

## 東京都消費生活基本計画（素案）への意見を提出しました

2017年12月28日

東京都生活文化局消費生活部企画調整課  
意見募集担当者 様

東京消費者団体連絡センター  
東京都中野区中央 5-41-18（東京都生協連会館）  
電話 03-6304-8661

### 東京都消費生活基本計画（素案）への意見

日頃より都民の消費生活の向上のために業務を推進されていることに敬意を表します。2018年度から5年間の東京都消費生活基本計画（素案）に概ね賛成ですが、高齢化や情報化の急激な進展により消費者を取り巻く社会環境に対応するための計画が必要と考えますので以下の意見を申し述べます。

#### 1. 政策1（2）見守りによる消費者被害の防止と早期発見

高齢者の消費者被害防止のため、地域で高齢者を見守るネットワークの構築がされ、有効に機能するよう都がきめ細かな支援をさらに推進するということに期待します。当連絡センターが東京都生協連と協同で行っている東京の53区市町村の消費者行政調査活動の結果、高齢者福祉部門との連携を進めている区市町村がありました。これまで都が進めてこられた成果の現れといえます。一方、高齢者福祉部門で見守りネットワークがあるので消費者部門では必要がないとの認識を持っている行政がありました。2024年度までに全区市町村での構築を目標とするのであれば、取り組みが遅れている行政の担当課、担当者に対し、見守りネットワークの意義などについての研修が今一度必要だと考えます。

#### 2. 政策4（1）主体的に選択・行動ができる消費者に向けた消費者教育の推進

第2章消費生活をめぐる現状の22ページでは、電子マネーの決済数と決済金額は、4年前と比べておよそ2倍に増加しており、商品・サービスの購入等における電子マネーの利用が拡大しているとあります。また、仮想通貨などフィンテックの進展により新たな消費者トラブルが発生するおそれがあるとも記載されています。このような現状に対処するには、金融教育が喫緊の課題ととらえ、73ページ、74ページの「ライフステージに応じた消費者教育」に加えてください。合わせて、クレジットカードの個人の生データが蓄積される磁気方式決済とIC決済の安全性の違いについての啓発も必要と考えます。

### 3. 政策 2 (2) 健全な市場の形成

上記 2. で述べたクレジットカードの決済に関連しますが、個人情報のセキュリティ対策として都内の事業者にクレジットカード決済端末に I C 対応を導入することを促せないでしょうか。2020 年の東京オリンピック・パラリンピックに向け、都民や東京を訪れる訪日外国人もクレジットカードを安全に、安心して利用できる環境を整える必要があると考えます。

### 4. 政策 5 (1) 消費生活トラブルの解決に向けた相談対応

消費生活相談を充実させる施策として、外国語（英・中・韓）の三者間通話による電話相談の実施や、聴覚障害者向けに電子メールによる相談を新たに開始することは、これまで相談がしづらかった在住外国人や障害のある方たちにとって心強いと思います。しかし、区市町村の消費生活相談窓口の支援の記述はありますが、相談員の研修について触れられていません。消費者被害は依然として高い水準で推移しており、相談の内容も複雑化している現状からすると相談員の研修を保障する意味からも明記が必要と考えます。