

具体的施策一覽

政策課題 1 消費者被害を防止し、救済を図る

(1-1) 消費者被害の防止

施策名	施策の概要	所管部局
高齢者の消費者被害防止のための地域における仕組みづくりの促進	<p>高齢者被害対策の強化のため、平成18年度から地域における高齢者の消費者被害防止のための仕組みづくりの促進を東京都重点事業として開始した。</p> <p>区市町村及び関係機関の代表を委員とした高齢者の消費者被害防止対策検討委員会を設置し、平成19年3月、都内各区市町村向けに仕組みづくりのガイドラインを策定した。</p> <p>21年度は、都内全域での仕組みづくりの目標期間とした3年が経過したので、各地域の取組み状況を総括した。ガイドラインに定める仕組みづくりのための4つの要件を満たす区市町村は、平成21年11月の調査で23区20市で、ガイドライン策定後15区14市増加した。4つの要件をすべて満たしていない地域も実態としては見守りの体制ができているところがほとんどで、目標はほぼ達成できたといえる。</p> <p>今後は構築された仕組みを有効に活用してもらうための取組を進めていく。</p>	生活文化局
東京都多重債務問題対策協議会の運営	<p>多重債務問題は自殺や家庭崩壊を招くことも多く、社会問題ともなっている。また、平成18年12月の国の「改善プログラム」の策定、都内消費生活センターにおける多重債務に係る相談件数の増加等を受け、東京都では、平成19年8月に多重債務問題対策協議会及び多重債務問題対策庁内連絡会議を設置した。この協議会においては、多重債務者の生活再建及び多重債務問題の防止・抑止を目的として、庁内各局や関係団体が連携し、総合的な取組を推進する。</p> <p>協議会に5つの部会を設置し、それぞれの分野で専門的な議論を経て、目標を定め、現在、各部会において多重債務相談モデルの普及・実施、「セーフティーネット」貸付事業、といった具体的取組が進められている。</p> <p>今後は、開始した具体的取組について、定着・充実を図っていく。</p>	生活文化局 福祉保健局
多重債務問題の未然防止	<p>多重債務問題は、まず都民が多重債務に陥らないようにすることが何より重要である。そのためには、早くから発達段階に応じた金融経済教育が重要であると考えられる。</p> <p>現在、平成19年8月に設置した多重債務問題対策協議会において関係機関と連携し、初等中等教育における金融経済教育モデル事業や大学生協との連携による大学生向け金融経済教育を進めるとともに、消費生活総合センターにおいても啓発用ビデオ作成や消費者講座により社会人も含めた幅広い教育・啓発活動を推進している。</p> <p>今後は、実施した事業の検証を行いながらより効果的な方法を工夫し、多重債務問題の未然防止を図る。</p>	生活文化局
行政刑罰導入の検討	<p>第19次東京都消費生活対策審議会の答申を受け、平成19年7月施行の改正東京都消費生活条例では、悪質事業者に対する処分を強化するため、行政処分である過料という形で罰則を導入した。しかし、増加の一途をたどる消費者被害の実態から悪質事業者に対する抑止効果を更に大きくするため、平成18年度から19年度にかけて条例への行政刑罰の導入について検討し、課題を整理した。この検討会の報告を踏まえ、改正条例の運用状況、特商法の改正の動きなどを考慮しながら、具体的な行政刑罰の導入について検討する。</p>	生活文化局
架空・不当請求に対する消費者被害の未然・拡大防止対策	<p>急増する架空請求被害に対応するため、平成17年3月1日に架空請求緊急対策班を設置し、使った覚えのない有料サイトの利用料を請求してくる「架空請求」に対して、消費者被害の未然・拡大防止に取り組んでいる。</p> <p>架空請求110番及び架空請求専用サイト「STOP! 架空請求!」に都民から通報されたメールやサイト等が条例に違反していないかを認定し、条例違反事業者には文書警告を行い、架空請求に利用された口座の凍結を金融機関に要請していく。また、都民にはホームページ「STOP! 架空請求!」上で事業者名等を情報提供、携帯電話会社及びサイトを管理するプロバイダには対策の要請、警視庁及び総務省等に情報提供を行っている。</p> <p>今後も、通報内容に留意し、新たな手口等が発生した場合には、対応方法を検討していく。また、関連する法令の動向を注視し、法令権限を積極的に活用していく。</p>	生活文化局

施策名	施策の概要	所管部局
<p>危害・危険情報の収集・分析・発信</p>	<p>商品・サービスによる危害・危険を防止するため、消費生活総合センター等に寄せられる相談情報をはじめ、商品等に関する危害・危険情報を広く収集し、「危害防止対策検討会」において必要な対応策について検討している。</p> <p>安全性に疑いがある商品等については必要な調査を実施し、商品等に関する安全確保について、事業者への指導、関係機関への要望、消費者への注意喚起を行っている。</p> <p>今後、引き続き、迅速かつ的確な情報の収集・分析を行うとともに、関係機関と連携してその調査結果を日本工業規格（JIS）に反映させるよう、国に対し積極的に働きかけるなど、調査等の成果の一層の活用を図っていく。</p>	<p>生活文化局</p>
<p>新たな事故情報収集ルートの開発と迅速な原因究明による事故の未然防止・拡大防止</p>	<p>消費生活総合センターの相談件数のうち、商品等による危害・危険に関するものは、全体の1%以下であるなど、事故の情報は表面化しにくい実態がある。危害・危険の実態を把握するためには、消費生活相談情報に加え、より積極的な事故情報の収集が必要である。</p> <p>そのため、新たな事故情報収集ルートとして、平成18年度から東京消防庁と連携して「商品等事故情報連絡会」を開催していたが、平成21年9月の消費者安全法の施行に伴い、新たに都立産業技術研究センター、東京都健康安全研究センター、国民生活センター等からの専門家の参加を求め、「消費者事故等情報検討会」として改組し、事故原因の究明、調査・分析機能の更なる強化を図っている。</p> <p>収集した事故情報については、機動的調査、商品テストを実施し、事故原因の究明及び商品等の危険性について検証を行うとともに、調査、テスト結果等に基づき、事業者への指導、関係機関への要望、消費者への注意喚起を行っている。</p>	<p>生活文化局</p>
<p>ヒヤリ・ハット情報分析事業</p>	<p>平成20年1月に公表された国民生活センター実施の国民生活動向調査によると、購入した商品や利用したサービスについて不満を感じたことがある、又は経済的・身体的な被害を受けたことがあると答えた人のうち、消費生活センターなど行政の相談窓口で相談したのは4.1%となっている。このように、危害・危険情報は、取引等に関して不利益を受けたという消費生活相談情報に対して顕在化しにくく、身近に潜む危険を知らせるヒヤリ・ハット情報は、家庭や社会の片隅に埋没してしまっている。</p> <p>このような、商品による身近な危害を未然に防止するためには、埋没しているヒヤリ・ハット情報の掘り起こしによる、危害・危険情報の把握が不可欠である。</p> <p>そのため、ヒヤリ・ハット情報を含めた事故情報を、インターネットアンケート調査により収集・分析し、必要に応じて商品テスト等の調査を実施し、都民に情報を発信していく。</p>	<p>生活文化局</p>
<p>「商品等安全対策協議会」における消費者・事業者の協力による商品等の安全対策の推進</p>	<p>消費者、事業者及び学識経験者で構成する「商品等の安全問題に関する協議会」を設置し、平成10年3月から7期にわたり、安全対策が必要な商品（群）について、危害防止のための方策を協議・検討し、具体的な提言を行ってきた。また、協議会の提言を踏まえ、事業者、関係機関への要望、消費者への注意喚起を行っている。</p> <p>協議会を機動的に運営し、より効果的な情報発信を行うため、平成20年度、「商品等安全対策協議会」に改組した。今後とも、常設の機関として、タイムリーなテーマにより継続的に協議・検討を行い、都民の安全な消費生活の確保を図っていく。</p>	<p>生活文化局</p>
<p>消費生活用製品安全法に基づく立入検査の実施による製品の安全性の確保</p>	<p>消費生活用製品安全法に基づき、消費者の生命、身体に危害を及ぼす恐れが多いと認められる特定製品として指定された製品について、販売店舗への立入検査を実施し、安全基準に適合する旨の表示がなされていないなど、法に違反する事業者への指導を行っている。</p> <p>特定製品には、これまでの6品目に加え平成21年4月から、新たに石油燃焼機器3品目が追加された。（ただし2年間の経過期間が設定されている。）また、「長期使用製品安全点検制度」が平成21年4月から施行され、特定保守製品9品目の取引事業者に対する立入検査も実施することとなった。</p> <p>今後、対象品目の拡大も踏まえ、引き続き計画的に立入検査を実施していく。</p>	<p>生活文化局</p>

施策名	施策の概要	所管部局
消費者被害防止啓発	<p>近年の消費者相談の傾向から、都民、特に高齢者と若者の消費者被害が顕著であることから、それぞれキャンペーン等強化月間を設け、ポスター、啓発チラシなどを用いた啓発活動を行っている。</p> <p>キャンペーン活動に当たっては、ポスター、チラシの都内区市町村への配付、また、各種メディアの組み合わせ、交通広告等の活用を図り、関連部局、区市町村、関東甲信越ブロック各県などとの共同事業として広範かつ効果的に展開している。またキャンペーン事業については、「広報東京都」「東京くらしねっと」に掲載し、キャンペーン事業の周知を行っている。</p> <p>広報媒体、啓発対象などについて検討し、より適切で効果的な広報活動を行い、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。</p>	生活文化局
協働による消費者教育・啓発（出前講座・出前寄席）の実施	<p>消費者問題解決のための多様な社会ニーズに応えていくには、行政の対応だけでは限界があり、これを補完する団体等と連携・協働することが重要である。消費者が合理的な選択・行動をとっていくために有益な情報発信を団体等との協働により実施することにより、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。</p> <p>現在以下の2事業を実施している。</p> <p>出前講座（コンシューマーエイドの派遣） 消費者問題に関する一定の知識を身につけた人を「東京都消費者啓発員」として養成し、各種団体等が消費者問題についての講座を実施する際の講師として派遣する。</p> <p>出前寄席（ボランティア落語等による消費者啓発） 消費者に有益な情報をわかりやすく伝え、消費者被害の未然防止を図るため、悪質商法の手口や実態、その対応策等について、大学の落語研究会及び社会人ボランティアを活用して落語・漫才・コントによる出前寄席を実施する。</p> <p>今後も新たな消費者問題を題材に、団体等と協働して事業を実施していく。</p>	生活文化局
介護事業者などへの出前講座の実施	<p>悪質商法による高齢者被害が増加しているが、その背景には、単独または夫婦のみで暮らす高齢者が増加し、身近に適切な相談相手がいないという問題がある。</p> <p>高齢者が地域のなかで安心して暮らしていくためには、社会全体での見守りが必要であるため、平成18年度から高齢者の身近にいるホームヘルパー、ケアマネジャー等の介護事業者や民生委員などを対象に、被害の早期発見、悪質商法の特徴、被害発見のポイント、被害発見の対応などについての出前講座を実施している。</p> <p>今後も引き続き、高齢消費者被害の早期発見・解決を図るため、高齢者の身近にいる介護事業者などに対し、出前講座を実施する。</p>	生活文化局
学校向け悪質商法被害防止出前講座の実施	<p>若者の消費者被害を商法別にみると、「キャッチセールス」「アポイントメントセールス」「マルチ商法」によるものが多く、社会経験が浅く、契約に対する知識や経験も少ない若者を悪質事業者がターゲットにしていることがうかがえる。このような悪質商法の被害を防止するためには、特に、社会に出る前の学生・生徒に対する消費者教育・啓発が必要である。</p> <p>都内の学校へ、消費生活相談の経験をもつ相談員などの講師を派遣する「学校向け悪質商法被害防止の出前講座」を実施することにより、「集める教育」では参加の難しい消費者へ学習の機会を提供するとともに、若者に対してきめ細かい啓発を図ることにより、増加する若者の消費者被害を未然に防止する。</p>	生活文化局

