

(改定前計画 計画期間：平成30年度～令和4年度)

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
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	<p>○ホームページ「東京くらしWEB」で、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Twitter、Facebook）で拡散し、より多くの消費者に情報が届くように工夫した。その結果、ページビュー数は平成30年から対前年度で約10～40%増加し、令和4年は平成30年と比べ約2倍の増加となった。</p> <p>○中長期的に滞在する外国人に向けた情報発信として、外国語版（英語・中国語・韓国語）の消費生活相談FAQを作成し、公開した。（平成30年6月～）</p> <p>○新型コロナウイルス感染症に関しては特設ページを開設し、消費生活関連相談FAQ等により、消費者への呼びかけや注意喚起等を行った。（令和2年3月～）</p> <p>○「東京くらしWEB」の改修を行い、「伝える情報発信」から「伝わる情報発信」に向けてユーザビリティの向上を図った。（令和5年2月～）</p> <p>○メールマガジンを、大学や専門学校等に加え、都立高校・特別支援学校等の全教員及び希望する私立高校に向けて配信し、成年年齢引下げを見据えた学生向け注意喚起情報の提供を行った。</p> <p>○若者の情報入手の実態やニーズを把握し、今後の効果的な情報発信に反映していくため、18歳19歳の男女に対するグループインタビュー調査を実施した。（令和2年10月）そこで得られた結果を踏まえ、画像のサイズやハッシュタグを工夫して、SNSを発信している。</p> <p>○若者などの消費生活問題に関心が薄い層に向けた情報発信の強化を図るためのSNS広告を2年度にわたり実施した。 （令和2年度）TwitterとInstagramで四コマ漫画によるSNS広告実施（令和3年1月～3月） （令和3年度）Twitterで動画によるSNS広告実施（令和4年1月～3月）</p> <p>○広く都民へ消費生活に関する注意喚起情報を届けるため、Twitterでクイズを出題したり、定期的な連載記事にしたりするなど、新たな試みを行った。（令和2年9月～）</p> <p>○悪質商法対策として、東京くらしWEBや相談窓口の周知を図るためのSNS広告・インターネットディスプレイ広告を実施した。（令和5年3月）</p>	生活文化スポーツ局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
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	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>近隣自治体と合同の広報キャンペーンや若者参加型事業の実施などにより、多様な消費者への啓発を行っている。</p> <p>○若者向け悪質商法被害防止キャンペーン（1月～3月）                      テーマ『きっかけはSNS！？それ、悪質商法かも！』                      ・高校・大学・ネットカフェ等でのポスター掲示・リーフレット配布、啓発動画の作成・配信、交通広告、SNS等を活用した広告、街頭ビジョン等（1～3月）                      ・特別相談「若者のトラブル110番」（3月13日・14日）</p> <p>○高齢者悪質商法被害防止キャンペーン（9月）                      テーマ『高齢者の悪質商法被害 防ごう！みんなの見守りの力で！！』                      ・高齢者関連施設・医療機関等でのポスター掲示・区市町村でのリーフレット等の配布、交通広告                      ・高齢者被害特別相談（9月12日～14日）</p> <p>○成年年齢下げによる消費者被害防止のための若者参加型事業                      ・消費者トラブルをテーマに、29歳以下の若者からCMシナリオ及び動画を公募                      ・受賞作品をもとに制作した動画をSNSで配信、消費者啓発フォーラム開催等プロモーション</p> <p>○事業者団体・関係機関等と連携した啓発キャンペーン（郵便局封筒広告掲載：12月から）</p> <p>【5年間の成果】</p> <p>○高齢者の消費者被害防止や早期発見に向け、高齢者本人はもとより高齢者を周囲で見守る人々も対象として効果的な啓発を図った。なお、リーフレットはイラスト等を活用してわかりやすく記載するとともに、文字を大きくするなどの工夫を施し、高齢者の特性に配慮しながら作成した。</p> <p>○若者の消費者被害の防止を図るため、様々な事業を展開することで、効果的な啓発を実施した。また、啓発リーフでは若者に被害の多い手口を4コマ漫画で紹介、啓発動画では若者に認知が高いタレント等を活用するなどの手法により、若者の関心を高める広報展開を行った。</p> <p>○若者参加型事業の実施により、若者が消費者トラブルを自分事として捉えるきっかけを提供するなど、着実に啓発を行った（公募件数：令和元年度265件、2年度674件、3年度2,791件、4年度8,740件）。</p>	生活文化スポーツ局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
1	1	3	高齢者を狙った特殊詐欺被害防止	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○特殊詐欺被害防止に向けた体験型啓発事業の実施                      特殊詐欺の犯行手口を模した電話や、SMS（ショートメッセージサービス）を受信させることで、特殊詐欺被害に遭う危険性を実感してもらい注意喚起を行うために、体験希望者（世田谷区、大田区、板橋区、町田市を中心）505名の固定電話や携帯電話で特殊詐欺を模した電話やSMSを体験してもらい、特殊詐欺の危険性について啓発を実施した。</li> <li>○特殊詐欺被害防止公演の実施                      特殊詐欺の手口や防犯対策などについて分かりやすく説明するため、寸劇を令和5年3月末時点で年間71回実施した。</li> <li>○SNSによる情報発信                      LINE公式アカウント「特殊詐欺対策・東京都」をはじめ、東京都都民安全推進部ツイッター等で、特殊詐欺関連情報を発信した。</li> <li>○特殊詐欺被害防止対策用リーフレットの作成                      特殊詐欺の最新手口を記載したリーフレット100,000部を作成し、各区市町村、警察署を通じて都内在住の高齢者に配布した。</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <p>特殊詐欺被害防止公演やSNSを活用した情報発信など、様々な媒体を活用した普及啓発活動により、広く都民に特殊詐欺の最新の手口や防犯対策について理解を促し、特殊詐欺認知件数の減少に貢献した。</p> <p>自動通話録音機の補助制度により、補助を受けていたすべての自治体で自動通話録音機設置事業が創設されたため、補助制度は令和3年度をもって終了となった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自動通話録音機補助台数                         <ul style="list-style-type: none"> <li>令和3年度 34自治体 20,523台</li> <li>令和2年度 38自治体 38,015台</li> <li>令和元年度 38自治体 38,906台</li> <li>平成30年度 37自治体 19,740台</li> </ul> </li> <li>・特殊詐欺認知件数（都内）                         <ul style="list-style-type: none"> <li>令和4年1～12月 3,218件（前年比3.0%減少）</li> <li>令和3年1～12月 3,319件（前年比14.6%増加）</li> <li>令和2年1～12月 2,896件（前年比24.1%減少）</li> <li>令和元年1～12月 3,815件（前年比8.8%減少）</li> <li>平成30年1～12月 4,185件</li> </ul> </li> </ul>	生活文化スポーツ局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
1	1	4	サイバー犯罪被害防止のための情報発信・広報啓発活動の推進	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>○スマートフォンを利用する高齢者及びその子・孫世代を対象に、YouTubeインストリーム広告や電車内ビジョン、都内大型ビジョン等を活用した啓発映像の放映、啓発グッズやリーフレットを活用したサイバーセキュリティキャンペーンの実施など、インターネット利用で遭遇する様々な詐欺被害の防止を目的としたサイバーセキュリティイベントを開催した。</p> <p>○高齢者に対する携帯電話ショップでの注意喚起、コンビニエンスストアの店内放送を通じた詐欺被害防止アナウンス、公式ツイッターによる情報発信、啓発グッズの制作配布など、多方面にわたる広報啓発活動を推進した。</p> <p>【5年間の成果】</p> <p>○大手通信社等と連携したサイバーセキュリティイベントを開催した。</p> <p>○サイバーセキュリティに関する〇×クイズやフィッシング詐欺の疑似体験等のコンテンツを提供し、参加者の当事者意識醸成を目的とした、サイバーセキュリティ体験型イベントを開催した。</p> <p>○フィッシングメールによる個人情報流出やインターネットバンキング不正送金事案の被害防止を目的とした、Web版サイバーセキュリティ体験型イベントを開催した。</p> <p>○公式ツイッター、街頭ビジョン、電車内ビジョン等の各種広報媒体を活用し、サイバー犯罪に関する最新の情報を提供した。</p> <p>○いわゆるガラケーからスマートフォンへの切り替えにより、新たにインターネットを利用し始めるユーザーを対象に、YouTubeインストリーム広告や電車内ビジョン、都内大型ビジョン等を活用した啓発映像の放映や、ラジオ・ラジオCMを通じた広報啓発活動等のサイバーセキュリティイベントを開催した。</p>	警視庁
1	1	5	生活安全相談センター等における広報啓発活動	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>○消費生活月間の際は消費者センターから配布されるポスターやリーフレットを使って、相談者に対して啓発活動を実施した。</p> <p>○消費生活に関連する問題について、警察的な観点からの防犯指導をするときに、消費生活センターほか関係機関・部署と連携した被害防止に係る情報発信を行った。</p> <p>○相談者の被害の未然防止・拡大防止に関して、警視庁が発信する各種情報について教示を行うなど、注意喚起を行った。</p> <p>【5年間の成果】</p> <p>東京防犯協会連合会発行の機関誌や警視庁ホームページ等の広報媒体を利用して、消費者が不安を感じる架空請求、悪質商法等の犯罪手口を取り上げて、変化する手口の紹介及び注意喚起を行うとともに、通常の相談業務を通じた広報活動をすることで被害の未然防止を図った。</p>	警視庁
1	1	6	防災機器の不適正販売等に係る都民の被害等防止対策	<p>○住宅用火災警報器設置促進用のリーフレット、住宅防火対策を促すリーフレットや東京消防庁ホームページに住宅用防災機器に関する不適正販売への注意を呼びかける内容を掲載するとともに、都民からの問合せについても不適正販売への注意の内容を含めて対応した。</p> <p>また、地域で行われる防火防災訓練等、都民と接する機会を通じて、不適正販売への注意を呼びかけた。</p> <p>○住宅防火対策・住宅用防災機器等設置促進用リーフレット配布 令和4年は60万部(過去4年間においても、継続して配布している。)</p>	東京消防庁

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
1	1	7	不動産取引に係る消費者向け情報提供	<p>○住宅政策本部ホームページによる消費者向け情報提供(掲載内容の最終追加 R5.3)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「不動産売買の手引」、「住宅賃貸借契約の手引」の掲載</li> <li>・不動産相談の電話・窓口等の紹介</li> <li>・投資用マンション等についての悪質な勧誘電話等にご注意ください！(R1.5)</li> <li>・不動産の売却トラブルに注意してください！(R3.2)</li> <li>・原野商法の二次被害にご注意ください！</li> <li>・最近の不動産相談事例から(R3.2)</li> <li>・宅地建物取引における人権の尊重と個人情報の保護について</li> <li>・宅地建物取引業者の免許情報提供サービス</li> <li>・「成年年齢の引下げ」に伴う不動産取引のトラブルに注意してください！(R4.3、11)</li> <li>・司法書士相談の開設及び予約開始についてのお知らせ(R4.3)</li> <li>・不動産取引に関する面談による相談再開についてのお知らせ(R4.4)</li> <li>・賃貸住宅紛争防止条例及び施行規則の改正について(R4.5)</li> <li>・最近の不動産相談事例に「リースバックなど複雑な契約内容を理解しないまま契約してしまった」を追加(R4.7)</li> <li>・緊急告知「高齢者の投資用マンションの購入トラブルにご注意ください！」(R4.7)</li> <li>・賃貸住宅チャットボットのリリース開始(R4.7)</li> <li>・「不動産取引に関する相談及び指導等の概要(令和3年度)の公表(R4.7)</li> <li>・賃貸住宅トラブル防止ガイドライン第4版の作成について(R4.12 一部改訂)</li> <li>・不動産取引に役立つ動画を「東京動画」で公開(R5.3)等</li> </ul> <p>○チラシ・リーフレット等による普及啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・民法改正 ～令和2年4月1日から賃貸借契約等に関する民法のルールが変わります。～(R2.3月)</li> <li>・チラシ「ご注意ください。原野商法処分の焦らせ転売話で被害者急増中」(H30.4)</li> <li>・チラシ「屋外広告物のルール」(H30.7)</li> <li>・民間賃貸住宅の賃貸借をめぐるトラブルの防止を目的として作成された「賃貸住宅トラブル防止ガイドライン」の第三版(H30.3.30Web, H31.3.14冊子)、外国語版(英語)(R元.12.20Web)の作成</li> <li>・同ガイドライン概要版の改訂(H30.3.30Web, H31.3.15冊子)、外国語版(英・中・韓)作成(R元.12.20Web.)</li> <li>・成年年齢の引下げに伴う不動産取引のトラブルに注意してください(R4.11)</li> <li>・ガイドライン概要版(ネパール語、タガログ語、ベトナム語)作成(R5.3)</li> </ul> <p>○名簿の閲覧(令和4年度実績) 6,431件</p>	住宅政策本部

(改定前計画 計画期間：平成30年度～令和4年度)

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
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	<p>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・ハット調査を実施した。調査結果を取りまとめ、ヒヤリ・ハットレポート等を作成・配布することに加え、「東京くらしWEB」等で配信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・拡大防止を図った。</p> <p>(平成30年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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」平成30年10月 45,000部配布</li> <li>・ヒヤリ・ハット調査「帰省先などの自宅とは異なる住まいでの乳幼児の危険」調査対象3,000人 平成30年12月～平成31年3月 (令和元年度)</li> <li>・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」令和元年7月 45,000部配布</li> <li>・ヒヤリ・ハット調査「年齢の異なる子供のいる家庭での乳幼児の危険」調査対象3,000人 令和元年11月～令和2年3月 (令和2年度)</li> <li>・ヒヤリ・ハットレポート「年齢の異なる子供のいる家庭での乳幼児の事故防止ガイド」令和2年10月 45,000部配布</li> <li>・ヒヤリ・ハット調査「誤飲による乳幼児の危険」調査対象3,000人 令和2年12月～令和3年3月 (令和3年度)</li> <li>・ヒヤリ・ハットレポート「誤飲等による乳幼児の事故防止ガイド」令和3年12月 50,000部配布 (令和4年度)</li> <li>・ヒヤリ・ハット調査「公園等で使用するスポーツ用品(車輪のあるもの)による子供の危険」調査対象3,000人 令和4年10月～令和5年2月</li> </ul>	生活文化スポーツ局

(改定前計画 計画期間：平成30年度～令和4年度)

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
1	1	9	子供の事故防止に向けた情報発信・普及啓発	<p>東京消防庁防災館と連携し、子供の事故防止に関するパネルや子供の衣類等の常設展示を行ったほか、消費生活について楽しく学べるイベントに出展するとともに、区市町村と連携し、消費生活展等での模型・パネル等の貸出しを行った。また、ネット世代へ情報提供する手段として、事事故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。</p> <p>なお、令和2年度は、東京オリンピック・パラリンピック競技大会開催に伴い、「丸の内キッズジャンボリー」は休止し、また、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、「おやこぼうさいたいけん」は中止した。なお、「くらしフェスタ東京」は、初の試みとして、オンラインにより開催した。</p> <p>令和3年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、「くらしフェスタ東京」は、引き続き、オンラインにより開催した。なお、「丸の内キッズジャンボリー」は令和3年度以降実施されないこととなった。</p> <p>(平成30年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「おやこぼうさいたいけん」本所防災館 平成30年5月</li> <li>・「丸の内キッズジャンボリー」東京国際フォーラム 平成30年8月</li> <li>・「くらしフェスタ東京」新宿西口広場 平成30年10月</li> </ul> <p>(令和元年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「おやこぼうさいたいけん」本所防災館 令和元年5月</li> <li>・「丸の内キッズジャンボリー」東京国際フォーラム 令和元年8月</li> <li>・「くらしフェスタ東京」新宿西口広場 令和元年10月</li> </ul> <p>(令和2年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「くらしフェスタ東京」WEB交流フェスタ2020 令和2年10月9日～12月9日</li> </ul> <p>(令和3年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「くらしフェスタ東京」WEB交流フェスタ2021 令和3年10月22日～令和4年1月31日</li> </ul> <p>(令和4年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「親子アドベンチャーツアー」本所防災館 令和4年5月</li> <li>・「くらしフェスタ東京」WEB交流フェスタ2022 令和4年10月21日～令和5年1月20日</li> </ul>	生活文化スポーツ局
1	1	10	乳幼児の事故防止に向けた啓発	<p>ホームページに、学習ソフトやハンドブック、幼児の視界を体験できる印刷物「東京都版チャイルドビジョン」等を掲載し、情報提供を行った。</p>	福祉保健局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
1	1	11	リコール製品や長期使用製品による事故の防止	東京くらしWEB上に、消費者庁等の関係機関のリコール情報サイトへのリンクを掲載し、リコール製品による事故の未然防止に努めた。(平成30年度) ・リコール情報サイトについて危害・危険情報を発信し、リコール情報の収集方法、身の回りの製品のチェックについて情報提供を実施した。(11月) (令和2年度) ・電気製品の長期使用に係る危害・危険情報を発信し、消費者への注意喚起を実施した。(6月) (令和4年度) ・電気製品の長期使用に係る危害・危険情報を発信し、消費者への注意喚起を実施した。(12月)	生活文化スポーツ局
1	1	12	都民生活において生じる事故防止対策の推進	○都民生活の事故発生状況や要因を把握し、過去に発生した事故状況などを踏まえ重大事故の未然防止に努めるとともに、繰り返し発生が危惧される事故及び季節に起因する事故について、事故防止対策をホームページ、東京消防庁公式アプリ、SNS等の各種広報媒体で定期的に発信した。 ・報道発表及び報道機関への広報協力 57件 ・安全・安心情報に関するTwitter掲載 44件、フェイスブック掲載 76件 ・都民生活事故の統計や安全・安心情報に関するホームページ掲載 97件 ・安全・安心情報に関する東京消防庁公式チャンネルによる動画配信 5件 ・東京都生活文化スポーツ局等の関係機関への通知 5件 ○都民に対する熱中症の予防についての通知を発信し、熱中症による救急搬送人員の抑制を図った。 ○乳幼児の事故防止冊子「STOP! 子どもの事故」を平成27年から区市町村の保健所窓口等で、各年約13万部配布 乳幼児の事故による救急搬送人員9,499人(平成30年)→8,608人(令和4年)891人減少 ○高齢者の事故防止冊子「STOP! 高齢者の事故」を平成29年からシルバーパス発行窓口等で、各年約10万部配布 高齢者の事故による救急搬送人員81,952人(平成30年)→83,346人(令和4年)1,394人増加	東京消防庁

