

東京都消費生活基本計画具体的施策の状況

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 20 年度の取組概要】

高齢者・若者の消費者被害防止対策

- ・ 区市町村における高齢者の地域の見守りネットワークの仕組みづくりを促進
- ・ 高齢者被害防止キャンペーン、若者被害防止キャンペーンの実施

多重債務問題対策

- ・ 関係機関の連携による特別相談「多重債務 110 番」等の実施
- ・ 小中学生向け金融経済教育の教材を開発

消費生活相談体制の強化

- ・ 相談支援サイトの運用開始など、区市町村に対する支援を強化
- ・ 架空請求都民通報制度を活用し、架空・不当請求に対して警告等の措置
- ・ 振り込め詐欺被害防止対策
- ・ チラシ等配布や振り込め詐欺撲滅月間 (10 月) を通じた啓発活動の実施

【平成 21 年度の新たな取組】

消費生活総合センターの体制強化

- ・ 相談員増員 34 名 40 名
- ・ 土曜相談の開始
- ・ 専門グループ制 9 10 グループ

多重債務問題対策

- ・ 金融経済教育モデル事業を開始 (3 区 1 市の小中学校を予定)
- ・ 生活再生事業における貸付要件の緩和等、制度の見直し

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 20 年度の取組概要】

都条例に基づく初の禁止命令 1 件を含む行政処分 30 件を実施

- ・高齢者を狙った宣伝講習販売業者 7 社に対し、集中的な業務停止命令を実施
- ・四都県悪質事業者会議に静岡県を加え五都県とし、連携して行政処分を実施
特別対策班を事案ごとに設置し、関係各局横断的に対処
- ・社会問題となっている家賃保証トラブルに対し、条例に基づく指導を実施、
業界団体へ要望

行政処分協力者に対する迷惑行為について、「支援プログラム」を策定
五都県広告表示等適正化推進協議会において「フリーペーパー等における広告表示」について調査、広告主への指導を実施

大学生による「インターネットショッピングにおける広告表示」に関する調査を実施、事業者に対し改善指導

【平成 21 年度の新たな取組】

警視庁 O B 職員 2 名を増員、特別機動調査班を 5 班から 6 班体制とし、訪問販売事業者などの監視を強化

インターネット上の広告における表示の適正化を図るため、不適正表示を抽出し、事業者に対する必要な改善指導を実施

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20年度の取組概要】

「商品等安全対策協議会」における危害防止対策の検討

- ・ベビー用のおやつのお安全対策について検討・協議、国・事業者団体へ提案・要望

事故情報に基づく商品テストの実施

- ・石油ファンヒーター、自転車用幼児ヘルメット、子供用の繊維製品等に含まれるホルムアルデヒド

国内で製造され、都内で販売される調理冷凍食品の原料原産地表示を条例に基づき義務化

介護サービス情報(計30サービス)の公表により利用者の選択を支援

【平成21年度の新たな取組】

ヒヤリ・ハット情報分析事業の開始

- ・顕在化しにくいヒヤリ・ハット体験を収集するため、インターネットアンケート調査を実施

輸入食品の安全対策の一層の推進

- ・輸入食品監視班の増強及び最新の高度検査機器の整備

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20年度の実施概要】

- ホームページ「東京暮らしWEB」「暮らしの安全情報サイト」への緊急消費者被害情報やリコール情報の迅速な掲載
- 小中学生用の金融経済教育モデル事業用教材を開発
- 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
 - ・啓発講座、消費者問題教員講座、消費者問題マスター講座等
 - ・「都民計量のひろば」開催
- 消費者団体との共催による消費者月間事業「暮らしフェスタ東京2008」
 - ・食に関する情報提供、東京農業発見ツアーの実施
 - エコドライブ教習会等、エコドライブ推進モデル事業の実施

【平成21年度の実施概要】

- 高校生を対象とした消費者教育に関するリーフレットを作成・配布し、家庭科・公民科などでの学習を踏まえた消費者教育の推進
- 消費者行政活性化基金を活用した消費者月間事業の充実
- NPO団体・グリーン購入ネットワークと協働し、食品・衣服のグリーン購入ガイドラインの普及を促進

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 20 年度の取組概要】

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な事業者に対する指導、要請を実施

大学と連携し、大学生等を特別調査員として委嘱、電子商取引の商品に係る不当表示・広告等の調査を実施、事業者指導に活用

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

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

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

【平成 21 年度の新たな取組】

消費者行政活性化基金を活用し、東京都生協連等消費者団体との協働による消費者被害防止のための啓発事業の開始

消費者行政活性化基金を活用し、区市町村相談窓口の充実を促進