

**「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

<b>政策5 消費者被害の救済</b>			
<b>(1)消費生活トラブルの解決に向けた相談対応</b>			
<b>【番号】</b>	<b>【施策名】</b>		
5-1-1	高度専門的な消費生活相談		
<b>【施策の概要】</b>			
<p>消費者被害の未然防止や速やかな救済を図るため、専門の相談員が消費者の被害解決に向けた助言、あっせん等を実施する。相談処理に当たっては、高度化・複雑化する消費生活相談に適切に対応するため、専門分野別相談の実施や弁護士等の消費生活相談アドバイザーを活用するとともに、研修の実施や関係機関との連携等を図ることで相談対応能力の向上を図る。また、今後、相談件数の増加が予想される外国人や障害者の利便性の向上を図り、迅速かつ円滑な相談処理を実現するため、通訳を介した電話による三者間通話や聴覚障害者向けのメール相談を実施する。</p>			
<b>【2018年度の取組状況】</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・高度化・複雑化する相談への対応能力を強化するため、10の専門分野グループによる効率的・効果的な相談処理を行った。平成30年度相談受付件数：131,116件&lt;速報値&gt;(前年度比約10.8%増)</li> <li>・高度に専門的な相談に的確に対応するため、弁護士や建築士、美容医療専門家等の消費生活相談アドバイザーを活用した。</li> <li>・相談員の能力向上を図るため、高度専門研修や民間ADR機関などの関係団体との情報交換等を計136回実施した。</li> <li>・今後増加が予想される外国人からの相談に対応するため、通訳派遣に加え、通訳を介した電話による三者間通話を実施した。</li> <li>・障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、障害者への対応充実を図るため、聴覚障害者向け電子メール相談を実施した。</li> <li>・聴覚障害者を対象に、福祉保健局のタブレット端末を活用した手話通訳を介しての相談を実施した。</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した。</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)を活用した。</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を実施した。(高齢者 177件、若者36件)</li> </ul>			
<b>【「消費者の視点」から見た、取組による成果】</b>			
<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>			
<b>【2019年度の取組予定】</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・高度化・複雑化する相談への対応能力を強化するため、専門分野グループによる効率的・効果的な相談処理を行う。</li> <li>・高度に専門的な相談に的確に対応するため、弁護士や建築士、美容医療専門家等の消費生活相談アドバイザーを活用する。</li> <li>・相談員の能力向上を図るため、高度専門研修や民間ADR機関などの関係団体との情報交換等を実施する。</li> <li>・今後増加が予想される外国人からの相談に対応するため、通訳派遣に加え、通訳を介した電話による三者間通話を実施する。</li> <li>・障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、障害者への対応充実を図るため、聴覚障害者向け電子メール相談を実施する。加えて、当センターにタブレット端末を配置して、手話通訳を介した相談を実施する。</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する。</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)を活用する。</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を実施する。</li> </ul>			
<b>【所管部署】</b>	<b>局</b>		<b>課</b>
	生活文化局		消費生活総合センター 相談課