(改定前計画 計画期間：平成30年度～令和4年度)

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
1	1	13	火災調査結果等の安全対策への反映	<p>○季節的に多発する火災や取扱いが不適と思われる火災が頻発した際に、関係各課と連携して実験映像等の動画を活用した火災予防資料を作成し、報道発表やSNS等を通じて都民に対し説得力のある安全・安心情報を発信した。</p> <p>また、社告・リコール製品及び同一製品から多発している火災について、関係省庁へ情報提供を行うとともに、業界、メーカー等に対して改善要望を行い、ホームページには「リコール・社告品及び同一製品から多発している火災事例」として、更新を図った。</p> <p>・注意喚起に関する報道発表 22件（5年間） 3件（令和4年度）          ・報道機関等からの取材への対応 25件（5年間） 7件（令和4年度）          ・火災統計や安全・安心情報に関するホームページ掲載 29件（5年間） 8件（令和4年度）          ・安全・安心情報に関するTwitter掲載 20件（5年間） 4件（令和4年度）          ・フェイスブック掲載 41件（5年間） 4件（令和4年度）</p> <p>○平成30年度以降に「スプレー缶等による火災」、「電気ストーブ×ロボット掃除機による火災」、「低圧進相コンデンサによる火災」、「酸素吸入器使用中による火災」、「電子レンジ使用中による火災」、「ごみ収集中のごみ袋に混ざっていたリチウムイオン電池から出火」、「たばこの火種が残った吸い殻の廃棄による火災」の実験動画などを発信し、数多く報道、新聞記事、SNSなど身近な広報媒体で扱われたことで、都民が高い関心を示したと推測する。報道発表に伴い、テレビ局や他府県の消防本部からの問合せや映像借用依頼も多く、都民に限らず全国での関心の高さが窺える。長期的にみると火災件数は減少傾向で推移しており、積極的な報道発表や安全安心情報の掲載が都民の防火意識向上に繋がり件数が減少した要因の一つといえる。</p>	東京消防庁
1	1	14	消費生活基本調査	<p>○消費者を取り巻く動向や被害の実態を的確に把握し、消費生活行政を効果的に展開するため、消費生活基本調査を実施している。</p> <p>（平成30年度）「情報発信ツールに関する調査」 対象：都内在住の15歳から74歳までの男女3,000人          （令和元年度）「都民の消費生活に関する意識調査」 対象：都内在住の18歳以上の男女3,000人          （令和2年度）「若者の消費者被害に関する調査」 対象：都内在住の18歳以上29歳までの男女2,400人          （令和3年度）「高齢者の消費者被害に関する調査」 対象：都内在住の60歳以上の男女2,400人          （令和4年度）「情報発信ツールに関する調査」 対象：都内在住の15歳から74歳までの男女2,400人</p>	生活文化スポーツ局
1	1	15	相談情報を活用した情報発信	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>○全都域の相談状況の分析「令和3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</p> <p>【5年間の成果】</p> <p>PIO-NETシステムに蓄積した相談データを相談処理支援に活用するとともに、多面的な分析を通じて消費者注意情報などを都民に情報提供することにより、消費者被害の未然防止・拡大防止や救済に役立てることができた。</p>	生活文化スポーツ局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
1	1	16	地方消費生活行政の充実・強化	<p>○令和4年度国の施策及び予算に対する提案要求の実施</p> <p>・令和3年8月及び11月に、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</p> <p>○この提案要求については、毎年度継続的に実施してきた。まだ十分ではないが、メニューの見直しなど一定の効果は見られた。</p>	生活文化スポーツ局
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	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>○介護事業者等地域で高齢者を見守る人々を対象に、高齢者を狙う悪質商法の特徴や被害発見のポイント・発見時の対応のノウハウ等を提供する「高齢者見守り人材向け出前講座」を実施</p> <p>○見守りネットワーク構築に必要な要件の充足状況を区市町村自らで確認し、今後の取組につなげていくため、取組状況チェックシートによる現状・課題の把握を行うとともに、実施結果を取りまとめ、都内区市町村へネットワーク構築に向けた働きかけを実施。特に、ネットワーク未構築の区市町村に対しては、アウトリーチ訪問や個別相談を実施し、先行自治体の取組状況等の紹介や実情に応じて構築に向けた具体的なアドバイスを行った。</p> <p>○ネットワーク未構築自治体に対して高齢者の消費者被害防止のための啓発グッズを提供し、地域の見守り活動充実に向けた支援を行った。</p> <p>○区市町村の消費生活行政担当職員向けの研修において、福祉部門における高齢者の見守り施策や福祉部門との連携事例を情報提供し、福祉部門との連携強化を図った。また、福祉部門職員への研修において区市町村の見守りネットワーク構築の取組状況を情報提供した。</p> <p>○今後、見守りネットワーク構築から消費者安全確保地域協議会設置に繋げていくため区市町村に設置に関する調査を実施し結果を区市町村に提供</p> <p>【5年間の成果】</p> <p>○第23次東京都消費生活対策審議会答申「消費者被害から高齢者を見守る取組に係る都の役割と市町村等との連携強化について」（平成27年12月）を踏まえ、アウトリーチ活動や個別相談によるネットワーク構築に関する情報提供など、様々な取組を複合的・積極的に実施することにより、区市町村における見守りネットワークの構築が順調に進められている（令和4年度時点で累計53自治体（令和3年度は累計48自治体））</p>	生活文化スポーツ局
1	2	2	高齢者のための専用相談・通報受付	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>○高齢者相談7,459件（うち特別相談106件）（速報値）                      （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した。）</p> <p>○高齢消費者見守りホットライン38件、高齢者110番130件（速報値）</p> <p>○関係機関との連携（高齢者被害相談関連）                      東京都社会福祉協議会（地域福祉権利擁護事業関係団体連絡会議への参加）</p> <p>【5年間の成果】</p> <p>・高齢者関係事業を行う様々な機関との連携により、高齢者の周囲の人々が高齢者の消費者問題や、消費者被害から高齢者を守る仕組みである見守りネットワークの必要性について理解を深めるきっかけを作った。</p> <p>・見守りホットラインへの通報や、高齢者被害110番への相談などを通して、第三者からの通報を受け付けた。</p> <p>・福祉関連事業関係者も高齢者相談の増加傾向を注視するようになり、消費生活相談員による講演機会が増え、被害の実態を訴えた。</p>	生活文化スポーツ局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
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	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>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、配送事業者など、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、被害発見時の対応等についての出前講座を実施（102回、2,595人）</p> <p>【5年間の成果】</p> <p>出前講座の実施により、深刻化する高齢者被害の早期発見を図り、高齢者はもとより、家族や介護事業者等高齢者を取り巻く人々に注意喚起を行った。</p> <p>実施後の感想では、「見守りの大切さを実感したので、今後実践していきたい。」「高齢者からの相談の対応に活用できるのでありがたい。」「困ったときには相談機関につなぐことを知り安心した。」「講義や資料がわかりやすかった。」等の意見が寄せられている。</p>	生活文化スポーツ局
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	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>自宅まで商品やサービスを届ける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る注意喚起を実施（9月～12月。都内全域で約16万部配布）</p> <p>【5年間の成果】</p> <p>身近な事業者等から手渡しでリーフレットを届けることにより、高齢者等に直接伝わりやすい啓発を行った。</p> <p>リーフレットを受け取った方からは、「リーフレットの案内シールを冷蔵庫に貼付した直後に詐欺の手紙が家に届いた。シールに記載されている消費生活センターに連絡したところ、詐欺なので連絡しないでと言われ、被害に遭わずに済んだ。」「顔見知りの配達員から直接手渡しされると、安心感があって良い。」といった声が聞かれた。</p> <p>配達員の方からは、「地域の方と話すきっかけができて良かった。今後も継続して声掛けをしていこうと思った。」「地域の中での見守り意識が一層強まったように感じる。」といった感想もあった。</p>	生活文化スポーツ局
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	<p>年1回、東京くらしねっとに、高齢者向けの訪問販売や電話勧誘販売に関する注意喚起の記事を掲載した。</p> <p>事業者向けには、条例の理解を促進するため令和元年度に作成した啓発チラシについて、コンプライアンス講習会において、周知を図るとともに、ホームページ「東京くらしWEB」内のe-ラーニング「クイズで学ぶ法令遵守」の都条例コースの活用を促した。さらに、啓発チラシを事業者団体等にも配布するなど、消費者が迷惑と感じる勧誘を都条例で禁止していることについて広く周知した。</p>	生活文化スポーツ局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
1	2	6	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>○都における権利擁護に係る取組について、中心となる3つの事業の実績により記載する。</p> <p>①日常生活自立支援事業については、都内62団体で実施しており、契約件数は4,200件を超える等、取組が着実に進んでいる。</p> <p>②福祉サービス総合支援事業については、都内では53区市町村が実施し、未実施自治体についても立上げ支援の取組を行った。</p> <p>③成年後見活用あんしん生活創造事業において、制度に関する相談や後見人支援等を行う成年後見制度推進機関を設置・運営する区市町村を支援するとともに、「成年後見地域連携ネットワーク会議」の開催等、定期的に家庭裁判所や専門職団体等と情報交換の機会を設け連携強化を図った。</p> <p>○一人暮らしの高齢者等が、日常生活自立支援事業や福祉サービス総合支援事業により、日常生活の見守り等で、定期的に第三者が関わりを持つことで、消費者被害を未然に、または軽微にとどめることも可能である。</p> <p>・成年後見制度推進機関設置区市町村数 (R5.3.31) 52区市町村</p>	福祉保健局
2	1	1	悪質事業者に対する取締りの徹底	<p>○処分：令和4年度9件、令和3年度2件、令和2年度3件、令和元年度13件（情報提供2件を含む）、平成30年度11件（情報提供2件、勧告2件を含む）</p> <p>○指導：令和4年度84件、令和3年度82件、令和2年度119件、令和元年度89件、平成30年度88件</p> <p>○主な処分等内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マッチングアプリ等で誘い出した大学生等に借金をさせ高額な契約をさせていた3事業者及び勧誘者に業務停止命令（9か月）（令和4年度）</li> <li>・「屋根がはがれているのが見えた」などと消費者宅を訪問し、リフォーム工事を勧誘する事業者に、業務停止命令（6か月）（令和4年度）</li> <li>・無料点検を口実に訪問し、リフォーム工事を勧誘する訪問販売事業者に業務停止命令（6か月）（令和3年度）</li> <li>・定期購入契約であるのに、「サンプル」「お試し」と消費者を誤認させるような広告を行っていた通信販売事業者に業務停止命令（3か月）（令和3年度）</li> <li>・台風や雪の被害の保険申請をうたって訪問し、実は工事契約や高額手数料が目的の2事業者に業務停止命令（6か月）（令和2年度）</li> <li>・大学生等に高額な投資学習用USBメモリーを販売する連鎖販売事業者に業務停止命令（3か月）（令和2年度）</li> <li>・「無料セミナー」などと呼び出し、就活塾への勧誘を行っていた事業者に業務停止命令（3か月）（令和元年度）</li> </ul> <p>○「悪質事業者通報サイト」に寄せられた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専門的に調査・分析し、不適正な取引行為等の取締りに活用（悪質事業者通報サイトの令和4年度通報件数：悪質事業者814件、不当表示248件。通報に基づく処分2件、指導42件）</p> <p>○五都県（東京都・千葉県・埼玉県・神奈川県・静岡県）等で連携し、合同による指導を実施          令和4年度15件、令和3年度18件、令和2年度19件、令和元年度17件、平成30年度14件</p> <p>○毎年、国に対して、以下の内容の提案要求を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	生活文化スポーツ局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
2	1	2	不当表示に対する監視等の徹底	<p>○措置命令（令和4年度:2件、令和3年度:2件、令和2年度:2件、令和元年度:2件、平成30年度:2件）・指導（令和4年度:300件、令和3年度:275件、令和2年度:355件、令和元年度:453件、平成30年度:402件）</p> <p>○主な処分等内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・置き換えダイエット食品の効果について不当表示を行っていたインターネット通信販売事業者、医薬部外品のシワ改善効果について不当表示を行っていたインターネット通信販売事業者（令和4年度）</li> <li>・痩身効果等を標ぼうする下着等のインターネット通信販売事業者2社（令和3年度）</li> <li>・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、インターネット通販における不当な価格表示を行っていた事業者（令和2年度）</li> <li>・不当なメニュー表示をしていた飲食店運営事業者、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（令和元年度）</li> <li>・小顔になる効果を標ぼうするサービスの提供事業者2社（平成30年度）</li> </ul> <p>○インターネット広告の監視（キーワード検索により年間24,000件抽出して調査）に基づく指導事業者数</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和4年度調査分:205事業者、令和3年度調査分:234事業者、令和2年度調査分:257事業者、令和元年度調査分:329事業者、平成30年度調査分:292事業者</li> </ul> <p>○悪質事業者通報サイトに寄せられた通報に基づく指導件数等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和4年度:通報248件・指導13件・措置命令1件、令和3年度:通報209件・指導14件、令和2年度:通報170件・指導27件、令和元年度:通報133件・指導15件、平成30年度【※平成30年9月開設】:通報74件・指導7件）</li> </ul> <p>○五都県広告表示等適正化推進協議会による広域連携に基づく指導事業者数</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年度毎にテーマを定め合同調査及び合同指導を推進。令和4年度は「美容と健康に関する商品・サービスの表示」をテーマとし、都は5事業者を指導等。令和3年度「エステティック又は整体院」8事業者、令和2年度「定期購入」8事業者、令和元年度「消費税増税に伴うセール等」2事業者、平成30年度:「頭蓋骨矯正による小顔効果」3事業者</li> </ul>	生活文化スポーツ局
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	<p>○平成30年9月に「STOP！架空請求！」サイトに架空請求はがき専用の通報窓口を設置</p> <p>○架空請求専用サイト「STOP！架空請求！」を運営し、随時消費者へ情報提供した。</p> <p>○通報窓口寄せられたメールやはがき等（平成30年度：2,564件、令和元年度：926件、令和2年度：596件、令和3年度：770件、令和4年度：1,147件）について内容を調査し、条例に基づく違反認定を行った。</p> <p>○違反事業者に対する警告や通信事業者への対策要請等を行っている。</p> <p>○不適正な事業者名・サイト名等をホームページ上で都民に情報提供を行う(平成30年度：97件、令和元年度：51件、令和2年度：35件、令和3年度12件、令和4年度：23件)とともに、警視庁、消費者庁等へ情報提供を行った。</p>	生活文化スポーツ局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
2	1	4	適格消費者団体への支援	<p>○消費者団体訴訟制度連絡会の開催                      平成30年度 平成31年1月29日                      令和元年度 令和2年1月28日                      令和2年度 令和3年2月4日(新型コロナウイルス感染症拡大防止のため書面開催)                      令和3年度 令和3年12月17日                      令和4年度 令和5年2月2日</p> <p>○適格消費者団体の活動状況や都の事業者処分の実績、消費生活相談の傾向等を情報共有することにより、適格消費者団体による差止請求権の適切な行使に繋がった。</p>	生活文化スポーツ局
2	2	1	事業者のコンプライアンス意識の醸成	<p>平成22年度から年1回、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(令和2年度からWEB配信)を実施している(①特定商取引法(通信販売編)、②特定商取引法(訪問販売ほか編)、③景品表示法)。講習会では、弁護士等の専門家による法令の概要・違反事例の解説だけでなく、都職員による条例解説、法令遵守に取り組む事業者団体からの取組状況等報告を行うとともに、事業者向けの法令ガイドブックや事業者のコンプライアンス事例集等をデータで案内している。</p> <p>また、受講者の利便性の向上を図るため、募集規模の拡大や配信期間の延長を行った。(受講者-平成30年度:865名、令和元年度:780名、令和2年度:849名、令和3年度:1,066名、令和4年度:4,784名)</p> <p>平成29年度から、事業者団体のニーズに応じて講師派遣型のコンプライアンス講習会を実施し、事業者団体等の自主的な取組を推進するための連携・支援を行っている。(平成30年度:5回、平成31(令和元)年度:3回、令和2年度:2回、令和3年度:3回、令和4年度:3回)</p> <p>さらに、平成26年度にホームページ「東京暮らしWEB」に設置した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、平成30年度に「東京都消費生活条例」のコースを新設し、令和元年度から3年度まで「特定商取引法」、令和4年度は「景品表示法」のコースを増設した。</p>	生活文化スポーツ局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
2	2	2	商品量目立入検査・指導	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○商品量目立入検査                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・スーパーマーケット、一般小売店等を対象に、計量販売されている商品について、量目立入検査を実施するものである。新型コロナウイルス感染者数の大幅な増加が続く中、検査場所となる店舗調理場内での感染リスクが懸念されることから、量目検査は中止した。</li> <li>・過去の情報提供等で表記事項に問題が多く見られた商品について、店頭で商品の表記事項検査を行い、不備が確認された商品については関係機関に情報提供し改善指導を行った。</li> </ul> </li> <li>○買取検査                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・表記事項等に不適正の疑いがあるものとして情報提供を受けた商品について、買取検査に代わり関係機関と合同で立入検査を実施し当該商品の検査を行った。不備が確認された商品については改善指導を行った。</li> </ul> </li> <li>○計量実務連絡会                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度に引き続き書面開催とし、53自治体及び関係機関に情報提供を行った。これにより量目制度をはじめ計量法及び立入検査の周知をすることができた。</li> </ul> </li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○商品量目立入検査                     <ul style="list-style-type: none"> <li>都内エリア別に店舗等への立入検査を計画的に行ってきた。検査に入ることによって事業者の適正計量の意識向上に効果があった。また、大きな風袋商品や添え物がある商品は、不適正商品になりやすい傾向がわかるなど、今後の指導にもつなげていく知見が得られた。</li> </ul> </li> <li>○買取検査                     <ul style="list-style-type: none"> <li>商品を絞り、複数社で製造される同一商品の量目検査を実施した。全国販売されている商品などが不適正の場合はその影響が大きく、表記の不適正改善を他自治体や都内関係機関と連携して対応し、適正計量の確保として大きな成果を得た。</li> </ul> </li> <li>○計量実務連絡会                     <ul style="list-style-type: none"> <li>今まで連携のなかった区市町村の消費者行政部署と横の連携を取ることで、計量検定所や量目制度の認知度向上を図ることができた。</li> </ul> </li> </ul>	生活文化スポーツ局
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	<p>令和4年度は、新型コロナウイルスの感染拡大防止を考慮し、Webによる参加を取り入れた講習会や、電子媒体を使ったタッチレスによる履行状況調査を取り入れるなどの取り組みを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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（178箇所）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（12回 全178名参加）を実施した。</li> <li>・質量計の販売事業者に対し、法で定める遵守義務の履行状況調査と指導（実施時期：1月～3月、調査実績：226事業者）を実施した。</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <p>講習会による最新の情報提供等事業者への啓発活動を継続的に実施するとともに、特定計量器の製造修理事業者38事業所、一般計量証明事業者89事業所、適正計量管理事業所296事業所に立入検査を行い、指導を実施したことで、正確な計量器の供給や適正計量の実施につながり、消費者利益の確保が図られた。</p>	生活文化スポーツ局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
2	2	4	宅地建物取引業者の指導監督	令和4年度行政処分等実績 免許取消 6件 業務停止 14件 指示 13件 指導勧告 39件	住宅政策本部
2	2	5	貸金業の指導監督	<ul style="list-style-type: none"> <li>○各年度末時点での登録数は平成30年度 549者(社)、令和元年度 544者(社)、令和2年度 570者(社)、令和3年度 564者(社)。令和4年度当初は564者(社)、同年度末565者(社)。</li> <li>○貸金業の登録・更新などの審査を厳格に行った。</li> <li>○貸金業に係る苦情・相談を受付処理した。</li> <li>○違法・不当行為を行った都知事登録貸金業者に対し、行政処分を行った。(各年度の実績は平成30年度14件、令和元年度8件、令和2年度3件、令和3年度1件、令和4年度2件。)</li> <li>○弁護士・司法書士会の協力により、貸金業被害相談などを行った。</li> <li>○国や近隣県と連携し、「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」として車内広告等の啓発宣伝を行った。また、ヤミ金融被害防止のため、区部、多摩地域での啓発事業を実施した。(平成30年度から令和4年度まで、それぞれ6月と11月に実施。)</li> <li>○令和元年度から、大学生をはじめとする若者や高齢者を対象に、金融トラブルの事例、被害にあわないためのポイント、ローンやクレジット等に関する知識を支援する出前講座を実施している。(各年度の実績は、令和元年度27団体 1,406人、令和2年度7団体 1,026人、令和3年度13団体 2,034人、令和4年度20団体 1,850人)</li> <li>○日本貸金業協会と協力し、令和3年度に高齢者への普及啓発を目的とした被害事例や対処方法を盛り込んだ動画を、令和4年度には、令和4年4月の成年年齢引下げを受け、金融に関する基本的な知識の習得を支援するため、中高生を対象としたe-ラーニング教材を作成した。</li> <li>○登録業者の資質向上のための更新時講習会を実施した。(平成30年度から令和4年度まで、それぞれ6月・9月・12月・2月の計4回実施。ただし、新型コロナウイルス感染症拡大のため、令和2年3月と同年6月の回は延期。)</li> </ul>	産業労働局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
2	2	6	旅行者の登録等	<p>○旅行者等の登録制度の実施・・・新規登録 276件(H30年度)、294件(R1年度)、176件(R2年度)、135件(R3年度)、216件(R4年度) 更新登録 327件(H30年度)、419件(R1年度)、318件(R2年度)、246件(R3年度)、271件(R4年度) 変更登録 9件(H30年度)、18件(R1年度)、26件(R2年度)、21件(R3年度)、14件(R4年度) 登録抹消 159件(H30年度)、207件(R1年度)、208件(R2年度)、160件(R3年度)、143件(R4年度) 登録事項変更 875件(H30年度)、781件(R1年度)、1024件(R2年度)、878件(R3年度)、707件(R4年度) 営業保証金取り戻し 71件(H30年度)、72件(R1年度)、122件(R2年度)、96件(R3年度)、68件(R4年度)</p> <p>○旅行者営業保証金還付に係る事務・・・旅行者が倒産などをした場合で、その旅行者に債権を有している旅行者から申立(申出)があった場合、東京都がその申立(申出)を受け還付手続を行う(実績：2件(H30年度)、0件(R1年度)、1件(R2年度)、1件(R3年度)、0件(R4年度))。</p> <p>○立入検査の実施・・・旅行業務に関し、取引をした者(特に消費者)の公正な取引を図るため、登録されている営業所に出向き、契約行為が適切に行われているかを調査する(実績：21件(H30年度)、20件(R1年度)、21件(R2年度)、5件(R3年度)2件(R4年度))。</p>	産業労働局
2	2	7	消費生活調査員調査	<p>(平成30年度)                      食品表示調査 5回 表示・広告調査 3回 計量調査 6回</p> <p>(令和元年度)                      食品表示調査 5回 表示・広告調査 3回 計量調査 6回</p> <p>(令和2年度)                      食品表示調査 2回 表示・広告調査 3回 計量調査 3回</p> <p>(令和3年度)                      食品表示調査 4回 表示・広告調査 3回 計量調査 6回</p> <p>(令和4年度)                      食品表示調査 5回 表示・広告調査 3回 計量調査 6回</p> <p>※令和2年度及び令和3年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、調査方法や調査回数を変更して実施</p> <p>消費者自らが都政に参加し、法律の遵守状況等を監視することで、より意識の高い消費者となることが期待できる。また、調査員による調査結果を基に行う職員の立入調査等により、不適正な表示に関する国への情報提供に繋がった事例もあった。</p>	生活文化スポーツ局

