

東京都消費生活基本計画の具体的施策の状況

資料 3

<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方針
- 計画期間は、平成25年度から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28年度)	主な取組予定(平成29年度)	参考資料 ①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(98件)、事業者名を含む情報提供(2件)及び立入調査(24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325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28年11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 ・特定商取引法の対象取引に加え、利殖商法等新手の悪質商法に対しても積極的に情報収集を行い、必要に応じて条例又は消費者安全法に基づく調査、指導等を実施 ・「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及び担当者会議により他県と連携し、特定商取引法に基づき、同時に合同立入調査(3件)及び合同指導(17件)を実施 ・消費者庁との連携による合同調査(2件)及び都民に対する事業者名を含む情報提供(2件)の実施 	<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 不適正取引に対する行政処分等の充実・強化(特定商取引法の指定権利制の見直し、法人に加え代表者及び役員等個人に対する業務停止を命ずる制度の着実な導入等) 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) 	<ul style="list-style-type: none"> ・多発・深刻化する不適正取引による消費者被害防止のために、現行法に制度上の問題点がある場合、速やかに国に対して法改正等の働きかけを行う 	37

番号	施策名	主な取組状況(平成28年度)	主な取組予定(平成29年度)	参考資料 ①ページ
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(27年度の調査結果を公表:不当表示366件への改善指導) 「スポーツ・健康教室に関する広告表示調査」について重点調査を実施(157件調査、うち148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 ホームページ上の事業者向け学習コンテンツ「クイズで学ぶ法令遵守」に特定商取引法、景品表示法のコースをそれぞれ増設 今後のコンプライアンス取組促進の施策展開についての検討材料として、訪問販売等の事業者の法令遵守の取組状況調査を実施 	<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 昨年度実施した事業者の法令遵守の取組状況調査結果を踏まえた、事業者向けコンプライアンス講習会の充実 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28年度)	主な取組予定(平成29年度)	参考資料 ①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 	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28年度版)を策定 平成29年2月、アクションプログラムの平成29年度版への更新に向けた意見の聴取 	平成29年2月の消費生活対策審議会答申に基づき、消費者教育推進計画の改定に向けた、アクションプログラムについてのあり方の見直し	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29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、アクションプログラム(平成29年度版)への更新に向けた意見の聴取 	<ul style="list-style-type: none"> アクションプログラム(平成29年度版)の実績報告 委員が取り組む消費者教育に関する事業についての意見交換実施 	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"> 平成27年度の事業実績報告書を配布するとともに、東京くらしWEBで取組事例を紹介するなど情報提供を実施 多摩地域市町村との共催講座開催(22回:20市2ブロック) 各区市町村における消費生活講座企画の参考として、各区市町村の消費生活講座開催状況をとりまとめ、情報提供を実施 区市実施のイベント等において、啓発グッズの提供や若者向け悪質商法被害防止キャンペーンキャラクター着ぐるみの貸出、イベント集客のための広報協力を実施 	<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か年事業の成果を活かし、区市町村に対する助言や情報提供を実施 多摩地域市町村との共催講座開催 各区市町村の消費生活講座開催情報の収集及び提供を実施 各区市町村が実施するイベント等において、若者向け悪質商法被害防止キャンペーンキャラクター着ぐるみの貸出、イベント集客のための広報協力を実施 	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28年度)	主な取組予定(平成29年度)	参考資料 ①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"> ・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、歯ブラシによる子供の喉突き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10万部を作成、都内の保育所、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 ・区市町村が実施する消費生活展での模型・パネル等の展示実施 	<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、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WE B」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"> ・レスポンスデザインの特徴を生かした、スマートフォンでもパソコンでも「見やすい」「使いやすい」情報発信の実施 ・ホームページアクセス件数(平成28年度…約86万件) ・ツイッターフォロワー数 14,097人(平成29年3月31日現在) 	<ul style="list-style-type: none"> ・SNS(消費生活行政ツイッター、フェイスブック)での情報発信強化 ・東京くらしWEBと連動させた効果的な消費生活関連情報の発信 	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28年度)	主な取組予定(平成29年度)	参考資料 ①ページ
1-2-4 (5-2-7) (5-4-2)	消費者被害救済の充実	・消費者被害救済委員会で前年度からの継続案件1件、新規付託案件6件の計7件を処理(うち区市からの依頼案件2件)	・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	・平成28年度相談受付件数29,148件(速報値、前年度比10.9%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(4回) ・聴覚障害者を対象としたタブレット端末を利用した手話通訳を介する消費生活相談を7月から実施。 ・心のケアが必要な相談者への対応強化等を図り、消費生活相談カウンセラー(精神保健福祉士)を相談処理に活用	・高度化・複雑化する相談への対応能力を強化するため、11の専門分野グループで効率的・効果的に相談を処理 ・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 ・特別相談や外国語相談の実施について周知・PRを強化 ・外国人からの電話相談に対して、通訳センターと電話回線を結び、通訳を介した三者間での通話を開始 ・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等を助言するカウンセラーを活用	30
1-2-7 (5-4-4)	区市町村相談窓口の支援強化	・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128回) ・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2回) ・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のべ45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(223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(363件) ・消費生活相談支援サイトの運用(44区市町で利用) ・消費生活相談担当職員研修の実施(6回)	・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 ・「今月の消費生活相談」の発行、専門分野別グループ報告等 ・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	・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) ・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)	・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