**「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

<b>政策5 消費者被害の救済</b>			
(1)消費生活トラブルの解決に向けた相談対応			
<b>【 番号 】</b>	<b>【 施策名 】</b>		
5-1-2	相談テストの実施及び技術情報の提供		
<b>【 施策の概要 】</b>			
<p>多様化・複雑化する商品・サービスによる事故等に関する消費相談を処理するため、科学的な視点から、当該商品等に係る事故原因究明テストや技術情報の提供などを行うとともに、関係機関等との連携強化を図りながら、安全で安心な消費生活の実現を支援する。</p>			
<b>【 2018年度の取組状況 】</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・商品・サービスによる事故や不具合等に関する消費者からの相談について、当該商品等に係る事故原因の究明テストや、商品等に関連する技術情報の提供を行った。</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うなど、連携の強化を図った。</li> <li>・区市町村からの依頼に基づき、テスト及び技術情報の提供を行った。</li> </ul>			
<b>【 「消費者の視点」から見た、取組による成果 】</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・衣料品や日用品の損傷等について外観試験・拡大試験や食品に混入した異物の材質を調べる試験を実施した。</li> <li>・まつ毛美容液に関する相談が多く寄せられていることから、業界団体、関係事業者と意見交換を行い、個別相談の解決につなげるとともに、拡大被害を防止するため消費者注意情報を発信し、注意喚起を行った。</li> <li>・電子マネーとQRコード決済、機能性繊維、健康に歩くための正しい靴選び、ヘアカラーの正しい使い方等、身近なテーマについて消費者講座など22回の講座を開催した。</li> </ul>			
<b>【 2019年度の取組予定 】</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・商品・サービスによる事故や不具合等に関する消費者からの相談について、当該商品等に係る事故原因の究明テストや、商品等に関連する技術情報の提供を行う。</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うなど、連携の強化を図る。</li> <li>・区市町村からの依頼に基づき、テスト及び技術情報の提供を行う。</li> </ul>			
<b>【 所管部署 】</b>	<b>局</b>	<b>部</b>	<b>課</b>
	生活文化局	消費生活総合センター	相談課

**「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

<b>政策5 消費者被害の救済</b>																		
(1)消費生活トラブルの解決に向けた相談対応																		
<b>【 番号 】</b>	<b>【 施策名 】</b>																	
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																	
<b>【 施策の概要 】</b>																		
<p>不動産取引においては、多種多様なトラブル等が発生しており、相談件数も増加している。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。</p>																		
<b>【 2018年度の取組状況 】</b>																		
<p>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。</p> <p>○不動産取引に関する相談件数(31年3月末現在)</p> <table border="0"> <tr> <td>〔来庁相談〕</td> <td>相談窓口</td> <td>2,337件</td> <td>特別相談室</td> <td>1,115件</td> </tr> <tr> <td>〔一般電話相談〕</td> <td>売買</td> <td>5,329件</td> <td>賃貸</td> <td>13,903件</td> </tr> <tr> <td>〔業者電話相談〕</td> <td colspan="4">13,532件(業法第50条第2項の相談を含む。)</td> </tr> </table>				〔来庁相談〕	相談窓口	2,337件	特別相談室	1,115件	〔一般電話相談〕	売買	5,329件	賃貸	13,903件	〔業者電話相談〕	13,532件(業法第50条第2項の相談を含む。)			
〔来庁相談〕	相談窓口	2,337件	特別相談室	1,115件														
〔一般電話相談〕	売買	5,329件	賃貸	13,903件														
〔業者電話相談〕	13,532件(業法第50条第2項の相談を含む。)																	
<b>【 「消費者の視点」から見た、取組による成果 】</b>																		
<p>不動産業課において電話及び窓口での相談業務を行うことで、不動産取引に関するトラブルの解決や未然防止に役立っている。</p>																		
<b>【 2019年度の取組予定 】</b>																		
<p>引き続き、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く。</p>																		
<b>【 所管部署 】</b>	<b>局</b>	<b>部</b>	<b>課</b>															
	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**

