

「東京都消費生活基本計画」
取組実績(2018年度)取組予定(2019年度) 調査票

生活文化局

政策2 不適正な取引行為等の排除と健全な市場の形成			
(1)不適正な取引行為等の排除			
【 番号 】		【施策名】	
2-1-1		悪質事業者に対する取締りの徹底	
【 施策の概要 】			
特定商取引法、消費者安全法及び東京都消費生活条例に基づき、不適正な取引行為を行う事業者について調査し、厳格な指導・処分等を行う。近年は意図的に法逃れを行う事業者が増えているため、早期に不適正な芽を発見し、より精度の高い法令適用を行うため、新たに情報管理班を設置し、迅速な端緒情報の収集、多角的な情報分析を行い、不適正な取引行為等の取締りを強化する。また、広域的な事案については、国や五都県(東京都・千葉県・埼玉県・神奈川県・静岡県)等で連携して指導・処分を行うとともに、法令を運用する現場の視点から、時機を逃さず、国への法令改正等の働きかけを行う。法のすき間事案等については、消費者安全法の受任による財産被害に係る報告徴収・立入調査権限を機動的に行使するなど、積極的な対応を図る。			
【 2018年度の取組状況 】			
① 立入調査13件(立入指導を含む)を実施 ② 行政処分等24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 ③ 主な処分等内容 ア 平成30年9月、在宅ワークを装いアフィリエイトのコンサルティング契約を勧誘する事業者業務停止命令(6か月)及び指示 イ平成30年9月、オーディション商法でレッスン契約を勧誘していた訪問販売業者に業務停止命令(6か月)及び指示、当該事業者の従業員に業務禁止命令 ウ 平成30年10月、毎月最低30万円のビットコイン収入と称してアプリを販売する通信販売事業者業務停止命令(3か月)及び指示 エ 平成30年12月、以前に面識があったかのように偽って消費者を訪問し金地金を販売していた事業者業務停止命令(15か月)及び指示、代表取締役等に業務禁止命令 ④「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」平成30年度実績:悪質事業者432件、不当表示74件) ⑤ 平成30年8月、国に対して、以下の内容の提案要求を実施 ・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			
【 「消費者の視点」から見た、取組による成果 】			
悪質事業者に対し、案件に応じた的確に処分したことにより、効果的な被害の拡大防止と消費者への周知につなげた。			
【 2019年度の取組予定 】			
①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、取締りを強化する。 ②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。 ③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手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行う。 ④「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。			
【 所管部署 】	局	部	課
	生活文化局	消費生活部	取引指導課

生活文化局

政策2 不適正な取引行為等の排除と健全な市場の形成			
(1) 不適正な取引行為等の排除			
【 番号 】	【 施策名 】		
2-1-2	不当表示に対する監視等の徹底		
【 施策の概要 】			
都民による商品・サービスの合理的な選択を確保するため、景品表示法（不当景品類及び不当表示防止法）に抵触する不当な表示について監視を強化し、表示の適正化を図る。インターネット上の広告については、スマートフォンの普及が進み、インターネット取引が拡大している状況を踏まえ、広告表示の監視を行い、不当表示については迅速かつ適正な指導を行う。また、五都県広告表示等適正化推進協議会（埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県及び静岡県）での合同調査及び合同指導を推進し、広域連携による監視をより一層強めていく。さらに、リニューアルする通報サイトにおいて、特定商取引法及び架空請求に関する通報に加え、景品表示法に関する情報の受付を新たに開始するとともに、消費生活センターから情報提供を受けるなど、より幅広く情報を収集し、不当表示の調査・指導等につなげていく。			
【 2018年度の実施状況 】			
1 インターネット広告の監視 ①調査期間 平成30年5月～平成31年2月 ②調査方法 キーワードを決めて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 ③指導結果の発表 平成30年7月30日「338事業者に対し、改善指導を行いました！」 (29年度調査分) 2 五都県広告表示等適正化推進協議会 ①テーマ 「頭蓋骨矯正により小顔になる効果を標ぼうする表示」 ②調査結果 2事業者に対し措置命令、3事業者に対し指導を実施した。 平成31年2月21日「小顔になる効果を標ぼうするサービスの提供事業者2社に 景品表示法に基づく措置命令」 3 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した。			
【 「消費者の視点」から見た、取組による成果 】			
事業者に対する継続的な監視と指導等を行い、その結果を分析し適宜公表している。消費者への情報提供や注意喚起が適切に行われることで表示の適正化が推進されるとともに消費者被害の防止に寄与した。			
【 2019年度の実施予定 】			
①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、調査する。 ②五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行う。 ③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行う。			
【 所管部署 】	局	部	課
	生活文化局	消費生活部	取引指導課

