

基本計画の体系

緊急対策		ページ
緊急対策1	高齢者・若者等を狙う悪質商法を撲滅します	1
緊急対策2	「待ち」から「攻め」へ、情報を収集し発信します	2
緊急対策3	東京都消費生活総合センターを強化します	3
緊急対策4	法制度上の問題点の改善を、国に働きかけます	4

政策課題と施策の方向

- 政策課題1 消費者被害を防止し、救済を図ります
 - (1-1) 消費者被害の防止
 - (1-2) 消費者被害の救済
- 政策課題2 悪質事業者を市場から排除します
 - (2-1) 取締りの強化
 - (2-2) 適正な指導等

政策課題3 商品やサービスの安全・安心を確保します

- (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

政策課題4 「自ら考え行動する」消費者になるよう支援します

- (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応援
- (4-5) 食に関する持続可能な消費生活の実現

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します

- (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

緊急対策1 高齢者・若者等を狙う悪質商法を撲滅します

主な具体的施策の成果

悪質事業者に対する取締りの強化
 ・悪質事業者に対する指導・処分を実施するための「特別機動調査班」による取締りの実施。
 行政処分等の実績は全国でトップクラス。

不適正取引事業者の指導・処分実績

	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
件数	99件	111件	113件	111件

< 処分事例 >

- 高齢者の被害
 - ・布団・浄水器などの点検商法、健康機器・食品のSF商法
 - ・原野商法の二次被害 など
- 若者の被害
 - ・美顔器・化粧品などのキャッチセールス
 - ・競馬投資ソフトなどのアポイントメントセールス など

・五都県（東京、神奈川、千葉、埼玉、静岡）悪質事業者対策会議を中心とした広域的な連携により合同指導・合同処分を実施。

・警視庁、消費者庁及び経済産業省と情報交換を密にし、連携して悪質事業者の取締りを実施。

・都庁内の関係各局で課題に横断的に対応するための「特別対策班」を設置し、迅速な取組を実施。

< 取組事例 >

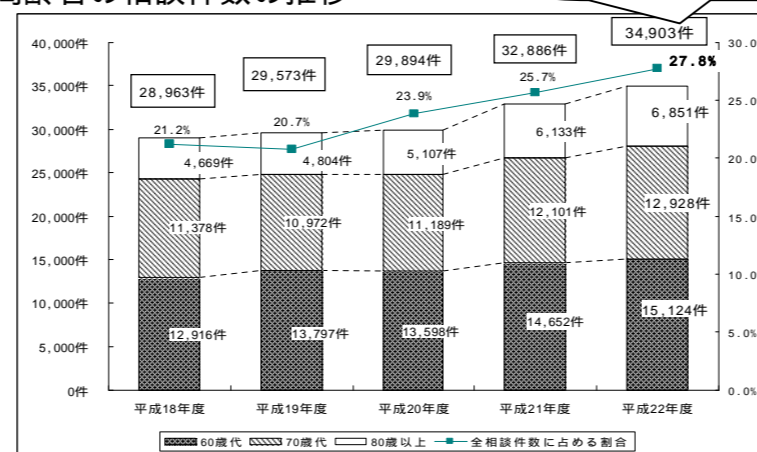
- ・語学留学斡旋に関する契約トラブル 事業者指導・国要望
- ・家賃保証会社をめぐるトラブル 事業者指導・業界団体への要請
- ・有料老人ホームをめぐるトラブル リーフレットの作成
 広告表示の改善を指導

現状・課題

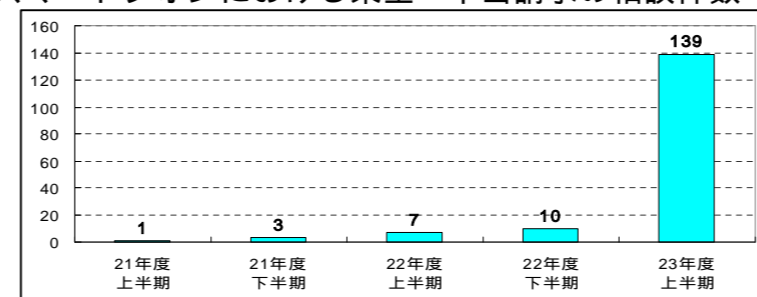
悪質事業者による被害の拡大・未然防止

- ・新卒の悪質商法への対応。
- ・若者の相談件数は、平成18年度の27,980件（全体の20.5%）から、平成22年度は16,697件（13.3%）に減少しているが、高齢者の相談は依然として増加傾向。
- ・最近の特徴として、スマートフォンにおける架空・不当請求の相談が急増。

