

第23次東京都消費生活対策審議会  
第4回総会

平成27年5月29日（金）  
都庁第一本庁舎42階 特別会議室A

午前10時00分開会

○企画調整課長 皆様、おはようございます。

開会の前にマイクの使用方法について御説明をいたします。

卓上の赤い丸いボタンを押しますとマイクの電源が入りまして、このように赤いランプがつかますので、御発言の際には、この赤いボタンを押してから御発言いただきますようお願いいたします。

○消費生活部長 まだお越しでいらっしゃらない方もいらっしゃいますが、時間になりましたので始め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山本でございます。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に、軽装による執務など「夏のライフスタイル」の実践をしております。服装等につきましては御理解をいただきたく、よろしくようお願い申し上げます。もし委員の皆様でお暑いようでしたら、上着をとっていただくなど適宜対応をお願いできればと思っております。

議事に入ります前に、本日の出席状況について御報告を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総数は15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、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、よろしくをお願いいたします。

○後藤会長 ただいまから「第23次東京都消費生活対策審議会 第4回総会」を開会させていただきます。

それでは、初めに、小林生活文化局長より御挨拶をいただきたいと思えます。

○生活文化局長 おはようございます。生活文化局長の小林でございます。

後藤会長を始め委員の皆様方には、昨年度からこの第23次審議会に熱心に御議論いただきまして「東京都における今後の消費生活行政の展開について」の答申を始め、東京都の消費生活行政の推進に多大な御支援、御協力をいただきましてまことにありがとうございます。

会議の開会に当たりまして、一言御挨拶を申し上げさせていただきます。

東京都はこれまで、都民の消費生活の安全・安心を守るために、様々な取組を全国の自治体をリードして進めてまいりました。昨年度は、当審議会からいただきました答申をもとに、悪質事業者の取締りの強化に向けた条例改正を行いまして、現在7月の施行に向けまして万全の準備を進めているところでございます。

その一方で、高齢者の消費者被害は高齢社会における深刻な課題でございまして、特に一人暮らしの高齢者が多い東京の状況を踏まえますと、今後の被害の拡大が懸念をされるところでございまして、この課題はやはり都がリーダーシップを発揮して、対策をさらに講じていく必要があると考えております。

東京都では、昨年度策定いたしました「東京都長期ビジョン」におきまして、高齢者の消費者被害の防止に向けて、地域で高齢者を見守るネットワークの構築を政策目標として位置づけるなど取組を進めておりますが、今後は地域や現場の状況に即した、東京の特性を踏まえまして、より実践的できめ細やかな対策が必要となっております。

このため、昨年度、答申と共にいただきました、今後の消費生活行政の展開に関する東京都への提言を踏まえまして、さらに消費者被害から高齢者を見守る取組に係ります東京都の役割と、区市町村等との連携強化のあり方について、本日諮問させていただく予定となっております。

委員の皆様方におかれましては、日頃携わっておられる現場の視点から、あるいはそれぞれ御専門の立場から、御意見、御提案を賜りますようお願い申し上げまして、簡単ではございますが、私からの挨拶とさせていただきます。

どうぞよろしくお願い申し上げます。

○後藤会長 続きまして、人事異動等に伴い、今回新たに委嘱されました委員、専門員の御紹介を事務局からお願いいたします。

○消費生活部長 新たに委嘱させていただきました4名の委員及び専門員の方々を御紹介させていただきます。

お手元の資料1の委員名簿をご覧ください。

持丸正明委員にかわりまして、国立研究開発法人産業技術総合研究所人間情報研究部門首席研究員の西田佳史委員でございます。

笹本勉専門員の後任として、公益財団法人東京都私学財団事務局長の棚田和也専門員でございます。

あとお二人につきましては、本日所用により御欠席ということでございますので、お名前のみ御紹介させていただきます。

間部彰成委員の後任として、東京商工会議所理事・産業政策第二部長の小林治彦委員でございます。

柴田哲委員の後任として、東京都公立高等学校長協会会長の小山利一委員でございます。

東京都消費生活条例第45条第5項の規定に基づきまして、任期は前任者の残任期間となりますので、平成28年5月19日までとなります。

また、本来でございましたら、お一人ずつ委嘱状をお渡しすべきところでございますが、恐縮ながらお手元に配付させていただいております。御了承いただきたいと存じます。

次に、幹事・書記につきましては、資料2の名簿の配付をもって紹介にかえさせていただきますと思います。

以上でございます。

○後藤会長 それでは、議事に入る前に、配付資料の確認を事務局からお願いいたします。

○企画調整課長 企画調整課長の赤羽でございます。改めまして、どうぞよろしくお願いたします。

それでは、資料の確認をさせていただきます。

お手元の会議次第をおめくりいただきまして、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が「都における高齢者の消費者被害の現状と課題」でございます。こちらには別紙がついているA3判のものでございます。

資料4がやはりA3判のもので「東京都消費生活基本計画の具体的施策の状況」でございます。

資料5が「東京都消費者教育推進計画の具体的施策の状況」及び「東京都消費者教育アクションプログラム（平成27年度版）の概要」でございます。

資料6が『『東京都における今後の消費生活行政の展開について』（答申）に係る対応について』。A4判の資料でございます。

その他参考資料といたしまして、お手元にブルーのA4ファイル「東京都消費生活基本計画具体的施策」及び「東京都消費者教育推進計画具体的施策」

「東京都消費生活基本計画（平成25年度～29年度）」の冊子。

また「東京都消費者教育推進計画（平成25年度～29年度）」の冊子。

ピンクの「東京都消費者教育アクションプログラム（平成27年度版）」の冊子でございます。

それに加えて「東京都消費生活条例」改正のリーフレット。

また「逐条解説 東京都消費生活条例」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、お近くの職員にお申し付けいただければと思います。

また、恐れ入りますが、参考資料の基本計画と教育の推進計画の冊子につきましては、次回以降も使用させていただきたいと思っておりますので、終了後はお持ち帰りにならずに机にお残しいただければと思います。よろしく願いいたします。

以上でございます。

○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（1）の「消費者被害から高齢者を見守る取組に係る都の役割と区市町村等との連携強化について」です。こちらは、当審議会に対しまして知事から諮問がございます。小林局長から諮問をお受けいたします。

○生活文化局長

東京都消費生活条例第45条の規定に基づき、下記の事項について諮問する。

平成27年5月29日

東京都知事 舛添要一

記

消費者被害から高齢者を見守る取組に係る都の役割と区市町村等との連携強化について

（諮問書手交）

○後藤会長 続きまして、諮問の趣旨を事務局から説明をお願いいたします。

○消費生活部長 それでは、ただいまお配りした諮問文の裏面をご覧くださいませ。ここに諮問の趣旨を記載してございますので、読み上げをさせていただきます。

諮問事項

「消費者被害から高齢者を見守る取組に係る都の役割と区市町村等との連携強化について」

## 諮問の趣旨

都内の高齢者からの消費生活相談件数は年々増加傾向にある。東京では、今後、高齢者の単身世帯や、高齢者夫婦のみの世帯の増加が予測されている。

一人暮らしや夫婦のみ的高齢者は、周囲の目が届きにくく、地域でも孤立しがちなため、悪質事業者を狙われ被害に遭いやすく、被害に遭った場合も発見が遅れ、被害が拡大する懸念がある。

このような状況から、昨年度、審議会から、高齢者の身近でサービスを提供する区市町村において福祉部門の見守りネットワークが形成されている場合も見受けられるため、これらのネットワークに消費者被害防止の観点を付加するなどの連携を実現し、高齢者の消費者被害の防止に向けた対策を積極的に取り組むべき旨の提言をいただいたところである。

また、都としても昨年度策定した「東京都長期ビジョン」において、高齢者の消費者被害の防止に向けて、地域で高齢者を見守るためのネットワークの構築を政策目標として位置付けたところである。

これらを踏まえ、今後、消費者被害から高齢者を見守る取組に係る都の役割と区市町村等との連携強化について諮問するものである。

以上でございます。

○後藤会長　ここで小林局長は、他の公務のために退席をされます。

(生活文化局長退席)

○後藤会長　それでは、ただいまから審議に入ります。諮問の趣旨は先ほどのとおりですが、審議に当たり、都における高齢者の消費者被害の現状と課題について、事務局より説明をいただきます。

