

東京都消費生活基本計画の 実施状況

政策 1 消費者被害の未然防止と拡大防止

資料 3 - ①

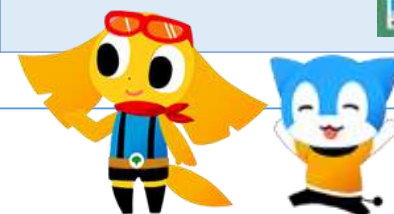
(1) 被害防止のための注意喚起・情報発信

< 令和元年度の主な取組 >

全世代向け	若者	高齢者
HP 東京くらしWEB ページビュー数 約320万 (前年度比 約42万増) 東京都消費生活行政Twitter 東京都消費生活Facebook フォロワー数 約1万7千 (前年度比 約500増)	キャンペーン 	キャンペーン 
ヒヤリ・ハットレポート 「帰省先などの自宅とは異なる住まいでの乳幼児の事故防止ガイド」 4万5千部 	SNSを活用した動画広告 	東京くらしねっと 年6回 各8万部 C D版、WEB版も発行 区市町村、駅、病院、 高齢者施設等に配布 

< 令和2年度の主な取組予定 >

- ◆ ソーシャルメディア広告等の実施
- ◆ 「若者の消費者被害に関する調査」の実施



(2) 見守りによる消費者被害の防止と早期発見

<令和元年度の主な取組>

区市町村における見守りネットワーク構築支援

- 高齢者の消費者被害防止のための見守りネットワークの充実に向けた取組を支援するモデル事業を実施（3自治体）し、成果を区市町村へ普及
- ネットワーク構築取組状況をチェックシートで確認するとともに、区市町村からの個別相談に対応
⇒ 令和元年度末までに35区市がネットワークを構築

地域の見守り人材育成

- 介護事業者や福祉団体等を対象に被害発見のノウハウを提供する出前講座の実施
- ⇒ 271回実施・6,026名参加

高齢者の 消費者被害 防止と 早期発見

注意喚起・普及啓発

- 宅配事業者や生活協同組合等と連携し、注意喚起リーフレットを高齢者や高齢者を見守る方に声掛けしながら手渡し
- ⇒ 16万部を配布



専用相談・通報受付

高齢者被害110番

ご本人・ご家族からの相談はこちらへ

☎ 03-3235-3366 月曜～土曜 午前9時～午後5時
(祝日・年末年始を除く)



高齢消費者見守りホットライン

介護事業者・民生委員など高齢者の身近にいる方からの通報・問い合わせはこちらへ

☎ 03-3235-1334 月曜～土曜 午前9時～午後5時
(祝日・年末年始を除く)



<令和2年度の主な取組予定>

- ◆ 見守りネットワーク未構築の区市町村へのアウトリーチ活動（ヒアリング等を踏まえたアドバイス）
- ◆ 高齢者の消費者被害防止のための啓発グッズの作成

(1) 不適正な取引行為等の排除

(2) 健全な市場の形成

< 令和元年度の主な取組 >

○悪質事業者に対する取締りの徹底

	業務停止	指示命令	業務禁止命令	情報提供	行政指導	合計
令和元年度実績	12件	12件	13件	2件	89件	128件

主な処分内容等

- ・ 悪質なパソコン修理事業者に 9 か月の業務停止命令及び指示、代表取締役に対し業務禁止命令（令和元年12月）【公示送達による特定商取引法の業務停止・禁止命令は全国初】
- ・ 大学生に借金をさせ、投資取引に係る高額なUSBメモリーを販売していた 3 事業者に業務停止命令（令和 2 年 3 月）

< 令和元年度実績 >

○悪質事業者通報サイトに寄せられる通報等の調査・分析

（ ）内は平成30年度実績

悪質事業者	誇大広告	架空請求
654件（432件）	133件（74件）	926件（2,564件）
・ 7 割が40代以下からの通報 ・ 通信販売に関する通報が 5 割弱	・ インターネット広告関連の通報が約 9 割 ・ 健康食品に関する通報が約 2 割	・ 通報を受け行った架空請求事業者等の名称の公表：51件

