

東京都消費生活基本計画 平成30年度取組実績（平成30年12月末現在）

【政策4】消費者教育の推進と持続可能な消費の普及

(1) 主体的に選択・行動ができる消費者に向けた消費者教育の推進

番号	施策名	取組実績(平成30年12月)	
		主な取組	回数・時期等実績
4-1-1	消費者教育推進協議会の運営	<ul style="list-style-type: none"> ・都における消費者教育を総合的、効果的に推進していくため、東京都消費者教育推進協議会を開催し、東京都消費生活基本計画のうち、消費者教育の推進に係る取組実績及び取組予定について報告し、意見交換を実施 ・構成員間の意見交換等を通じて、消費者教育に関する情報収集を実施 	1回(平成31年2月20日)
4-1-2	ライフステージに応じた消費生活情報の提供	<ul style="list-style-type: none"> ・世代に合わせた媒体により効果的な情報提供を実施 主に高齢者には、紙媒体「東京くらしねっと」を発行(音声読み上げに対応したWEB版の作成、視覚障害者向けCD版の発行)、主に若者には、東京くらしWEBに「サッと読める、ちょっとお耳に入れてたい話」を掲載するとともに、インターネット広告等を実施 	「東京くらしねっと」8万部 隔月発行、 CD版 年6回発行
4-1-5	消費者教育に携わる教員への支援	<ul style="list-style-type: none"> ・授業に役立つよう具体的な手法や内容を取り入れて教員講座を実施、うち3回は成年年齢引下げをテーマとした弁護士との意見交換、消費者教育教材の活用事例紹介などを行う「拡大講座」として実施 ・教員向け消費者教育情報提供誌「わたしは消費者」を発行 	<ul style="list-style-type: none"> ・教員講座 講義12回×2会場、実験実習3回×2会場、見学講座2回(うち3回は拡大講座) ・「わたしは消費者」 年4回発行
4-1-6	学生・生徒向けの消費生活講座	<ul style="list-style-type: none"> ・学生・生徒を対象として、大学を含む都内の学校に東京都消費者啓発員(コンシューマー・エイド)を派遣する出前講座や、社会人ボランティア等を活用した出前寄席を実施 ・PTAや保護者を対象とした出前講座の実施 ・リーフレット作成・配布 	<ul style="list-style-type: none"> ・小・中・高(特別支援学校含む)学校向け出前講座 25回 ・大学等での出前講座 78回 ・学校での出前寄席 6回 ・PTA、保護者対象出前講座 3回 など

