

第22次東京都消費生活対策審議会
第5回総会

平成25年5月21日(火)
都庁第二本庁舎10階 210・211会議室

午後1時30分開会

○消費生活部長 皆さん、こんにちは。

本日、御出席いただきまして、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。どうぞよろしくをお願いいたします。

現在、東京都では、節電及び地球温暖化防止のため、軽装による執務など夏のライフスタイルを実践中でございます。服装等につきまして御理解をいただきたく、よろしくお願い申し上げます。本日は7月の陽気というふうに聞いておりますので、お暑いようでしたら、上着を脱いで軽装で参加していただければと思います。

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。

ただいま御出席をいただいております委員の方は22名、委任状が7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承願います。

それでは、後藤会長、よろしくお願い申し上げます。

○後藤会長 それでは、「第22次東京都消費生活対策審議会 第5回総会」を開会いたします。

最初に、今回新たに委嘱されました委員、幹事及び書記の御紹介と資料の確認につきまして、事務局からお願いいたします。

○消費生活部長 東京都公立高等学校長協会推薦の委員の交代がございましたので、新たに御就任いただきました委員を御紹介いたします。

柴田哲委員でございます。

○柴田委員 柴田です。よろしくお願い致します。

○消費生活部長 また、後ほど御説明いたします消費者教育に関する案件の御審議をいただくため、資料1の委員名簿にございますとおり、新たに委員1名、専門員3名を委嘱させていただきました。

本日は御欠席でございますが、千葉工業大学社会システム科学部教授の越山健彦委員でございます。

なお、越山委員は、専門員として審議会に参加しておられましたが、このたび、委員へ

の委嘱替えとなっております。

専門員の御紹介をさせていただきます。

東京都金融広報委員会事務局長の岩淵仁志専門員でございます。

○岩淵専門員 岩淵と申します。よろしくお願いいたします。

○消費生活部長 公益財団法人東京都私学財団事務局長の笹本勉専門員でございます。

○笹本専門員 笹本でございます。よろしくお願いいたします。

○消費生活部長 東京都民生児童委員連合会常任協議員の吉野義道専門員でございます。

○吉野専門員 吉野と申します。よろしくお願いいたします。

○消費生活部長 次に、幹事・書記でございますが、このたび、東京都の人事異動に伴い交代がございました。新たな幹事・書記につきましては、お手元の資料2の幹事・書記名簿の配付をもって紹介にかえさせていただきます。下線を引いておりますのが、新たに就任した幹事・書記でございます。

○企画調整課長 企画調整課長の吉村でございます。本年度もよろしくお願いいたします。

それでは、恐れ入りますが、着席させていただきます。

続きまして、資料の確認をさせていただきます。

資料1が委員名簿でございます。

資料2が幹事・書記名簿でございます。

資料3は、A3の資料になりますが、「東京都消費生活基本計画(概要)」でございます。

資料4が「平成24年度 東京都消費生活基本計画の取組実績」でございます。5枚ほど資料がセットされております。

続いて、資料5、同じく5枚組みでございますが、「平成25年度 東京都消費生活基本計画の取組予定」でございます。

資料6が「消費者教育の推進に向けての取組」でございます。

その他、参考資料といたしまして、計画の冊子です。おかげさまで、まとめさせていただきました基本計画の冊子をおつけしております。

あと、こちらのブルーのファイルになりますが、A4の「東京都消費生活基本計画 具体的施策」のファイルをお配りしております。

参考資料 が「消費者教育の推進に関する基本的な方針(基本方針)概要(案)」でございます。

参考資料 が「消費生活対策審議会の今後の予定」でございます。

不足資料がございましたら、お手数ですがお知らせください。

なお、東京都で作成いたしましたチラシ、リーフレット類もお手元にお配りしてございますので、後ほど御参照いただければと存じます。

○後藤会長 次に、小林生活文化局長より御挨拶をいただきます。

○生活文化局長 生活文化局長の小林でございます。

委員の皆様には、大変お忙しい中お集まりをいただきまして、まことにありがとうございます。会議の開催に当たりまして一言御挨拶を申し上げます。

昨年の7月の諮問から皆様方に熱心に御議論をいただき、本年1月に頂戴いたしました答申に基づきまして、3月末に「東京都消費生活基本計画」を改定することができました。この場をかりまして、重ねて厚くお礼を申し上げる次第でございます。

この計画には、答申で特に重点的に取り組むべきと御提言をいただきました高齢者・若者等を狙う悪質事業者の取締りと市場からの排除、またライフステージに応じた消費者教育など、4つの重点施策を柱といたしまして、庁内各局にまたがり、計164の事業を盛り込んだところでございます。

本年度は、早速、消費者教育推進計画の策定を行うとともに、近々でございますが、ホームページ上で悪質事業者の都民通報制度を新しく設ける予定でございます。こうして、計画で掲げました取組に順次着手してまいります。

また、来月開かれます今年度第2回都議会定例会に、国からの地方消費者行政活性化交付金を活用した基金事業の補正予算案を上程いたしまして、今後、消費生活行政のより一層の強化に努めてまいります。

本日のこの総会では、消費者教育推進法に基づきまして、消費者教育を効果的に推進していくための地域協議会を審議会の部会として設置することについてお諮りする予定でございます。よろしく御審議をいただきますようお願いいたしまして、簡単ではございますけれども、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 ありがとうございました。

なお、小林局長は、他の公務のため、ここで退席されます。

(生活文化局長退出)

○後藤会長 それでは、ただいまから議事に入りたいと思います。

初めに、議事の「(1)東京都消費生活基本計画の改定について」です。

本年1月の当審議会からの答申を踏まえ、3月末に東京都消費生活基本計画が改定されました。そこで、改定した計画の概要について事務局より報告があります。

なお、報告につきまして、御意見、御質問等がある場合には、次の議事の「平成24年度の実績と平成25年度の実績予定について」の説明が終わった後に時間をとっておりますので、その際に御発言いただけたらと思います。

それでは、事務局よりお願いいたします。

○企画調整課長 それでは、改定いたしました基本計画の概要につきまして、A3の資料3で御説明させていただきます。

ことしの1月に審議会からいただきました答申を踏まえまして、この3月末に計画を改定いたしました。

まず、資料の上でございます基本的考え方でございますが、大きく2点ございます。

1つ目は、消費者被害をなくし、誰もが正確な情報に基づき商品・サービスを選択・購入できるなど、消費生活の安全・安心の実現を図ること。2つ目は、消費者が消費行動を通じて社会に参加し、持続可能な社会をつくっていかうとする消費者市民社会の実現に向け、消費者教育が必要であること。計画では、このため、都は消費者団体、事業者団体、区市町村等と連携し、消費者が直面する課題の解決を図るとしております。

計画の性格でございますが、都の消費生活関連施策を計画的・総合的に推進していくための基本指針でございます。計画期間は平成25年度から29年度までの5年間としております。

消費生活の現状に対する基本認識といたしましては、大きく3点ございます。

まず、横行する悪質商法と深刻な消費者被害といたしまして、実態不明な高額な投資商品等を購入させられる高齢者とございますが、高齢者の消費者被害に関する相談は増加傾向にございまして、都や区市町村に寄せられた相談全体の3割近くを占めるようになっております。ファンド型投資商品による被害など、契約金額が数千万円にも上るようなケースもございます。また、インターネットの一層の普及に伴いましてネット通販のトラブルが増加しており、平成23年度の実績では相談全体の2割強を占めるようになっております。若者がSNSを悪用した勧誘により高額な契約を結ばせられるといった悪質な手口による被害もふえているところでございます。

2つ目の○になりますが、消費者教育の機会や情報伝達の不足ということにつきましては、消費者教育についてはこれまでも消費生活センターや学校現場などで実施されてお

ますけれども、児童から社会人に至るまでの体系的な消費者教育が行われているとは必ずしも言えない状況でございます。また、消費者トラブルがなかなか減らない現状を考えますと、消費者への情報発信についてもさらなる充実が求められていると考えます。

3つ目の○になりますが、商品やサービスに関する様々な不安につきましても、多様な商品やサービスが次々と生み出される中、思いがけない事故の発生や製品のリコールなど身近な商品やサービスの安全性に関する課題や、例えば、生肉による食中毒被害などや産地偽装など食品の安全に関する課題もございます。

こうした現状認識のもと、今回の基本計画では、審議会の答申で御提言いただきましたとおり、計画期間の5年間で特に重点的に取り組むべき施策として、資料の左下でございますように、4つの重点施策を設定いたしました。

1つ目は「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」でございます。都は、これまでも特定商取引法や消費生活条例に基づきまして悪質事業者の取締りに取り組んでまいりましたが、引き続き積極的に行政処分等を実施してまいります。

また、消費者安全法の改正によりまして、この4月から、財産被害に係る立ち入り調査権限などが都に委任されましたので、この新しい権限も積極的に活用して取締りを強化してまいります。