(1) 不適正な取引行為等の排除

(2) 健全な市場の形成

<令和元年度の主な取組>

○インターネット広告の監視（キーワードを決めてネット上の広告を年間24,000件調査）

	区分	平成29年度	平成30年度	令和元年度
改善指導	事業者数	338	292	329
	広告件数	354件	318件	331件
措置命令	事業者数	1	0	0

○景品表示法に基づく措置命令（2事業者）

（令和元年度は速報値）

- ・ 不当なメニュー表示をしていた飲食店運営事業者（令和元年5月）
- ・ 子供用ライフジャケットの浮力について不当表示を行っていた事業者（令和元年12月）

○事業者向けコンプライアンス講習会（法令・違反事例等の解説、業界団体の参考事例など）

開催日	対象	講師	参加人数
10月23日	通信販売を行う事業者向け	池本 誠司氏（弁護士）、公益社団法人日本通信販売協会（JADMA）職員	217名
10月24日	訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供を行う事業者向け	松苗 弘幸氏（弁護士）	122名
10月31日	広告表示を行う事業者向け	植村 幸也氏（弁護士）、公益社団法人日本広告審査機構（JARO）職員	441名

<令和2年度の主な取組予定>

- ◆ 新型コロナウイルス感染拡大防止を踏まえ、WEB配信型のコンプライアンス講習会の開催
- ◆ 暮らしWEBの事業者向け法令学習コンテンツに新たなコースを増設

(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

<令和元年度の主な取組>

○商品等の安全性調査

<実施調査>

- ・乳幼児の身の回りにある椅子の安全性
- ・オーブントースターの安全な使用
- ・スマートフォン用ガラスフィルムの安全性

<右の2枚の画像>

くらしWEBに掲載の実験映像の一部
 (「乳幼児の椅子からの転落に注意!」)



○東京都商品等安全対策協議会 「ベビーゲート等の使用に関する安全確保」

・ベビーゲート等の使用の推奨、耐衝撃性の向上などの安全対策を提言(令和2年3月)

・事業者団体、消費者団体、子育て支援団体、国等と連携して、事故防止のための注意喚起リーフレットを作成し、普及啓発



注意喚起リーフレット

○セーフティグッズフェア 「みる・しる・さわる」展 (令和2年1月・2月)

・子供の事故防止の視点で開発されたキッズデザイン賞受賞作品を展示・一部販売するほか、親子向けのワークショップ、企業向けのセミナーなど、様々なプログラムを実施

・参加人数：6,126人



■キッズデザイン賞
(東京都知事賞受賞商品)

壁用プッシュコンセント UCWシリーズ

株式会社TERADA
 使用しないときは壁面内に収納できる壁用コンセント。子供のいたずらを防ぐことができる。

<令和2年度の主な取組予定>

- ◆ **キッズデザイン賞の審査料補助** (8月：キッズデザイン賞受賞作品発表、9月：都知事賞等表彰式)
 都内の中小企業・個人事業者による積極的な商品開発を支援

(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

<令和元年度の取組状況>

消費生活講座・出前講座・出前寄席

消費生活講座		回数	受講者数
啓発講座		17	825
	うち大・中規模講座	3	354
	うち実験実習講座	13	287
	うち多様な主体との連携講座	1	184
消費者問題マスター講座		26	1,967
消費者問題教員講座		31	1,187
市町村共催講座		24	576
多摩消費生活センター主催講座		26	1,180
合計		124	5,735

	回数	受講者数
出前講座	332	19,984
出前寄席	389	19,772
計	721	39,756

関係団体等との連携

○東京都金融広報委員会や東京都生活協同組合連合会との協働事業（講座・セミナー）

○消費者団体や企業等との協働事業（くらしフェスタ、都民計量のひろば）

<令和2年度の主な取組予定>

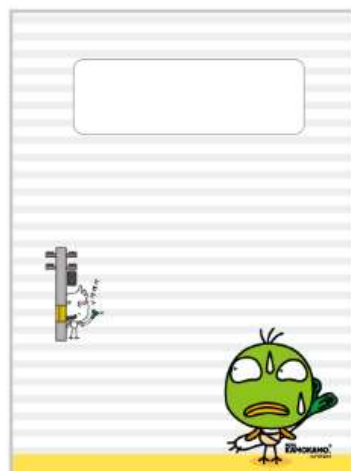
- ◆ 新型コロナウイルス感染拡大防止を踏まえた事業展開
⇒ 講座の一部中止・延期・縮小開催、協働事業の一部をWEB開催

