

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27年度) | 主な取組予定(平成28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(14件)、行政指導(101件)及び立入調査(32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287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27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 ・事業者の法令遵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(16件)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特定商取引法の改正(特定権利制度への見直しの着実な実施等) ②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"> ・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(26年度の調査結果を公表:不当表示398件への改善指導) ・「美容・医療サービスに関する広告表示調査」について重点調査を実施(136件調査、うち115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 ・コンプライアンスに積極的に取り組む事業者への調査を実施し、項目別にまとめたガイドブックを2種類作成し公表 ・ホームページ上の特定商取引法、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」のコースをそれぞれ1コース増設 | <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 ・訪問販売等の事業者の実態及び都民の意識調査を実施し、実際に事業者が取り組むべき事業のあり方について検討し、今後の講習会等に活用 ・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27年度) | 主な取組予定(平成28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」の消費者被害防止のための消費者教育を重点的に実施 | <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27年度版)を策定(平成27年4月) ・平成28年度以降の到達目標の見直しと、アクションプログラム(平成28年度版)策定に向け、平成28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 ・アクションプログラム(平成29年度版)を策定するため、東京都消費者教育推進協議会の意見を聴取 | 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28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、平成28年度以降の到達目標の見直しと、アクションプログラム(平成28年度版)への更新に向け意見を聴取 | <ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度の実績を踏まえ、アクションプログラム(平成29年度版)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(5区市) ・多摩地域市町村との共催講座開催(19回) | <ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育モデル事業は平成27年度までの3か年事業のため、その成果を取り纏め、普及 ・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27年度) | 主な取組予定(平成28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コイン形電池等の誤飲事故を防止するための取組が必要との提言を受け、関係機関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・パネル等の展示、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・コントを公開イベントや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」等による消費生活関連情報の総合的な提供 | <ul style="list-style-type: none"> モバイル端末からのアクセスのさらなる増加が予想されるため、利用者の端末環境に左右されず、常に閲覧しやすいページ作成を可能にするレスポンシブデザインを導入 ホームページアクセス件数(842,096件) ツイッターフォロワー数 10,877人(平成28年3月31日現在) | <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 | 74 |

【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27年度) | 主な取組予定(平成28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2件、新規付託案件4件の計6件を処理(うち区市からの依頼案件1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27年度相談受付件数32,732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 民間ADR機関と情報交換会を実施(5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、10の専門分野グループを改編し「法制度・区市町村支援担当」グループを設けて、消費者法関連の体制を強化するなど、全11グループで対応 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 タブレット端末を介して聴覚障害者を対象とする消費生活相談の試験実施のほか、心のケアが必要な相談者への対応強化を図るため、相談者への対応方法を助言するカウンセラーを新たに配置 | 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130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(164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(428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"> 多摩地区への支援として消費生活相談アドバイザー及び相談員の派遣を実施 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、従業員向けに消費者教育を実施している団体等の事例をホームページで紹介) 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キャンペーンの実施) | <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 |