番号	施策名	取組実績(平成30年12月)	
		主な取組	回数・時期等実績
4-1-7	多種多様なテーマ・手法による消費生活講座	<ul style="list-style-type: none"> ・東京都消費者啓発員(コンシューマー・エイド)を講師として派遣し、出前講座(移動講座、派遣講座)を実施 ・悪質商法の手口や実態、その対応策等を分かりやすく伝える落語・漫才等のシナリオを制作し、大学の落語研究会や社会人ボランティア等の協力を得て出前寄席を実施 ・介護施設等高齢者が多く集まる場所において出前講座、出前寄席を実施 ・「衣・食・住」に関連した日常生活に役立つ知識を学ぶ「実験実習講座」を実施 ・地産地消、食品ロスの削減等学ぶ「食育講座」を実施 ・年金や相続等、高齢者向けの内容をテーマとした「連続講座」を実施 ・小学生向けのテーマとした「親子夏休み講座」を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・出前講座 246回 18,121人(移動講座 184回 15,742人、派遣講座 62回 2,379人) ・出前寄席 318回 25,995人 ・出前講座(高齢者向け) 77回 2,637人 ・出前寄席(高齢者向け) 265回 22,618人 ・実験実習講座 5テーマ 10回 225人 ・食育講座 8回 132人 ・連続講座 11回 1,105人 ・親子夏休み講座 8回 173人
4-1-8	事業者等による消費者教育の促進	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者等のニーズを踏まえ、東京都消費者啓発員(コンシューマー・エイド)を、企業の社員向け出前講座の講師として派遣 ・事業者等の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、積極的な取組を行っている事業者等の事例をホームページ等に掲載し紹介 	<ul style="list-style-type: none"> ・出前講座 新入社員向け 5回 中堅社員向け 7回
4-1-9	事業者団体等の取組に関する情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者問題教員講座において、事業者団体等が作成した消費者教育教材を収集・展示するとともに、各団体等が実施する出前授業に関する情報提供を実施 ・都区市町村センター所長会において、事業者団体等が作成した消費者教育教材及び各団体等が実施する出前授業を一覧化したリストを配布・周知 ・東京くらしWEBに事業者団体等が作成した消費者教育教材及び各団体等が実施する出前授業に関する情報を掲載し情報提供を実施 ・展示・交流コーナーで、事業者団体等が作成した消費生活に関するリーフレット等の配架やパネル展示を行い、情報提供を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・教材展示:23団体 ・出前授業情報:24団体
4-1-10	事業者団体等との連携による消費生活講座	<ul style="list-style-type: none"> ・教育機関、企業、市民活動団体と連携し、エシカル消費をテーマとしたシンポジウムを開催 ・東京都金融広報委員会と連携して、一般都民向けに消費生活講座を実施 ・東京都生活協同組合連合会との協働事業として、高齢者の消費者被害防止をテーマとしたセミナーを企画・実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・シンポジウム 1回 160人 ・消費生活講座 1回 209人 ・セミナー 3回(狛江市、荒川区、小平市)

番号	施策名	取組実績(平成30年12月)	
		主な取組	回数・時期等実績
4-1-11	区市町村における消費者教育推進の支援	<ul style="list-style-type: none"> ・「東京都・区市町村消費生活行政情報」を毎月発行 ・消費生活講座企画の際に参考としていただくため、各区市町村の消費生活講座開催状況をとりとめて、情報提供を実施 ・区市町村が実施する消費生活展等において、啓発グッズの提供やパネル・着ぐるみの貸出、イベント集客のための広報協力を実施 ・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 ・消費者問題マスター講座に「区市町村優先枠」を設け、区市町村を通じて申し込みのあった受講生の受け入れを実施 ・独自に出前講座を実施している区市町村が当該自治体において、テーマ、日程、対象者等の調整が困難な場合に、都が東京都消費者啓発員(コンシューマー・エイド)を派遣し、講座の実施を支援 ・多摩地域の市町村と「共催講座」を開催することを通じて、消費生活講座の開催に関するテーマや講師の選定について情報を提供し、多摩地域の消費者教育の推進を支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・広報協力(着ぐるみ貸出6件、パネル貸出18件) ・研修 9回 1,317人 ・マスター講座受講生の受け入れ 7区市 31人 ・講座実施への支援 27回 759人 ・共催講座開催 18回 379人
4-1-12	区市町村における消費者教育推進体制の整備等への支援	<ul style="list-style-type: none"> ・区市町村の消費生活行政担当課長会において、協議会の設置方法等を提案し働きかけを実施 ・平成30年3月に変更された国の「消費者教育の推進に関する基本的な方針」等、国の動向について情報を提供 ・消費生活総合センターにおいて、特色のある取組を行っている区市町村に対しヒアリングを行うなど、区市町村支援のための消費者教育に関する調査を実施 	5 区市町村 (千代田区・新宿区・江東区・葛飾区・八王子市)
4-1-13	地域における消費者教育の担い手の育成	<ul style="list-style-type: none"> 消費者問題マスター講座を実施し、「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 消費者問題マスター講座に「区市町村優先枠」を設け、区市町村を通じて申し込みのあった受講生の受け入れを実施(再掲) 講座受講者の今後の活動につなげるため、区市において行う消費者教育啓発事業等の情報をまとめ、受講者に情報を提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者問題マスター講座 全13回 ・講座受講生の受け入れ 7区市 31人(再掲)
4-1-14	消費者教育教材の作成	<ul style="list-style-type: none"> ・小学校向けWeb版消費者教育読本「知っているようで知らない『くらしとお金のヒミツ』」、高校生向けのDVD教材「住まいの知識は一生の知識～安全で快適な住環境のために～」、高校生向けWeb版消費者教育読本「もしも未来が見えたなら」の実践例と授業の工夫等を教員講座で紹介 ・若者向け・ミドル層向け・シニア層向けに、様々な悪質商法の手口などを4コマ漫画で紹介する消費者読本「飯田橋四コマ劇場」を配布 ・授業や短時間の研修にも対応する若者に被害が多いトラブルについて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 	新作消費者教育用教材(Web版消費者教育読本、DVD)を作成中(31年3月公表予定)