(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

<令和元年度の主な取組>

学校における消費者教育推進

- 高校生向け消費者教育・啓発ノートの作成・配布（都内高校2年生全員に配布）
- 教員講座の実施、教員向けの情報提供誌「わたしは消費者」の発行（年4回）
- 学生生徒やPTAを対象にした出前講座等の実施（出前講座 182回、出前寄席 34回）
- 中学校向けのWEB教材の作成、高校生・若者向けのDVD教材作成



消費者教育・啓発ノート



学校向け出前講座チラシ



中学校向けのWEB教材

第25次消費生活対策審議会答申（令和元年9月30日）

- ・改正民法の施行により成年年齢が18歳に引き下げられると、新たに成人となる18歳及び19歳を中心に消費者被害が増えるおそれがあることから、審議会に諮問（平成30年11月）
- ・「成年年齢引き下げを踏まえ若年者の消費者被害を防止するために都が進めるべき消費者教育について」、3つの観点から今後の取組の方向性について答申

(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

<答申を踏まえた令和 2 年度の主な取組予定>

1 学校教育における消費者教育の推進

- ・消費者教育推進庁内連絡会議を設置（令和 2 年 4 月）
- ・「社会への扉」を活用した消費者教育の取組を推進
⇒令和元年度は消費者教育推進校 3 校を指定、令和 2 年度は全都立高校等での取組を推進
- ・東京都消費生活総合センターに**消費者教育コーディネーターを 1 名配置**（令和 2 年 4 月）

2 注意喚起・情報発信

- ・都立学校全教員及び希望のあった私立学校へメルマガ配信（令和 2 年 1 月より）
- ・若者へのヒアリング調査の実施（令和 2 年 9 月下旬頃を予定）
- ・若者参加型事業を通じた情報発信〔消費者被害をテーマに若者から作品を公募〕
「現代TOKYO怖話」（令和元年度）
「**STOP！若者の消費者トラブル ラジオCMコピーアワード**」
（令和 2 年 7 月から募集開始）

3 区市町村支援

- ・「区市町村の消費者教育に関する取組状況調査」を実施（令和元年10月）
- ・区市町村課長会等を通じて、推進地域協議会の設置や推進計画の策定に向け情報提供（令和元年10月及び令和 2 年 1 月）