施策名	施策の概要	所管部局
高齢者被害専用相談の実施	<p>消費生活総合センターに寄せられる高齢者相談は、全相談件数中2割程度と依然として多くを占め、その内容は悪質であり、被害額も高額になってきている。</p> <p>平成18年度から、消費生活総合センターに高齢者支援グループを設け、専門相談員4名を配置するとともに、高齢者本人や家族から相談を受ける高齢者専用電話「高齢者被害110番」を、また、ケアマネジャー・ヘルパー・民生委員など高齢者の周囲の人たちから高齢者被害の通報を受ける専用電話「高齢消費者見守りホットライン」を設置した。</p> <p>今後とも、9月に行われる「高齢者被害防止キャンペーン」と連携して「特別相談」を実施するなど、被害の防止・救済を図っていく。</p>	生活文化局
相談情報システムの活用	<p>都及び区市町村で受け付けた消費生活相談情報をデータベース化して消費者行政を支援する「東京都消費生活相談情報オンラインシステム（通称メコニス）」を昭和59年度から、また、受け付けた相談をその場でデータ化する直接入力システムを平成15年度から運用するとともに、業務の様々な場面で活用してきた。平成22年度からは、メコニスと直接入力システムを統合した全国的オンラインシステム（新P I O - N E Tシステム）が稼働開始した。</p> <p>今後とも、消費生活総合センター及び都内の消費生活センター等に寄せられた相談情報を蓄積し、相談処理支援情報として活用するとともに、データを分析して都民への情報提供・消費者教育等各種事業の実施、行政施策の企画立案等の基礎資料として活用する。</p>	生活文化局
相談テストの実施及び技術情報の提供	<p>商品・サービスによる事故等に関する消費生活相談を処理するにあたり、その原因究明のため、当該商品等に係るテストや技術情報の提供等を行うことにより、科学的な視点から、より安全で安心な消費生活社会の実現を支えてきた。</p> <p>今後とも、商品トラブルの急速な多様化・複雑化に対応するため、外部の関係機関との連携強化や、より機動的なテストの実施をめざす。</p>	生活文化局
高齢者を狙った振り込め詐欺被害防止	<p>振り込め詐欺については、数度にわたる振り込め詐欺撲滅月間における取組など、官民を挙げての集中的な対策の結果、平成21年の被害は前年に比べ約3分の1に減少したものの、下半期には、一旦減少した被害が再度増加に転じ、下半期は上半期の約1.8倍もの被害が発生した。さらに、都内の認知件数は、全国の約4分の1を占めるに至り、依然と、深刻な状況にある。</p> <p>被害者の約7割が女性であり、年齢別でみると60歳代から80歳代で全体の約7割を占めており、こうした高齢の女性が被害にしやすい犯罪である。</p> <p>こうした状況を踏まえ、都では関係機関とともに、被害を受けやすい都民に具体的な手口を示して注意喚起を図るため、振り込め詐欺撃退キャンペーンや防犯講話を各地で実施したり、手口を再現した音声CDやポスターを活用したりして被害防止を図っている。今後ともこれまでの対策を強力に推進するとともに、新たな手口が出現したその都度、速やかに対応していく。</p>	青少年・治安対策本部
安心して住宅リフォームができる環境整備	<p>リフォームの市場環境が十分に整備されていないことや、契約内容が曖昧なこと等により、住宅リフォームに関するトラブルが発生していることから、消費者が安心して住宅リフォームができる環境を整備していくことが必要である。</p> <p>このため、都は、平成17年7月に、（財）東京都防災・建築まちづくりセンター及び東京都地域住宅生産者協議会と連携し、「あんしん住宅リフォーム相談窓口」を設置し、戸建住宅のリフォームに関する専門家によるアドバイスをを行っている。</p> <p>また、平成19年9月には、リフォーム事業者が守ることが望ましい行動基準である「住宅リフォーム事業者行動基準（リフォーム10）」を策定した。</p> <p>今後引き続き、専門相談を実施するほか、事業者団体等に対してリフォーム10の普及を図る等の取組を行っていく。</p>	都市整備局

施策名	施策の概要	所管部局
不動産取引に関するトラブルの未然防止	<p>不動産取引においては、多種多様なトラブル等が発生しており、相談件数も増加している。</p> <p>このため、都は、不動産の売買・賃貸借等について、電話及び窓口での相談を行い、トラブル解決へのアドバイスを行っているほか、宅地建物取引業者に対して、消費者からの相談に基づく指導や業者の事務所への立入調査等を行い、特に悪質な業者については宅地建物取引業法に基づく行政処分を行う等により、適正な不動産取引の確保に努めている。</p> <p>また、平成16年には「賃貸住宅紛争防止条例」を制定し、宅地建物取引業者に対して契約時に原状回復等の基本的な考え方や特約の内容などの説明を行うことを義務付けるとともに、原状回復や入居中の修繕等の基本的な考え方等についてわかりやすく解説した「賃貸住宅トラブル防止ガイドライン」の周知を図っている。</p> <p>今後も引き続き、不動産取引に関するトラブルの未然防止に向けて取り組んでいく。</p>	都市整備局
成年後見制度等の活用による消費者被害の防止・救済体制の充実	<p>日常生活自立支援事業は、介護保険制度導入や社会福祉事業法等の改正により、福祉サービスが措置から利用へと移行する中で、認知症高齢者や知的障害者等、福祉サービスの利用対象者の利益の保護を図る仕組みの一環として開始したものである。都においては本事業の取組を進めるとともに、権利擁護への取組をより一層進めるため、平成14年度からは福祉サービス総合支援事業、平成17年度からは成年後見活用あんしん生活創造事業を開始している。</p> <p>上記3事業については、その取組が都内区市町村等において着実に進んできているところであり、今後も引き続き、事業実施主体への支援を進めることにより、都内における権利擁護に係る総合的な相談体制の充実、消費者被害の防止・救済体制の充実を図る。</p>	福祉保健局
都民生活において生じる事故防止対策の推進	<p>建築設備や家電製品、生活用品に起因して発生した日常生活事故を、そのまま放置しておいた場合、重大事故や、繰り返し同種の事故が発生するおそれがある。そこで、事故に起因した建築設備や家電製品、生活用品を製造等した関係のある者に対し、事故の状況を通知するとともに、都民に対しても公表し事故防止の知識の普及、意識啓発を行い、都民生活における事故防止を図る。</p>	東京消防庁
防災機器の不適合販売等に係る都民の被害等防止対策	<p>住宅用火災警報器や消火器をはじめとする住宅用防災機器等の普及促進にあたり、不適切販売を防止するため、リーフレットやホームページを通じ、悪質販売の被害にあわないよう注意喚起するとともに、クーリングオフ制度を紹介する。</p>	東京消防庁
生活安全相談センター等における広報啓発活動	<p>生活安全相談センター及び各警察署において、ヤミ金融や悪質商法をはじめとする消費者に不安を与える事案につき、電話、面会等の方法により幅広く相談を受理するに当たり、対応要領について指導・助言を行っている。このことについて、消費者に対し周知を図るとともに、対応要領や被害防止方策等についての助言を迅速・的確に行うほか、警視庁HP、広報けいしちょう、チラシ等を活用した積極的な広報啓発活動を推進し、消費者被害の未然防止を図る。</p>	警視庁
ハイテク犯罪被害防止のための情報発信・広報啓発活動の推進	<p>ワンクリック料金請求やインターネット・オークション等による消費者トラブルの増加を踏まえ、ハイテク犯罪対策総合センターでは、警視庁ホームページ内に事例紹介形式の情報発信コーナーを設けるほか、ハイテク犯罪相談窓口において対応要領について指導・助言を行う。</p> <p>警視庁ホームページ等を活用した情報発信、相談窓口の充実化を図るほか、広報用リーフレット等を各署で行っているハイテク犯罪被害防止教室・非行防止教室等で配布するなど、消費者に対する広報啓発活動を推進し、消費者被害の未然防止を図る。</p>	警視庁

(1 - 2) 消費者被害の救済

施策名	施策の概要	所管部局
東京都多重債務問題対策協議会の運営（再掲）	<p>多重債務問題は自殺や家庭崩壊を招くことも多く、社会問題ともなっている。また、平成18年12月の国の「改善プログラム」の策定、都内消費生活センターにおける多重債務に係る相談件数の増加等を受け、東京都では、平成19年8月に多重債務問題対策協議会及び多重債務問題対策庁内連絡会議を設置した。この協議会においては、多重債務者の生活再建及び多重債務問題の防止・抑止を目的として、庁内各局や関係団体が連携し、総合的な取組を推進する。協議会に5つの部会を設置し、それぞれの分野で専門的な議論を経て、目標を定め、現在、各部会において多重債務相談モデルの普及・実施、「セーフティーネット」貸付事業、といった具体的取組が進められている。</p> <p>今後は、開始した具体的取組について、定着・充実を図っていく。</p>	生活文化局 福祉保健局
適格消費者団体への支援	<p>消費者被害が増加する中、消費者個人による訴訟が困難なことを受けて、内閣総理大臣が認定する団体が消費者に代わり訴訟ができる消費者団体訴訟制度が平成19年6月に創設された。この制度を担う適格消費者団体が期待される役割を十分果たすことができるよう、平成19年8月に消費者団体訴訟制度連絡会を設置し、定期的に情報や意見の交換を行うとともに、必要な相談情報の提供、都が行う専門研修への団体職員参加などの環境整備を進めている。</p> <p>制度発足当時は消費者契約法のみ適用だったが、平成21年度以降は景品表示法、特定商取引法にも適用されるようになったことから、消費者、事業者への制度の周知、さらに被害救済の実効性を高めるため、差止請求だけでなく損害賠償請求もできるような制度を整備することが課題である。</p> <p>今後は適格消費者団体が活動しやすい環境整備を一層推進するとともに、制度の改善について国へ要望していく。</p>	生活文化局
消費者被害救済委員会の活用	<p>（紛争処理の付託） 消費生活総合センター等に寄せられた苦情・相談のうち、都民の消費生活に著しい影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、知事の附属機関である「東京都消費者被害救済委員会」に付託し、あっせんや調停を行うことで、公正かつ速やかな解決を図る。</p> <p>（処理結果の活用） 同一又は同種の原因による被害の防止及び救済を促進するため、委員会における紛争処理の経過と結果を広く都民に周知するとともに、相談機関における紛争解決に活用する。</p> <p>また、関係機関に情報提供し、消費者の普及啓発、事業者の指導等に活用する。</p> <p>（消費者訴訟の援助） 知事は、委員会に付託した案件が訴訟になった場合、条例が規定する要件を満たすときは、委員会の意見を聴いて、当該被害者に対し、委員会審議の過程で収集・調査した資料の提供、訴訟資金の貸付等、訴訟活動に必要な援助を行う。</p>	生活文化局
介護事業者などへの出前講座の実施（再掲）	<p>悪質商法による高齢者被害が増加しているが、その背景には、単独または夫婦のみで暮らす高齢者が増加し、身近に適切な相談相手がいないという問題がある。</p> <p>高齢者が地域のなかで安心して暮らしていくためには、社会全体での見守りが必要であるため、平成18年度から高齢者の身近にいるホームヘルパー、ケアマネジャー等の介護事業者や民生委員などを対象に、被害の早期発見、悪質商法の特徴、被害発見のポイント、被害発見の対応などについての出前講座を実施している。</p> <p>今後も引き続き、高齢消費者被害の早期発見・解決を図るため、高齢者の身近にいる介護事業者などに対し、出前講座を実施する。</p>	生活文化局

施策名	施策の概要	所管部局
消費生活相談体制の充実	<p>都内の消費生活センターに寄せられる相談は依然として多く、深刻な消費者被害は後を絶たない。相談の内容も単なる問い合わせから被害の救済を求める申出へと大きくシフトしている。</p> <p>都民が直面する消費者被害の速やかな救済・防止を図るため、専門の相談員が消費者の被害解決のための助言、あっせん等を行う。また、高度専門的知識を必要とする案件処理のために、引き続き専門分野別相談や弁護士等によるアドバイザー制度を活用する。</p> <p>平成21年4月に開始した土曜相談を引き続き実施するとともに、高度専門的相談に対応できる優秀な相談員を確保するため、高度専門研修を実施するなど、相談体制を一層充実し、消費者被害救済機能の強化を図っていく。</p>	生活文化局
区市町村相談窓口の支援強化	<p>東京都と都内区市町村は、これまで密接な連携・協力の下、都内相談体制の充実強化を進めてきた。役割分担としては、都は高度専門的機能、広域的機能、区市町村支援・補完機能、センサー機能を担い、区市町村は基礎的自治体として住民に身近な窓口としての機能を果たしている。</p> <p>今後とも、住民に身近な相談窓口である区市町村の消費生活相談窓口に対して、都の高度専門的機能を活かし、相談マニュアルの作成・提供、専門的知識を有する弁護士等の消費生活相談アドバイザーによる助言、消費生活相談支援サイトの運用などによる支援を進め、都域全体の消費者被害防止・救済を図っていく。</p>	生活文化局
高齢者被害専用相談の実施（再掲）	<p>消費生活総合センターに寄せられる高齢者相談は、全相談件数中2割程度と依然として多くを占め、その内容は悪質であり、被害額も高額になってきている。</p> <p>平成18年度から、消費生活総合センターに高齢者支援グループを設け、専門相談員4名を配置するとともに、高齢者本人や家族から相談を受ける高齢者専用電話「高齢者被害110番」を、また、ケアマネジャー・ヘルパー・民生委員など高齢者の周囲の人たちから高齢者被害の通報を受ける専用電話「高齢消費者見守りホットライン」を設置した。</p> <p>今後とも、9月に行われる「高齢者被害防止キャンペーン」と連携して「特別相談」を実施するなど、被害の防止・救済を図っていく。</p>	生活文化局
東京都・区市町村・関係団体との連携による多重債務相談の実施	<p>多重債務に関する相談は、依然として多く寄せられている。</p> <p>消費生活総合センターにおいて、平成20年4月から、多重債務相談を法律専門家に確実につなぐ「東京モデル」を本格的にスタートさせた。</p> <p>今後とも、多重債務で苦しむ相談者が、都内のどこの消費生活相談窓口にも相談しても、適切な対応を受けられるように、地域の実情に合わせ、区市町村に「東京モデル」の活用を積極的に働きかけていく。</p> <p>また、法律専門家と直接相談できる機会をさまざまな形で都民に提供する「特別相談」を、法律専門家の協力を得て、区市町村・関係団体と連携して実施する。</p>	生活文化局