**「東京都消費生活基本計画」
取組実績(2018年度)取組予定(2019年度) 調査票**

生活文化局

政策2 不適正な取引行為等の排除と健全な市場の形成			
(1) 不適正な取引行為等の排除			
【 番号 】	【施策名】		
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		
【 施策の概要 】			
平成17年3月1日から架空請求対策事業を開始し、消費生活総合センターに「架空請求110番」を設置し都民が架空請求を受けた際に相談及び適切な助言が受けられるようにするとともに、架空請求メール等を受け取った都民からの直接通報制度として、架空請求の通報サイト「STOP!架空請求!」(ホームページ「東京くらしWEB」上に設置)を設置している。都民から通報されたメールやサイトについては、消費生活条例違反の有無を確認し、条例違反事業者には文書警告を行い、口座が記載されている場合には、金融機関に口座凍結を要請し、携帯電話会社及びサイトを管理するプロバイダには対策を要請する。また、都民にはホームページ「STOP!架空請求!」上で条例違反事業者名・サイト名等を情報提供するとともに、関係行政機関への情報提供を行う。			
【 2018年度の実績状況 】			
最近の特徴としてはがきを利用した架空請求に係る相談が急増していることから、平成30年9月からは、「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し、身に覚えのない利用料を請求してくる「架空請求」に対して、消費者被害の未然・拡大防止に取り組んでいる。 ① 架空請求専用サイト「STOP! 架空請求!」を運営し、随時消費者へ情報を提供した。 ② 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、条例違反認定を行った。 ③ 条例違反認定した事業者等については文書警告を行い、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した。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を行った。			
【 「消費者の視点」から見た、取組による成果 】			
都民通報制度により、架空請求メールなどを受け取った消費者が、いつでも通報できる。 架空請求専用サイト「STOP! 架空請求!」上の条例違反事業者名やサイト名のほか、架空請求メール等の請求内容を情報提供することで架空請求の実態を周知することにより、消費者被害の未然・拡大防止につなげた。			
【 2019年度の実績予定 】			
① 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口座の記載があれば金融機関に対する口座凍結要請等を速やかに実施する。 ② 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連携を図る。 ③ 特に、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していく。			
【 所管部署 】	局	部	課
	生活文化局	消費生活部	取引指導課

**「東京都消費生活基本計画」
取組実績(2018年度)取組予定(2019年度) 調査票**

生活文化局

政策2 不適正な取引行為等の排除と健全な市場の形成			
(1)不適正な取引行為等の排除			
【 番号 】	【施策名】		
2-1-4	適格消費者団体への支援		
【 施策の概要 】			
消費者被害が増加する中、消費者個人による訴訟が困難であることを受けて、内閣総理大臣が認定する団体が消費者に代わり訴訟提起できる消費者団体訴訟制度が平成19年6月に創設された。この制度を担う適格消費者団体が期待される役割を十分果たすことができるよう、平成19年8月に消費者団体訴訟制度連絡会を設置し、定期的に情報や意見の交換を行うとともに、必要な相談情報の提供、都が行う専門研修への団体職員受入れなどの支援を行っている。			
【 2018年度の取組状況 】			
①消費者団体訴訟制度連絡会を平成31年1月に開催し、情報や意見の交換を行った。 ②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、消費生活相談情報の提供を行った。(4件) ③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行った。(全5回、参加者数:延べ24名)			
【 「消費者の視点」から見た、取組による成果 】			
消費者に対して不当な契約等を行う事業者に対して申入れを行っている適格消費者団体と情報や意見の交換を行ったり、専門研修への参加を受け入れることで、事業者への申入れ、是正に寄与することができ、消費者被害の拡大の未然防止につながった。			
【 2019年度の取組予定 】			
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。 ①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。 ②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の提供を行う。 ③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る。			
【 所管部署 】	局	部	課
	生活文化局	消費生活部	企画調整課

