

東京都消費生活基本計画の具体的施策の状況

<東京都消費生活基本計画の基本的考え方>

- 都の消費生活に関連する施策・事業を「消費者の視点」に立って、計画的、総合的に推進していくための基本指針
- 計画期間は、平成25年度から平成29年度までの5年間
- 都は毎年度当初に、各施策・事業について、東京都消費生活対策審議会に実績報告、審議会での意見を施策・事業に反映

【重点施策1】 高齢者・若者等を狙う悪質事業者の取締りと市場からの排除

番号	施策名	主な取組状況(平成26年度)	主な取組予定(平成27年度)	参考資料① 掲載ページ
2-1-1	悪質事業者に対する取締りの徹底	<ul style="list-style-type: none"> ・行政処分(11件)、行政指導(104件)及び立入調査(37件)を実施 ・悪質事業者や新たな手口などの情報を受ける「悪質事業者通報サイト」において、都民から342件の通報を受理 ・事業者向けコンプライアンス講習会を平成26年10月に開催 	<ul style="list-style-type: none"> ・特別機動調査班6班体制により、立入調査を含めた悪質事業者に関する調査を実施、案件に応じ法令に基づき的確に処分・指導を実施 ・「悪質事業者通報サイト」により、処分、指導につながる端緒情報を把握 ・事業者の法令順守に係る意識の向上を図るため、コンプライアンス講習会を実施 	35
2-1-2	五都県及び関係機関との連携(取締りの徹底)	<ul style="list-style-type: none"> ・五都県悪質事業者対策会議により他県と連携し、特定商取引法に基づき、同時に行政処分(2件)及び合同指導(12件)を実施 ・消費者庁と合同で、若者に対し高額な投資用DVDを販売していた3事業者に対し、処分を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・五都県悪質事業者対策会議による広域的連携を強化し、他の道府県とも積極的に連携を図り、合同指導、同時処分を実施 ・特定商取引法の執行権限をもつ警視庁や国、他の法令を所管する関係機関や適格消費者団体とも連携しながら、不適正取引を行う事業者への処分・指導を実施 	36
2-1-3 (5-5-1)	法制度上の問題点の改善に係る国への働きかけ	<ul style="list-style-type: none"> ・以下の内容について国に提案要求 ①消費者安全法の改正(報告徴収・立入調査の権限の対象範囲の拡大、勧告・命令権限の知事への委任) ②特定商取引法の改正(指定権利制の廃止等) ③クレジットカード現金化対策の推進(法令の運用・整備等) 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き以下の内容について国に提案要求 ①消費者安全法の改正(報告徴収・立入調査の権限の対象範囲の拡大、勧告・命令権限の知事への委任) ②特定商取引法の改正(指定権利制の廃止、代表・役員等の処分対象者の拡大等) ③クレジットカード現金化対策の推進(法令の運用・整備等) 	37
2-2-2	不当表示に対する監視等の徹底	<ul style="list-style-type: none"> ・景品表示法に基づき、不当な表示に対して指示(2件)を実施 ・年間24,000件のインターネット上の広告を監視し、不当表示となるものについて指導を実施(25年度の調査結果を公表:不当表示443件への改善指導) ・「メニュー・料理等食品表示に係る調査」について重点調査を実施(210件調査、うち6件を指導) 	<ul style="list-style-type: none"> ・重点調査テーマを設定し、職権探知のほか、インターネット広告監視及び消費生活調査員から寄せられる情報と併せて調査を行い、不当表示を行う事業者に対し改善を指導 ・毎月キーワードを定めた上で、インターネット上の広告表示を年間24,000件抽出し、調査・指導 	39
2-2-4	事業者のコンプライアンス意識の醸成	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者の法令遵守意識を高めるためにコンプライアンス講習会を開催(3回)し、改訂・増刷した「事業者向け特定商取引法ガイドブック」「事業者向け景品表示法ガイドブック」を講習会受講者等に配布 ・不適正なメニュー表示が社会問題化したことを受けメニュー等食品表示に係るコンプライアンス講習会を開催(3回)し、ガイドブック「気をつけたいメニュー・料理等の食品表示」を講習会受講者等に配布 ・ホームページ上に、特定商取引法、景品表示法の基礎が学べる事業者向け学習コンテンツ「クイズで学ぶ法令遵守」を作成、周知 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者の法令遵守意識を高めるため、コンプライアンス講習会を実施 ・法令遵守に係る事業者の取組調査を実施し、実際に事業者が取り組んだ内容を取りまとめ、法令遵守のあり方、取り組み方のガイドブックを作成 ・ホームページ上の事業者向け法令学習コンテンツ「クイズで学ぶ法令遵守」の設問コースを増設、利用促進のため周知 	41

