

# 東京都消費生活基本計画具体的施策の状況

## 政策課題 1 消費者被害を防止し、救済を図る

施策の方向 ( 1 - 1 ) 消費者被害の防止  
( 1 - 2 ) 消費者被害の救済

消費者被害を防止するため、高齢者や若者が被害にあわないよう、被害防止の仕組みづくりや情報提供を行うとともに、被害にあった場合には、迅速かつ適正に消費者を救済する。

### 【平成 2 1 年度の取組概要】

高齢者・若者の消費者被害防止対策

- ・ 高齢者の見守りネットワークを核とするしくみを構築した区市は 2 3 区 2 0 市に増加
  - ・ 介護事業者等向けに高齢者の消費者被害防止リーフレット配布 基金事業
  - ・ 高齢者被害防止キャンペーン、若者被害防止キャンペーンの実施
  - ・ 悪質な訪問販売お断りシール配布 基金事業
- 多重債務問題対策
- ・ 多重債務者を法律専門家と確実につなぐ「東京モデル」234 件
  - ・ 金融経済教育モデル事業を開始（小学校 4 区 1 市、中学校 3 区 1 市）
  - ・ 生活再生事業における貸付要件の緩和等、制度の見直し
- 架空請求都民通報制度を活用し、架空・不当請求に対して警告等の措置
- 振り込め詐欺被害防止対策
- ・ 振り込め詐欺撲滅月間（10 月・2 月）の実施・金融機関との連携強化
- 消費生活総合センターの体制強化
- ・ 相談員増員 34 名 40 名
  - ・ 土曜日相談の開始
  - ・ 専門グループ制 9 10 グループ（安全表示グループの新設）
  - ・ 高度専門研修の開始
  - ・ 特別相談の充実（美容・不動産） 基金事業

### 【平成 2 2 年度の新たな取組】

金融経済教育モデル事業の拡充（小学校 8 区 5 市、中学校 7 区 2 市）  
若者被害防止キャンペーンの実施（1 月～3 月）

- ・ J R 山手線等での交通広告

- ・ 映画館での啓発 C M 上映等の実施

消費生活総合センターの相談テスト機器を整備  
多重債務の特別相談に合わせて交通広告を実施

基金事業

## 政策課題 2 悪質事業者を市場から排除する

施策の方向 ( 2 - 1 ) 取締りの強化  
( 2 - 2 ) 適正な指導等

悪質商法による新たな消費者被害を生じさせないため、悪質な事業者に対する取締りを強化し、問題のある事業者に対する指導を徹底する。

### 【平成 2 1 年度の取組概要】

警視庁 O B 職員 2 名を増員、特別機動調査班を 5 班から 6 班体制とし、特商法及び都条例に基づく立入調査 58 件、行政処分等 28 件を実施

- ・消費者庁と初めて連携して、英会話教室事業者に対し、業務停止命令
- ・ドロップショッピング事業者 2 社に対し、初めて特商法を適用した業務停止命令
- ・特商法適用除外の海外先物取引事業者に対し、消費生活条例に基づき勧告
- ・大阪府と連携し、スキューバ機器等訪問販売事業者に対し、業務停止命令  
特別対策班を事案ごとに設置し、関係各局横断的に対処
- ・語学留学斡旋トラブルに対し、条例に基づく調査・指導を実施

五都県広告表示等適正化推進協議会において、若返りや美顔を強調した健康食品や美容機器の広告表示について合同調査、業界要望を実施

インターネット上の広告における表示の適正化を図るため、年間 20,000 件の広告を抽出し、不当な広告を行っている事業者に対し必要な改善指導を行う監視事業を開始 ( 指導件数 182 件 )

条例及び家庭用品品質表示法に基づく表示の立入調査 ( 204 店舗 ) を実施

### 【平成 2 2 年度の新たな取組】

新たに消費者トラブルが増加している分野についての重点的な取締り

- ・利殖商法及びインターネット関係など  
特別対策班を引き続き事案ごとに設置

(「まつ毛エクステンション対策」など)