番号	施策名	取組実績(平成30年12月)	
		主な取組	回数・時期等実績
4-1-15	消費者団体等の活動支援	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者団体・グループの活動の場として、消費生活総合センター(飯田橋)及び多摩消費生活センター(立川)の学習室、教室の貸出しを実施 ・一般消費者に対する情報発信のための学習会として、消費者団体等と協働し協働学習会を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・貸出数 消費生活総合センター 1,627回 多摩消費生活センター 983回 ・協働学習会 11回
4-1-16	消費生活に関する図書資料室等の運営	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活総合センター及び多摩消費生活センター図書資料室において、消費生活に関する図書・行政資料・団体資料・DVD等を収集、整備し、閲覧・貸出等により提供 ・消費生活総合センター(飯田橋)展示コーナーで、大型ディスプレイや商品テスト物等を活用した情報提供を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活総合センター 蔵書数(図書資料 22,681冊、雑誌 4,229冊、DVD等 1,252本) 貸出数(図書資料 2,232冊、DVD等 536本) 利用者数 28,248人 ・多摩消費生活センター 蔵書数(図書資料 8,302冊、雑誌 335冊、DVD等 544本) 貸出数(図書資料 658冊、DVD等 33本) 貸出人数 341人
4-1-17	消費者団体との協働事業	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者問題の解決に向け、消費者団体と東京都による協働事業として、消費者月間事業を共催で実施 テーマ「もっと広げようコミュニケーションの輪～未来を拓く消費行動～」 	<ul style="list-style-type: none"> 10月を中心に各種事業を実施(参加消費者団体28団体) 総参加者数 39,376人
4-1-18	計量に関する周知活動と教育の推進	<ul style="list-style-type: none"> 計量制度の普及啓発を図る取組を実施 ・関連団体と連携し、計量記念日(11月1日)に「都民計量のひろば」を開催 ・関係機関や区市町村が主催する「消費生活展」等のイベントに参加し、計量の普及啓発を実施 ・東京動画、WEB、SNS等を活用するなど計量に関する情報提供、計量制度の啓発を実施 ・消費生活調査員による計量調査、計量展示室、児童向けの出前計量教室、親子はかり教室、計量展示室にて計量150年展示等を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活展等イベント 15会場参加 ・計量調査 年6回 ・「親子はかり教室」 夏休み3日間

(2)持続可能な社会の形成に貢献する消費行動の促進

番号	施策名	取組実績(平成30年12月)	
		主な取組	回数・時期等実績
4-2-1	エシカル(倫理的)消費の理解の促進	<p>持続可能な社会の実現に向け、エシカル消費の理念を広く普及啓発し、理解の促進を図る取組を実施</p> <p>・”ちょっと考えて、ぐっという未来 エシカル消費”をキャッチフレーズにPR動画を作成し、様々な媒体を活用し配信</p> <p>・「東京暮らしWEB」に紹介ページを作成し、エシカル消費を知る手がかりとなる様々な情報を掲載</p> <p>・エシカル消費の解説や身近な行動例・関連するラベル・マークを掲載したチラシを作成・配布</p> <p>・消費生活総合センター主催のシンポジウムでの講演、都政広報番組との連携、情報提供誌等により、エシカル消費の普及啓発に係る東京都の取組を紹介</p> <p>・エシカル消費をテーマとして教員のための消費者教育講座、消費者問題マスター講座を実施</p> <p>・若者向け消費者被害防止啓発イベントにおいて、エシカル消費の普及啓発に向けた取組を実施</p>	<p>・PR動画再生回数 約18万回</p> <p>・チラシ作成・配布 1万5000部</p> <p>・シンポジウム入場者 160人</p> <p>・啓発イベントでの参加者 74人</p>

