

東京都消費生活基本計画の取組状況

＜東京都消費生活基本計画の基本的考え方＞

- 都の消費生活に関連する施策・事業を「消費者の視点」に立って、計画的、総合的に推進していくための基本方針
- 計画期間は、2018年度から2022年度までの5年間
- 各施策を進めるに当たって留意すべき事項を、計画全体を貫く「視点」とし、計画の5つの「政策の柱」を新たに設定
- 都は毎年度当初に、各施策・事業について、東京都消費生活対策審議会に実績報告、審議会での意見を施策・事業に反映

【政策1】 消費者被害の未然防止と拡大防止

☆：前計画以降の新たな取組を含む施策

番号	施策名	主な取組状況(2018年度)	主な取組予定(2019年度)
1-1-1 ☆	ホームページ「東京くらしWEB」等による消費生活情報の総合的な提供	<ul style="list-style-type: none"> ・最新の情報を迅速かつ効果的に発信するとともに、これと連動してSNS(消費生活行政ツイッター、フェイスブック)でも情報を発信 ・チラシ・リーフレット、啓発グッズにホームページやSNSのQRコードを掲載し情報発信ツールを周知 ・若者向けに、著名人や芸人が悪質商法防止を呼び掛ける動画を配信するとともに、ホームページの情報内容を充実 ・悪質事業者通報サイト及び若者向けのページについてインターネット広告を実施 ・外国人向けに、外国語(英・中・韓)による消費生活トラブル等に係る相談事例集を公開(6月) 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報発信ツールの調査等を参考に、対象となる消費者に応じた広報媒体を選択し、情報発信の時期や伝達方法を工夫するなど、より効果的な情報発信を実施
1-1-2 ☆	対象や連携先の異なる多様な消費者被害防止啓発	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者悪質商法被害防止キャンペーンの実施(ポスター掲示・リーフレット等の配布、交通広告の実施、高齢者被害特別相談) ・若者向け悪質商法被害防止キャンペーンの実施(ポスター掲示・リーフレット配布、交通広告の実施、啓発動画の作成・配信、SNS等による動画広告、着ぐるみを活用した広報啓発活動、自動車学校での動画放映、特別相談「若者のトラブル110番」) ・悪質商法をテーマに若手芸人が作った漫才・コントを公開収録イベントで披露、ネット動画で公開 ・事業者団体・関係機関等と連携した啓発キャンペーン(街頭キャンペーン3回) 	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者悪質商法被害防止キャンペーンを実施(9月：関東甲信越ブロック共同キャンペーン) ・若者向け悪質商法被害防止キャンペーンを実施(1～3月：関東甲信越ブロック共同キャンペーン) ・消費者トラブル防止をテーマに若者から公募したシナリオを基に、短編動画を作成し、ネット動画での公開等により啓発 ・様々な機会を捉えて、事業者団体・関係機関等と連携した啓発キャンペーンを実施

番号	施策名	主な取組状況(2018年度)	主な取組予定(2019年度)
1-1-8	ヒヤリ・ハット調査を基礎とした潜在危険の情報提供	<ul style="list-style-type: none"> インターネットのアンケートにより、ヒヤリ・ハット体験事例を収集・分析するヒヤリ・ハット調査を実施 調査結果をとりまとめ、ヒヤリ・ハットレポート等を作成・配布、「東京くらしWEB」等で配信、関係機関及び事業者へ調査結果を情報提供 2018年度ヒヤリ・ハットレポート「乳幼児の寝ているときの事故防止ガイド」(45,000部配布) 	<ul style="list-style-type: none"> インターネットのアンケートにより、ヒヤリ・ハット体験事例を収集・分析するヒヤリ・ハット調査を実施 調査結果を踏まえ、ヒヤリ・ハットレポートを作成・配布し、都民への注意喚起に取り組むとともに、関係機関及び事業者へ調査結果を情報提供し、被害の未然・拡大防止を図る。 必要に応じて商品テストや安全性に係る調査のテーマとして取り上げ、調査・分析を行い、商品事故等の危害・危険防止対策につなげる。 2019年度ヒヤリ・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危険」作成予定
1-1-9	子供の事故防止に向けた情報発信・普及啓発	<ul style="list-style-type: none"> 子育て支援団体と共催し、安全に配慮した商品見本市「セーフティグッズフェア」を実施(2019年1、2月) 東京消防庁防災館との連携や、子育て世代が集まるイベント等への出展、区市町村と連携した消費生活展等での模型・パネル等の展示を実施 事故事例と事故防止メッセージを加えた動画を作成し、YouTubeや東京くらしWEBへ掲載 	<ul style="list-style-type: none"> 東京消防庁防災館との連携や、子育て世代が集まるイベント等への出展を行うとともに、区市町村と連携し、消費生活展等での模型・パネル等の展示を実施 ネット世代へ情報提供する手段として、事故事例と事故防止メッセージを加えた動画を作成し、YouTubeや東京くらしWEBへ掲載したり、商品等安全対策協議会の提言に基づいて作成したリーフレットを配布する等、普及啓発の取組をあらゆる方面から実施
1-1-11 ☆	リコール製品や長期使用製品による事故の防止	<ul style="list-style-type: none"> 東京くらしWEB上に、消費者庁リコール情報サイトへのリンクを掲載 危害・危険情報によりリコール製品関連情報を発信した。(11月) 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者庁リコール情報サイトへのリンク 東京くらしWEB上に、消費者庁リコール情報サイトへのリンクを掲載 危害・危険情報によるリコール製品関連情報の発信 東京くらしWEBの危害・危険情報において、リコール製品に起因した事故等が発生した場合等をとらえ、リコール製品の所有状況の確認等について発信 長期使用製品関連情報の発信 東京くらしねっとや東京くらしWEBの危害・危険情報などを活用し、長期使用製品安全点検・表示制度について周知
1-1-14	消費生活基本調査	<ul style="list-style-type: none"> 消費者にとって、より「分かりやすい」「見やすい」「必要な情報が手に入る」情報発信を行うための参考とするため「情報発信ツールに関する調査」を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者の消費生活における意識や行動、行政に対するニーズなど、今後の施策展開の基礎資料となる調査を実施
1-1-15	相談情報を活用した情報発信	<ul style="list-style-type: none"> 都及び区市町村で受け付けた相談情報をPIO-NETシステムに登録・蓄積し、相談処理や相談傾向分析、都民への情報提供等に活用 	<ul style="list-style-type: none"> 都及び区市町村で受け付けた相談情報をPIO-NETシステムに登録・蓄積し、相談処理や相談傾向分析、都民への情報提供等に活用 全都域の相談状況の分析「平成30年度消費生活相談年報」を発行(9月) 毎月の相談傾向、テーマ別分析及び消費者注意情報等をホームページ「東京くらしWEB」で発信 消費者教育資料等への事例掲載