事業者を対象にコンプライアンス講習会を実施

基金事業

### 政策課題3 商品やサービスの安全・安心を確保する

施策の方向(3-1) 安全な商品とサービスの確保

(3-2) インターネット等電子商取引における安心の確保

(3-3) 多様な商品選択の実現

(3-4) 高齢者、障害者など誰もが安心できる消費生活の実現

(3-5) 地域における生活必需品の確保

(3-6) 資源エネルギー等の価格変動への対応

(3-7) 震災時等における生活物資等の確保

誰もがいつでも安心して商品やサービスを購入し、使用することができるよう安全の確保に万全を期す。

#### 【平成21年度の取組概要】

「商品等安全対策協議会」における危害防止対策の検討

- ・ 子供に対するライターの安全対策について、国・事業者団体へ提案・要望  
危害・危険情報の収集・分析・発信
- ・ 日焼けマシンの安全対策などを調査  
ヒヤリ・ハット体験調査の開始
- ・ 「キッチンでの事故防止ガイド」  
(消費生活相談窓口、中学校、高等学校、消費者団体へ配布)
- ・ 「幼児の身の回りの事故防止ガイド」  
(消費生活相談窓口、幼稚園、保育園、消費者団体へ配布)  
事故情報に基づく商品テストの実施
- ・ インターネット通販で購入したカシミア製の繊維製品、ガラス製なべぶたの  
破損事故  
国内で製造され、都内で販売される調理冷凍食品の原料原産地表示
- ・ 表示状態の実態調査の実施、事業者等への説明会を開催  
介護サービス情報(計35サービス)の公表により利用者の選択を支援  
健康食品の適正利用に関する高齢者向けDVDを作成 **基金事業**

#### 【平成22年度の新たな取組】

健康食品の適正利用に関する若年層向けDVDを学校等に配布

健康食品の適正利用に関する講演会を開催

食品の表示に関するパンフレットを作成・配布

**基金事業**

## 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

- 施策の方向(4-1) 役立つ情報の提供
- (4-2) 消費者教育・啓発
  - (4-3) 消費者の組織的な活動への支援
  - (4-4) 環境問題に配慮する消費者を支援
  - (4-5) 食に関する持続可能な消費生活の実現

一人ひとりの消費者が基礎的な知識を身につけ、正しい情報に基づいて、豊かな消費生活が送れるよう、支援する。

### 【平成21年度の取組概要】

ホームページ「東京暮らしWEB」「暮らしの安全情報サイト」への緊急消費者被害情報やリコール情報の迅速な掲載

東京都消費生活総合センター、計量検定所が都民向けの各種講座を実施

- ・啓発講座、消費者問題教員講座、消費者問題マスター講座等
- ・「都民計量のひろば」開催

消費者団体との協働による消費者月間事業「暮らしフェスタ東京2009」

- ・食に関する情報提供、東京農業発見ツアーの実施
- ・事業の充実に消費者行政活性化基金を活用 基金事業

高校生を対象とした消費者教育に関するリーフレットを作成・配布

NPO団体・グリーン購入ネットワークと協働により、環境配慮性に関する表示を行う店舗実験を実施

### 【平成22年度の新たな取組】

生活情報誌「東京暮らしねっと」を都内全高等学校に配布を開始

特別支援学校高等部の生徒を対象とし、WEB版消費者教育読本を使用したモデル授業を実施

消費生活総合センターに映像展示システムを設置

計量に関する啓発用パンフレットを作成・配布

基金事業

## 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

施策の方向(5-1)消費者の都政への参加・参画

(5-2)消費者との協働の推進

(5-3)都と区市町村との連携

消費者の意見や考えが、都はもちろん、国や区市町村の消費生活施策に活かされるよう、消費者が調査や協働事業に広く参加、参画するよう求める。

### 【平成21年度の取組概要】

消費生活調査員を公募し、品質表示調査、表示・広告調査、計量調査を実施、その結果に基づき必要な事業者に対する指導

・調理冷凍食品の原料原産地表示に関する調査を実施

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、東京都消費者啓発員を派遣

大学の落語研究会、社会人ボランティア等の協力による出前寄席の実施

消費生活総合センター運営協議会を開催し、センターの運営について消費者団体等と協議

東京都生活協同組合連合会との協働による消費者被害防止のための啓発事業の開始 **基金事業**

区市町村が相談窓口を強化するための事業に対する、東京都消費者行政活性化交付金の交付を開始

### 【平成22年度の新たな取組】

島しょ部の世帯向けに啓発リーフレットを配布する等、島しょ部における消費者行政の支援

相談員を対象とした年間50日間の実務研修

「東京消費生活相談アカデミー」を開講

大学生協と連携し、大学生に対する講座・相談会を開催

**基金事業**