

## (1) 消費生活基本計画

### ① 計画の基本的考え方

条例は、「消費生活に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るための基本となる計画」を、知事が策定することと定めています。（第43条）

この規定に基づき、平成9年1月に「東京都消費生活基本計画」を策定し、数度の改定を経て、令和4年12月に策定した消費生活基本計画では、基本計画及び消費者教育の推進に関する法律（以下「消費者教育推進法」という。）第10条に基づく都道府県消費者教育推進計画を、都における消費生活に関する総合的・基本的計画として一体的に策定しました。

この計画は、令和5年度から令和9年度の5年間を計画期間とし、2030年のSDGsの達成、その先にあるカーボンニュートラルの世界や、社会のデジタル化の一層の進展など、消費生活をめぐる今後の展望を見据え、「サステナブルなライフスタイルの推進」と「デジタル社会の急速な進展に伴う新たな課題への対応」という2つのポイントを踏まえ、持続可能で、安全・安心な消費生活の実現を目指す内容となっております。

### ② 計画の視点と政策の柱

この計画では、都民の安全で安心な消費生活の実現を目指し、計画を推進していくに当たって特に留意すべき事項を、計画を貫く視点として設定しています。

#### ■計画全体を貫く3つの視点■

視点1 主体的な消費行動への変化の促進

視点2 デジタル化社会及びグローバル社会への対応

視点3 多様な主体との連携・協働による取組の強化

また、東京都における消費生活をめぐる現状を踏まえ、計画を体系的に推進していくため、5つの政策の柱と施策の方向性を設定し、3つの視点に留意しながら施策を展開していきます。

令和5年度～令和9年度

## (政策の柱と施策の方向性)

### 政策1 消費者被害の未然防止と拡大防止

- (1)被害防止のための注意喚起・情報発信
- (2)高齢者の見守りによる消費者被害の防止と早期発見

### 政策2 不適正な取引行為等の排除と健全な市場の形成

- (1)不適正な取引行為等の排除
- (2)健全な市場の形成

### 政策3 消費生活の安全・安心の確保

- (1)商品・サービスの安全の確保
- (2)安心して商品・サービスを選択できる取組の推進
- (3)災害時における消費生活の安心の確保

### 政策4 消費者教育の推進と持続可能な消費の普及

- (1)成年年齢引下げに対応した消費者教育の強化
- (2)急速なデジタル化など社会状況の変化を踏まえた消費者教育の推進
- (3)持続可能な社会の形成に貢献する消費行動の促進

### 政策5 消費者被害の救済

- (1)消費生活トラブルの解決に向けた相談対応
- (2)被害回復に向けた取組の推進

## (2)東京都消費者教育推進計画

「東京都消費者教育推進計画」は、消費者教育推進法第10条の規定に基づく計画という位直づけであり、令和4年12月の改定にあたっては、これまでの消費生活基本計画と消費者教育推進計画を、一体的に策定し、消費生活に関連する施策を総合的に推進する新たな消費生活基本計画として策定しています。

なお、計画に基づく消費者教育の推進については、消費生活対策審議会の部会として設置した学識経験者、消費者団体、事業者団体その他の関連団体及び庁内関係部署で構成する「東京都消費者教育推進協議会」で情報交換・調整及び連携強化を図り、同協議会の意見を踏まえて施策を推進しています。

## 6 国・他の自治体との連携

### ① 国に対する措置要求など

今日、消費者問題の多くは、社会や経済の仕組みにかかわり、広域的に発生しているところから、その基本的解決は国の法令や施策によるところが大きいといえます。

このため、消費生活にかかわるほとんどの商品・サービスが国の法令などにより、何らかの規制を受けています。

そこで東京都は、消費者の声を踏まえ、必要に応じて国の施策の推進に向け、国に対して積極的に働きかけています。（第6条）

また、他の地方公共団体との相互協力が大切との観点から、情報の提供、調査の実施その他の協力を求めたり、応じたりしています。

### ② 特別区及び市町村に対する協力

消費者に密着し、実情に即したきめ細かな施策を効果的に実施する上で、区市町村の役割は極めて重要です。このため、都は区市町村に対し、情報の提供、調査の実施、技術的支援その他の協力をを行います。（第4条）