都民安全推進本部

※平成31年4月1日以降、上記局名となります

<b>政策5 消費者被害の救済</b>			
<b>(1)消費生活トラブルの解決に向けた相談対応</b>			
<b>【 番号 】</b>	<b>【 施策名 】</b>		
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		
<b>【 施策の概要 】</b>			
<p>インターネット・携帯電話等の普及に伴い、青少年が架空請求やネットいじめ、迷惑メール、有害サイト等のトラブルに巻き込まれたり、被害者・加害者となるケースが増加し、大きな社会問題となっている。青少年やその保護者、学校関係者などがインターネットや携帯電話等に関し、迷惑メールや有害サイト等のトラブル、「自撮り被害」などについて気軽に相談できる総合的な窓口「こたエール」を開設している。</p> <p>(事業内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・青少年のネット・ケータイ上のトラブルや悩みに関する相談の総合的窓口</li> <li>・相談内容の調査分析</li> <li>・都民やフィルタリングサービスに関係する事業者等への情報提供 等</li> </ul>			
<b>【 2018年度の取組状況 】</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・より相談しやすい窓口の整備として、電話相談のフリーダイヤル化を行った。</li> <li>・青少年が多く利用する無料通話アプリ「LINE」による相談を試行的に実施した。</li> </ul>			
<b>【 「消費者の視点」から見た、取組による成果 】</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話相談の件数は昨年に比べて約1.5倍に増加しており、フリーダイヤル化により通話料を気にせず相談することができるようになった。</li> <li>・LINE相談件数は電話・メール相談件数を大幅に上回り(昨年同時期に比べ、電話・メール相談を含む総件数は約6倍に増加)、電話・メールを普段使用しない層からの相談を受け付けることができた。</li> </ul>			
<b>【 2019年度の取組予定 】</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・2018年度のLINE相談試行実施を踏まえ、LINE相談を通年実施する。</li> <li>また、LINE相談については福祉保健局の自殺相談、教育庁の教育相談と統一のアカウントを使用し、都民の利用しやすいワンストップ窓口とする。</li> <li>・電話相談について受付時間を変更し、午後3時～午後9時とする。</li> <li>・利用者にとってわかりやすい事業名称に変更し、ロゴデザインを見直す。</li> </ul>			
<b>【 所管部署 】</b>	<b>局</b>	<b>部</b>	<b>課</b>
	都民安全推進本部	総合推進部	都民安全推進課

**「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**

警視庁

<b>政策5 消費者被害の救済</b>			
(1)消費生活トラブルの解決に向けた相談対応			
<b>【番号】</b>	<b>【施策名】</b>		
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		
<b>【施策の概要】</b>			
生活安全相談センター、警察署において、架空請求をはじめとした特殊詐欺や高齢者を狙った悪質商法等に関する相談を受理した際は、事件化を視野に入れた迅速・的確な対応により早期解決を図るとともに、相談者の再被害を防止するため、実際の事例や手口に基づく具体的な対策等について指導・助言を行う。			
<b>【2018年度の取組状況】</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 生活安全相談センター及び警察署における架空請求や悪質商法等の相談受理時は、相談者の立場に立ち、被害の未然防止、拡大防止に資する具体的指導を行った。</li> <li>○ 警察に寄せられる多種多様な消費関連問題に関する相談へ迅速・的確に対応するため、国民生活センターほか関係機関・部署との連携に努めるなど、各種取組を実施した。</li> </ul>			
<b>【「消費者の視点」から見た、取組による成果】</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 架空請求に使用された電話番号の調査・遮断措置及び金融機関に対する不正口座の凍結が行われたことで、架空・不当請求被害の未然防止が図られている。</li> <li>○ 相談担当者実務研修会の実施や各種相談対応資料の配布により、消費者からの多種多様な相談対応が図られている。</li> </ul>			
<b>【2019年度の取組予定】</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 生活安全相談センター及び警察署における架空請求や悪質商法等の相談受理時は、相談者の立場に立ち、被害の未然防止、拡大防止に資する具体的指導を行う。</li> <li>○ 警察に寄せられる多種多様な消費関連問題に関する相談へ迅速・的確に対応するため、国民生活センターほか関係機関・部署との連携に努めるなど、各種取組を実施していく。</li> </ul>			
<b>【所管部署】</b>	<b>局</b>	<b>部</b>	<b>課</b>
	警視庁	生活安全部	生活安全総務課