○企画調整課長　それでは、御説明をさせていただきます。

お手元の資料3「都における高齢者の消費者被害の現状と課題」をご覧ください。

まず、こちらの資料では、左側で「1 高齢者の消費者被害を取り巻く状況」を御説明させていただいておりまして、右側でそれに対する区市町村の取組、また東京都の取組等を御説明申し上げております。

順番に、左側から現状を御説明いたします。

「(1) 増加する高齢者からの消費生活相談件数」でございます。高齢者というのは、こ

の場合60歳以上です。グラフにございますように、相談件数は年々増加の傾向にございまして、全相談件数に占める割合も3割を超えているという状況でございます。

また、平均契約金額も高齢者は他の年代と比べまして高い傾向があります。具体的に申し上げますと、60歳以上の高齢者被害は211万円ですが、59歳以下の相談に関する平均契約金額は117万円でございますので、およそ100万円程度の契約金額の高さがかえるところでございます。

「(2) 都の高齢世帯の現状と将来予測」でございますが、こちらは平成22年の国勢調査をもとに将来予測を推計しているものでございまして、東京都の65歳以上人口と総人口に占める割合のグラフを見ていただきますと、平成22年は高齢化率と言われているものが20.4%のところ、平成47年には、およそ30%に届くということでございます。

高齢世帯というのは、世帯主が65歳以上の世帯を指しますけれども、都の高齢世帯のうち「単独世帯及び夫婦のみ世帯」の世帯数の状況でございますが、平成22年はおよそ115万ですが、平成47年になりますと170万世帯を超えると予測されております。

全世帯数と比較いたしますと、平成22年は全世帯数が638万ですので、その中で今、申し上げました115万が占める割合というのは18%でございますが、平成47年に全世帯数は682万に増加すると予測されておりました、そのうちこの170万の世帯が占める割合が25%となっております。

また「(3) 高齢者の消費者被害に関する調査からみる悪質商法被害経験」についてでございますが、こちらは私どもの部署で平成26年3月に、老人クラブ連合会の御協力をいただきまして、70歳以上の高齢者に調査をしたものでございます。こちらでは、高齢者に多い消費者被害の中から、5つの悪質商法をご説明したうえで、60歳を過ぎてから催眠商法、利殖商法、点検商法、次々販売、架空請求のいずれかの被害に遭った経験についてお聞きしたところ「被害にあったことがある」とお答えの方が6%、「被害はないが、請求又は勧誘されたことがある」という方が30%を超えておりました、約4割の方が何らかの被害の危険に遭遇しているという結果でした。

「被害にあったことがある」と答えた方(189人)のうち、被害後どのようにしたかということをお聞きしたところ、「何もしなかった」という方が約5割となっております。何もしなかった理由といたしましては「自分にも責任があったから」と答えた方が6割を超えているという状況でございました。

また、請求または勧誘されたにもかかわらず被害に至らなかった理由をお聞きしたところ、「その商法の手口を知っていたから」という方が3分の2を超えた状況でございました。

これらのことから、この調査では請求または勧誘されても被害に至らなかったというのは、その手口を知っていたということが最も高いという結果でございますので、その手口を紹介する普及啓発の重要性が認められております。

また一方で「被害にあったことがある」と答えた高齢者の半数以上が「何もしなかった」ということで、その理由が「自分にも責任があると思ったから」ということから、やはりなかなか表面化しにくい現状が見てとれまして、こういった被害の防止・早期発見には、高齢者の身近にいる方々の協力が必須であると思われまます。

こういったことから、この機能的・組織的に高齢者を消費者被害から守るためには、日常的な高齢者の見守りネットワークというものが不可欠ではないかと思われまます。

そういったことを踏まえまして、右側は「2 高齢者の消費者被害対策の現状と課題」でございます。区市町村の取組状況を行政レベルで調査したものです。

高齢者の見守りネットワークの中で、「高齢者の消費者被害防止に係る取組を実施している見守りネットワークが設置されていますか」ということを各区市町村にお聞きしたところ、消費者部門でそういったネットワークを構築しているところが2市、福祉部門で高齢者見守りネットワークを構築している区市町村は23区市。また、消費生活部門、福祉部門双方でネットワークを構築し連携を図っているところが7区市という状況でございました。

それぞれのネットワークの取組例といたしましては、介護事業者等、発見された方から消費生活相談部署への通報ですとか、見守りを担っている民生児童委員、町会・自治会の方々に対する講座の実施、また消費者被害防止に係る注意喚起、普及啓発等が行われている状況でございます。

「(2) 高齢者見守りネットワークの消費者被害防止に係る課題」といたしましては、まず消費生活部門だけのネットワークの構築というのはかなり困難性が高い。また、福祉部門の見守りネットワークに消費者被害防止の視点を取り組んでいただく際の課題といたしましては、福祉部門が主に目的としている生命安否確認ということに比重が置かれておりまして、消費者被害防止という重要性がなかなか認知されていない点がございます。

また、生命安否確認というのは、外見的に新聞がたまっているとか、洗濯物が干しっ放しとか、そういったところで発見がされやすいのですけれども、消費者被害というのはや



はり家の中に入って、いろいろなものをたくさん買わされているとか、不要なリフォームをされているとか、そういう状況を確認しないとなかなか発見が難しいという現状がありますので、そういったところで、この生命安否確認と比べて消費者被害の状況の確認が難しいという点が挙げられております。

このような状況から、区市町村の高齢者の見守りネットワークというのは、ネットワークの形態もさまざまな状況でございますし、また取組内容ですとか連携方法もかなり多様であるということがわかってきておりますので、そういった地域の実情に合わせた展開が必要なのではないかと考えております。

「3 東京都の高齢者見守りネットワークに係る取組」といたしましては、先ほど局長の挨拶でもございましたが、昨年策定いたしました「東京都長期ビジョン」におきまして、高齢者が安心して消費生活を送ることができる社会を実現するために、高齢者の見守りネットワークの構築を政策目標として位置づけております。

こちらは次のページをおめくりいただきますと、別紙といたしまして「東京都長期ビジョン」の抜粋をお付けしております。

政策指針10の「日常に潜む危険や犯罪から都民を守る、安全・安心の確保」といったところで、将来像としては、四角で囲ってあります一番下の「悪質事業者を市場から排除する社会環境が整備され消費者の安全が確保されるとともに、誰もが正確な情報に基づいて商品やサービスを主体的に選択・購入し、安心して消費生活を送ることができる社会が実現している」というのが将来像でございます。

これに対する政策目標といたしましては、次のページの一番上の枠で囲んだところにありますけれども、高齢者の消費者被害防止の見守りネットワークの構築といったところで、2024年度に全区市町村という政策目標を掲げたところでございます。

資料3にお戻りいただきまして、3の2番目の○でございますけれども、こちらでは介護事業者や民生・児童委員など、高齢者を見守る立場の人を対象に、高齢者が被害に遭いやすい消費者トラブルや被害発見のポイント、対処方法などを内容とする出前講座を実施しておりまして、平成26年度は200回行っておりまして、平成27年度は300回に拡大して実施する予定にしております。

また、見守りネットワークの先進的な事例集を作成いたしまして、各区市町村の御参考になるように紹介をしていくということを27年度新規事業として取り組む予定にしております。

また、見守りネットワークを補完するような位置づけになりますけれども、各家庭を訪問して配送等の業務を行う事業者と連携した消費者被害防止に向けた情報提供を実施する取組を平成27年度試行として実施をして、検証を行いまして、次年度以降につなげたいと考えているところでございます。

こういった背景から、諮問事項といたしましては「消費者被害から高齢者を見守る取組に係る都の役割と区市町村等との連携強化について」ということでお願いしたという状況でございます。

以上でございます。

○後藤会長 ありがとうございます。

今回の諮問事項に関する具体的な審議の進め方につきましては、後ほどお話ししたいと思いますが、本日は審議会に諮問をいただいたということで、ただいまの御説明を踏まえて、諮問内容について御意見等をお願いいたします。

よろしく申し上げます。

○中村委員 東京都議会議員の中村ひろしと申します。

幾つか思ったことを言わせていただきます。

たまたま最近、私が受けた相談の中で、決して単身の世帯だけの問題ではなく、御家族がいらっしゃっても被害に遭っていた方がいました。家族がいないのかと思って、よく聞いてみると、御家族はいるのですけれども、昼間にお勤めに行ってしまう間にそういうことがあって、恐らく何かの契約書に判こを押してしまって、家族に言えなかったのだらうと思います。こちらに相談が来たので、単身世帯や夫婦のみ世帯という問題は深刻ですが、余り絞り過ぎてしまうと家族がいる方の被害が防げなくなってしまう可能性もあるので、高齢者全般の問題と言ったほうが良いと思います。