【重点施策2】 ライフステージに応じた消費者教育の推進

番号	施策名	主な取組状況(平成26年度)	主な取組予定(平成27年度)	参考資料① 掲載ページ
4-2-1	体系的な消費者教育の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・東京都消費者教育推進計画及び東京都消費者教育アクションプログラム(以下「アクションプログラム」)に基づき、事業者・事業者団体等の多様な主体との連携の強化に取り組むとともに、「若者」と「高齢者」を重点的に取り組む世代とした消費者被害を防止するための消費者教育を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・東京都消費者教育推進計画及びアクションプログラムに基づき、消費者教育を推進 	84
4-2-2	消費者教育アクションプログラム(仮称)の策定	<ul style="list-style-type: none"> ・東京都消費者教育推進協議会の意見を聴取し、アクションプログラム(平成26年度版)を策定(平成26年4月) ・アクションプログラム(平成27年度版)策定に向け、平成26年11月と平成27年2月に東京都消費者教育推進協議会の意見を聴取 	<ul style="list-style-type: none"> ・アクションプログラム(平成28年度版)の策定 ・平成28年度以降のアクションプログラムについて検討するため、東京都消費者教育推進協議会において意見を聴取 	85
4-2-3	東京都消費者教育推進地域協議会(仮称)の設置	<ul style="list-style-type: none"> ・平成26年11月と平成27年2月に東京都消費生活対策審議会の部会である東京都消費者教育推進協議会を開催し、アクションプログラム(平成27年度版)への更新に向け意見を聴取 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成27年度までの到達目標を踏まえ、平成28年度以降のアクションプログラムについての検討を実施 	86
4-2-7 (5-4-1)	区市町村の消費者教育推進の支援	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育モデル事業の推進(8区市) ・多摩地域市町村との共催講座開催(18回) 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育モデル事業の推進 ・多摩地域市町村との共催講座開催 	89

【重点施策3】 消費生活に関連する情報の戦略的な収集と発信

番号	施策名	主な取組状況(平成26年度)	主な取組予定(平成27年度)	参考資料① 掲載ページ
1-1-7 (3-1-2)	リコール製品の情報提供の促進	<ul style="list-style-type: none"> ・東京くらしWEBから危害・危険情報の発信 ・ツイッターによる注意喚起 ・東京くらしWEB上に消費者庁リコール情報サイトへのリンクを掲載 	<ul style="list-style-type: none"> ・東京くらしWEB、ツイッター等を活用し、リコール製品について積極的な注意喚起を実施 	7
1-1-11 (4-1-4)	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"> ・東京都商品等安全対策協議会から抱っこひも等による乳幼児の転落事故を防止するための取組が必要との提言を受け、消費者庁等と連携してリーフレットを作成、保育所、保健所、小児科等に配布するなど、注意喚起を実施 ・子供や家族連れが集まるイベント等で、家の中や子供服の危険に関する模型・子供服・パネルの展示、子供の事故防止に関する講演等を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・東京消防庁防災館、子育て世代が集まるイベント、区市町村等と連携し、子供の事故防止に関する模型・パネル等の展示を実施 	11
1-1-12	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・リーフレット配布、介護事業者等への啓発用ステッカーの配布、交通広告・新聞広告の実施等) ・若者向け悪質商法被害防止キャンペーンの実施(啓発用ポスター・リーフレット配布、啓発グッズの配布、交通広告、映画館等におけるCMの上映、着ぐるみを活用した広報啓発活動、悪質商法をテーマに芸人が作った漫才・コントをネット動画で公開等) 	<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・リーフレット配布、介護事業者等への啓発用ステッカーの配布、交通広告・新聞広告の実施等) ・若者向け悪質商法被害防止キャンペーンの実施(啓発用ポスター・リーフレット配布、啓発グッズの配布、交通広告、映画館等におけるCMの上映、着ぐるみを活用した広報啓発活動、悪質商法をテーマに芸人が作った漫才・コントをネット動画で公開等) 	12
4-1-1	ホームページ「東京くらしWEB」による消費生活関連情報の総合的な提供	<ul style="list-style-type: none"> ・都が作成した消費者教育教材等を四つの検索項目(キーワード、教材の種類、対象者、具体的項目)で簡単に検索できる「消費者教育教材等検索サイト」を開設 ・ツイッターでの注意喚起情報を「東京くらしWEB」スマートフォン対応ページにもリンクさせる等、スマートフォン利用者への情報発信を強化 	<ul style="list-style-type: none"> ・「東京くらしWEB」で迅速かつ効果的に情報を発信するとともに、SNS(ツイッター、フェイスブック)と連動させ、より多くの消費者の手元に情報を配信 ・消費者の利用端末環境に左右されることなく、常に閲覧しやすいページ作りを行うため、レスポンシブルデザインを導入 	74
4-1-2	新たな手法による情報発信の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・ゲームアプリ「まもれ！シューマ&エルメ」の画面上部に流れるテロップを活用し、注意喚起情報や架空請求事業者名などの消費生活関連情報を迅速に配信(配信情報数255件) 	<ul style="list-style-type: none"> ・注意喚起情報や架空請求事業者名などの消費生活関連情報を迅速に配信 ・記事の選定、配信時期、テロップの表現等に工夫を加えるなど、より効果的な情報発信を実施 	75