**「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

<b>政策5 消費者被害の救済</b>			
<b>(1)消費生活トラブルの解決に向けた相談対応</b>			
<b>【番号】</b>	<b>【施策名】</b>		
5-1-6	区市町村消費生活相談窓口の支援		
<b>【施策の概要】</b>			
住民に身近な区市町村の消費生活相談窓口を支援するため、都の高度専門的機能を活かした相談マニュアル等の提供や専門的知識を有する消費生活相談アドバイザー(弁護士等)・消費生活相談カウンセラー(精神保健福祉士)による助言、消費生活行政職員や相談員に対する研修、消費生活相談支援サイトによる情報提供などを実施する。また、消費生活相談アドバイザーや消費生活総合センターの相談員を多摩地域の市町村へ派遣し助言等を行うなど、区市町村消費生活相談窓口の総合的な支援を図る。			
<b>【2018年度の取組状況】</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>○消費生活相談アドバイザー12人を活用した。(アドバイザー会議、相談コーナー等 延べ98回)</li> <li>○消費生活相談アドバイザー及び相談員の派遣(多摩市町村支援) 4回</li> <li>○消費生活相談カウンセラー2人を活用した。(カウンセリングコーナー、研修、出張カウンセリング等 延べ55回)</li> <li>○区市町村消費生活行政担当職員等との情報連絡会の開催 24回</li> <li>○「相談実務メモ」の発行 262件</li> <li>○区市町村からの相談処理に関する照会・回答245件&lt;速報値&gt;</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 44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した(9回、1,317人)。</li> </ul>			
<p>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している。また、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うほか、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ている。</p>			
<b>【2019年度の取組予定】</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>○消費生活相談アドバイザーの活用(アドバイザー会議、相談コーナー等)</li> <li>○消費生活相談アドバイザー及び相談員の派遣(多摩市町村支援)</li> <li>○消費生活相談カウンセラーの活用(カウンセリングコーナー、研修、出張カウンセリング等)</li> <li>○区市町村消費生活行政担当職員等との情報連絡会の開催</li> <li>○「相談実務メモ」の発行</li> <li>○区市町村からの相談処理に関する照会・回答</li> <li>○「今月の消費生活相談」の発行、専門分野グループによる報告</li> <li>○PIO-NETシステムの運用支援</li> <li>○消費生活相談支援サイトの運用</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継続して実施する。</li> </ul>			
<b>【所管部署】</b>	<b>局</b>	<b>部</b>	<b>課</b>
	生活文化局	消費生活総合センター	相談課

**「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・  
福祉保健局

<b>政策5 消費者被害の救済</b>			
<b>(1)消費生活トラブルの解決に向けた相談対応</b>			
<b>【 番号 】</b>	<b>【施策名】</b>		
5-1-7	東京都多重債務問題対策協議会の運営		
<b>【 施策の概要 】</b>			
<p>平成19年8月に多重債務問題対策協議会及び多重債務問題対策庁内連絡会議を設置し、多重債務者の生活再建及び多重債務問題の防止・抑止を目的に、庁内各局や関係団体が連携し、総合的な取組を推進している。具体的には、協議会に情報連絡部会、相談部会、生活再建部会、貸金業部会の4つの部会(※)を設置し、各部会において関係団体と連携して取組を進めている。各部会では、検討課題についてそれぞれの分野での専門的な議論を経て、多重債務相談「東京モデル」の普及・実施、セーフティネット貸付けの提供等による生活再建事業の推進などに取り組んでいる。今後も、取組の着実な実施を図っていく。</p> <p>(※)金融経済教育部会は、平成25年度に消費者教育推進法に基づき設置された「東京都消費者教育推進協議会」に統合</p>			
<b>【 2018年度の取組状況 】</b>			
<p>改正貸金業法の完全施行(平成22年6月18日)後の相談状況等を注視しながら、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:庁内や区市町村の職員等を対象とした研修会を実施(研修会実績:初心者向2回、経験者向2回(計289名参加))</p> <p>②相談部会:多重債務者を法律の専門家につなぐ仕組み「東京モデル」の推進(2018年度実績:93件)及び無料特別相談「多重債務110番」(9月、3月)の実施(実績:9月 30件、3月 51件)</p> <p>③生活再建部会:多重債務問題を抱える相談者からの生活相談に対する助言、必要に応じた貸付の実施。(2018年度相談実績:961件。前年度比+10.8%)</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)のほか、資金需要が高まる年末を控えた11月を「ヤミ金融被害防止強化月間」と定め、多摩・区部地域において地元警察と連携し、普及啓発事業を実施</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>			
<b>【「消費者の視点」から見た、取組による成果】</b>			
<p>○改正貸金業法の完全施行を踏まえた様々な取組により、確実に多重債務者数や相談件数は減少している。</p> <p>○セーフティネット貸付の窓口が連携することにより、多重債務者が早期に発見され、専門的支援につながるようになった。</p> <p>○相談窓口職員を対象とした経験度別の研修を実施し、ステップアップを図ることで相談技術の向上につながった。</p>			
<b>【 2019年度の取組予定 】</b>			
<p>庁内各局や関係団体の連携の下、4つの部会が連携し、多重債務者の生活再建や多重債務問題の防止・抑止まで視野に入れた総合的な取組を推進していく。</p> <p>○情報連絡部会:研修の実施、情報提供等により、都民対応窓口における多重債務者の発見及び適切な相談窓口への誘導を行う。</p> <p>○相談部会:多重債務者を法律の専門家につなぐ「東京モデル」を推進するとともに、無料特別相談「多重債務110番」を実施する。</p> <p>○生活再建部会:相談者のニーズに応じた資金貸付や関係機関との連携による効果的な広報活動を行い、生活再建事業を推進する。</p> <p>○貸金業部会:ヤミ金融の撲滅に向け、関係機関との合同による「一都三県ヤミ金融被害防止合同キャンペーン」を実施する。</p> <p>※課題によっては、部会を合同開催することにより、各部会で把握している多重債務の現状の共有及び情報交換を同時に行い、多重債務問題対策協議会としてより効果的な課題解決への取組を進める。</p>			
<b>【 所管部署 】</b>	<b>局</b>	<b>部</b>	<b>課</b>
	生活文化局・福祉保健局	消費生活部・生活福祉部	企画調整課・生活支援課