あと、相談件数も増えているということなのですけれども、実際どれだけ起きていて、そのうちどれだけ相談につながっているかという問題もあると思います。その方も地元の消費者センターがあるということを知らなかったのだから来たということもありました。被害を受けている件数と相談につながっている件数が必ずしもイコールではないのではないかとこともよくよく調査してみないといけません。本当に埋もれてしまっている問題もあるのではないかとことも危惧されますので、そういったことも気にし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す。

ほかに何かございますでしょうか。

よろしく申し上げます。

○上村委員 上村でございます。

東京都総人口の2割を平成22年度で占める65歳以上高齢者が、私はどのような資産を所有しているのかということ一度お調べをいただくとありがたいなと思うのです。東京都と申しましても、区市町村で所有している資産の状況などは非常に違うのではないかと。私の大学は千代田区と町田市と、2つキャンパスがございますけれども、一人暮らしの高齢者といっても千代田と町田では随分状況が違うように思われます。今、老人ホームなどに入られる高齢者も多いというところから、一括してしまわず、少し地域ごとの状況をお調べいただいて、それに合わせたネットワークづくりを支援していただくとありがたいなと感じました。

以上です。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

ただいまの御意見に関しては、都から何かコメントはありますでしょうか。地域ごとの状況の把握ということが現状どうなっているかとか、あるいはそういうようなことがもしあれば。

○消費生活部長 今、お話しいただいた地域ごとの特性というお話で、切り口としては確かに地域ごとに資産の構成が違う可能性もあろうかと思いますが、資産保有状況について我々のほうでどこまで調べられるかというのは、ちょっと検討してみないとなかなか難しいと思うのですが、お話のように地域によって特性が異なっておりますので、その辺は現在、区市町村へのヒアリング等も進めておりますので、その中で地域の実情も伺いながら、そこに合わせたネットワークの構築の仕方を考えていかなければいけないなと思っております。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

それでは、ほかに。

よろしく願いいたします。

○井上委員 コメントです。

資料3にあるように、まさに右側の真ん中の「地域の実情に合わせた」、あるいは3つ目の○で「先進的な事例集を」と書かれていて、結論として言うと、モデルケースはさまざまバリエーションはあると思いますけれども、それを1個でも2個でもつくっていただき

たいというのがコメントです。

やはり基本的に成熟社会になって、また国も自治体も財政のこういう状況の中で、自立した消費者をつくっていくというのが一番基本なのだろうとは思いますが。ただその一方で、そうは言っても、そもそもなかなか自立が困難な方が、現実に高齢化社会の中において存在していらっしゃることも実態だと思います。もちろん家族というのもあるのでしょうか、当然そうなのですから、自立困難な方をサポートする体制を地域でどうつくっていくのか。そこには当然行政もありますけれども、NGO、あるいは民間事業者。こういったものをどう巻き込んでいくのかということが大事なだろうと思っています。

その際、民間を巻き込むといったときに2つ留意点があるのかなと思っています、1つは、企業、民間というのは、もちろん社会貢献は大事ですが、やはり基本は利益を出して、そこで税金も払い、それから給与も当然払って、そういう経済活動をしていくというのが一番のミッションですので、そういうミッションを持つところがこういう社会貢献をする上でどういうインセンティブなりどういうサポート体制をつくり上げるとそれらがプレーヤーとして担い手になり得るのだろうかということ。

もう一つの、これは民間だけではないのかもしれないのですが、民間で実際にこの3の4番目の○で、配送等を行う。ロボットが配送するわけではなくて、やはり従業員も生身の人間なわけですね。そうすると、その企業に対して、あるいはこれは企業でなくてもNGOでも行政でも同じですが、何でもお願いすればいいのだという、当然そのしわ寄せや負担は従業員に来てしまう。ここがなかなか悩ましいところなのだろうと思うのです。

したがって、この従業員のところに無理がない形にどうしていくのだろうか。これは言葉で言っているとなかなか難しいのですが、恐らくこの27年度試行でされているようなケースとか、あるいはその上の見守りネットワークの先進的な事例集。こういうことを探っていく中にいろいろなヒントがあるのではないかなという気がしております、したがって、そのモデルケースをつくっていく、そういう過程の中にこの27年度の試行、あるいはこの事例集。こういったものから得られるヒント、あるいは成功も失敗もあるのでしょうか、そういうところをぜひフィードバックしていただければありがたいと思います。

以上です。

○後藤会長 ありがとうございます。

ただいまの御意見は、今後の取組のための御教示をいただいたということでよろしいでしょうか。

それでは、矢野委員よろしく申し上げます。

○矢野委員 2つほど意見があります。

1点目は、今回は高齢者の見守りということですが、国のほうでは広く地域の見守りということで、高齢者とあわせて障害者も対象にしていると思います。今回の場合は高齢者といってもさまざまな状況の方がいらっしゃるわけで、障害者視点も入れて検討していく必要があるのではないかと思いますので、いろいろなデータをそろえながら、その辺の検討が必要かなと思います。それが1点です。

2点目ですが、別紙の右側にありました、いわゆる高齢者の見守りネットワークの構築ということで、2014年度に全区市町村を目標としているということですが、今回の諮問事項の検討に当たっては、都の役割と区市町村との連携強化のあり方の中に2024年度の全区市町村のネットワークの構築ができることを見据えた上での手だても提言する必要があるのかなと思っております。

あわせて、国のほうで消費者安全法が改正されて、協議会等が位置づけられましたけれども、この辺の関連性をどういうふうに都が区市町村にサポートしていくのかとか、区市町村がどう活用していくのかという提言もあわせてしていく必要があるのではないかなと思っております。

以上です。

○後藤会長 ありがとうございます。

今のことについて、都のほうから何かございますか。現時点で何かお答えできるようなことがあれば。

○消費生活部長 いただいた意見を踏まえて、検討させていただければと思っております。

○後藤会長 ありがとうございます。

それでは、河村委員よろしく申し上げます。

○河村委員 ありがとうございます。

高齢者を消費者被害から守るという視点の中に、悪質商法の対策ということなのですが、それだけではなくて、例えば製品事故という視点も入れたほうがいいのではないかというのが私の意見です。

例えば、危険なりコール製品などを情報が届かずに使い続けていて発火する、火事にな

るといふことは、高齢者であれば情報が届きにくいですし、ネットなんかを見て情報を得ることもなかなか難しいということであれば、これも消費者被害ですので、この見守りネットワークの仕組みをこれから考えていくことになると思うのですが、この仕組みがそれを消費者の取引被害だけではなくて、そういうことにも生かすことができると思うのです。

製品事故、リコールに対してまた別な仕組みとなりますと大変な人員にもコストにもなりますけれども、いろいろなこれから考えようとしている仕組みは、取引被害だけではなくて、冬の季節であれば、今、暖房製品がリコールになっていますけれども、この家にないかということとは型番を見ればわかりますので、そういう視点も入れていくことによって、より被害から高齢者の生活を守れるのではないかと考えます。

○後藤会長 ありがとうございます。

これについては、都の御見解が何かありましたら、よろしくお願ひいたします。

○消費生活部長 御指摘いただいた点は、非常に重要な点だと我々も認識しております。

可能であれば、そういったことも組み込んでいけるといいかなと思うのですが、区市町村のネットワークの実態なんかも踏まえながら、余り過度なものを要求してもできないこともありますので、まずしっかりした土台をつくっていくことも大切かなと思っておりますが、御指摘の点は重要な点だと思っております。

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す。

よろしくお願ひします。

○飛田委員 ありがとうございます。

全体的な見守りのネットワーク、福祉部門等とも連携していくことは以前から望んでおりましたことですので、大変期待をしております。

事業者の方との連携について、私は1つお願ひしたいこととしては、折り込みチラシ等、新聞の販売店がさまざまな広告を大量に新聞の中に入れてまいります。高齢者の中には、そういうチラシの中から情報を得て悪質な被害に遭ってしまうということもありますので、そういう点では、広告審査の対象から漏れやすい折り込みチラシ等も、販売店をこのネットワークの中に巻き込んでチェックしていただく必要があるのではないかと一つ思っております。

