の第2部会という体制をとっております。矢野委員がおっしゃった指針提示型の第1部会に付託する案件と申しますのが、被害の多数性ですとか、被害の反復性といった紛争類型の要件に該当するのはもちろんですが、それに加えて、紛争解決指針を示す必要があるときですとか、先例的・先進的な提言を行う必要があるときですとか、過去の判例ではこういう紛争の解決の考え方を示しているけれども、それではなかなか消費者紛争が解決できないため、委員会としての判断を示す必要があるといった場合に第1部会に付託をするということでございます。

今年度8件、付託をしました。けれども、この8件につきましては、例えば包茎のように過去に類似の案件を被害救済委員会で取り上げまして、既に委員会としての考え方がしっかり提示されており、その考え方に基づいて紛争解決できるというような案件でございましたので、迅速解決型の第2部会で対応させていただきました。

現在、幾つかの紛争案件につきまして付託に向けて、調査をしているところでございますけれども、その中には、第1部会での審議がふさわしいのではないかとということで検討を進めている案件もございます。要件に該当したものについては第1部会で審議を進めていきたいと考えております。

消費者被害救済委員会については、以上でございます。

後藤会長 区市町村の支援に関して、よろしくお願いします。

活動推進課長 活動推進課長の柳田でございます。

先ほどの矢野委員のお話でございますけれども、研修について御存じなかった自治体があったということですが、我々といたしましては、年度末に翌年の研修の後に研修についてアンケートを実施しておりまして、その際、新任の行政職員の研修についてはアナウンスをしております。

それから、毎年、区市町村の所長会をやっておりますけれども、その中でも次年度の研修について周知をしているところでございます。

それから、研修を始める前には、当然のことながら、全区市町村にこういう研修をやりますので御参加くださいということを文書で御案内しているということでございます。

そういうことで、3回の機会でご提示しておりますので、周知は徹底していると思っております。その中で参加するという申込みがあった方々について、毎年研修をやっているということでございます。それは御承知おきいただきたいと思っております。

その中で、やはり周知していなかったといいますが、そういうこともあるのかもしれませんが、今後、最終的に申込みがあったときに、一斉にメール等で最終の締切りが終わりましただけでも、再度申込みございませんかということで促すとか、そういうことはできると思っておりますので、やっていきたいと思っております。

それから、新任職員ということでありまして、最初の年でないと受けられないかなという誤解も受けるかもしれませんが、2年目、3年目であっても申込みいただければ研修に参加いただくということもこれまでやっておりますので、その辺も周知徹底して、そういう漏れがないように取り組んでいくということで御理解いただければと思っております。よろしく願いいたします。

後藤会長 どうもありがとうございました。

消費生活部長 今、矢野委員からお話がありましたとおり、珍しく増額査定ということで40億が60億になったという状況で、消費者行政にとっては非常にありがたいお話なのですが、なかなか国のほうの事務が遅れているということもありまして、今月下旬ぐらいに説明会の中で中身ですとか配分の内容が出てくると思っております。単純に人口比で言えば約1割近くというふうに我々も見込めるのかなとは思っておりますが、これは東京都の補正予算に積みまして、都議会のほうで御審議いただいて、事業化ということになるかどうかと思っております。

今後、事務手続の遅れの中で、区市町村が事業の停滞ということがないように、矢野委員がおっしゃったように、我々も早目に情報提供しながら連携して区市町村の事業が円滑に進むように進めていきたいと思っております。

後藤会長 どうもありがとうございました。

詫間委員。

詫間委員 先ほどの池本部会長、上村委員からもお話があった消費者教育に関しての都のモデルというご提案は大賛成でございます。都はかなり先進的なことをいつもやられますから、ぜひそういう方向に進めていただきたいです。

ただ、モデルというのは、実践も伴わないと説得力がないのです。アメリカではモデルと言われた場合は、かなり緻密な実践、つまりモデル学校を置くとか、あるいは幼児教育

からやるのだったらモデル園を置く、あるいは特定のモデル地区を作って、そこに介入的、インターベンションというのですけれども、御承知のように、一定の方法論と内容で働きかけをして、対象地区とどのように意識は改善したかとか、あるいは被害件数が減ったとか、そういう実証的なデータをもとにしまして、その成果を示して、それが東京都のモデルだということになると相当な説得力が出ます。そのためにはかなり精力的に実行し、経費も要りますので大変なのでございます。そういう方向で進めていただければ非常に効果があるし、東京都の注目度も上がるのではないかと思いますので、よろしくお願ひしたいと思ひます。