施策名	施策の概要	所管部局
多重債務者の生活再生に向けた支援	<p>深刻な社会問題となっている多重債務問題の現状を踏まえ、平成19年8月に、多重債務者の救済及び多重債務問題の防止・抑止を目的とした、庁内各局や関係団体が連携して総合的な取組みを推進する東京都多重債務問題対策協議会が設置された。この協議会における取組みの柱の一つである「セーフティネット貸付けの提供」を実現するため、平成20年3月より「多重債務者生活再生事業」を開始した。この事業は、債務の状況把握や家計管理の助言等を行う生活相談、必要に応じて行う資金の貸付及び貸付実行後のアフターフォローを実施することで、多重債務者の生活の再生を図るものである。</p> <p>現時点で貸付に至ったケースは少数であるが、貸付に至らなかったケースについては、生活相談を行った後、弁護士・司法書士・日本クレジットカウンセリング協会・法テラスへつなぐことで多重債務者の生活の再生を支援している。</p> <p>今後とも、弁護士会、司法書士会等関係機関との事業連携を推進していく。</p>	福祉保健局
成年後見制度等の活用による消費者被害の防止・救済体制の充実（再掲）	<p>日常生活自立支援事業は、介護保険制度導入や社会福祉事業法等の改正により、福祉サービスが措置から利用へと移行する中で、認知症高齢者や知的障害者等、福祉サービスの利用対象者の利益の保護を図る仕組みの一環として開始したものの。都においては本事業の取組を進めるとともに、権利擁護への取組をより一層進めるため、平成14年度からは福祉サービス総合支援事業、平成17年度からは成年後見活用あんしん生活創造事業を開始している。</p> <p>上記3事業については、その取組が都内区市町村等において着実に進んできているところであり、今後も引き続き、事業実施主体への支援を進めることにより、都内における権利擁護に係る総合的な相談体制の充実、消費者被害の防止・救済体制の充実を図る。</p>	福祉保健局
生活安全相談センター等における迅速・的確な相談の受理	<p>生活安全相談センター及び各警察署において、ヤミ金融や悪質商法をはじめとする消費者に不安を与える事案につき、電話、面会等の方法により幅広く相談を受理するに当たり、対応要領について指導・助言を行う。</p>	警視庁

政策課題 2 悪質事業者を市場から排除する

(2 - 1) 取締りの強化

施策名	施策の概要	所管部局
悪質事業者に対する取締りの強化	<p>悪質事業者の手口の巧妙化・若者や高齢者の被害額の高額化など消費者被害が深刻化している状況を受け、悪質事業者に対する取締りの強化を平成18年度から東京都重点事業として掲げ取り組んでいる。</p> <p>処分を迅速かつ適正に実施するため、消費者からの証言だけでなく立入調査等により証拠となる物件を入手する等厳格な調査の実施に努めている。今後とも厳正かつ迅速な処分を実施することはもとより、首都圏の他の自治体との連携をより一層促進し、市場監視機能を強化するとともに、人口が密集する地域特有の消費者被害に対応するため、大都市圏における連携も進めていく。</p> <p>また、問題を起こした事業者に対し、被害防止のための改善を有効に行う指導方策を検討するなど、被害拡大の未然防止に一層の取り組みを行う。</p> <p>悪質な事業者の実態を明らかにするためには、実際に被害を被った消費者の証言が欠かせない。行政処分件数が増加することにより、悪質事業者の矛先がこうした被害者である消費者に対する新たな圧力になる事態も想定されることから、証人となる消費者（行政処分協力者）の権利を守るため、平成21年度に支援プログラムを立ち上げた。このプログラムの円滑な実施に努めていく。</p> <p>なお、事業者が最低限の取引ルールを守るだけでなく、より高いコンプライアンスを確保するよう、事業者指導などを通じた啓発にも努めていく。</p>	生活文化局

(2 - 2) 適正な指導等

施策名	施策の概要	所管部局
<p>不当な表示に対する監視体制の強化</p>	<p>不当な表示が市場に流通することを未然に防止するため、インターネット広告における不当表示の監視体制や小売店舗への立入検査を強化する。</p> <p>インターネット上の広告について、消費者を誤認させる不適正な表示を抽出し、その表示内容を確認する。調査の結果、景品表示法（不当景品類及び不当表示防止法）に抵触するおそれのある表示と認められるものについては、当該表示を行った事業者に対し、その改善の指導を行い、表示の適正化を図る。</p> <p>また、消費生活条例及び家庭用品品質表示法に基づき、都内全域で小売店舗に対して立入検査を実施する。</p>	<p>生活文化局</p>
<p>科学的検証による表示の適正化</p>	<p>消費者の健康志向や生活環境の快適性を求める傾向などを背景に、あたかも人体に有益であるかのような効果・性能をうたう、様々な商品が販売されており、過去の消費者相談などからも、こうした商品に対する苦情等が数多く寄せられている現状があることから、「 」を発生させる（放出する）ことにより様々な効果が得られる」などと標ぼうする商品等について表示内容及びその根拠に関し、専門家の助言を得て、科学的視点から検証を行う。</p> <p>検証の結果、景品表示法に違反するおそれのある表示については、事業者指導を行うとともに、業界への表示適正化の協力要請及び都民に対する情報発信を行う。</p>	<p>生活文化局</p>
<p>広告表示適正化のための近県との連携及び民間自主規制機関との連携</p>	<p>不適正な表示を行う事業者に対する監視、指導強化の一環として、平成17年11月、神奈川県、千葉県、埼玉県との連携により「四都県広告表示適正化推進協議会」を設置し、事業者指導を行っている。（平成19年4月からは、静岡県を加え、5都県に拡充。）</p> <p>最近では、インターネットや携帯電話におけるサイト等による問題表示が目立つことや商圏の拡がりの中で、各都県単独での対応では問題解決が進まないケースが増加している。</p> <p>このような状況を受け、都県共通の事案については、合同調査を行い、景品表示法上問題のある表示を行った事業者に対して、協働して指導を行う。都県の枠を超えた不当表示に対する監視体制の確立を示すことにより、事業者の表示適正化の取組みを進め、消費者の商品・サービスの選択を確保していく。</p> <p>また、JARO等民間自主規制機関が有する様々なネットワークを通じ、各種広告媒体事業者等との幅広い連携を図り、景品表示法に違反する不当表示等に対する監視、規制・指導を強化していく。</p>	<p>生活文化局</p>
<p>大学等との連携による不当表示・広告の収集調査</p>	<p>都民との協働による市場監視を推進するため、消費生活調査員制度を活用し、平成18年度から平成21年度まで、大学（平成20年度からは大学生協）の協力を得て、インターネットによる電子商取引に関する不当な表示（若者が被害にあいやすい商品・サービスに着目）についての大学生による調査を展開した。</p> <p>平成20年度より、大学ごとに学生との意見交換(キャンパスミーティング)を行い、調査に活かした。</p> <p>本事業を契機に、参加した大学生自身が、消費者の立場で自主的な取り組みを行っていけるようになるための消費者教育の一面も持たせている。</p>	<p>生活文化局</p>

施策名	施策の概要	所管部局
商品量目立入検査の充実	<p>計量法では、法令に定める特定商品を販売する事業者に対して適正な量目の表記を義務づけている。商品量目立入検査では、特定商品のうち消費者に身近な食料品を中心に正しい量目が表記されているか定期的に監視している。</p> <p>立入検査の結果、法令で定められた誤差を超えた商品を不適正商品とし、併せて不適正商品の点数が量目検査点数の5%を超えた場合を不適正事業所として指導を行っている。量目不足の原因は、容器や添え物等の風袋の引き忘れ、乾燥等による自然減量が殆どで、僅かに粗雑計量によるもの等がある。</p> <p>引続き、さらなる適正な計量の実施の確保に向け、不適正事業者に対する継続指導と従業員への教育指導の徹底、消費者参加の試買審査会等の結果の周知等啓発活動も活用しながら、商品量目立入検査を充実していく。</p>	生活文化局
計量の適正化に向けた事業者に対する啓発活動の推進	<p>取引又は証明、若しくは主に一般消費者の生活の用に供される計量器（特定計量器）を製造・修理・販売する事業者やその計量器を使用して商品を販売する事業者には、計量法に則して対応するとともに、正確計量の義務がある。</p> <p>そのため、各事業者は、計量法に基づく技術構造や性能の維持、使用中の計量器の許容値等を厳守し、適正計量の実施の確保に努めなければならない。</p> <p>その実態を把握するため、適宜立入検査を実施して計量の適正化を指導するとともに、計量に関する法制度改正等の資料を作成・配布したり、講習会等を開催して事業者への啓発活動を推進する。</p>	生活文化局
貸金業の指導監督	<p>貸金業の指導監督の基本法である「貸金業の規制等に関する法律」は、平成19年12月には「貸金業法」に名称を変え、行為規制や参入規制、監督強化などを盛り込み貸金業者の業務の適正化を図るべく改正が行われた。</p> <p>今後は、厳正な行政処分による悪質業者排除の取組みに加え、平成22年6月までに完全施行される改正法の円滑な実施に向け、貸金業としての必要な体制整備等の指導監督を行い、消費者等資金需要者の利益保護に努めていく。</p>	産業労働局
旅行業者の登録等	<p>主たる営業所を東京都内におき、旅行業又は旅行業代理業を営む者について登録制度を実施し、あわせて旅行業等を営む者の業務の適正な運営を確保するとともに、その組織する団体の適正な活動を促進することにより、旅行業務に関する取引の公正の維持、旅行の安全の確保及び旅行者の利便の増進を図っている。</p> <p>現在の旅行業法は、昭和27年に「旅行あつ旋業法」として成立したもので、これまでに数回の改正を経ている。平成17年4月の改正では、旅行業の種別を第1種、第2種、第3種旅行業及び旅行業者代理業に区分し、種別ごとにその業務範囲が定められた。さらに平成19年5月の省令改正で、第3種旅行業の業務範囲が拡大し、営業所の所在地とそれに隣接する市町村の区域の範囲内に限り、「募集型企画旅行」を実施できることとなった。</p> <p>今後とも、事業の継続的な実施により、旅行の安全の確保、旅行者の利便の増進を図っていく。</p>	産業労働局

政策課題 3 商品やサービスの安全・安心を確保する

(3-1) 安全な商品とサービスの確保

施策名	施策の概要	所管部局
<p>危害・危険情報の収集・分析・発信（再掲）</p>	<p>商品・サービスによる危害・危険を防止するため、消費生活総合センター等に寄せられる相談情報をはじめ、商品等に関する危害・危険情報を広く収集し、「危害防止対策検討会」において必要な対応策について検討している。</p> <p>安全性に疑いがある商品等については必要な調査を実施し、商品等に関する安全確保について、事業者への指導、関係機関への要望、消費者への注意喚起を行っている。</p> <p>今後、引き続き、迅速かつ的確な情報の収集・分析を行うとともに、関係機関と連携してその調査結果を日本工業規格（JIS）に反映させるよう、国に対し積極的に働きかけるなど、調査等の成果の一層の活用を図っていく。</p>	<p>生活文化局</p>
<p>新たな事故情報収集ルートの開発と迅速な原因究明による事故の未然防止・拡大防止（再掲）</p>	<p>消費生活総合センターの相談件数のうち、商品等による危害・危険に関するものは、全体の1%以下であるなど、事故の情報は表面化しにくい実態がある。危害・危険の実態を把握するためには、消費生活相談情報に加え、より積極的な事故情報の収集が必要である。</p> <p>そのため、新たな事故情報収集ルートとして、平成18年度から東京消防庁と連携して「商品等事故情報連絡会」を開催していたが、平成21年9月の消費者安全法の施行に伴い、新たに都立産業技術研究センター、東京都健康安全研究センター、国民生活センター等からの専門家の参加を求め、「消費者事故等情報検討会」として改組し、事故原因の究明、調査・分析機能の更なる強化を図っている。</p> <p>収集した事故情報については、機動的調査、商品テストを実施し、事故原因の究明及び商品等の危険性について検証を行うとともに、調査、テスト結果等に基づき、事業者への指導、関係機関への要望、消費者への注意喚起を行っている。</p>	<p>生活文化局</p>
<p>ヒヤリ・ハット情報分析事業（再掲）</p>	<p>平成20年1月に公表された国民生活センター実施の国民生活動向調査によると、購入した商品や利用したサービスについて不満を感じたことがある、又は経済的・身体的な被害を受けたことがあると答えた人のうち、消費生活センターなど行政の相談窓口で相談したのは4.1%となっている。このように、危害・危険情報は、取引等に関して不利益を受けたという消費生活相談情報に対して顕在化しにくく、身近に潜む危険を知らせるヒヤリ・ハット情報は、家庭や社会の片隅に埋没してしまっている。</p> <p>このような、商品による身近な危害を未然に防止するためには、埋没しているヒヤリ・ハット情報の掘り起こしによる、危害・危険情報の把握が不可欠である。</p> <p>そのため、ヒヤリ・ハット情報を含めた事故情報を、インターネットアンケート調査により収集・分析し、必要に応じて商品テスト等の調査を実施し、都民に情報を発信していく。</p>	<p>生活文化局</p>
<p>「商品等安全対策協議会」における消費者・事業者の協力による商品等の安全対策の推進（再掲）</p>	<p>消費者、事業者及び学識経験者で構成する「商品等の安全問題に関する協議会」を設置し、平成10年3月から7期にわたり、安全対策が必要な商品（群）について、危害防止のための方策を協議・検討し、具体的な提言を行ってきた。また、協議会の提言を踏まえ、事業者、関係機関への要望、消費者への注意喚起を行っている。</p> <p>協議会を機動的に運営し、より効果的な情報発信を行うため、平成20年度、「商品等安全対策協議会」に改組した。今後とも、常設の機関として、タイムリーなテーマにより継続的に協議・検討を行い、都民の安全な消費生活の確保を図っていく。</p>	<p>生活文化局</p>
<p>消費生活用製品安全法に基づく立入検査の実施による製品の安全性の確保（再掲）</p>	<p>消費生活用製品安全法に基づき、消費者の生命、身体に危害を及ぼす恐れが多いと認められる特定製品として指定された製品について、販売店舗への立入検査を実施し、安全基準に適合する旨の表示がなされていないなど、法に違反する事業者への指導を行っている。特定製品には、これまでの6品目に加え平成21年4月から、新たに石油燃焼機器3品目が追加された。（ただし2年間の経過期間が設定されている。）また、「長期使用製品安全点検制度」が平成21年4月から施行され、特定保守製品9品目の取引事業者に対する立入検査も実施することとなった。</p> <p>今後、対象品目の拡大も踏まえ、引き続き計画的に立入検査を実施していく。</p>	<p>生活文化局</p>