重点施策の2つ目は「ライフステージに応じた消費者教育の推進」でございます。昨年12月に施行されました消費者教育推進法では、基本理念として、消費者教育の体系的・効果的な推進について定めるとともに、地方公共団体に対しまして消費者教育推進計画の策定を努力義務としております。この法の趣旨を踏まえまして、都においても体系的な消費者教育のための消費者教育推進計画を策定するとともに、地域における消費者教育の推進のため、区市町村への支援などを実施してまいります。

重点施策の3つ目は「消費生活に関連する情報の戦略的な収集と発信」でございます。東京都の消費生活行政のホームページである「東京くらしWEB」によりまして消費生活関連情報を総合的に提供するとともに、消費生活の問題に関心を持ってもらいにくい若者にも情報が届くようスマートフォン用アプリを開発し、情報発信に活用してまいります。

重点施策の4つ目は「東京都消費生活総合センターの機能の充実」でございます。センター・オブ・センターズとして研修や民間ADR機関などとの情報交換等によりまして、都の相談員の相談対応力の向上を図るとともに、都の相談員が多摩地域の市町村に出張して助言するなど、区市町村の相談支援を強化するなどの取組を進めてまいります。

その隣の資料右下になりますが、計画では、消費生活にかかわる様々な局面で行政が達成すべき政策課題を設定いたしまして、それぞれの政策課題ごとに取組の方向性を定めております。こちらが5つの政策課題と取組の方向性でございます。

それぞれの政策課題のもとに、複数の課題にまたがる再掲事業も含めまして延べ164の事業を掲載しているところでございます。

簡単ですが、計画の概要につきましては以上です。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

次に、議事の「(2)平成24年度取組実績と平成25年度取組予定について」ですけれども、東京都は毎年度、この基本計画の施策につきまして具体的な数値を含めた実績を当審議会に報告します。都はこの意見を尊重して施策に反映させることとなっております。

それでは、事務局より御説明ください。

○企画調整課長 まず、平成24年度取組実績につきまして資料4で御説明申し上げます。

消費生活基本計画では、計画の実行性確保のため、ただいま会長からお話のありましたとおり、毎年度当初に審議会に各施策の実績を報告することとしております。審議会では、都民にどれだけ役立ったかという視点から事業実績を確認・評価して、都に対して意見を述べていただき、都はいただいた御意見を尊重して施策に反映することとしております。

各施策の取組状況につきましては、個別事業ごとに参考資料のブルーのファイルに取りまとめておりますが、ボリュームが大変多くなっておりますので、本日は資料4で概要を説明させていただきます。

なお、24年度は改定前の計画に基づく事業実施となっておりますので、政策課題のタイトル等も前計画によるものとなっております。

資料4の1枚目をごらんください。「政策課題1 消費者被害を防止し、救済を図る」でございます。

「平成24年度の主な取組実績」でございますが、まず1つ目の、高齢者・若者の消費者被害防止対策を実施いたしました。この網かけした「12」という数字につきましては、参考資料のファイルの掲載ページを示しております。

また、同じく網かけで「基金事業を含む」とございますのは、国の地方消費者行政活性化交付金を都が基金に積み立てまして、それを活用して行った事業ということでございます。

高齢者向けのキャンペーンにつきましては、毎年、敬老の日を含む9月に実施しており

ますが、昨年度は、高齢者の方がバスで外出される際に携帯していただけるようにという
ことで、バスのシルバーパスを入れるケースに消費生活相談センターの相談電話番号など
をプリントいたしまして配付するなどの取組を実施いたしました。

また、若者向けのキャンペーンは毎年1月から3月の時期に実施しておりますが、昨年
度は一昨年度に引き続きまして手帳型カレンダーを作成し、都内の高校卒業生全員に配付
しました。手帳では、若者の被害が多い悪質商法の手口や相談窓口の紹介などをしており
ます。

ほかに、フリーペーパーへの広告掲載やネット広告などの取組を実施いたしました。

2つ目の 以下になりますが、このほか高齢者や若者を対象とした取組といたしまして、
介護事業者などへの出前講座、振り込め詐欺被害防止対策として防犯講話などの取組を実
施するとともに、今後の施策を検討するための基礎資料とするために若者の消費者被害に
関する調査を実施いたしました。

下から2つ目の になりますが、消費者被害救済委員会の機能強化といたしまして、区
市町村の案件受け入れなど受け付け範囲の拡大や、新たな部会の設置などを行ったことに
伴いまして、委員会への付託案件が大幅にふえまして、新規で11軒を付託いたしました。

1枚おめくりください。「政策課題2 悪質事業者を市場から排除する」でございます。
24年度の実績でございますが、悪質事業者に対する取締りとして、特商法及び都条例
に基づく立ち入り調査を25件、行政処分等を13件実施いたしました。処分事例としては、
若者に高額なオイルマッサージを契約させていた事業者への業務停止命令、また、就活支
援講座の受講講座を執拗に勧誘していた事業者に対しては、条例に基づく是正勧告などを行
いました。

また、高齢者が被害者となった事例としましては、CO₂排出権取引の契約を勧誘していた
訪問販売業者に業務停止命令及び条例に基づく是正勧告を実施いたしました。

このほか、不適正取引に対する行政処分等の充実・強化のための法整備を国に働きかけ
たり、事業者を対象としたコンプライアンス講習会の開催などの取組を実施いたしました。

2つ目の でございますが、インターネット広告監視につきましては、不当な広告・表
示を行った582件に改善指導を行ったほか、美容医療クリニックの割引キャンペーン表示。
具体的には、何月何日まで料金は何十パーセントオフなどうたいながら、実際にはほぼ
1年中割引価格であるといった事例があったのですが、こうした表示ですとか、施術の効
果を誇大に表示しているということで、そうした事例につきまして改善指導を行いました。

1枚おめくりください。「政策課題3 商品やサービスの安全・安心を確保する」ござ

います。

24年度の実績でございます。

まず、事業者への商品等の注意表示の改善等指導というところでございます。都は、相談情報を始め、商品等に関する危害危険情報を広く収集しまして、分析や対応等の検討を行った上で、事業者に対し注意表示の改善などを指導しておりまして、昨年度は14件の指導を行いました。また、商品等の安全性に疑いがある場合には、条例の第9条に基づく調査を実施しておりますが、昨年度は機械式立体駐車場で子供が事故に巻き込まれるなどの事例が発生したことを受けまして調査を実施いたしました。

年度をまたぎましてこの4月には、機械式立体駐車場を設置していることの多い公営や民間の共同住宅等への注意喚起や、業界団体への要望なども実施したところでございます。

3つ目の商品テストにつきましては、震災後に急速に普及しましたウォーターサーバーの温水口、お湯が出るところですけれども、そのチャイルドロックの安全性などの調査や、また、子供向けと称しながら、威力が強く、子供の使用には適さないものがあったエアガンを対象としてテストなどを実施いたしました。

このほか、ヒヤリ・ハット体験事例をもとにレポートを作成・配布し、都民への注意喚起を行ったほか、5つ目のところですが、家庭用エアコン取り外しの際に室外機が破裂する事故が起きていたことから、有識者等によります商品等安全対策協議会で調査検討を行いまして、その報告に基づき業界団体への要望などを行ったところでございます。

1枚おめくりください。「政策課題4 『自ら考え行動する』消費者になるよう支援する」でございます。

「主な取組実績」の1つ目になりますが、昨年度は、ホームページ「東京暮らしWEB」において、相談情報をもとにした消費者被害情報や危害情報などの注意喚起や、よくある相談事例とアドバイスをまとめた相談FAQ、動画や教材など、様々な形で情報提供を実施いたしました。ツイッターについては、先行して23年度の終わりから実施しておりましたけれども、24年度には新しくフェイスブックによる情報提供も開始いたしまして、動画配信も行うなど、効果的な情報発信に努めているところでございます。

生活情報誌の「東京暮らしねっと」につきましては、毎月10万部を発行し、都内の公共機関や店舗等で配布するとともに、ホームページでも掲載をしております。視覚障害者の方向けのCD版も発行しております。

消費者教育の取組としては、3つ目以降の にございますが、消費生活総合センターに

において、都民や教員を対象として、こちらに記載のとおり様々な講座を実施しております。計量検定所では、毎年11月1日の計量記念日に、都民に計量制度について親しんでいただくためのイベント「計量のひろば」を開催しております。

また、消費者教育教材の開発・提供といたしまして、学校や家庭からインターネットで学んでいただくことのできるWEB版の消費者教育読本やDVDを作成し、区市町村などでも御活用いただいているところでございます。

このほか、学校等での消費者教育充実に向けた取組や消費者教育と関連の深い環境教育の取組なども実施しております。

1枚おめくりください。実績報告の最後になりますが、「政策課題5 消費者の意見や考えを、行政や事業者の活動に活かす」でございます。

最初の の消費生活調査員につきましては、毎年度、都民から500名を公募しまして、JAS法の品質表示調査や様々な商品の表示・広告調査、計量調査を実施いたしております。昨年度は合計で14回の調査を実施し、その結果に基づいて、必要に応じて事業者への指導を行いました。