後藤会長 どうもありがとうございました。

河村委員、よろしくお願ひいたします。

河村委員 手短に4点ほど申し上げたいと思ひます。

先ほどインターネットの話が出たときに、にせブランドの話が出て、命には関わりはないというお話だったのですが、私、去年、フィジーのほうに消費者問題の国際会議がありまして、COPOLCOという愛称の会議に行ってきたのですが、そこで大変びっくりいたしましたのは、日本のような先進国はそういうことをよく分かっていないのですが、実はにせものというのは、ありとあらゆる、本当にそっくりなメーカー品の電気製品から、マーケットにあるもののほとんど全てにおいてにせものというのが非常にシステムチックにつくられる構造が世界的にできていて、フィジーの方がおっしゃったのは、私たちにとっては、まさに命の問題といひますか、安全の問題ですとおっしゃっていました。

ですから、そういうものが横浜港に荷揚げされることはないかもしれませんが、インターネットのようなものを通じますと、安い電気製品だ、それこそ安い延長コードみたいなものも含めて、大変安全性の低いものがヨーロッパの認証マークのにせものがついて売られていたりします。

ですから、そういうことはとても大切なことなので、安全の面も含めてインターネットのにせものの教育というのは考えてできたらというのが1点。

もう一つは、フェイスブックとかスマートフォンというお話が出ていますけれども、高齢者の被害といひますと、やはり高齢者が一番見ているのはテレビなのです。ですから、先ほど沢田委員がネットの広告を出しませんかというお話がありましたが、私からの御提案は、今、デジタルテレビにデータ放送とかがありますが、多分、地域の放送とかもあるのではないかと思ひます。データ放送は、きっとそんなに高くないのではないかと思ひ

ますが、よく分からないのですが、そこに高齢者が1人で家にいて、本当に長い時間テレビを見ている。今、一番テレビを見ているのは高齢者と言われていまして、そこで今蔓延しているような、特に東京都で蔓延しているような消費者被害の情報、電話勧誘被害とかも金融商品の勧誘とかもありますから、多分、お年寄りが一番テレビで見ます。データ放送のDボタンの使い方ぐらいは消費者教育が必要かもしれませんが、それで見ただくというのは一つの啓発の方法かというふうに考えております。

もう一つは食品表示のことなのですが、国の施策の方向を見ながらという表現だったのですが、国のほうは3法と一緒にして法律は急いで作るようですが、細かい表示ルール、添加物についてとか原材料表示についてとかは、まだまだこれから政省令を決めていくというところで、方向を見るとおっしゃらずに、東京都がリードするぐらいの、国の審議会の場では、事業者さんがこんなことできないとか大声でおっしゃるわけですが、いや、東京都でできているのではないかということも言えるわけですから、何か条例のようなものでモデルとしてリードすることも可能かなと考えております。

4点目を手短かに申し上げますが、東京都モデルという消費者教育の話が出ていますが、具体的なことばかり先ほどから申し上げましたが、急に抽象的になるのですが、消費者市民社会という言葉を使って何か教育をつくっていくときに、先ほどおっしゃったみたいな非常に具体的なプランづくりは大切なのですが、そんなに急がずに、というとおかしいですけれども、土台になる理念ができていないとぐらぐらしたものになるのです。

私、実は、消費者市民社会とは何かという勉強会を、よく分からなかったからこそ企画して、主婦連で何回もやったのですが、今、消費者市民社会とは何なのか確立していません。それは、大きなヒントは答申にも書いてありますが、2008年の国民生活白書、最後の国民生活白書で、それ以降出ていないのですけれども、そこに出ているいろいろなことを読み込みますと、とにかく消費者が賢くなれば世の中がよくなるというような単純ことではないというところをしっかりと押さえないと、弱者という視点も入れなければいけませんし、その白書の中にはコラムで書いてありますけれども、最新の研究では、消費者というのはどこまでいっても合理的な構造というのはなかなか難しいという研究が書いてあります。