(改定前計画 計画期間：平成30年度～令和4年度)

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
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	<p>○危害防止対策検討会で、消費生活総合センター等に寄せられる相談情報を始め、収集した危害・危険情報の分析・検討を行った。</p> <p>○消費生活条例第9条に基づく調査を実施し、公表した。</p> <p>(平成30年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「子供用ライフジャケットの安全な使用に関する調査」 令和元年3月</li> <li>・「洗剤類のつめ替え、移し替えにおける安全性に関する調査」 令和元年9月 (令和元年度)</li> <li>・「オーブントースターの安全な使用に関する調査」 令和2年3月</li> <li>・「乳幼児の身の回りにある椅子の安全性に関する調査」 令和2年4月 (令和2年度)</li> <li>・「ガストーチの安全な使用に関する調査」 令和3年3月 (令和3年度)</li> <li>・「カップ麺による子供のやけどに関する調査」 令和4年3月</li> <li>・「清涼飲料水用ペットボトルの安全性に関する調査」 令和4年4月 (令和4年度)</li> <li>・「IHクッキングヒーターに関する調査」 令和5年3月</li> <li>・「電子レンジの安全性に関する調査」 令和5年4月</li> </ul> <p>○商品テストを実施し、公表した。</p> <p>なお、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、令和2年度及び3年度の商品テストは中止した。</p> <p>(平成30年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「つえの安全性に関する商品テスト」 令和元年8月 (令和元年度)</li> <li>・「スマートフォン用ガラスフィルムの安全性に関する商品テスト」 令和2年3月 (令和4年度)</li> <li>・「電気ケトルの安全性に関する商品テスト」 令和5年6月</li> </ul> <p>○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した。</p>	生活文化スポーツ局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
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	<p>【商品等安全対策協議会の主な取組状況】</p> <p>○「子供に対する電気ポットの安全対策」(平成30年度)                  → 電気ポットの転倒流水試験の規定を電気用品安全法技術基準解釈別表第12の国際規格等に準拠した基準に整合したJIS規格に追加し、令和3年1月に改正</p> <p>○「ベビーゲート等の使用に関する安全確保」(令和元年度)                  → 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</p> <p>○「防水スプレー等の安全対策」(令和2年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年10月から検討・協議を開始し、令和2年度中に3回の協議会を開催</li> <li>・協議会報告に基づき、製造事業者団体の「自主基準」が定めている安全確認試験を継続的に実施、「必ずマスク着用」表示の記載の徹底、取扱説明書の添付や理解しやすいレイアウトによる注意表示など抑揚のある注意事項の記載の工夫、より安全で安心な商品の研究開発の実施など商品の安全対策等について、事業者団体等に対して提案・要望を行うとともに、ウェブサイト等を通して、消費者への注意喚起を実施</li> <li>・注意喚起リーフレット「防水スプレーを安全に使いましょう！」(6万部)を作成し、保健所・保健センター、消費生活センター、防水スプレーや靴の小売店、医療機関等へ配布した。</li> </ul> <p>○「こどもの安全のためのプラットフォーム(仮称)」(令和4年度)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和4年8月から計3回の協議会を開催し、子供の事故防止をより効果的に進めるため、子育て世代を対象とした「こどもの安全のためのプラットフォーム(仮称)」の構築について委員から助言を受けた。</li> <li>・令和5年2月に、こどものケガを減らすためにみんなをつなぐプラットフォーム「Safe Kids」を公開した。</li> </ul> <p>【その他の取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 商品安全のための交流型デジタルプラットフォームの運用支援(令和3年度)</li> <li>・学識経験者等に今後の事故防止対策としてプラットフォーム構想の説明、意見収集を行った。</li> <li>・プラットフォームの構築を主体的に進めることが可能な、子供の事故や安全について関わりのある団体と情報交換を行った。</li> <li>・消費者の要望などの状況把握の為、デジタルサービス局の委託事業に参加し、SNSやセルフアンケートなどのツールを使用し調査を行った。</li> </ul>	生活文化スポーツ局

(改定前計画 計画期間：平成30年度～令和4年度)

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
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	<p>都内の町村部に立入検査を実施するとともに関東経済産業局と連携し、各区市における立入検査実施におけるサポートを実施した。 また、区市の消費生活行政担当者を対象として、消費生活用製品安全法に関する事務連絡会を開催した。</p> <p>○特定製品及び特別特定製品10品目 (乳幼児用ベッド、携帯用レーザー応用装置、浴槽用温水循環器、登山用ロープ、家庭用圧力なべ・圧力がま、乗車用ヘルメット、石油給湯機、石油ふろがま、石油ストーブ、ライター)</p> <p>・立入検査実績 平成30年度：22店舗（違反：3） 令和元年度：31店舗（違反：0） 令和2年度：新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から実施なし 令和3年度：5店舗（違反：0） 令和4年度：14店舗（違反：0）</p> <p>○長期使用製品安全点検制度に基づく特定保守製品2品目 (石油給湯器、石油ふろがま)</p> <p>・立入検査実績 平成30年度：2店舗（違反：0） 令和元年度：2店舗（違反：0） 令和2年度：新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から実施なし 令和3年度：0店舗（違反：0） 令和4年度：0店舗（違反：0）</p>	生活文化スポーツ局
3	1	4	輸入食品対策の推進	<p>【令和4年度実績】 ○保健所をはじめ関係機関が連携し、輸入業者、卸売市場、小売販売店などの事業者への立入りをを行い、1,299検体の輸入食品を検査し、6品目の違反食品を発見し適切に処置</p> <p>【5年間の実績】 ○延べ6,682検体の輸入食品を検査し、23品目の違反食品を発見 ○輸入食品の安全対策については、平成27年及び令和3年に改定した東京都食品安全推進計画の中で、重点的・優先的に推進する事業と位置付け、食品衛生監視指導計画の中でも重点事業として実施している。 ○国の検疫所の検査を補完して食品等の検査を行うとともに、輸入者自らが輸入に関する正しい知識を持ち、取扱う食品の安全性を的確に把握できるよう指導することで、より安全・安心な輸入食品流通を担保している。</p>	福祉保健局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
3	1	5	米の安全性の確保	<p>【令和4年度実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○都内に搬入される玄米に含まれるカドミウム及び残留農薬の検査を実施                      カドミウム140検体（結果：0.4ppmを超える検体なし）                      残留農薬20検体（結果：基準値を超える検体なし）</li> </ul> <p>【5年間の実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○カドミウム804検体（結果：0.4ppmを超える検体なし）                      残留農薬100検体（結果：基準値を超える検体なし）</li> <li>○カドミウム及び農薬の汚染の恐れのある玄米については、都内搬入時点において検査し、汚染米の流通を未然に防止することにより、都民の健康と生命の安全確保を図っている。</li> </ul>	福祉保健局
3	1	6	子供に対する室内化学物質の低減化対策の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>○「化学物質の子供ガイドライン」を活用し、子供が利用する施設の管理者や担当者等を対象に、室内空気中の化学物質の低減化対策のための講習会を開催（平成30年度7月、令和元年度9月）、令和2年度3月及び令和3年度3月、令和4年度3月はWEB配信で開催</li> <li>○教育庁の実施する学校施設管理者を対象とした講習会にて講演（平成30年度6月、令和元年度6月）、令和2年度及び令和3年度は中止のため、資料のみ配布。令和4年度はWEB配信で開催</li> <li>○「保育事務説明会」において、室内環境対策を区市町村の担当者に説明（平成30年度6月、令和元年度6月）、令和2年度及び令和3年度は説明会中止のため資料のみ配布、令和4年度はWEB配信で開催</li> <li>○「健康・快適居住環境の指針」と、その分冊版リーフレットの活用により、化学物質の低減化対策等を含めたより良い住まい方について普及啓発</li> <li>○新生児を迎える家庭を対象としたリーフレット「赤ちゃんのための室内環境」を用いた普及啓発を実施</li> <li>○「化学物質の子供ガイドライン」「住まいの健康配慮ガイドライン」「健康・快適居住環境の指針」に基づいた室内環境対策や子供が利用する施設の適切な維持管理について、ホームページを利用した情報提供や都民からの相談対応等による正しい知識の普及</li> <li>○庁内関係局で連絡会を開催し、情報を共有して連携を強化（平成30年度2月）、令和元年度中止、令和2年度3月及び令和3年度3月は書面開催、令和4年度2月集合形式で開催</li> </ul>	福祉保健局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局																																																												
3	1	7	東京都農林総合研究センターの運営	<p>○令和4年度は、ポットで採苗・育苗した「東京おひさまベリー」を3月に定植した場合の収量等を明らかにした。</p> <p>○令和3年度は、「東京おひさまベリー」の効果的な苗管理の方法を明らかにするため、植替え時期が収量や品質に及ぼす影響を明らかにした。</p> <p>○令和2年度は、露地栽培イチゴ新品種「東京おひさまベリー」の栽培マニュアルを作成するうえで適正な施肥量を明らかにした。令和2年11月には「東京おひさまベリー」栽培マニュアルを公開した。</p> <p>○令和元年度は、「東京おひさまベリー」のさらなる普及に向けた栽培管理技術を目指し、仮植時の苗サイズや育苗方法の違いが、収量、品質に及ぼす影響について明らかにした。</p> <p>○平成30年度は「東京おひさまベリー」の品種特性を生かした栽培管理技術を確立するため、まだ十分に解明されていない栽培特性を明らかにした。また、栽培期間短縮のための春定植の可能性を検討した。</p>	産業労働局																																																												
3	1	8	青梅畜産センターの運営補助	<p>○都民が安全安心な畜産物を入手しやすくなるよう、種豚・種鶏の生産を行うとともに、都民に畜産物を提供している農家に対して、種豚や雛を供給</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>R4</th> <th>R3</th> <th>R2</th> <th>R1</th> <th>H30</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>トウキョウXの種豚供給</td> <td>69頭</td> <td>70頭</td> <td>122頭</td> <td>110頭</td> <td>80頭</td> </tr> <tr> <td>東京しゃも雛供給</td> <td>9,740羽</td> <td>10,252羽</td> <td>12,533羽</td> <td>27,796羽</td> <td>28,632羽</td> </tr> <tr> <td>東京うこつけい雛</td> <td>14,725羽</td> <td>13,708羽</td> <td>15,518羽</td> <td>14,988羽</td> <td>14,264羽</td> </tr> </tbody> </table> <p>○家畜防疫の強化のため、青梅庁舎バイオセキュリティ委員会を開催</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>R4</th> <th>R3</th> <th>R2</th> <th>R1</th> <th>H30</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>委員会開催</td> <td>4回</td> <td>3回</td> <td>2回</td> <td>6回</td> <td>4回</td> </tr> </tbody> </table> <p>○都民の畜産に対する理解を促進するため、イベントの開催及び参加</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>R4</th> <th>R3</th> <th>R2</th> <th>R1</th> <th>H30</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>家畜ふれあいデーの開催</td> <td>2回</td> <td>中止</td> <td>中止</td> <td>1回</td> <td>2回</td> </tr> <tr> <td>味わいフェスタ参加</td> <td>1回</td> <td>中止</td> <td>中止</td> <td>中止</td> <td>1回</td> </tr> <tr> <td>食育フェア参加</td> <td>1回</td> <td>中止</td> <td>中止</td> <td>1回</td> <td>1回</td> </tr> </tbody> </table>		R4	R3	R2	R1	H30	トウキョウXの種豚供給	69頭	70頭	122頭	110頭	80頭	東京しゃも雛供給	9,740羽	10,252羽	12,533羽	27,796羽	28,632羽	東京うこつけい雛	14,725羽	13,708羽	15,518羽	14,988羽	14,264羽		R4	R3	R2	R1	H30	委員会開催	4回	3回	2回	6回	4回		R4	R3	R2	R1	H30	家畜ふれあいデーの開催	2回	中止	中止	1回	2回	味わいフェスタ参加	1回	中止	中止	中止	1回	食育フェア参加	1回	中止	中止	1回	1回	産業労働局
	R4	R3	R2	R1	H30																																																												
トウキョウXの種豚供給	69頭	70頭	122頭	110頭	80頭																																																												
東京しゃも雛供給	9,740羽	10,252羽	12,533羽	27,796羽	28,632羽																																																												
東京うこつけい雛	14,725羽	13,708羽	15,518羽	14,988羽	14,264羽																																																												
	R4	R3	R2	R1	H30																																																												
委員会開催	4回	3回	2回	6回	4回																																																												
	R4	R3	R2	R1	H30																																																												
家畜ふれあいデーの開催	2回	中止	中止	1回	2回																																																												
味わいフェスタ参加	1回	中止	中止	中止	1回																																																												
食育フェア参加	1回	中止	中止	1回	1回																																																												