**「東京都消費生活基本計画」
取組実績(2018年度)取組予定(2019年度) 調査票**

生活文化局

政策2 不適正な取引行為等の排除と健全な市場の形成			
(2) 健全な市場の形成			
【 番号 】		【 施策名 】	
2-2-1		事業者のコンプライアンス意識の醸成	
【 施策の概要 】			
不適正な取引や不当表示による消費者被害が後を絶たない中、事業者が消費者の立場に立ち、法令を遵守した事業活動を推進するよう、景品表示法及び特定商取引法の概要や法令違反事例の解説などを行う集合型のコンプライアンス講習会を実施することに加え、事業者団体等と連携して出前型の講習会を実施することで、事業者のコンプライアンス意識の向上を推進していく。特定商取引法に係る事業者向けパンフレット及び景品表示法に係る事業者向けパンフレットを作成し、講習会資料として配布するとともに、関係法令に係るeラーニングのコンテンツを制作し、ホームページで公開するなど、事業者のコンプライアンス意識の醸成に努めていく。また、自主基準策定など事業者団体の取組を推進するため、自主基準や公正競争規約等の普及啓発を図るとともに、景品表示法に関する助言を行うなど事業者団体に対する支援を行う。			
【 2018年度の取組状況 】			
平成30年10月下旬に、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を開催した(計3回 景品表示法・特定商取引法のうち通信販売及び訪問販売、特定継続的役務提供)。講習会では、弁護士などの専門家による法の解説だけでなく、実際に法令遵守の取組を行っている事業者団体から、団体における取り組み状況の発表を行った。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」を配布した。また、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事業を5回実施した。 さらに、平成26年度から作成した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」のコースを増設した。			
【 「消費者の視点」から見た、取組による成果 】			
事業者の法令遵守の意識が高まることにより、悪質な販売行為や不当な広告表示の抑制が図られる。			
【 2019年度の取組予定 】			
①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により、社内啓発を推進する。 ②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していく。 ③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っていく。 ④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する。			
【 所管部署 】	局	部	課
	生活文化局	消費生活部	取引指導課

**「東京都消費生活基本計画」
取組実績(2018年度)取組予定(2019年度) 調査票**

生活文化局

政策2 不適正な取引行為等の排除と健全な市場の形成			
(2)健全な市場の形成			
【 番号 】	【 施策名 】		
2-2-2	商品量目立入検査・指導		
【 施策の概要 】			
我が国経済の公正性・信頼性を担保する計量法は、消費生活に関連の深い「特定商品」を販売する事業者に対し、量目(内容量)の正確表記を義務付けている。 「商品量目立入検査」では、消費者に身近な食料品を中心に、包装商品等の量目表示について、事業者への定期的な立入検査を実施し監視を行う。本検査では、法令で定められた誤差を超えて内容量が不足した商品を「不適正商品」とし、「不適正商品」があった場合には、その場で再計量の指示を行ったり、計量に携わる従業員等への教育を徹底するよう指導するとともに、不適正商品数が全検査点数の5%を超えた「不適正事業所」には、適宜、再立入検査を含む継続的な指導を実施していく。			
【 2018年度の取組状況 】			
下記の取組みにより、商品量目管理等の適正化推進を図った。 1 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中心として、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通年事業として、特に夏期(6、7月)、年末期(11、12月)の商品流通の繁忙時期には、集中的に立入検査を行った。夏期の不適正商品率は1.5%、年末期の同率は1.4%であり、それら不適正原因は、内容量に風袋の重さを含めていたなどの計量ミス・軽視が約6割、乾燥などによる自然減量が約3割、残り1割は粗雑な計量やラベルの貼り間違いなどであった。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を実施した。また、複数の同系列店舗において不適正商品が出た時は事業者本部指導を実施し、改善指導及び社内教育の徹底を求めた。 2 買取検査 自店舗で計量・包装されていない商品(アウトパック商品)は店舗内に容器等が無いため容器の重さをはかることができず、店舗内での量目検査は困難である。そのため、アウトパック商品を買取り、検定所で量目検査を実施した。全46点検査し、表記及び量目検査について不適正商品はなかった。 3 計量実務連絡会 2017年度まで毎年実施していた試買審査会の審査会の機能を切り離し、行政職員向けの計量業務説明と実技実習の場として2018年度から実施した。開催第1回目として、16区市町及び福祉保健局、生活文化局の消費生活に係る行政職員の参加があり、計量に関する講義、商品量目の実習を実施し、計量に関する知識、技術の向上を図った。また区市町村が受けた苦情や計量に関する疑問など、計量検定所との意見交換を行う事で、連携強化を図った。			
【 「消費者の視点」から見た、取組による成果 】			
1 商品量目立入検査 立入検査で不適正商品のあった店舗に対する不適正原因の指摘、改善指導及び再計量を行うことで適正な計量が確保され、消費者保護につなげることができた。 2 買取検査 スーパーマーケット等の販売店で増加傾向にあるアウトパック商品の買取検査を実施し、内容量不足等に対する監視を行うことで、消費者が安心して商品を購入できる状態であることを確認できた。 3 計量実務連絡会 消費生活に関連する行政職員向けに、計量や量目に関する知識を啓発することで、各区市町村の行政職員が消費者からの疑問、質問、相談等の業務対応力向上に寄与できた。また計量検定所との連携を強化することで、質問への回答や、合同立入検査などスムーズな対応が可能となった。			
【 2019年度の取組予定 】			
下記の取組みにより、商品量目管理等の更なる適正化推進を図る。 1 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。 2 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する。 3 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ていく。			
【 所管部署 】	局	部	課
	生活文化局	計量検定所	検査課