例えば、選択肢がいっぱいあり過ぎると、すごく決まったものしか買わなくなるとか、とても賢い人だからといって、一消費者として必ずしも合理的な行動がとれるものではないという研究の結果もありますので、消費者市民社会というものの考え方の根っこを、こ

の優秀な先生方もたくさんいらっしゃる中で、今、まさにそういうことを作っていくということが大切で、そこから、その土台がしっかりしていれば、個々の安全教育なり、被害教育なり、いろいろなことが生きていくのではないかと考えております。

以上です。

後藤会長 どうもありがとうございました。

井上委員、よろしく申し上げます。

井上委員 要望とか意見とか立派なことを申し上げられないのですが、自由にとということなので。

今の最後の点に若干関係をするところなのですが、消費者教育は、私もそんなに詳しいわけではないのですが、どういうふうに進めていったらいいのか。一つ一つの分野が法律にしる、制度にしる、技術にしる、ものすごく複雑になっている中で、どういうふうに進めていくのがいいのかといったときに、素人的に考えると、1回ぐっと引いて考えてみるのが大切かと思うのです。最後におっしゃった理念ということになるのかもしれないですが、ありていに言うと、東京都民が東京都に住んでハッピーに暮らしていくということだと、いろいろなリスクから身を守って、一方で他人に迷惑をかけない、できれば世の中の役に立つ、こういうことだろうと思うのです。

その中で最初のリスクから身を守ると考えたときに、すぐにぱっと一人の個人として考えると悪質業者あるいは製品事故、あるいは泥棒とかの防犯、それから、交通事故、自動車もそうですけれども、最近、自転車の事故なども多い。さらに、地震とかも思い浮かびます。もちろん、それから全て身を守れるわけではないのかもしれませんが、自分の身の回りにどういうリスクがあって、それをどう自衛していくのか。例えば最後の地震のところというのは、これも備蓄の推進だとか、あるいは帰宅困難にならないために常にペットボトルを1本持っていくとか、結構各々の分野に縦展開していくと複雑になるものですから、一回ぐっと引いてみて、1人素直な人間として、どういうリスクがあるのだろうかという視点というのにも必要かと思えます。特に行政組織が縦割りですから、そういった横断的視点で消費者を、教育という言い方が適切かどうか分からないのですが、自分と社会との関係において様々なリスクから身を守るという視点で1回リスクを整理してみるというのにも有益なことではないか。要望でも意見でもないのですが、感想です。

後藤会長 どうもありがとうございました。

飛田委員、よろしく申し上げます。

飛田委員 非常に身近な問題で最近気になっておりますことを申し上げたいと思います。

それは、コンビニが大変たくさん増えて、昨今、利用者が多いし、また、売上げも大変上がっているわけですが、コンビニにおける表示のあり方など、例えば都の条例のユニットプライスの規定とか、たしか16条とか17条あたりだったと思うのですが、それから、売場の面積が300平米でしたか、なかなか寸法とか広さというのは実感が湧かないところがあるのですが、コンビニで商品を購入しているときに、ユニットプライスの表示がない、また、それだけでなく、基本的な商品価格の表示がないものが実際にあります。そういうことを調査していく、コンビニにおける表示のあり方がどうなっているかということなども暮らしに関わる大きい問題ではないかと昨今感じております。

条例ということをちょっと申しましたので、例えば保証期間の規定などにしましても、日進月歩いろいろな商品も出てまいりますし、果たしてそれでいいのか。例えば、様々な悪質な商法で浄水器の問題なんかも取り沙汰されるわけですが、浄水器本体の保証期間表示がどうなっているとか、保証期間の表示の義務はたしかなかったと思うのですが、結構な値段がしますので、そういう意味では、基本的なところの商品の表示や品質保証といったことなども引き続き時代とともにどう変化していくかということを見ながら検討していく必要があるのではないかと1点実感しております。

同様に新しいサービスに関して、これは国ですと例えば今、格安航空のLCCに関して、安全性に関わるような分野では少しずつ取り上げられようとしていますが、規制緩和をされようとしたり、いろいろなことがありますけれども、一方、消費者が利用する場合の、A社を利用した場合、どのようなサービスが受けられるのかといった情報も、ネット等を駆使して知る人にとっては理解されていることかもしれませんが、非常に一般的には分かりにくいです。