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
3	2	1	安全に配慮した商品の普及	<p>○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商品の開発現場の紹介、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した。なお、令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から中止したが、令和3年度及び令和4年度は、オンラインにより開催した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度 令和元年1月、2月 参加人数：6,296人</li> <li>・令和元年度 令和2年1月、2月 参加人数：6,126人</li> <li>・令和3年度 令和4年2月、3月 参加人数：7,191人</li> <li>・令和4年度 令和5年2月、3月 参加人数：18,573人</li> </ul> <p>○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することにより、安全な商品の開発・普及を促進した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度 補助件数：25件</li> <li>・令和元年度 補助件数：24件</li> <li>・令和2年度 補助件数：18件</li> <li>・令和3年度 補助件数：25件</li> <li>・令和4年度 補助件数：19件</li> </ul> <p>○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した。</p>	生活文化スポーツ局
3	2	2	食品の適正表示の推進	<p>【令和4年度実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○適正表示推進者育成講習会の開催 220人（オンライン形式により1回実施）</li> <li>○フォローアップ講習会の開催 384人（オンライン形式により1回実施）</li> <li>○消費生活調査員による調査 5回実施</li> <li>○消費生活調査員に対する研修の実施</li> </ul> <p>【5年間の実績】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○適正表示推進者育成講習会を7回開催し、1,896人の適正表示推進者を育成、適正表示推進者に法改正等の最新情報を付与するフォローアップ講習会を5回開催し、延べ1,971人受講</li> <li>○「東京都食品表示相談ダイヤル」を設置し、食品表示法に関する全般的な質問に対応</li> <li>○食品表示法に関する教材の作成、配布</li> <li>○関係機関の連携のもと、適正表示推進者の育成事業などを通じて、事業者が適正な食品表示を行うことにより、都民の食品を摂取する際の安全性の確保及び自主的かつ合理的な商品選択に資する効果がある。</li> </ul>	生活文化スポーツ局・福祉保健局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
3	2	3	家庭用品の適正表示の推進	<p>○家庭用品品質表示法に基づく立入検査（町村域）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度 検査 64件（16店舗） 不適正件数12件</li> <li>・令和元年度 検査 67件（12店舗） 不適正件数 0件</li> <li>・令和4年度 検査13件（4店舗） 不適正件数0件</li> </ul> <p>○条例に基づく品質表示（9品目）の立入検査</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度 検査 80件（18店舗） 不適正件数11件</li> <li>・令和元年度 検査104件（18店舗） 不適正件数15件</li> <li>・令和4年度 検査 5件（2店舗） 不適正件数0件</li> </ul> <p>※令和2年度及び令和3年度は新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により店舗等への立入検査は実施していない。</p>	生活文化スポーツ局
3	2	4	介護サービス事業者情報の提供	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>利用者のサービス選択に資するよう、事業者指定に係る情報（名称、所在地等）をインターネット上で公表した（令和5年3月31日時点、12,313事業所）。また、事業所に対しては、利用者の安全確保・事故防止等に係る情報提供を行った。</p> <p>【5年間の実績・成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○毎月の指定事業所数、廃止事業所数、サービス種別・法人種別ごとの指定事業所数等を情報提供し、サービスの選択に活用</li> <li>○毎月の指定事業所一覧で、サービス種別、事業所名、所在地、電話番号を情報提供し、サービスの選択に資している。</li> <li>○行政処分事業所、廃止事業所、休止事業所の情報を提供し、サービス選択の活用、サービスの質の確保に資している。</li> </ul>	福祉保健局
3	2	5	介護サービス情報の公表	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>利用者が適切に介護サービス事業者を選択できるよう、居宅サービスや施設サービスなど37種類のサービス事業者が都に報告する情報を、インターネット上で公表した。また、本制度に対するより一層の普及啓発に努めた。</p> <p>【5年間の成果】</p> <p>誰もが容易に介護サービス情報にアクセス可能となることから、利用者等が介護サービス事業者を比較検討した上で選択し、自己決定していくことが可能となる。また、これにより各事業者にサービスの質の向上を促すことが期待される。</p>	福祉保健局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
3	2	6	有料老人ホームの運営指導及び都民への情報提供	<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分かりやすく解説した「あんしん なっとく 有料老人ホームの選び方」を都民からの希望に応じて無料で提供するとともに、データをホームページ上にPDFファイルに掲載した。ホームページに掲載されている施設一覧と合わせて、ホーム選びのための情報として活用されている。</p> <p>○令和3年7月に改訂した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た。</p> <p>現在は、公開している重要事項説明書のほぼすべてにおいて指針適合表が添付され、ホームの適正な事業運営についての情報を都民に提供することができている。</p> <p>○各ホームの新規開設時または毎年の報告基準日時点の重要事項説明書を、随時都のホームページ上で公開し、施設選びの情報源として活用してもらった。</p>	福祉保健局
3	2	7	高齢者向け民間賃貸住宅に関する情報提供	<p>民間賃貸住宅への入居に当たり、高齢者は入居選別を受けやすい状況が見られることから、高齢者の居住の安定確保を図るため、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た。</p> <p>○サービス付き高齢者向け住宅登録・閲覧制度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者の居住の安定確保に関する法律に基づき、バリアフリー構造等を有し、安否確認サービス、生活相談サービス等を提供する賃貸住宅等を登録し、広く情報提供を行った。</li> <li>・サービス付き高齢者向け住宅登録戸数：17,690戸（令和5年3月31日現在）</li> </ul> <p>○東京シニア円滑入居賃貸住宅情報登録・閲覧制度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・都で定める一定の基準を満たす高齢者の入居を拒まない賃貸住宅について、高齢者等に広く情報提供（～令和元年度）</li> <li>・令和元年度末に、高齢者を含む住宅確保要配慮者の入居を拒まない賃貸住宅の登録制度（住宅セーフティネット制度）へ一本化し、制度終了（制度終了時点での登録戸数：79,764戸）</li> <li>・令和2年度からは、高齢者等に対しては、住宅セーフティネット制度について情報提供を行っている。（参考：3-2-19）</li> </ul>	住宅政策本部
3	2	8	生鮮食料品等に関する情報の提供	<p>下記のとおり各種広報媒体を活用し、市場の機能や役割、生鮮品等に関する知識、食の安全・安心の確保のために中央卸売市場が取り組む施策について、情報提供を行った。</p> <p>①市場の仕組みなどを解説した「市場のしおり」等を市場見学者を中心に配布したり、広報用動画等も活用して、市場の概要や仕組みをわかりやすく紹介・説明することで、市場の役割・機能の普及・啓発を図った。</p> <p>②都民から問合せが多い豊洲市場の見学や、毎日の生鮮品等の入荷量、卸売価格など、都民からのニーズが高い情報を中心に、従来の市況に加えて、見やすい野菜の週間市況をホームページに掲載するなど情報発信の充実を図った。</p> <p>③新着情報をホームページに掲載するほか、SNS（Twitter）により情報を拡散し、より多くの都民の方に迅速かつ効果的に情報が届くよう取り組むことで、都民の理解促進を図った。</p> <p>④「東京くらしねっと」に、市場業界の協力を得て、旬の食材に関する知識、料理方法など、都民の食生活に役立つ内容を掲載した。</p>	中央卸売市場

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
3	2	9	生活関連商品の価格動向に関する情報の提供	<p>○毎月公表される「小売物価統計調査」の結果を活用し、生活に密着した食料品・日用雑貨品等の価格動向について、ホームページ「東京くらしWEB」やTwitterで情報提供している。</p> <p>○価格の変動が頻繁なガソリン・灯油の価格については、原則、毎週水曜日にTwitterによる情報提供を行っている。</p>	生活文化スポーツ局
3	2	10	建築物環境計画書制度等の活用	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>○建築物環境計画書を中心にエネルギー有効利用計画書制度やマンション環境性能表示制度などの関係制度と密接に連携し、かつ、適切な運用を通じて大規模な建築物の新築・増築を行う建築主に、環境配慮の取組を誘導した（令和2年度からは建築物環境計画書の提出対象を延べ面積5,000㎡超から2,000㎡以上に拡大）。</p> <p>○また、都市開発諸制度等とも連携し、都市開発の機会を通じて、開発事業者に対し環境配慮の水準より高い新築建築物の導入を促進した。</p> <p>○さらに、大規模新築建築物の更なる性能向上を図るため、断熱・省エネ性能の強化、太陽光発電設備の設置の義務付け等について、環境確保条例及び同施行規則を改正し、制度の強化を行った。加えて、中小規模新築建築物に対して、断熱・省エネ性能の向上、再エネ設備及びZEV充電設備の設置を義務付け・誘導する「建築物環境報告書制度」を創設した。</p> <p>【5年間の成果】</p> <p>建築物環境計画書を提出した一定規模以上の新築マンションについて、販売等の広告時にマンションの環境性能を表示することを建築主に義務付けている（マンション環境性能表示制度）。この仕組みを通じて、マンションの購入等を検討している消費者がマンション情報誌等を閲覧した際にマンションの環境性能を比較検討できるようにしている。また、令和2年度からは建築物環境計画書の提出対象の拡大に伴い、本仕組みの対象も拡大した。</p>	環境局
3	2	11	環境と調和した農業の推進（安全・安心な東京農産物の提供）	<p>令和4年度については、農業者に本制度の周知、新規認証取得、認証更新に向けた意識啓発を実施した。その結果、令和5年1月1日時点の認証者数は528人となった。</p> <p>さらに、認証農産物の消費者等へPRをするため、PR冊子を作成・配布した。また、東京産の食材を利用していることを都が認定する「とうきょう特産食材使用店」に本認証農産物を利用してもらうようPRした。</p> <p>また、5年間で認証者は46人増加し、528人となっている（令和5年1月1日現在）。</p>	産業労働局
3	2	12	栽培漁業の育成	<p>○島しょ地域においては、東京都栽培漁業センターで生産した、アワビ、フクトコブシ、サザエの各種苗を、大島から御蔵島までの地域に供給した。平成30年度から令和4年度の5年間に、アワビ種苗 65.7万個、フクトコブシ種苗 116.5万個、サザエ種苗 231.8万個供給した。</p> <p>○内水面においては、平成30年度から令和4年度の5年間に奥多摩さかな養殖センターで生産した、ヤマメ稚魚等255.2万尾、同発眼卵470.3万粒、ニジマス稚魚等116.2万尾、同発眼卵100.9万粒、イワナ稚魚等51.8万尾、同発眼卵54万粒、奥多摩やまめ稚魚6.8万尾、同発眼卵22.3万粒を都内河川漁協及び養殖業者に供給した。</p> <p>○平成30年度以降、種苗を生産・配付し、東京都の漁業者の経営安定と資源保護及び都民への新鮮な魚介類の安定的な供給を図った。</p>	産業労働局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
3	2	13	卸売市場における食の安全・安心を確保するための施設整備の推進	2020年で生産が禁止される規制フロンを使用した冷蔵機器から、地球温暖化係数の低い冷媒を使用した機器に更新するための工事を順次行い、平成30年度～令和4年度には以下の工事が完了した。 (平成30年度) ・葛西市場青果低温倉庫冷凍機改修工事 (令和元年度) ・世田谷市場南棟3階低温倉庫更新工事 ・北足立市場立体駐車場棟東側定温倉庫冷蔵設備更新工事 (令和3年度) ・足立市場低温卸売場低温設備更新工事 (令和4年度) ・淀橋市場低温卸売場整備工事	中央卸売市場
3	2	14	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	○安全・品質管理者の品質管理に関する知識を向上させるため、研修会を実施した。(令和4年度実績：2回、令和3年度実績：1回、令和2年度実績：1回、令和元年度実績：1回、平成30年度実績：2回) ○安全な食品を流通させるため、自主回収等の食品危害に関する情報を安全・品質管理者経由で市場内業者に速やかに周知した。(令和4年度実績：27回、令和3年度実績：26回、令和2年度実績：13回、元年度実績：27回、平成30年度実績：33回) ○食品危害発生時の緊急連絡体制の実効性を確保するため、安全・品質管理者を活用した情報伝達訓練を実施した。(令和4年度実績：3回、令和3年度実績：3回、令和2年度実績：3回、元年度実績：3回、平成30年度実績3回)	中央卸売市場
3	2	15	マンションの管理や再生に係る情報提供・相談支援	○普及啓発 ・マンションポータルサイトの運営やガイドブック(「マンション管理ガイドブック」、「マンション再生ガイドブック」等)の作成を通じ、マンションの適正な管理や再生等について、分かりやすく情報提供を行うなど、管理組合や区分所有者等の普及啓発に向けた取組を展開 ○管理組合への支援 ・適正な管理や改修等の方法について、経験やノウハウに乏しいマンション管理組合等に対し、建築士等の専門家を派遣する「管理アドバイザー制度」や「建替え・改修アドバイザー制度」を活用し、管理組合等の自主的な取組を支援 ○相談体制の充実 ・区市町村の相談窓口寄せられた相談のうち、専門家による対応が必要なものについては、都が建築士や弁護士による専門相談を実施(令和4年度までの実績646件)するなど、区市町村と連携し、相談体制を充実	住宅政策本部

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
3	2	16	安心して住宅リフォームができる環境整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>○リフォームに関する相談                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談窓口において、戸建住宅のリフォームに関する専門家による相談会を実施 (毎月2回開催・年24回)</li> <li>【平成30年度から令和4年度実績】</li> <li>電話相談：169件</li> </ul> </li> <li>○情報提供・普及啓発                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者が安心して住宅リフォームが実施できる環境づくりのため、事業者等に対し、「住宅リフォーム事業者行動基準（リフォーム10）」の普及・啓発</li> <li>・住宅関連イベントなど各種催事において、住宅リフォームに関する情報提供</li> <li>・国・都・区市町村を含めてリフォームに関する支援制度が充実してきたこと、また、住宅の長寿命化・既存住宅の流通という観点からリフォームの必要性が高まっていることから、令和5年2月に「東京住宅リフォームガイド」を全面改定した。</li> </ul> </li> <li>○区市町村の窓口担当者向け講習会                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・区市町村と連携を図り、窓口担当者向けの講習会を開催(令和4年3月書面開催)</li> </ul> </li> </ul>	住宅政策本部

