

東京都消費生活基本計画

平成25年度～平成29年度

平成25(2013)年3月  東京都

はじめに



高齢者が孤独感や不安感、さらには、判断力の低下につけこまれる事件が起こっています。「必ず儲かる」などの勧誘によって、実態が不明な高額の商品を購入させられ、財産を失うといった被害まで発生しています。

都内の消費生活センターに寄せられた高齢者の相談件数は、3万5千件に達し、過去最多となりました。被害金額が数千万円に上ることもあり、今後、急速に進む高齢化を見据えて、対策を強化しなければなりません。

さらに、かつては、通信販売と言えばテレビが主役でありましたが、最近ではインターネットが完全に定着し、ネット通販などインターネットを利用した取引に関する相談が増加しています。最近では、若者がSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）で知り合いになった人から誘われて会ったところ、高額な商品を買わされたといった相談もあります。インターネットに関する相談件数は年間2万6千件にも上り、2年前に比べて2割も増えました。今後も、インターネットで取引する人はさらに増加すると見込まれ、こうしたトラブルの拡大を防止していかなければなりません。

都民の安全・安心を守ることが、都政において何よりも大事なことです。都民の日々の買い物や取引という点でも、これを確保していかなければなりません。

東京都は、都民からの消費者トラブルに関する相談への対応、被害の救済という役割を果たす消費生活総合センターという現場を持っています。この現場をフル回転させ、実際に都民が受けている被害をいち早く探知し、対応してきました。

今回改定する「東京都消費生活基本計画」には、困っている都民に向き合ってきた現場の経験を反映しました。計画に基づき、悪質事業者の取締りの強化や、ライフステージに応じたきめ細かな消費者教育の実施など、全国をリードする実効性ある対策を、さらに積み重ねていきます。

都民の皆様、関係者の皆様のご協力をよろしくお願いいたします。

平成25（2013）年3月 東京都知事

猪瀬直樹

目 次

第1章 計画の基本的考え方	1
1 基本理念	2
2 計画の性格	3
3 計画期間	3
4 計画の実効性確保	4
第2章 消費生活の現状に対する基本認識	5
1 横行する悪質商法と深刻な消費者被害	7
2 消費者教育の機会や情報伝達の不足	14
3 商品やサービスに関する様々な不安	16
4 国における消費者行政の動向	19
第3章 計画の体系と重点施策	21
1 計画の体系	22
2 重点施策	24
重点施策1	
高齢者・若者等を狙う悪質事業者の取締りと市場からの排除・	24
重点施策2	
ライフステージに応じた消費者教育の推進	26
重点施策3	
消費生活に関連する情報の戦略的な収集と発信	28
重点施策4	
東京都消費生活総合センターの機能の充実	30
第4章 政策課題と取組の方向性	33
政策課題1	
消費者被害の防止と救済	34
政策課題2	
悪質事業者の市場からの排除と取引の適正化	37
政策課題3	
商品やサービスの安全・安心の確保	40
政策課題4	
「自ら考え行動する」消費者になるための支援	44
政策課題5	
消費者団体・事業者団体や区市町村等との連携強化	49
具体的施策一覧	53
付属資料	89