施策名	施策の概要	所管部局
輸入食品対策の推進	<p>近年、我が国が輸入する食料は、年々増加し、平成18年度においては、カロリーベースで約6割に達している。</p> <p>一方、輸入農産物の残留農薬や遺伝子組換え食品など輸入食品の安全性に対する都民の関心は高い。</p> <p>東京都では、輸入食品の安全性に対する都民の不安を背景に、昭和63年から輸入食品の安全対策を体系化し実施している。</p> <p>また、平成2年には輸入食品を専門に監視する組織である輸入食品監視班を設置し、輸入事業者等の監視指導の強化を行った。</p> <p>さらに、輸入食品対策については、その結果について情報誌やホームページなどにより公表を行っている。</p> <p>今後も輸入食品にかかる安全・安心確保のため、輸入農産物の残留農薬、遺伝子組換え食品及び残留放射能等の検査を実施するとともに、添加物及び残留農薬等の検査法の開発、事業者への監視指導、講習会などを実施する。</p>	福祉保健局
米の安全性の確保	<p>都内に搬入される玄米に含まれるカドミウム及び農薬等の有害物質について、「農用地の土壌の汚染防止等に関する法律」、「カドミウムによる環境汚染暫定対策要領」及び食品衛生法等に基づき、昭和48年度から「都内搬入米重金属等汚染検査要領」を定めている（平成16年度から生活文化局より移管）。</p> <p>この要領で定める基準値（0.4ppm）以上のカドミウムを含有する玄米については、生産道府県及び農林水産省に対して、生産地域からの出荷停止及び玄米、土壌、水質等の現地調査の実施を要請し、汚染米の流通防止に努めてきた。</p> <p>食品の安全性及び品質の確保は、行政に課せられた責務であり、特に、米穀は主食であることから、都民の安全性への関心は一層強いものとなっている。こうしたことから、引き続き、「都内搬入米重金属等汚染検査」を実施し、安全基準を超える米の流通を未然に防ぐとともに、産地道府県への検査・出荷停止等を要請する。</p>	福祉保健局
牛海綿状脳症（BSE）対策の推進	<p>平成13年9月、日本国内初の牛海綿状脳症（BSE）感染牛が確認され、同年10月からBSE検査や特定部位の除去を実施している。平成15年12月、米国内でBSE感染牛が確認され、米国産牛肉の輸入が停止された。その後、輸入が再開されたが、せき柱の混入や米国発行の衛生証明書に記載のない牛肉の輸入事例がある。このように輸入品に異常がある場合は、速やかに報告するように輸入者等に対し指導を行っている。</p> <p>都は、都民の安心を確保する観点等からBSEの全頭検査を継続実施している。現在、BSE検査や特定部位の除去の実施のほか、ピッシング（ ）を行わない、と蓄方法に改善するなど、必要な対策を講じている。</p> <p>ピッシング：と畜の際、失神させた牛の頭部からワイヤ状の器具を挿入して、せき髄神経を破壊する作業</p>	福祉保健局 中央卸売市場
子供に対する室内化学物質の低減化対策の推進	<p>平成14年1月に厚生労働省において「室内空気汚染に係るガイドライン」が定められた。</p> <p>これを受けて、都は平成15年3月に「化学物質の子どもガイドライン（室内空気編）」を策定し、業界団体等へのガイドラインの普及など室内の化学物質対策を推進している。平成19年度に、業界団体に対し、化学物質低減化対策についてアンケート調査を実施した結果、9割以上の事業者が対策を講じていた。しかし、住宅の高断熱・高気密化による室内化学物質の高濃度化が懸念されるため、一層の室内化学物質低減化に関する取組を行っていく必要がある。</p>	福祉保健局

施策名	施策の概要	所管部局
東京都農林総合研究センターの運営	<p>東京都農林総合研究センター（以下「研究センター」という。）は、東京の農林業や食品産業の振興に資する試験研究を的確かつ迅速に推進する研究機関として、平成17年に設立された。</p> <p>研究センターでは、都民に安全・安心な農作物を提供するため、農薬・汚染物質等の残留実態の解明や病害虫防除の研究、東京特産品種の育成等を行っている。</p> <p>また、こうした調査・研究成果を農業者や都民に対し指導・情報提供し、農林水産業の振興と都市の良好な生活環境の保全に積極的に貢献している。</p> <p>今後は、より消費者や農林業者・食品産業等のニーズに的確に応えるような試験研究を実施していく。</p>	産業労働局
青梅畜産センターの運営補助	<p>青梅畜産センター（以下「センター」という。）は、都内畜産農家の経営安定と、都民に安全・安心な畜産物を将来にわたり安定供給するため、平成17年度に設立された。</p> <p>センターでは、「トウキョウX」等の血統維持・管理や、高品質な種豚・種鶏の生産・供給を行い、都民に安全・安心な畜産物を提供している都内畜産農家での生産拡大に努めている。</p> <p>今後はさらに、都民の畜産に対する理解を深めるための活動を積極的に行っていく。</p>	産業労働局
卸売市場における温度管理施設の整備の推進	<p>東京都卸売市場整備計画（第8次）（平成17年11月策定）において、卸売市場の施設整備については、生産から消費までに至る中間地点である卸売市場におけるコールドチェーン（ ）を保持し、品質管理の高度化を図るため温度管理機能を備えた卸売場等の施設を整備することとし、推進を図ってきた。</p> <p>今後も都と市場関係者が協力し、各中央卸売市場において、民間活力の活用等により、温度管理機能を備えた施設を整備し、卸売市場で取り扱われる生鮮食料品等の安全性の確保と品質管理の高度化を図っていく。</p> <p>生鮮食料品の鮮度を保持するため、冷凍・冷蔵・定温の状態での生産から消費まで温度管理を絶やさずに流通させる仕組み</p>	中央卸売市場
卸売市場における「安全・品質管理者（SQM）」を活用した食の安全・安心を守るための取組の促進	<p>市場を流通する生鮮食料品等の安全性を確保するため、平成15年度に東京都と市場関係者が連携し、各中央卸売市場に安全・品質管理者〔SQM（セイフティ&クオリティー・マネージャー）〕を設置した。</p> <p>SQMは食品危害発生時の連絡調整や市場業者による自主的な品質・衛生管理水準向上活動の推進者として活動している。</p> <p>今後もSQMの活動を促進することにより、市場で取り扱われる生鮮食料品等の安全性の確保と衛生水準の向上を図っていく。</p>	中央卸売市場
都民生活において生じる事故防止対策の推進（再掲）	<p>建築設備や家電製品、生活用品に起因して発生した日常生活事故を、そのまま放置しておいた場合、重大事故や、繰り返し同種の事故が発生するおそれがある。そこで、事故に起因した建築設備や家電製品、生活用品を製造等した関係のある者に対し、事故の状況を通知するとともに、都民に対しても公表し事故防止の知識の普及、意識啓発を行い、都民生活における事故防止を図る。</p>	東京消防庁
火災調査結果等の安全対策への反映	<p>火災調査結果等を再発防止に反映させるため、関係する業界やメーカー等に対して改善指導を行うとともに、ホームページや統計資料等を通じ必要な火災情報等を広く都民に情報提供する。</p>	東京消防庁

(3 - 2) インターネット等電子商取引における安心の確保

施策名	施策の概要	所管部局
架空・不当請求に対する消費者被害の未然・拡大防止対策（再掲）	<p>急増する架空請求被害に対応するため、平成17年3月1日に架空請求緊急対策班を設置し、使った覚えのない有料サイトの利用料を請求してくる「架空請求」に対して、消費者被害の未然・拡大防止に取り組んでいる。</p> <p>架空請求110番及び架空請求専用サイト「STOP! 架空請求!」に都民から通報されたメールやサイト等が条例に違反していないかを認定し、条例違反事業者には文書警告を行い、架空請求に利用された口座の凍結を金融機関に要請していく。また、都民にはホームページ「STOP! 架空請求!」上で事業者名等を情報提供、携帯電話会社及びサイトを管理するプロバイダには対策の要請、警視庁及び総務省等に情報提供を行っていく。</p> <p>今後も、通報内容に留意し、新たな手口等が発生した場合には、対応方法を検討していく。また、関連する法令の動向を注視し、法令権限を積極的に活用していく。</p>	生活文化局
大学等との連携による不当表示・広告の収集調査（再掲）	<p>都民との協働による市場監視を推進するため、消費生活調査員制度を活用し、平成18年度から平成21年度まで、大学（平成20年度からは大学生協）の協力を得て、インターネットによる電子商取引に関する不当な表示（若者が被害にあいやすい商品・サービスに着目）についての大学生による調査を展開した。</p> <p>平成20年度より、大学ごとに学生との意見交換(キャンパスミーティング)を行い、調査に活かした。</p> <p>本事業を契機に、参加した大学生自身が、消費者の立場で自主的な取り組みを行っていけるようになるための消費者教育の一面も持たせている。</p>	生活文化局
ハイテク犯罪被害防止のための情報発信・広報啓発活動の推進（再掲）	<p>ワンクリック料金請求やインターネット・オークション等による消費者トラブルの増加を踏まえ、ハイテク犯罪対策総合センターでは、警視庁ホームページ内に事例紹介形式の情報発信コーナーを設けるほか、ハイテク犯罪相談窓口において対応要領について指導・助言を行う。</p> <p>警視庁ホームページ等を活用した情報発信、相談窓口の充実化を図るほか、広報用リーフレット等を各署で行っているハイテク犯罪被害防止教室・非行防止教室等で配布するなど、消費者に対する広報啓発活動を推進し、消費者被害の未然防止を図る。</p>	警視庁

(3 - 3) 多様な商品選択の実現

施策名	施策の概要	所管部局
食品の適正表示の推進	<p>「食品の適正表示」は、事業者から消費者へ商品（食品）の正確な情報を提供することにより、消費者が商品（食品）の情報を知り、合理的に選択するための重要な役割を果たしている。</p> <p>しかし、食品の表示に関係する法令には、表示事項等を規定する「食品衛生法」・「農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律（ＪＡＳ法）」・「健康増進法」等や広告・表示全般に関する規制法である「不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）」があり、多岐にわたっている。また、制度改正等により表示事項の変更が行われることも多く、表示を行う事業者及び消費者にとって分かりにくいものとなっている。</p> <p>このため、事業施設において、食品表示を正しく理解し、適正表示推進の核となる人材を育成することを目的に、食品関係法令を所管する部署が連携して「食品の適正表示推進者育成講習会」を実施するなど、「食品の適正表示」を推進する。</p>	生活文化局 福祉保健局
食品の原料原産地表示の推進	<p>東京都消費生活対策審議会より平成２０年４月３０日に「食品の原料原産地表示のあり方について」の答申を受け、平成２０年８月２５日に東京都消費生活条例に基づく告示を改正し、「国内で製造され、東京都内で販売される調理冷凍食品」の主な原材料について、原料原産地表示を義務付け、消費者が安心して商品を選択できるようにした。告示改正から９ヶ月の経過措置期間を経て、平成２１年６月１日から本格実施となった。</p> <p>今後は、制度の定着を図っていく。</p>	生活文化局 福祉保健局
生産情報提供食品事業者登録制度の促進	<p>食品に対する安心感や事業者に対する信頼感を高めることを目的として、平成１６年度から開始した。都民が食品を選択する際の一助となるよう、生産情報を積極的に提供している事業者を登録して、それを都民に広く公表している。</p> <p>平成２１年度末現在で登録事業者数は３，９０３事業者となっているが、まだ都民に本制度が十分に認知されている状況とはいえない。</p> <p>今後は、他県との連携を強化するなど、本制度の普及をさらに推進していく。</p>	産業労働局
環境と調和した農業の推進	<p>安全で安心な農産物を都民に提供するために、平成９年に農薬と化学肥料を慣行栽培より半減した農産物を認証する「東京都有機農産物認証制度（平成１５年に「東京都特別栽培農産物認証制度」に改称）」を開始した。</p> <p>また、平成１２年からは農薬や化学肥料を一定量以上削減し、環境と調和した持続性の高い農業生産方式を導入する農業者を「エコファーマー」として認定する「エコファーマー認定制度」を開始した。</p> <p>現在、特別栽培農産物認証制度を受けている農業者は８１名で、この数年ほぼ一定であるが、エコファーマーの認定を受けている農業者は５６８名で、平成１６年度以降は増加が続いている。</p> <p>今後は、特別栽培農産物認証制度のＰＲなどによる農業者の拡大、５箇年の認定期間が終了するエコファーマーの積極的な更新を図り、環境と調和した東京農業の一層の推進を目指す。</p>	産業労働局
東京都農林総合研究センターの運営（再掲）	<p>東京都農林総合研究センター（以下「研究センター」という。）は、東京の農林業や食品産業の振興に資する試験研究を的確かつ迅速に推進する研究機関として、平成１７年に設立された。</p> <p>研究センターでは、都民に安全・安心な農作物を提供するため、農薬・汚染物質等の残留実態の解明や病虫害防除の研究、東京特産品種の育成等を行っている。</p> <p>また、こうした調査・研究成果を農業者や都民に対し指導・情報提供し、農林水産業の振興と都市の良好な生活環境の保全に積極的に貢献している。</p> <p>今後は、より消費者や農林業者・食品産業等のニーズに的確に応えるような試験研究を実施していく。</p>	産業労働局