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
3	2	17	住宅の耐震性の向上	<p>○住宅の耐震化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・整備地域内助成：東京都防災都市づくり推進計画に定める整備地域内において、区市町村と連携して耐震診断・耐震改修等の助成を実施</li> <li>・戸建住宅等助成：平成30年度より、都内全域において、所有者への積極的な働きかけ等を行う区市町村を対象に、戸建住宅等の耐震診断・耐震改修等を助成を実施</li> <li>・令和3年度より、上記2つの助成事業を統合し、所有者への積極的な働きかけ等を行うことを区市町村に対する補助の要件とし、整備地域内外を問わず、耐震診断・耐震改修等だけでなく除却についても助成を開始。</li> <li>・区市町村の助成制度についてホームページ等で紹介</li> <li>・整備地域内において、アドバイザーを派遣。令和4年度より、都内全域に対象を拡大</li> <li>・「安価で信頼できる木造住宅の耐震改修工法・装置」をパンフレットや展示会等で広く紹介</li> <li>・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</li> </ul> <p>○マンションの耐震化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・過去に耐震化に取り組んだものの、その後進められていないマンション管理組合に対し、建築士等の専門家を派遣し合意形成を支援</li> <li>・「東京都マンション耐震化促進事業」により、区市と連携し、耐震診断・改修等に係る費用を助成</li> <li>・パンフレット「マンションの耐震化のすすめ」、「マンション耐震化通信」を配布</li> </ul> <p>○普及啓発等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・耐震化総合相談窓口により、耐震化に関する様々な相談に対応</li> <li>・区市町村耐震化促進普及啓発活動支援事業による区市町村の耐震化に向けた普及啓発活動への支援</li> </ul> <p>・耐震キャンペーンの実施</p> <p>例年、9月～1月に耐震フォーラム、マンション耐震セミナー、耐震改修工法等の展示会等を実施。（令和2、3年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため内容を限定して実施）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・耐震化に関する様々な情報を、耐震ポータルサイト及びマンションポータルサイトにより情報提供</li> </ul> <p>○上記取組の成果</p> <p>住宅の耐震化率は、87.5%（平成27年3月末時点）から92.0%（令和2年3月末時点）に改善</p>	都市整備局・住宅政策本部

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
3	2	18	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>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○事業者グループ登録制度の周知等</li> <li>・事業者グループの登録促進や、建物状況調査等への補助により、消費者が既存住宅を安心して売買できるよう環境整備を図る。</li> <li>・また、消費者への事業者グループ登録制度の周知を進めるほか、事業者グループの取組紹介等により、広く既存住宅の普及啓発を行った。</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○事業者グループ登録制度</li> <li>・平成29年度末に策定した「既存住宅の流通促進に向けた指針」を踏まえ、平成30年6月、既存住宅の売買に当たり、不動産・建設・建築士など関係する事業者が連携して、消費者に適切な情報提供や相談対応等を行う「既存住宅流通促進事業者グループ登録制度」を創設し、併せて、建物状況調査や既存住宅の普及活動等への「補助制度」を開始した。</li> <li>・制度創設から令和4年度にかけて、制度の普及に取り組み、6事業者グループを登録し、36か所のワンストップ対応窓口が設置された。事業者グループ登録制度は令和4年度末をもって終了し、令和5年度より新たな民間支援事業を開始する。</li> <li>○東京リフォームモデルハウス事業</li> <li>・令和元年度は、リフォームした住宅のモデルハウスを活用し、その魅力や性能向上リフォームの効果等を発信する東京リフォームモデルハウス事業を開始した。</li> <li>○安心して既存住宅を売買するためのガイドブックの改定</li> <li>・令和元年度末に改定した「安心して既存住宅を売買するためのガイドブック（戸建住宅編）」等の活用により、消費者等へ普及啓発を行った。</li> <li>○東京既存住宅ガイドブックの作成</li> <li>・令和2年度は、都民への普及啓発等を図るため、事業者グループ登録制度に登録したグループの活動を中心に既存住宅流通に係る取組事例などを掲載した「東京既存住宅ガイドブック」を作成した。</li> </ul>	住宅政策本 部

(改定前計画 計画期間：平成30年度～令和4年度)

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
3	2	19	住宅確保要配慮者 向け民間賃貸住宅 に関する登録制度	<p>○セーフティネット住宅（東京ささエール住宅）の登録促進</p> <p>・住宅セーフティネット制度の認知度向上を図るとともに、国の補助制度を活用する区市町村への財政支援や、都独自の補助を実施することで、貸主の不安軽減や登録意欲を高め、セーフティネット住宅の登録を促進。令和7年度までに3万戸とする登録目標は、2年度中に達成（4年度末時点：51,039戸）</p> <p>【主な取組状況】</p> <p>（平成30年度）セーフティネット住宅の登録手数料を無料化 国の改修費補助や家賃低廉化補助などを実施する区市町村への財政支援を開始</p> <p>（令和元年度）少額短期保険等の保険料の一部について、区市町村と連携して補助する制度を創設 全国一律の名称となっているセーフティネット住宅について、都独自に「東京ささエール住宅」と愛称を設定</p> <p>（令和2年度）専用住宅への登録等を条件とした登録協力補助や、 一定の性能を有する見守り機器の設置費等への補助を創設</p> <p>（令和3年度）東京ささエール住宅の居住の質の向上に向け、 居住支援ネットワークの強化や居住支援サービスの提供に取り組む 居住支援法人を支援するモデル事業を実施（～令和4年度）</p> <p>（令和4年度）専用住宅登録促進や居住の安全性等を高めるため、バリアフリー改修工事とともに、 エアコンや防犯設備等を設置した場合の費用への補助を創設</p>	住宅政策本部

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
3	2	20	公衆浴場対策の推進	<p>入浴料金統制額については、計画期間中、3回引き上げを行った。                      公衆浴場活性化支援実証事業を平成30年度から令和2年度まで3か年にわたり実施した。令和3年度から、実証事業に参加した浴場だけでなく、各支部や個々の浴場の実態とニーズに即した主体的な取組を促進するため、利用促進支援事業を拡充した。                      令和3年から始まった燃料費高騰に関して、補正予算を組み、新期利用者開拓支援、燃料費補助による経営支援の双方から支援を行った。                      計画期間を通じて、各種助成策を適正・的確に実施し、浴場業界における取組を支援した。</p> <p>【5年間の成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○入浴料金統制額改定                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年 消費税率引き上げを反映                                      大人470円(+10円)、中人180円、小人80円</li> <li>・令和3年 新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う利用者減少による浴場の収入減に対応                                      大人480円(+10円)、中人180円、小人80円</li> <li>・令和4年 燃料費高騰に伴うガス料金の値上がりによる経費増を考慮                                      大人500円(+20円)、中人200円(+20円)、小人100円(+20円)</li> </ul> </li> <li>○主な助成事業実績                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・健康増進型公衆浴場改築支援事業 → 23件</li> <li>・公衆浴場グリーンエネルギー化等推進事業(令和4年度補正により拡充) → 208件</li> <li>・公衆浴場耐震化促進支援事業 → 173件</li> <li>・公衆浴場地域交流拠点事業 → 69件</li> </ul> </li> <li>○公衆浴場活性化支援実証事業(3年間の時限事業)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・公衆浴場への専門家派遣、連続セミナー、交流会、銭湯体験ツアー等を実施</li> </ul> </li> <li>○燃料費高騰に関する公衆浴場支援                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・モバイル無料入浴券を配布し新規利用者を開拓する事業を浴場組合と連携して実施。のべ12万人利用</li> <li>・緊急対策として、各浴場に燃料費緊急支援金の給付を実施。都内公衆浴場380軒へ給付</li> <li>・エネルギー問題が深刻化するおそれもあったため、電力ひっ迫等に備えるとともに、二酸化炭素等の排出削減のため、「公衆浴場グリーンエネルギー化等推進事業」を拡充</li> </ul> </li> </ul>	生活文化スポーツ局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
3	2	21	生活協同組合の育成のための指導・支援	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○生協の健全な発展のため、法に基づく指導・法令検査を21件実施 課題を有している生協については、当該生協の方向性を見定めて法令に則った指導を行った。</li> <li>○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 ・管理運営に関する指導助言(92件)、管理運営状況等調査(21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)</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <p>生協の健全な発展は、その設立目的である国民生活の安定と生活文化スポーツの向上を達成するために不可欠である。東京都生活協同組合連合会と連携しながら、都内で活動する生協の運営状況及び会計状況を広く把握し、指導することにより、組合員である都民の利益を守ることにつながった。</p>	生活文化スポーツ局
3	2	22	身近な生活圏を支える商店街の振興	<p>「商店街チャレンジ戦略支援事業」等について、具体的な支援等を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○各区市町村が策定した「商店街振興プラン」に基づき、商店街が実施するイベントや活性化に資する事業への支援を行うとともに、都が直面する行政課題（環境、防犯・防災など）の解決につながる商店街の取組を支援した。</li> <li>○商店街の次代を担う人材育成のため、実践的な講座の開催や専門家の派遣などにより必要なアドバイスやノウハウを提供することで、商店街の意欲的な取組を支援した。</li> <li>○商店街での開業等を促進するため、開業等を希望する人を対象に必要な経費を支援するとともに、商店街での販売経験を積めるチャレンジショップの運営等を行った。</li> <li>○まちづくり的な視点をもって商店街自らが活性化する取組などを支援し、空き店舗の活用等を図った。</li> </ul>	産業労働局
3	3	1	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"> <li>○協定事業者と連携した物資要請訓練等を定期的実施することで、平時においても協定事業者とのコミュニケーションを図ることができ、発災時の連携体制の強化に繋がった。</li> <li>○物資輸送訓練は、協定事業者等と平成30年度、令和元年度、令和2年度、令和4年度に実施することにより、発災時における輸送オペレーションの確認や輸送基地の運営管理の強化に繋がった。</li> <li>○民間事業者等と災害時における物資の調達支援協力に関する協定等を締結し、物資供給体制の強化を図った。</li> </ul>	総務局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
3	3	2	震災時等における応急生活物資等の流通確保	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>東京都地域防災計画等に基づく、協定の実効性を高める取組を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○東京都地域防災計画等に連動したマニュアル等の活用</li> <li>・協定の実効性を一層高めるために、総合防災部を中心に、関係各局及び関係団体の役割、調整手順等を定めた「東京都救援物資供給マニュアル」の策定に参加し、令和2年度から活用開始</li> <li>○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</li> <li>・生協関係者及び関係各局において、情報交換及び具体的な課題についての意見交換を実施</li> <li>○令和4年度総合防災訓練における取組</li> <li>・応急生活物資の要請に係るMCA無線訓練やメール訓練を実施し、総合防災訓練において輸送拠点への要請物資引渡しの確認を行った。また、庁内における図上訓練に参加した。</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <p>事業そのものの成果は災害発生時に発揮されるものであるが、マニュアルの見直し、総合防災訓練等により、災害時における都民への円滑な物資供給体制整備を一層進めることができた。</p>	生活文化スポーツ局
3	3	3	震災時における生鮮食料品等の確保	<p>「大規模災害時における生鮮食料品の調達に関する協定」及び「災害時相互応援に関する協定」について、適宜、協定締結先と意見交換を行い、内容の確認等を行うとともに災害発生時等の各都市との連携の円滑化を図った。</p>	中央卸売市場
4	1	1	消費者教育推進協議会の運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>○東京都消費者教育推進協議会を開催し、令和3年度は基本計画の改定（中間のまとめ・答申案）について意見交換を実施（令和3年2月16日、7月8日、10月12日、令和4年1月18日開催）、令和4年度は成年年齢引下げを踏まえ、特に若年層への取組みを中心に、基本計画の取組実績と取組予定についての意見交換を行った。（令和5年2月10日）</li> <li>○消費者教育推進庁内連絡会議を設置し、情報共有や意見交換を実施（令和2年7月8日、令和3年2月10日、9月15日、令和5年1月17日開催）</li> <li>○令和元年度の準備会議を経て、令和2年度より消費者教育推進庁内連絡会議を設置したことにより、消費生活部門と学校教育部門の担当者間で顔の見える関係を構築することができ、成年年齢引下げ等を見据えた消費者教育の充実を図ることに繋がった。</li> </ul>	生活文化スポーツ局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
4	1	2	ライフステージに応じた消費生活情報の提供	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○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</li> <li>・隔月（奇数月）1日 8万部発行 フルカラー 8ページ(年6回)</li> <li>・区市町村施設、図書館、駅、病院、チェーンストア、高齢者関係施設等に広く配布</li> <li>・学識経験者、消費者団体、読者から公募して採用した読者委員の外部委員で構成する「編集企画会議」を開催の上、紙面内容を検討して作成</li> <li>・音声読み上げに対応したWEB版を作成し、東京くらしWEBに掲載</li> <li>・東京くらしねっとCD版を発行し、視覚障害者に無料で配布（年6回）</li> </ul> <p>○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 ちょっとお耳に入れたい話」を掲載するほか、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を実施（2～3月、バナークリック数：3万回）</p> <p>○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12万部作成し、都内の全高校2年生を対象に配布（12～1月）</p> <p>【5年間の成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○高齢者に向けて、東京くらしねっとを中心に情報提供を行った。「今月の話題」では、「キャッシュレス決済」「サブスクリプションサービス」「成年年齢引下げ」などタイムリーな話題、「消費者相談窓口から」で相談事例に基づく消費者被害の解説及び情報提供、「安全シグナル」で製品等の危害・危険情報を提供し注意喚起を行うほか、講座等のお知らせなど消費者の暮らしに役立つ情報を届ける工夫を行った。</li> <li>○若者への情報提供については、スマートフォンから閲覧しやすい記事づくりを心掛け、若者の情報収集行動に合わせた情報提供を行った。また、インターネット広告を実施し、消費生活に興味がない若者にも情報を届けた（GDN広告実施期間：令和2年11月～12月、バナークリック数：約3万回）。</li> <li>○成年年齢引下げに伴い、被害に遭う可能性が高い学齢の生徒に向け、学校を通じて啓発ノートを配布することで、確実な情報提供を行った。</li> </ul>	生活文化スポーツ局

(改定前計画 計画期間：平成30年度～令和4年度)

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
4	1	3	高等学校における消費者教育の推進	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>成年年齢が引き下げられたことを受け、全都立高校等のキャリア教育、進路指導、消費者教育等を担当する教員を対象とした、「成年年齢引き下げに伴う諸課題に関する指導の充実に向けた研修会」を10月に開催し、生徒の消費者被害を防止・救済し、自立した消費者の育成に向け、学校における実践事例の紹介や外部講師による講演会を実施し、指導の充実を図った。</p> <p>東京都消費生活総合センターと連携し、東京都消費者啓発員による学校向け「出前講座」の実施や、教員向け消費者教育情報提供誌「わたしは消費者」の活用、消費生活メルマガ「シューマ&amp;エルメ」を配信して、消費生活に関する情報を提供するとともに、校長連絡会や校長実践研究会等において消費者教育の教材について周知した。</p> <p>消費者教育を担う教員を支援するため、東京都教職員研修センターにおいて、研修内容に消費者教育を位置付け、中堅教諭等資質向上研修(悉皆研修) (8月)及び、専門性向上研修「社会・地理歴史・公民【Ⅱ・Ⅲ】(研修タイトル「専門家や関係諸機関と連携した社会科授業—持続可能な社会の構築に向けた法教育・消費者教育の充実、公共施設を生かした教材開発、地理総合・歴史総合・公共の授業づくり—」(7月)、「家庭【Ⅰ・Ⅱ】」(研修タイトル「一人1台端末を活用した家庭科の指導法—『消費生活』における資質・能力の充実—」(9月)を実施した。</p> <p>特別支援学校においては、校長連絡会等を通じて、令和2年2月に発行した「都立特別支援学校高等部 主権者教育・消費者教育推進 リーフレット「18歳から成人になるということ」の活用を促した。また、都立特別支援学校の消費者教育に関わる教員を対象とした連絡協議会では、東京都消費生活総合センターの消費者啓発員による講演を実施するとともに、情報交換を通じて各学校の取組状況を共有した。</p> <p>【5年間の成果】</p> <p>平成30年3月に「高等学校における消費者教育リーフレット(教員用)」を作成し、説明会を実施した。成年年齢引き下げの趣旨、学校での指導の時期、機会、関係機関の連携について理解を深めた。令和元年度は、消費者教育推進校3校を指定し公開授業、連絡会を開催し、実践事例及び外部人材の活用例の取組を公開することで教員の消費者教育の充実を図った。令和2年度は、全都立高校等で「社会への扉」の活用を促進するため、令和元年度指定した消費者教育推進校3校による取組等を掲載した「令和元年度消費者教育推進校報告書」(8月)を全都立高校等に配布し、各種連絡会で報告書の活用について促した。令和3年度は、成年年齢引き下げにより懸念される都立高校生の消費者被害の未然防止や早期対応に向けて、全都立高校等の消費者教育に携わる教員(公民科や家庭科、高校3年生の担任等)を対象とした、外部講師の講話等による消費者教育連絡会を開催した。令和4年度は、成年年齢が引き下げられたことを受け、全都立高校等のキャリア教育、進路指導、消費者教育等を担当する教員を対象とした、「成年年齢引き下げに伴う諸課題に関する指導の充実に向けた研修会」を10月に開催し、生徒の消費者被害を防止・救済及び、自立した消費者の育成に向け、学校における実践事例の紹介や外部講師による講演を実施することにより、指導の充実を図った。これらの取組により、消費者の権利と責任を踏まえた自立した消費行動をとることができる社会の形成者として必要な資質・能力を育成する取組の充実を図ることができた。</p>	教育庁