【重点施策4】 東京都消費生活総合センターの機能の充実

番号	施策名	主な取組状況(平成26年度)	主な取組予定(平成27年度)	参考資料① 掲載ページ
1-2-4 (5-2-7) (5-4-2)	消費者被害救済の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害救済委員会で前年度からの継続案件5件、新規付託案件5件の計10件を処理(うち区市からの依頼案件4件) 	<ul style="list-style-type: none"> ・より多くの消費者被害を迅速に救済するため、相談機関からの付託依頼の促進、付託手続きの円滑化、部会運営の迅速化を実施 ・区市等からの案件について、あっせん手続きや部会への区市等職員の参画を通して消費者被害救済委員会の設置、運営のノウハウを区市等へ提供 ・相談者が紛争解決機関として民間ADRを選択した場合、速やかに案件を繋ぐ等、相談業務での連携の充実 	29
1-2-6	消費生活相談体制の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・平成26年度相談受付件数33,692件(速報値、前年度比2.8%減) ・土曜相談、外国語相談、区市町村と連携したテーマ別特別相談を実施 ・複雑高度な案件対応強化のため、相談員への高度専門研修を実施したほか、弁護士、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 ・連携ADR機関と情報交換会を実施(10回) 	<ul style="list-style-type: none"> ・高度化・複雑化する相談への対応強化として、専門分野グループを再編し「デジタルコンテンツ」を専門分野として追加 ・土曜相談、外国語相談、区市町村と連携した特別相談を実施 ・高度専門研修、民間ADR機関との情報交換、弁護士等の消費生活相談アドバイザーの活用等により、複雑高度な案件対応を強化 	30
1-2-7 (5-4-4)	区市町村相談窓口の支援強化	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談アドバイザーの活用(アドバイザー会議、相談コーナー等のべ156回) ・区市町村消費者行政担当職員等との情報連絡会(24回) ・「相談実務メモ」の発行(155件) ・区市町村からの相談処理に関する照会や問い合わせ等への情報提供(586件) ・消費生活相談支援サイトの運用(43区市町で利用) ・消費生活相談担当職員研修の実施(6回) 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談アドバイザーを区市町村に派遣し、研修講師等(講義、事例検討会等)として活用 ・区市町村消費者行政担当職員等との情報連絡会 ・「相談実務メモ」の発行 ・区市町村からの相談処理に関する照会や問い合わせ等に対応した情報提供(技術情報を含む)など支援の強化 ・消費生活相談支援サイトの運用 ・PIO-NETシステムの運用支援 ・消費生活相談担当職員研修の実施 	31
4-2-6 (5-3-1)	多様な主体との連携による消費者教育の展開	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者団体、民間ADR機関等との連携(消費者教育教材の収集・紹介、都民向け講座実施、啓発キャンペーン実施) ・大学との連携(ゼミ単位での出前講座実施、新入生向けガイダンス、学内イベント等での出前寄席、出前講座の実施、消費者教育事業のPR) ・警視庁との連携(警視庁主催イベントで啓発グッズの配布、悪質商法の手口再現ドラマ付前講座を実施) 	<ul style="list-style-type: none"> ・多様な主体と連携して、消費生活に関する講座、キャンペーン等の事業を実施 	88