**「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

<b>政策5 消費者被害の救済</b>			
<b>(1)消費生活トラブルの解決に向けた相談対応</b>			
<b>【番号】</b>	<b>【施策名】</b>		
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		
<b>【施策の概要】</b>			
<p>多重債務で苦しむ相談者が、都内のどこの消費生活相談窓口にご相談しても適切な対応を受けられるようにするため、区市町村に対し必要な情報を提供し、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。また、法律専門家等と直接相談できる機会をそれぞれのニーズに応じて都民に提供する「特別相談(多重債務110番)」を、法律専門家等の協力を得て、区市町村・関係団体と連携して実施する。</p>			
<b>【2018年度の取組状況】</b>			
<p>○どこの区市町村の窓口へ行っても、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、消費生活センター所長会、区市町村情報連絡会での情報提供等を行った。</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」を実施した(2回)。また、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したほか、第2回では交通広告を実施した。</p> <p>①平成30年9月3日、4日(2日間) 合計171件(うち都30件)</p> <p>②平成31年3月4日、5日(2日間) 合計219件(うち都51件)</p>			
<b>【「消費者の視点」から見た、取組による成果】</b>			
<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・生活再建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「多重債務110番」を実施したことで、多重債務者救済の一助とすることができた。</p> <p>・特別相談実施に関する都の広報媒体及び交通広告等を展開したことで、多くの消費者へ事業周知をすることができた。</p>			
<b>【2019年度の取組予定】</b>			
<p>○どこの区市町村の窓口へ行っても、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、消費生活センター所長会、区市町村情報連絡会での情報提供等を行う。</p> <p>○特別相談「多重債務110番」を実施する際、都の広報媒体等により広く都民に周知し活用してもらうことで、一人でも多くの多重債務者の救済を図る。</p>			
<b>【所管部署】</b>	<b>局</b>		
	生活文化局		
<b>【所管部署】</b>	<b>部</b>		<b>課</b>
	消費生活総合センター		相談課