施策名	施策の概要	所管部局
青梅畜産センターの運営補助(再掲)	<p>青梅畜産センター(以下「センター」という。)は、都内畜産農家の経営安定と、都民に安全・安心な畜産物を将来にわたり安定供給するため、平成17年度に設立された。</p> <p>センターでは、「トウキョウX」等の血統維持・管理や、高品質な種豚・種鶏の生産・供給を行い、都民に安全・安心な畜産物を提供している都内畜産農家での生産拡大に努めている。</p> <p>今後はさらに、都民の畜産に対する理解を深めるための活動を積極的に行っていく。</p>	産業労働局
生鮮食料品等に関する情報の提供	<p>市場の機能や役割、生鮮食料品等についての知識の普及・啓発を図るため、消費者に対し、下記により情報の提供を行う。</p> <p>インターネットホームページ 広報用ビデオの貸し出し ファクシミリ情報サービス パンフレット等印刷媒体 消費生活総合情報誌「東京くらしねっと」(毎月発行)による旬の食材等の情報の掲載</p> <p>近年、「食」に関する消費者の関心の高まっていることから、消費者が必要な情報を取得し合理的な消費行動を行うことができるよう、今後、情報発信内容のさらなる充実を図っていく。</p>	中央卸売市場
有機農産物の流通推進	<p>食生活における自然・安全志向や環境問題に対する意識の高まりを背景として、有機農産物に対する都民の関心が高まっているが、有機農産物は、消費者のニーズと比べて生産量が少なく、また、流通ルートが確立されていないなど、多くの課題がある。</p> <p>そこで、中央卸売市場の卸売場に有機農産物コーナーを設置するなどして、有機農産物の流通の推進を行う。</p>	中央卸売市場

(3 - 4) 高齢者、障害者など誰もが安心できる消費の実現

施策名	施策の概要	所管部局
介護サービス事業者情報の提供	<p>介護保険法に基づき指定した介護サービスを提供する事業所（居宅介護支援、居宅サービス、介護予防サービス、療養型医療施設の各事業）について、都民のサービス選択に資するよう、名称や所在地等の情報をインターネット上で公表している。</p> <p>今後とも、介護保険サービスの利用者にとって有用な情報を提供していく。</p>	福祉保健局
介護サービス情報の公表	<p>介護保険法に基づき、利用者による介護サービス事業者の選択を支援するため、平成18年度から、事業者が都に報告する情報及び都指定の調査機関が事業者を調査した結果を、都指定情報公表センターのホームページで公表している。平成22年度においても、居宅サービスや施設サービスなど35種類を公表対象としている。</p> <p>今後とも、本制度の普及に努めていく。</p>	福祉保健局
有料老人ホームの運営指導及び都民への情報提供	<p>有料老人ホームは、介護保険制度導入を契機として、多様な事業主体による参入が急速に進み、都民の高齢期におけるケア付き住まいの有力な選択肢の一つへと成長している。</p> <p>都民にとって、有料老人ホーム選びは、物理的・経済的負担を伴う「大きな買い物」であり、様々な情報を適切に活用し、安心して有料老人ホームを選択できるよう支援することが求められる。</p> <p>都民が安心して有料老人ホームを選択できるよう支援するため、有料老人ホームに関する基礎的な知識や各種情報の活用方法、目的に合った有料老人ホーム選びのポイントなどをわかりやすく解説した小冊子「あんしん なっとく 有料老人ホームの選び方」を作成。都民情報ルーム等で無料配布し、併せてホームページ上でデータをPDFファイルで提供</p> <p>東京都有料老人ホーム設置運営指導指針に基づき、重要事項説明書に東京都有料老人ホーム設置運営指導指針との適合表の添付を指導し、入居者の福祉を重視するとともに、適正な事業運営の確保を促進していく。</p>	福祉保健局
成年後見制度等の活用による消費者被害の防止・救済体制の充実（再掲）	<p>日常生活自立支援事業は、介護保険制度導入や社会福祉事業法等の改正により、福祉サービスが措置から利用へと移行する中で、認知症高齢者や知的障害者等、福祉サービスの利用対象者の利益の保護を図る仕組みの一環として開始したもの。都においては本事業の取組を進めるとともに、権利擁護への取組をより一層進めるため、平成14年度からは福祉サービス総合支援事業、平成17年度からは成年後見活用あんしん生活創造事業を開始している。</p> <p>上記3事業については、その取組が都内区市町村等において着実に進んできているところであり、今後も引き続き、事業実施主体への支援を進めることにより、都内における権利擁護に係る総合的な相談体制の充実、消費者被害の防止・救済体制の充実を図る。</p>	福祉保健局
高齢者等への民間賃貸住宅入居支援	<p>高齢者や障害者等は、民間賃貸住宅への入居にあたり、入居選別を受けやすい状況が見られることから、入居支援策を実施することにより、高齢者等の居住の安定確保を図ることが必要である。</p> <p>このため、都は、以下の制度の普及・活用の促進に取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者向け優良賃貸住宅制度 <p>バリアフリー仕様や緊急通報装置の設置など、一定の整備基準を満たした高齢者向けの優良な賃貸住宅を供給する。</p> <p>今後も引き続き、高齢者等の居住の安定確保に向けて取り組んでいく。</p>	都市整備局

(3 - 5) 地域における生活必需品の確保

施策名	施策の概要	所管部局
公衆浴場対策の推進	<p>都民の日常生活における健康維持や衛生水準を確保する上で必要な公衆浴場は、入浴者数の減少や後継者不足等による転廃業により減少を続けている。</p> <p>都民の入浴機会の確保と経営の安定化を図るため、各種助成策を実施するとともに、適正な入浴料金の指定を行っている。</p> <p>平成20年度からは、地球温暖化や震災時における都民の安全・安心の確保など、社会的課題に対応するため、クリーンエネルギー化推進事業及び耐震化促進支援事業を新たに実施し、公衆浴場経営の安定化を図るとともに、地域貢献度の高い施設への転換を図っていく。</p>	生活文化局
身近な生活圏を支える商店街の振興	<p>都民の消費生活を支えるとともに、地域コミュニティの維持発展に大きな役割を果たしている商店街の振興に向け、平成15年度から「新・元気を出せ！商店街事業」及び「進め！若手商人育成事業」を実施し、商店街への幅広い支援を展開している。</p> <p>商店街の意欲的な取組み（イベント事業、ホームページ作成事業、ポイントカード導入事業、施設整備事業等）に対して支援を行うとともに、商店街の次代を担う人材育成への支援を実施しているが、集客力の低下、空き店舗の増加、後継者不足など商店街を取り巻く環境は依然として厳しい。</p> <p>今後とも商店街振興策を積極的に展開し、身近な生活圏を支える商店街の活性化を図っていく。</p>	産業労働局
栽培漁業の育成	<p>東京都の漁業者の経営安定と資源保護、および都民への新鮮な魚介類の安定的な供給を図るため、優良な種苗の生産・配付を行っている。</p> <p>島しょにおいては、主要魚種であるアワビ、トコブシ等貝類の種苗を、内水面（河川・湖沼）においては、ニジマス、ヤマメ等の冷水性魚類の種苗を、生産・配付している。</p> <p>今後は、種苗放流の効果がさらに高められるよう、漁場環境も含めた対策の実施を目指していく。</p>	産業労働局
東京都農林総合研究センターの運営（再掲）	<p>東京都農林総合研究センター（以下「研究センター」という。）は、東京の農林業や食品産業の振興に資する試験研究を的確かつ迅速に推進する研究機関として、平成17年に設立された。</p> <p>研究センターでは、都民に安全・安心な農作物を提供するため、農薬・汚染物質等の残留実態の解明や病害虫防除の研究、東京特産品種の育成等を行っている。</p> <p>また、こうした調査・研究成果を農業者や都民に対し指導・情報提供し、農林水産業の振興と都市の良好な生活環境の保全に積極的に貢献している。</p> <p>今後は、より消費者や農林業者・食品産業等のニーズに的確に応えるような試験研究を実施していく。</p>	産業労働局
青梅畜産センターの運営補助（再掲）	<p>青梅畜産センター（以下「センター」という。）は、都内畜産農家の経営安定と、都民に安全・安心な畜産物を将来にわたり安定供給するため、平成17年度に設立された。</p> <p>センターでは、「トウキョウX」等の血統維持・管理や、高品質な種豚・種鶏の生産・供給を行い、都民に安全・安心な畜産物を提供している都内畜産農家での生産拡大に努めている。</p> <p>今後はさらに、都民の畜産に対する理解を深めるための活動を積極的に行っていく。</p>	産業労働局

(3 - 6) 資源エネルギー等の価格変動への対応

施策名	施策の概要	所管部局
原油価格変動に伴う行政連絡会議の運営	<p>原油価格の変動に伴う都民生活への影響について、関係各局と情報を共有し、相互の協力・連携体制等を確立するための連絡会議を平成17年11月に設置した。連絡会議及びこれを補佐する幹事会においては、原油価格の動向と都民生活への影響に関する情報交換を行い、原油価格変動に伴う各局の事業施策の展開及び連携策について検討している。</p> <p>いわゆるリーマンショック以後の世界的な不況から回復基調にある経済情勢を反映し、原油価格はゆるやかな上昇を続けており、中・長期的には需給が逼迫するとの推測もある。また、原油を取り巻く国際情勢や市場価格の動向を注視するとともに、引き続き関係各局と協力し、連携を図る。</p>	生活文化局
ホームページ「東京くらしWEB」等による消費生活関連情報の総合的な提供	<p>消費生活関連の部門別の複数サイトを統合・一元化し、平成19年1月から「東京くらしWEB」として消費生活に関連する情報の総合的な提供を開始した。また、併せて緊急消費者被害情報、リコール情報などを確実に都民に届けるため、メールマガジン「東京くらしニュース」の配信を行っている。</p> <p>今後はさらに質の高い情報を迅速に提供するとともに、サイトのPRを行い、都民の消費者意識の高揚と主体的・合理的な消費行動の促進、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。</p>	生活文化局

(3 - 7) 震災時における生活物資等の確保

施策名	施策の概要	所管部局
震災時等における 応急生活物資 等の確保	<p>消費生活協同組合の協力により、平成 8 年に「災害時における応急生活物資供給等に関する基本協定」を締結した。</p> <p>この基本協定に基づき、災害時における応急生活物資の調達と安定供給、医療・保健活動、ボランティア活動、生活情報の収集・提供等の救援活動を円滑に行うための体制を整備している。</p> <p>応急生活物資である食糧・生活必需品の供給は、福祉保健局の依頼により、生活文化局、産業労働局、中央卸売市場等が必要な物資を調達要請等行うことになっている。災害時の円滑な対応に向け、応急生活物資の手配から供給までを行う実効性のある訓練が実施されるよう取り組んでいく。</p>	生活文化局
震災時における 生鮮食料品の確保	<p>震災時における被災者の米飯給食に必要な生鮮食料品を確保するため、都が卸売業者等から入荷物品及び在庫品のうち必要な量の物品を買い上げるほか、他府県市にも応援要請を行うこととしている。</p> <p>これを円滑に推進するため、都は市場内卸売業者等との間で「大規模災害時における生鮮食料品の調達に関する協定」を締結し、有事の協力体制を整備してきた。</p> <p>また、都中央卸売市場と全国の中央卸売市場との間で、平成 20 年 9 月に「災害時相互応援に関する協定」を締結した。</p> <p>今後も全国的な応援体制を整備していく。</p>	中央卸売市場