番号	施策名	主な取組状況(2018年度)	主な取組予定(2019年度)
1-1-16	地方消費生活行政の充実・強化	<ul style="list-style-type: none"> ・2019年度国の施策及び予算に対する提案要求の実施 地方消費生活行政推進のために、平成29年度までと同等以上の財政支援を行うとともに、必要な財源を継続的・安定的に確保することについて提案要求を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・2020年度国の施策及び予算に対する提案要求の実施 必要な財源を継続的・安定的に確保することについて提案要求
1-2-1 ☆	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構築促進	<ul style="list-style-type: none"> ・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を目指す区市町村に対して、見守り関係者と消費生活センターとの連絡・通報手段の明確化や継続的な情報提供など、きめ細やかな支援を行うモデル事業を実施、また、モデル事業実施区市の取組成果を取りまとめ、他区市町村へ普及(モデル事業実施自治体、2018度:5区市) ・区市町村が自らの見守りネットワークの現状と課題を把握できるよう、「取組状況チェックシート」を作成・配布し、集計結果をフィードバック 	<ul style="list-style-type: none"> ・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区市町村の取組を支援するため、引き続きモデル事業を実施 ・2018年度モデル事業実施区市の取組成果を取りまとめ、他区市町村への普及を図るとともに、既存の事例集等も活用し、見守りネットワーク構築に向けた情報提供を実施 ・自己評価チェックシートを区市町村に配布・集計し、見守りネットワークの構築状況を把握
1-2-2	高齢者のための専用相談・通報受付	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者相談 9,709件<速報値>(うち特別相談 177件) (特別相談は関東甲信越ブロック及び都内区市町と合同で実施) ・高齢消費者見守りホットライン82件<速報値> ・関係機関との連携(高齢者被害相談関連) 	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者相談の受付 高齢消費者見守りホットラインによる高齢者被害の通報受付 高齢者悪質商法被害防止キャンペーンと連携して「高齢者被害特別相談」を実施 関係機関との連携を図り、高齢者の見守りを働きかけ マスコミへの働きかけ
1-2-3	高齢者等の消費者被害を防止するための見守り人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームヘルパー、ケアマネジャーなどの介護事業者や民生委員・児童委員、町会・自治会や老人会、高齢者見守りネットワークのメンバー、配送事業者等の高齢者を見守る立場の人を対象に、被害の早期発見、悪質商法の特徴、見守りのポイント、被害発見時の対応などについての出前講座を実施(300回、6,726名) 	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者を見守る人々を対象に、被害の早期発見、悪質商法の特徴、見守りのポイント、被害発見時の対応などについて「高齢者見守り人材向け出前講座」を引き続き実施
1-2-4 ☆	民間事業者と連携した高齢者の消費者被害の防止	<ul style="list-style-type: none"> ・宅配事業者等と連携し、高齢者世帯等に悪質商法被害に関するリーフレットを届け、注意喚起を実施(都内全域で約15万6千部配布) 	<ul style="list-style-type: none"> ・宅配事業者等と連携し、高齢者世帯等に悪質商法被害に関するリーフレットを届け、注意喚起を実施
1-2-5 ☆	高齢者に多い消費者被害を減らすための対策の検討	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者向けに、東京くらしねっと9, 10月号に高齢者の訪問販売や電話勧誘販売被害に関する注意喚起の記事を掲載 ・事業者向けに、訪問販売を望まない消費者に対する対応等を学んでもらえるよう、ホームページ「東京くらしWEB」に設置している「クイズで学ぶ法令遵守」に東京都消費生活条例のコースを新たに作成 ・訪問販売等の事業者団体に対し、個別にコンプライアンス講習の出前講座を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・新たに、条例で禁止されている迷惑行為を伴う勧誘(主に訪問販売、電話勧誘販売)を周知し注意を呼びかけるため、消費者向けの啓発チラシを作成し、老人クラブ等の協力を仰ぎながら高齢者を中心に配布 ・事業者に対しても、東京都消費生活条例において消費者に対し迷惑と感ずる勧誘等について禁止していることを周知するチラシを作成し、講習会や事業者団体等を通じて配布

【政策2】 不適正な取引行為等の排除と健全な市場の形成

番号	施策名	主な取組状況(2018年度)	主な取組予定(2019年度)
2-1-1 ☆	悪質事業者に対する取締りの徹底	<ul style="list-style-type: none"> 立入調査13件(立入指導を含む)、行政処分等22件(業務禁止命令6件含む)、情報提供(事業者名含む)2件、10回のプレス発表を実施 「情報管理班」を設置し、リニューアルした「悪質事業者通報サイト」に寄せられる通報等を専門的に調査・分析し、取締りに活用(受理実績:悪質事業者432件、不当表示74件) 国に対して、以下の内容の提案要求を実施 <ul style="list-style-type: none"> 不適正取引に対する行政処分等の充実・強化を図るために行政処分の根拠となる証言を行った消費者を支援する仕組みを創設すること 	<ul style="list-style-type: none"> 特定商取引法、消費者安全法、東京都消費生活条例等に基づいた迅速な指導・処分等を行い、取締りを強化 速やかな消費者被害防止のため、警察官OBを含む特別機動調査班による立入調査や行政処分等を実施し、処分事業者名等とその内容等について消費者に情報提供を行い、消費者の自主的な行動を促す 都単独での行政処分等にとどまらず、国、近隣県等と連携して対処をすることにより、悪質事業者を徹底して社会から排除していくとともに、消費者被害の実態や新卒の悪質商法に対応するため、法令を運用する現場の視点から、国等に法改正等の働きかけを実施 「情報管理班」において、「悪質事業者通報サイト」に寄せられる都民からの通報や都内消費生活センターから収集した端緒情報を効果的に活用し、より精度の高い法令適用等を行うために、収集した情報を専門的に調査して多角的に分析し、適切な法執行先へと繋げる。
2-1-2 ☆	不当表示に対する監視等の徹底	<ul style="list-style-type: none"> インターネット広告の監視 <ul style="list-style-type: none"> インターネット上の広告表示を年間24,000件抽出して調査、338事業者に対し改善指導(指導結果の発表・平成29年度調査分) 五都県広告表示等適正化推進協議会 <ul style="list-style-type: none"> 2事業者に対し措置命令、3事業者に対し指導を実施 悪質事業者通報サイトをリニューアルし、景品表示法に関する通報の受け付けを開始 	<ul style="list-style-type: none"> インターネット広告監視として、各月キーワードを決めて、インターネット上の広告表示を抽出し、調査 五都県広告表示等適正化推進協議会において調査対象を決定し、景品表示法に違反するおそれのある広告・表示について調査を行い、事業者に対して行政指導等を実施 悪質事業者通報サイトに寄せられた情報のうち、景品表示法に違反するおそれのある広告・表示について調査を行い、事業者に対して行政指導等を実施
2-1-3	架空・不当請求に対する消費者被害の未然・拡大防止対策	<ul style="list-style-type: none"> 「STOP! 架空請求!」サイトに新たに架空請求はがき専用の通報窓口を設置(都民通報制度等に寄せられた通報メールやはがき等(3,081件)について内容を調査し、条例違反認定、事業者等に対する文書警、架空請求の送信に利用された携帯電話会社に対策を要請、不適正な事業者名・サイト名等(96件)をホームページ上で都民に情報提供するとともに警視庁、消費者庁等へ情報提供) 	<ul style="list-style-type: none"> 都民通報制度に寄せられた通報を基に、条例違反事業者に対する警告や金融機関に対する口座凍結要請等を速やかに実施 ホームページ上で、条例違反事業者名や条例違反認定のサイト名等を情報提供する。また、同時に警視庁、消費者庁等に対しても情報提供を行うとともに、携帯電話会社への情報提供により該当する機種の使用停止などの対応を図る。 スマートフォンの普及拡大から、ショートメールによる架空・不当請求やキャリアや送信元情報をわかりにくくしたケース、また、公的な機関を騙るはがきを利用した架空請求など手口が巧妙化してきているため、新たな手口等について、積極的かつ速やかに都民に情報提供