**「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**

福祉保健局

<b>政策5 消費者被害の救済</b>			
<b>(1)消費生活トラブルの解決に向けた相談対応</b>			
<b>【 番号 】</b>	<b>【施策名】</b>		
5-1-9	多重債務者の生活再生に向けた支援		
<b>【 施策の概要 】</b>			
<p>深刻な社会問題となっている多重債務問題の現状を踏まえ、平成19年8月に、多重債務者の救済及び多重債務問題の防止・抑止を目的とした、庁内各局や関係団体が連携して総合的な取組を推進する東京都多重債務問題対策協議会が設置された。この協議会における取組の柱の一つである「セーフティネット貸付けの提供」を実現するため、平成20年3月より「多重債務者生活再生事業」を開始した。この事業は、債務の状況把握や家計管理の助言等を行う生活相談、必要に応じて行う資金の貸付け及び貸付実行後のアフターフォローを実施することで、多重債務者の生活の再生を図るものである。貸付けに至らなかったケースについては、生活相談を行った後、弁護士会・司法書士会・日本クレジットカウンセリング協会・法テラス等へつなぐことで多重債務者の生活の再生を支援している。今後とも、弁護士会、司法書士会等関係機関との事業連携を推進していく。</p>			
<b>【 2018年度の取組状況 】</b>			
<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建を支援するため、以下の取組を行った。</p> <p>①多重債務者への生活相談及び必要な資金の貸付 平成31年2月末現在の生活相談件数及び必要な資金の貸付件数は次の通りである。 ・来所相談件数 878人(前年度比約1.1倍) ・貸付実施件数 12件(前年度比約1.5倍)</p> <p>②窓口相談員等への研修会の実施 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)を実施し、区市の相談窓口職員の対応力の向上を図った。</p> <p>③広報活動の実施 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、他機関との連携した周知活動を行った。</p>			
<b>【 「消費者の視点」から見た、取組による成果 】</b>			
<p>・窓口相談員を講師に加えた研修の実施を通じて、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>・東京都生活再生相談窓口リーフレットの各関係機関窓口における配布やヤミ金キャンペーン等における広報活動により、広く周知が図られた。</p>			
<b>【 2019年度の取組予定 】</b>			
<p>東京都生活再生相談窓口での相談体制をより充実させ、多重債務者の生活再建を支援するため、下記の取組を行う。</p> <p>①多重債務者への生活相談及び必要な資金の貸付 引続き多重債務者への生活相談対応を行い、家計状況を診断の上で必要に応じ資金の貸付を行う。</p> <p>②窓口相談員等への研修の実施 経験度別の研修を実施することで、多重債務問題への理解を深めると共に、更なる対応力向上を図る。</p> <p>③広報活動の実施 ヤミ金融被害防止キャンペーンや多重債務110番等、他機関と連携した活動を通じて、東京都生活再生相談窓口の広報を行い、制度周知を図る。</p>			
<b>【 所管部署 】</b>	<b>局</b>	<b>部</b>	<b>課</b>
	福祉保健局	生活福祉部	地域福祉課