高齢者の相談件数の推移



スマートフォンにおける架空・不当請求の相談件数



今後の方向性（参考）

緊急対策の成果と課題を踏まえて、改定後の5年間の計画で重点的に取り組むべきもの

引き続き、相談内容を端緒に、巧妙化する悪質事業者の手口や、新卒の悪質商法の把握と対策に重点的に取り組むことが必要。

引き続き、取締まりを徹底すると同時に、消費者被害の未然防止につながる消費者への普及啓発及び消費者教育に重点的に取り組むことが必要。

特に高齢者の被害が深刻であるため、他機関との連携をさらに推進し、高齢者の被害防止に重点的に取り組むことが必要。

現基本計画策定後の動き

- 【国の動き】消費者庁及び消費者委員会の設置 平成21年9月
- 消費者基本計画 平成22年3月閣議決定（平成23年7月一部改定）
- 特定商取引法の改正（指定商品・指定役務制の廃止、訪問販売での再勧誘の禁止、訪問販売での過量販売における契約の解除、通信販売の返品ルール等）平成21年12月施行

緊急対策2 「待ち」から「攻め」へ、情報を収集し発信します

主な具体的施策の成果

- ヒヤリ・ハット情報の収集・分析**
- ・埋もれているヒヤリ・ハット情報を掘り起こすため3,000人規模のインターネットアンケート調査を年4回実施。
 - ・調査に基づいた事故防止ガイド(5万部)を作成し関連する業界団体・行政機関へ配布することにより消費者の危害・危険の未然防止。

- <最近のテーマ・取組事例>
- ・シニア世代の身の回りの危険防止ガイド
 - ・お風呂・トイレの危険事故防止ガイド
 - ・非常時(震災時)における危険ヒヤリ・ハット調査

- 消費生活調査員調査**
- ・都民から公募した、500人の消費生活調査員が商品の表示等について、年間に14回の調査を実施。調査結果に基づき、都が関係業界や事業者に対して指導を実施。消費者自身の意識の向上と事業者に対する牽制効果。

- 消費者情報の発信**
- ・悪質商法の手口等を、消費者の希望する場所に出向いて分かりやすく伝える「出前講座」、「出前寄席」を実施。
 - ・「東京くらしWEB」をリニューアルするとともに、メールマガジンやツイッターの活用により積極的に情報発信を実施し、消費者被害の未然防止、拡大防止に貢献。

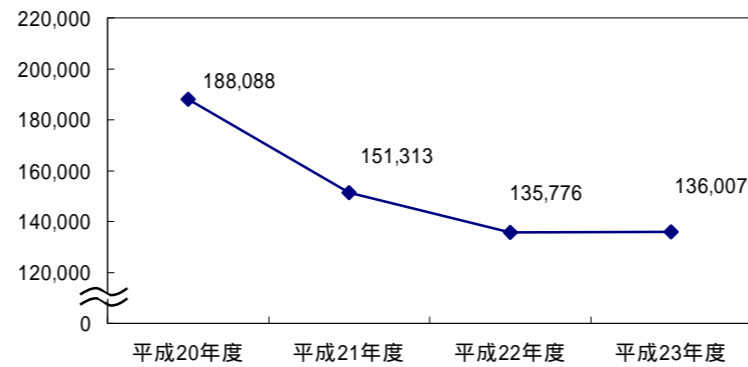
現状・課題

- ヒヤリ・ハット情報の収集・分析**
- ・受傷別(転落・やけど等)や季節別など、新たな切り口での潜在的な危険の抽出。
 - ・調査結果のホームページ掲載、プレス発表、事故防止ガイドの配布以外の新たな情報発信・注意喚起。

- 消費生活調査員調査**
- ・消費生活調査員の調査手法等の検討。

- 消費者情報の発信**
- ・様々な情報発信ツール等を活用した、効果的な情報提供。
 - ・「東京くらしWEB」のアクセス件数は伸び悩んでおり、多くの消費者にアクセスしてもらうための情報提供の方法の検討。

東京くらしWEBアクセス件数



今後の方向性(参考)

緊急対策の成果と課題を踏まえて、改定後の5年間の計画で重点的に取り組むべきもの

ヒヤリ・ハット情報や相談情報等、総合的な情報収集と効果的な情報発信に重点的に取り組むことが必要。

現基本計画策定後の動き

【国の動き】消費者安全法の制定(国や地方公共団体の責務、消費生活センターの設置、消費者事故に関する情報の集約・注意喚起等)平成21年4月施行
 消費生活用製品安全法の改正(長期使用製品安全点検・表示制度の創設)平成21年4月施行

緊急対策3 東京都消費生活総合センターを強化します

主な具体的施策の成果

消費生活相談体制の充実

- 高度化・複雑化する相談へ対応するため、10の専門分野グループによる相談処理を実施。区市町村で対応が困難な高度専門的な相談に対応。
- 平成21年度より、相談員を増員し、40名体制で対応。
- 平日だけでなく、土曜日にも相談を実施。

区市町村消費者行政への支援

- 「センター・オブ・センターズ」として区市町村の消費者行政担当職員及び相談員に対する研修、相談処理に参考になる情報の提供等により、区市町村の相談窓口を支援。

消費者教育の充実、情報提供の強化

- 様々な切り口で消費者問題についての講座を実施。
- WEB版消費者教育読本、消費者教育DVDといった教育教材の作成。
- 情報誌「東京くらしねっと」(毎月10万部)等による情報提供。