また、学校など各種団体が消費者問題に関する講座を実施する際に、都が養成した消費生活講座の講師である東京都消費者啓発員を派遣する出前講座や、大学生や社会人ボランティア等の御協力による出前寄席も実施してありまして、出前講座については143回、出前寄席は109回の実績を上げております。

消費者団体につきましては、自主的な学習や活動等への支援や、消費者月間事業における協働などの取組を実施いたしました。

下から2つ目の でございますが、区市町村につきましては、消費者行政活性化基金によりまして相談窓口の周知などの取組に支援を実施いたしました。

続きまして、今年度の取組予定につきまして御説明申し上げます。資料5をごらんください。

まず、「政策課題1 消費者被害の防止と救済」でございます。「主な取組予定」の1つ目の 、消費者被害防止啓発につきましては、「<重点>」と書いてございますが、こちらは改定後の計画の重点施策として位置づけた施策ということで、ほかも同様の趣旨でございます。網かけの部分につきましては資料4と同様です。

まず、高齢者向けのキャンペーンにつきましては、例年実施しているポスター・リーフレット等による啓発に加えまして、今年度は、基金を活用し、新聞広告や高齢者の方に日

常生活の中で身につけて使っていただけるような啓発グッズの作成・配布を予定しております。

若者向けのキャンペーンにつきましては、同じく基金を活用し、映画館でのCM上映や手帳型カレンダーの配布など、若者に届きやすい方法での啓発に努めてまいります。

資料にはないのですが、ここで、今年度の基金の活用予定について少しお話をさせていただきます。

国の24年度補正予算で地方消費者行政活性化交付金が積み増しをされまして、25年度も引き続き地方自治体において活用できることになりました。交付金の規模は、全国で総額60.2億円でございます。東京都には、そのうち5億8,500万円の交付が予定されております。東京都では、この交付金を活用した基金事業につきましては、先ほど局長が挨拶の中で申し上げましたとおり、来月開催されます第2回都議会定例会に補正予算案を上程する予定でございます。なお、東京都への交付予定額のうち、区市町村への助成予定が3億1,900万円でございます。残りの2億6,600万円を東京都が直接執行させていただく予定でございます。都・区市町村とも今年度の取組に大いに活用していきたいと考えております。

それでは、恐れ入りますが、資料5にお戻りいただけますでしょうか。

2つ目から4つ目の でございますが、高齢者の被害防止に向けまして介護事業者などへの出前講座、振り込め詐欺被害防止対策、消費生活基本調査などの取組を引き続き実施してまいります。

下から3つ目の になりますが、消費生活相談体制の充実といたしまして、この4月1日から消費生活総合センターの相談員を40名から44名に増員するとともに、相談受付時間につきましては、昨年度までは、「架空請求110番」など一部の相談について17時まで、そのほかは16時までとしておりましたけれども、今年度から全ての相談を17時までお受けすることといたしました。

消費者被害の救済につきましても、今年度もさらなる充実を図ってまいります。

1枚おめくりいただきまして「政策課題2 悪質事業者の市場からの排除と取引の適正化」でございます。

「主な取組予定」の1つ目の ですが、悪質事業者に対する取締りにつきましては、先ほども申し上げましたとおり、消費者安全法の改正によりまして委任された財産被害に係る新たな権限も活用しまして取締りを強化してまいります。また、仮称でございますが、インターネット上で都民からの通報を受け付ける「悪質事業者通報サイト」を開設いたし

ます。新卒の悪質商法が次々に出現する一方で、取締りを逃れるために、例えば短期間で社名を変えるなど、悪質事業者に関する情報収集が年々困難になっているという現状がございますので、都民から直接情報をお寄せいただくことで、相談情報に加えまして、より広く情報を収集して取締りの強化につなげていきたいと考えております。

不当表示に対する監視等の徹底としましては、重点的に調査するテーマを設定し、事業者指導につなげていくほか、インターネット上の広告表示の監視についても引き続き取り組んでまいります。

4つ目の 事業者のコンプライアンス意識の醸成につきましては、今年度の新たな取組としまして、特定商取引法のパンフレットを作成いたします。昨年度は景品表示法に関するパンフレットを作成いたしまして、具体的事例なども交えたもので、事業者の皆様から好評をいただきましたので、今回もわかりやすく実用的なものを作成したいと考えております。

下から2つ目の になりますが、法制度上の問題点の改善に係る国への働きかけにつきましては、法の不備や都知事への権限委譲等につきまして国への働きかけを実施してまいります。

1枚おめくりください。「政策課題3 商品やサービスの安全・安心の確保」でございます。

最初の のヒヤリ・ハット調査を基礎とした潜在危険の情報提供につきましては、インターネットによるヒヤリ・ハット調査を年4回ほど実施予定でございまして、調査結果を分析し、レポートを取りまとめ、都民にわかりやすく注意喚起してまいります。

3つ目の のリコール製品の関係につきましては、消費者に情報がなかなか届きにくく、リコール期間中に新たな事故が発生するなどの課題がございます。都としても、消費者に広く情報を届けるため、「東京暮らしWEB」から消費者庁リコール情報サイトに適切につながるとともに、必要に応じて積極的に注意喚起を行ってまいります。

また、食品表示や介護サービス事業者に関する情報提供など、消費者が正確な情報に基づき選択することができるよう引き続き取り組んでまいります。

1枚おめくりください。「政策課題4 『自ら考え行動する』消費者になるための支援」でございます。

上から4つ目の ままでが情報発信の関係の取組でございます。

まず1つ目「東京暮らしWEB」等による情報提供につきましては、SNSとも連動しながら、

迅速かつ効果的に情報を発信してまいります。

2つ目の、新たな手法による情報発信の充実につきましては、若者への情報発信を強化するため、基本計画の改定に先行しまして、3月下旬にゲームコンテンツを盛り込んだスマートフォン用アプリを開発し、提供を開始いたしました。新聞やテレビでも割と取り上げていただいたこともありまして、ダウンロードの件数は1万1,700件弱という状況でございます。本日お手元に小さいチラシをお配りしておりまして、委員の皆様におかれまして、ぜひ学生さんを始めとしまして周囲の若い方などに御紹介いただければと存じます。

また、今年度の新たな取組といたしまして、4つ目のにございますとおり、子供の事故防止に向けた情報発信や普及啓発を実施してまいります。東京消防庁さんは防災館を都内に3カ所設置されておりまして、家族連れや社会科見学の子供たちなど多くの来館者がありますが、そこでの展示や子供向けイベント等でビジュアル的にわかりやすく啓発を実施してまいります。防災館での展示等につきましては、早速このゴールデンウィークから、本所防災館で主催されました子供向けのイベントで生活事故の防止についての啓発を実施いたしました。

資料の5つ目のからは消費者教育に関連した取組でございまして、体系的な消費者教育の推進、消費者教育アクションプログラムの策定、東京都消費者教育推進地域協議会の設置につきましては、消費者教育推進法の施行を踏まえまして早速着手する予定でございます。この後、議事の(3)で改めて少し詳しく説明をさせていただきます。

その下の8つ目のになります。多様な主体との連携による消費者教育の展開につきましては、連携可能性がある団体等に対する意向調査や連携に向けた調整、また調整が整ったものから順次事業を実施してまいります。この4月には消費生活総合センターに他団体との連携や区市町村への支援の窓口となる係を新設いたしまして体制整備を図ったところでございます。

その次の消費者教育教材の作成につきましては、消費者教育推進法で事業者に対しても従業員への消費者教育に努めるよう定められたことを踏まえまして、事業者の取組を支援するため、企業向けの教材も作成していく予定でございます。

1枚おめくりください。最後の政策課題になります。政策課題5「消費者団体・事業者団体や区市町村等との連携強化」でございます。

1つ目の消費生活調査員につきましては、引き続き品質表示調査等を実施するとともに、今年度の新たな取組といたしまして、調査員の中からボランティアで災害時の緊急

調査に協力していただける方を登録しまして、災害時には、食品や日用品等の品不足等の状況を小売店で調査していただく予定でございます。

消費者団体等との協働や連携につきましても引き続き事業を進めていくほか、区市町村への支援といたしまして、下から2つ目の になります。まず、相談窓口については、相談処理マニュアルの作成・提供等の支援を引き続き行ってまいります。

また、消費者教育への支援につきましては、区市町村の講座開催や教材作成等の取組に対し、都のこれまで蓄積したノウハウを活用して支援を行うとともに、地域の特性を生かした先駆的な取組をモデル事業として選定・支援いたします。このモデル事業につきましては、現在、区市町村からの申請をお受けしているところでございまして、今後、事業を実施していただき、その成果を他の区市町村にも紹介することで、区市町村全体の消費生活行政のレベルアップを図っていければと考えております。また、消費者教育推進法では、都道府県だけでなく区市町村に対しても計画の策定や地域協議会の立ち上げを努力義務として定めておりますので、区市町村においても取組がすすむよう支援をしてまいります。

説明は以上でございます。

後藤会長 どうもありがとうございました。

それでは、議事の「(1)東京都消費生活基本計画の改定について」「(2)平成24年度取組実績と平成25年度取組予定について」の御説明につきまして、御意見、御質問等がありましたら、お出しください。よろしく願いいたします。