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

(4-1) 役立つ情報の提供

施策名	施策の概要	所管部局
ホームページ「東京くらしWEB」等による消費生活関連情報の総合的な提供（再掲）	消費生活関連の部門別の複数サイトを統合・一元化し、平成19年1月から「東京くらしWEB」として消費生活に関連する情報の総合的な提供を開始した。また、併せて緊急消費者被害情報、リコール情報などを確実に都民に届けるため、メールマガジン「東京くらしニュース」の配信を行っている。 今後はさらに質の高い情報を迅速に提供するとともに、サイトのPRを行い、都民の消費者意識の高揚と主体的・合理的な消費行動の促進、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。	生活文化局
ホームページ「くらしの安全情報サイト」による商品等の安全情報の提供	平成15年4月に開設したホームページ「くらしの安全情報サイト」を通じて、商品・サービスに関する危害・危険、安全性に関する情報を提供し、消費者への注意喚起を行うとともに、消費者からの事故情報の通報、事業者からの商品回収情報等の受付などを行っている。 今後とも、都民に対して商品の使用やサービス利用に関する危害危険情報を幅広く提供するとともに、消費者・事業者からの情報・意見を収集して、安全施策の実施に有効活用していく。	生活文化局
消費生活情報誌「東京くらしねっと」の発行	消費生活に係わる様々な問題について、的確な情報を提供し、都民の消費者意識の高揚を図るとともに、主体的・合理的な消費行動を促進するために、消費生活に関する総合情報誌「東京くらしねっと」を発行している。併せて、視覚障害者への情報提供のため、東京くらしねっとテープ版を作成し、配付している。また、インターネットの普及にあわせ、WEB版を作成し、東京くらしWEBに掲載している。 提供する内容は、タイムリーな消費者関連情報、消費者問題関連図書新刊情報、商品事故情報（相談、テストから）、消費者関連講座・行事情報、消費者相談・被害情報等である。 発行に当たっては、都民の参加を得て編集企画会議で掲載内容を検討するなど、消費者問題に関連する幅広い情報を提供する。	生活文化局
消費生活専門図書館における総合的な情報提供	消費生活総合センター（飯田橋）及び多摩消費生活センター内に設置した図書資料室を拠点として、都民の消費生活に必要な情報をはじめ、消費者被害情報・行政情報などさまざまな情報を収集し、適宜・適切に提供していく。	生活文化局
相談テストの実施及び技術情報の提供（再掲）	商品・サービスによる事故等に関する消費生活相談を処理するにあたり、その原因究明のため、当該商品等に係るテストや技術情報の提供等を行うことにより、科学的な視点から、より安全で安心な消費生活社会の実現を支えてきた。 今後とも、商品トラブルの急速な多様化・複雑化に対応するため、外部の関係機関との連携強化や、より機動的なテストの実施をめざす。	生活文化局
計量に関する啓発活動の推進	計量に関し、消費者が事業者との間の取引に際して不利益を受けることがないように行動するには、事業者対応と共に、自らも計量に関する関心や知識の向上等が望まれる。そのため、計量の理解に向けて様々な啓発活動を実施している。 計量全般を広く扱った計量展「都民計量のひろば」や区市町村等が主催する消費生活展での普及啓発、計量講演会の開催、資料室の公開、更には消費者自らが体験してもらうスーパーマーケットの計量診断や試買審査会への参加等を行っている。この他にも、小学校への啓発活動への一環として、出前計量教室や親子はかり教室等を実施している。 今後は、参加・体験型の事業展開、消費者と連携した取組や情報交換等と併せて消費者向けのパンフレットの作成・配布、ホームページを活用した最新情報の提供、資料室の活用等を一層充実していく。	生活文化局

施策名	施策の概要	所管部局
マンションの維持管理や修繕・建替え等に係る情報提供・相談支援	<p>マンションを、都市の良質なストックとして、社会全体で長く活用していくためには、適切な維持管理や改修の促進が必要であり、老朽化したマンションについては建替えの円滑化を図ることが重要である。このため、都は、以下の施策により、管理組合等を対象にマンションの維持管理や修繕・建替え等に係る情報提供や相談支援に取り組んでいる。</p> <p>1 管理組合等へのマンションの維持管理や修繕・建替え等に係る情報提供 マンションの維持管理や建替え等に係るガイドラインやガイドブックを作成し、情報提供を図っている。</p> <p>2 管理組合の自主運営等を支援（専門家によるアドバイス・情報提供） 管理組合や区分所有者に情報提供やアドバイスを行う「分譲マンション管理アドバイザー制度」、「分譲マンション建替え・改修アドバイザー制度」の実施により、管理組合等の自主的な取組の支援に努めている。</p> <p>3 相談窓口の設置 全区市に分譲マンションに係る相談窓口を設置し、管理組合や居住者からの相談に対応するとともに、各区市の相談窓口で受け付けた相談のうち、専門家による対応が必要とされるものについては、都において建築士や弁護士等による専門相談を実施している。 今後も引き続き、適切な維持管理及び建替えの円滑化が促進されるよう、管理組合等に対する支援を行っていく。</p>	都市整備局
住宅リフォームに係る情報提供等（一部再掲）	<p>リフォームの市場環境が十分に整備されていないことや、契約内容が曖昧なこと等により、住宅リフォームに関するトラブルが発生していることから、消費者が安心して住宅リフォームができる環境を整備していくことが必要である。</p> <p>このため、都は、平成17年7月に（財）東京都防災・建築まちづくりセンター及び東京都地域住宅生産者協議会と連携し、「あんしん住宅リフォーム相談窓口」を設置し、戸建住宅のリフォームに関する専門家によるアドバイスを行っている。</p> <p>また、平成19年9月には、リフォーム事業者が守ることが望ましい行動基準である「住宅リフォーム事業者行動基準（リフォーム10）」を策定した。</p> <p>今後も引き続き、専門相談を実施するほか、事業者団体等に対してリフォーム10の普及を図る等の取組を行っていく。また、消費者向けの手引となる「(仮称)住宅リフォームガイド」を作成し、消費者が安心して住宅リフォームを実施することができる環境の整備に努めていく。</p>	都市整備局
住宅の耐震性の向上	<p>平成19年3月に策定した耐震改修促進計画に基づき、耐震化費用の助成等の財政的支援、DVDの活用など広報活動や普及啓発により建物所有者が耐震化に取り組みやすい環境を整え、旧耐震基準で建てられた住宅の耐震化を推進する。</p> <p>木造住宅の耐震化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「安価で信頼できる耐震改修工法・装置」を選定し、パンフレットや展示会等で広く紹介 ・一定水準以上の技術者がいる設計事務所を登録、ホームページや区市町村の窓口で紹介 ・木造住宅密集地域を対象に、区と連携して耐震診断・耐震改修助成を実施、区市町村の助成制度についてホームページ等で紹介 <p>マンションの耐震化 普及啓発等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・耐震化総合窓口により、耐震化に関する様々な相談に対応 ・耐震化に関する様々な情報を、ポータルサイトにより提供 	都市整備局

施策名	施策の概要	所管部局
消費者が安心して売買できる既存住宅市場環境の整備	<p>全住宅取引に占める既存住宅取引の割合は低水準に止まっているが、その要因の一つに、新築住宅と比較して既存住宅の品質や性能に関する情報が得られにくいこと等が指摘されている。</p> <p>このため、都は、既存住宅の取引にあたって、売主と買主とが共有することが大切な情報について、双方が確認すべき事項や売買契約における留意事項等を盛り込んだ手引書である「安心して住宅を売買するためのガイドブック」（戸建住宅編：平成19年7月発行）（マンション編：平成20年8月発行）を、不動産流通等関係事業者と連携して作成し、普及に取り組んでいる。</p> <p>今後も引き続き、ガイドブックの普及啓発等により、消費者が安心して既存住宅を売買できる市場環境の整備に努めていく。</p>	都市整備局
高齢者等向け民間賃貸住宅に関する情報提供	<p>高齢者や障害者等は、民間賃貸住宅への入居にあたり、入居選別を受けやすい状況が見られることから、入居支援策を実施することにより、高齢者等の居住の安定確保を図ることが必要である。</p> <p>このため、都は、以下の制度を活用し、高齢者等の入居を受け入れる賃貸住宅についての情報提供を行っている。</p> <p>高齢者円滑入居賃貸住宅制度 高齢者の入居を受け入れる賃貸住宅を登録し、その情報を広く消費者に提供する制度 あんしん賃貸支援事業 高齢者・障害者等の入居を受け入れる賃貸住宅を登録し、その情報を広く消費者に提供するとともに、あわせて区市町村が関係団体と連携して様々な居住支援を行う制度</p> <p>今後も引き続き、制度の普及及び活用を促進することにより、高齢者等の居住の安定確保に向けた取組を進めていく。</p>	都市整備局
不動産取引に関するトラブルの未然防止（再掲）	<p>不動産取引においては、多種多様なトラブル等が発生しており、相談件数も増加している。</p> <p>このため、都は、不動産の売買・賃貸借等について、電話及び窓口での相談を行い、トラブル解決へのアドバイスをを行っているほか、宅地建物取引業者に対して、消費者からの相談に基づく指導や業者の事務所への立入調査等を行い、特に悪質な業者については宅地建物取引業法に基づく行政処分を行う等により、適正な不動産取引の確保に努めている。</p> <p>また、平成16年には「賃貸住宅紛争防止条例」を制定し、宅地建物取引業者に対して契約時に原状回復等の基本的な考え方や特約の内容などの説明を行うことを義務付けるとともに、原状回復や入居中の修繕等の基本的な考え方等についてわかりやすく解説した「賃貸住宅トラブル防止ガイドライン」の周知を図っている。</p> <p>今後も引き続き、不動産取引に関するトラブルの未然防止に向けて取り組んでいく。</p>	都市整備局
不動産取引に係る消費者向け情報提供	<p>不動産の取引は、物件が高額であり、また、申込から最終決定に至るまでに、契約や登記などの複雑な手続きを要する。このため、消費者の取引に関する知識や経験が不足していることによるトラブルが発生している。</p> <p>このため、都は、消費者向けの「不動産売買の手引」、「住宅賃貸借契約の手引」などのパンフレットを通じて、不動産取引に関する普及啓発を図っている。また、消費者が安心して不動産取引を行えるよう、宅地建物取引業者の処分履歴等について、名簿の閲覧やインターネットにより情報提供している。</p> <p>今後も引き続き、消費者向けに不動産取引に係る情報提供を行う等により、消費者の知識の普及啓発に努めていく。</p>	都市整備局
介護サービス事業者情報の提供（再掲）	<p>介護保険法に基づき指定した介護サービスを提供する事業所（居宅介護支援、居宅サービス、介護予防サービス、療養型医療施設の各事業）について、都民のサービス選択に資するよう、名称や所在地等の情報をインターネット上で公表している。</p> <p>今後とも、介護保険サービスの利用者にとって有用な情報を提供していく。</p>	福祉保健局

施策名	施策の概要	所管部局
介護サービス情報の公表（再掲）	<p>介護保険法に基づき、利用者による介護サービス事業者の選択を支援するため、平成18年度から、事業者が都に報告する情報及び都指定の調査機関が事業者を調査した結果を、都指定情報公表センターのホームページで公表している。平成22年度においても、居宅サービスや施設サービスなど35種類を公表対象としている。今後とも、制度の普及に努めていく。</p>	福祉保健局
有料老人ホームの運営指導及び都民への情報提供（再掲）	<p>有料老人ホームは、介護保険制度導入を契機として、多様な事業主体による参入が急速に進み、都民の高齢期におけるケア付き住まいの有力な選択肢の一つへと成長している。</p> <p>都民にとって、有料老人ホーム選びは、物理的・経済的負担を伴う「大きな買い物」であり、様々な情報を適切に活用し、安心して有料老人ホームを選択できるよう支援することが求められる。</p> <p>都民が安心して有料老人ホームを選択できるよう支援するため、有料老人ホームに関する基礎的な知識や各種情報の活用方法、目的に合った有料老人ホーム選びのポイントなどをわかりやすく解説した小冊子「あんしん なっとく 有料老人ホームの選び方」を作成。都民情報ルーム等で無料配布し、併せてホームページ上でデータをPDFファイルで提供</p> <p>東京都有料老人ホーム設置運営指導指針に基づき、重要事項説明書に東京都有料老人ホーム設置運営指導指針との適合表の添付を指導し、入居者の福祉を重視するとともに、適正な事業運営の確保を促進していく。</p>	福祉保健局
生産情報提供食品事業者登録制度の促進（再掲）	<p>食品に対する安心感や事業者に対する信頼感を高めることを目的として、平成16年度から開始した。都民が食品を選択する際の一助となるよう、生産情報を積極的に提供している事業者を登録して、それを都民に広く公表している。</p> <p>平成21年度末現在で登録事業者数は3,903事業者となっているが、まだ都民に本制度が十分に認知されている状況とはいえない。</p> <p>今後は、他県との連携を強化するなど、本制度の普及をさらに推進していく。</p>	産業労働局
生鮮食料品等に関する情報の提供（再掲）	<p>市場の機能や役割、生鮮食料品等についての知識の普及・啓発を図るため、消費者に対し、下記により情報の提供を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> インターネットホームページ 広報用ビデオの貸し出し ファクシミリ情報サービス パンフレット等印刷媒体 消費生活総合情報誌「東京くらしねっと」（毎月発行）による旬の食材等の情報の掲載 <p>近年、「食」に関する消費者の関心の高まっていることから、消費者が必要な情報を取得し合理的な消費行動を行うことができるよう、今後、情報発信内容のさらなる充実を図っていく。</p>	中央卸売市場