**「東京都消費生活基本計画」
取組実績(2018年度)取組予定(2019年度) 調査票**

生活文化局

政策2 不適正な取引行為等の排除と健全な市場の形成			
(2)健全な市場の形成			
【 番号 】	【施策名】		
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		
【 施策の概要 】			
計量法では、取引・証明用及び主に一般消費者が使用する用途の計量器のうち、一定の規制が必要なものを特定計量器として定めている。特定計量器には、都民のライフラインとして使用されるガス・水道・電力の各メーターのほか、商取引に使用される商業用はかり・タクシーメーター・燃料油メーター、健康管理のための体重計・血圧計・体温計や環境計量器など18機種があり、これらは都民の消費生活の安全・安心を確保するために欠かすことができないものである。これらの特定計量器を製造・修理・販売を行う者には、正確な計量器を供給するために計量法に定める技術基準の確保や製造能力等の維持、計量器を使用して商品の販売などの事業を行う者には、使用中の計量器の性能確保や適正計量の実施等が義務付けられるなど各種規制が課せられている。都は、事業者には課せられた義務規定の実施状況やその実態を把握するため、立入検査等を適宜実施して計量の適正化を指導している。また、計量制度などの周知資料の配布や計量管理に関する講習会等の開催などにより、これら事業者に対する監視・指導及び啓発活動を実施して、適正な計量器や商品のみが市場に供給されることで、適正計量を実現して消費者の利益が確保されるよう努めている。			
【 2018年度の取組状況 】			
1 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、立入検査を実施した。 (1)届出製造・修理事業者及び指定製造事業者に対し、適正な計量器が供給されるよう計量器の検査等が適切に実施されているかについて、立入検査と指導を実施した。(実施時期:5月～2月、立入検査実績:製造・修理 11事業者25区分、指定製造 1事業者2区分) (2)販売事業者に対し、法で定める遵守義務の履行状況の確認と指導を実施した。(実施時期:4月～3月、調査実績:250事業者) (3)一般計量証明事業者に対し、適正に計量証明がなされているかについて、立入検査と指導を実施した。(実施時期:5月～12月、立入検査実績:41事業者) (4)適正計量管理事業所に対し、適正な自主管理が実施されているかについて、立入検査と指導を実施した。(実施時期:4月～3月、立入検査実績:176事業所) 2 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した。(講習会等実績:開催11回、受講者259人)			
【「消費者の視点」から見た、取組による成果】			
計量法における特定計量器は、都民のライフラインとして使用されるガス・水道・電力の各メーターのほか、商取引に使用される商業用はかり・タクシーメーター・燃料油メーターなど、消費者の生活に欠かすことができないものである。これらの計量器には、正確性の確保や適正使用等が計量法により義務付けられている。これらの計量に係る事業者に対する監視・指導や啓発活動を実施することにより、不適正な計量器や商品が市場から排除され、消費者利益の確保が図られている。			
【 2019年度の取組予定 】			
1 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する。 2 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する。			
【 所管部署 】	局	部	課
	生活文化局	計量検定所	管理指導課