※ 本文に掲載されている相談件数は、いずれも都及び区市町村の消費生活センターに寄せられた相談件数の合計である。

＜ 抜 粋 ＞

第2章 消費生活の現状に対する基本認識

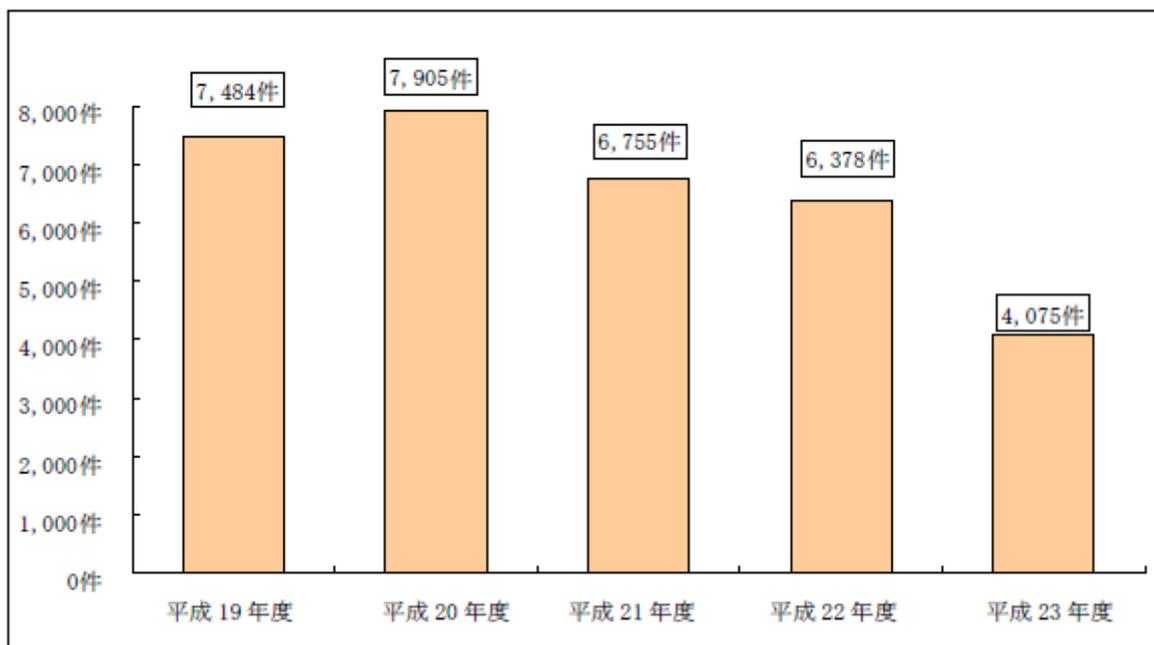
1 横行する悪質商法と深刻な消費者被害

(7) 多重債務問題

平成22年6月に改正貸金業法が完全施行され、上限金利の引下げや借入限度額を年収の3分の1とする総量規制等が実施されたことで、高金利での過剰融資に歯止めがかかることになりました。同法の完全施行後、都内の消費生活センターに寄せられる多重債務に関する相談件数は、大幅に減少しています。

しかし、長引く景気低迷の影響や、最近では、クレジットカード現金化といった新たな問題の発生など、多重債務問題ははまだ深刻な状況にあります。都においては、平成19年度に東京都多重債務問題対策協議会を設置し、庁内各局や民間団体、区市町村等が連携して多重債務問題に対する取組を実施してきましたが、今後も継続的に対策を講じていく必要があります。

【図表 1 1】 多重債務相談件数の推移



2 消費者教育の機会や情報伝達の不足

消費者と事業者の情報の質・量や交渉力の格差等に起因する消費者被害が発生していると言われて久しくなっています。消費生活に関する知識を習得し、これを適切な行動に結びつけることができる実践的能力を育てていくことが、消費者被害の未然防止につながります。しかしながら、その育成が十分に図られているとは言えません。

社会のIT化は加速度的に進み消費社会を一変させ、発信された情報が瞬時に取得できるようになっています。しかし、そうした情報の中には誤った認識を与えるものもあることから、公的機関がこうした情報を是正し、正確な情報が広く消費者に届くようにしていくことが求められています。また、子供が消費者トラブルに巻き込まれる事例が急増していることから、インターネットの消費者トラブルに対処するための知識を早い時期から身につけておく必要があります。

一方、消費者自身の行動が、社会、経済、環境などに影響を及ぼす可能性があることから、一人一人の消費者の責任ある消費行動を促していくことが求められます。

消費者教育の機会を提供されることが消費者の権利であることを踏まえて、都は、消費者教育のあり方に更に検討を加え、消費生活の安定及び向上への寄与につなげていく必要があります。

(1) 消費者教育

消費者被害の未然・拡大防止のためには、様々な場において、消費者教育を促進していくことが必要です。現在、学習指導要領の趣旨を踏まえた学校現場での消費者教育のほか、消費生活センターでは消費者教育講座等を実施していますが、児童から社会人に至るまでの体系的な消費者教育を実施しているとは、必ずしも言えません。将来を見通した生活設計を行う力を養うことや、食育など関連分野に関する教育との連携にも配慮する必要があります。平成24年8月に成立し、12月に施行された消費者教育の推進に関する法律(以下「消費者教育推進法」という。)の趣旨も踏まえ、体系的な消費者教育の推進や関係機関との連携などにより、消費者教育を展開していく必要があります。