【政策1】消費者被害の未然防止と拡大防止

(1)被害防止のための注意喚起・情報発信

番号	施策名	取組実績(平成30年12月)	
		主な取組	回数・時期等実績
1-1-1	ホームページ「東京くらしWEB」等による消費生活情報の総合的な提供	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページとこれと連動したSNS(ツイッター、フェイスブック)で最新の情報を迅速、効果的に発信 ・チラシ、啓発グッズ等にQRコードを掲載し、情報発信ツールを周知 ・著名人や芸人が悪質商法防止を呼び掛ける動画を配信 ・インターネット広告の実施(悪質事業者通報サイト、若者向けのページ) ・外国人向けに外国語(英・中・韓)による消費生活トラブル等に係る相談事例集を公開 	<ul style="list-style-type: none"> ・SNS発信実績 ①ツイッター 279件 ②フェイスブック 231件 ・インターネット広告の実施 ①悪質事業者通報サイト(平成30年10月) ②若者向けページ(平成30年11月下旬～12月下旬) ・消費生活相談事例集(英・中・韓)の公開(平成30年6月)
1-1-2	対象や連携先の異なる多様な消費者被害防止啓発	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者悪質商法被害防止キャンペーンの実施(啓発用ポスター・リーフレットの配布、交通広告の実施、広報誌への広告掲載、高齢者被害特別相談の実施) ・悪質商法をテーマに若手芸人が作った漫才・コントを公開収録イベントで披露、ネット動画で公開 ・事業者団体・関係機関等と連携した啓発キャンペーンを実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者悪質商法被害防止キャンペーン(9月:関東甲信越ブロック共同キャンペーン) ・公開収録イベント(12月、ネット動画公開1月) ・啓発キャンペーン(街頭キャンペーン3回 4月、9月、10月)
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	ヒヤリ・ハット調査に基づき、「乳幼児における寝ているときの事故防止ガイド」を作成し、都内の保育所、幼稚園、保健所等へ配布、「東京くらしWEB」等で配信	平成30年10月 45,000部配布
1-1-9	子供の事故防止に向けた情報発信・普及啓発	<ul style="list-style-type: none"> ・子育て世代が多く集まる各種イベント、東京消防庁防災館、区市町村が開催する消費生活展等と連携し、模型・パネル等の展示を実施 ・事事故例に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で掲載し、ネット世代への情報提供を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・本所防災館ゴールデンウィークこどもぼうさいたいけん(平成30年5月) ・丸の内キッズジャンボリー(平成30年8月) ・子育て応援Tokyoプロジェクトinアクアシティお台場(平成30年9月) ・くらしフェスタ東京(平成30年10月) ・多摩テクノプラザファミリーデー(平成30年10月)

(2)見守りによる消費者被害の防止と早期発見

番号	施策名	取組実績(平成30年12月)	
		主な取組	回数・時期等実績
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	ホームヘルパー、ケアマネジャー等の介護事業者や民生・児童委員、地域の高齢者見守りネットワークの関係者など、高齢者を見守る立場の人を対象に、高齢者が被害に遭いやすい被害の早期発見、悪質商法の特徴、見守りのポイント、被害発見時の対応などを内容とする出前講座を実施	出前講座183回、受講者4,331名
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	宅配事業者等と連携し、高齢者世帯等に悪質商法被害に関するリーフレットを届け、注意喚起を実施	9月～12月実施 約15万6千部配布