

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 2 2 年度の取組概要】

高齢者・若者の消費者被害防止対策

- ・高齢者被害防止キャンペーンの実施（バス等での交通広告）
- ・若者被害防止キャンペーンの実施（JR 山手線等での交通広告、映画館での啓発 CM、ミクシィ バナー広告、都営バスのラッピング広告） **基金事業**
- 多重債務問題対策
- ・改正貸金業法の内容について広報活動を実施
- ・多重債務者を法律専門家と確実につなく「東京モデル」299件
- ・多重債務の特別相談に併せて交通広告を実施 **基金事業**
- ・金融経済教育モデル事業を実施（小学校10区市12校、中学校5区市7校）
- ・生活再生事業の実施にあたり、社会福祉協議会との連絡体制を構築
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
- ・地域包括支援センターの相談員等への防犯講話や被害撲滅キャンペーンの実施
- ・振り込め詐欺撲滅月間（5月・2月）の実施・金融機関との連携強化
消費生活総合センターの体制強化
- ・特別相談の充実（賃貸住宅トラブル等） **基金事業**
- ・相談処理のためのテスト機器の整備 **基金事業**
消費者被害救済委員会（付託4件、うちあっせん解決2件）

【平成 2 3 年度の新たな取組】

- 高齢者被害防止キャンペーンの実施（広告媒体の拡大） **基金事業**
- 金融経済教育モデル事業の拡充（改訂した教材の使用）
- 振り込め詐欺被害防止対策（著名人の協力による啓発）
- 消費者被害救済のあり方について検討

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 2 2 年度の取組概要】

特商法及び都条例に基づく立入調査 58 件、行政処分等 36 件を実施

- ・ 情報商材通信販売事業者 4 社に業務改善指示・勧告、1 社に勧告を全国で初めて実施
- ・ 美容医療のキャッチセールスを行っていた事業者 2 社に全国で初めて業務停止命令を実施
- ・ 消費者庁と連携し、多量の味噌を販売していた事業者に対し、業務停止命令
- ・ 新たな連携先となる茨城県を含む五都県で、学習教材販売事業者 3 社に対し、業務停止命令を実施

特別対策班を事案ごとに設置し、関係各局横断的に対処

- ・ 語学留学斡旋トラブルに関し、法規制を国へ要望

五都県広告表示等適正化推進協議会において、ゲルマニウム使用による健康への効果等をうたったプレスレット・ネックレスの広告表示について合同調査、16 事業者を指導、業界要望を実施

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、年間 20,000 件の広告を抽出、不当な広告を行っている事業者に対し必要な改善指導を実施

条例及び家庭用品品質表示法に基づく表示の立入調査 (207 店舗) を実施
事業者を対象にコンプライアンス講習会を実施 基金事業

【平成 2 3 年度の新たな取組】

消費者トラブルが増加している分野についての重点的な取締り

インターネット広告監視の強化

コンプライアンス講習会の拡充 基金事業

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22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

- ・ 子供に対するライターの安全対策について、広報キャンペーンを実施
- ・ 子供に対する医薬品容器の安全対策について、協議
ヒヤリ・ハット体験調査の実施
- ・ 「誤飲による乳幼児の事故防止ガイド」
(消費生活相談窓口、幼稚園、保育所等へ配布)
- ・ 「浴室等に潜む危険体験」「浴室用品等による危険体験」
「シニア世代の身の回りの危険体験」
事故情報に基づく商品テストの実施
- ・ カシミア製ジャケット・コート、テーブルタップの加熱事故、家具から放散される有害物質(ホルムアルデヒド)、ヘアドライヤー電源コードによる危険
有料老人ホームに関する特別対策班の設置
- ・ 入居一時金に関するトラブルなどの課題に取り組む
健康食品の適正利用に関する若年層向けDVD作成、講演会開催 基金事業
食品の表示に関するパンフレットを作成・配布 基金事業

【平成23年度の新たな取組】

子供の誤飲防止のための水薬容器導入モデル調査の実施

身近に潜む危険掘り起こしのためのヒヤリ・ハット体験調査の実施

(年4回予定)

事故情報に基づく危害未然防止のための商品テストの実施

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22年度の取組概要】

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

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

消費者団体との協働による消費者月間事業「くらしフェスタ東京2010」

- ・食に関する情報提供、東京農業発見ツアーの実施

- ・事業の充実に消費者行政活性化基金を活用 基金事業

小学3年生及び中学2年生に金融経済教育教材を配布 基金事業

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 基金事業

生活情報誌「東京くらしねっと」を都内全高等学校に配布を開始

特別支援学校高等部の生徒を対象とし、WEB版消費者教育読本を使用したモデル授業を実施

消費生活総合センターに映像展示機器を設置 基金事業

計量に関する啓発用パンフレットを作成・配布 基金事業

【平成23年度の新たな取組】

ホームページ「東京暮らしWEB」の充実 基金事業

消費者講座や都民への情報提供の充実

大学生を対象とした新たなWEB版消費者教育読本によるモデル授業の実施

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 22 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

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

東京都生活協同組合連合会との協働による消費者被害防止のための啓発事業を実施 **基金事業**

区市町村が相談窓口を強化するための事業に対する、東京都消費者行政活性化交付金を交付

島しょ部の世帯向けに啓発リーフレットを配布 **基金事業**

相談員を対象とした年間 50 日間の実務研修 **基金事業**

「東京消費生活相談アカデミー」を開講

【平成 23 年度の新たな取組】

大学生協と連携したシンポジウム開催及び「ポケット判啓発資料」の配布

基金事業

東京都消費者行政活性化基金事業による区市町村支援