第3章 計画の体系と重点施策

1 計画の体系

この計画では、消費生活に関わる様々な局面で行政が達成すべき「政策課題」を設定し、それぞれの政策課題ごとに取組の方向性を定めるとともに、その中で、今後5年間で特に重点的に取り組むべきものを「重点施策」として位置付け、積極的に取り組むこととします。

計画の体系は以下のとおりです。

なお、(1-1)等は取組の方向性を示します。

東京都消費生活基本計画の体系

重点施策

重点施策1 高齢者・若者等を狙う悪質事業者の取締りと市場からの排除

重点施策2 ライフステージに応じた消費者教育の推進

重点施策3 消費生活に関連する情報の戦略的な収集と発信

重点施策4 東京都消費生活総合センターの機能の充実

政策課題と取組の方向性

政策課題1 消費者被害の防止と救済

(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 悪質事業者の市場からの排除と取引の適正化

(2-1)取締りの徹底、(2-2)適正な指導等

政策課題3 商品やサービスの安全・安心の確保

(3-1)安全な商品とサービスの確保、(3-2)インターネットの普及拡大に伴う安心の確保

(3-3)誰もが安心できる消費生活の実現、(3-4)生活関連商品や資源エネルギー等の価格変動への対応、(3-5)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」消費者になるための支援

(4-1)効果的な情報の発信、(4-2)消費者教育の推進、(4-3)消費者の組織的な活動への支援、(4-4)持続可能な社会の実現に向けた支援

政策課題5 消費者団体・事業者団体や区市町村等との連携強化

(5-1)消費者の都政への参加・参画、(5-2)消費者・消費者団体との連携、(5-3)事業者団体等との連携、(5-4)区市町村との連携、(5-5)国との連携・働きかけ

2 重点施策

第2章の消費生活の現状に対する基本認識に基づき、消費者被害の未然・拡大防止を進めていくには、悪質事業者の取締りや、情報の収集・発信、相談機関による対応に加え、消費者自身が主体的に行動できるように知識を身につけるための消費者教育を強化していくことが必要となってきます。そのために、次の4つを重点施策として取り組みます。

(略)

重点施策2 ライフステージに応じた消費者教育の推進

都はこれまでも、主体的に行動する「自立した消費者」の育成を目指し、様々な消費者教育を行ってきました。

平成24年8月には、消費者教育を総合的かつ一体的に推進し、国民の消費生活の安定及び向上に寄与することを目的として、消費者教育推進法が成立し、同年12月に施行されました。同法により、消費者教育の推進のための計画の策定や、地域における消費者団体、事業者団体、消費生活センター、教育関係者等の様々な関係機関で構成される「消費者教育推進地域協議会」の組織化などが都道府県や区市町村の努力義務とされたことから、都としても積極的に対応していきます。

法の趣旨を踏まえ、教育機関を始めとした様々な団体等が情報を共有し、連携を図りながら、対象者の年齢や特性などのライフステージに応じた体系的な消費者教育をなお一層推進していきます。さらに、法律では、地域、学校、職場など様々な場における消費者教育の推進について定めており、都は、区市町村への支援にも積極的に取り組んでいきます。

[具体的施策]

●体系的な消費者教育の推進

消費者教育推進法に基づき、対象者の年齢や特性などのライフステージに応じた体系的な

消費者教育のための消費者教育推進計画を策定し、消費者団体、事業者団体、教育機関等の関連機関との連携により推進します。

●消費者教育アクションプログラム(仮称)の策定

消費者教育を効果的に推進していくため、消費者教育推進計画の中で、高齢者(同居の家族や、周囲で見守る立場の人など)、若者(大学生・新社会人)など、特に重点的に取り組む世代やテーマを設定し、大学や企業とも連携しながら取り組みます。