番号	施策名	主な取組状況(2018年度)	主な取組予定(2019年度)
2-1-4	適格消費者団体への支援	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者団体訴訟制度連絡会の開催 ・適格消費者団体が差止請求権を適切に行使できるようにするため、消費生活相談情報を提供(4件) ・都が行う専門研修(法律等問題研修)への適格消費者団体職員の参加の受け入れを実施(全5回、参加者数:延べ24名) 	<p>以下の取組により、適格消費者団体への支援を行っていく。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者団体訴訟制度連絡会を開催し、情報や意見の交換の実施 ・適格消費者団体が差止請求権を適切に行使できるようにするため、適格消費者団体からの要請に応じて消費生活相談情報を提供 ・都が行う専門研修(法律等問題研修)への適格消費者団体職員の参加を受け入れ
2-2-1 ☆	事業者のコンプライアンス意識の醸成	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者の法令遵守意識を高めるためのコンプライアンス講習会の開催(3回) ・講習会の受講者に対しては、「事業者向け景品表示法ガイドブック」及び「事業者向け特定商取引法ガイドブック」や訪問販売等の事業者の法令遵守の取組状況についてまとめた「景品表示法及び特定商取引法のコンプライアンス事例集」、「景品表示法及び特定商取引法のコンプライアンス取組のススメ編」を配布 ・従来の講習会に加え、事業者団体のニーズに応じてプログラムをカスタマイズする出前型の講習会を実施(5回) ・ホームページ上の事業者向け学習コンテンツ「クイズで学ぶ法令遵守」について、「東京都消費生活条例」のコースを増設 	<ul style="list-style-type: none"> ・集合型の「事業者向けコンプライアンス講習会」については、受講後の社内展開につなげることができる法務担当者や教育・研修担当者等を主な受講対象者とする事により、社内啓発を推進 ・出前型の講習会においては、事業者団体等のニーズを踏まえ、よりきめ細やかな講習内容とする事とともに、実際にトラブルとなっている事例を盛り込むなどとして、事業者の自主的な改善の取り組みを促す手段としても活用 ・ホームページ「東京くらしWEB」上に設置している学習コンテンツについて、事業者の研修や自主学習に活用できるように内容を充実していく等、事業者全体のコンプライアンス意識の醸成を図る。 ・コンプライアンス講習会等でパンフレットを配布するなど、自主基準や公正競争規約等の普及啓発を行うとともに、景品表示法に関する助言や東京くらしWEBでの情報提供を随時実施
2-2-2	商品量目立入検査・指導	<ul style="list-style-type: none"> ・スーパーマーケット、一般小売店等を対象に、店内で計量し販売されている商品の量目立入検査を実施(夏期の不適正商品率は1.5%、年末期1.4%)不適正と判定された商品は、店頭で陳列されている同商品を含め再計量を指示し、引き続き指導が必要な事業者については改善を目的とする追跡指導等を実施 ・アウトパック商品を買取り、検定所で量目検査を実施(46点) ・計量実務連絡会の開催(1回) 	<p>下記の取組により、商品量目管理等の更なる適正化推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・商品量目立入検査 都民の消費生活に直結した身近な食料品を対象として、商品流通量が多いスーパーマーケット、一般小売店等を対象に商品量目立入検査を実施する。不適正事業者に対しては、店舗責任者や品質管理責任者に対し、不適正理由を説明し、その場で改善を指導する。また、パート、アルバイト職員を含む店舗内職員に対する適正計量の実施についても、店舗責任者等に対し教育の徹底を求めていく。 ・買取検査 商品量目立入検査の補完を図るため、スーパーマーケット等において販売されるアウトパック商品の買取検査を実施 ・計量実務連絡会 検定所に問い合わせのあった計量相談や苦情などの事例紹介や実務に即した内容を増やすなど、更なる研修内容の充実を図る。また未参加の区市町村へ参加を働きかけ

番号	施策名	主な取組状況(2018年度)	主な取組予定(2019年度)
2-2-3	計量の適正化に向けた事業者に対する啓発活動の推進	<ul style="list-style-type: none"> 計量関係事業者に対し、適正計量の遵守状況の実態を把握し指導するため、届出製造・修理事業者及び指定製造事業、販売事業者等に立入検査を実施 事業者への啓発活動として、計量管理推進のためのポスター、チラシの配布(159事業所)や計量法関係法令の改正に係る情報提供等を目的とした講習会を開催(11回、受講者259人) 	<ul style="list-style-type: none"> 適正な計量の実施確保を目的として、正確な計量器の供給、適正な計量器の使用及び自主的な計量管理の推進を図るため、適正計量の遵守状況の実態把握や適正化指導(啓発のための手引きの作成を含む。)など、計量に係る事業者(届出製造・修理・販売事業者、指定製造事業者、一般計量証明事業者、適正計量管理事業所等)に対する立入検査及び指導を引き続き実施 事業者への啓発活動として、計量管理推進のためのポスター、チラシの配布や計量法関係法令の改正に係る情報提供を目的とした講習会を引き続き開催
2-2-7	消費生活調査員調査	<ul style="list-style-type: none"> 都民から公募した調査員500名により、食品表示調査(食品表示法等)を5回、表示・広告調査(景品表示法等)を3回、計量調査(計量法)を6回、計14回の調査を実施、調査結果に基づき、関係業界や事業者に対し必要な指導を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 都民から公募した調査員約500名により食品表示調査(食品表示法等)を5回、表示・広告調査(景品表示法等)を3回、計量調査(計量法)を6回、計14回の調査を実施する。調査結果は、事業行為の適正化等に活用

【政策3】 消費生活の安全・安心の確保

番号	施策名	主な取組状況(2018年度)	主な取組予定(2019年度)
3-1-1	危害・危険情報のための調査分析・商品テストと積極的な発信等	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活条例第9条に基づく調査として「ベビーバスの安全性に関する調査」(5月)、「薄型テレビの転倒による乳幼児のけがに関する調査」(7月)、「子供用ライフジャケットの安全な使用に関する調査」(3月)、「洗剤等の詰め替え、移し替えにおける安全に関する調査」(2019年10月公表予定)を実施し結果を公表 商品テストとして、「スチームクリーナーの安全性」(9月)、「主として高齢者が日常生活において使用する棒状つえの安全性」(2019年7月公表予定)を実施し結果を公表 調査等の結果に基づき、国、事業者等への情報提供、要望を行ったほか、消費者への注意喚起を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 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や消費者事故等情報検討会等を通じ情報の調査・分析、対応策の検討を実施 収集した情報をもとに問題となる商品等について、事業者や関係機関等から事情聴取等を行い、必要に応じて指導・改善要望等を実施 商品等の安全性について必要な調査を実施し、事業者等への指導・要望、国等への提案・情報提供を行うほか、広く情報発信を行い、商品事故等の未然・拡大防止につなげる。
3-1-2 ☆	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	<ul style="list-style-type: none"> 2018年度協議会「子供に対する電気ポットの安全対策」 2018年度中に4回の協議会を開催、協議会報告に基づき、転倒流水試験等に関する社内基準の更なる強化、内蓋パッキンの定期的な交換について消費者への周知の強化など、電気ポットの安全対策の強化や消費者への積極的な注意喚起について、事業者団体等に対して提案・要望を行うとともに、ホームページや情報誌等を通じて、消費者への注意喚起を実施、注意喚起リーフレット「電気ポットによる子供のやけどに注意！」(10万部)を作成し、都内保育所、幼稚園、保健所・保健センター、消費生活センター、小児科医院等へ配布 	<ul style="list-style-type: none"> 様々な手段により収集した商品等に関する危害・危険情報からテーマを選定し、安全対策の検討・協議を行う 協議会報告が具体的な安全対策につながるよう、事業者団体、国等に要望するとともに、消費者に対し、効果的な情報発信を実施