畔上委員 2点伺いたいです。

先ほど活性化基金の交付金の御説明があったのですが、今度、補正予算で5億8,000万つけられるということで、これは大変いいことだと思うのですが、活性化基金を活用してかなり重要な施策が進められているという点では、今後、この基金の交付金が継続されるのかどうかというのも非常に気になる場所なのです。東京都として、その164事業をしっかりと執行するための財政的な裏づけ、この辺を現時点でどのように考えていらっしゃるのか、見通しを含めて考え方を教えていただきたいのが1つ。

もう一つは、今の御説明の中で、政策課題5で、消費生活調査員の方を公募して、いろいろな調査をして、その結果に基づいて必要な事業者の指導を行っていらっしゃるというお話だったのですが、具体的にどんな指導をされたのか、指導内容について教えていただければと思っております。よろしく願いします。

企画調整課長 最初に、基金の関係につきましてお話をさせていただきます。

当初、この基金は21年度から23年度までの予定で交付されまして、1年延びて、更に1年延びたという形なのですけれども、地方消費生活行政の基盤を強化しまして、取組を着実に推進していくためには、継続的な支援が非常に重要であると考えております。そのため、東京都では、区市町村の分も含めまして、継続的な財政支援につきまして、毎年夏に、国に働きかけをしております。昨年度は秋にも、いわゆる国要望というものですけれども、実施いたしましたので、引き続き国に働きかけていくとともに、この基本計画に基づきました事業の着実な実施に向けまして、必要な予算を確保できるように最大限の努力をしていきたいと考えております。

消費者情報総括担当課長 消費生活調査員調査なのですけれども、1つは表示・広告調査、あと品質表示調査、それから計量調査、大きく3つの種類があります。それに基づいて、実際にお店で商品を買っていただいて、計量であれば、はかっている、それが実際の表示と異なっている場合に個別にお店のほうに指導する。あとは、広告調査ですと、例えば誇大広告等がございましたら、それを個別に会社のほうに指導する。品質調査につきましても、JAS法の関係等になりますけれども、実際の表示にJAS法違反のものがあればそれを指導しているということになります。

後藤会長 よろしいでしょうか。

畔上委員 ありがとうございます。

後藤会長 矢野委員、よろしく申し上げます。

矢野委員 資料5につきまして3点ほど質問させていただきます。

最初に、政策課題1の最初の ですけれども、今年度も若者向けには被害防止キャンペーンの実施の中で手帳型カレンダーの作成等がございます。昨年も作成されたのを見せていただきましたが、ちょっと残念ですが、あれが今の高校生に本当にフィットする中身であったか。どのように捉えられているかと思いました。今年度は対象がわかりませんが、ぜひ使用者の意見を聞かれて、自分たちで活用できるものをつくっていただきたいと思っています。

千代田区では大学生と協働してパンフレットの中身を実際につくり上げるということをやっております、まさに当事者に立った視点のものができ上がっているというふうに評価されていますので、ぜひ東京都におかれましても、手帳型カレンダーについては若者の意見を聞く機会を持っていただきたいと思っています。

2点目は、政策課題3です。リコール製品の情報提供の促進ということで、昨年から、

火災等、なかなか情報が行き渡らないという現状があるわけですが、情報発信と同時に、販売者側が誰にそれを販売したか、購入先がきちんと把握できる状況。これは東京都だけで対応できるものではないので、むしろ国への要望を働きかけていただきたいなと思います。例えば、生活協同組合でしたら、一つ一つの商品をいつ、どこの、誰に、どのぐらい販売したかが全部把握できておりますから、万が一事故があったときにも非常にタイムリーな対応ができています。同様に、様々な製品についても、可能な限りそういった販売先を把握できることで事故情報にすぐ対応できるというようなことを、5 - 5 と関連しますけれども、国への働きかけに取り組んでいただきたいと思っております。

3つ目です。政策課題4ですが、真ん中からちょっと下のほうに「多様な主体との連携による消費者教育の展開」ということで「基金事業を含む」ということがありますが、活性化基金の活用については、他県では、例えば公募型の事業委託が結構行われております。いわゆる事業を委託したり連携をする際に公募を行って、それから様々な投げかけながら具体的な事業に進むというのがあります。東京都の場合は、活性化基金については公募型という手法はまだ余りお聞きしていないのですが、その辺の考え方と、この多様な主体との連携ということは、もちろん消費者団体も入るとは思うのですが、ぜひ、そういった、直接公募ではなくてもかなり幅広く連携の投げかけや意向調査をしていただきたいと思っております。

質問を含めて要望でした。以上です。

消費生活総合センター所長 消費生活総合センター所長の佐藤でございます。

まず1点目の手帳型カレンダーの件ですが、過去に配付した生徒さんの保護者の方から「次年度も欲しい」というような声が寄せられておまして、そうしたことも踏まえて今年度作成してまいりたいと考えております。矢野委員がおっしゃられたように、実際使われる学生さんの意見も何らかの形で聞きながら作成できればと思っております。

それと、順番は前後いたしますけれども、他地域で行われています公募型の基金事業についてですが、多様な主体との連携による消費者教育の展開ということで申し上げますと、東京の特性といたしまして、民間ADR機関ですとか相談機関が多数集積しているという地域特性がございますので、まず、それぞれの団体が消費者教育についてどのような取組を行っているのか、例えば、講座の内容、消費者教育教材のツール等について実態を調査するところから始めていきたいと考えております。それと、事業の内容によっては、公募型というものをできるだけ採用して事業を展開していきたいと考えているものもございませ

で、内容が明らかになりましたら、また公表してまいりたいと考えております。

生活安全課長 生活安全課長でございます。

リコールにつきまして御意見をいただきましたけれども、東京都といたしましては、リコール情報について、都のホームページも活用しながら、国の一覧的な情報に結びつくような、近々また危害・危険情報でお流しする予定でございます。

それから、企業側での対応につきましてどういったことが可能なのかという点につきましては、家電量販店の一部では、POSシステムの情報を活用した取組を進めているところもあるようでございますので、そういったところの意見も聞きながら、一体どういうことが可能なのか、少し中身も研究いたしまして、国のほうにもいろいろな形で御意見を申し上げていきたいと考えております。

ありがとうございます。

後藤会長 どうもありがとうございました。

よろしいでしょうか。

それでは、ほかに御意見、よろしくをお願いします。

飛田委員 ただいま御説明をいろいろお伺いいたしまして、まず、政策課題1のところ
で付随しておっしゃっておられました基金、交付金の活用の件でございます。

区市町村の分担と本庁のほうでの基金の取り扱いということがあるようでございますが、消費者団体等が、例えば、調査等を自主的に行ったときのイベント、情報を社会的に提供したいというような場合の講師派遣とか、会場の提供とか、そういったことにもお金がかかってくる場合がございます。消費者との連携体制をきめ細かく構築していただきまして、団体のほうにはお金がございませんので、イベントもなかなか開きにくかったり、派遣依頼をしたり、広く呼びかけるようなことなどにも支援をいただけたらありがたいと思ってお話をお伺いしておりました。

それから「政策課題2 悪質事業者の市場からの排除と取引の適正化」のところ
です。これについては、既にいろいろな形できめ細かく取り組んでいただいているわけですが、
ども、通報サイト等の開設というようなことも活用していただきたい。また、広域連携が
大変重要だと思っておりますので、五都県及び関係機関との連携もぜひ推進していただき
たいと思っております。

もう一つ、基金事業として、事業者のコンプライアンス意識の醸成ということが掲げら
れております。コンプライアンスの講習会の開催については、事業者が組織化されている

場合には非常にやりやすい面もあるかもしれませんが、新たな事業形態であったり、サービス関連で、従来の事業者団体の組織化が難しいような分野についても、そういうところが大きな問題を起こすことがございますので、目配りをさせていただきたいと思ってお話をお伺いいたしました。

それから「政策課題3 商品やサービスの安全・安心の確保」で、ネットによってヒヤリ・ハットの調査を実施されたりするということは大変結構なことだと思っておりますが、例えば、食堂とかレストランとか、そういう事業者の方の持っているガス機器とか、重大事故につながりやすいような業務用のメンテナンスがしっかり行われているかどうか。これは拡大被害にもつながりますし、廃業したときに次の人に機器類の古いものも建物ごと引き継がれていってしまうような大変危ない状況もあるように見受けておりますので、そういう意味では、業者の扱う拡大被害につながりやすい機器、高経年化したものについての把握と、そういうものを排除するような仕組みをつくっていただきたいと思います。これは、不動産の流通とも関係があるかもしれませんが、これからの5年間の計画でございますので、そのような老朽機器に対する状況を把握していただきたいと思ってお話を伺いました。

それから「政策課題4 『自ら考え行動する』消費者になるための支援」のところで、いろいろな教材をつくっていただく、大変結構なことでございますが、例えば、DVDや様々な新しい教材をすぐに活用できる体制が各区市町村に整っているかどうか。せっかくなされた教材を身近なところで消費者が活用するような体制づくりが必要だと思っておりますので、機器類の状況を把握していただき、不足していれば、配布だけでなく、実際に活用されるような状況にさせていただきたいと願っております。