もう一点としましては、東京都でいろいろな調査をなさって、それを踏まえて施策を展開されているということはすばらしいと思っておりますが、不意打ち訪問とか不意打ちの

電話。そういう私たちが日常的な中で、心の用意がないときに受け取るような情報に対してどのように対処しているか。これは高齢者の方も含めてなのですけれども、私たち自身の中に心構えが欠如している場合が多いのではないかと思います。

例えば怪しい情報をもたらされたときに、不意打ち情報だなということをおあらかじめ知っていれば「ああ、来たな」という身構えができるのではないかと考えておりますので、そういう点では不意打ちの情報等との接し方、電話を含めて、あるいはネットも含めてかもしれません。また、テレビのコマーシャルなんかも不意打ちに近いものがありまして、今から30分以内ならばこのようなサービスをつけるというような情報提供が頻繁になされております。こういう情報は、買い急がせるという意味ではまた景表法にも抵触するのではないかと考えておりますけれども、そういう不意打ちのうまい情報に対する調査等も全体計画の中に入れていただけたら助かると思っております。

以上です。

○後藤会長 ありがとうございます。

よろしく申し上げます。

○宮阪専門員 金融広報委員会の宮阪でございます。

質問です。改正消費者安全法に基づきまして、消費者安全確保地域協議会を地公体レベルで設置することができるかとされているかと思うのですが、資料3に書かれています2市であるとか23区市、7区市等々ありますけれども、いわゆる区市町村レベルで地域協議会は全ての区市町村で設置される予定として記載されているのか否かを教えてください。あるいはどのくらい設置される予定で考えられているのか。

もう一つ、東京都において地域協議会というものが設置される予定なのか、否かといった点も教えてください。多分、議論の出発点になると思っておりますので、教えてください。

○企画調整課長 消費者安全確保地域協議会は、消費者安全法の改正により設置されることとなりますが、消費者安全法はまだ施行されておられません。平成28年6月までの期間に施行日が決まるとされておりますので、私どもは28年4月施行といろいろな面から推測はしているのですけれども、そういったことで、現在はまだ消費者安全確保地域協議会は存在しないものですから、区市町村等含めて設置しているところはございません。何らかの変わる組織体なり、協議会などを設置しているところは複数箇所あるかと思うのですが、そういう区市町村がこの消費者安全法に基づく確保地域協議会に移行するかどうかというところはまだ全くわからない状況です。

○後藤会長 よろしいでしょうか。

よろしく申し上げます。

○池本会長代理 池本でございます。

資料3の中で、先駆的な事例を調査し、事例集をつくって区市町村に提供するとあります。その先駆的事例をできるだけ幅広く集める必要があると思うのですが、私はそのもう一歩先に、やはり人づくりをしっかりと視野に入れるということを検討の視点に置くべきだと思うわけです。

人づくりというものは、いろいろな観点の人づくりがあるのですが、特に5年前に消費者庁ができて、消費生活センターを整備せよというころには、相談員を確保して配置すればよいというところでしたが、今度、地域のネットワークをつくるとなると、職員が本気で動いてコーディネート役として他の部門に食い込んでいたり、働きかけていたりということが必要になります。

そうしたときに、これまで活性化基金が入って、それを活用してということはできましたけれども、職員が動くとなったときに、職員はこの5年間ふえているのかどうか。余りふえていないのではないか。そういう中へいろいろな新しい、この事業をやれ、あの事業をやれというのが入って、職員さんが動けるだけの配置が十分確保されていないとか、あるいは何をやっていいかというときに、職員に向けた研修の機会をもっともっと確保するとか、これまでは消費生活相談についていろいろ協力したり、あるいは広報したりというのがどちらかというと中心的な役割であったところ、非常に重要な、職員さん自身が中心になる活動だと思います。それが1点。

それから、東京都で消費者リーダーの養成講座というのがありますが、都では養成をしておられるけれども、それが区市町村にそれぞれ情報が伝えられ、区市町村がそういう方を活用しているのかと見ていくと、非常に不十分なのではないか。出前講座という、職員さんか相談員の方が行って出前講座をやるというのがこれまでの作風だと思うのですが、それだけでは到底足りない。もっともときめ細かに幅広く多数回やっていくとなれば、そういった市民講師を養成することが必要になると思うのです。

先駆的な例の中には、区で独自に養成をして、派遣をしてというのものもあると思うのですが、そこまでできない区市町村に対しては、東京都で養成した方を区市町村で活用してもらおうとか、そういうふうな人づくりを区市町村で頑張り、あるいは東京都がバックアップするという視点も含めて、これは今後やっていく検討課題としてということなのです。



それから、その人づくりをするときに、先ほど河村委員がおっしゃったことにもつながるのですが、今回は高齢者の見守りということですが、消費者問題というと、それだけではない。製品安全もあれば、食品表示もあれば、あるいはインターネットの取引被害もたくさんあるわけで、そうすると、地域の中で活動する人づくりということでは、高齢者被害が当面の第一の課題だとしても、その先、消費者問題全般を取り組める人を育てるということまで視野に置きながら、まずはその第一歩としてどういうことをやるかというふうに議論していけたらいいのかなと思います。

以上です。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

村専門員、よろしくお願いします。

○村専門員 高齢者の見守りネットワークというのは、実際にネットワークづくりに直接取り組むというのは、東京の場合だったら特別区がありますから市区町村なのだろうと思うのです。

市区町村が高齢者の被害を防止するためのネットワークを構築していくときに、自治体によってどういう地域にどういう高齢者がどんな形で住んでおられるかというのは多分、自治体によって千差万別でしょうが、それはその基礎自治体が把握できているはずだと思いますので、どこにどういう方たちが住んでいて、どういう取組をしていくべきかという課題は市町村でつかんでもらう。東京都は広いので、東京都にそこまでつかんで対応をということは難しいと思いますし、やる必要もないかなと私は思っています。

各市町村が、またこういう見守りネットワークをつくっていくときに利用できる社会資源みたいなものも、昔からある下町と新興住宅街では全然そういうものも違うと思いますし、やはり今まである社会資源みたいなものを掘り起こして、生かせるものは生かしていくような工夫も基礎自治体でやっていただかなければいけないことなのではないかと思うのです。

そう考えると、市区町村できちんといろいろな取組をこれから前向きにやっていただく。それで、安全法も平成28年に施行になれば、被害防止のために国のほうでいろいろなこともまたしていただけることもあるし、東京都からしていただけることも出てくるかもしれないので、そういうことも踏まえて、前向きに、積極的に議論していくというのは今、非常に重要かなとは思っただけけれども、ただそのときに考えなければいけないのは、中心的に地域ネットワークをつくっていただく主体は市区町村だ。そこに対して、東京都がど

ういう支援とか枠組みの提供ができるかということなのではないのかなと従来から私は思っています。

人づくりであるとか、ほかの成功例の紹介であるということはそのとおりなのですが、それ以外に何か東京都のほうが市区町村で取り組むときに当たって、提供できるツールというものが有り得るのか。もしそうだとすれば、どういうものが都にできて、どういう形で提供すればうまく使ってもらえるのかという議論をぜひしていただきたいなと思います。

もう一つ、資料3にあります、先進的な事例集の作成をして紹介するのは大変いいことだと思うのですが、こういう情報提供的なものと、なかなかそういう取組をつくり上げていくときの苦労とか工夫とか、また続けていくのがすごく大変だと思うのです。続けていくときの課題だとか、いろいろそういうことがあると思うのですが、そういうリアルな体験を共有していくことがすごく大事だと思うので、東京都下の自治体がそういう情報共有をできるような交流できる場所をぜひ東京都で定期的につくっていただくような工夫も今回の検討で進めていただければありがたいかなと思います。

以上です。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

御意見をいただいておりますが、特にコメントを挟まないで御意見をたくさん出していただいて、都のほうとして参考にさせていただくという形でよろしいでしょうか。

では、意見をお出してください。

里吉委員、お願いします。

○里吉委員 私も今の村専門員の意見と全く同じなのですが、ここに今回諮問いただいた中身が高齢者を見守る取組に係る都の役割と区市町村等との連携強化ということで、基本は一番身近な自治体がどれだけ取り組めるかということと、東京都がどういう役割を持ってこの消費者被害から守るかということだと思うのです。

私も議員として相談に乗りながらいろいろ考えているのですが、例えば、今、私の住んでいるところが世田谷区なのですが、世田谷区はすごく消費者教育も力を入れていて、ひとえの会という会があって、登録して、消費者教育のためにいろいろなところに出かけて行って、お話をし、それもすごく工夫をして、皆さんにわかってもらう努力を日々研さんしながらやっているグループがあって、私にもわか勉強なのですが、既に平成22年の消費者団体情報交流集会で、池本委員も出ておられましたけれども、そこで交流も

