

緊急対策1 高齢者・若者を狙う悪質商法の撲滅

平成20年度、特定商取引法及び消費生活条例により立入調査45件、行政処分30件

平成21年度も引き続き、厳正に処分(8月末現在 立入調査26件、行政処分6件)

特別対策班の設置: 緊急課題等に迅速に対応するため、課題ごとに関係局により時限的に設置

警視庁OBを2名増員(3名 5名)
悪質商法を取り締まる特別機動調査班を5班から6班体制へ

ロコ・ロンドンまがい取引

貴金属証拠金取引(いわゆるロコ・ロンドンまがい)事業者に対する行政処分

○高齢者に対し「必ず儲かる」「銀行よりも利率がいい」などと勧誘、元本の保証がないこと、預託した証拠金の十数倍もの金額が取引されること、損失により、追加で証拠金が必要となる場合があること等を理解させず契約を締結していた。

(H20.5.1 6ヶ月の業務停止命令)

決済用資金を預かって行う海外商品取引等の仲介サービス()事業者について全国初の処分

平成19年7月に特定商取引法(指定役務)に追加

宣伝講習販売業者

廉価商品で誘引し、高額商品を販売する宣伝講習販売業者に対する行政処分

○健康不安を抱える高齢者をターゲットに、長期にわたり、廉価商品販売で誘引し、空き店舗など外部から見えにくい場所で、巧みな話術を用いて、次々と高額な健康食品を販売していた。

(H20.5.21 7社・3ヶ月の業務停止命令)

類似商法の集中処分

浄水器販売業者

高齢者を狙った浄水器の訪問販売事業者に対する行政処分

○高齢者等に対し浄水器の点検名目で訪問し、新しい浄水器を執拗に勧め、威迫して困惑させ、勝手に取付け、高額な浄水器を契約させていた。

(H20.8.20 6ヶ月の業務停止命令
H20.11.6 3社・3ヶ月の業務停止命令)

近接していない県と広域的連携(岩手県)による全国初の同時処分

緊急水道処理業者

不要な工事を勧誘していた緊急水道修理業者に対する行政処分

○パッキン交換等で可能な修理を水栓金具本体の交換が必要であるかのように不実のことを告げて、不必要な工事を勧めていた。

(H21.2.23 6ヶ月の業務停止命令
H21.3.5 4社・3ヶ月の業務停止命令等)

東京都消費生活条例()に基づく初の禁止命令

平成19年7月改正

緊急対策 2 「待ち」から「攻め」へ、情報収集と発信

平成20年度の取組状況

平成21年度の取組

「ベビー用のおやつ」の 安全対策

「ベビー用のおやつ」による窒息事故に関するインターネット調査を実施

危害またはヒヤリ・ハットの経験は5人に1人以上

東京都商品等安全対策協議会より、商品及び注意表示の改善など提言

国及び関係団体に対し要望を実施

窒息防止事故防止のためのリーフレット

自転車用幼児ヘルメット

改正道路交通法の施行（平成20年6月1日より）により自転車乗車時のヘルメット着用が努力義務に アンケート調査、転倒テスト等実施

幼児座席乗車時、ケガをしたり、ケガをしそうになった人は5割以上

安全規格のついたヘルメットの着用等、使用上の注意事項を守ることを情報提供

経済産業省に対し、SGマーク付ヘルメットの普及促進に努めること等を提案

大学生による インターネット広告表示調査

大学生がインターネットショッピングにおける広告表示について、「不当表示ではないか」と考えられる事例を収集調査

290事業者、437件の広告表示について、不当表示ではないかとの報告

景品表示法に違反するおそれのある表示を行っていた39の事業者に対し改善指導

調査対象全事業者に対し、景品表示法等の法令遵守について注意喚起

危害・危険情報の 収集・分析・発信

ヒヤリ・ハット情報分析事業の実施
年間4テーマにつきインターネット調査
(調査対象:1万2千人予定)

ライターの子どもに対する安全対策
(商品等安全対策協議会)

ガラス製なべぶた等の破損事故
に関する商品テスト等

すき間事案に対する取組

幼児の安全対策の徹底

大学生の視点を事業者指導に活用

身近な商品の安全対策推進

緊急対策 3 東京都消費生活総合センターの強化

平成 20 年度 の 取 組 状 況

9分野の専門グループによる相談体制

消費生活相談支援サイト 平成20年4月より運用開始

高齢者被害防止キャンペーンの実施(平成20年9月)・・・特別相談の実施
若者被害防止キャンペーンの実施(平成21年1～3月、関東甲信越ブロックと共同)

多重債務相談「東京モデル」の本格実施(平成20年4月より)

平成 20 年度 の 相 談 概 要

平成20年度相談件数 35,279件 (平成19年度 40,410件)

相談件数の主な減少理由は、架空・不当請求の相談件数の減少による

高齢者の相談件数は、引き続き増加(6,338件、前年度比3.1%増)

平成 21 年度 の 取 組

相談体制の強化

1 利便性の向上

土曜相談の開始 (平成21年4月4日より)