また、消費者教育推進について、大変気がかりなこととしては、何度も何度も繰り返し狙われて、ターゲットとなって被害者になるということもありますので、組織的、体系的な教育とともに、緊急避難的な、その種の人々に対しどのようにアプローチしていくか。まさに消費者教育の必要性を感じるところでございますので、そういうことについても配慮していただければありがたいと願っております。

以上です。

後藤会長 論点は多岐にわたっていて、いろいろな御意見、御質問が出ましたけれども、いかがでしょうか。

生活安全課長 生活安全課長でございます。

ただいまの御意見の中で、ヒヤリ・ハット調査に関連いたしまして大変貴重な御意見をありがとうございます。私どものヒヤリ・ハット調査は、現在は、消費者の側から見た身の回りのいろいろな日用品の持っている隠れた危なっかさみたいなものを中心に調査しているところでございます。今後、いろいろな形で消費者の行動を幅広く捉えながらヒヤリ・ハットの調査を検討していきたいと考えております。

また、製品の老朽化等に関しましては、実は昨年度も、消費者の方が調子が悪いと知りつつ製品を使っているというような場合の危険性についても調査を行っているところでございます。そういった観点からも調査をしてまいりたいと思っております。

ありがとうございました。

後藤会長 今のヒヤリ・ハットの関係で、被害につながりやすい機器の把握とか、その排除の仕組みづくりについても御質問が出ていましたけれども、その点については何か情報提供いただけるようなことはございますでしょうか。

生活安全課長 事業者の使われている機器そのものを直接調査していくというのは、今のところは、どういうやり方でやっていくのかというのはこれから検討しなければいけない部分があるかと思いますが、商品だけではなくして、私どもサービスも対象にしてございますので、サービスの中でヒヤリ・ハットの調査がこういった形でできるか、まずはその辺から始めまして、その次にそういった仕組みが必要になってくるのかどうかというところについても必要があれば検討してまいりたいと考えます。

後藤会長 ほかの点について何かございますでしょうか。

消費生活総合センター所長 ヒヤリ・ハットの関係で申し上げますと、私どもセンターでは、他団体と連携して消費者教育を進めようということで、例えば家電製品PLセンター等、製品トラブルを扱っている相談機関、ADR機関と具体的な連携について話し合いをしているところです。例えば、製品事故が多いものにつきまして、都民向けの講座を東京都と協働で実施するというようなことも話をしておりますので、今後、そうした取組により都民の皆様への情報提供ができるのではないかと考えております。

次に、最初にお話がありました消費者団体への支援の関係でございます。現在、都民も対象とした消費者団体が開催する講演会につきましては東京都が講師謝礼を負担するというような支援制度がありますが、活用されていない団体もかなりございますので、それを一層 していきたいと考えております。また、事業者団体と消費者団体と東京都で連携して消費者講座のようなイベントができないか、今後、各団体と御相談してまいりたいと考

えております。

次に、区市町村での消費者教育教材DVDのより一層の活用ですが、現在、各区に対しまして個別に消費者教育についての意見交換を行っているところですので、その中で、DVDを含めて、消費者教育教材等のより一層の活用など消費者教育について、連携してどういうことができるのかということは今後整理してまいりたいと考えてございます。

取引指導課長 取引指導課長の赤羽と申します。よろしく願いいたします。

今、御意見のありました数点につきまして順に御説明をさせていただきます。

まず、悪質事業者の通報サイトでございますけれども、これは、ただいま開設の準備をいたしております、間もなく開設できると思っております。その際にはお知らせをさせていただきますので、お近くの方への御周知ですとか、そういったことに御協力いただければ大変ありがたく存じます。よろしく願いいたします。

また、五都県の連携の推進でございますが、これは特商法の関係と景表法の関係、それぞれ五都県の連携を持った会議を設置いたしまして、共通のテーマを設定し、取組を行っております。4月下旬でございますが、景品表示法の関係で、冷凍食品に関するチラシや店頭ポップ等の表示で不当表示につながるおそれがあるということで、業界団体に改善の要望をいたしました。これは、五都県で調査を始めましたところ、その近隣県も御参加いただいて、結果的に11都県で業界団体へ要望いたしましたことで、かなり改善への働きかけができたのではないかと考えております。今後も適切なテーマを設定し、指導等につなげていきたいと考えております。

あと、コンプライアンス講習会でございますが、これは事業者の間にもかなり定着しつつありまして、毎年秋に開催しております。ことしもその予定で準備を進めているところでございます。最近、事業者さんから、ことしはいつごろ開くのですかというお問合せを1日に何件もいただくような状況でございます。東京都でこのような取組を行っているということと、事業者側にも、この時代、不当なことをやって社会的な責任を負っていかなければいけないといったような認識がかなり芽生えてきているのではないかと考えておりますので、今後、やり方等はいろいろ工夫してまいりたいと思っておりますけれども、取り組んでいく予定でございます。

以上でございます。

後藤会長 それでは、時間の関係もありますので、次の議事のほうに入らせていただきたいと思います。

議事の「(3)消費者教育の推進についての意見交換」でございます。

局長の御挨拶にもありましたけれども、都は消費者教育推進計画の策定など、積極的に消費者教育の推進に取り組んでいく予定とのことでございます。本日は、委員の皆様には、消費者教育の推進に向けての認識や施策の御提案など自由に御意見をお出しただけならと思います。

意見交換を始めるに当たりまして、消費者教育の推進についてまとめた資料を事務局で用意しておりますので、御説明ください。

企画調整課長 それでは、資料6をごらんください。消費者教育の推進に向けての取組につきまして基本的な考え方を説明させていただきます。

繰り返しの説明で恐縮でございますが、消費者教育推進法では、地方公共団体の努力義務としまして、消費者教育推進計画の策定や消費者教育推進地域協議会の設置について定めております。計画改定に関する審議会からの答申でも、都として積極的に取り組むべきとの御提言をいただいたことを受けまして、都は今回改定した基本計画でこれらの取組を重点施策として盛り込んだところでございます。

まず、資料の1の消費者教育推進計画につきましては、同法で、国の消費者教育の推進に関する基本的な方針、以下「基本方針」と略させていただきますが、これを踏まえまして策定することとされております。つきましては、「計画の性格」に記載のとおり、法と、6月下旬に閣議決定予定の基本方針を踏まえ、都として体系的な消費者教育を推進していくための基本指針として策定し、計画期間としては、消費生活基本計画と同様に、平成25年度から29年度までの5年間としたいと考えております。

なお、国の基本方針につきましては、参考資料をごらんいただけますでしょうか。こちらは消費者庁さんがおつくりになられた資料なのですが、資料左肩の「経緯等」のところがございますとおり、消費者教育推進法の第9条に基づくものでございまして、内閣総理大臣と文部科学大臣が案を作成し、閣議で決定することとされております。ことしの3月から国の消費者教育推進会議で検討されておまして、取りまとめられたこちらの案に対しまして、先週末の19日までパブリックコメントが実施されておりました。

その下の「主な内容」のところにはローマ数字のついた項目がありますけれども、消費者教育の推進の意義ですとか基本的な方向などが示される予定でございます。

恐れ入りますが、資料6にお戻りいただけますでしょうか。

項目の2番目になります。同じく基本計画の重点施策の一つとしておりますが、「消費者

教育アクションプログラム（仮称）の策定」でございます。消費者教育推進計画については、体系的な教育を推進していくための計画ということで、子供から高齢者まで幅広く対象とする計画となるかと考えておりますが、全ての取組を同じ比重で実施するのではなく、消費者被害の実情も踏まえまして効果的に進めていく必要があると考えております。

つきましては、「（１）プログラムの性格」にございますように、重点的に取り組む世代やテーマを設定し、具体的に取り組むための行動計画としてアクションプログラムを作成いたします。

対象とする世代・テーマといたしましては、当面、高齢者の方。これは同居の御家族ですとか周囲で見守る立場の方を含みます。それから、大学生・新社会人などの若者。あと、区市町村への支援などを考えているところでございます。

プログラムの期間としましては、平成25年度から27年度までの3カ年といたしまして、事業実績の検証などを行った上で毎年度更新していきたいと考えております。

具体的な取組例としましては、こちらに記載のようなものを予定しております。幾つか挙げている中で先行して着手させていただいているものもございませう。3つ目の「企業等の新入社員向けの研修の実施や教材の作成」ということで、4月の初旬に、消費生活総合センターの出前講座の仕組みを活用しまして、都内の大手企業の新入社員研修に講師を派遣いたしました。500名以上の新入社員の方を対象として消費者教育の講座を実施したところです。今後、企業における消費者教育を促進するために、27年度までの3年間は、初回限りですが、お試しということで、出前講座の講師を無料で派遣させていただくことで、こういった取組の意義を企業に理解していただきまして、取組が広がっていくことを目指して実施していきたいと思っております。