番号	施策名	主な取組状況(2018年度)	主な取組予定(2019年度)
3-1-3	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	<ul style="list-style-type: none"> ・都内の町村(2018年度は瑞穂町、八丈町を対象)における特定製品10品目の販売事業者及び特定保守製品9品目の取引事業者に対して立入検査を実施 ・区市の消費生活行政担当者を対象に、消費生活用製品安全法に関する事務連絡会を開催 	<ul style="list-style-type: none"> ・町村の区域について計画的に立入検査を実施していくとともに、区市の立入検査が円滑に実施できるよう適切に協力
3-2-1 ☆	安全に配慮した商品の普及	<ul style="list-style-type: none"> ・子育て支援団体との共催でセーフティグッズフェアを開催し、安全に配慮した商品の展示・紹介のほか、安全をテーマとしたセミナーや企業向けに商品開発セミナー、消費者向けに安全ワークショップ等を実施(平成31年1、2月 参加人数:6,296人) ・子供の安全に配慮した商品等の顕彰制度に都内の中小企業等が応募するにあたり、必要となる審査料を補助(25件) ・上記顕彰制度に都内中小企業等が応募した商品のうち、特に優れたもの1点に東京都知事賞を贈呈 	<ul style="list-style-type: none"> ・子育て支援団体との連携により、安全に配慮した商品見本市を開催し、安全な商品のPR・普及を図るとともに、商品の安全をテーマにしたセミナー等を実施 ・子供の安全に配慮した商品については、子育て支援団体が主催する子供の安全に配慮した商品等の顕彰制度において、子供たちの安全・安心に貢献するデザイン分野に都内の中小企業等が応募する際の審査料を補助する。また、同分野に都内の中小企業等が応募し、入賞した商品から、特に優れたものに都知事賞を贈呈
3-2-2	食品の適正表示の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・適正表示推進者育成講習会の開催 760人(2回実施) ・フォローアップ講習会の開催 502人(1回実施) ・消費生活調査員による調査 5回実施 ・消費生活調査員に対する研修の実施 3回実施 <p>(講習会及び研修には新たに義務付けされた原料原産地表示制度に関する内容を含む)</p> <p>平成27年4月1日の食品表示法施行に伴い、法の周知を行うため、以下の取組を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食品表示法に関する全般的な質問に対応する、「東京都食品表示相談ダイヤル」の設置 ・食品表示法に関する動画教材の作成、配布 	<ul style="list-style-type: none"> ・適正表示推進者育成講習会の開催 500人/回 年2回実施予定 ・フォローアップ講習会の開催 300人/回 年2回実施予定 ・消費生活調査員による調査 5回実施予定 ・消費生活調査員に対する研修の実施 3回実施予定 ・食品業界紙、メールマガジン、ホームページ「食品衛生の窓」等を活用した普及啓発の実施 ・食品表示制度に関するパンフレットを作成し、講習会、窓口等で配布 ・都民に対する表示の知識の普及 随時実施 <p>(食品の表示に関するパンフレットを作成・配布)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成29年の法改正により義務付けられた原料原産地表示やこれを受けて改正した消費生活条例の告示について周知
3-2-3	家庭用品の適正表示の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・家庭用品品質表示法に基づく立入検査(町村域64件(16店舗) 不適合件数12件) ・条例に基づく品質表示(9品目)の立入検査(検査80件(18店舗) 不適合件数11件) 	<ul style="list-style-type: none"> ・家庭用品品質表示法に基づく小売店への立入検査権限が、平成24年4月から区・市に移譲されたことに伴い、都による立入検査は町村部を対象に実施、条例に基づく品質表示(9品目)の立入検査を行う ・ハンドブック「東京都消費生活条例に基づく品質表示(家庭用品)」を改訂するとともに、ホームページ「東京くらしWEB」等で情報発信
3-2-9	生活関連商品の価格動向に関する情報の提供	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ「東京くらしWEB」やツイッターにより、生活関連商品等の価格動向の情報提供を実施 ・ガソリン・灯油の価格について、毎週1回、ツイッターによる情報提供を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ「東京くらしWEB」やツイッターにより、生活関連商品等の価格動向の情報提供を行う ・ガソリン・灯油の価格については、毎週1回、ツイッターによる情報提供を実施

番号	施策名	主な取組状況(2018年度)	主な取組予定(2019年度)
3-2-20	公衆浴場対策の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・公衆浴場対策協議会を運営し、平成30年東京都公衆浴場入浴料金統制額の指定を行うとともに、各種助成策を適正・的確に実施 ・平成29年度に設置した公衆浴場活性化検討会から提案された活性化策を、公衆浴場活性化支援実証事業として実施 ・主な助成事業 健康増進型公衆浴場改築支援事業(5件)、公衆浴場クリーンエネルギー化等推進事業(39件)、公衆浴場耐震化促進支援事業(38件)、公衆浴場地域交流拠点事業(19件) 	<ul style="list-style-type: none"> ・公衆浴場対策協議会を運営し、令和元年東京都公衆浴場入浴料金統制額の指定を行うとともに、各種助成策を適正・的確に実施、引き続き、公衆浴場活性化支援実証事業を実施する。 ・主な助成事業 健康増進型公衆浴場改築支援事業、公衆浴場クリーンエネルギー化等推進事業等
3-2-21	生活協同組合の育成のための指導・支援	<ul style="list-style-type: none"> ・法に基づく指導・法令検査を21件実施。 ・東京都生活協同組合連合会に対する事業補助を行い、生協指導を実施 <ul style="list-style-type: none"> ・管理運営に関する指導助言(105件)、管理運営状況等調査(26件) ・業務運営・経営健全化指導(6件)、講習会・研修会の企画・実施(9件) 	<ul style="list-style-type: none"> ・法に基づく許認可、指導・法令検査等を実施 ・東京都生活協同組合連合会が実施する事業(生協に対する管理運営に関する指導助言、管理運営状況等調査及び業務運営・経営健全化指導並びに講習会・研修会)に対する支援
3-3-2	震災時等における応急生活物資等の流通確保	<ul style="list-style-type: none"> ・東京都地域防災計画等に基づき、以下の取組を実施 <ul style="list-style-type: none"> 東京都地域防災計画等に連動したマニュアル等の見直し 災害時における応急生活物資供給等に関する連絡会議の開催 ・2018年度総合防災訓練及び図上訓練の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・基本協定の実効性を一層高めるために、東京都地域防災計画等に連動したマニュアル等について、関係各局の関連施策との調整を行い、必要に応じ双方のマニュアル等の見直しを実施 ・災害時における応急生活物資供給等に関する連絡会議等の開催により、生協関係者と、東京都地域防災計画等に沿って具体的な課題を抽出し、関係各局防災部署と基本協定全般に係る調整・意見交換を実施 ・総合防災訓練における取組として、応急生活物資の要請に係るMCA無線訓練を行い、輸送拠点への要請物資引渡しの確認を行う。また、庁内における図上訓練へ参加

【政策4】 消費者教育の推進と持続可能な消費の普及

番号	施策名	主な取組状況(2018年度)	主な取組予定(2019年度)
4-1-1	消費者教育推進協議会の運営	<ul style="list-style-type: none"> ・東京都消費者教育推進協議会を開催し、東京都消費生活基本計画のうち、消費者教育の推進に係る2018年度の取組実績及び2019年度の取組予定について報告し、意見交換を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・都における消費者教育を総合的、効果的に推進していくため、協議会を開催し、意見交換等を行う。また、構成員間の意見交換等を通じて、消費者教育に関する情報収集を行う。