●東京都消費者教育推進地域協議会(仮称)の設置

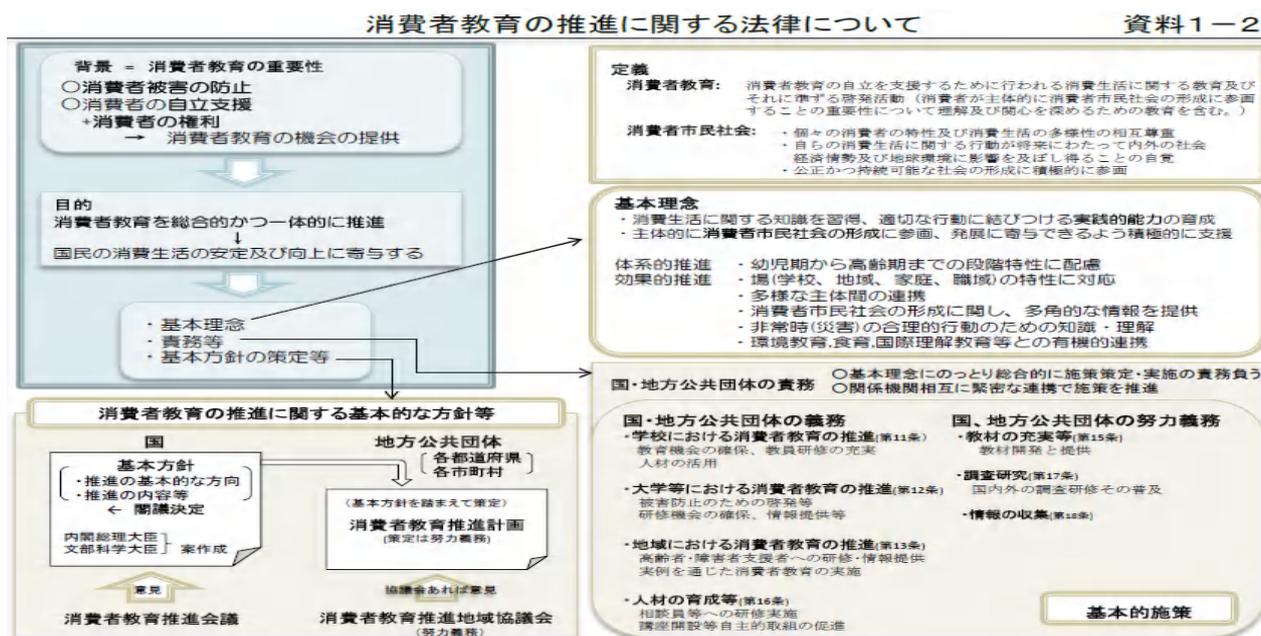
消費者教育推進法に基づき、消費者団体、事業者団体、教育関係者など、消費者教育に係る構成員で組織し、情報交換や調整などを行う、消費者教育推進地域協議会を設置します。

●区市町村の消費者教育推進の支援

区市町村の消費者講座の開催や教育教材の作成等について、都が持つ消費者教育の実績やノウハウにより支援を行います。特に、先駆的な取組を行う区市町村に対する支援を強化し、取組の成果を普及するなどにより、地域における消費者教育を推進します。

さらに、消費者教育推進のための計画策定や地域協議会の立上げへの支援も実施します。

【図表19】消費者教育推進法の概要



出典:「消費者教育の推進に関する法律について(法律説明図)」消費者庁

重点施策4 東京都消費生活総合センターの機能の充実

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、高度専門的・広域的な相談に対応するため、高齢者相談、金融商品やスマートフォン等の通信に関する相談など、10の専門分野グループによる相談処理を実施しています。

【図表24】高度専門的・広域的な相談に対応するための専門10分野

○美容等	○学習等	○サイドビジネス	○不動産	○金融
○通信	○旅行等	○高齢者支援	○架空請求・多重債務	○安全・表示

また、相談処理に必要な情報の提供や、区市町村の相談業務のレベルアップに向けた消費生活相談員等への研修の実施等、様々な区市町村支援を実施しており、平成24年度からは、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など、より多くの紛争案件に対応しています。

今後、複雑・高度化する相談に的確に対応し、消費者被害の未然・拡大防止を図っていくために、相談対応力の強化を図るとともに、相談受付時間の延長など、都民の利便性向上に向けた取組を強化します。また、区市町村支援や消費者教育を更に推進するなど、「センター・オブ・センターズ」としての機能をより一層充実させていきます。

[具体的施策]

●消費生活相談体制の充実

研修や民間ADR機関など関係団体との情報交換等を通じて、東京都消費生活総合センターの相談対応力の向上を図るとともに、相談受付時間を延長するなど、体制を強化し、相談サービスの質及び量の向上・拡大を推進します。