**「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

<b>政策5 消費者被害の救済</b>			
<b>(1)消費生活トラブルの解決に向けた相談対応</b>			
<b>【 番号 】</b>	<b>【 施策名 】</b>		
5-2-1	消費者被害救済委員会による紛争解決		
<b>【 施策の概要 】</b>			
<p>消費生活総合センター、区市町村及び一定の要件を満たす消費者団体に寄せられた苦情・相談のうち、都民の消費生活に著しい影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、知事の附属機関である「東京都消費者被害救済委員会」に付託し、あっせんや調停を行うことで、公正かつ速やかな解決を図る。</p> <p>また、同一又は同種の原因による被害の防止及び救済を図るため、委員会で処理する紛争の概要、処理経過及び結果を、都民や関係機関等に広く周知する。さらに、委員会によるあっせん・調停が不調となった案件について訴訟が提起された場合、条例が規定する要件を満たすときは、委員会の意見を聴いて、当該被害者に対し、訴訟資金の貸付等、訴訟活動に必要な援助を行う。</p>			
<b>【 2018年度の取組状況 】</b>			
<p>○委員会の処理状況は、前年度からの継続の3件に加え、新規付託3件で合計6件である。</p> <p>①79号案件「オーディション合格を契機としてレッスン契約に係る紛争」二部会(29.10.29付託、30.5.23報告)部会6回実施 あっせん解決</p> <p>②80号案件 甲社とのアーティスト等育成所属契約に係る紛争</p> <p>③81号案件 乙社とのアーティスト等育成所属契約に係る紛争 ②、③同時審議 二部会(30.2.7付託、30.8.20報告)部会7回実施 あっせん解決</p> <p>④82号案件 「独居高齢者のリフォーム工事契約に係る紛争」二部会(30.8.22付託、31.2.14報告)部会5回実施 あっせん解決</p> <p>⑤83号案件 「USBメモリを媒体とする投資関連学習教材の販売に係る紛争」二部会(30.9.19付託)審議中</p> <p>⑥84号案件 「アパレル関連商品転売の副業に係る紛争」二部会(30.11.8付託) 審議中</p> <p>○上記処理実績(6件)中、区市からの案件は5件である。また30年度から相談担当職員研修で、80、81号案件について部会長委員から講義いただいた。</p>			
<b>【 「消費者の視点」から見た、取組による成果 】</b>			
<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している。また30年度から、相談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、部会長の委員に講義していただいた。出席した相談員の反応も非常に良く、新年度以降も実施していく。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>			
<b>【 2019年度の取組予定 】</b>			
<p>○より多くの消費者被害を迅速に救済するため、①相談機関からの付託依頼の速やかな提出を依頼、②付託手続きの円滑化、③部会運営の迅速化を図っていく。</p> <p>○区市町村からの案件受け入れ促進のため、区市町村訪問を実施し、委員会のPRはもとより、今受けている相談で困っている者は無いかなどの情報収集を行っていく。</p> <p>○より多くの消費者被害の救済を図るため、日ごろから相談課との意思疎通に努め、連携を深めていく。</p>			
<b>【 所管部署 】</b>	<b>局</b>	<b>部</b>	<b>課</b>
	生活文化局	消費生活総合センター	活動推進課

**「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

<b>政策5 消費者被害の救済</b>			
(1)消費生活トラブルの解決に向けた相談対応			
<b>【番号】</b>	<b>【施策名】</b>		
5-2-2	特定適格消費者団体への支援		
<b>【施策の概要】</b>			
<p>相当多数の消費者に生じた財産的被害を民事の裁判手続により回復する「集団的消費者被害回復訴訟制度」が平成25年12月に創設され、平成28年10月からスタートした。この制度を担う特定適格消費者団体が継続的・安定的に業務を遂行することができるよう、平成29年4月に訴訟資金の無利子貸付制度を創設するとともに、必要な相談情報の提供などの総合的な支援を行っている。</p>			
<b>【2018年度の取組状況】</b>			
<p>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特定適格消費者団体に対し、被害回復関係業務を適切に運用できるようにするため、消費生活相談情報の提供を行った。(6件)                  ③特定適格消費者団体に対し、被害回復裁判手続資金の貸付を行った。(1件)</p>			
<b>【「消費者の視点」から見た、取組による成果】</b>			
<p>特定適格消費者団体に対して消費生活相談情報の提供や訴訟資金の貸付けを行うことで、消費者被害回復関係業務の円滑な遂行を支援した。</p>			
<b>【2019年度の取組予定】</b>			
<p>特定適格消費者団体が集団的消費者被害回復訴訟を円滑に遂行できるよう、以下の取組等により、総合的な支援を行っていく。</p> <p>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特定適格消費者団体が被害回復関係業務を適切に運用できるようにするため、特定適格消費者団体からの要請に応じて消費生活相談情報の提供を行う。                  ③特定適格消費者団体に対し、被害回復裁判手続資金の貸付を行う。</p>			
<b>【所管部署】</b>	<b>局</b>	<b>部</b>	<b>課</b>
	生活文化局	消費生活部	企画調整課