これは何を申し上げたいかと申しますと、先ほどの話の延長になりますが、新しいサービスの例として挙げております。そういったものについても都民がそれによって情報提供がない中で不利益を被っていないか、安全性に関して東京都で運輸関係のことまで踏み込むことはなかなか難しいかもしれませんが、そういうことを取り上げられる範囲で、やはり国をリードしていく必要があるのではないかとことを思います。

それから、先ほど河村委員が触れてくださった、ネット等になかなかアプローチできない世代にとっては、悪質商法などの情報提供は、以前、どこかで申し上げているのですが、

各地域で回っているような区民の100円バスには年齢の高い方々が大勢乗ってこられません。私の住んでおります港区の場合には、港区が消費生活センターからいろいろな情報提供を区民バスの中でされております。そういうような媒体も、テレビを始め、動く媒体なんかも利用していただくことが消費者予算の中からとれないかということも思います。

話が広がってしまいましたけれども、予算の使い方の問題にもなりますし、また、情報提供のあり方なども工夫をしていただければということを取りとめなく申し上げました。よろしくをお願いします。

後藤会長 どうもありがとうございました。

宮崎委員、よろしくをお願いします。

宮崎委員 消費生活センターに関して申し上げます。センターの機能としてはたくさんありますが、消費者相談をどういうふうに見止める体制を強化するか。それと、情報発信を今日的なインターネット時代に即した形で、これも特段の強化をするかということが必要な重点事項だろうと思うのです。そういう方向性がこの答申では明確に打ち出されていますので、そのような方向で細部に関しては現場で頑張っていただきたいと思うわけです。そのように強く望んでおきたいと思います。

1つは、相談体制についてですけれども、私の記憶では、大体、現基本計画が進行してきた5年とかを見ますと、センターの相談員の体制が恐らく40人ぐらいで定着していたように思うのです。今後、この相談員の体制でいいのかということが早晩強く問題になるのかなと思います。

そういったことを踏まえてパブリックコメントを求めた結果、相談の時間を延長すべしという意見があった。しかし、他方、現体制で臨むのであれば、時間を延長することは相談の質を落とすことになるので、それは慎重に構えてほしいという意見もあった。というレポートがなされたように思います。

私は思いますに、40人を前提に考えると、時間延長をすれば相談の質が低下するということは一つの理屈ではありますが、けれども、そういう考え方のレベルでよいのかなというふうに思うのです。先々5年間の計画ですから、超高齢化社会が急速に進むこと、それから、インターネット犯罪も同時に進むことを考慮しなければなりません。ところが、例えば今回のパブリックコメントを見ても、個人の意見がゼロだという現実があります。一般的に見て、特に若い者の被害が増えているのだけれども、どうも「東京くらしねっと」などに対するアプローチは必ずしも高くなく、被害に相応するような関心を持ってくれて

いるのかどうかということをご心配しなければならないような現状なのではないかと思うのです。

何を言いたいかということですが、この答申では、相談員の体制を強化するとは言っていないですね。それから、延長するとも言っていません。延長に当たっては、体制の整備を考えながら検討するというふうに言っています。私からすると、ものすごく消極的な姿勢にしか見えないのです。その施策の細目のところをこれから肉付けされるわけですから、消費者相談の推移を判断しながら、適宜適切に相談員の強化も検討するし、場合によっては、土日の開設も検討するというぐらいの思い切った表現をしていただけたらよいのではないかと感じています。

それから、もう一点、40人の相談員のほかに、日頃、私は考えているのですけれども、ボランティアを活用する相談体制を導入したらいいのではないかと思います。特にITの専門家が定年退職した後、そういう場が与えられれば、喜んでボランティアを引き受けるという人をいっぱい知っています。もちろんそう簡単にはいかないでしょう。ボランティアで金銭的な問題も含めた消費者被害の相談に当たるわけですから、様々な問題が生じる心配があるでしょうから、そういったところのヘッジをしっかりとしながら、様々な分野の専門家、特にITの専門家についてはボランティアを積極的に導入していくという視点が必要なのではないでしょうか。