番号	施策名	主な取組状況(2018年度)	主な取組予定(2019年度)
4-1-2	ライフステージに応じた消費生活情報の提供	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活情報紙「東京くらしねっと」を主に高齢者(成人一般を含む)を対象として発行。 年6回(隔月)各80,000部発行 フルカラー8ページ 音声読み上げに対応したWEB版の作成、CD版を年6回発行 主に若者(成人一般を含む)に向けた情報提供として、東京くらしWEBに「サッと読める ちょっとお耳に入りたい話」を掲載するとともに、スマートフォンから情報を収集する若者に向けて、インターネット広告等を実施 消費生活に関連した情報(悪質商法の手口、相談窓口の紹介、消費者市民社会等)を幅広く掲載したノートを120,000部作成し、都内の高校2年生を対象に配布 	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活情報紙「東京くらしねっと」を主に高齢者(成人一般を含む)を対象として発行 主に若者(成人一般を含む)に向けた情報提供のため、東京くらしWEBに消費生活に関連した情報を掲載し、SNS等を活用した情報発信を実施 高校2年生を対象として、消費生活に関連した情報(悪質商法の手口、相談窓口の紹介、消費者市民社会等)を幅広く掲載したノートを配布
4-1-5	消費者教育に携わる教員への支援	<ul style="list-style-type: none"> 教員講座(講義12回×2、実験実習3回×2、見学講座2回) 消費者問題のほか、関連分野も含めた幅広いテーマを設定し、ワークショップや最近の消費者問題の事例など、授業に役立つ具体的な手法や内容を取り入れて実施した。 「わたしは消費者」を年4回発行し、教員向けに、消費生活上の新たな課題(成年年齢引下げによる影響、電子マネー等)や教材の紹介等の情報を提供 	<ul style="list-style-type: none"> 夏休み期間中に消費者問題教員講座を実施 実施に当たっては、最新の情報を取り入れながら学校における消費者教育に役立つテーマを幅広く設定するだけでなく、ワークショップ等、より実践的な内容を取り入れるなど、授業での活用を意識した講座を実施 「わたしは消費者」を年4回発行する。発行に当たっては、消費生活に関する法律や制度改正に関する動向も見据えながら、学校における消費者教育に役立つテーマ・内容を取り上げて教員を支援
4-1-6	学生・生徒向けの消費生活講座	<ul style="list-style-type: none"> 小・中・高校(特別支援学校含む)の学生・生徒を対象にした学校向け出前講座の実施 (68回) 大学等における新入生ガイダンス等で出前講座を実施 (102回) 学校(大学等含む)を対象とした出前寄席を実施 (21回) PTA、保護者等を対象にした出前講座を実施(4回)。その他、保護者等も含む自治会等地域活動団体に講師を派遣 出前講座・出前寄席のリーフレットを作成・学校等に配布 大学等については、多くの学生が集まる新入生向けガイダンスや学内イベントでの出前講座・出前寄席の実施に加え、大学の教職員と連携してゼミ単位での出前講座等も実施 	<ul style="list-style-type: none"> 学校が、学生・生徒に対して悪質商法被害防止等を目的とする講座を実施する機会を捉え、「学校向け出前講座」を実施するとともに、活用の促進を図る 大学等については、多くの学生が集まる新入生向けガイダンスや学内イベントでの出前講座・出前寄席の実施に加え、大学の教職員と連携してゼミ単位での出前講座・出前寄席による啓発も実施 PTA、保護者等を対象にした出前講座を継続して実施するとともに、活用の促進を図る

番号	施策名	主な取組状況(2018年度)	主な取組予定(2019年度)
4-1-7	多種多様なテーマ・手法による消費生活講座	<ul style="list-style-type: none"> ・各種団体・グループが消費者問題についての講座を実施する際、東京都消費者啓発員(コンシューマー・エイド)を講師として派遣し、出前講座を実施 <ul style="list-style-type: none"> ・移動講座(都が経費負担。学校向け出前講座含む。)の実施 276回、受講者26,499人 ・派遣講座(主催者が原則経費負担)の実施 78回、受講者2,752人 ・出前講座のリーフレット作成・配布 ・悪質商法の手口や実態、その対応策等を分かりやすく伝える落語・漫才等のシナリオを制作し、大学の落語研究会や社会人ボランティア等の協力を得て出前寄席を実施 <ul style="list-style-type: none"> ・出前寄席の実施 436回、参加者30,705人 ・新作台本の作成 6本 ・出前寄席の演目等が記載されたリーフレットの作成・配布 ・高齢者に対して、介護施設、老人会、町内会等の高齢者が多く集まる場所において出前講座や出前寄席を実施 <ul style="list-style-type: none"> ・出前講座 101回、3,213人 ・出前寄席 367回、26,276人 ・「衣・食・住」に関連した日常生活に役立つ知識を、実験等を通じて学べる実験実習講座を開催(8テーマ16回、377人) ・調理やグループワークを伴うなど、地産地消、食品ロス削減の推進等についてやさしく学べる食育講座を開催した(12回、203人)。 ・年金や相続など、高齢者向けの内容にテーマを絞った連続講座を開催した(11回、1,105人) ・お金の大切さやフェアトレード、食品ロス等、小学生向けの内容にテーマを絞った親子で参加できる親子夏休み講座を開催した(8回、173人)。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、東京都消費者啓発員(コンシューマー・エイド)や大学の落語研究会、社会人ボランティア等を消費者の希望する場所へ派遣する出前講座、出前寄席を実施する。また、出前講座と出前寄席を組み合わせた実施など手法についても検討し、活用の促進を図る。 ・実験実習講座について、引き続き消費者に身近で話題のあるテーマを設定して実施(8テーマ、16回)。 ・食育講座について、地産地消、食品ロスの削減、エシカル消費、食の安全等、食に関するテーマを取り上げる(6テーマ、各テーマ2回)。 ・親子夏休み講座について、小学生とその保護者を対象として、食育、実験実習、金銭教育、情報リテラシー等小学生への消費者教育において必要とされるテーマを取り上げる(年8回)。 ・連続講座について、終活をテーマとして、シニア世代のみならず、ミドル世代も対象に10講座程度実施
4-1-8	事業者等による消費者教育の促進	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者等のニーズを踏まえ、東京都消費者啓発員(コンシューマー・エイド)による従業員向け出前講座を実施 <ul style="list-style-type: none"> ・悪質商法、クレジットカードやインターネットのトラブル事例及びその対処方法などをテーマに、新入社員向けに講座を実施(6回) ・悪質商法被害防止や終活、ヒヤリハットなどをテーマに、中堅社員向けに講座を実施(9回) ・事業者等における従業員向け消費者教育に関する自主的な取組を促すため、東京都が提供できる出前講座やリーフレット等の紹介のほか、積極的な取組を行っている事業者等の事例を取り上げ、東京くらしWEB等に掲載(1団体) 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、事業者等のニーズ(対象世代・テーマ等)を踏まえた出前講座を実施 ・事業者・事業者団体等に対して、様々な機会を活用し、連携した啓発協力を依頼

