

### 3 消費生活の安定と向上のための施策

|   |               |     |
|---|---------------|-----|
| 1 | 消費生活行政の企画調整   | 78  |
| 2 | 取引指導事業        | 85  |
| 3 | 安全対策事業        | 91  |
| 4 | 消費生活協同組合の育成指導 | 95  |
| 5 | 公衆浴場対策        | 96  |
| 6 | 消費生活センター事業    | 100 |
| 7 | 計量の適正化        | 112 |



## 消費生活の安定と向上のための施策

東京都の消費生活行政は、商品事故、取引被害を防止するとともに、表示の適正化などにより消費者の適切な商品選択の確保策を講じるなど、消費者の生活を守るための諸施策を推進している。同時に、消費者と事業者間の構造的な情報力、交渉力の格差を埋めるため、消費生活相談、消費者教育、消費者への情報の提供等を通じた消費者支援を行うことにより、消費者が自己責任に基づいた行動ができる環境整備を目指している。

主な事業は、次のとおりである。

### 1 消費生活行政の企画調整

消費生活に係る社会経済状況の変化に的確に対応し、消費生活関連施策を着実に推進するため、各種企画調整、情報の収集、調査分析等を行っている。

### 2 取引指導事業

不適正な取引や表示に対する調査等を行い、必要に応じて事業者指導、行政処分等を行っている。

### 3 安全対策事業

商品・サービスの利用に伴う危害・危険を防止するための情報収集や調査分析を行い、その結果を都民に提供することで都民の安全な消費生活の確保に努めている。

### 4 消費生活協同組合の育成指導

消費生活協同組合法に基づく許認可、検査等を行うほか、各種相談、業務運営上の各種調査・指導等を行っている。

### 5 公衆浴場対策

都民の入浴機会を確保し、適正な公衆衛生水準を維持するために必要な公衆浴場に対する各種助成策を実施するとともに、東京都公衆浴場対策協議会の意見を聴取しつつ、適正な入浴料金統制額の決定を行っている。