(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

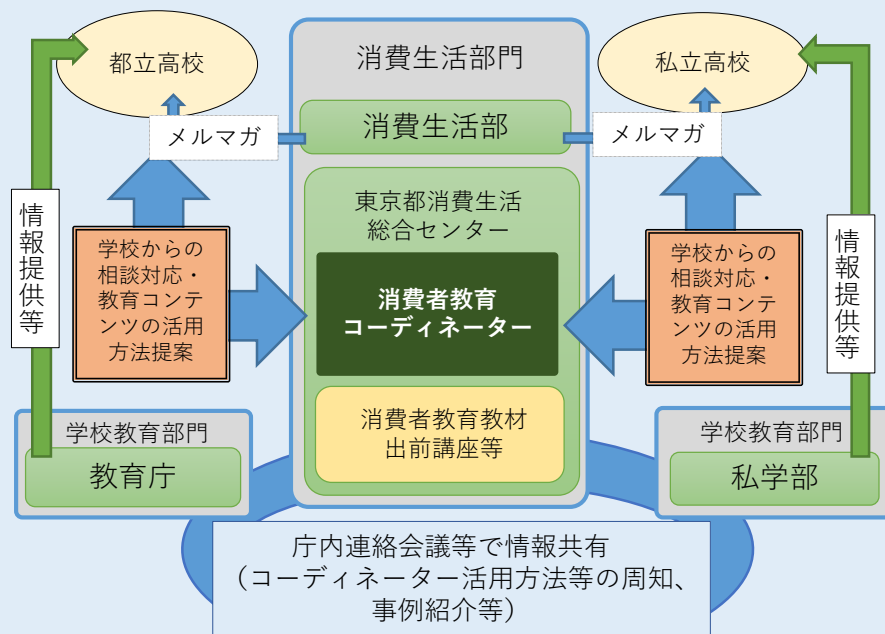
消費者教育コーディネーターの活用による消費者教育の推進

<答申の骨子>

- ・学校教育に精通している人材等を消費者教育コーディネーターとして配置
- ・人事異動等で機能が後退することがないよう組織的な推進体制を整備

<消費者教育コーディネーターの役割>

- ・消費生活部門と学校教育部門のより強固な連携を構築し、消費者教育を学校現場に更に普及
- ・消費者教育実施に係る学校からの相談への対応、教育コンテンツの活用方法について提案



<令和2年度の主な取組予定>

① コーディネーター制度・活用方法周知

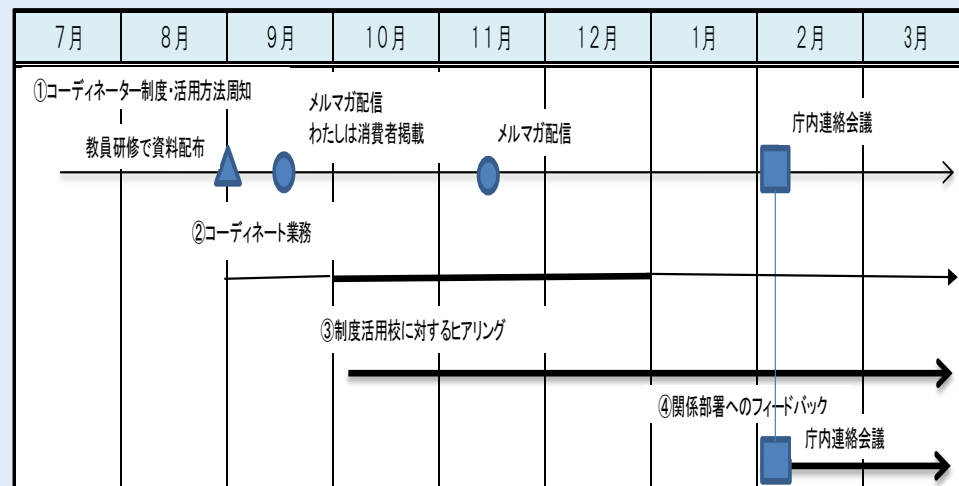
- ・組織向け：教員管理職向け会議、教員研修等
- ・教員向け：メルマガ、消費者教育情報提供誌

② コーディネート業務・実施校へのヒアリング

- ・学校等からの相談にワンストップで対応
- ・消費生活総合センターのコンテンツ（教材、出前講座等）活用促進のため、学校へ個別にアウトリーチ
- ・実施校からの情報収集

③ 関係部署へのフィードバック

- ・消費者教育に関するニーズ等を把握・分析し、関係機関と情報共有



東京都消費生活総合センター × 文化放送

STOP! 若者の消費者トラブル ラジオCMコピーアワード

kantan! mou karu! kore, kattenne! ha-i!

サイドビジネス商法 マルチ商法 デート商法

厄介な奴らがあらわれた!

2022年、成年年齢が18歳に引き下げられるのをきっかけに、若者が悪質な消費者トラブルに巻き込まれる可能性が!?これを阻止するべく、「東京都×文化放送」は立ち上がった!消費者トラブルで涙する若者を一人も出さないよう一大プロジェクトを発足!君の挑戦を待っている...

若き勇者よ!「言葉の力」で、ともに闘おう!!

優秀なコピー案から、僕らがホシモノのCMを作るぞ!!