## 7 東京都消費生活対策審議会

都民の消費生活の安定と向上に関する施策の基本的事項について調査審議してもらうために、知事の附属機関として東京都消費生活対策審議会（以下「審議会」という。）（第45条）を設置しています。

審議会は、消費者問題に理解の深い学識経験者や消費者代表、事業者代表などで構成され、以下に示した知事の諮問等について調査審議し、答申を行っています。

### ① 審議会への諮問事項

都民の消費生活に関する基本的事項のうちでも、消費生活条例に基づく基準などの作成や執行等は、社会的に見て公正・適切な手続で行われる必要があります。そのためこの条例では、安全の立証要求の必要性などの認定、危害防止のために表示が必要な商品・サービスの指定・解除、消費者が選択するうえで容易に識別し適正に使用・利用するために表示が必要な商品・サービスの指定・解除、単位価格等が必要な商品の指定・解除、適正な包装の基準に係る規則、不適正な取引行為や重大不適正取引行為を定める規則の制定又は改正などに当たっては、審議会に諮問しなければならないとされています。また、基本計画も、都民の消費生活に関する都の行政施策の基本的指針となるものでありますから、策定や変更をしようとするときは、審議会に諮問しなければなりません。

さらに、社会経済状況の変化に対応した消費生活行政の必要性等にかんがみて、今後の施策のあり方などを諮問するものです。

### ② 知事への意見具申

この条例では、審議会は消費生活に関する基本的事項については、知事に意見を述べることができるとされています。

諮問している事項を超えて、消費生活に関する新しい問題が随時発生することもありますので、都の消費生活行政を適切に推進するために、審議会から適時意見を述べてもらうものです。

### ③ その他

審議会は、専門の事項を調査・検討するため、必要と認めるときは、部会・小部会を設けることができるとされています。また、諮問していることについて、必要に応じて関係者への意見聴取や広く都民の意見を求めることもあります。

## 8

### 調査・勧告・公表

東京都は、この条例に定める施策の実現のため、必要に応じて立入調査などを行うほか、事業者がこの条例に定められた基準などに違反しているときは、それをやめるように指導や勧告を行います。（第46条、第46条の2、第48条）

また、事業者が勧告に従わないときなどは、事業者名などを公表することができます。（第50条）

この条例は、重大不適正取引行為に関する禁止命令違反を除き、基本的には罰則によらずに、公表制度による実効性確保を図っています。それは、そもそもこの条例が都民の積極的な参加や協力を前提として作られており、公表に基づく都民の行動によって、悪質な事業行為などを追放することが期待されているからです。公表は、インターネットの利用その他の広く都民にお知らせする方法により行います。

**調査・勧告・公表に関する手続については、以下の章に規定があります。**

第2章 危害の防止（第9条～第14条）

第3章 表示、包装及び計呈の適正化（第15条～第20条）

第4章 不適正な事業行為の是正等（第21条～第27条）

## 9

### 禁止命令・罰則

条例では、不適正な取引行為に関して、禁止命令とそれに違反した場合の罰則（過料）を設けています。

別表に定める取引において、事業者が都の改善勧告に従わずに重大不適正取引行為を行ったとき、又は勧告を行わなくても事業者の重大不適正取引行為を緊急に防止する必要がある場合には、その事業者に対して1年以内の期間を限り、契約の勧誘及び締結の禁止を命じることができます。（第51条）

また、この命令に違反した場合は5万円以下の過料、禁止命令が必要かどうかの判断をするための調査を拒否した場合は3万円以下の過料を科します。（第54条、第55条）

#### 【禁止命令の対象となる取引】

- ① 消費者が依頼した場合で、強引なサービス提供の後に契約を迫る取引
  - ・衛生設備品（洗面台、風呂、便器等）の修繕・改良
  - ・物品の回収（廃品回収サービス）
- ② タレント・モデルになるための講座（2月以上の継続的講座）
- ③ 消費者が自ら出向き、契約を行う取引
  - ・タレント・モデル事務所所属契約
  - ・精神修養講座、就活講座
  - ・留学あっせんサービス
- ④ 非宅地の土地の取引

**禁止命令・罰則に関する手続については、以下の章に規定があります。**

第4章 不適正な事業行為の是正等（第25条の2）

第10章 調査、勧告、公表等（第46条～第51条）