されているのです。

多分、これはどこまで先進的と言える場所なのかわからないですけれども、それなりに先進自治体だと思うのです。だけれども、では被害が少ないかといえば、そんなことはない。新たな商法もどんどん出てくる。今、民生委員の方が地域を回っていたりだとか、それから福祉部門で言うと介護予防ということで、それぞれの地域に地域包括支援センターという介護保険の役割を担っているところがあるのですけれども、そこが一番見守りが必要な高齢者と結ばれているのですけれども、そこに消費者生活の相談まで投げられるかという、民生委員の数も足りなかったり、抱えている高齢者の方が多かったりして、なかなかそこだけでは支え切れないという声もう既にでてきているわけです。

それから、認知症高齢者の数も、これから高齢者人口がふえるというだけではなくて、その中の75歳以上の割合がどんどんふえていくということで、認知症高齢者の数もふえていくということが予想で出ている。それから、一人暮らしもふえていくという予想も既に出ているということで、どうやってそういうところもうまく使いながら地域ネットワークの中で高齢者を見守るかというのは、既存のものを使うというだけではなかなか難しいのではないかなというのが実際のところなのです。

それで、世田谷区は地域包括支援センターも27カ所あるのですけれども、それでも手が回らないという状況で、介護保険も介護の要支援1、2という方がこれからヘルパーさんの手を離れて、民間のボランティアさんに行くという話になっているので、その民間のボランティアさんにそこまでお願いできるかという話もあったりするので、そこはやはり福祉部門の現状もよく踏まえた上でそことの協力をしていかないと、せっかくつくっても絵に描いた餅になってしまうのではないかなというのはすごく心配なところなのです。

私自身も、だから、どういうふうに頼んだらいいのかというのはいろいろな例を、私自身も勉強してみたいと思うので、先進事例はぜひ集めていただきたいと思うのですけれども、その先進事例のところでも詰まっている問題についても、ぜひ掘り下げて考えていく必要があるのではないかなと思います。

ですから、東京都の役割というのは、本当に区市町村に頑張ってもらいたくためにも今まで以上のものが、一皮むけたというか、もう少し大きなものが必要になってくるのではないかなと。

済みません、まとまっていないですが、そういう意見です。

○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 先ほどからリソースの問題、マンパワーの問題が結構制約になるのではないかという御指摘が出ていますが、そのとおりだと思います。里吉委員や池本委員がおっしゃったこととも共通するのですけれども、この先、高齢者がふえていくなれば、行政と若い世代だけでは財政的にもとても支え切れない状態になっていくと思いますので、地域の中で自分の近所の人たちの面倒を見てくれるという役割の人をつくって、ちょっとお金を払うか何かして頑張ってもらえるような仕組みをつくっていただくことが必要なのではないのか。

60歳以上を高齢者というのは、私もあと数年だと思って感慨深く見ていたのですが、60代では、まだまだ元気な人もたくさんいるし、インターネットを駆使し、いろいろな情報を持っている人もたくさんいるはずです。新たな被害の情報もお持ちでしょうし、訪問販売でこんなものが回ってきた、自分はもちろん断ったけれども、あそこのおばあちゃんは大丈夫かなと知らせに行き行ってあげるような役割。そういう人がいるといいなと思うのです。

御議論を伺っていて、見守られる側とされている高齢者が何を考えているか、何を望んでいるかというのがこの資料からはまだ見えてこないなと思っておりました。区市町村の事情がさまざまであるのと同様に、高齢者の事情も、考えていることも、望んでいることもさまざまだと思いますので、高齢者が何を望んでいるかというのも調べていただく。被害にどれだけ遭っているかということだけではなくて、被害に遭わない高齢者がどんなアイデアを持っているかといったことも考えに入れていただければと思います。

東京都の役割の一つとして、そういう地域のリーダーというか、核になる方を育てていらっしゃるような区市町村の実例があれば、ぜひ先進事例として他の区市町村に御紹介いただきたいと思います。また、新興住宅地など隣近所のことを余りよく知らないという地域もあると思います。そういうときにネックになると思われるのが個人情報の取り扱いの問題です。行政が持っている、あそこに一人暮らしのおばあちゃんがいるという情報は、地域の人であっても軽々に開示するわけにはいかないということで、多分すごく制約がかかっていると思うのです。そこを少し緩和していただくような仕組みづくりは、東京都さんがリーダーシップを発揮していただければいいかなと思います。

以上です。

○後藤会長 ありがとうございます。

今の御意見の中に御質問が1点、核となる人づくりのところで、現状はどうかというお話がありましたので、簡単にそこだけコメントをいただけたらと思います。

○沢田委員 今ここでということでも結構です。

○後藤会長 よろしいですか。

○消費生活総合センター活動推進課長 消費生活総合センター活動推進課長の江寺でございます。

核となる人づくりということであれば、先ほど池本先生のご発言にございましたけれども、消費者問題マスター講座という講座を開催しております。この講座は体系的に消費生活関連の知識を学んでいただき、地域や職場などでの消費者教育等の推進について中心的な役割を担い、活躍していただくという講座でございます。

それから、高齢者見守り人材向けの講座を通年、開催しております。この事業は、地域の高齢者見守りネットワークのメンバーや既に介護事業者等々にお勤めの方などに受講していただき、高齢者の消費者トラブルを早期に発見していただくことを目的にした講座でございます。

以上です。

○後藤会長 ありがとうございます。

長谷川委員、よろしく申し上げます。

○長谷川委員 A C A Pの長谷川でございます。

「3 東京都の高齢者見守りネットワークに係る取組」の4つ目の○で、配送等の業務を行う事業者と連携した消費者被害防止に向けた情報提供の実施を今年度試行されるというところでございますが、日常、コンタクトをとれるような事業者が、このようなネットワークに加わっていただくということは非常にいいことですし、うまく進めていただきたいと思いますのですが、ともすれば見守りの知見に乏しい事業者がこのような活動に入るとなると、事前の準備といえますか、それなりの仕組みづくりが重要ではないかと思えます。

例えば、どういう家庭を対象にするのか、ここに110万世帯とありますけれども、その中でその業者がどこの家庭を対象とするのかという情報とか、どういうポイントをチェックして情報を入手し伝えなければいけないのかということなども明確にしておく必要があります。配送業者の方は全くそのような訓練はされていないわけなので、必要なチェックポイントのすり合わせも当然必要でしょうし、何か異変を感じた場合にどこに連絡し、連絡を受けた者がどのようなフォローをするのかという対応スキームをかなり事前に詰め

ておきませんと、単にやっってくださいというだけでは効果的な対応とはならないと思います。

どのレベルの被害防止に向けた活動を行うのかについては、事前にしっかりと組み立てられて、パートナーとしっかり打ち合わせをする。私の意見としては、最初から余り広範囲にやらないで、どこかの地区でそのような試験的なスキームをやってみて、かなり期待通りに回るという状況になったところで横展開をするような進め方が効果が上がるのではないかなという感じがしております。

以上です。

○後藤会長 どうもありがとうございました。

さまざまな御意見をありがとうございました。

それでは、今後の審議の進め方についてお諮りしたいと思います。

今回の諮問については、専門的事項を短期間に集中的に審議し、答申することになると思います。総会の場で、全員で審議を重ねるという方法はなかなか難しいかと思われま

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認めるときは、部会を置くことができる」という規定に基づき、新たに部会を設置し、この部会が中心となって審議を行い、その結果を総会に御報告いただき、最終結論は総会で決定するという進め方にしたらいかがかと考えます。

そのような方式で審議を進めることに御賛成いただけますでしょうか。

よろしいですか。

(「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。

それでは、部会を設置して審議を進めるということにしたいと思います。

次に、部会で審議をお願いする委員及び部会長の選任に入ることにいたします。

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

これから部会委員(案)を配付いたしますので、ご覧いただきたいと思います。

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 どうもありがとうございます。

では、よろしくお願いいたします。

次に、部会長ですけれども、部会長は会長代理の池本委員にお引き受けいただきたいと  
思います。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、池本委員から一言御挨拶をお願いいたします。