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
4	1	4	小・中学校における消費者教育の推進	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小・中学校における消費者教育の充実に向けて、東京都が実施している消費者教育に関わる主な事業や区市町村教育委員会の取組について、7月に情報提供を実施</li> <li>・東京都消費生活総合センター「令和3年度作成消費者教育教材等の送付」についての周知（4月）</li> <li>・「令和4年度全国消費者フォーラム」発表者募集についての周知（9月）</li> <li>・「令和4年度消費者教育フェスタ」開催についての周知（12月）</li> <li>・「社会の扉」改訂について周知（12月）</li> <li>・「令和4年度全国消費者フォーラム」実施についての周知（1月）</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <p>令和元・2年度において「法」に関する教育推進校を設置し、令和2年11月には、報告会を開催して、教育関係者への消費者教育を中心とした「法」に関する教育の推進に向けた取組についての理解の促進を図った。</p> <p>令和3・4年度においては、消費者教育を担う教員を支援するため、東京都教職員研修センターにおいて、研修内容に消費者教育を位置付けた、専門性向上研修「社会・地理歴史・公民」を実施した。</p>	教育庁

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
4	1	5	消費者教育に携わる教員への支援	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○教員講座（受講者数延べ1,075人）                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・講義10回、実験3回×2を会場及びオンライン配信で実施</li> <li>・「成年年齢引下げ」「エシカル消費」などタイムリーなテーマを設定するほか、最近の消費者問題の事例紹介や消費者教育教材の解説など、授業に役立つ具体的な内容や手法を取り入れて実施</li> <li>・教育庁の協力を得て、区市町村指導主事連絡会等での事業案内や、東京都教職員研修センターのホームページでの周知等を実施</li> <li>・私立学校関係団体との連携により、理事会で事業周知</li> </ul> </li> <li>○「わたしは消費者」を発行し、教員向けに消費生活上の課題（6月・9月：成年年齢引下げ、12月：若者に多い最近のトラブル事例から契約を考える、3月：デジタル社会における個人情報）や消費者教育教材等について情報提供</li> <li>○成年年齢引下げにかかる啓発チラシ（保護者向け）を12万部作成し、学校を通じて都内高校2年生の家庭に配布（12～1月）</li> <li>○メールマガジンを、大学や専門学校等に加え、都立高校・特別支援学校等の全教員及び希望する私立高校に向けて配信し、成年年齢引下げを見据えた学生向け注意喚起情報の提供を行った。</li> <li>○校長連絡会・義務教育連絡会等の場や教員向けメルマガ等で消費者教育コーディネーター制度と具体的な相談例を交えた活用方法を提示し、学校からの相談及びコーディネート業務を実施</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○教員講座については、全回を通じて満足度が高く、アンケートでは「成年年齢引下げの経緯や現状を詳しく教わり、消費者教育の必要性や今後の方針について理解できた。」「グループワークにより内容の理解が深まった。」「一人一人の行動が地域、国、世界を変えていくことに繋がると感じた。」等の声が寄せられ、教員が授業等で消費者教育に取り組むための支援を行った。</li> <li>○「わたしは消費者」については、消費生活に関する課題や教材・出前講座の活用事例を掲載し、学校での消費者教育に役立つ情報を提供しており、学校から「トラブル対応の参考にしている」「授業で新しい情報を生徒に伝えられる」といった声が寄せられている。</li> <li>○成年年齢引下げに伴い10代の消費者被害が増加する危険性について、啓発チラシの配布を通じて周知した。保護者向けのチラシではあるが、授業でチラシを活用したとの声も学校から寄せられており、成年年齢引下げに伴う啓発につながった。</li> <li>○令和2年度より開始した消費者教育コーディネーター制度について、教育庁等と連携しながら各学校に周知し、コロナ禍においても学校からの相談対応や消費者教育の推進を図った。</li> </ul>	生活文化スポーツ局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
4	1	6	学生・生徒向けの消費生活講座	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○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（106回、7,457人）</li> <li>・うちオンライン配信19回、消費者教育コーディネーターからの提案により講座等の実施まで至ったもの25回（うち出前講座は6回）</li> <li>○大学等における新入生ガイダンス等での出前講座（7回）</li> <li>○学校を対象とした出前寄席（24回。大学等を含む）</li> <li>・出前講座・出前寄席のリーフレットを作成・学校等に配布</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○若者が遭いやすいトラブルや悪質商法を紹介するとともに、その対応策等を周知し、消費者被害の未然防止を図った。また、学生(生徒)の年齢に応じた内容を取り入れるなどきめ細かい啓発を図った。</li> <li>○実施後の感想等では、「悪質商法のトラブル事例や詐欺など、今まで自分には関係ないものと思っていた生徒が自分自身のこととして考える契機となった。」「学校が悪質商法被害防止について啓発する機会として大変有用で、教員にも好評であった。」「DVD等の映像やクイズを交えることで、具体的なトラブル事例について分かりやすく知ることができた。」「生徒が講師から出された質問について積極的に考え、適切な消費行動について学ぶことができた。」等の意見が寄せられた。</li> </ul>	生活文化スポーツ局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
4	1	7	多種多様なテーマ・手法による消費生活講座	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○東京都消費者啓発員（コンシューマー・エイド）による出前講座                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・移動講座（都が経費負担。学校向け出前講座140回含む。165回、12,553人）</li> <li>・派遣講座（主催者が原則経費負担。31回、1,370人）</li> <li>・出前講座のリーフレット作成・配布</li> </ul> </li> <li>○大学の落語研究会や社会人ボランティア等による出前寄席（204回、11,662人）                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・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・漫才等を制作</li> <li>・新作台本の作成5本（うち1本やさしい日本語版）、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</li> <li>・出前寄席新作発表会（2月22日開催。会場及びアーカイブ配信）</li> </ul> </li> <li>○介護施設、老人会、町内会等における高齢者向け出前講座や出前寄席（講座31回704人、寄席157回7,913人）</li> <li>○出前講座・寄席の派遣申込について電子申請による受付を実施</li> <li>○実験実習講座（16回、246人（飯田橋）、121人（立川））</li> <li>○食育講座（6回、視聴回数1133回YouTubeオンデマンド配信）</li> <li>○多様な主体との連携講座（3月2日開催、156人）</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○都民に対し、ターゲット、地域性、ライフステージ等に合わせて多様な講座を実施した。</li> <li>○オンライン手法を取り入れるなど、コロナ禍においても都民サービスの向上を図りつつ、消費生活に関する知識や情報を提供した。</li> <li>○生活条件等により消費者教育事業に接する機会が少なかった消費者に対して、悪質商法の手口や対応策等を周知し、消費者問題への理解を着実に促進した。</li> <li>○食育講座では、地産地消や食品ロス削減など、持続可能な消費の普及に資する情報を提供した。</li> <li>○親子講座を夏休みに開催することにより、小学生とその保護者が一緒に身近な消費生活に係る問題について学ぶ機会を提供した。</li> <li>○連続講座の開催では、シニア・ミドル層を中心とした受講者に対してセカンドライフに役立つ情報を提供した。</li> <li>○実験実習講座では、受講者に対し、実験等を通じて日常に役立つ知識を提供した。</li> </ul>	生活文化スポーツ局
4	1	8	事業者等による消費者教育の促進	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>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出前寄席、リーフレット等を紹介</p> <p>【5年間の成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○経営者向けに東京都消費者啓発員（コンシューマー・エイド）を派遣したり、従業員向けに消費者啓発ボランティアグループを派遣するなど、事業者等から活用された。</li> <li>○従業員向け消費者教育に活用できる出前講座やリーフレット等をくらしWEBや区市町村との会議等において周知するほか、事業者等が従業員向けに実施している消費者教育の取組事例をくらしWEB等で紹介するなど、啓発を着実に進めている。</li> </ul>	生活文化スポーツ局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
4	1	9	事業者団体等の取組に関する情報提供	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○東京くらしWEB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が実施する出前授業に関する情報を提供するほか、都区市町村センター所長会において、同情報を一覧化したリストを区市町村に提供するなどにより、活用を促進（教材展示：23団体、出前授業情報：22団体）</li> <li>○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を展示するとともに、各団体が実施する出前授業に関する情報を提供</li> <li>○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により情報提供</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○消費者問題教員講座において、授業ですぐに活用できる教材等を紹介し、教員が消費者教育に取り組めるよう支援した。</li> <li>○くらしWEBや会議において事業者団体等の取組内容等を紹介することで、東京都消費生活総合センターを利用する消費者に有益な情報を提供した。</li> </ul>	生活文化スポーツ局
4	1	10	事業者団体等との連携による消費生活講座	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○「多様な主体との連携講座」を開催（3月2日開催）</li> <li>○東京都生活協同組合連合会との協働事業（高齢者の消費者被害防止をテーマとした講座。1回、91人）</li> <li>○東京都金融広報委員会と連携した消費生活講座（会場とオンライン配信の併用。1回、227人）</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○「多様な主体との連携講座」では、これまで連携の機会がなかった教育機関、市民活動団体等と新たに連携することにより、様々な立場からの多様な活動や取組事例を紹介し、都民自らが消費者として主体的かつ適切に行動できるよう知識を得る機会を提供した。</li> <li>○他団体とセミナー等の実施で協力することにより、消費生活に関する啓発の機会を広げた。</li> <li>○東京都金融広報委員会と連携した消費生活講座を開催し、消費者被害の実例とトラブルから自分を守るための工夫や心構えについてわかりやすく解説することで、都民に金融や消費生活に関する知識を持つことがトラブル防止に重要であることを伝えた。</li> </ul>	生活文化スポーツ局

(改定前計画 計画期間：平成30年度～令和4年度)

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
4	1	11	区市町村における消費者教育推進の支援	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○消費生活に関する情報の提供及び共有を目的として「東京都・区市町村消費生活行政情報」を毎月発行</li> <li>○消費生活講座を企画する際に参考となるよう、各区市町村の消費生活講座開催状況をとりまとめて提供</li> <li>○区市町村が実施する消費生活展等に向けたパネルの貸出やイベント集客のための広報協力（パネル貸出24件）</li> <li>○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（11回、1,569人）</li> <li>○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する知識習得の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込のあった受講生を受け入れ（6区市町37人）</li> <li>○独自に出前講座を実施している区市町村においてテーマ、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実施を支援（13回、278人）</li> <li>○多摩地域の市町村と「共催講座」を開催することを通じ、テーマ設定や講師の選定などに係るノウハウを提供し、多摩地域における消費者教育の推進を支援（20回、387人）</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○行政情報の発行や講座情報の提供、職員研修の実施を通じて都・区市町村相互の連携を深め、東京都の消費生活行政の質の維持・向上を図った。</li> <li>○自前の出前講座を実施している区市町村からの東京都消費者啓発員(コンシューマー・エイド)の派遣依頼は、一般的な悪質商法被害防止のほか、スマホのトラブル防止や終活、事故防止（ヒヤリハット）等の個別テーマや実験を伴う講座も多く、講座実施を通じて区市町村に講座内容へのアドバイスや運営ノウハウを提供した。</li> <li>○共催講座では経費の一部負担に留まらず、エシカル消費、キャッシュレス、老後資金等、様々なテーマに係る企画内容や講師選定についても助言し、きめ細かく支援した。</li> <li>○消費者問題マスター講座に「区市町村優先枠」を設け、地域包括支援センター職員や地域で消費者啓発活動に携わる方などに消費者問題に関する知識等を付与することにより、消費者教育・啓発活動の支援を行った。</li> </ul>	生活文化スポーツ局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
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	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○消費者教育庁内連絡会議等を活用して教育庁、私学部と情報共有。</li> <li>○国の動向について随時各区市町村へ情報提供を行った。</li> </ul> <p>【過去5年間の成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○区市町村との情報交換・連絡会議の場において、成年年齢引下げ対応などに関する消費生活対策審議会での審議内容の報告や、東京都教育委員会での推進状況等について情報提供を行うなど、区市町村における消費者教育の推進・支援を行った。</li> <li>○区市町村の消費者行政担当職員が集まる会議等で、随時情報提供を実施した。</li> <li>○令和元年度に区市町村の消費者教育に関する取組状況調査を実施、区市町村のニーズが把握できた。</li> <li>○令和2年度に消費者教育推進庁内連絡会議を設置したことで教育部門とより連携しやすくなったことから、区市町村における消費者教育推進支援の環境が整備された。</li> <li>○教育庁指導部が主催する区市町村教育委員会指導事務担当職員向けの説明会において、関係省庁連絡会議の設置をはじめとした国での動きや、令和元年度に区市町村消費生活部門に対して実施した調査結果等を説明した上で、区市町村における教育委員会と消費生活部門の連携について依頼を行った。(企画調整課長名で区市町村教育委員会指導事務主管課長あてに依頼文発出) また、この対応について区市町村消費生活部門に通知した。</li> </ul>	生活文化スポーツ局
4	1	13	地域における消費者教育の担い手の育成	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○地域や職場などで消費者教育等の推進に中心的な役割を果たすことができる人材の育成を図るため、消費者問題マスター講座を実施(ライブ配信、録画配信及び録画上映。各13回。延べ受講者数1,126人)</li> <li>・「消費者市民としての役割・消費者団体の活動」をテーマに、消費者市民社会の考え方とともに消費者団体の活動について学ぶ講座を設定</li> <li>・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する知識習得の機会を提供するため、「区市町村優先枠」を設け、区市町村を通じて申込のあった受講生を受け入れた(6区市町37人)。</li> <li>・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進(4区市7人)</li> <li>・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、受講者に提供</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○消費者問題マスター講座の修了者を対象に、地域や職場等における消費者教育や見守り活動などの活動状況について受講後に調査をしたところ、「活動した」という回答が8～9割となっており、地域における消費者教育の担い手育成につながった。</li> <li>○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ほか、希望する区市町村に対して、地域での活動に意欲のある受講者の情報を提供するなどにより、地域における消費者教育の推進を支援した。</li> </ul>	生活文化スポーツ局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
4	1	14	消費者教育用教材の作成	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○高校生向けのWeb版消費者教育読本「知っているようで知らない!? インターネット通販の基礎知識」を作成。本教材を授業で活用できるよう、併せて解説書、授業展開例、ワークシート等も作成</li> <li>○一般（特に高齢者）向けのDVD教材「キャッシュレス決済のお品書き かしこく選んで買い物上手」を制作。解説リーフレットも作成</li> <li>○教員講座において、教材の活用方法等を解説する講座を実施して活用を働きかけ</li> <li>○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</li> <li>○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」「美容に関するトラブル」「定期購入に関するトラブル」について、4コマ漫画で代表的な手口を示し、各商法等の解説と被害を未然に防ぐためのアドバイス、クーリング・オフの説明、いざというときの相談先をまとめたリーフレットを作成・配布（1月～）</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○児童・生徒が消費者としての意識を持ち、社会の中で主体的に判断し行動できる力を身につけるための教材として、毎年度、WEB版消費者教育読本と消費者教育DVDの作成や改訂等を行い、活用を働きかけた。</li> <li>○令和元年度に都内の高等学校を対象に実施した消費者教育教材等に関する活用状況調査では、都立で約5割、私立等で約3割の学校が東京都の教材を活用していることを確認した。</li> <li>○消費者読本「飯田橋4コマ劇場」や若者向け啓発リーフレットを作成し、学校等を通じて生徒に配布することで、消費者被害の未然防止・拡大防止に向けた啓発を実施した。</li> </ul>	生活文化スポーツ局
4	1	15	消費者団体等の活動支援	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○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等を貸出                         <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活総合センター（飯田橋）787回、多摩消費生活センター（立川）599回</li> <li>・新型コロナウイルスの感染拡大状況に合わせて、感染防止策を徹底</li> <li>・施設のWi-Fi環境を充実させ、オンライン学習も可能とした。</li> </ul> </li> <li>○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（1回）</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○消費者団体やグループの自主的な学習や情報発信を支援した。</li> <li>○消費者団体と連携して講座を開催することにより、消費者団体の情報・ノウハウを活用した効果的な内容を提供した。</li> </ul>	生活文化スポーツ局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
4	1	16	消費生活に関する 図書資料室等の運 営	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○消費生活総合センター（飯田橋） 蔵書数：図書資料20,839冊、雑誌5,056冊、DVD等1,133本 貸出数：図書資料1,354冊、DVD等262本 図書資料室の利用者数39,374人</li> <li>○多摩消費生活センター（立川） 蔵書数：図書資料7,954冊、雑誌400冊、DVD等566本 貸出数：図書資料139冊、DVD等15本 図書の貸出人数78人</li> <li>○消費生活総合センター展示コーナーにおける商品テスト物等を活用した情報提供</li> <li>○新型コロナウイルス感染症の状況や国・都の方針を踏まえ、利用者が不安なく施設を利用できるよう、感染症対策を徹底</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○都民に対し、消費生活に関する情報を、随時・的確に提供した。利用者からは、「他の図書館にはない、消費生活関連の専門的な図書資料が充実している。」「社会的に話題になっているテーマに係る資料が幅広く揃っており便利である。」等の意見が寄せられている。</li> </ul>	生活文化ス ポーツ局

(改定前計画 計画期間：平成30年度～令和4年度)

