

目次 ・ 序章 都における消費者被害の現状と課題

○ 目次

答申に当たって

序章 東京都における消費者被害の現状と課題

- 1 消費生活相談から見た消費者被害の現状
- 2 手口の悪質化・巧妙化による消費者被害
- 3 今後の消費生活行政の展開に向けて

第1章 悪質事業者への対応強化

- 1 不適正な取引行為による被害の現状と都の取組
 - (1) 不適正な取引行為に対する都の取組
 - (2) 依然として多い消費者被害
 - (3) 東京の消費者被害の特徴
 - (4) 近年の法改正
- 2 不適正な取引行為に対する基本的対応方針
 - (1) 条例に基づく事業者処分等の権限の強化
 - (2) 条例改正に当たっての視点
- 3 条例改正を行うべき事項（現状と課題、検討の方向性、具体的な改正点・整理）
 - (1) 禁止命令についての整理
 - (2) 消費者が売り主となる取引における事業者の不適正な取引行為への対応
 - (3) 立入調査における関係事業者の整理
 - (4) 立入調査拒否における公表要件の整理
 - (5) 条例の適用除外についての整理
- 4 不適正な取引行為による被害の防止に向けて

第2章 消費者教育の展開

- 1 消費者教育を取り巻く現状
 - (1) 消費者教育の重要性
 - (2) 消費者教育に係る現状
- 2 消費者教育に係る課題とその検討に当たっての考え方
- 3 消費生活条例において明示すべき内容について
 - (1) 消費者教育の目的・基本理念について
 - (2) 消費者団体、事業者・事業者団体、消費者の役割について
- 4 消費者教育の推進をさらに実効性のあるものとするために

第3章 消費者被害救済の充実（集团的消費者被害回復訴訟制度の主体である特定適格消費者団体との連携等のあり方）

- 1 集团的消費者被害回復訴訟制度
 - (1) 制度創設の背景
 - (2) 制度の概要
 - (3) 法施行までの国の動き
 - (4) 被害回復訴訟の追行主体
- 2 被害回復訴訟制度の円滑な実施に向けた課題
 - (1) 情報面における課題
 - (2) 体制面における課題
 - (3) 財政面における課題
- 3 特定適格消費者団体との連携等のあり方
 - (1) 基本的な考え方
 - (2) 情報面における連携について
 - (3) 財政面における環境整備について

今後の消費生活行政の展開に関する東京都への提言

- 1 高齢者を見守る仕組みづくりと支援策の充実
- 2 事業執行に当たっての体制強化

○ 序章 都における消費者被害の現状と課題

1 消費生活相談から見た消費者被害の現状 [本文P.2](#)

○東京都内における消費生活相談件数に減少の兆しは見えず（年間約12万件）

○特に60歳以上の高齢者からの相談件数は、年々増加傾向（相談件数全体の3割）

○高齢者の消費者トラブルは、高額な契約によるものが多い。

（高齢者以外平均117万円に対し、高齢者平均211万円）

○東京都は高齢者の一人暮らしが多く（平成22年65万人）、今後も増加（平成47年100万人超）。高齢者の消費者被害の拡大が懸念

○若者（29歳以下）からの相談件数は前年度より6.8%増加

○若者からの相談が占める割合の多いものは、タレント・モデル内職等の内職・副業、エステティックサービス等の理美容

○また、若者からの相談はインターネット取引に関するものが多く、最近はSNSをきっかけとした被害が増加

2 手口の悪質化・巧妙化による消費者被害 [本文P.3](#)

○悪質化、巧妙化した手口による消費者被害が目立つ

・健康食品の「送り付け商法」の急増

・被害額が高額な実態の不明な権利への投資に関する被害も急増

・SNSを悪用し、強引に商品やサービスを契約させる手口により、若者中心に被害

3 今後の消費生活行政の展開に向けて [本文P.3](#)

○減少の兆しが見えない消費者トラブル、悪質化・巧妙化する手口による消費者被害の現状・実態を踏まえると、東京都としてさらに踏み込んだ対応が必要

○不適正な取引行為等を行う悪質事業者に対して、より一層対応を強化し、悪質事業者の市場からの排除、被害の拡大防止を図り、健全な市場の形成を目指す必要

○消費者教育をより一層推進し、消費者被害の未然防止や拡大防止につなげるとともに、持続可能な社会の形成に積極的に参画する消費者の育成を目指す必要

○消費者が被害を受けた場合も、一層の救済措置の充実を図る必要、国の集团的消費者被害回復訴訟制度を都としてもより実効性のあるものとする方策を検討する必要