CMをつくる人 中島 信也
CMにでる人 オテンキのり
ナレーションする人 赤羽根健治
ナレーションする人 高野麻里佳
音楽をつくる人 ヒヤダイン

詳しくは特設WEBサイトをチェック! ▶ <https://joqr.co.jp/cmaward/>

STOP! 若者の消費者トラブル ラジオCMコピーアワード

豪華著名人がキミの作品を審査し、応募作品が本物のラジオCMになる!!

応募者の中から抽選で最終審査にご招待!
受賞者には、図書カード5万円分を贈呈!
受賞者は、「1日ディレクター」としてCM制作に参加!
受賞作を元に作成した動画は、都営ビジョンやSNSで放映!

Mission 若者の“消費者トラブル”を防ぐためのCMコピーを考えてくれ!!

募集概要

募集期間/令和2年7月14日~10月13日

※応募資格/成年年齢が、2022年4月に「20歳→18歳」に引き下げられ、若者が消費者トラブルに巻き込まれる恐れがあります。そこで、消費者トラブルを防ぐために、「厄介な奴ら」を募集します。コピーの中には、(3)若者をターゲットにした悪質な消費者トラブルに巻き込まれないこと、(4)制作するときに慎重になること、(5)消費者生活センターを利用すること、この3つのうち一つ以上のメッセージを必ず盛り込んでください。文字数は問いませんが、ラジオCMは20秒ですので、無理のない長さの文字数でお願いします。作品の最後必ず「東京都消費生活総合センター」のワードを入れてください。

※応募資格/東京都内に在住・在学・在勤の29歳まで(応募時点)のアマチュアの方。個人での応募のみ。

※入賞作品/ラジオCM最終審査会へ、入賞3作品程度を決定します。入選したコピーは、一週間のクリエイターや声優によりラジオCM作品及び映像作品になります。完成した作品は、東京都のホームページ等において配信させていただきます。さらに、ラジオCM作品は、文化放送で放送され、映像作品はSNSや都営交通車内などで上映される予定です。

募集締切 10月13日

作品選考

最終審査会 12月6日

ラジオCM制作

ラジオCMオンエア

映像作品制作

映像作品放映 SNS・都営交通・YouTube

消費者トラブル防止のためのラジオCMコピーの例

その1	その2
女性 なんだろうこれ? 「これを脱めれば必ずかかる投資家教材」 「999円、あなた限定50000円」...?	女性 私君のこと大好きなんだ!!だから、私のことを助けてとって、私がデザインしたこのネックレス、10万円買ってほしいの! 私のこと愛してるなら、大丈夫だよ??
悪魔 絶対に勝つぞ!! これで君も百万長者だ!! 5000円出せばいいんだから、買っちゃえよ!!	男性 一応の常識で(えっ?)1710万円...高いな...でも彼女のことは愛しているし、彼女との瞬間はブライスレス。だから、今月のバイト代いらだっただけ?大丈夫かな...でも、彼女のデート代を奢ら出しているし、だけ彼女のことは好きだし、ここで、逝ったらがっかりさせちゃうかもしれないし...。
女性 なんかが怪しいな... 「必ず勝つぞ」なてことあるのかな... うーん、一度東京都消費生活総合センターに聞いてみよう。	女性 あれこれ悩む前に、すぐにご相談ください。東京都消費生活総合センターです。
女性 悩んだときはすぐにご相談ください。東京都消費生活総合センターです。	

文化放送の「レコメン」では、コピーの書き方講座もやっちゃおうぞ!

