

平成 24 年度 東京都消費生活基本計画の取組実績

政策課題 1 消費者被害を防止し、救済を図る

施策の方向 (1 - 1) 消費者被害の防止
(1 - 2) 消費者被害の救済

消費者被害を防止するため、高齢者や若者が被害にあわないよう、被害防止の仕組みづくりや情報提供を行うとともに、被害にあった場合には、迅速かつ適正に消費者を救済する。

【平成 24 年度の主な取組実績】

- 高齢者・若者の消費者被害防止対策 12 基金事業を含む
- ・高齢者悪質商法被害防止キャンペーンの実施
(シルバーパス用ケースの作成・配布(900,000個)、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配布、都内 JR・私鉄・地下鉄・バスへの車内広告の実施)
- ・若者向け悪質商法被害防止キャンペーンの実施
(都内高校卒業生全員へ啓発用手帳型カレンダー配布(123,000部)、啓発用ポスター・リーフレット配布、啓発用クリアファイル・防水ポーチ配布、映画館における CM 上映(10館 83スクリーン)、フリーペーパーへの広告掲載(3/11発行タウンワーク)、ネット広告(2か月 600万回配信)
- 介護事業者などへの出前講座(150回) 14
- 振り込め詐欺被害防止対策 19
- ・区市町村等が行うイベントでの防犯講話を実施(36回)
- ・被害防止普及啓発の実施(啓発用リーフレット・タオル等配布、被害防止 CM のメトロビジョン放映、雑誌の広告掲載等)
- 若者の消費者被害に関する調査の実施 4
- 多重債務問題対策 2,3
- ・金融経済教育用教材を活用するための指導用資料を作成し、教育委員会へ配布及び HP に掲載
- ・クレジットカード現金化問題への対応等に関し相談部会と貸金業部会を合同開催
消費者被害救済委員会の機能強化 29
- ・受付範囲の拡大(区市町村及び一定の要件を満たす消費者団体が受け付けた案件を追加)
- ・既存の部会に加え、あっせん・調停第二部会を新設。新規 11 件を付託
専門家による住宅リフォームに関する相談会の実施(毎月 2 回) 20

網掛けの数字は、具体的施策一覧の掲載ページを表す。

政策課題 2 悪質事業者を市場から排除する

施策の方向 (2 - 1) 取締りの強化
(2 - 2) 適正な指導等

悪質商法による新たな消費者被害を生じさせないため、悪質な事業者に対する取締りを強化し、問題のある事業者に対する指導を徹底する。

【平成 2 4 年度の主な取組実績】

悪質事業者に対する取締りの強化 35

- ・特商法及び都条例に基づく立入調査 25 件、行政処分等 13 件を実施
- ・若者に高額なオイルマッサージを契約させていた事業者に業務停止命令
- ・就活支援講座の受講講座を執拗に勧誘していた事業者条例に基づく是正勧告
- ・高齢者に C O 2 排出権取引の契約を勧誘していた訪問販売事業者業務停止命令及び是正勧告
- ・不適正取引に対する行政処分等の充実・強化のための法整備を国に要望
- ・クレジットカード現金化にかかる法規制を国に要望
- ・事業者を対象にコンプライアンス講習会を実施 (11 月)

インターネット広告監視の強化 39

- ・インターネット上で不当な広告・表示を行った 582 件に改善指導
- ・美容医療クリニックの割引キャンペーン表示及び誇大な効果表示について改善指導
- ・家庭用品品質表示法及び条例に基づく表示の立入検査 (124 店舗) を実施 39

