

# 東京都消費者行政活性化基金について

## 事業の概要

国からの交付金 7 億円を、平成 20 年度末に「東京都消費者行政活性化基金」に積立（事業年度は、21 年度から 23 年度までの 3 年間）平成 21 年度の歳出予算額は、1 億 6 千万円

- 【予算内訳】
- ・区市町村助成 1 億 2 千万円
  - ・東京都事業 4 千万円

## 国の動向

平成 20 年度第二次補正予算で交付金。全国で 1 5 0 億円（全 8 メニュー）

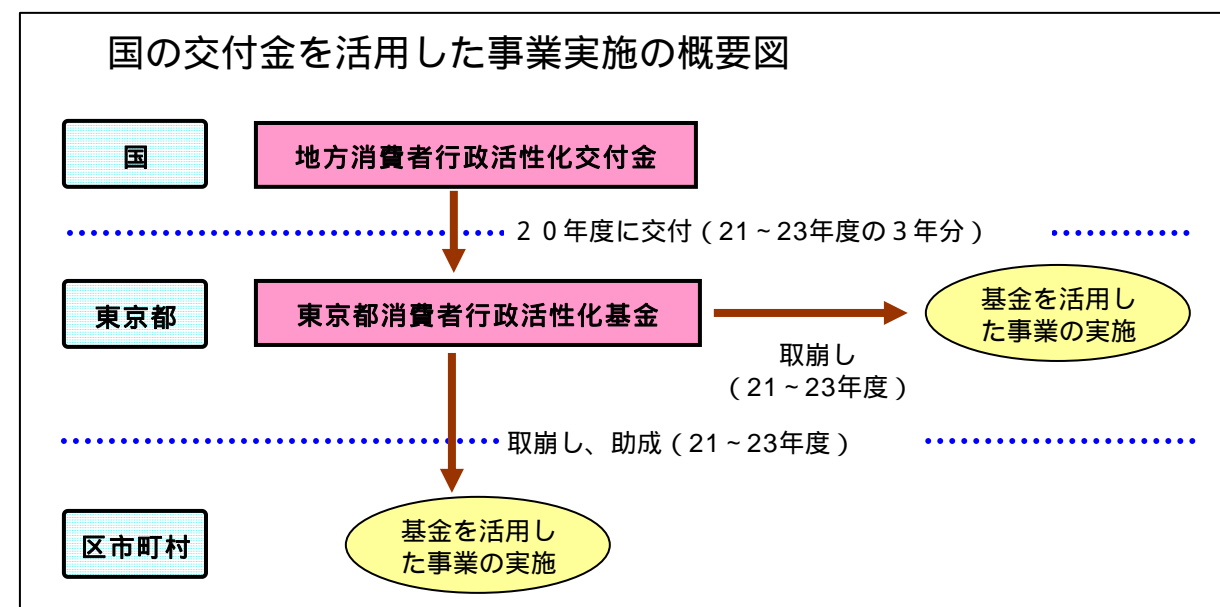
平成 21 年度補正予算において、新たな交付金を上積（全国で 1 1 0 億円）

- ・消費生活相談員を増員する場合の人員費に充当できる事業メニューを新設
- ・事業メニューごとの取崩限度額を撤廃
- ・都をはじめ、地方の要望も踏まえて、事業内容を改善