相談員6名増員 34名 40名

外国語相談の開始

英語、中国語、ハングル 通訳を確保し、予約制で来所相談対応

2 専門性の向上

相談員の専門分野「安全・表示」グループを新設、10グループ体制へ

主任相談員の配置(主任10名)及び相談員報酬改定

研修の充実強化

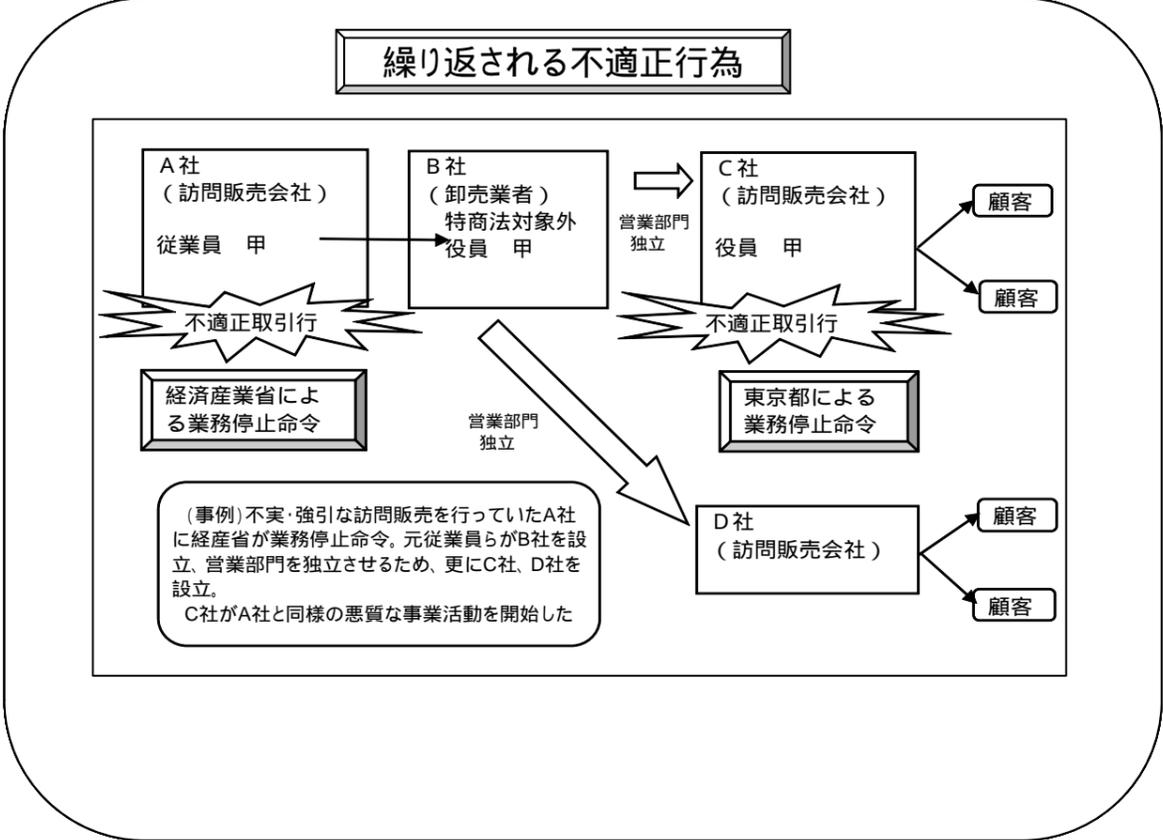
専門分野別研修の実施、相談員の自己研修支援(基金を活用)

消費者教育

特別相談の実施(基金を活用して拡充)

弁護士・一級建築士など専門家を活用、「美容」「不動産」などのテーマ別相談を実施

緊急対策 4 国に対する法制度上の問題点改善の働きかけ



家賃保証をめぐるトラブルの防止

家賃の滞納に関し、不当な契約、賃借人の許可を得ない立入り、賃借人の家財の処分などのトラブルが多発

↓

都は、特別対策班を設置、事業者を調査・指導
家賃保証会社の関係団体に対し、要請を実施

行政処分に協力した消費者に対する迷惑行為

都は独自に「支援プログラム」を策定（平成21年4月より開始）

「支援プログラム」の内容

1. 東京都による事業者に対する警告
2. 専門家による支援（弁護士による専門的助言等）
3. 訴訟等に際しての弁護士費用の助成又は貸付

消費者を支援するための仕組みを創設することを国へ提案要求

身近な商品の安全対策

ベビー用のおやつの安全対策

- ・国へ母子健康手帳への反映を提案、実現
- ・業界団体へ、安全性に関するガイドラインの策定検討を要望、一部実現

自転車用幼児ヘルメットについて

- ・国へSGマーク付幼児向けのヘルメットの普及促進に努めること等を提案
- ・業界団体へ安全な幼児ヘルメットの普及促進を図ることを要望

家庭用電気掃除機について