○池本会長代理 池本でございます。

ただいま皆様から、この新しい取組について部会で検討しなければならない課題が本当に幅広く、いろいろな課題を御発言いただきました。私が想像していたよりももっとももっと幅広い、いろいろな論点があるのだなということがわかりましたし、それだけ今、高齢者の見守りネットワークということ区市町村にきちんと広げて機能していくということが大事なのだということを確認することができたと思います。

これから先駆的な事例を、情報をたくさん集めるだけではなくて、それが本当に機能するために何が課題なのか。皆さんから出された着眼点を活用して、機能していく制度として、人づくりもですし、それぞれの地域の中の社会資源をどう発見してつなげていくかということを含めて、いろいろな課題をこの部会委員の皆さんと協力してやっていきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたしますと思っております。

○後藤会長 ありがとうございます。

本日の総会で委員の皆様からいただいた御意見については、今後の部会での検討の際に参考にしていただけたらと思っております。

あわせて、昨年度、第1回審議会総会で設置した検討部会ですけれども、昨年12月に「東京都における今後の消費生活行政の展開について」に対する答申を行い、本日新たな諮問について部会を設置したところですので、検討部会とその小部会は本日をもって廃止ということにしたいと存じます。

検討部会及び小部会において、答申に向け熱心に御議論いただきました委員、専門員の皆様につきましては、まことにありがとうございました。

また、専門員であります齋藤専門員、朽原専門員、村専門員は、昨年度の諮問の専門事項の調査ということで御着任いただいておりますので、本日をもって御退任となります。

重ねてお礼を申し上げます。ありがとうございました。

本日決まりました今後の部会構成等について、欠席の委員の方々には事務局を通じて御

連絡をお願いしたいと思います。

それでは続きまして、今回の諮問事項等の審議スケジュールについて、事務局から説明をお願いいたします。

○企画調整課長 それでは、審議スケジュールについて御説明いたします。

ただいまお配りいたしました「消費生活対策審議会の今後の予定」をご覧ください。

詳細は池本部会長と御相談しながらということになりますけれども、大まかなスケジュールといたしましては、本日5月29日が第4回総会でございますので、この後、部会において3回程度の議論を重ねまして、中間のまとめ（案）の策定をお願いいたします。

その中間のまとめ（案）を9月の第5回総会において、御審議いただきまして、総会で中間のまとめ案を策定いただきます。その中間のまとめ（案）に対しまして、都民からの意見募集、パブリックコメントを実施いたしまして、そのパブリックコメントの御意見をもとに、部会にて答申（案）の御検討をお願いいたします。

その部会で御検討いただきましたものを部会の答申（案）といたしまして、12月の第6回総会において御審議いただいた末、答申ということを考えております。

またこの間、消費者教育推進協議会は年度内2回程度の開催を予定しておりますので、そちらの部会の先生方にもあわせてよろしくをお願いしたいと思います。

以上でございます。

○後藤会長 ありがとうございます。

今後のスケジュールについては、ただいまの説明のとおりでよろしいでしょうか。

（委員首肯）

○後藤会長 では、そのように進めさせていただきます。

次に、議事（2）「東京都消費生活基本計画及び東京都消費者教育推進計画の進捗状況等について」です。

都は、毎年度、東京都消費生活基本計画に関連する施策について当審議会に報告し、審議会は事業の実績を確認・評価し、意見を述べることとなっております。

また、東京都消費者教育推進計画もこの基本計画の一部として位置づけられていることから、当審議会と同様に確認・評価し、意見を述べることにします。

加えて、この消費者教育推進計画に基づき、都が実施する具体的な取組を掲載した東京都消費者教育アクションプログラムの平成27年度版が策定されたとのことですので、報告を受けたいと思います。



では、事務局より御説明をお願いいたします。

○企画調整課長 それでは、消費生活基本計画の進捗状況などについて御説明をさせていただきます。お手元の資料4と資料5で御説明をさせていただこうと思います。

初めに、まず資料4「東京都消費生活基本計画の具体的施策の状況」をご覧ください。

タイトル下の枠内でございますが、計画の基本的な考え方を記載してございます。本計画は平成25年度から29年度までの5カ年計画でございまして、3つ目の○にありますとおり、都はこの計画の実効性を確保するために、毎年度当初に各施策・事業について本審議会に実績を報告し、いただいた御意見を施策・事業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、お手元にお配りしましたブルーのファイルに各事業を取りまとめておりますけれども、総事業数が164と大変多くの事業がございますので、本日はこちらの資料4で重点施策に絞って御説明をさせていただきます。

資料の一番右に「参考資料①掲載ページ」とございまして、こちらがブルーのファイルの掲載ページでございますので、後ほどお時間があるときに御確認いただければと存じます。

資料は、事業番号に続きまして、事業名、昨年度の実績、今年度の予定を記載しております。

まず「【重点施策1】高齢者・若者等を狙う悪質業者の取締りと市場からの排除」でございまして、事業番号2-1-1の「悪質事業者に対する取締りの徹底」につきましては、26年度は11件の行政処分、104件の行政指導などを実施したほか、都民から直接情報をお寄せいただく仕組みといたしまして、25年度に開設いたしました悪質事業者通報サイトに342件の情報をお寄せいただきまして、これら情報を指導等に結びつけております。

また、事業者のコンプライアンス意識の醸成のため講習会を開催いたしました。今年度も特別機動調査班6班体制により、悪質業者に厳正に対処してまいります。

次の「五都県及び関係機関との連携」でございまして、昨年度は五都県を中心に連携を図りまして、訪問販売によるリフォーム事業者など2件の同時処分、12件の合同指導を実施いたしました。

また、若者に対し、高額な投資教材のDVDを販売していた3事業者に対しましては、消費者庁と同時処分を実施いたしました。本年度も五都県を初め、国や他の道府県、警視庁とも積極的に連携を図りまして、不適正取引対策を進めてまいります。

次の「法制度上の問題点の改善に係る国への働きかけ」でございますが、昨年度の消費者安全法、特定商取引法の改正などについて、法改正に関する国への働きかけを行いました。

本年度は、いろいろ改正の動き等もございますので、そういった動向を見ながら働きかけを行ってまいります。

次の「不当表示に対する監視等の徹底」でございますが、不当な表示に対する改善指示を2件行ったほか、年間で2万4千件のインターネット広告を監視いたしまして、不当表示への指導を行いました。

また、一昨年秋ぐらいから社会的な問題となりましたメニュー・料理等の食品表示を重点調査の対象といたしまして、調査・指導を行いました。本年度も引き続き、表示の適正化に取り組んでまいります。

その下の「事業者のコンプライアンス意識の醸成」でございますが、昨年度は景品表示法、訪問販売事業者などに対する講習会に加え、先ほども申し上げましたが、メニュー等食品表示に係る対策といたしまして、メニュー・料理等の表示を行う事業者等を対象にしたコンプライアンス講習会も開催いたしました。あわせて、メニュー表示に係るガイドブックを作成、配布しております。

また、新たな取組といたしまして、ホームページ上に特商法、景表法の基礎が学べる事業者向けの学習コンテンツを作成し、社内研修などに御活躍いただけるよう周知を図る等取り組んでおります。

本年度は、法令遵守に関する事業者の取組状況に関する調査を行いまして、取組事例、取組に関するガイドブックの作成、学習コンテンツの増設などに取り組んでまいります。

次に「【重要施策2】ライフステージに応じた消費者教育の推進」でございますが、こちらはそれぞれの事業が関連しておりますので、一括して御説明させていただきます。

本審議会の部会であります消費者教育推進協議会を開催し、御意見を伺いまして、消費者教育アクションプログラムの27年版を作成するなど、消費者教育の充実に努めております。

最後の行の「区市町村の消費者教育推進の支援」につきましては、消費者教育モデル事業として、地域の特性を生かした先駆的取組を行う8区市へ支援したほか、共催講座などを通じまして、多摩の市町村へのノウハウの提供などの支援を行いました。

今年度も、この協議会の御意見を伺いながら、消費者教育や区市町村支援を図ってまい

ります。

1枚おめくりいただきまして「【重点施策3】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。

最初の「リコール製品の情報提供の促進」につきましては、ホームページ「東京くらしWEB」やツイッターを活用いたしまして、積極的な情報発信を実施いたしました。

次の「子供の事故防止に向けた情報発信・普及啓発」につきましては、東京都商品等安全対策評議会から抱っこひも等による乳幼児の転落事故を防止するための提言がございましたので、その提言を受けまして、消防庁、関係団体等と連携いたしまして、リーフレットを作成し、保育所、保健所、小児科を有する病院やクリニックなどへ配付するなど注意喚起を行っております。