消費者被害救済委員会

- 平成24年度から、「東京都消費者被害救済委員会」の受付範囲と対象とする案件を拡大するとともに、既存のあっせん・調停第1部会に加えて、迅速かつ機動的な審議体制を採用したあっせん・調停第2部会を設置し、より多くの紛争案件へ対応。

現状・課題

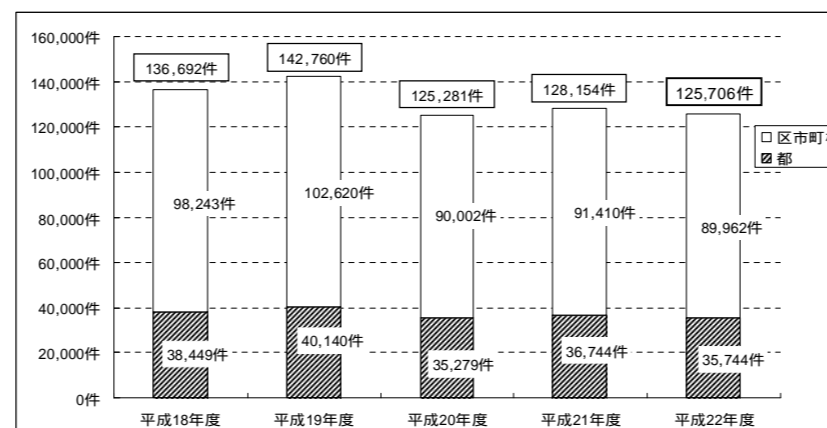
消費生活相談体制の充実

- 引き続き相談員の専門性や相談処理の向上を図り、巧妙化する手口に対応。

区市町村消費者行政への支援

- 「センター・オブ・センターズ」として、引き続き区市町村消費者行政への支援。

都内消費生活センターに寄せられた相談件数の推移



消費者教育の充実、情報提供の強化

- 消費者教材等を活用した学校等における消費者教育の推進。

消費者被害救済委員会

- 区市町村に対する委員会の設置・運営ノウハウの提供。
- 民間ADRとの連携による被害救済の選択肢の拡大。

今後の方向性(参考)

緊急対策の成果と課題を踏まえて、改定後の5年間の計画で重点的に取り組むべきもの

消費生活センターとして引き続き高度な対応能力を身につけた相談員による対応と区市町村消費者行政の支援に重点的に取り組むことが必要。

消費者被害の未然防止の観点から、教育機関等との連携を充実させ、より効果的な消費者教育及び情報提供の強化に重点的に取り組むことが必要。

強化された消費者被害救済委員会を活用するとともに、民間ADR等と連携し、多様な消費者被害の救済に重点的に取り組むことが必要。

現基本計画策定後の動き

【国の動き】消費者教育推進に関する法律案の議員立法に向けた動き

【都の動き】東京都消費生活条例の改正(消費者被害救済委員会の規定)平成24年4月施行

緊急対策4 法制度上の問題点の改善を、国に働きかけます

主な取組の成果

商号を変えて悪質商法を繰り返す事業者への対応

- 行政処分を受けた事業者の役員個人に対しても処分を行うことについて、国提案を実施。過去の行政処分を踏まえて、より重い処分が可能。

行政処分の根拠となる証言をした消費者に損害賠償を求める事業者への対応

- 行政処分の根拠となる不適正取引に関する証言をした消費者への支援の仕組みづくりについて、国提案を実施。
- 都は、独自に、証言をした消費者を守るための「支援プログラム」を策定。

景品表示法の都道府県知事の権限委譲

- 都道府県知事の権限は、改善指導・指示までであるため、知事への権限委譲について国提案を実施。

貴金属等の強引な買取行為を行う事業者への対応

- 特定商取引法の規制対象とするよう国提案を実施。

クレジットカードの現金化事業者対策

- クレジットカード現金化の規制に必要な法令の運用整備を図るよう国提案を実施。
- 都は、様々な媒体を用いて、クレジットカードの現金化をしないよう呼びかける普及啓発を実施するとともに、消費者教育のためのDVDを作成・配布。

現状・課題

行政処分の根拠となる証言をした消費者に損害賠償を求める事業者への対応

- 都として「支援プログラム」を策定しており、消費者を守る仕組みは完成したが、国は提案に対しては未対応。

景品表示法の都道府県知事の権限委譲

- 景品表示法の都道府県知事の権限は、改善指導・指示までであり、国に措置請求を行う仕組みでは消費者被害の拡大のおそれ。

クレジットカードの現金化事業者対策

- クレジットカードの現金化の手口が巧妙化すると、現行の法律では対応できず、消費者の多重債務を深刻化させるおそれ。

今後の方向性（参考）

法制度上の問題点の改善の国への働きかけは、一定の成果をあげているが、今後も必要に応じ国提案という形で、働きかけを実施。

現基本計画策定後の動き

【国の動き】特定商取引法改正案（貴金属等の訪問購入業者に対する不適正な勧誘行為等を規制対象とする）を国会に提出。
貸金業法の改正（個人の借入額の総量規制等）平成22年6月施行
消費者安全法改正案（「消費者安全調査委員会」（仮称）の設置及び重大な財産被害に対する措置等）を国会に提出。