このような具体的な取組がプログラムに盛り込まれていくことになるのかなというふうにイメージしております。

なお、消費者教育推進計画とアクションプログラムの策定期間でございますが、東京都の来年度に向けた予算編成が夏には始まりますので、それに間に合うように、できれば7月中を目途に行っていければと考えております。

資料の「３．消費者教育推進地域協議会の設置」でございますが、構成員として想定されますのは、学識経験者、消費者団体、事業者団体、教育関係者などでございます。

「（２）審議会との関係」でございますが、こちらの審議会は、消費生活の安定と向上に関する基本的な事項を審議するという役割がありまして、また、法の規定による協議会の

構成員が審議会と重なるなど、審議会と一体的に運営することが効果的、効率的と考えられますので、審議会の部会として位置づけることができると考えております。

簡単ですが、説明は以上です。

後藤会長 どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの御説明を受けまして意見交換に入りたいと思います。

御意見、御質問等、あるいは御提案等ございましたら、御自由に出して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。

矢野委員 幾つか質問と御意見をさせていただきます。

最初に、質問です。計画は5カ年でアクションプログラムは3カ年ということになっておりますけれども、その辺の関係性をお聞きしたいと思います。

2つ目の質問は、推進協議会なのですけれども、「地域」が入っていて、東京都で設けても「地域」と入れるのか。これは国で統一して名称があるのか、仮称なのか。「地域」と入ることにちょっと違和感があります。仮称であればまた名称をお考えいただければと思います。

3つ目の質問は、今、消費者団体のほうもこの消費者教育の推進に非常に関心を持っておりまして、国のほうはパブコメ募集が終わったところですが、東京都自体は、今後、推進計画やアクションプログラム等についてパブコメ募集をされる予定はないのか。

それから、意見ですが、今、大学生のところの消費者教育は非常に重要です。特に消費者被害は高齢者と若者ということで非常に特徴的にあると思うのですが、先日、大学生協の方にお話を伺う機会があって、大学生は被害にも遭っているけれども、一方で加害者にもなっている、双方ともに当人は気がついていない実態が結構あるというようなことをお伺いしました。そういった意味では、具体的な取組例の中の4つ目には書いてありますけれども、ぜひ大学生協等様々な機関と連携をしながら大学生向けの消費者教育に力を入れていただきたいですし、そういったプログラムを作成していただきたいなと思っております。

もう一つは、様々なところで多くの人がかかわるということでは、サポーターの養成も重要かなと思います。地域によってはもう既にそういったサポーターの養成も少し考えられているところもあるみたいですが、そういったこともアクションプログラム等の中で検討していただければと思います。

以上です。

企画調整課長 5点の御質問につきましてお答えさせていただきます。

まず、計画とアクションプログラムの関係ですが、計画につきましては、体系的な消費者教育の推進を目指してつくるものということで、基本計画と同様に、大きな事情の変更がなければ、基本的には5年間、大きく変更することは考えておりません。それに比較しましてアクションプログラムのほうは、毎年毎年その事業実績を検証しながら、そのときの状況を踏まえながらつくっていくといたしますか、機動性の高いものといえますか、毎年更新することで事業効果や実績を踏まえながらどんどん新しい良いものにしていくというような形で展開していければと思っております。

関係としては、推進計画の中でアクションプログラムを定めるというような位置づけにしたいと思っておりますが、それは部会での御意見も聞いて固めていきたいと思っております。

2つ目の地域協議会の名称につきましては、御指摘のとおり、「地域協議会」という法律の中の名称を仮で使わせていただいておりますけれども、確かに御意見もわかりますので、少し検討させていただきます。

3つ目のパブコメですけれども、今のところ、日程的な条件もございますので、パブリックコメントというような形では考えていません。この後に御審議いただくのですが、部会のほうには関係団体の方もお入りいただきまして、そういったところを通じての意見になってまいりますけれども、現在の消費者被害の状況ですとか、そういうことを踏まえて作成していきたいと思っております。

4つ目の大学生の教育・啓発ということですが、大学生協さんとは、これまでも東京都の様々な事業展開におきましていろいろ御協力いただいておりますので、今回の取組につきましても、具体的にどのような連携ができるか、計画やアクションプログラムを策定する中で検討していければと思っております。

5つ目のサポーターの養成につきましては、これも計画等の検討の中で考えさせていただければと存じます。

以上です。

後藤会長 池本委員。

池本委員 池本です。2点ほど。

先ほどの基本計画の実績報告、あるいは基本計画本体に絡んでの質問と、この推進計画の今後の取組ということでちょっとお伺いしたいと思います。

先ほど御説明いただいた資料4には項目として掲げていなかったのですが、別に配っていただいている基本計画の冊子に、「消費者被害の防止」の取組の一つとして、35ページの上から3つ目の「高齢者の消費者被害防止のための見守りネットワークの活用促進」というものがあります。東京都では、4～5年前から、区市町村における消費者部門、高齢者福祉部門、民間関係者の見守りネットワークの組織づくりから、その運営、活用促進ということが掲げられていて、全国的にも評価されている取組だと思っておりますが、今回の24年度のところにはそれが書いていなかったのです。これも被害防止であるとともに、特に地域の中で活動できる民間関係者に消費者が実情をしっかりと伝え、その人たちがまた地域の中で話を広げていく、あるいは情報をキャッチして消費生活センターへつないでいただくというような、地域の中の一つのコーディネーター役、サポーター役になるのではないかと思います。その意味で、このあたりはこれまでどういうふうな取組をやられ、あるいは今後予定されているかという点をお伺いしたいのが1点。

それから、先ほどの資料4の「政策課題4 『自ら考え行動する』消費者になるための支援」で、取組実績の3つ目の4つ目の・に「消費者問題マスター講座」というものがあります。これはたしか、飯田橋と立川で2つのコースをつくってそれぞれ13講座ずつ、2,679名というのは毎回の受講者の延べ数だと思っておりますが、26回で単純割りすると100名強の方が参加しておられるのではないかと思います。問題は、この方々が自分が知識を持って、自分が被害に遭わない人で終わったのではもったいない話で、その人たちが地域の中で話を広げる、情報発信者になる、あるいは情報を収集して行政と連携する、そういうサポーター役になっていただく、みずから考え行動する、行動する消費者として育成されていくことが必要なのではないかと思います。しかもこれは、研修の中でそうしてくださいと訴えただけでは不十分なわけで、むしろ、東京都のみならず区市町村のいろいろな活動なり啓発活動の中へ、こういう都で育成した方々がうまく連携して活用していただけるような基盤がつかれるかどうかというところがかぎではないかと思います。

そのような意味で、まず1つは、このマスター講座の修了生の方について区市町村と連携して活用していただけるような取組なり手配なりというのがこれまで何かあったのかどうか。あるいは、今後のこととして、先ほど御質問があったようなサポーター養成というのは、まさにそういう現場の区市町村や今ある消費者団体とも連携しながら動いていく。しかも、最終的には一人一人が頑張りましょうだけではなくて、そういう人が継続的に持続的にグループをつくって行動できるとなれば、まさに新たな消費者団体が育成されるよ

うな環境づくりが必要なのではないかと思うのです。そのようなことが今回の消費者教育推進法における人材育成というところに収れんされていくのではないかと思うのですが、当面は、この24年度の活動あたりの確認と今後の取組というところでお伺いできればと思います。

以上です。

消費生活総合センター所長 まず1点目の見守りネットワークの取組状況ですが、昨年度につきましては、消費者団体、行政、都民の方にお集まりいただき、見守りネットワークがうまく機能している地域の事例を発表していただき、そのノウハウ等を学ぶ機会を設けたところでございます。また、当センターでは、区市町村の消費生活センターの所長が集まる会議を開催しておりますが、その会議の場でもそれぞれの取組内容やノウハウ等についての情報を提供していただくということを行うなど、その取組を広めるべく努力しているところでございます。

今後、そうしたノウハウ等のきめ細かな情報提供が必要だと考えておりますので、区市町村に対しては、先ほど申し上げました会議の機会を捉えて取組事例を整理いたしまして情報提供していくとともに、高齢者向けの消費者教育という切り口で見守りネットワークの活性化ができないかということについても、今後検討させていただきたいと思います。

次に、消費者問題マスター講座ですが、平成23年度から消費者団体の活動内容を皆様にお伝えするという授業を1コマ設けまして、消費者団体について受講者の皆さんに知っていただくとともに、都内の消費者団体のリストを提供して、消費者問題マスター講座の受講者に対し、関心のあるところにはぜひ声をかけて問合せくださいますと促しているところでございます。そうした取組などにより、新たな消費者団体が二、三、生まれておりますので、引き続きそういう取組を進めてまいりたいと思います。

お話のありましたマスター講座の受講生をより積極的に地域の消費者教育の取組の担い手として育成する、そして活動していただくということにつきましては、これから検討させていただきたいと思いますので、即答できないことにつきまして、御了承いただきたいと思います。

後藤会長 たくさん手を挙げていらっしゃいますので、先に手を挙げた河村委員から。

河村委員 消費者教育について少し別の観点から申し上げたいと思います。消費者教育に関する法律が初めてできたわけですし、協議会ができて、基本的なところを決めていくに当たって、被害をなくすことは本当に大事なのですが、専ら、いわば「犯罪被害者」に

