

## 平成 25 年度 東京都消費生活基本計画の取組予定

## 政策課題 1 消費者被害の防止と救済

取組の方向性 ( 1 - 1 ) 消費者被害の防止  
( 1 - 2 ) 消費者被害の救済

特に高齢者の被害については、被害金額も大きく、社会全体に与える影響も大きい  
ため、被害防止のための様々な取組が欠かせない。若者など社会経験の乏しい消  
費者を狙った悪質商法も多いため、効果的に注意の呼びかけを行う。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 25 年度の主な取組予定】

消費者被害防止啓発 < 重点 > 12 基金事業を含む

- ・ 高齢者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配  
布、交通広告、新聞広告、啓発グッズの作成・配布等 )
- ・ 若者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、交通広告、啓発グッズの作成・配布、  
映画館における CM 上映、手帳型カレンダー作成・配布等 )
- 介護事業者などへの出前講座 ( 150 回予定 ) 14

振り込め詐欺被害防止対策 19

- ・ 被害者層の高齢者に対し、寸劇等により注意喚起する実演式防犯講座の実施
- ・ 区市町村の高齢者事業や民間介護事業者等と連携した高齢者への注意喚起強化  
高齢者の被害防止に向けた消費生活基本調査の実施 4 基金事業

消費生活相談体制の充実 < 重点 >

- ・ 相談員の増員 ( 40 名 44 名 )
- ・ 相談受付時間の延長 ( いずれの電話相談も 17 時まで受付 )

消費者被害救済の充実 < 重点 > 29

- ・ 区市町村の案件受入れ等を通じて、委員会の設置・運営ノウハウを提供
- ・ 相談者が民間 ADR を選択した場合の、当該民間 ADR 機関へ繋ぐ仕組みの  
構築・運用

多重債務問題対策 2

- ・ 課題により関係部会の合同開催

## 政策課題 2 悪質事業者の市場からの排除と取引の適正化

取組の方向性 ( 2 - 1 ) 取締りの徹底  
( 2 - 2 ) 適正な指導等

悪質事業者に対する取締りを徹底するとともに、事業者の法令を遵守した事業活動や、消費者保護に向けた取組を推進する。また、現行の法制度では対応が困難な問題については、国に対して法改正や制度の整備についての働きかけを行う。

### 【平成 25 年度の主な取組予定】

悪質事業者に対する取締りの徹底 < 重点 > 35

- ・消費者安全法の改正により委任された財産被害に係る立入調査権限等も活用し、悪質事業者の取締りを強化
- ・「悪質事業者通報サイト(仮称)」の開設による情報把握
- ・不当表示に対する監視等の徹底 < 重点 > 39
- ・重点的に調査するテーマを設定し、不当表示の事業者に改善指導
- ・毎月キーワードを決め、インターネット上の広告表示を監視(24,000件予定)
- ・五都県及び関係機関との連携 < 重点 > 36
- ・五都県悪質事業者対策会議による広域連携を強化し、合同指導、同時処分を実施
- ・警視庁、消費者庁など関係機関と情報交換を密にし、連携して、不適正取引を行う事業者への処分・指導を実施

事業者のコンプライアンス意識の醸成 < 重点 > 41 **基金事業**

- ・コンプライアンス講習会の開催
- ・特定商取引法に関するパンフレットの作成・配布
- ・法制度上の問題点の改善に係る国への働きかけ < 重点 > 37
- ・特定商取引法の改正(指定権利制の廃止)
- ・景品表示法の改正(措置命令権等について知事への権限委譲)
- ・消費者安全法の改正(立入調査など知事への委任権限の対象範囲の拡大、措置権限の知事への委任)
- 商品量目立入検査・指導 42
- ・食料品を中心に小売事業者への立入検査を実施し、不適正事業者を指導
- ・買取検査や試買審査会も実施