(4 - 2) 消費者教育・啓発

施策名	施策の概要	所管部局
多重債務問題の未然防止(再掲)	<p>多重債務問題は、まず都民が多重債務に陥らないようにすることが何より重要である。そのためには、早くから発達段階に応じた金融経済教育が重要であると考えられる。</p> <p>現在、平成19年8月に設置した多重債務問題対策協議会において関係機関と連携し、初等中等教育における金融経済教育モデル事業や大学生協との連携による大学生向け金融経済教育を進めるとともに、消費生活総合センターにおいても啓発用ビデオ作成や消費者講座により社会人も含めた幅広い教育・啓発活動を推進している。</p> <p>今後は、実施した事業の検証を行いながらより効果的な方法を工夫し、多重債務問題の未然防止を図る。</p>	生活文化局
学校等における消費者教育の充実	<p>東京都内における29歳までの若者の相談件数は、相談件数全体の約2割程度で推移し、中でも、キャッチセールス、アポイントメントセールスに関する相談件数は、20代が常に高い割合を占めている。また、20代までの若者の多重債務に関する相談が毎年1,000件前後寄せられている。このように、社会経験の乏しい若者をねらった悪質商法や、多額の負債を抱えて困難に直面する多重債務が深刻な社会問題となっている。</p> <p>高校生は、卒業後まもなく成人し、様々な契約の主体となる。それを踏まえ、高校生の段階から計画的に実践的な消費者教育を推進することにより、消費生活に関して、自ら進んで必要な知識を修得し、必要な情報を収集する等、自主的かつ合理的に行動できる消費者を育成していく必要がある。</p> <p>そのため、都立高校生を対象に、消費者教育に関するリーフレットを作成・配布するとともに、家庭科・公民科などの授業における学習を踏まえた消費者教育の推進を図っていく。</p>	生活文化局 教育庁
消費者教育の推進	<p>自立した主体性のある消費者の育成、支援を図るため、消費生活に係わる各種講座の開催、消費者教育読本の発行、ビデオソフトの作成等を行っている。</p> <p>具体的には、一般都民向けの大規模講座、小学校から高校までの教諭向け講座、また消費者リーダー養成を目的とした講座などで、さまざまな課題、問題を取り上げ、また受講対象のターゲットを絞り、的確な講座内容を提供している。</p> <p>今後は、リタイア後の団塊の世代等、新たな消費者層に向けた消費者講座の展開など、消費者相談の現況などを捉え、的確な講座、教材作りを行う。</p>	生活文化局
協働による消費者教育・啓発(出前講座・出前寄席)の実施(再掲)	<p>消費者問題解決のための多様な社会ニーズに応えていくには、行政の対応だけでは限界があり、これを補完する団体等と連携・協働することが重要である。消費者が合理的な選択・行動をとっていくために有益な情報発信を団体等との協働により実施することにより、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。</p> <p>現在以下の2事業を実施している。</p> <p>出前講座(コンシューマーエイドの派遣) 消費者問題に関する一定の知識を身につけた人を「東京都消費者啓発員」として養成し、各種団体等が消費者問題についての講座を実施する際の講師として派遣する。</p> <p>出前寄席(ボランティア落語等による消費者啓発) 消費者に有益な情報をわかりやすく伝え、消費者被害の未然防止を図るため、悪質商法の手口や実態、その対応策等について、大学の落語研究会及び社会人ボランティアを活用して落語・漫才・コントによる出前寄席を実施する。</p> <p>今後も新たな消費者問題を題材に、団体等と協働して事業を実施していく。</p>	生活文化局

施策名	施策の概要	所管部局
環境学習の強化	<p>地球温暖化の要因となっている温室効果ガスのうち二酸化炭素（CO₂）は、都市活動のあらゆる局面でのエネルギー消費にともなって発生するものであり、都民一人ひとりの生活様式や企業活動が地球温暖化の進行に大きく影響している。とりわけ都内には、約69万の中小企業が存在し、都市環境に大きな影響を及ぼしており、事業活動に環境配慮を組み込んでいくことが必要である。</p> <p>こうしたことから都は、環境基本計画において事業活動における配慮の指針を作成しており、事業者が自発的・自立的に行動するよう促している。中小企業の環境配慮経営への取組を一層促進し、一般都民にもこうした取組を示していくため、環境配慮経営が効果的にできるよう情報提供等を行う「環境学習講座」を開設し、都の環境施策に関連する専門的な知識を有する人材育成の場として展開する。</p>	環境局
食育推進活動支援のための情報提供	<p>中央卸売市場では、料理講習会や市場まつり等、生鮮食料品流通に関する知識の普及・啓発のために行う消費者向け事業において、食育を推進している。また、「東京都食育推進計画」に基づき、実施している「いちば食育応援隊」事業では、生鮮食料品等やその流通に関する知識を有する市場関係者を、食育推進活動に有用な人材として登録し、その情報を広く都民へ提供し派遣している。</p> <p>「いちば食育応援隊」事業は食育を推進する団体により活用され一定の効果が見られる。今後、より一層派遣の機会を増やすため、当事業の周知を図り、都民の豊かな食生活の実現に寄与していく。</p>	中央卸売市場
消費者教育・環境教育推進委員会の開催による消費者教育の推進	<p>区市町村教育委員会を対象とした消費者教育・環境教育推進委員会を年間2回開催している。この推進委員会において、都内の小・中学校における消費者教育に関する特色ある取組事例の収集・紹介や消費生活総合センター等関係機関との情報交換を行うなどにより、小・中学校における消費者教育を推進してきた。</p> <p>現在、小・中学校においては、児童・生徒に消費者としての当事者意識がもてるよう計画的に指導を実施することが重要となっている。</p> <p>今後、「契約」などの消費者としての基礎的知識を習得させるために「消費者教育読本」を活用するなど、学校における消費者教育の推進を図る。</p>	教育庁
児童等に対する防火防災教育	<p>児童等への防火防災教育を推進していく中で、遊具、建築設備、交通機関や日常生活用品等に起因して発生した日常生活事象事例を基に、これら事故に対する児童等自らの危険予測及び危険回避能力を高めるための教育を実施する必要がある。そこで、消防職員や消防団員等が学校に出向いて実施する体系的な防火防災教育を教育関係機関と連携して推進する。</p>	東京消防庁

(4 - 3) 消費者の組織的な活動への支援

施策名	施策の概要	所管部局
適格消費者団体への支援（再掲）	<p>消費者被害が増加する中、消費者個人による訴訟が困難なことを受けて、内閣総理大臣が認定する団体が消費者に代わり訴訟ができる消費者団体訴訟制度が平成19年6月に創設された。この制度を担う適格消費者団体が期待される役割を十分果たすことができるよう、平成19年8月に消費者団体訴訟制度連絡会を設置し、定期的に情報や意見の交換を行うとともに、必要な相談情報の提供、都が行う専門研修への団体職員参加などの環境整備を進めている。</p> <p>制度発足当時は消費者契約法のみ適用だったが、平成21年度以降は景品表示法、特定商取引法にも適用されるようになったことから、消費者、事業者への制度の周知、さらに被害救済の実効性を高めるため、差止請求だけでなく損害賠償請求もできるような制度を整備することが課題である。</p> <p>今後は適格消費者団体が活動しやすい環境整備を一層推進するとともに、制度の改善について国へ要望していく。</p>	生活文化局
生活協同組合の育成のための指導・支援	<p>生活協同組合は、国民生活の安定と生活文化の向上を期することを目的として、昭和23年に制定された消費生活協同組合法に基づき設立される消費者の自主的な非営利の組織体である。</p> <p>都は、生活協同組合の健全な発展を図るため、消費生活協同組合法に基づく許・認可、検査等を行うとともに、東京都生活協同組合連合会と連携し、各種相談、業務運営上の各種調査・指導、専門実務・税務会計等の講習会を行っている。</p> <p>また、制定以来60年ぶりに大幅改正を行った生協法が平成20年4月1日に本格施行されたことを踏まえ、引き続き各生協に対し改正生協法に関する適切な情報提供及び運用等の指導を行う。</p> <p>消費者の自主的、組織的な活動主体として、社会的にも重要な役割を担っている生活協同組合の育成を図るため、円滑な指導を行うとともに、東京都生活協同組合連合会に対する事業補助などを行い、支援していく。</p>	生活文化局
消費者月間事業における消費者団体との協働	<p>消費者月間事業は、昭和53年に開始した「消費者週間事業」を、平成9年度からは「月間事業」とし、都と消費者団体の共催による事業実施に改め、それぞれ分担金を拠出して実行委員会を構成し、実施している。</p> <p>消費者の権利の確立と定着を図り、消費者問題を解決するため、消費者意識の啓発、②消費者団体相互の連携強化、消費者・事業者・行政の協働の推進を目的として、毎年10月を中心に各種事業を展開する。</p>	生活文化局

(4 - 4) 環境問題に配慮する消費者を応援する

施策名	施策の概要	所管部局
家庭の省エネ促進	<p>(省エネラベリング制度) 環境確保条例に基づき、家電製品(エアコン、冷蔵庫、ブラウン管テレビ、液晶テレビ、プラズマテレビ)を一定台数以上陳列・販売する事業者に対して、製品へ省エネラベルを表示するよう義務化している(現行のラベル様式は、平成18年10月1日から実施)。 今後も、家電販売事業者に対して省エネラベリング制度の周知徹底を図っていく。</p>	環境局
太陽エネルギーの飛躍的な導入拡大	<p>平成18年度、世界で最も環境負荷の少ない先進的な環境都市を実現するため、100万kWの太陽エネルギー導入を図ることを公表した。 平成21、22年度で4万世帯に太陽熱及び太陽光設備を導入すべく補助事業を実施し、また、このプロジェクトを都民等にPRするために太陽エネルギーの利用拡大に向けたムーブメントづくりを進める。</p>	環境局
環境問題に配慮する消費行動促進支援事業	<p>地球温暖化対策として、家庭においては、常にCO2の排出を意識し、その削減に向けて消費や生活のあり方を見直すような取り組みが重要である。そして、CO2削減に限らず、化学物質・農薬の使用抑制や廃棄物の減量・リサイクルなど、環境全般の取組を促すために分かりやすく情報提供を行うことは、消費者の安全・安心の点からも非常に意義がある。 そこで、NPO団体のグリーン購入ネットワーク(GPN)と協働して、加工食品や衣料品を対象に、省エネやリサイクル情報など商品の環境配慮性に関する表示を行う店頭実験を実施し、GPNが策定する食品・衣服のグリーン購入ガイドラインの普及を促進していく。</p>	環境局
環境に関するムーブメントの醸成	<p>都民参加・体験型イベントの活用などにより、生活に身近な情報として環境施策をPRするなどの工夫を行い、温暖化対策、緑化推進など環境施策への都民の関心を高め、実際の行動を促進する。</p>	環境局
低燃費車利用ガイドラインの策定	<p>今後、低公害かつ低燃費な車の利用・導入を促すためのガイドラインをまとめ、都民や事業者に提示し、環境性能の高い自動車の大量普及を誘導していく。</p>	環境局
エコドライブ推進のための普及啓発	<p>燃費向上によるCO2の削減に大きな効果があるエコドライブを推進するため、これまで、リーフレットを作成し、安全運転講習、イベント等で配布したほか、教習所で使用する「学科教本」へのエコドライブの記載等を行っている。 また、ホームページ上で「エコドライブのすすめ」(映像)を配信しているとともに、区市町村等での普及啓発ツールとして活用してもらうため「エコドライブの勧め」をメディア媒体(DVD)化し、配布するなどしている。 今後も、都民のエコドライブに対する関心を喚起し、エコドライブの実践へ誘導していく。</p>	環境局
地域特性に応じた環境交通施策の展開	<p>地域や業界の特性に応じた自動車走行量抑制策や公共交通機関の利用促進策等を実施することで、CO2の削減を目指した持続可能な自動車交通対策を行っていく。</p>	環境局