番号	施策名	主な取組状況(2018年度)	主な取組予定(2019年度)
4-1-9	事業者団体等の取組に関する情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者問題教員講座において、事業者団体等が作成した消費者教育教材の実物を収集・展示するとともに、各団体等が実施する出前授業に関する情報提供を行い、活用を促進 ・都区市町村センター所長会において、事業者団体等が作成した消費者教育教材及び各団体等が実施する出前授業を一覧化したリストを配布・周知することで、活用を促進 ・東京くらしWEBに事業者団体等が作成した消費者教育教材及び各団体が実施する出前授業に関する情報を掲載し情報提供(教材展示:23団体、出前授業情報:24団体) ・展示・交流コーナーで、事業者団体等が作成した消費生活に関するリーフレット等の配架やパネル展示を行い、情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者問題教員講座において、事業者団体や民間ADR機関が作成した消費者教育教材を収集・展示するとともに、各団体・機関が実施する出前授業に関する案内についての情報提供を継続して実施 ・展示・交流コーナーにおける、事業者団体等が作成した消費生活に関するリーフレット等の配架やパネル展示による情報提供について、継続して実施
4-1-10	事業者団体等との連携による消費生活講座	<ul style="list-style-type: none"> ・「多様な主体との連携講座」の開催 教育機関、企業、市民活動団体等と連携して、エシカル消費をテーマとしたシンポジウムを開催(11月、160人) ・東京都金融広報委員会と連携して、一般都民向けに消費生活講座を実施(7月、209人) ・東京都生活協同組合連合会との協働事業として、高齢者の消費者被害防止をテーマとしたセミナーを企画・実施(3回) ・日本FP協会東京支部等が主催するイベントを後援し、一般都民向けセミナー、ブース展示等を実施(平成31年2月、191人) 	<ul style="list-style-type: none"> ・様々な分野における専門知識を持つ事業者団体等との連携を図り、「多様な主体との連携講座」を開催 ・身近で話題性のあるテーマを設定し、「消費生活講座」を開催 ・生活協同組合等との連携により、高齢者向けセミナーを実施
4-1-11	区市町村における消費者教育推進の支援	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活に関する情報の提供及び共有を目的とし、「東京都・区市町村消費生活行政情報」を毎月発行 ・区市町村が実施する消費生活展等において、啓発グッズの提供やパネル・着ぐるみの貸出、イベント集客のための広報協力を実施した(着ぐるみ貸出8件、パネル貸出18件) ・消費生活行政担当職員等の職務に係る知識や実務能力の向上を図るための研修を実施(9回、1,317人) ・区市町村において消費者教育等の担い手となる方等に消費者問題に関して知識を習得する機会を提供するため、消費者問題マスター講座に「区市町村優先枠」を設け、区市町村を通じて申し込みのあった受講生の受け入れを実施(7区市31人) ・独自に出前講座を実施している区市町村が、当該自治体においてテーマ、日程及び対象者等の調整が困難な場合に、東京都消費者啓発員を派遣して講座の実施を支援(35回、902人) ・多摩地域の市町村と「共催講座」を開催することを通じて、消費生活講座の開催に関するテーマや講師の選定について情報を提供するなど、多摩地域における消費者教育の推進を支援(22回、459人) 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、「東京都・区市町村消費生活行政情報」を発行し、区市町村への情報提供を実施 ・消費生活行政担当職員等の職務に係る知識や実務能力の向上を図るための研修を継続して実施 ・区市町村において消費者教育等の担い手となる方等に消費者問題に関して知識を習得する機会を提供するため、消費者問題マスター講座に「区市町村優先枠」を設け、区市町村を通じて申し込みのあった受講生の受け入れを実施 ・区市町村に対し、東京都消費者啓発員派遣による出前講座の活用を働きかける。 ・市町村との共催講座について、20回程度開催予定。講座の開催規模が小さい市町村への働きかけを行うなど、できるだけ多くの市町村において開催できるよう調整する。

番号	施策名	主な取組状況(2018年度)	主な取組予定(2019年度)
4-1-12 ☆	区市町村における消費者教育推進体制の整備等への支援	<ul style="list-style-type: none"> ・区市町村における消費者教育推進地域協議会の設置や消費者教育推進計画の策定に向けて、東京都・区市町村消費生活行政担当課長会において、設置方法等を提案し働きかけを実施 ・平成30年3月に変更された国の「消費者教育の推進に関する基本的な方針」等、国の動向について随時各区市町村へ情報提供 ・消費生活総合センターにおいて、特色のある取組を行っている区市町村に対しヒアリングを行うなど、区市町村支援のための消費者教育に関する調査を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育推進法で努力義務とされている区市町村における消費者教育推進地域協議会の設置や消費者教育推進計画の策定に向け、取組事例の紹介を行うなど情報提供による制度等の理解の促進を図るとともに、平成30年度に消費生活総合センターが実施した調査結果等を踏まえ、区市町村の実情に合った支援策を検討 ・消費者教育コーディネーター、消費生活サポーターについては、国の動向を踏まえた情報提供により、制度理解の促進を図る
4-1-13 ☆	地域における消費者教育の担い手の育成	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者問題マスター講座に区市町村優先枠を設け消費者教育等の担い手となる方等に消費者問題に関して知識を習得する機会を提供(全13回/飯田橋は夜間・立川は昼間に実施)、講座受講者の今後の活動につなげるため、区市において行う消費者教育啓発事業等の情報をまとめ、受講者に情報提供 ・希望する区市町村に対し、地域で消費者教育に携わる意思のある講座受講者の情報を提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者問題マスター講座を開催(全13回/飯田橋は夜間・立川は昼間に実施) ・講座受講者の活動を促進するため、講座受講者に対し、区市町村が実施する消費者啓発事業や消費者団体の活動等に関する情報を提供する。また、希望する区市町村に対し、地域で消費者教育に携わる意思のある講座受講者の情報を提供することで、消費者啓発事業等への積極的な人材活用を促す。
4-1-14 ☆	消費者教育教材の作成	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者問題教員講座で、平成29年度作成教材(小学校向けWeb版消費者教育読本「知っているようで知らない『くらしとお金のヒミツ』」/高校生向けのDVD教材「住まいの知識は一生の知識～安全で快適な住環境のために～」)を紹介 ・若者向け・ミドル層向け・シニア層向けに、様々な悪質商法の手口などを4コマ漫画で紹介する消費者読本「飯田橋四コマ劇場」を配布した。 ・授業や短時間の研修にも対応できるよう、若者に被害が多い「マルチ商法/マルチまがい商法」「アポイントメントセールス」等について、4コマ漫画で代表的な手口を示し、各商法の解説と被害を未然に防ぐためのアドバイスなどをまとめたリーフレットを作成・配布 ・平成26年度に作成した高校生向けweb版消費者読本「もしも未来が見えたなら～いつかクレジットカードを使う日に～」を改訂し、成年年齢引下げに対応した内容などを加えるとともに、タブレットでも利用可とした ・平成29年度に作成した小学生向けWeb版消費者教育読本「知っているようで知らない～くらしとお金のヒミツ」を改修し、より授業で使いやすい教材とした。 ・消費者教育DVDソフトの案内リーフレットを教育機関等に配布するとともに、「消費者教育教材等検索サイト」により、これまで作成したDVD等の教材の活用を促進 ・高齢者・見守りの方向けのDVD教材「慣れと油断は事故のもと！～製品事故から身を守るために～」を制作するとともに、グループ学習等で活用できるよう説明書(PDF資料)を添付 	<ul style="list-style-type: none"> ・WEB版消費者教育読本の新作を作成、作成後年数が経過し情報が古くなっているものや形式が使いにくくなっている教材について、順次、改修 ・ライフステージに応じた消費者教育を推進するため、若者向け・ミドル層向け・高齢者向けに、様々な悪質商法の手口などを4コマ漫画で紹介する消費者読本「飯田橋四コマ劇場」の活用を働きかける。 ・楽しく分かりやすい教材として、消費者教育DVDの新作を作成する。 ・消費者問題教員講座などで、新規及び既存教材の活用を働きかける。