ならないというようなことが消費者問題、消費者教育になってしまっている感じがします。現状、被害が大き過ぎるからそうなっているのですけれども、最初に計画とか大きなところを決めるときには、消費者問題とか消費者教育、あと、消費者市民社会という言葉も出てきていますから、被害防止は当然すごく力を入れてやらなければいけないとしても、もっと広い意味での消費者問題、消費者教育という観点も必要だと思います。

私の所属している主婦連合会はできて六十何年たっているわけですが、今のような取引被害に遭わないためにというような運動は初期のころはそれほどありませんでした。なかったわけではないですが、そういうことよりも、適正な価格を求める、安全な製品を求める、適正な表示を求める、よりよい品質、よりよいサービス、消費者の生活を豊かにして安全にするためにという、それが消費者運動だったわけです。先生方を前にしてこんなそもそも論を言うのはおかしいのですが。つまり、消費者教育というときに、ほとんど犯罪に近いようなものの被害に遭わないための教育ばかりではなくて、もっと長い目で見て、社会を変えていくためには、消費者市民社会という考え方をもっと取り入れていく必要があると思います。私も団体で企画・担当をしておりますいろいろ勉強会をしましたが、消費者市民社会にはいろいろな切り口がある。例えば弱者の視点。自分が賢くなればいいということではなくて、判断力が衰えている人、身体的に不自由な人もいるわけですから、その人たちが暮らしやすい社会という視点を持たなければいけない。各自が賢く自立することだけでは社会は成り立たないということですか、あと環境の視点。それは言うまでもないことで、持続可能な地球環境のための消費生活です。

あと、倫理というものもありまして、自分にとって安くて可愛いものが手に入ればそれでいいということではなく、例えば、海外の児童労働などでつくられているものを買うというのはよくないのですよとか。あるいは、著作権というのも非常に大事な消費者教育になります。海賊版など適正な権利がない音楽や動画などを入手しますと、その対価は反社会的な人たちに流れていって社会を悪くしていくわけです。さらに、クリエイターの人たちは適正な収入が得られなくて文化が衰えていったりする。そういう社会の多角的な問題について、消費者教育の推進に当たって、最初に消費者の権利というところを押さえた上で、消費者市民社会を作り上げるためにどのような視点があるのか、理念の土台のところをきちっとしておく必要があると思います。消費者被害に遭わないというのは本当に当然のことなので強力に進めるべきですが、そればかりに目がいかないように、本来の衣食住、暮らしから社会を変えていくという視点で教育が推進されることを望みます。

長くなって済みませんが、私は消費者市民社会の勉強会のときにどなたかがおっしゃったことがすごく印象に残っています。例えば、学生さんに、この100円玉をどう使いますかと。その100円の使い方で社会がちょっとずつ変わる。自動販売機でペットボトルの水を買うのか。それはよくないと思って水筒に水を入れるのか。これはほんの一例ですけれども、自分のお金の使いかたによって社会を少しずつ変えていくというのも消費者市民社会の考え方のひとつです。消費者教育の計画をつくるときには、ぜひそもそもの理念のところから土台をつくってほしいと願っております。

後藤会長 たくさんの方が挙手をされておりますので、先に御意見をいただいて、お答えいただく部分は後でまとめてお答えいただくということにしたいと思います。

先ほど説明委員も手を挙げていらっしゃいましたし、西沢委員も挙げていらっしゃいました。では、説明委員からよろしくをお願いします。

説明委員 消費者教育のこのアクションプログラムは大変期待を申し上げているのですが、意見というより質問でございます。

先ほど政策課題5の最後のほうで、区市町村における先駆的なモデル事業への支援ということですが、今、テーマについては申請を受けておられるところのようでございますので、具体的な内容はまだはっきりしておられないと思いますが、それとこのアクションプログラムの具体的な取組、これは例でございますけれども、これとの関連性といえますか、関連性といえますか、非常に類似したようなテーマも恐らく出てくるのではないかとと思われるのです。そういった場合、相乗効果というようなものも考えてこれから取り組んでいこうとおられるのか、これは別個のものとして考えておられるのか、その辺のところでございます。

後藤会長 では、西沢委員、御意見をいただきたいと思います。

西沢委員 この協議会についてのことです。構成員は推進法の規定によって決められているということなのですが、審議会の部会としての位置づけということで難しいのかもしれないのですが、例えば若者を対象とするということであれば、学生団体だとか、そうした消費者教育をされる側の代表者の方に御意見をいただくため構成員として入っていただくような工夫ができないか。同様に、高齢者の方も、例えば老人クラブであったり、仲間の場合は友愛クラブとか言ったりしますけれども、こうした方々も入っていただいたり、御意見をいただく工夫をしていただいたほうがいいのではないかと私は思います。

若者に関して、特に先ほどもありましたけれども、小学生とか中学生に向けての教育と

はちょっと違うと思うのです。大学生は考えていますし、新社会人も自分たちで考えられます。そういった教育をするに当たって、効果的なものを狙うに当たって、例えば、先ほどスマートフォンでのゲームなどもありまして、若者に理解されやすいような仕組みとなったのですけれども、本当にそれで若者に見てもらえるのか。若者からすれば、それでは自分たちはわかりづらいという意見なども聞けたりすると思うので、難しいようであれば、そうした声を聞くような工夫をしてみたらいかかなと思いました。

後藤会長 飛田委員、お願いします。

飛田委員 消費者教育につきましては大変大きな期待感を持っておりますが、どの切り口からやっていくかということで、どういう専門家の方にアドバイスをさせていただくかということはとても重要ではないかと思っております。

例えば、消費者の消費行動が社会的にどのような影響を、自分がお金を使うこと、何か物を買ったり、サービスを選び取ることが社会とどのようにつながっていくのかというような個人の行動のパターンと社会の中における役割、位置づけというような視点も必要だろうと思います。

それから、現在の世の中の消費物資、食品とか様々なものがどのような成り立ちでできているか。具体的に言えば、5社ぐらいのものがあつたとすれば、製造を行うその背景には、例えばJASがあるとか、JISがあるとか、その他様々な規格がある。あるいは国際規格などにも裏打ちされてそういう品質ができていて、A社の物を選ぶ、B社の物を選ぶのには、どのような違いがあるのか、あるいはほとんど同じなのか、お金をどういうふうに支払うべきか、消費者を取り巻く消費物資、サービスの取引状況です。業界団体があり規格があるようなものもあれば、組織が未成熟であつて、新しいサービスでは、中には怪しげな医薬品まがいのものが出てきてしまったり、脱法的な行為もあるということも教育の中では知らせていかなければならない。それから、メディアから受ける情報、様々な媒体から受ける情報はどのような意図で提供されているのか。広告宣伝を全く行わないで、店を構えているということはどういうことなのか。広告宣伝費をたくさん使っているということは、それが商品価格にどのように反映されてくるのか。商品名を耳にする、目にするところが多いところは価値あるところなのかといったような、メディア、広告等とのつき合い方、リテラシーの問題も必要だろうと思います。

それから、環境に与える影響なども先ほどお話がありましたけれども、今、5つの種類があれば、その中からこれを選ぶことはどういう影響があるのか。その企業はどのような

ポリシーで商品をつくり、サービスを提供しているのかといったようなことを含めて社会の中における消費者としての自分の立ち位置をしっかりと認識できるような情報を段階に応じて周知していただく必要があるだろうと思います。

不幸にしてトラブルに巻き込まれたときには、まずセンターに相談するとか、被害救済委員会に願います。大した額ではないけれども、みんなが少しずつ被害に遭っている場合には、新たな制度もでき上がりつつあるというような被害救済の仕組みについての情報提供も必要だろうと思いますし、大変多岐にわたると思っております。東京都さんが既に実施しておられるようなゲームソフトで子供たちなどにも気軽にいろいろなことを認識してもらえそうな仕組みも大変有効なもので、今後も取り組んでいっていただきたいと思っております。発達度や年齢に応じて親しんでいるものをうまく活用して提供していく必要があると思います。

そしてまた、介護事業者を対象とした研修とか、出前講座、寸劇、いろいろな場を捉えて新入社員の研修などもしていただいているわけですが、そのような人を通してのコミュニケーションの必要性和状況の設定、事業者さんに対してどのような情報提供をしていき、今の社会的規制がどうなっているかということもしっかり認識していただき、また、企業のコンプライアンスの向上の必要もあるのだろうと思います。そういった社会の仕組みを伝えるプログラムであってほしい、消費者教育であってほしいと思っております。