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画 5年間の取組状況及び成果	局
4	1	17	消費者団体との協働事業	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>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。オンライン開催の手法も取り入れながら、ウィズコロナの新しい日常において効果的な内容とすることを目指した。</p> <p>テーマ「持続可能なやさしい未来へ」（参加消費者団体22団体）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○WEB交流フェスタ 東京都消費者月間実行委員会ホームページ「くらしフェスタ東京」内に特設サイトを開設し、くらし、環境、消費者被害防止、食、安全対策などを情報提供（ページビュー数：27,068回 訪問数：17,089回）</li> <li>○メインシンポジウム（オンライン講演会） オンライン講演会「もうけ話がトラブルに？～みんなで知って防ごう消費者トラブル～」（3部構成、視聴数延べ501回）</li> <li>○地域会場 2会場（多摩会場102人、八王子会場59人）（会場及びオンライン配信。参加者計161人）</li> <li>○くらしフェスタ東京 食と農セミナー オンライン講演会・交流会「持続可能な「食」と「農」とは～「食べる」から考える私たちの未来～」（参加者81名）</li> <li>○エコプログラム（オンライン講演会） オンライン講演会「東京を知ろう！～エコツーリズムでつなぐ自然と文化～」（3部構成、視聴数延べ386回）</li> <li>○協賛事業 68件</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <p>事業実施に当たっては、より多くの都民の参加が得られるよう、エシカル消費やSDGsなど消費者を取り巻く最新の消費者問題など時代に適合したテーマを取り上げたほか、オンライン配信等の手段も活用することで確実な情報発信に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○メインシンポジウムは、例年8割超の参加者から好評を得た。</li> <li>○交流フェスタでは、会場参加型のイベントに加え、オンライン手法も交えながら、都民の消費者としての自覚を促す機会を確保した。</li> <li>○その他のツアーやセミナーについても、参加者から新たな知識習得のきっかけとなったことに満足する声が寄せられた。</li> </ul>	生活文化スポーツ局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
4	1	18	計量に関する周知活動と教育の推進	<p>○情報発信</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年11月1日の計量記念日行事として実施している「都民計量のひろば」について、イベント形式での開催を自粛して特設webページで「web版都民計量のひろば2022」を実施した（10月16日から12月15日までの2か月間）。</li> <li>・関係機関や区市町村が主催の「消費生活展」等のイベントの一部が中止となったため、11会場のみ参加となったが、次年度以降の準備として、新しい展示パネルの作成や新たな参加方法についての検討を行った。</li> <li>・HP上に公開している消費者向けの各種普及啓発資料について、時点修正を含めた改定を適宜行い、計量に関する情報提供に努め、計量制度の啓発を行った。</li> </ul> <p>○消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活調査員による、食料品の計量調査を実施し、消費者の商品量目に関する意識の向上とともに調査データの有効活用を図った。</li> <li>・計量展示室では、夏休み期間(8月)と計量強調月間(11月)に特別企画を実施してきたが、今年は開催を自粛し、HP上での資料公開などの方法で実施した。</li> <li>・都内公立小学校に出向いて実施する児童向けの出前計量教室については、16教室開催した。</li> <li>・夏休み期間に3日間、はかりの工作と所内見学を行う「親子はかり教室」を開催した。また、HP上に「web版親子はかり教室2022」を夏休み期間に2か月間公開した。</li> <li>・小学校教員向け講座の「ジュニア計量学校」を実現するため、関係団体と協定を結び、計量に関する教材や模擬授業の実施など、具体化への検討を進めた。</li> </ul> <p>【5年間の主な実績】</p> <p>長年継続している情報発信・消費者教育の事業については、各事業の際に実施しているアンケート結果などからも一定の効果が出ていると考えている。</p> <p>過去4年では、これらの通常取り組みに加え、広く情報を発信するために、HP上のコンテンツの充実に加え、様々なメディアによる情報発信を行った。主なものは次のとおり。①「web版親子はかり教室」のweb公開（R02～）・②「web版都民計量のひろば」のweb公開（R02～）、③東京動画「計量検定所ってなに？知られざる計量の世界」公開（H30）、④web版国民生活「探検計量の世界」連載（H31）、⑤読売新聞夕刊「ミュージアムへ行こう」に計量展示室紹介記事掲載（R02）、⑥取材協力：NHK「News9」「又吉直樹のヘウレイカ」（H31）・NTV「笑ってこらえて」・テレ東「所さんのそこんトコロ」(R02)・NHK「サラムシ」(R04)ほか。</p>	生活文化スポーツ局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
4	1	19	青少年のインターネット利用に係る被害等防止啓発講座	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>体育館で講師と生徒がソーシャルディスタンスを保ちつつ講義を行ったり、別室の講師がモニターを通じて教室の生徒への講義を行うなど、新型コロナウイルス感染症対策を講じた上でファミレルール講座を開催した。令和5年3月末時点で、ファミレルール講座の開催数は759回、参加者111,079人と、新型コロナウイルス発生以前の状況と同水準となっている。</p> <p>【5年間の成果】</p> <p>○ファミレルール（開催数、参加者）</p> <p>令和4年度 759回 111,079人                      令和3年度 693回 97,232人                      令和2年度 649回 63,934人                      令和元年度 592回 111,129人                      平成30年度 599回 103,802人</p>	生活文化スポーツ局
4	1	20	児童等に対する防火防災教育	<p>○教育機関等と連携して、幼児期から社会人に至るまでの段階に応じた総合防災教育を推進し、新型コロナウイルス感染症拡大防止に最大限配慮しながら、消防職員や消防団員等が学校などに出向いて防災教育を実施した。</p> <p>○総合防災教育において、小学生期、中学生期、高校生期の段階に適する防災ノートなどの防災教育教材等を活用しながら、日常生活における危険予測及び危機回避能力を高めるための教育を行った。</p> <p>また、地域の実情に応じて、タブレット端末、ビデオ会議システム、校内放送設備等を活用し、消防職員等と児童及び生徒が対面しない形で行うリモート型の総合防災教育を実施した。</p> <p>○総合防災教育実施件数</p> <p>令和4年度 2,540校のうち、1,575校（62.0%）で実施。約57万人                      令和3年度 2,540校のうち、1,326校（52.2%）で実施。約42万人                      令和2年度 2,539校のうち、886校（23.6%）で実施。約22万人                      令和元年度 2,537校のうち、2,166校（85.4%）で実施。約85万人                      平成30年度 2,535校のうち、2,256校（89.0%）で実施。約97万人</p>	東京消防庁
4	1	21	食育推進活動支援のための情報提供	<p>卸売市場は、生鮮食料品等を円滑かつ、安定的に供給するための基幹的インフラであり、豊富に蓄積されてきた食に関するノウハウ等を、下記の機会を通じて提供した。</p> <p>①生鮮食料品等の流通事業や商品知識の情報提供、食材の調理法や食文化の講演を内容とした料理講習会や市場見学会等を実施した。</p> <p>②市場施設を一般開放し、食育・花育に関するイベント等による市場のPRを内容とした市場まつりを、市場業界と連携して開催した。</p> <p>③豊洲市場では、等身大マグロパネルや青果初市の縁起物である宝船のレプリカ、いつでもマグロや活魚等のせりの様子を楽しめるQRコード等を設置し、展示物の充実を図った。加えて、その場にいなくても豊洲市場を体感できるVR動画やプロの料理人によるオンライン料理教室の配信等を行った。</p>	中央卸売市場

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
4	2	1	エシカル(倫理的)消費の理解の促進	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>○幼少期から理念に親しみ、エシカル消費をスタンダードと思う世代を育てるため、主に幼児とその保護者をターゲットとしたデジタル絵本を作成。人気イラストレーターによるイラスト、インフルエンサーによるナレーションを入れ、絵本の概要をまとめたショートムービーを作成し、SNSやオンラインイベントにより普及啓発を行った。</p> <p>○幅広いエシカル消費について、全般にわたり説明できる講師が少ない実情を踏まえ、エシカル消費講座のカリキュラム、レジュメ、講師用解説書を作成し、それらを使ったモデル出前講座を区市町村向けに実施した。モデル講座を行った区市町村の意見等を踏まえ、ブラッシュアップしたカリキュラム等を4年度当初区市町村に提供し、今後は自ら講座を開催できるよう支援を行った。</p> <p>○消費者月間事業「WEB交流フェスタ」特設サイト上にエシカル消費の特設ページを設け、エシカル消費についての説明、エシカルデジタル絵本の紹介、エシカル素材を使ったワークショップ(参加20組)を開催し、普及啓発を行った。</p> <p>○東京くらしWEB上の紹介ページ、SNSなど様々なツールを活用するほか、各局・区市町村・民間団体と連携した取組を推進</p> <p>○エシカル消費をテーマにした消費生活講座を実施</p> <p>○行政と民間企業等が共にムーブメントを作っていくネットワークである「TOKYOエシカル」を立ち上げた。そのプラットフォームにおける実績は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・160のパートナー企業・団体が参画</li> <li>・専用サイトではエシカル消費の実践につながる情報を発信</li> <li>・パートナー企業・団体との協働事業を2月に実施</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <p>○シンボルマークの作成、普及啓発動画の作成・放映、大学生、若年ファミリー層、幼児とその保護者と毎年度ターゲットを絞って普及啓発を実施してきた。</p> <p>○消費者月間事業の交流フェスタでのブース展示、特設サイトによる普及啓発</p> <p>○上記の様々な普及啓発に取り組んだ結果、エシカル消費の認知度の向上に繋がった。                      (エシカル消費の認知度 6.1%(平成28年度) → 15.2%(令和2年度) 9.1ポイント増加「若者の消費者被害に関する調査」令和3年2月公表)</p>	生活文化スポーツ局
4	2	2	食品ロス・食品廃棄物対策	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>令和2年度に策定した「東京都食品ロス削減推進計画」に基づき、フードテックを活用した食のアップサイクル促進事業等を実施した。</p> <p>【5年間の成果】</p> <p>東京都食品ロス削減パートナーシップ会議において「賞味期限前食品の廃棄ゼロ行動宣言」を採択し、食品製造事業や食品小売・卸売事業者、消費者など各主体が食品ロス削減に向けて強化すべき取組を共有した。</p>	環境局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
4	2	3	レジ袋対策	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>レジ袋をはじめとする使い捨てプラスチックの削減に向け、先進的な取り組みを行う事業者の事例を示した動画の制作を行うなど、広く普及啓発を行った。</p> <p>【5年間の成果】</p> <p>使い捨てプラスチックの削減に向けて、普及啓発を行い意識醸成を図ることにより、ひとり一人の行動変容に向けたきっかけとなった。</p>	環境局
4	2	4	「ふくしま⇔東京キャンペーン」の展開と被災3県の県産品の消費拡大	<p>○「ふくしま⇔東京キャンペーン」として、都内で実施する福島県主催イベントの周知、都内施設における福島県制作動画の放映を実施</p> <p>○「東北3県（岩手・宮城・福島）ふるさと市」(R3までは「福島産直市）」を実施</p> <p>H30大門駅 6/28～29及び10/18～19（売上金合計4,202千円）</p> <p>H31大門駅 6/19～20及び10/2～3（売上金合計4,796千円）</p> <p>R2 実績なし</p> <p>R3 実績なし</p> <p>R4 銀座駅 7/8～14及び11/12～17（売上金合計3,688千円）</p> <p>※物販の他、7月VR体験企画（7日間：合計体験者数87名）、11月DX体験企画（2日間：合計体験者数97名）を会場内で実施。</p>	総務局
4	2	5	福祉・トライアルショップの展開	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>○自主製品販売ショップ「KURUMIRU」3店舗及びネット通販（R4.9～）の安定運営</p> <p>○自主製品の魅力を最大限に引き出すための企画（通年を通じて、季節・アイテム別、開店6周年のフェアを開催）等を通じた商品開発・価値向上</p> <p>○店舗への出店基準（表示義務等）に関する助言や著作権等権利に関する助言</p> <p>○販売レポートや説明会（実績：出品事業所向けR5.2 1回／新規事業所向けR5.3 1回）等による出品事業所全体の底上げ</p> <p>○各種イベントへ店舗として出店（実績：R4.8、R5.1、R5.1/計3回）、ギフトショー出展（R4.9）及びノベルティ受注等（受注：2団体、買取：1団体）</p> <p>【5年間の成果】</p> <p>○検品等を通じた製作へのアドバイスにより、商品の品質が向上</p> <p>○商品の企画・開発等へのサポートにより製品自体の価値や魅力が向上</p> <p>○本ショップでの製品購入が障害者支援につながることなど「KURUMIRU」への消費者の理解が進み、全体売上は新型コロナウイルス感染症流行前に比べ減少しているものの、回復傾向にあり、お客様が着実に定着（常連化）</p> <p>○KURUMIRU以外の販路が前年度より増えた事業所が全体の約25%（R4.5出品事業所調査）と、自主製品の認知が向上</p>	福祉保健局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
4	2	6	身近な生活環境でのVOC（揮発性有機化合物）対策	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○2018年（平成30年）3月に作成した「身近な低VOC製品の選び方ガイドブック」については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点からイベント等の実施や参加を控えたため、窓口での配布を中心に行った。</li> <li>○低VOC製品に関する一般都民向けのセミナーを動画配信で実施した。</li> <li>○新宿駅西口の大型ビジョンなどのデジタルサイネージにより、夏季のVOC削減について周知した。</li> <li>○葛飾区、中野区主催の環境イベントへの出展・都政ギャラリーへの展示・エコプロダクツ展への出展等を通じて、パネル展示、環境配慮商品の紹介、アンケートの実施等によりVOCの説明と対策の必要性について周知した。</li> <li>○教育庁主催の、都立公立幼・小・中学校で環境教育を指導する教員を対象のフォーラムに参加しパネル展示・ガイドブックの配布を行った。</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○一般消費者においては、VOCという用語に馴染みがない方が多いことから、ホームページやガイドブック等での周知を通して、身近な生活環境でのVOCについて認識する機会を提供した。</li> <li>○ホームページにより一般消費者が、低VOC製品を選ぶ際の指標を提供した。</li> </ul>	環境局
4	2	7	生物多様性の普及啓発	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○民間との連携による環境学習の推進 都とセブン-イレブン記念財団と協働で自然環境保全・環境体験学習事業を実施。森林整備、クラフト体験などを実施しており、参加人数は4,472名（2023年3月末時点）。</li> <li>○生態系に配慮した緑化の推進 「江戸のみどり登録緑地」新規登録1件。江戸のみどり登録緑地制度紹介パンフレットの製作。新型コロナ対策も踏まえ、例年開催してきた生態系に配慮した緑化のための講習会に代わり、最新知見の習得及び江戸のみどり登録緑地登録者同士による情報共有を行う江戸のみどり連絡協議会を実施。</li> <li>○花と緑の東京募金 都や民間団体主催のイベントにて「花と緑の東京募金」に関するパンフレットや普及啓発グッズを配布（7件）。</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <p>都民が参加できる環境学習、生態系に配慮した緑化のための講習会等の実施により、生物多様性に関する普及啓発が図られている。</p>	環境局

(改定前計画 計画期間：平成30年度～令和4年度)