以上でございます。

後藤会長 どうもありがとうございました。

長谷川委員、よろしく申し上げます。

長谷川委員 A C A Pの長谷川です。消費者教育について意見ということで感じたことを述べさせていただきたいと思います。

消費者教育、まずは消費者としての権利が守られ、保護されるという、そのためにどういうふうな視点でどういうことをするかという、そういうのがベースになるということは非常に理解できるのですが、事業者団体の立場としましては、本当にそれだけで、いわゆる消費者としての求められるものが身につけられるのだろうかという点については、いろいろな考えがあるのではないかと考えております。

保護されるのは必要条件ではありますが、消費者としての活動をする上では、もっと知っていただくべきこともあるのではないかと。一例としては、例えば企業が前に経済成長一辺倒、利益一辺倒であったものが、社会なり環境のファクターを入れないと持続的には生存

できないということを学んで、CSRという考えも出てきていますが、これは、やはり消費者の視点からも、消費者は社会の一員ですので、経済のサイクルですとか、サプライチェーンですとか、物がどこからとれて、どう動いて、それをどう使って、どうなるか、そういう全体のマクロ観みたいなものもあわせて体得することによって、いわゆる消費者市民ということが言えるのかどうか分かりませんが、賢明な適切な行動のとれる消費者像に近づくのではないかと考えています。

そのあたりもぜひ検討の中に加えていただいて、そういった面で事業者が協力できるような面はいろいろあるのではないかと考えておりまして、そのあたりはぜひ一緒に研究していきたいと考えています。

要は、1つは、地球の限られた資源をより賢明に消費して、より豊かな生活をいかに作れるかということを経済の立場から、あるいは生産者の立場から、あるいはいろいろな機能の立場から考えるということの一つの大きなテーマになってくるのではないかと考えていますので、そのあたりも含めて考えていく必要があるのではないかと感じている次第です。

後藤会長 どうもありがとうございました。

それでは、よろしいでしょうか。よろしく申し上げます。

伊藤委員 1点だけ簡単に。区市町村との連携というところで1点言わせていただきたいと思います。

先ほど矢野委員から具体的な御指摘がありましたように、私、もともと区議会議員出身で区政を見てきましたけれども、やはりばらばらという感があります。都として今やっけていただいている支援は、研修をやることと情報を共有することということで成果を上げていただいているとは思いますが、今後は具体的に相談窓口の体制が整わない区市町村に対しての支援についても、少し踏み込んで議論をしていただく必要があるのかと考えています。

というのも、資料を見ますと、実際、相談の件数は都で受けている件数よりも倍以上、区市町村のほうで受けていただいているという実態があります。より幅広く様々な相談を受けるといった体制を強化するためには、やはりそこは避けて通れない議論なのではないかと考えております。

先ほども他の委員から、東京都はお金持ちだからという御指摘がありましたけれども、長期的フレームで見ると、必ずしも東京都は大丈夫だという状況ではありませんので、大盤振る舞いをできないことはよく分かりますけれども、きちんとそこら辺も、今後5年間

の計画は作っていかれると思いますけれども、少し踏み込んで議論を都庁内部でしていたらということをお願いしておきます。

以上です。

後藤会長 どうもありがとうございました。

いろいろ御意見を出していただいてありがとうございました。ただいま出していただいた御意見は非常に貴重なものですので、今後の施策に反映させていただくということによってよろしくお願いいたします。

それでは、御意見はまだあるかもしれませんが、時間も迫ってまいりましたので以上にさせていただきます。

今後の予定につきまして、事務局から説明をお願いいたします。

消費生活部長 御審議いただきまして、ありがとうございました。本日頂戴いたしました答申と、先ほどの意見交換でいただいた御意見を踏まえまして、年度内に東京都消費生活基本計画を改定する予定でございます。

なお、先ほど時間もあまりなかったのでお答えしなかったところではありますが、この審議会答申を、中間のまとめ等を出していただいた点もうまく活用させていただきながら、先ほど宮崎委員のほうから御意見がありました相談体制の充実については、18日に東京都の予算、人員の発表がございまして、若干ながら増強という形を実現できる状況になっておりますので、その点を中間段階ですが御報告だけさせていただければと思います。

後藤会長 どうもありがとうございました。

それでは、これもちまして、本日予定された審議は終了いたします。委員の皆様方には、長時間にわたりまして熱心に御審議いただきまして、どうもありがとうございました。

以上で終了させていただきます。

午前11時50分閉会