それから、不意打ちによる被害がたくさん起こるわけですが、電話によるセールスとか、突如訪問してくるようなセールスというのはどういう意味があるのか。コミュニケーションをとっていき、自分がサービスを選び取っていく場合に、不意打ちの情報はどのような意味があるのかといったことなども場面場面でうまく盛り込んで、情報とどのようにつき合っているか行動パターンを見直す。消費行動が世界とつながっていることも含めて、ゲーム感覚も必要なのだろうと思いますが、教育の仕組みづくりが必要だと思っております。従いまして、ぜひ専門家の御協力を得て、例えば権利意識などでは、法曹界の方々の情報提供も必要ですし、社会心理、消費者心理の行動パターンについてはそのような見識を持っておられる専門家の方のお力もお借りしなければなりません。もちろん、行政の一線でいろいろ苦労されている方々が具体的に直面している問題の情報をいただけるようなプログラムも必要だろうとあれこれ思っております。消費者団体としても協力できれば、ぜひ今までの経験を活用させていただきたいと願っております。

後藤会長 どうもありがとうございました。

宮崎委員、よろしく申し上げます。

宮崎委員 近々、部会で具体的なプログラムその他の協議がなされるだろうと思いますので、簡単に一言だけ申し上げておきたいと思います。

この消費者教育のアクションプログラムのターゲットは、ここにも書いてあるとおり、高齢者というのは主要なターゲットだろうと思うのです。ただ、高齢者にとっては、この年で賢い消費者になれ、自立する消費者になれというテーマではないだろうと思うのです。では、何か。今の超高齢社会を考えますと、健康というのは決して見落としてはならないアクションプログラムのテーマだろうと感じます。

特に高齢のひとり暮らしのお年寄りの方々をいかに外に出ていただくか。そして、参加する消費者になっていただいて、そういう中から生きがいやら健康やらをつくる。そういう意欲を持っていただくようなプログラムが必要だと思います。部会で具体的に考案していただけたらなと思います。

それから、ちょっとダブってしまうのですが、似たような発言がございましたが、実践的なテーマをどう設定するかということも大切な一つの視点だろうと思います。資料の中にも具体的な取組例として、市町村をモデルにして、ここと様々な団体やら行政やらが連携して行政を行うということが既に表記されておりますけれども、例えば前段で出てきました高齢者の振り込め詐欺などにつきましても、まさしく防犯モデルの町村、あるいはもっと小さな町内会でもいいですけれども、防犯地域の設定をして、その上で、詐欺被害をどこまで減らそうという目的を決めて取り組むことができるのではないかと。そういうことで具体的なアプローチができるわけで、そのような実践的なプログラムが、何よりの消費者教育につながると思います。そういった視点を一つ持って具体的な計画を立案していただけたらというふうに希望しておきたいと思います。

後藤会長 長谷川委員、お願いいたします。

長谷川委員 長谷川でございます。

推進に向けての取組の中で、今お話のありました対象とする世代について御質問させていただきます。

ここには高齢者・若者と述べられています。当然、この方々を対象とするということは非常に理解できるわけですが、小学生とか中学生といった、いわゆる人間としての価値観を形成していく年代に対する取組については余り考慮に入られていないのか、あるいは他のところでカバーしようとしているのかという点につきましてお伺いできればと思いま

す、ここでの対象の中にはないものですから、どう考えられているのかなということが1点です。

国の基本方針においては、体系的な推進ということで、段階ごとにそれにふさわしい教育を行いながら、最終的に、成人になったときに消費者市民、いわゆる市民として健全な価値観を持って社会全体のことを考えて行動できる消費者となることが成長イメージとして描かれていると思いますが、その点について、都の場合、どのようなアプローチを考えておられるのかお伺いできればと思います。

後藤会長 御意見が尽きないようですけれども、時間の関係がありまして、御意見をいただくことは以上にさせていただきたいと思います。

以上の御意見につきまして、都のほうからコメントをいただけたらと思います。

企画調整課長 皆様からいただきました意見については、今後の計画の策定の際などに参考にさせていただきたいと思います。特に消費者の権利等に関する理念的な部分については、消費者教育推進法ももちろんですけれども、都条例でも消費者の権利ということを明確に定めております。そういったものを明確に確立して、消費者市民社会を目指して取り組んでいくということで、今回の消費者教育の理念の重要な部分になるかと思っておりますので、そういうことも十分踏まえて検討させていただければと思います。

説明委員からありましたモデル事業に関する御質問ですけれども、委員もおっしゃったとおり、今、区市町村から申請を受け付けている段階でございますが、こちらの資料6に書いてある例示がモデル事業になるということではありませんが、例えば、高齢者の被害が多いというのは、東京都全体に共通した状況でもございます。今、区市町村で御検討いただいている事業の中には、高齢者や高齢者を見守る介護事業者の方などを対象とした取組というのがあると聞いておりますので、リンクしてくる部分はかなりあるのかなと考えております。

西沢委員の御質問にありました、学生団体ですとか老人クラブですとか、取組の対象者などからの御意見も聞いていくべきではないかというお話でございます。例えば、昨年度なのですけれども、学生さんを対象とした若者向けの啓発を行いました。その後に東京都がつくった印刷物ですとか、その他の東京都の取組の主立ったものについて、学生さんなど若い方から御意見を聞きまして、それを今年度事業を実施する際の参考にさせていただいたりということはやっております。今後も、アクションプログラムを含め、消費者教育ですとか啓発の取組を進めていく際には、協議会という形ではないかもしれないのですけ

れども、対象者の方の御意見はなるべく聞いていくということと、そういった相手方については、ターゲット層に啓発などを行っていく上で重要なパートナーとなる可能性が高いと思っておりますので、御意見を聞くということは今後も積極的に取り組んでいきたいと思っております。

長谷川委員から御質問のありました、小・中学生対象の取組についてアクションプログラムで取り扱うかどうかというのは、また今後の部会等での御意見をいただいてからかと思うのですが、基本的には、消費者教育の推進計画の中には子供から高齢者までということと間違いなく入ってまいります。今の学校現場では、学習指導要領に基づくいろいろな取組が行われておりまして、消費生活行政の担当部門としましては、そこで教員の方にお使いいただける教材ですとか、授業でやりたいのだけれども、専門の講師がいなくて実際にはできないというような場合の専門の講師の派遣ですとか、そういった形で、学校現場での取組がやりやすいように、いろいろな支援をさせていただければと思っております。

そのほか、消費生活センター、あるいは消費生活総合センターとしても、お子さんを対象としてできる取組もあるかと思っておりますので、それは今後の部会の中でいろいろと御意見もいただきながら、推進計画なりアクションプログラムなりに盛り込んでいければと考えております。

主なところはこんなところでよろしいでしょうか。

後藤会長 どうもありがとうございました。

様々な御意見をどうもありがとうございました。

続きまして、審議の進め方等についてお諮りしたいと思います。

消費者教育推進法では、消費者教育推進計画を策定する場合は、消費者教育推進地域協議会の意見を聴取することとされています。そこで、東京都消費生活条例第45条第9項「専門の事項を審議するため必要があるときは、部会を置くことができる」との規定に基づきまして、これから設置していただく部会を消費者教育推進地域協議会として位置づけたいと思っております。

部会において、消費者教育推進計画と消費者教育アクションプログラムの策定についての意見を述べ、その結果を総会に御報告いただくという手順にしたいと思います。

そのような方式を進めることで御賛同いただけますでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

後藤会長 どうもありがとうございました。

それでは、部会として消費者教育推進地域協議会を設置することといたします。

次に、部会で御審議をお願いする委員及び部会長の選任に入らせていただきます。

部会の委員及び部会長につきましては、審議会運営要綱第7の1項及び2項によりまして、会長が指名することとなっております。

私のほうで考えさせていただきました部会委員（案）を配付いたしますので、ごらんいただきたいと存じます。

（名簿配付）

後藤会長 部会委員につきましては、ただいまお手元にお配りしました（案）のとおりでよろしいでしょうか。

（「異議なし」と声あり）

後藤会長 ありがとうございます。

それでは、よろしく願いいたします。

次に、部会長でございますけれども、本日は欠席されておられますが、越山委員にお引き受けいただきたいと思っております。よろしいでしょうか。

（「異議なし」と声あり）

後藤会長 どうもありがとうございます。

本日決まりました部会構成等につきましては、欠席の委員の方々については事務局を通じて御連絡をお願いいたします。

続きまして、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 いろいろ貴重な意見をいただきましてありがとうございました。今後、この部会の中での検討の参考にさせていただきたいと思っております。

それでは、お手元の参考資料「消費生活対策審議会の今後の予定」をごらんいただければと存じます。

事務局では、次のような予定で今後の御審議をお願いしたいと考えております。

まず、部会でございますが、6月と7月に1回ずつ開催し、消費者教育推進計画と消費者教育アクションプログラムについての意見をお伺いし、7月中には策定したいと考えております。

また、消費者教育アクションプログラムの更新についての意見をお伺いするため、来年の1月から2月ごろにも3回目の部会を開催したいと考えております。

総会についてでございますが、10月から11月ごろと考えておりまして、消費者教育推進

計画の策定報告と、具体的な内容は未定でございますが、来年度の審議会への諮問予定事項についての意見交換を予定しております。

なお、次回の審議会の開催につきましては、別途、日程調整の御連絡を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。

これもちまして、本日予定された審議は終了になります。御協力ありがとうございました。

午後3時17分閉会