番号	施策名	主な取組状況(2018年度)	主な取組予定(2019年度)
4-1-15	消費者団体等の活動支援	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者団体・グループの活動の場として、消費生活総合センター及び多摩消費生活センターの学習室及び教室の貸出しを実施(消費生活総合センター(飯田橋) 2,213回 多摩消費生活センター(立川)1,293回) ・一般消費者に対する情報発信のための学習会として、消費者団体等と協働し協働学習会を実施 16回 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者団体・グループの活動の場として、消費生活総合センター及び多摩消費生活センターの学習室及び教室の貸出しを実施 ・一般消費者に対する情報発信のための学習会として、引き続き消費者団体等と協働し協働学習会を実施
4-1-16	消費生活に関する図書資料室等の運営	<ul style="list-style-type: none"> ・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(立川)図書資料室において、消費生活に関する図書・行政資料・団体資料・DVD等を収集、整備して、閲覧・貸出等 <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活総合センター(飯田橋) <ul style="list-style-type: none"> 蔵書数:図書資料 22,830冊、雑誌 4,372冊、DVD等 1,258本 貸出数:図書資料 2,925冊、DVD等 692本 利用者数 38,079人 ・多摩消費生活センター(立川) <ul style="list-style-type: none"> 蔵書数:図書資料 6,635冊、雑誌 196冊、DVD等 545本 貸出数:図書資料 823冊、DVD等 65本 貸出人数 431人 ・消費生活総合センター(飯田橋)展示コーナーについては、大型ディスプレイや商品テスト物等を活用した情報提供を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活総合センター及び多摩消費生活センターの図書資料室において、最新の動向を踏まえた消費生活に関する図書、行政資料、団体資料(消費者団体、事業者団体)、DVD等の収集・整備を行い、閲覧・貸出等により提供 ・パンフレットコーナー及び展示コーナーについては、随時内容の更新・変更等を行い、消費生活部生活安全課からの商品テスト物等の提供と併せて、都民が消費生活を営む上で有益な情報を提供
4-1-17	消費者団体との協働事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者問題の解決に向け、共催する消費者団体と協働して、10月を中心に各種事業を実施した。(参加消費者団体28団体) <ul style="list-style-type: none"> ・見て、聞いて、話そう! 交流フェスタ(新宿駅西口広場イベントコーナー 10月12日、13日)くらし、環境、消費者被害防止、食、安全対策などについて展示発表等 参加者約38,500人 ・メインシンポジウムロボットがあなたのくらしにやってくる?! ~家事も介護もロボットがおたすけ~ 参加者181人 ・地域会場 3会場(多摩会場、大田会場、八王子会場)参加者計475人 ・東京のがんばる農業応援バスツアー(小金井市)参加者71人 ・くらしフェスタ東京 食と農セミナー「食は『科学』で考える~その情報、ホント?!」参加者149人 ・エコプログラム「どうしたらいい? 増え続けるプラスチックゴミ」参加者181人 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者問題の解決に向け、消費者団体と東京都による協働事業として、消費者月間事業を引き続き実施。より多くの都民の参加が得られるよう企画立案を図り、10月を中心に事業を展開

番号	施策名	主な取組状況(2018年度)	主な取組予定(2019年度)
4-1-18 ☆	計量に関する周知活動と教育の推進	<p>計量制度の普及啓発を図るため、下記の取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報発信 <ul style="list-style-type: none"> ・計量記念日(11/1)に新宿駅西口広場で「都民計量のひろば」を開催 ・関係機関や区市町村が主催する「消費生活展」等のイベント18会場に参加し、計量の普及啓発 ・消費者教育の推進 <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活調査員による、食料品などの商品の計量調査を年6回実施 ・都内公立小学校14校に出向き、児童向けの出前計量教室を実施 ・夏休み期間に親子はかり教室(都内在住小学生とその保護者)を開催 	<p>計量制度の普及啓発を図るため、引き続き下記の取組を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報発信 <ul style="list-style-type: none"> ・計量記念日(11/1)に「都民計量のひろば」を開催 ・関係機関や区市町村等が主催する消費者向けイベントに参加し、計量の普及啓発に努める。 ・東京くらしWEB、ツイッター、フェイスブックなどのSNSやリーフレットなどを有効活用して、計量に関する情報を広く発信し、計量制度の啓発を図る ・消費者教育の推進 <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活調査員(生活文化局長から委嘱された消費者100名)による食料品などの商品の計量調査を年6回実施 ・出前計量教室(公立小学校)及び親子はかり教室(小学生とその保護者)を実施
4-2-1 ☆	エシカル(倫理的)消費の理解の促進	<p>持続可能な社会の実現に向け、エシカル消費の理念を広く普及啓発し、理解の促進を図る取組を実施した。 (具体的な取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・”ちょっと考えて、ぐっという未来 エシカル消費”をキャッチフレーズにPR動画を作成し、様々な媒体を活用し配信(10月中旬～)(平成31年3月末現在15秒動画再生回数:約23万回) ・「東京くらしWEB」に紹介ページを作成し、エシカル消費を知る手がかりとなる様々な情報を掲載(10月末～)。 ・エシカル消費の解説や身近な行動例・関連するラベル・マークを掲載したチラシを作成・配布(15,000部、11月中旬～) ・消費生活総合センター主催のシンポジウム(11月、160人)での講演や都政広報番組との連携、情報提供誌等により、エシカル消費の普及啓発に係る東京都の取組を紹介 ・教員のための消費者教育講座、消費者問題マスター講座において、エシカル消費をテーマとして取り上げ講座を実施 ・芸人等を活用した若者向け消費者被害防止啓発イベントにおいて、エシカル消費の普及啓発に向けた取組を実施(12月:参加者74人) 	<ul style="list-style-type: none"> ・エシカル消費の理念を広く普及啓発するため、大学生など特に将来を担う若者への積極的な普及啓発を図るとともに、平成30年度に作成したPR動画や東京くらしWEB上の紹介ページのほか、SNS、都政広報番組など様々なツールを活用した取組を推進 ・消費者月間事業等の機会を活用したエシカル消費の普及啓発の実施 ・エシカル消費をテーマにした消費生活講座を実施 ・エシカル消費に関する記事を掲載した高校生向け消費者教育・啓発ノートを作成、配布