「東京都消費生活基本計画」
取組実績(2018年度)取組予定(2019年度) 調査票

住宅政策本部

政策2 不適正な取引行為等の排除と健全な市場の形成			
(2) 健全な市場の形成			
【 番号 】		【 施策名 】	
2-2-4		宅地建物取引業者の指導監督	
【 施策の概要 】			
不動産取引においては、多種多様なトラブル等が発生しており、相談件数も増加している。このため、都は、不動産の売買・賃貸借等について、電話及び窓口での相談を行い、トラブル解決へのアドバイスを行っているほか、宅地建物取引業者に対して、消費者からの相談に基づく指導や業者の事務所への立入調査等を行い、特に悪質な業者については宅地建物取引業法に基づく行政処分を行う等により、適正な不動産取引の確保に努めている。また、平成16年には「賃貸住宅紛争防止条例」を制定し、宅地建物取引業者に対して契約時に原状回復等の基本的な考え方や特約の内容などの説明を行うことを義務付けるとともに、原状回復や入居中の修繕等の基本的な考え方等について分かりやすく解説した「賃貸住宅トラブル防止ガイドライン」の周知を図っている。今後も引き続き、不動産取引に関するトラブルの未然防止に向けて取り組んでいく。			
【 2018年度の実績 】			
平成29年度行政処分等実績 免許取消 43件 業務停止 20件 指示 5件 指導勧告 202件			
【 「消費者の視点」から見た、取組による成果 】			
宅地建物取引業者に対して、調査及び行政処分又は指導勧告など適切な対応を行うことで、トラブルの未然防止につながっている。			
【 2019年度の実績 】			
引き続き、都民の相談等に基づく調査や立入調査等の実施により、業務停止や免許取消等の行政処分又は指導・勧告など、適切な対応を行っていく。			
【 所管部署 】	局	部	課
	住宅政策本部	住宅企画部	不動産業課

**「東京都消費生活基本計画」
取組実績(2018年度)取組予定(2019年度) 調査票**

産業労働局

政策2 不適正な取引行為等の排除と健全な市場の形成			
(2) 健全な市場の形成			
【 番号 】		【 施策名 】	
2-2-5		貸金業の指導監督	
【 施策の概要 】			
貸金業法に基づき、新規・更新等の登録、立入検査等により貸金業者の指導監督を実施するとともに、苦情相談等に対応することにより、貸金業者の業務の適正化と資金需要者等の利益の保護を図る。			
【 2018年度の取組状況 】			
貸金業者の業務の適正化と資金需要者等の利益の確保を図る観点から、「貸金業法」等に基づく事務手続き、指導監督、啓発宣伝事業等を行った。主な取組は以下のとおり。 (1)30年度当初都知事登録貸金業者数 556者(社) (2)貸金業の登録・更新などの審査を厳格に行った。 (3)貸金業に係る苦情・相談を受付処理した。 (4)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。 (5)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。 (6)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、パネル展示や街頭相談などの啓発宣伝を実施した。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。 (7)登録業者の資質向上のための講習会を実施した。			
【 「消費者の視点」から見た、取組による成果 】			
○苦情相談等の情報に基づき、貸金業者に対する行政指導を実施し、資金需要者の利益保護を図った。 ○悪質業者に係る情報収集に努め、違法・不当行為を行った貸金業者に対しては、積極的に行政処分を実施し、資金需要者の利益保護を図った。 ○東京三弁護士会、東京司法書士会の協力による貸金業被害無料相談窓口を設置し、貸金業に係る被害救済の一助とした。 ○「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」等を通じて、ヤミ金融についての注意点や相談窓口の周知を図り、被害防止に努めた。			
【 2019年度の取組予定 】			
貸金業者の業務の適正化と資金需要者等の利益の確保を図る観点から、「貸金業法」等に基づく事務手続き、指導監督、啓発宣伝事業等を行う。主な取組は以下のとおり。 (1)31年度当初都知事登録貸金業者数 549者(社) (2)貸金業の登録・更新などの審査を厳格に行う。 (3)貸金業に係る苦情・相談を受付処理する。 (4)違法・不当行為を行った都知事登録貸金業者に対し、行政処分を行う。 (5)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う。 (6)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、パネル展示や街頭相談などの啓発宣伝を実施する。また、区部、多摩地域でヤミ金融被害防止のための啓発事業を実施する。 (7)高齢者や大学生をはじめとする若者を対象に、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する。 (8)登録業者の資質向上のための講習会を実施する。			
【 所管部署 】	局	部	課
	産業労働局	金融部	貸金業対策課