レコメン!
放送時間: FM15.4M1134 (木曜) 22:30~25:00
放送時間: FM15.4M1134 (木曜) 22:30~25:00
ラジオCM制作: 毎月1回、毎月1回、毎月1回、毎月1回

東京都消費生活総合センター

東京都民の消費生活(商品やサービスの購入に関することなど)を支援するため、都民からの消費生活トラブルに關して、解決のお手伝い、情報提供などを行っています。

お問い合わせ先
【文化放送イベント事務局】
03-5403-2628 (受付時間/平日10:00~18:00)
cmaward@joqr.net

(2) 持続可能な社会の形成に貢献する消費行動の促進

<令和元年度の主な取組>

エシカル消費の理解促進

○都内大学101か所でエシカル消費の普及啓発を実施

- ・大学キャンパス内書店や売店において、普及啓発グッズ、チラシを配布（10万セット）
- ・ポスターの掲出、EXILE ÜSAさん出演のPR動画放映



グッズ（スマホスタンド）
※国産ヒノキ間伐材を使用し、
被災地・福祉施設でセット作業



FSC認証紙を用いたチラシ
（ブックカバーとして利用可能）



FSC認証紙を用いたポスター



PR動画（平成30年度作成）

○ 都関連イベント、区市町村での普及啓発グッズの配布

○ テレビCMや街頭ビジョンでのPR動画放映、YouTubeやInstagramで動画広告配信

<令和2年度の主な取組予定>

◆ スーパーマーケット等における普及啓発

（新型コロナウイルス感染拡大防止を踏まえた方法で検討）

(1) 消費生活トラブルの解決に向けた相談対応

<令和元年度の主な取組>

○ 高度専門的な消費生活相談

【相談件数の推移】

区分		29年度	30年度	令和元年度
相談 受付 件 数	東京都全体	118,361	139,215	139,305
	高齢者(60歳以上)	37,749(31.7%)	56,073(40.3%)	51,949(37.3%)
	若者(29歳以下)	13,634(11.5%)	13,240(9.5%)	15,630(11.2%)
	架空・不当請求	17,451(14.7%)	34,216(24.6%)	22,424(16.1%)
	都センター受付分	27,857	29,384	28,752

令和元年度の概要

- ・都全体での相談件数は前年度比0.1%増
- ・高齢者の相談が4割を占める。
- ・若者の相談件数が増加（前年度比18%増）

○ 相談機能の充実

- ・消費生活相談アドバイザー（弁護士や一級建築士等）の活用
- ・外国人向けの相談対応（通訳派遣（来所相談）、通訳を介した三者間通話（英語、中国語、韓国語））
- ・障害者向け相談対応（聴覚障害者を対象としたメール相談やタブレットを活用した手話通訳の導入）
- ・心のケアが必要な相談者への対応（精神保健福祉士を消費生活相談カウンセラーとして委嘱）

○ 特別相談の実施

- ・消費生活に影響の大きい取引形態や消費生活相談の多い年齢層など対象を特定し、そのトラブルが発生しやすい時期等を実施（都センター受付分）
- ・「高齢者被害特別相談」（9月 114件） 「多重債務110番」（9月・3月 83件）
「若者のトラブル110番」（3月 27件）

○ 区市町村相談窓口の支援

- ・情報連絡会の開催（毎月）、「相談実務メモ」の随時発信
- ・消費生活相談支援サイトの運営（令和元年度末44区市町で利用）

(2) 被害回復のための取組の推進

<令和元年度の主な取組>

○消費者被害救済委員会による紛争解決

- ・消費生活総合センター及び区市町村等に寄せられた苦情・相談のうち、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれがある紛争について、「あっせん」・「調停」を実施

【処理件数の推移】

区分	平成29年度	平成30年度	令和元年度
付託件数	4件	3件	3件
報告件数	4件	4件	3件

主な案件

- ・USBメモリを媒体とする投資関連学習教材の販売に係る紛争（令和元年5月30日報告）
⇒あっせん不調、調停解決
- ・高齢者と複数店舗間のアクセサリー等の過量販売契約に係る紛争（令和元年6月13日付託）
- ・エキストラ応募後に結んだレッスン契約に係る紛争（令和2年1月9日付託）

○特定適格消費者団体への支援

- ・集団的消費者被害回復訴訟制度を担う特定適格消費者団体が継続的・安定的に業務を遂行できるよう、訴訟資金の無利子貸し付けを実施（令和元年度末までに3案件に貸付中）

<令和2年度の主な取組予定>

- ◆ 新型コロナウイルス感染症に関連する消費生活相談への対応（対応状況について、資料4で報告）