【政策5】 消費者被害の救済

番号	施策名	主な取組状況(2018年度)	主な取組予定(2019年度)
5-1-1 ☆	高度専門的な消費生活相談	<ul style="list-style-type: none"> 高度化・複雑化する相談への対応能力を強化するため、10の専門分野グループによる効率的・効果的な相談処理を実施 平成30年度相談受付件数:131,116件<速報値>(前年度比約10.8%増) 高度に専門的な相談に的確に対応するため、弁護士や建築士、美容医療専門家等の消費生活相談アドバイザーを活用 相談員の能力向上を図るため、高度専門研修や民間ADR機関などの関係団体との情報交換等を実施(計136回) 今後増加が予想される外国人からの相談に対応するため、通訳派遣に加え、通訳を介した電話による三者間通話を実施 障害者への対応充実を図るため、聴覚障害者向け電子メール相談及び福祉保健局のタブレット端末を活用した手話通訳を介しての相談を実施 心のケアが必要な相談者への対応強化等を図るため、消費生活相談カウンセラー(精神保健福祉士)を活用 消費生活相談の特に多い年齢層(若者・高齢者)を対象にした特別相談を実施(高齢者 177件、若者36件) 	<ul style="list-style-type: none"> 高度化・複雑化する相談への対応能力を強化するため、専門分野グループによる効率的・効果的な相談処理 高度に専門的な相談に的確に対応するため、弁護士や建築士、美容医療専門家等の消費生活相談アドバイザーを活用 相談員の能力向上を図るため、高度専門研修や民間ADR機関などの関係団体との情報交換等を実施 今後増加が予想される外国人からの相談に対応するため、通訳派遣に加え、通訳を介した電話による三者間通話を実施 障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、障害者への対応充実を図るため、聴覚障害者向け電子メール相談を実施。加えて、当センターにタブレット端末を配置し、手話通訳を介した相談を実施 心のケアが必要な相談者への対応強化等を図るため、消費生活相談カウンセラー(精神保健福祉士)を活用 消費生活相談の特に多い年齢層(若者・高齢者)を対象にした特別相談を実施
5-1-2	相談テストの実施及び技術情報の提供	<ul style="list-style-type: none"> 商品・サービスによる事故や不具合等に関する消費者からの相談について、当該商品等に係る事故原因の究明テストや、商品等に関連する技術情報を提供 多様化する商品事故に対する迅速な対応を確保するため、消費生活部や福祉保健局、国民生活センター、製品評価技術基盤機構(NITE)など庁内外の関係機関と情報交換 区市町村からの依頼に基づき、テスト及び技術情報を提供 	<ul style="list-style-type: none"> 商品・サービスによる事故や不具合等に関する消費者からの相談について、当該商品等に係る事故原因の究明テストや、商品等に関連する技術情報の提供を実施 多様化する商品事故に対する迅速な対応を確保するため、消費生活部や福祉保健局、国民生活センター、製品評価技術基盤機構(NITE)など庁内外の関係機関と積極的に情報交換を行うなど、連携の強化を図る 区市町村からの依頼に基づき、テスト及び技術情報の提供を実施
5-1-6 ☆	区市町村消費生活相談窓口の支援	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談アドバイザー12人を活用(アドバイザー会議、相談コーナー等 延べ98回) 消費生活相談アドバイザー及び相談員の派遣(多摩市町村支援) 4回 消費生活相談カウンセラー2人を活用した。(カウンセリングコーナー、研修、出張カウンセリング等延べ55回) 区市町村消費生活行政担当職員等との情報連絡会の開催 24回 「相談実務メモ」の発行 262件 区市町村からの相談処理に関する照会・回答245件<速報値> 「今月の消費生活相談」の発行、専門分野グループ報告等(冊子配布) 消費生活相談支援サイトの運用 44区市町で利用 消費生活行政担当職員等の職務に係る知識や実務能力の向上を図るための研修を実施(9回、1,317人) 	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談アドバイザーの活用、消費生活相談アドバイザー及び相談員の派遣、消費生活相談カウンセラーの活用、区市町村消費生活行政担当職員等との情報連絡会の開催、「相談実務メモ」の発行、区市町村からの相談処理に関する照会・回答、「今月の消費生活相談」の発行、専門分野グループによる報告、消費生活相談支援サイトの運用、消費生活相談担当職員研修の実施

番号	施策名	主な取組状況(2018年度)	主な取組予定(2019年度)
5-1-7	東京都多重債務問題対策協議会の運営	<ul style="list-style-type: none"> ・4つの部会が連携し、多重債務問題の解決に向けた具体的な取組を実施 情報連絡部会:庁内や区市町村の職員等を対象とした研修会を実施(研修会実績:初心者向2回、経験者向2回(計289名参加)) 相談部会:多重債務者を法律の専門家に確実につなぐ仕組み「東京モデル」の推進(実績:93件)及び無料特別相談「多重債務110番」(9月、3月)の実施(実績:9月 30件、3月 51件) 生活再建部会:多重債務問題を抱える相談者からの生活相談に対する助言、必要に応じた貸付の実施。(相談実績:961件。前年度比+10.8%) 貸金業部会:関係機関との合同による「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」(6月、11月)のほか、資金需要が高まる年末を控えた11月を「ヤミ金融被害防止強化月間」と定め、多摩・区部地域において地元警察と連携し、普及啓発事業を実施 	<ul style="list-style-type: none"> 庁内各局や関係団体の連携の下、4つの部会が連携し、多重債務者の生活再建や多重債務問題の防止・抑止まで視野に入れた総合的な取組を推進していく。 情報連絡部会:研修の実施、情報提供等により、都民対応窓口における多重債務者の発見及び適切な相談窓口への誘導を行う 相談部会:多重債務者を法律の専門家につなぐ「東京モデル」を推進するとともに、無料特別相談「多重債務110番」を実施 生活再建部会:相談者のニーズに応じた資金貸付や関係機関との連携による効果的な広報活動を行い、生活再建事業を推進 貸金業部会:ヤミ金融の撲滅に向け、関係機関との合同による「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」を実施
5-1-8	東京都・区市町村・関係団体との連携による多重債務相談	<ul style="list-style-type: none"> ・多重債務相談を法律専門家に確実につなぐ「東京モデル」の積極的な活用を促すため、消費生活センター所長会、区市町村情報連絡会で情報提供を実施 ・東京都、区市町村、関係団体が連携した特別相談「多重債務110番」を実施(2回) <ul style="list-style-type: none"> ①2018年9月3日、4日(2日間) 合計171件(うち都30件) ②2019年3月4日、5日(2日間) 合計219件(うち都51件) 	<ul style="list-style-type: none"> ・多重債務相談を法律専門家に確実につなぐ「東京モデル」の積極的な活用を促すため、消費生活センター所長会、区市町村情報連絡会での情報提供等を実施 ・特別相談「多重債務110番」を実施する際、都の広報媒体等により広く都民に周知し、一人でも多くの多重債務者の救済を図る。
5-2-1	消費者被害救済委員会による紛争解決	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害救済委員会で前年度からの継続案件3件、新規付託案件3件の合計6件を処理 	<ul style="list-style-type: none"> ・より多くの消費者被害を迅速に救済するため、相談機関からの付託依頼の速やかな提出の依頼、付託手続きの円滑化、部会運営の迅速化を図る ・区市町村からの案件受け入れ促進のため、区市町村訪問を実施し、情報収集を実施
5-2-2 ☆	特定適格消費者団体への支援	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者団体訴訟制度連絡会を2019年1月に開催し、情報や意見の交換を実施 ・特定適格消費者団体に対し、被害回復関係業務を適切に運用できるようにするため、消費生活相談情報の提供を実施(6件) ・特定適格消費者団体に対し、被害回復裁判手続資金の貸付を実施(1件) 	<ul style="list-style-type: none"> 特定適格消費者団体が集団的消費者被害回復訴訟を円滑に遂行できるよう、以下の取組等により、総合的な支援を行っていく。 ・消費者団体訴訟制度連絡会を開催し、情報や意見の交換を行う。 ・特定適格消費者団体が被害回復関係業務を適切に運用できるようにするため、特定適格消費者団体からの要請に応じて消費生活相談情報の提供を行う。 ・特定適格消費者団体に対し、被害回復裁判手続資金の貸付を行う。