### 政策課題3 商品やサービスの安全・安心の確保

取組の方向性(3-1) 安全な商品とサービスの確保

(3-2) インターネットの普及拡大に伴う安心の確保

(3-3) 誰もが安心できる消費生活の実現

(3-4) 生活関連商品や資源エネルギー等の価格変動への対応

(3-5) 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25年度の主な取組予定】

- ヒヤリ・ハット調査を基礎とした潜在危険の情報提供 8
- ・インターネットによるヒヤリ・ハット調査の実施(4回予定)
- ・調査結果を分析し、ヒヤリ・ハットレポートを取りまとめ都民に注意喚起
- インターネットに関するトラブル事例をHP等に掲載 55
- リコール製品の情報提供の促進<重点> 7
- ・「東京くらしWEB」から消費者庁リコール情報サイトに適切につなげる
- ・必要に応じて積極的な注意喚起を実施
- 食品の適正表示の推進 56
- ・適正表示推進者育成講習会の開催(2回予定)
- ・フォローアップ講習会の開催(2回予定)
- ・消費生活調査員による調査(5回予定)
- 介護サービス事業者を適切に選択できるよう情報を公表 64
- (定期巡回・随時対応型訪問看護介護、複合型サービスを加えた37サービスが対象)
- 震災時等における応急生活物資等の流通確保 72
- ・東京都地域防災計画の修正(平成24年度)に対応し、マニュアル等を見直し
- ・各局防災担当部署や生協関係者との連絡会議、都総合防災訓練での引渡し訓練等

## 政策課題4 「自ら考え行動する」消費者になるための支援

- 取組の方向性(4-1)効果的な情報の発信  
(4-2)消費者教育の推進  
(4-3)消費者の組織的な活動への支援  
(4-4)持続可能な社会の実現に向けた支援

一人一人の消費者が消費生活に関する知識を身につけ、消費者市民社会を実現していくための取組を支援するとともに、主体的に行動できるための消費者教育を実施する。

### 【平成25年度の主な取組予定】

- ホームページ「東京くらしWEB」等による総合的な情報提供<重点> 74
- ・SNSとも連動しながら、迅速かつ効果的に消費生活関連情報を発信  
新たな手法による情報発信の充実<重点> 75
- ・ゲームコンテンツを盛り込んだスマートフォン用アプリケーションを開発・普及し、若者への情報発信を強化  
消費生活情報誌「東京くらしねっと」及びCD版の発行 76  
子供の事故防止に向けた情報発信・普及啓発<重点> 11 基金事業
- ・東京消防庁の防災館での展示、子供向けイベント(丸の内キッズジャンボリー)等で、ビジュアル的に分かりやすく啓発  
体系的な消費者教育の推進(消費者教育推進計画の策定)<重点> 84  
消費者教育アクションプログラム(仮称)の策定<重点> 85  
東京都消費者教育推進地域協議会(仮称)の設置<重点> 86  
多様な主体との連携による消費者教育の展開<重点> 88 基金事業を含む
- ・消費者教育に関する意向等調査
- ・連携に向けた調整、事業の実施  
消費者教育教材の作成 91 基金事業を含む
- ・DVD作成
- ・企業向け消費者読本(新入社員対象、退職者対象)  
若者向け消費者教育用HPの作成(PC、スマートフォン) 91 基金事業  
教育研究員「家庭部会」において効果的な消費者教育の授業実践 87  
インターネット利用等に関する家庭でのルール作りを話し合う「ファミリーeルール講座」等の実施 96  
家庭の省エネアドバイザーを養成し、家庭での省エネ対策の実践を促進 100

## 政策課題5 消費者団体・事業者団体や区市町村等との連携強化

- 取組の方向性 ( 5 - 1 ) 消費者の都政への参加・参画  
( 5 - 2 ) 消費者・消費者団体との連携  
( 5 - 3 ) 事業者団体との連携  
( 5 - 4 ) 区市町村との連携  
( 5 - 5 ) 国との連携・働きかけ

消費者が直面する様々な課題の解決のために消費者・消費者団体を始め、事業者事業者団体や区市町村など多様な主体との連携を強化する。

### 【平成25年度の主な取組予定】

#### 消費生活調査員調査 38

- ・都民から調査員を公募し、品質表示調査、表示・広告調査、計量調査を実施。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 回予定）
- ・調査員の中からボランティアで災害時緊急調査員を登録

#### 消費者団体等との協働 98

（活動の場の提供、協働学習会、消費者団体情報交流会）

#### 消費者月間事業における消費者団体との協働 99

（くらしフェスタ東京 2013 の開催など、10 月を中心に各種事業を実施）

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 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 13

事業者団体等と連携し、消費者被害防止の啓発手法を検討・実施 88

#### 区市町村の相談窓口への支援 31

- ・相談処理マニュアルの作成・提供、弁護士等の消費生活相談アドバイザーによる助言、情報連絡会の開催等

#### 区市町村の消費者教育推進の支援＜重点＞ 89

- ・区市町村の講座開催や教材作成等の取組に対し、都のノウハウにより支援
- ・地域の特性を活かした先駆的な取組をモデル事業として選定・支援
- ・消費者教育推進計画の策定や地域協議会の立上げを支援