## 今後の都の対応

平成 21 年度の新たな上積分

- ・区市町村及び都の事業計画を取りまとめて、今後、国に交付申請
- ・区市町村の消費者行政の充実を図るため、重点的に配分



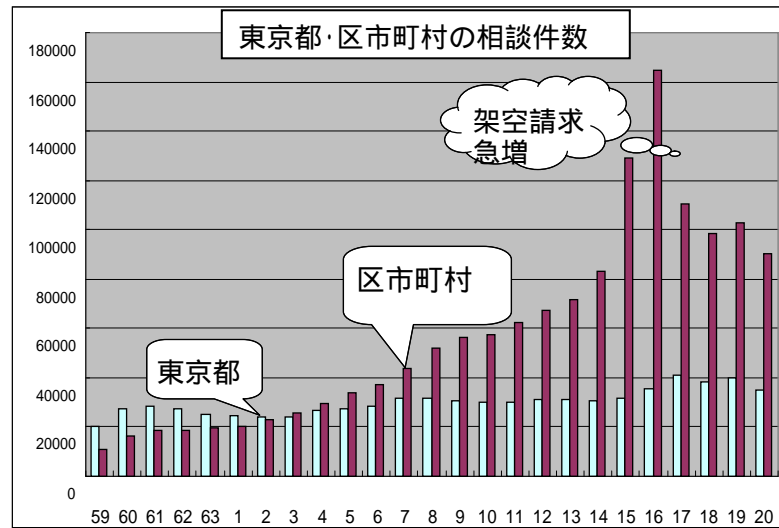
## 地方消費者行政活性化事業のメニュー

事業メニュー	事業内容
消費生活センター機能強化事業	消費生活センターの設置・拡充等
消費生活相談スタートアップ事業	消費生活相談窓口の開設・機能強化
消費生活相談員養成事業	消費生活相談を担う人材の養成
消費生活相談員等レベルアップ事業	相談員等への研修開催、研修参加支援
消費生活相談窓口高度化事業	高度専門的な消費生活相談対応力強化
広域的消費生活相談機能強化事業	市町村が連携して相談事業を実施
食品表示・安全機能強化事業	食品表示・安全分野の対応力を強化
新規メニュー 消費者教育・啓発活性化事業	出前講座、教材・パンフレット作成等
商品テスト強化事業	製品事故原因究明、品質性能検査等
地方苦情処理委員会活性化事業	苦情処理委員会、ADR機能強化等
一元的相談窓口緊急整備事業	相談員の増員、勤務日数の増等
消費者行政活性化オリジナル事業	地域独自の取組を支援

# 東京都消費者行政活性化計画（案）（計画期間：平成21年度～23年度の3年間）

消費者行政活性化計画：基金事業を実施するため、国の要領に基づき、管内の消費者行政活性化の方針、計画期間中の施策・目標等を示したもの

## 都内の消費生活相談体制の現状



### 【相談の状況】

相談件数は長期的に増加  
区市町村の伸びが大きい  
(平成3年度に都の件数を上回り、ここ数年は約2.5倍)  
相談内容は複雑・高度化

### 【消費者被害】

悪質な商法による被害が深刻化

### 【相談窓口】

すべての区・市に相談窓口設置

## 計画期間を通じた消費者行政活性化の方針

都民に身近な区市町村の相談機能の強化

・都は基金を区市町村に重点的に配分

東京都消費生活総合センターはセンターオブセンターズとして機能強化

・専門性の向上を図り、相談体制を強化

・区市町村に対する相談業務の支援

消費者教育の充実、消費者団体との連携強化による消費者力の向上

・児童・生徒の発達段階に応じた消費者教育の充実

・高齢者や若者を対象とした普及啓発

## 計画期間中に取り組む施策とその目標

### 【相談窓口の強化】

区市町村 地域の実情を踏まえた身近な相談窓口の強化

- ・相談窓口の新設
- ・相談日数の増加、時間の延長
- ・相談員の増員
- ・相談員の相談対応力の向上
- ・相談業務における弁護士等専門家の活用 等

東京都 センターオブセンターズの役割を強化

- ・相談員の専門グループ制等により、高度専門的な相談対応
- ・土曜相談、特別相談による利便性向上
- ・区市町村に対する相談業務の支援を充実
- ・相談機能強化のための相談員の増員 等

### 【消費者被害の未然防止】

区市町村 身近な自治体として地域の状況に即した事業を実施

- ・相談窓口の積極的な周知
- ・消費者講座の拡充
- ・高齢者や若者を対象とした啓発事業の実施 等

東京都 広域的な立場から取り組む

- ・事業者の取締りと指導の強化
- ・高齢者や若者を対象とした被害防止対策
- ・学校における消費者教育の実施
- ・消費者団体との協働による普及啓発
- ・食の安全に関する普及啓発 等

## 消費生活相談員の処遇改善の取組

区市町村

- ・相談員の増員
- ・報酬額の改定
- ・各種研修の参加支援

東京都

- ・相談員の増員(34名 40名)
- ・主任相談員の配置
- ・報酬額の改定
- ・研修制度の充実

# 東京都消費者行政活性化基金事業について

## 1 東京都実施事業

### 平成21年度実施事業

- 平成21年度から開始した土曜相談の周知の強化
- 相談員の専門分野別研修への参加支援
- 区市町村と連携したテーマ別特別相談の実施
- 健康食品の適正利用に関する普及啓発
- 消費者団体との協働による普及啓発
  - ・東京都生活協同組合連合会及び消費者月間事業実行委員会との協働事業
- 高齢者の消費者被害防止啓発
  - ・高齢者見守り用リーフレット及び悪質商法お断りシールの作成

### 平成22年度・23年度に新たに実施予定の事業

- 消費生活総合センターの展示コーナー等の改修
- 消費生活相談支援サイトの充実
- 相談員スキルアップ研修の実施
- 小・中・高校生向け消費者教育教材の配布
- 各種媒体を利用した若者の消費者被害防止普及啓発

## 2 区市町村実施事業

### 平成21年度～23年度実施事業

- 相談窓口の機能強化【平成21年度の取組】
  - ・相談窓口の開設 ……1町
  - ・相談日数の増加 ……3市
  - ・相談時間の延長 ……1区3市
- 相談員の増員 ……5区4市
- 相談員の報酬改定 ……6区4市

消費生活センターの移設及び改修整備

相談員に対する研修開催、研修参加支援

消費生活相談に弁護士等専門家を活用

食に関する講座・講演会等の実施

消費者教育、啓発のための講座・講演会等の実施

### 特色ある事業例

- ・消費者向け講座の講師の養成
- ・食に関する相談窓口の設置
- ・地域で高齢者を見守るマンパワーの育成
- ・高齢者等を対象とした訪問相談の実施
- ・食の安心・安全の意識向上を目的とした流通経路(農家、加工工場等)の見学会