また、子供や家族連れが集まるイベントにブースを出展いたしまして、模型やパネルを活用したわかりやすい啓発に努めたところでございます。

次の「消費者被害防止啓発」でございますが、高齢者や若者向けのキャンペーンを近隣区市とも連携いたしまして、広域的に展開いたしました。

これらの取組につきましては、本年度も関係機関と連携しながら引き続き実施してまいります。

次の「ホームページ『東京くらしWEB』による消費生活関連情報の総合的な提供」でございますけれども、昨年度は都が作成いたしました消費者教育教材の活用を促進するために、簡単に検索できるよう、くらしWEBにこの教材の検索サイトを開設いたしました。

今年度は、利用者がどのような端末を使っても、くらしWEBが閲覧しやすくなるよう、レスポンシブルデザインを導入いたしまして、より効果的な情報発信に取り組んでまいります。

次は「【重点施策4】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。

一番初めの「消費者被害救済の充実」でございますが、都の消費者被害救済委員会におきまして、区市から依頼された案件を含め10件を処理いたしました。今年度もより多くの消費者被害の救済に努めるとともに、区市における取組の充実につながるよう被害救済委員会の設置、運営に関するノウハウの提供なども引き続き実施してまいります。

2つ目の「消費生活相談体制の充実」でございますが、昨年度、都のセンターでは、速報値でございますが、3万3,692件の相談をお受けいたしました。

また、複雑高度な案件対応強化のため、相談員への高度専門研修や弁護士等の消費生活

アドバイザーを活用するなどの取組を実施いたしました。

その次の「区市町村相談窓口の支援強化」といたしましては、消費生活アドバイザーの活用、区市町村職員等との情報連絡会を毎月実施するなど、さまざまな取組を実施しているところでございます。今年度もセンター・オブ・センターズとしてさまざまな支援に取り組んでまいります。

一番下は「多様な主体との連携による消費者教育の展開」でございますが、昨年度は事業者団体、民間ADR機関や大学等の連携により、講座やキャンペーンなど各事業を実施してまいりました。今年度も多様な主体と連携いたしまして、消費者教育を進めてまいります。

続きまして、資料5をご覧ください。

この資料は、左側が「東京都消費者教育推進計画の具体的施策の状況」でございます。

タイトル下の枠内がございますとおり、この計画は消費者教育推進法に基づき策定したものでございまして、消費生活基本計画の一部として位置づけられております。こちらの表の構成は、先ほどの資料4と同様でございます。

最初の「従業員に対する消費者教育の促進」につきましては、悪質商法の実態と対処法などをテーマに、新入社員向けの講座を13回、中堅社員向けの講座を62回実施いたしました。

また、4コマ漫画でトラブル事例などをわかりやすく解説いたしました「飯田橋四コマ劇場」を作成いたしまして、かなり好評の中、事業者団体等に配布しております。

今年度も、企業等に対しまして、出前講座の活用を働きかけてまいります。

次の「区市町村の消費者教育を担う人材の育成」でございますが、先ほど御審議の中でも話題になりましたが、昨年度から新たな取組といたしまして、消費者問題マスター講座に区市町村優先枠を設けまして、地域で消費者教育の担い手となる受講生の受け入れを行いました。昨年度は11区市町村から23名の受講がございました。引き続き区市町村と連携いたしまして、優先枠を活用してまいります。

次も区市町村支援の関係になりますが、市区町村が実施するイベントや出前講座などに対する支援、協力などを実施しております。

次の「幼児等を対象とした事故防止ガイドの活用等」につきましては「乳幼児の転落・転倒事故防止ガイド」の作成、配布、ツイッター等による注意喚起を行っております。

本年度もヒヤリハット調査の分析、それに基づくレポートの作成、配布などに取り組ん

でまいります。

次の「消費者教育用教材の作成・活用」につきましては、高校生向けにクレジットカードの利用など、成人後に特に必要となると思われる知識をまとめたWEB教材を作成いたしました。

今年度は、中学生向けの教材の作成を検討しております。

下から2段目の「出前講座（大学等との連携）」でございますが、新入生ガイダンスなどにおきまして、コンシューマー・エイドによる出前講座を17回実施いたしました。実施に当たりましては、各大学を訪問いたしまして、消費者教育の重要性を説明するなど、働きかけを積極的に行ったところでございます。

本年度も、さらに活用されるよう働きかけてまいります。

以上、今年度も、消費者教育推進計画に基づきまして着実に取組を進めてまいります。

次に、資料の右をご覧くださいますと、27年度版の消費者教育アクションプログラムの概要について御説明をさせていただきます。

プログラムの本体につきましては、本日お配りしておりますピンクの冊子がございますので、後ほど御参照いただければと思います。

資料に基づき御説明させていただきますと、こちらの枠内に記載のとおり、アクションプログラムは東京都の消費者教育推進計画の都が実施する具体的な取組を掲載したものでございまして、この内容は消費者教育推進協議会の御意見を踏まえて、毎年度見直しをしております。

上のほうの表でございますが、計画の中間年度でございます平成27年度までということで2つの到達目標を設定しておりまして、1つ目の「新たに連携する団体の数」につきましては、3年間で30団体という目標に対しまして45団体と新たな連携を図りました。

また、その下の消費者教育推進地域協議会につきましては、10という目標に対しまして昨年度までに3区で設置がされたというところでございます。

具体的な取組につきましては、前年度の成果を踏まえまして、各取組の記載を更新したところでございます。

本年度拡充した取組でございますが、この下のほうの表2に記載のとおり3つほどございます。

1つ目は、先ほど御説明させていただきましたホームページ「東京くらしWEB」のレスポンシブルデザインの導入でございます。

2つ目は「高齢者の消費者被害の防止」ということですが、地域の見守りネットワークづくりへの支援ということで、高齢者の身近で継続的に見守りを担う人材の育成のために、高齢者見守り人材向けの出前講座を200回から300回に拡充して行ってまいります。

3つ目の「子供の安全の確保」に向けた取組といたしましては、模型やパネルを活用した普及啓発、消費者が安全に配慮した商品を選択することにつながるような商品見本市の開催や、展示された商品や機能をデータベース化してWEB上で紹介するなど取り組んでいく予定でございます。

なお、26年度のアクションプログラムに掲載した取組の主な実績につきましては、こちらのピンクの冊子の12ページ以降にまとめて掲載してございますので、後ほど御参照いただければと思います。

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。

ただいまの説明につきまして、御意見・御質問等がありましたら、御発言ください。

よろしく申し上げます。

○飛田委員 ありがとうございます。

消費者教育の中で、27年度の計画についてもこちらで触れていただいているわけなのですが、例えば資料5になりますけれども2-5-1で「高齢者悪質商法被害防止キャンペーン」というものがございます。そういうことをお考えかどうかちょっとお尋ねしたかったのですが、例えば私どもは東京都地婦連なのですが、婦人会によりましては昔から大分長いこと、20年ぐらい継続されているのではないかと思いますけれども、そんなに頻繁ではないのですけれども、継続的に地域のお年寄りを対象に昼食を提供するような機会を設けたりしております。

私ども以外でも、最近ではコミュニティーカフェとか、いろいろな形で高齢者の方のお食事提供とか、それから出会いの場を提供するといった取組が見られますけれども、お弁当業者さんなんかもある意味では考えられるのかもしれませんが。お年寄りにお弁当を届けている方が今増えてきておりますが、そういう方々も対象にして被害防止の教育の情報提供なんかをお考えになっていただいたらいいのではないかなど、民間、業界問わず、そういう接点となっている人たちも今年度などでも、試しにと言ったらなんです、少し試みとしてお取り組みいただけたらいかがかなと思った次第ですけれども、いかがでしょうか。

○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。

○宮阪専門員 金融広報委員会の宮阪でございます。

資料5の(表2)の4番で「高齢者見守り人材向けの出前講座」、昨年度200回を300回に拡大するのは非常にいいことだと思っております。多分、この100回を増やすというのはそれなりに大変なことだと思いますので、我々の持っている知見等々も利用していただければと思っております。

そこで、ちょっと御参考までに1つ申し上げますと、この3月27日に改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドラインというものが出されております。その中に、構成員の例示として、教育関係者の中に金融広報委員会というものを載せさせていただいております。これは見守りの実践をするというのではなく、構成員の方々に対する教育の実施主体として、助言させて頂きたいという主旨です。消費者庁ともその理解を共有しております。可能な限り協力したいと思っておりますので、どうぞ御検討ください。