施策名	施策の概要	所管部局
都市空間のすきまの緑化	<p>都は、平成18年に策定した「10年後の東京」において、『水と緑の回廊で包まれた、美しいまち東京を復活させる』ことを第一の柱として掲げ、「緑の東京10年プロジェクト」を推進している。</p> <p>緑は、都民に潤いや安らぎを与えるだけでなく、都市防災やヒートアイランド対策などの都市環境の改善、美しい都市景観の創出、生態系の保全への寄与など、その役割は多様かつ重要なものである。</p> <p>都市空間のすきまには、まだ緑化可能な空間が存在するが、緑化の方法が分からないなどから、緑化が進んでいないということがある。</p> <p>都は、これまでも壁面緑化の手法などを説明した「壁面緑化ガイドライン」の策定・公表などを行ってきたが、今後は、平成20年度に策定した「駐車場緑化ガイド」も合わせて活用し、都市空間のすきまの緑化を一層促進していく。</p>	環境局
緑のムーブメントに関わる普及啓発事業	<p>都は、平成18年に策定した「10年後の東京」において、『水と緑の回廊で包まれた、美しいまち東京を復活させる』ことを第一の柱として掲げ、「緑の東京10年プロジェクト」を推進している。</p> <p>緑は、都民に潤いや安らぎを与えるだけでなく、都市防災やヒートアイランド対策などの都市環境の改善、美しい都市景観の創出、生態系の保全への寄与など、その役割は多様かつ重要なものである。</p> <p>都は今までも緑についての普及啓発事業を行ってきたが、緑の保全・創出を進めるためには、より多くの都民に知ってもらうことが重要である。</p> <p>そこで、各種イベントとのタイアップなど、普及啓発を行っていく。</p>	環境局
環境金融プロジェクト	<p>気候変動をはじめとする環境の危機を克服するためには、経済活動の血液とも言える金融が、企業と個人の環境配慮行動を促進する経済的インセンティブとしての役割を一層高めていく必要がある。</p> <p>これを踏まえ、都は「環境金融プロジェクト」を平成17年度より開始し、都内金融機関に対し、企業の環境対策や都民の環境配慮行動を支援する金融商品の開発を要請するなどしてきた。</p> <p>このような中で、都は70億円の資金を活用し、都民の参加を得て家庭やNPO、企業が行う環境配慮事業を5年間継続して支援する「エコ金融プロジェクト」を創設し、環境配慮の機運を醸成すべく22年度も継続して取り組む。</p>	環境局
市民や地域参加型の再生可能エネルギー導入プロジェクト	<p>これまで再生可能エネルギーパイロット事業などで、風力発電設備（愛称「東京風ぐるま」）や太陽光発電設備（愛称「ひだまりーな」）の設置などにより、市民や地域参加型の事業を進めてきた。</p> <p>平成20年3月改定の東京都環境基本計画により、これをより強化すべく広範な連携を進めるものとした。</p> <p>そこで、都内における再生可能エネルギーの旺盛な需要と、自然豊かな地域が創り出す再生可能エネルギーの供給を結びつけ、市民や地域参加型の地域間連携のプロジェクトを推進する。</p>	環境局
省エネ型ボイラー等の普及	<p>NOx低減対策として、大気汚染防止法の規制対象より規模の小さいボイラー、ガスヒートポンプなど業務用小規模燃焼機器について、都が定めた認定基準に適合した機器を認定し、普及拡大を図ってきた。</p> <p>一方、都におけるCO2排出量の約1割が小規模燃焼機器からの排出であると推計されている。そのため、これまでの低NOx性能に加え、省エネ性能にも優れた小規模燃焼機器を「低NOx・（超）高効率燃焼機器」として認定し、低NOxと低CO2が両立した環境性能の優れた燃焼機器の普及拡大を図る。</p>	環境局

施策名	施策の概要	所管部局
建築物環境計画書制度の強化	<p>大規模な建築物の新築・増築を行う建築主に、環境配慮の措置と評価を記載した建築物環境計画書の提出を義務付け、都がその内容を公表することで建築主の環境配慮の取組を誘導するとともに、環境に配慮した建築物が評価される市場の形成を図ることをねらいとして、平成14年6月より実施している。その後、平成17年10月からは、評価基準を充実・強化し、大規模なマンションの販売広告にマンション環境性能表示を義務化し、マンションを購入しようとする人に対し、環境に配慮したマンションを選択しやすいような仕組みとした。</p> <p>平成20年度に「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例」（環境確保条例）を改正、平成21年度に規則等の改正を行い、対象規模の拡大、マンション環境性能表示の拡大、再生可能エネルギーの導入検討義務化、省エネルギー性能評価書制度の創設などの制度構築を行った。</p> <p>今年度は10月1日から対象規模の拡大の実施により、建築主の環境配慮への取組を促していく。</p>	環境局

(4 - 5) 食に関する持続可能な消費生活の実現

施策名	施策の概要	所管部局
消費者教育の推進（再掲）	<p>自立した主体性のある消費者の育成、支援を図るため、消費生活に係わる各種講座の開催、消費者教育読本の発行、ビデオソフトの作成等を行っている。</p> <p>具体的には、一般都民向けの大規模講座、小学校から高校までの教諭向け講座、また消費者リーダー養成を目的とした講座などで、さまざまな課題、問題を取り上げ、また受講対象のターゲットを絞り、的確な講座内容を提供している。</p> <p>今後は、リタイア後の団塊の世代等、新たな消費者層に向けた消費者講座の展開など、消費者相談の現況などを捉え、的確な講座、教材作りを行う。</p>	生活文化局
消費者月間事業における消費者団体との協働（再掲）	<p>消費者月間事業は、昭和53年に開始した「消費者週間事業」を、平成9年度からは「月間事業」とし、都と消費者団体の共催による事業実施に改め、それぞれ分担金を拠出して実行委員会を構成し、実施している。</p> <p>消費者の権利の確立と定着を図り、消費者問題を解決するため、消費者意識の啓発、②消費者団体相互の連携強化、消費者・事業者・行政の協働の推進を目的として、毎年10月を中心に各種事業を展開する。</p>	生活文化局

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

(5 - 1) 消費者の都政への参加・参画

施策名	施策の概要	所管部局
消費生活基本調査	<p>消費生活行政を効果的に展開するため、基本調査を実施し、消費者を取り巻く環境変化を的確に把握する。その結果は、消費生活対策審議会の審議のための基礎資料として活用する。</p> <p>今後も消費生活行政の基礎資料となる調査を行い活用を図っていく。</p>	生活文化局
消費生活調査員調査	<p>市場ルールの遵守状況の把握や市場監視を都民との協働により実施するため、消費生活調査員を公募し、調査を行っている。小売店舗等における商品等の表示及び食品等の計量に係る法律の遵守状況を調査し、その結果を事業者指導等に活用するとともに、事業行為の適正化を図ることで、都民の消費生活の安定と向上に努める。調査内容等はホームページに掲載する。</p> <p>消費生活調査員制度は平成14年に開始し、一般調査員500人を目途に選任している。調査は3区分(JAS法に基づく品質表示調査、景品表示法に基づく表示・広告調査、計量法に基づく量目調査)で行い、調査回数は年間延べ14回程度実施している。</p>	生活文化局
インターネットアンケート調査	<p>消費生活上の課題となっている事項等について、都民の意識や動向を調査し、消費者行政に関する基礎資料とする。</p> <p>平成14年度から調査を開始し、子どもの衣類や折りたたみ椅子についてアンケートを実施した。</p> <p>今年度も、消費生活上の課題をテーマに、インターネットアンケートにより都民の意識や実態を調査し消費生活行政の基礎資料とする。</p>	生活文化局
消費生活情報誌「東京らしねっと」の発行(再掲)	<p>消費生活に係わる様々な問題について、的確な情報を提供し、都民の消費者意識の高揚を図るとともに、主体的・合理的な消費行動を促進するために、消費生活に関する総合情報誌「東京らしねっと」を発行している。併せて、視覚障害者への情報提供のため、東京らしねっとテーブル版を作成し、配付している。また、インターネットの普及にあわせ、WEB版を作成し、東京らしWEBに掲載している。</p> <p>提供する内容は、タイムリーな消費者関連情報、消費者問題関連図書新刊情報、商品事故情報(相談、テストから)、消費者関連講座・行事情報、消費者相談・被害情報等である。</p> <p>発行に当たっては、都民の参加を得て編集企画会議で掲載内容を検討するなど、消費者問題に関連する幅広い情報を提供する。</p>	生活文化局
世論調査による防災用品の訪問販売等の被害防止対策の推進	<p>都民を対象とした消防に関する世論調査結果に基づき、消火器等の不適正販売の実態等を把握し、被害防止を呼びかけていく。</p>	東京消防庁

(5 - 2) 消費者との協働の推進

施策名	施策の概要	所管部局
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の実施	<p>都民の消費者被害を防ぐためには、行政だけではなく、消費者団体と連携・協力して、必要な情報を消費者に提供していく必要がある。</p> <p>そこで、都内最大の消費者団体である東京都生活協同組合連合会と協定を締結し、東京都が掲載記事を作成し、生活協同組合連合会が、会員生協が行う物資の宅配ネットワーク等を利用し、消費者に対して消費生活に関わる記事を直接送付する。また、22年度からは新たに大学生協を対象とし、大学生協の学生委員を対象とした消費者問題講座等及び一般大学生に対する啓発を行う。このように、消費生活に関わる様々な問題について都民的に的確に情報を提供することで、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。</p> <p>なお、この協働事業は、東京都消費者行政活性化基金を活用し、平成21年度から23年度までの3年間集中的に実施する。</p>	生活文化局
消費者団体等との協働	<p>消費者問題の解決には、専門的な知識を身につけた消費者団体等との協働が欠かせない。そこで協働の相手方である消費者団体等の自主的な活動等を支援し、協働のための環境整備を行い、東京都消費者月間事業等の協働事業を一層推進する。</p>	生活文化局
協働による消費者教育・啓発（出前講座・出前寄席）の実施（再掲）	<p>消費者問題解決のための多様な社会ニーズにこたえていくには、行政の対応だけでは限界があり、これを補完する団体等と連携・協働することが重要である。消費者が合理的な選択・行動をとっていくために有益な情報発信を団体等との協働により実施することにより、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。</p> <p>現在以下の2事業を実施している。</p> <p>出前講座（コンシューマーエイドの派遣） 消費者問題に関する一定の知識を身につけた人を「東京都消費者啓発員」として養成し、各種団体等が消費者問題についての講座を実施する際の講師として派遣する。</p> <p>出前寄席（ボランティア落語等による消費者啓発） 消費者に有益な情報をわかりやすく伝え、消費者被害の未然防止を図るため、悪質商法の手口や実態、その対応策等について、大学の落語研究会及び社会人ボランティアを活用して落語・漫才・コントによる出前寄席を実施する。</p> <p>今後も新たな消費者問題を題材に、団体等と協働して事業を実施していく。</p>	生活文化局
学校向け悪質商法被害防止出前講座の実施（再掲）	<p>若者の消費者被害を商法別にみると、「キャッチセールス」「アポイントメントセールス」「マルチ商法」によるものが多く、社会経験が浅く、契約に対する知識や経験も少ない若者を悪質事業者がターゲットにしていることがうかがえる。このような悪質商法の被害を防止するためには、特に、社会に出る前の学生・生徒に対する消費者教育・啓発が必要である。</p> <p>都内の学校へ、消費生活相談の経験をもつ相談員などの講師を派遣する「学校向け悪質商法被害防止の出前講座」を実施することにより、「集める教育」では参加の難しい消費者へ学習の機会を提供するとともに、若者に対してきめ細かい啓発を図ることにより、増加する若者の消費者被害を未然に防止する。</p>	生活文化局
消費者月間事業における消費者団体との協働（再掲）	<p>消費者月間事業は、昭和53年に開始した「消費者週間事業」を、平成9年度からは「月間事業」とし、都と消費者団体の共催による事業実施に改め、それぞれ分担金を拠出して実行委員会を構成し、実施している。</p> <p>消費者の権利の確立と定着を図り、消費者問題を解決するため、消費者意識の啓発、消費者団体相互の連携強化、消費者・事業者・行政の協働の推進を目的として、毎年10月を中心に各種事業を展開する。</p>	生活文化局

(5 - 3) 都と区市町村との連携

施策名	施策の概要	所管部局
東京都消費者行政活性化基金の活用	<p>都は、国から地方消費者行政活性化交付金の交付を受け、都及び区市町村の消費生活相談窓口のさらなる機能強化等を図るため、東京都消費者行政活性化基金を造成した。この基金は、平成21年度から平成23年度まで毎年度取り崩し、都及び区市町村は国の定めたメニューに沿って消費者行政活性化のための事業を実施する。</p> <p>この基金の活用については、区市町村が実施する事業に重点的に配分してその積極的な施策展開を促進し、都の事業と併せて都域全体の消費者行政の更なる強化を図っていく。</p>	生活文化局
消費生活総合センター及び多摩消費生活センターの充実	<p>消費生活総合センターは、昭和44年に設置された「東京都消費者センター」を再編整備して平成9年4月に発足した。</p> <p>区市町村消費生活センターの「センター・オブ・センターズ」として、区市町村消費生活センター支援の強化を図っているが、その役割を一層強化するとともに、消費生活に関する総合的な支援施設として機能を充実させる。</p>	生活文化局
区市町村相談窓口の支援強化(再掲)	<p>東京都と都内区市町村は、これまで密接な連携・協力の下、都内相談体制の充実強化を進めてきた。役割分担としては、都は高度専門的機能、広域的機能、区市町村支援・補完機能、センサー機能を担い、区市町村は基礎的自治体として住民に身近な窓口としての機能を果たしている。</p> <p>今後とも、住民に身近な相談窓口である区市町村の消費生活相談窓口に対して、都の高度専門的機能を活かし、相談マニュアルの作成・提供、専門的知識を有する弁護士等の消費生活相談アドバイザーによる助言、消費生活相談支援サイトの運用などによる支援を進め、都域全体の消費者被害防止・救済を図っていく。</p>	生活文化局
区市町村消費者行政への支援	<p>区市町村の消費生活行政の推進を支援するため、消費生活行政担当職員や相談員を対象に職務に係る知識や実務能力の向上に資するための研修を行うとともに、消費者行政に関する情報等を収集・提供することを通じ、情報の共有化、円滑な事業展開及び相互連携を図る。</p>	生活文化局