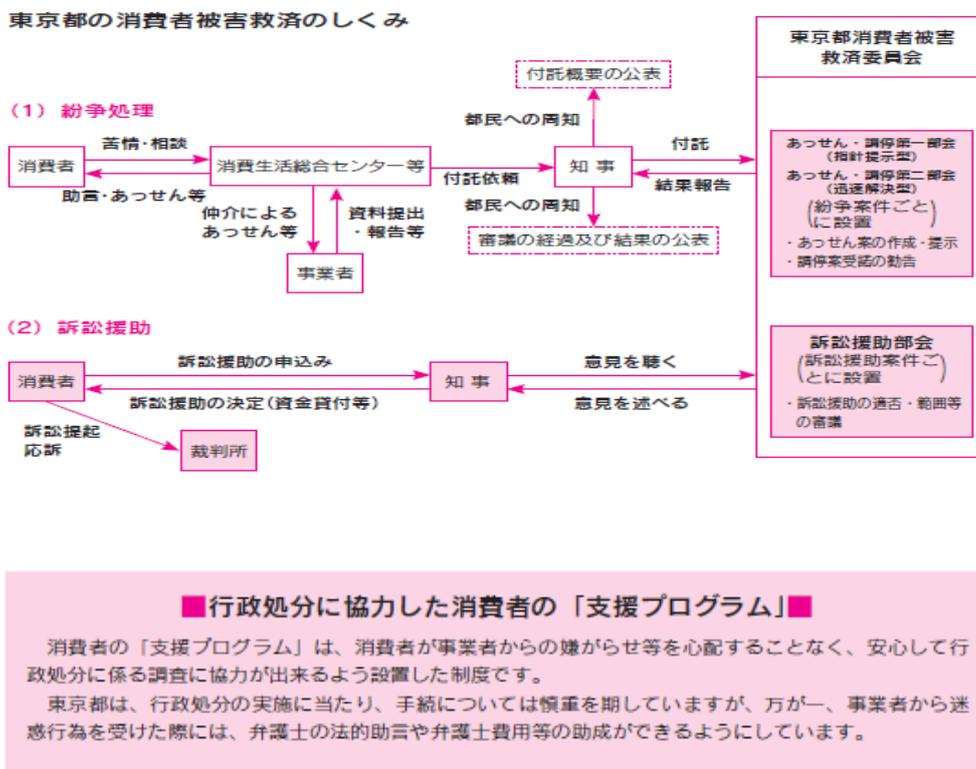
【図表25】東京都消費生活総合センターの相談受付時間(平成25年4月1日から)

	相談電話	相談受付時間
消費生活相談	03(3235)1155	月～土曜日 午前9時～午後5時
高齢者被害110番	03(3235)3366	
高齢消費者見守りホットライン	03(3235)1334	
架空請求110番	03(3235)2400	

●消費者被害救済の充実

より迅速により多くの消費者被害を救済し、経過と結果を広く周知するとともに、区市町村の案件受入れやあっせん手続への参加等を通じて、被害救済委員会等の設置・運営ノウハウを提供します。相談者が紛争解決機関として民間ADRを選択した場合に、当該機関へつないでいくことができる仕組みを検討します。

【図表26】東京都の消費者被害救済の仕組み



【図表27】東京都消費者被害救済委員会の機能・体制強化の内容

項目	内容
受付範囲の拡大	○東京都消費生活総合センターが受け付けた案件に加え、区市町村及び一定の要件を満たす消費者団体が受け付けた案件も委員会の審議対象に
対象とする紛争の拡大	○被害の重大性の要件に「財産」を追加 ○紛争の種類を明確にするとともに、より多くの被害救済を図るため、「被害の反復性」「被害救済の高度専門性」「被害救済の緊急性」を追加
審議体制の強化	○委員を4名増員 ○従来の部会(あっせん・調停第一部会)に加え、迅速かつ機動的な審議体制等を採用した新たな部会(あっせん・調停第二部会)を設置

●区市町村相談窓口の支援強化

東京都消費生活総合センターの高度専門的機能をいかし、相談マニュアルの作成・提供、専門的知識を有する弁護士等の消費生活相談アドバイザーによる助言、消費生活相談支援サイトによる情報提供などを行っていきます。

さらに、都の消費生活相談員が多摩地域の市町村に出張して助言等を行うことにより、市町村の相談業務の支援を強化します。

●多様な主体との連携による消費者教育の展開

教育機関や消費者団体はもとより、新たに事業者・事業者団体、民間ADR機関、NPO、試験研究機関、大学等、多様な主体との連携により、事業者団体等が有するノウハウ等を活用して都民向けの消費者教育・啓発を促進します。

また、都は、事業者等の消費生活問題に関する意識の向上を図り、従業員等に対する効果的な消費者教育等の支援を行います。