政策課題3 商品やサービスの安全・安心を確保する

施策の方向(3-1) 安全な商品とサービスの確保

(3-2) インターネット等電子商取引における安心の確保

(3-3) 多様な商品選択の実現

(3-4) 高齢者、障害者など誰もが安心できる消費生活の実現

(3-5) 地域における生活必需品の確保

(3-6) 資源エネルギー等の価格変動への対応

(3-7) 震災時等における生活物資等の確保

誰もがいつでも安心して商品やサービスを購入し、使用することができるよう安全の確保に万全を期す。

【平成24年度の主な取組実績】

事業者への商品等の注意表示の改善等指導(指導実績:14件) 6

消費生活条例第9条に基づく調査(機械式立体駐車場の安全な使用に関する調査)の実施 6

事故情報等をもとに商品テスト(ウォーターサーバーの安全性、子供向けエアガンの安全性)を行い、消費者等への情報提供及び業界団体へ要望 7

ヒヤリ・ハット体験事例をもとにヒヤリ・ハットレポートを作成・配布 8

「商品等安全対策協議会」報告に基づき、事業者団体へ家庭用エアコンの取り外し等に関する安全確保に関する要望 9

安全・品質管理者への品質管理に関する講習会の実施(年2回) 53

放射性物質検査による食品の出荷制限等情報の迅速周知(年294回) 53

改正老人福祉法の施行(平成24年4月1日)により、入居一時金を初期償却しない料金プラン設定に向けた指導を実施 65

都民が有料老人ホーム入居時の判断材料として活用するための小冊子「あんしん なっとく 有料老人ホームの選び方」を作成・配布及びHPに掲載 65

政策課題4 「自ら考え行動する」消費者になるよう支援する

施策の方向(4-1) 役立つ情報の提供

(4-2) 消費者教育・啓発

(4-3) 消費者の組織的な活動への支援

(4-4) 環境問題に配慮する消費者を支援

(4-5) 食に関する持続可能な消費生活の実現

一人ひとりの消費者が基礎的な知識を身につけ、正しい情報に基づいて、豊かな消費生活が送れるよう、支援する。

【平成24年度の主な取組実績】

- ホームページ「東京くらしWEB」等による総合的な情報提供 74
- ・消費者被害情報・危害情報等の注意喚起、相談FAQ、動画や教材など、様々な形で情報提供（アクセス件数 732,719件）
- ・SNS（ツイッター、フェイスブック）を活用して情報発信を強化
- 生活情報誌「東京くらしねっと」の発行 76
（毎月1日10万部、CD版年6回1,350枚発行）
- 東京都消費生活総合センター、計量検定所が都民向けの各種講座を実施
- ・大規模講座等（7回799名） 91
- ・実験実習講座（年8講座16回491名） 91
- ・教員講座（16講座32回1,220名） 91
- ・消費者問題マスター講座（13講座26回2,679名） 91
- ・「都民計量のひろば」開催（11月1日開催） 78
- 消費者教育教材の開発・提供 91
- ・WEB版消費者教育読本（中学生向き、テーマ：インターネットトラブル）
- ・DVD2種（テーマ：高齢者の危険防止、賃貸住宅の契約トラブル）
- 学校等における消費者教育の充実 87,94
- ・校長・副校長や区市町村教育委員会に対する情報提供や都立学校への消費者教育推進法施行の周知等
- 小学校3年生以上を対象とした「省エネチェックシート」の配布 92
- 消費者団体との協働による消費者月間事業「くらしフェスタ東京2012」 99
- 太陽熱利用システムを導入した新築集合住宅等への補助を実施 101

政策課題5 消費者の意見や考えを、行政や事業者の活動に活かす

施策の方向(5-1)消費者の都政への参加・参画

(5-2)消費者との協働の推進

(5-3)都と区市町村との連携

消費者の意見や考えが、都はもちろん、国や区市町村の消費生活施策に活かされるよう、消費者が調査や協働事業に広く参加、参画するよう求める。

【平成24年度の主な取組実績】

消費生活調査員を公募し、品質表示調査、表示・広告調査、計量調査を実施、その結果に基づき必要に応じて事業者を指導(調査員500名・調査14回) 38

学校など各種団体が消費者問題に関する講座を実施する際、東京都消費者啓発員を派遣(143回) 13

大学の落語研究会、社会人ボランティア等の協力による出前寄席の実施(109回) 13

消費者団体等の自主的な学習や活動等への支援 98

- ・活動の場(学習室等)の提供 3,105回
- ・協働学習会(消費者団体等による情報発信のための学習会) 19回
- ・消費者団体情報交流会(消費者団体と行政・事業者・一般消費者のコミュニケーションの場) 3回

消費者月間事業における消費者団体との協働(開催:10月、参加団体数:32団体) 99

消費生活総合センター運営協議会を開催し、センターの運営について消費者団体等と協議(年3回) 113

地方消費生活行政の充実・強化 116 **基金事業**

(東京都132,296千円(多重債務相談のPR等)、区市町村140,559千円(相談窓口の周知等))

東京都生活協同組合連合会との協働による消費者啓発事業(消費者啓発のためのeラーニングシステムを開発) 124