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画 5年間の取組状況及び成果	局
4	2	8	環境学習の推進	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○都民が環境問題への理解を深め、環境に配慮した自発的な行動を取れるよう、都民向けのテーマ別環境学習講座をオンラインで4回実施した。</li> <li>○環境学習の多様な手法について提示するとともに、環境教育のリーダー的人材を養成するための、環境教育に関する小学校教員向け研修会を対面及びオンラインで5回実施した。</li> <li>○環境に対する理解向上に向けて、環境学習動画として2テーマ制作し配信した。</li> <li>○都民の方々が環境に親しみながら学ぶことができる特設ホームページを運営。適宜、コンテンツを更新・充実させた。</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○公益財団法人東京都環境公社と連携した環境学習事業（小学校教員向け環境教育研修会、都民向けテーマ別環境学習講座等）の実施により、環境問題への理解が深まり、社会のあらゆる場面における自主的な環境配慮行動の促進が図られた。</li> </ul>	環境局
4	2	9	環境問題に配慮する消費者行動促進支援	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>都庁各組織によるグリーン購入の推進に向け、説明資料の配付やHP上の情報発信により、一層の周知を図った。</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>グリーン購入の推進により環境配慮型市場への移行を図ることで、消費者がこれまで以上に環境配慮型製品を購入することが可能となる。</li> </ul>	環境局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
4	2	10	新たな環境施策を推進するための広報展開	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○インターネット（SNS等）の活用                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページを活用し、最新の情報発信を積極的に行うとともに、Twitter（約1100件投稿）やFacebook（約810件投稿）、各種動画、デジタルメディアプレスリリース、デジタルサイネージ、インターネット広告等を活用した広報展開も実施</li> <li>・各事業のTwitterアカウントを環境局アカウントに再編し、「東京都 環境・自然」アカウントに名称変更</li> <li>・「HTT &lt;電力をHへらす・Tつくる・Tためる&gt;を進めよう」「キッズページ」ページなどHP内のページ改修を実施</li> <li>・機械翻訳によるホームページの多言語化対応を実施</li> <li>・GoogleAnalytics有償版を活用し、さらに詳細なアクセス分析を実施</li> </ul> </li> <li>○HTT &lt;電力をHへらす・Tつくる・Tためる&gt;取組の推進                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・特設サイトを開設し、電力の安定確保を図るための、「電力をHへらす・Tつくる・Tためる」取組を発信するとともに、でんき予報「東京エリア使用率」にて電力の逼迫情報をリアルタイムに発信</li> </ul> </li> <li>○印刷物等の活用                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・「広報東京都」に環境施策に関する解説記事や特集記事を適宜掲載。オンラインイベント等の告知記事を開催時期に合わせて掲載</li> <li>・23区の小学校で配布しているエコチル（こども環境情報紙）にイベント情報などを掲載</li> </ul> </li> <li>○パブリシティの活用                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・報道機関へ積極的にプレス発表を実施（約280件）</li> </ul> </li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <p>多様な媒体を活用し情報発信することで、都の環境施策がより多くの方の目に触れやすくなり、制度の利用やオンライン出展イベント等への参加など、一層の理解や行動変容に繋がっている。</p>	環境局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
4	2	11	3Rの普及推進	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>○3R普及促進事業： 公共スペース（JR京浜東北線・根岸線、横浜線及び中央総武線各駅停車の車内窓上）へのポスター掲示を行った。</p> <p>○「チャレンジ省資源宣言」： 協力事業者と連携したPRキャンペーンをはじめとする普及啓発活動を行い、事業者の取組を効果的に発信するとともに、キャンペーン実施時のアンケート結果を分析し、消費者の意識を事業者に伝達することで事業者の取組を支援した。</p> <p>【5年間の成果】</p> <p>○3R普及促進事業 動画をの放映などにより、幅広い世代の住民等にわかりやすく食品廃棄物削減の必要性や具体的な取組方法を周知した。</p> <p>○チャレンジ省資源宣言 容器包装や使い捨てプラスチック、食品ロスの削減に向けた事業者の取組の認知度向上及び域内住民の意識の向上を図った。</p>	環境局
4	2	12	家庭の省エネ・節電促進	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>○家庭の省エネ行動を促すため、省エネ家電の導入に向けた取組を進めている。</p> <p>○令和元年度から引き続き、家庭の省エネ行動を促すため、より省エネ性能の高いエアコン、冷蔵庫若しくは給湯器又はLED照明器具に買い替えた都民に対し、東京ゼロエミポイントを付与し、ポイント数に応じた商品券等を交付するとともに省エネアドバイスを行う「家庭のゼロエミッション行動推進事業」を実施している。令和4年7月には東京ゼロエミポイントの対象機器や製品を拡充した。</p> <p>【5年間の成果】</p> <p>省エネアドバイス等を通じて、省エネ・節電対策の手法や経済的メリット等を情報提供することにより、消費者自らの判断による省エネ行動が促進された。</p>	環境局
4	2	13	次世代自動車等の普及	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>○都内に事業所等を有する法人又は個人に対して、電気自動車、プラグインハイブリッド自動車、燃料電池自動車・バス、電動バイク等の購入補助を実施した。</p> <p>○また、タクシー事業者等を対象に、電気自動車、プラグインハイブリッド自動車のタクシー車両及び環境性能の高いユニバーサルデザインのタクシー車両の導入費用の補助を行った。</p> <p>【5年間の成果】</p> <p>補助事業等を通じて、CO<sub>2</sub>やNO<sub>x</sub>等の削減などの環境面のメリットや、税制優遇・燃費改善などの経済的メリットなど、ZEV（ゼロエミッションビークル）等の有用性を消費者が理解し、環境により良い車の導入を促進した。</p>	環境局・ 産業労働局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
4	2	14	エコドライブ推進のための普及啓発	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>○九都県市の連携によりエコドライブ講習会の実施を予定していたが、新型コロナウイルスの影響により中止した。</p> <p>○事業者等がエコドライブに取り組み環境を整備するために、研修等で活用できる教材を配布した。</p> <p>【5年間の成果】</p> <p>これまでの九都県市エコドライブ講習会参加者の運転結果では、平均燃費が2割程度改善された。また、アンケートにおいて、参加者の多くは、エコドライブが燃費改善・事故防止に有効であることや、経済的であることを実感し、継続的にエコドライブを実践したいと回答している。</p>	環境局
4	2	15	環境にやさしい交通施策の推進	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>○墨田区の自転車シェアリング事業について、「広域相互利用」(※)への参加に向けて支援した。</p> <p>※広域利用可能な自転車シェアリングの実施区市(R5年4月1日現在)</p> <p>ドコモバイクシェア：江東区、千代田区、港区、中央区、新宿区、文京区、大田区、渋谷区、品川区、目黒区、中野区、杉並区、練馬区及び墨田区</p> <p>ハローサイクリング：北区、府中市、台東区、国分寺市、稲城市、荒川区、板橋区、墨田区、足立区、調布市、小平市、国立市、世田谷区、江戸川区、八王子市、福生市、町田市、杉並区、練馬区、立川市、三鷹市、葛飾区、武蔵村山市、狛江市、多摩市、千代田区、文京区</p> <p>○自転車シェアリングの普及促進に向け、庁内関係部局や関係自治体等との連絡調整・情報共有を実施するとともに、サイクルポートの拡充や補助金の交付等、各区市の円滑な事業実施に向けて支援を行った。</p> <p>【5年間の成果】</p> <p>自転車シェアリング実施自治体の増加(令和元年度以降21区市増)やサイクルポートの拡充等により、自転車シェアリングの普及促進・利便性向上を図った。</p>	環境局
4	2	16	家庭におけるエネルギー利用の高度化促進	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>○省エネ性に優れ、災害にも強く健康にも資する断熱・太陽光住宅の普及拡大を促進するため、高断熱窓・ドアへの改修や、蓄電池及びV2Hの設置に対して補助を行うとともに、併せて太陽光発電設備を設置する場合に上乗せして補助を行う「災害にも強く健康にも資する断熱・太陽光住宅普及拡大事業」を開始した。</p> <p>【5年間の成果】</p> <p>家庭におけるエネルギー利用の高度化が図られることで、エネルギー消費量の削減や非常時の防災力向上が図られる。</p>	環境局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
4	2	17	太陽エネルギーの導入拡大	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○都内の建物の屋根ごとの太陽光発電等の導入ポテンシャルを表示する東京ソーラー屋根台帳を活用し、太陽光発電や太陽熱利用システムの設置への動機付けを図った。</li> <li>○都内での太陽光普及促進を図るため、セミナーを実施。</li> <li>○住宅所有者の初期費用の負担なしで太陽光発電設備を設置するサービス（リースなど）を行う事業者に対し助成を行う、「住宅用太陽光発電初期費用ゼロ促進事業」を実施した（事業者への助成金はサービス利用料の低減等を通じ、住宅所有者へ還元）。</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <p>住宅への太陽エネルギー利用機器の導入が大幅に進んだほか、家庭における太陽エネルギーの利用に関する理解が促進された。</p>	環境局
5	1	1	高度専門的な消費生活相談	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○10の専門分野グループによる効率的・効果的な相談処理 令和4年度相談受付件数：25,627件（速報値、前年度比約4.4%増）</li> <li>○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</li> <li>○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（計29回）</li> <li>○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</li> <li>○聴覚障害者向けに電子メール相談及びタブレット端末を活用し、手話通訳を介した相談</li> <li>○事業者団体や関係行政機関等に対し、消費者被害防止に向けた協力や必要な取組について要望</li> <li>○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</li> <li>○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（高齢者：106件、若者：33件）</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <p>○相談内容が高度・複雑化した中で、消費生活相談アドバイザーや消費生活相談カウンセラーの活用及び高度専門研修等の実施により相談対応能力向上を図り、的確な相談処理に努めた。また、聴覚障害者向けのメール相談、ICTを活用した手話通訳及び通訳を介した三者間通話による外国語相談を実施するなど、相談対応の充実を図ることで消費者の被害救済・未然防止に努めている。</p>	生活文化スポーツ局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
5	1	2	相談テストの実施及び技術情報の提供	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○都センター及び区市の相談員に対し、相談解決のための事故原因究明テストや、商品等に関連する技術情報を提供</li> <li>○ネット通販で購入した家電製品等で事故が多く起きていることから、相談員を通じて国内の安全基準について情報提供を実施</li> <li>○実務経験豊富な繊維分野の専門員を迎え、クリーニングトラブルに関するテストを実施（年間7件）</li> <li>○実験実習講座は感染対策を考慮しつつ、講師によるデモ実験や、個別で行う実験など感染対策に配慮して実施（年間11テーマ実施）</li> <li>○ネット通販で購入した家電製品で製品事故が起きていることから、相談事例を基に都民に対する注意喚起を実施</li> <li>○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い、連携の強化を図った。</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○相談員に対して事故原因究明のテスト結果や技術情報を提供し、的確な相談処理につなげた。</li> <li>○健康食品や家電製品の危害相談など、拡大被害につながるおそれのある事案等について、関係機関に情報提供し、被害防止を図った。</li> <li>○実験実習講座や消費者注意情報を通じて、商品・サービスによる危害危険防止に関する正しい情報を都民に提供した。</li> </ul>	生活文化スポーツ局
5	1	3	不動産取引に関するトラブルの解決・防止のための相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>○不動産取引に関する相談 <ul style="list-style-type: none"> <li>・都民等の啓発及びトラブルの解決・防止のために、電話及び窓口での相談業務を行っている。</li> </ul> </li> </ul> <p>【不動産取引に関する相談件数（令和4年度実績）】</p> <p>〔来庁相談〕 相談窓口 249件 特別相談室 826件</p> <p>〔一般電話相談〕 売買 4,118件 賃貸 15,265件</p> <p>〔業者電話相談〕 12,397件</p>	住宅政策本部
5	1	4	青少年のインターネットや携帯電話等によるトラブルに関する相談	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>福祉保健局、教育庁、若年支援課と共同でLINE相談を運営し、連携を図りながら青少年や保護者等からの相談に適切に対応した。</p> <p>令和5年3月末時点で、こたエールの相談件数は1,660件となっている。</p> <p>また、関係機関と相互に情報を共有する情報連絡会を2回開催した。</p> <p>【5年間の成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○こたエール（相談件数） <ul style="list-style-type: none"> <li>令和4年度 1,660件</li> <li>令和3年度 2,136件</li> <li>令和2年度 2,822件</li> <li>令和元年度 1,746件</li> <li>平成30年度 1,757件</li> </ul> </li> </ul>	生活文化スポーツ局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
5	1	5	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>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○相談受理者に対する専門課員を招いた講習を実施することにより、相談係員の対応力の強化を図った。</li> <li>○本部として、警察署で扱った相談内容を確認し、具体的に指導・助言を行うと共に、適正に相談事案が処理できるように署の質疑に対応し、組織全体で被害の未然防止・拡大防止を図るため、関係機関窓口や迅速な手続き等の教示を行った。</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <p>実務能力の向上や適正な引継ぎ窓口を明確にする等の相談受理環境を強化し、関係機関・部署との連携を図るとともに、相談窓口に寄せられる相談に対して、情勢を踏まえた具体的な指導・助言を行った。</p>	警視庁
5	1	6	区市町村消費生活相談窓口の支援	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○消費生活相談アドバイザー12名を活用（アドバイザー会議、相談コーナー等 延べ149回）</li> <li>○消費生活相談アドバイザー及び相談員を派遣（多摩市町村支援）                         <ul style="list-style-type: none"> <li>・三鷹市、目黒区、東大和市の相談員を各1～2名を受入れ研修を実施（延べ18日間）</li> </ul> </li> <li>○消費生活相談カウンセラー2名を活用（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53回）</li> <li>○区市町村消費生活行政担当職員等との情報連絡会（24回）                         <ul style="list-style-type: none"> <li>※新型コロナウイルスの感染症拡大防止のため、対面とオンライン同時開催</li> </ul> </li> <li>○「相談実務メモ」の発行（82件）</li> <li>○区市町村からの相談処理に関する照会・回答（122件）</li> <li>○「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）</li> <li>○PIO-NETシステムの運用支援を実施</li> <li>○消費生活相談支援サイトの運用 47区市町で利用</li> <li>○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（11回、1,569人）。</li> </ul> <p>【5年間の成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○区市町村で対応する困難な相談案件の処理等に関し、消費生活相談アドバイザーの助言、「相談実務メモ」や消費生活相談支援サイトによる最新情報の提供、問合せへの回答等により積極的に支援を実施</li> <li>○多摩地区のブロック毎の相談員研修等に消費生活相談アドバイザーや相談員を派遣し助言等を行ったほか、消費生活相談カウンセラーを設置し助言を得る機会を確保するなど、相談業務の支援強化に努めた。</li> </ul>	生活文化スポーツ局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
5	1	7	東京都多重債務問題対策協議会の運営	<p>相談状況や国（金融庁）・金融業界の動向等を注視しながら、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進めた。</p> <p>①情報連絡部会：新任職員向け（9月、2月）、経験者向け（9月、2月）、それぞれ研修を実施。</p> <p>②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（2022年度実績：89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149件、3月158件）</p> <p>③生活再生部会：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（2022年度相談実績：1130件。前年度比120%）</p> <p>④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）を実施</p> <p>※相談部会と貸金業部会の合同開催を1回実施し、情報の共有に努めた。</p> <p>毎年度各部会が連携しながら着実に取組を進めてきており、多重債務者数の減少の一助となっていると思われる。</p>	生活文化スポーツ局・福祉保健局
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	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>○どの区市町村窓口へ行っても適切な対応が行われることを目指し、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、区市町村に情報提供等を実施</p> <p>○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）。一人でも多くの多重債務者の救済を図るため、都の広報媒体等を積極的に活用し広く都民に周知</p> <p>①9月5日、6日（2日間） 合計149件（うち都44件）</p> <p>②3月6日、7日（2日間） 合計158件（うち都49件）</p> <p>【5年間の成果】</p> <p>○東京都及び区市町村が、一人でも多くの多重債務者を救済することを目指して、都内の弁護士会及び司法書士会とともに、関係団体（日本司法支援センター、(財)日本クレジットカウンセリング協会、全国クレサラ・生活再生問題被害者連絡協議会、財務省関東財務局東京財務事務所、日本貸金業協会）の協力を得て特別相談を実施したことで、多重債務者救済の一助となった。</p> <p>○特別相談実施について都の広報媒体を積極的に活用し、多くの消費者へ事業周知を行った。</p>	生活文化スポーツ局
5	1	9	多重債務者の生活再生に向けた支援	<p>東京都生活再生相談窓口での相談体制の充実を図り、多重債務者の生活再生を支援するため、以下の取組を行った。</p> <p>○多重債務者への生活相談及び必要な資金の貸付</p> <p>令和4年度の生活相談件数及び必要な資金の貸付件数は次の通り</p> <p>来所相談件数 1,130人（前年度比約1.2倍）</p> <p>貸付実施件数 24件（前年度比約1.4倍）</p> <p>○都民対応窓口職員等への研修の実施</p> <p>生活再生相談窓口相談員を講師に加えた「多重債務問題に関する研修」（経験者向け・新任向け 各2回）の実施を通じて、区市の相談窓口職員の多重債務問題への理解を深め、対応ノウハウの周知ができた。</p> <p>○広報活動の実施</p> <p>ヤミ金融被害防止キャンペーンや多重債務110番等を通じた東京都生活再生相談窓口の広報に加え、自殺対策関連のネットワークを活用して相談窓口情報を提供し、他機関と連携した広報活動を行った。</p>	福祉保健局

柱	方向性	施策No.	施策名	改定前計画5年間の取組状況及び成果	局
5	2	1	消費者被害救済委員会による紛争解決	<p>【令和4年度の主な取組状況】</p> <p>○委員会の処理状況は、前年度からの継続の2件に加え、新規付託2件で合計4件</p> <p>① 91号案件「SNSで知った「投資で稼げる」というオンラインサロンの契約に係る紛争」二部会(03.10.28付託 04.04.21報告)、部会4回実施、あっせん・調停不調</p> <p>② 92号案件「全身脱毛エステティックサービス契約に係る紛争」二部会(03.11.30付託 04.06.21報告)、部会5回実施、あっせん解決</p> <p>③ 93号案件「住宅の鍵開けサービス契約に係る紛争」二部会(04.10.18付託 05.03.30報告) 部会4回実施 あっせん解決</p> <p>④ 94号案件「パーソナルトレーニング契約の中途解約に係る紛争」一部会(04.11.29付託) 審議中</p> <p>○上記処理実績(4件)中、区市からの案件は2件。また、相談担当職員研修で、92号案件について部会委員から講義いただいた。</p> <p>【5年間の成果】</p> <p>各案件において付託及び報告の際には、それぞれプレス発表を行うとともに、東京都ホームページ及び「東京くらしWEB」への掲載により都民に周知を図るとともに注意喚起を実施。また平成30年度から、消費者被害救済委員会で審議した案件のうち1件を選択し、相談担当職員研修において、部会の委員にご講義いただいている。出席した相談員の反応も非常に良く、今後も実施していきたい。このことは、相談員のスキルアップにつながり、消費者トラブルの解決に役立つと考える。</p>	生活文化スポーツ局
5	2	2	特定適格消費者団体への支援	<p>○特定適格消費者団体が提訴した3事案について、被害回復裁判手続資金の貸付を平成30年度から継続して行っており、特定適格消費者団体による円滑な訴訟追行に寄与している。</p> <p>○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った。</p>	生活文化スポーツ局