以上です。

○後藤会長 ありがとうございました。

ほかにございますでしょうか。

よろしく申し上げます。

○里吉委員 私も質問なのですが、資料5の2-2-3で、ことしは中学生向け消費者教育読本の作成ということで、あと、教員講座を活用するというで書かれていますけれども、具体的にはどのような内容なのか、わかれば少し教えていただきたいのですが、お願いします。

○後藤会長 よろしく申し上げます。

○消費生活総合センター活動推進課長 この教材は、身近な買い物から消費者市民社会を考えるというテーマで作成する予定です。これは中学生に対し、各々が消費者市民になるよう、自分たちが買い物をするときに、品物を選択する際、例えばフェアトレードの意識であるとか、そういったものを意識して自分の行動につなげられるなど、自立した消費者になるために必要なことを考えられるように、という内容を考えております。

また、教員講座におきましては、昨年度作成いたしました教材について、実際にどのようにその教材をお使いいただいたらいいのかという、デモンストレーションの形で講座を

行います。

以上です。

○後藤会長 ありがとうございます。

ほかにございますでしょうか。

どうぞ。

○中村委員 ファイルの中で多重債務問題の未然防止という項目があります。いろいろ取組はされていると思いますが、最近若い方向けの、テレビコマーシャル等で、お金を簡単に借りられるかのような広告等があります。そこから入ってくる情報が異常に多い中で多重債務問題の対策が十分なのかということをお教えいただきたいのです。

○企画調整課長 都の多重債務対策につきましては、多重債務問題対策協議会を設置いたしまして、生活文化局、福祉保健局、産業労働局といったそれぞれの立場で連携をしまして、生活文化局では主に相談を担っておりまして、貸金業者に向けての啓発ですとか相談、そういったものは産業労働局が担当しております。また、債務に陥った方の生活再建ですとか、そういった対策については福祉保健局が対応いたしまして、それを連携して民間の委員の方も入っていただいた協議会でそれぞれの施策を検討しているところでございます。

委員がおっしゃった広告等の問題につきましては、特にその中では取り扱ってはいない状況です。

○後藤会長 さまざまな御意見をありがとうございました。

事務局は、本日いただいた御意見に留意しながら、計画の実施に努めてください。

次に、昨年度の答申であります「東京都における今後の消費生活行政の展開について」を受けて、都では東京都消費生活条例の改正など、さまざま対応していただいているところですので、それらの状況について報告をお願いいたします。

○企画調整課長 それでは、昨年12月の答申に基づく東京都の取組状況について御報告をさせていただきます。資料6をご覧ください。

こちらの資料は答申の章立てに基づいて記載してございますので、その順番に御説明をさせていただきます。

まず「1 悪質事業者への対応強化」でございますけれども、禁止命令の対象取引の追加、立入調査権限の強化などを実現するため、消費生活条例を改正いたしました。

平成27年第1回定例都議会に上程いたしまして、可決されております。

事業者への周知期間が必要でございますので、施行は7月1日でございます。



改正条文等につきましては、参考資料としてお配りしております浅黄色の消費生活条例の逐条解説について該当箇所になんか触れたいと思います。

まず、立入調査権限等の強化につきましては、67ページに立入調査等、46条の2でございます。また、密接関係者への調査権限の拡大を規定しておりまして、68ページ以降に具体的な要件等を挙げております。

また、84ページの別表におきまして、禁止命令の取引対象を規定したところでございます。

こちら、逐条解説の改訂に当たりましては、池本会長代理、洞澤委員、橋本委員の御助言をいただきながら作成いたしました。この場をお借りしまして、改めて御礼申し上げます。

施行に当たりましては、お手元に配付しております水色のパンフレットでございますが、こちらは2万部を作成、配布しております。事業者団体、消費者の皆様への周知に努めております。

お聞きいただきまして、左側のページが禁止命令に関する解説、右ページが密接関係者に関する解説になっております。

そのほか『広報東京都』の6月号、また『東京くらしねっと』の7月号に記事の掲載を予定しておりますので、そちらのほうでも周知してまいります。

次に、1の「(2)美容医療に係る不適正な取引行為」でございますが、答申では、消費生活行政部署がどのように対応していくか、引き続き検討していくべきであるとの整理がなされたところでございます。

美容医療に係る不適正な取引行為等につきましては、現在、消費者委員会の専門調査会において特商法における対応が検討されているところでございますので、都はこの動向を注視し、その後の必要な対応をしていきたいと思っております。

「2 消費者教育の推進」でございますが、こちらにつきましても先ほどと同様、条例改正を行っております。こちらは4月1日に既に施行しております。

改正内容は逐条解説の60ページをご覧くださいだければと思うのですが、消費者と消費者団体、事業者及び事業者団体の役割の違いが明確になるよう条文を規定し、解説にてその趣旨も明記してございます。

先ほどのリーフレットにおきましては、裏面で消費者教育の事項について説明しているところでございます。

「3 消費者被害救済の充実」ということで、集団的消費者被害回復訴訟制度に関する事項でございますけれども、こちらは現在、消費者庁において、特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会の報告書がまとめられまして、この報告書に基づきまして、ガイドライン等の策定が予定されているところでございます。

都は、これらの動向を踏まえつつ、審議会でおまとめいただきました答申の考え方に沿った制度を検討していく予定にしております。あわせて、この制度が円滑に運用されるための環境整備等、必要な支援策を講じるよう、国に対して提案要求をする予定でございます。

以上でございます。

○後藤会長 ありがとうございます。

ただいまの報告につきまして、御意見、御質問等がありましたらお出しください。よろしく申し上げます。

どうぞ。

○矢野委員 連絡センターの矢野です。

「3 消費者被害救済の充実」について質問させていただきます。

既に新しい集団的消費者被害回復訴訟制度については、日本で初めての法律ができ、そして28年12月までに施行という状況になってはいますが、施行までに余り時間がない中で、特に東京都が財政支援、情報支援の具体的な内容検討の内、特に財政支援ですが、国のガイドライン等はほぼできつつありますが、財政支援が十分盛り込まれていません。

法律ができたときにはこのことも要望されていたわけで、東京都が全国に先駆けてこの財政支援の具体策を検討するということは非常に重要な中で、先ほど検討に入るとはお話を伺いましたが、日程的なことも関連して、さらに具体的にどのぐらい進みつつあるのか、進捗状況をお聞かせください。ぜひ積極的な対応を要望いたします。

○後藤会長 ありがとうございます。

どうぞ。

○消費者情報総括担当課長 消費者情報総括担当課長の千葉と申します。

今の御質問についてですけれども、先ほど矢野委員のお話にもございましたけれども、4月に国のほうで団体の認定・監督に関する指針の検討会の報告が出されております。その中で、団体の認定要件ですとか、報酬費用について団体の業務規程に盛り込むべき基準についての枠組みなども示されておりますので、今後こうした報告、またさらに、それを

もとにしたガイドラインや内閣府令などをもとにいたしまして、都内に所在いたします適格消費者団体に対しても個別にヒアリングを行ってまいりたいと思っております。

また、国における支援策につきましても、今後検討に入るということもありますので、その情報収集を行いながら、答申でいただいた考え方を踏まえまして、都としての支援策を具体的に検討をしていきたいと思っております。

以上です。

○後藤会長 ありがとうございます。

ほかにごございますでしょうか。

よろしいでしょうか。

それでは最後に、事務局から何かありましたらお願いいたします。

○消費者生活総合センター活動推進課長 消費生活総合センター活動推進課長でございます。

先ほど飛田委員から、宅配のお弁当屋さんですとか、そういった高齢者に直接接する方々にも消費者被害防止など消費者問題の情報提供の場を設けてみたらどうかというご提案がございました。それに関しましては、私どもの事業で出前講座、また出前寄席がございます。出前講座は、土曜日、日曜日、祝日を問わず、また、夜間も含めて、いつでもどこへでもコンシューマー・エイドがお伺いいたします。さらに、費用は東京都負担で派遣できる場合もございますので、ぜひお声がけをしていただきたいと思います。よろしく願いいたします。

以上です。

○後藤会長 ありがとうございます。

様々な御意見をお出しいただきまして、どうもありがとうございました。

以上をもちまして、本日の審議会総会を終了いたします。

御協力ありがとうございました。

午前 11 時 45 分開会