**「東京都消費生活基本計画」
取組実績(2018年度)取組予定(2019年度) 調査票**

産業労働局

政策2 不適正な取引行為等の排除と健全な市場の形成			
(2)健全な市場の形成			
【 番号 】	【施策名】		
2-2-6	旅行業者の登録等		
【 施策の概要 】			
主たる営業所を東京都内に置き、旅行業又は旅行業者代理業を営む者について登録制度を実施し、旅行業等を営む者の業務の適正な運営を確保するとともに、その組織する団体の適正な活動を促進することにより、旅行業務に関する取引の公正の維持、旅行の安全の確保及び旅行者の利便の増進を図っている。現在の旅行業法は、昭和27年に「旅行あつ旋業法」として成立したもので、これまでに数回の改正を経ている。平成17年4月の改正では、旅行業の種別を第1種、第2種、第3種旅行業及び旅行業者代理業に区分し、種別ごとにその業務範囲が定められた。さらに平成19年5月の省令改正で、第3種旅行業の業務範囲が拡大し、営業所の所在地とそれに隣接する市町村の区域の範囲内に限り、「募集型企画旅行」を実施できることとなった。また、地域密着型の旅行への期待の高まりを背景に、平成25年4月の省令改正で地域限定旅行業が創設された。そして、平成30年1月の旅行業法改正により、旅行業者が旅行手配を依頼する、旅行サービス手配業(いわゆるランドオペレーター)についても登録制を創設し、一層の旅行の安全・取引の公正確保等を目指していく。今後とも、事業の継続的な実施により、旅行の安全の確保、旅行者の利便の増進を図っていく。			
【 2018年度の取組状況 】			
①旅行業等の登録制度の実施・・・平成30年度実績:新規登録 271件、更新登録 327件、変更登録 15件、登録抹消 159件、登録事項変更 875件、営業保証金取り戻し 71件 ②旅行業者営業保証金還付に係る事務・・・旅行業者が倒産などをした場合で、その旅行業者に債権を有している旅行社から申立(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(平成30年度実績:1件)。 ③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(平成30年度実績:21件)。			
【 「消費者の視点」から見た、取組による成果 】			
○旅行業等の登録制度・・・登録要件に適合しない者には付与しないことにより、悪質不良な者が旅行業等を営むことを防止し、旅行業務に関する取引の公正の維持を図っている。 ○旅行業等を営む者の業務の適正な運用の確保・・・登録を受けた後にも旅行業者等に必要な各種の規制を加えることにより、旅行の安全が確保される。 ○その組織する団体の適正な活動の促進・・・旅行業者等によって構成された旅行業協会の自立的な活動を通じて、旅行者の利便の増進が図られる。			
【 2019年度の取組予定 】			
①旅行業等の登録制度の実施・・・平成31年度見込:新規登録272件、更新登録459件、変更登録19件、登録抹消150件、登録事項変更809件、営業保証金取り戻し62件 ②旅行業者営業保証金還付に係る事務・・・旅行業者が倒産などをした場合で、その旅行業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(平成31年度見込:2件)。 ③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、契約行為等が適切に行われているかを調査する(平成31年度予定:60件)			
【 所管部署 】	局	部	課
	産業労働局	観光部	振興課

**「東京都消費生活基本計画」
取組実績(2018年度)取組予定(2019年度) 調査票**

生活文化局

政策2 不適正な取引行為等の排除と健全な市場の形成			
(2) 健全な市場の形成			
【 番号 】	【 施策名 】		
2-2-7	消費生活調査員調査		
【 施策の概要 】			
市場ルールへの遵守状況の把握や市場監視を都民との協働により実施するため、消費生活調査員500人を公募により選任し、小売店舗等における商品等の表示及び食品等の計量に係る法律の遵守状況を調査している。その結果を事業者指導等に活用するとともに、事業行為の適正化を図ることで、都民の消費生活の安定と向上に努める。 調査は、食品表示調査、表示・広告調査、計量調査の3区分で実施している。なお、災害時には、必要に応じて、食品や日用品の品不足等の状況を小売店で調査する「災害時緊急調査」を実施する。			
【 2018(平成30年)度の取組状況 】			
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回の調査を実施した。 また、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行い、事業行為の適正化等に活用した。			
【 「消費者の視点」から見た、取組による成果 】			
消費者が自ら都政に参加し、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、職員による立入調査等に加え、店舗側に対する牽制効果が期待できる(調査員の店舗調査は、都から依頼された調査であることを示し実施するもので、覆面調査ではない。)			
【 2019年度の取組予定 】			
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していく。 また、通信紙により、消費生活全般について積極的に情報提供や意見を求め、事業運営の資料として活用する。 消費生活調査員のうち無償で災害時の緊急調査に協力する意向がある者を災害時緊急調査員として委嘱し、災害時には必要に応じて食品や日用品の品不足等の状況を小売店で調査する。			
【 所管部署 】	局	部	課
	生活文化局	消費生活部	企画調整課