

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 3 年度の取組概要】

- 高齢者・若者の消費者被害防止対策 11 **基金事業**
- ・高齢者被害防止キャンペーンの実施（交通広告の拡大・新聞広告の実施）
- ・若者被害防止キャンペーンの実施（若者向けカレンダー<手帳>の作成・配布）
- 金融経済教育モデル事業の拡充（改訂した教材の使用） 3
- ・小学校 1 1 区市 2 1 校、中学校 3 区市 3 校
- 振り込め詐欺被害防止対策 18
- ・著名人を起用して、交通広告、街頭ビジョンによる広報活動の展開
- 過去 5 年間の都民生活事故を分析し乳幼児や高齢者等の事故の注意喚起 22
- 消費者被害救済のあり方について消費生活対策審議会に諮問 28
- ・答申を受け、消費者被害救済委員会の体制強化のため、消費生活条例、規則等を改正
- 専門家による住宅リフォームに関する相談会の相談体制を拡充 19

【平成 2 4 年度の主な取組】

- 高齢者被害防止キャンペーンの実施（啓発グッズの作成・配布） 11 **基金事業**
- 多重債務問題対策
- ・課題により関係部会の合同開催 2
- ・金融経済教育モデル事業の成果の活用 3
- 振り込め詐欺被害防止対策 18
- ・振り込め詐欺被害者層の子・孫世代に対する広報啓発活動の展開
- ・金融機関等との連携による注意喚起と ATM 利用限度額引き下げの推奨
- 消費者被害救済委員会の機能強化 28
- ・受付範囲の拡大（区市町村及び一定の消費者団体が受け付けた案件を追加）
- ・既存の部会に加え、迅速かつ機動的な審議体制を採用したあっせん・調停第二部会を新規に設置

網掛けの数字は、具体的施策一覧の掲載ページを表す。

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 23 年度の主な取組】

悪質事業者に対する取締りの強化 37

- ・ 特商法及び都条例に基づく立入調査 36 件、行政処分等 18 件を実施
- ・ 絵画等の展覧会出品サービスの訪問販売、電話勧誘販売での提供事業者に対し、業務停止命令を実施
- ・ 誇大広告により海外企業への投資を募っていた通信販売事業者に対し、業務停止命令を実施
- ・ 無料ネイルを装い美容器のキャッチセールスを行っていた訪問販売事業者に業務停止命令を実施
- ・ 貴金属買取業者にかかる法規制を国に要望
- ・ クレジットカード現金化にかかる法規制を国に要望
- ・ 事業者を対象にコンプライアンス講習会を実施

インターネット広告監視の強化 38

- ・ インターネット上で不当な広告・表示を行った 431 通信販売事業者に改善指導
- ・ 根拠なく放射性物質対策をうたう広告・表示を行った 53 事業者を改善指導
- ・ 有料老人ホームの広告・表示について 72 事業者を改善指導
- ・ 優良誤認させる表示を行った 3 事業者に表示の改善を指示
- ・ 家庭用品品質表示法及び条例に基づく表示の立入検査 (204 店舗) を実施 38

【平成 24 年度の取組概要】

利殖商法等の新手の悪質商法に対して積極的な情報収集と取締りの実施 37

事業者を対象にコンプライアンス講習会を実施 37

インターネット広告監視による指導のさらなる強化 38

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23年度の取組概要】

事業者への商品等の注意表示の改善等指導(指導実績:14件) 46

消費生活条例第9条に基づく調査(カイロポケット付きインナーウェアの安全性等)の実施 46

事故情報等をもとに商品テスト(扇風機カバー等)を行い、消費者等への情報提供及び業界団体へ要望 47

ヒヤリ・ハット体験事例をもとにヒヤリ・ハットレポートを作成・配布 48

「商品等安全対策協議会」報告に基づき、事業者団体へ子供に対する医薬品容器の安全対策に関する要望 49

安全・品質管理者への放射性物質に関する講習会の実施(年2回) 58

放射性物質検査による食品の出荷制限等情報の迅速周知(年234回) 58

過去5年間の都民生活事故を分析し乳幼児や高齢者等の事故の注意喚起 59

東京都有料老人ホーム設置運営指導指針の改正(入居一時金の初期償却は不適切であることを明記) 74

有料老人ホームとの契約トラブル防止のためのリーフレットを作成 74

【平成24年度の主な取組】

身近に潜む危険掘り起こしのためのヒヤリ・ハット体験調査の実施
(年4回予定) 48

事故情報に基づく危害未然防止のための商品テストの実施 47

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23年度の取組概要】

- ホームページ「東京くらしWEB」の全面リニューアル 86
- 生活情報誌「東京くらしねっと」をより見やすく全頁フルカラー化 88
- 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 106
 - ・「都民計量のひろば」開催 91
- 専門家による住宅リフォームに関する相談会の相談体制を拡充 93
- 高校卒業学年の生徒及び教員に啓発リーフレットを作成・配布 105
- 都内全小中学生へ節電チェックシートを配布 108
- 小学校低学年向けの防災教育DVD教材を作成し活用 111
- 消費者団体との協働による消費者月間事業「くらしフェスタ東京2011」 114
- 太陽熱利用システムを導入した新築集合住宅等への補助の開始 116
- 太陽熱利用促進PRとして、関連企業との共同による広報活動(新聞広告・交通広告) 118

【平成24年度の主な取組】

- 「東京くらしWEB」とツイッター・メールマガジンとの連携 86
- 「あんしん・なっとく有料老人ホームの選び方」の見直し 101
- 耐震化推進イベント等を活用した住宅リフォームについての情報提供 93
- 東京都教育研究員「家庭部会」における効果的な消費者教育の授業実践 105

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23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に応じて事業者を指導 131

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 137

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 137
消費者月間事業における消費者団体との協働 114

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 141

東京都生活協同組合連合会との協働による大学生に対するシンポジウム及び分科会を開催、「ポケット判啓発資料」を配布 135 **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し、東京都消費者行政活性化交付金を交付 140

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」開講 140 **基金事業**

【平成24年度の主な取組】

東京都生活協同組合連合会との協働による消費者啓発事業(e-ラーニング) 135 **基金事業**

東京都消費者行政活性化基金事業による区市町村支援
消費者団体情報交流集会(消費者団体と行政・事業者・一般消費者) 136

「東京消費生活相談アカデミー 事例研究集」の作成 140 **基金事業**