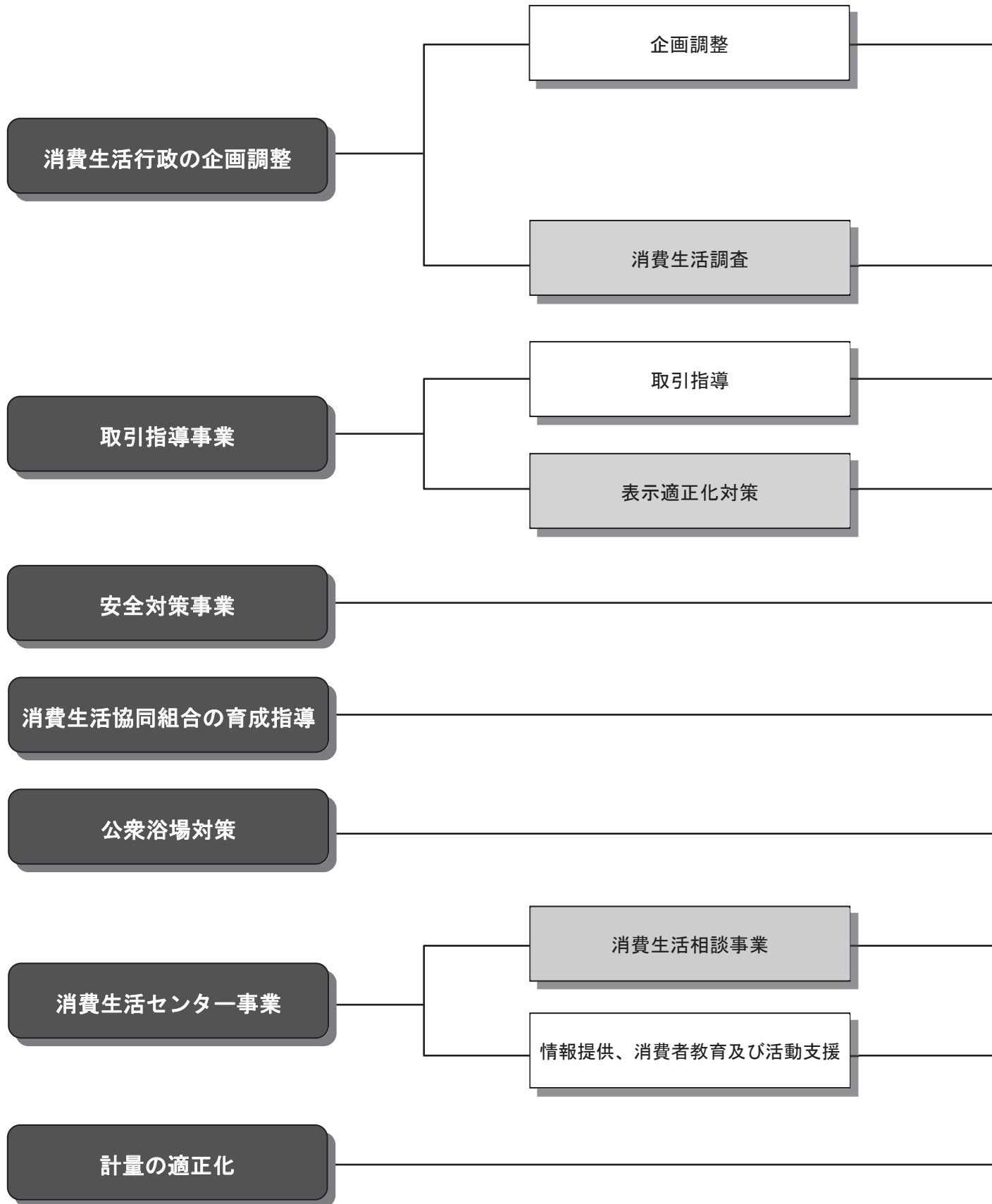
### 6 消費生活センター事業

消費生活を支援するため、消費生活相談、消費生活情報の提供及び被害防止啓発、消費者教育、消費者活動支援及び相談テスト等を行っている。

### 7 計量の適正化

適正な計量の実施を確保するため、製造・修理・販売事業者及び計量証明事業者の届出・登録等、各種特定計量器等の検定・検査及び普及啓発等の事業を実施している。

事業の体系



・消費生活対策審議会の事務局、基本計画の策定等各種企画調整事務の実施

・ホームページ「東京暮らしWEB」及びSNS等による都民に向けた情報発信

・消費生活調査員調査等の実施

・不適正取引行為を行う事業者に対する法令等に基づく行政処分等の実施

・法令等に基づく商品・サービス等の表示調査、指導、措置等の実施

・危害・危険情報の収集・分析、商品等の安全性に関する調査、情報提供等の実施

・消費生活協同組合法に基づく指導・監督の実施

・公衆浴場対策協議会の事務局、公衆浴場利用機会の確保のための各種助成施策の実施

・消費生活相談、被害救済、相談テスト等の実施

・情報提供、消費者教育、消費者活動支援等の実施

・各種特定計量器等の検定・検査等及び普及啓発等の実施

## 1 消費生活行政の企画調整（消費生活部企画調整課）

### (1) 東京都消費生活基本計画

東京都消費生活条例第43条は、「消費生活に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るための基本となる計画」を、知事が策定すると定めている。

この規定に基づき、平成9年2月に策定し、平成25年3月に改定した「東京都消費生活基本計画」により、全庁横断的に消費生活に関わる施策を総合的に進めてきた。

しかし、高齢化の進行、情報通信技術の進化、グローバル化等消費者を取り巻く社会経済環境は大きく変化してきており、これに伴って消費者の意識や行動、消費者と事業者取引形態・取引内容等にも変化が見られる。このような状況の中、消費者被害や商品・サービスによる事故の防止、消費者教育、消費者被害救済などのこれまでの取組の一層の推進のほか、東京2020大会を契機として、持続可能な社会の形成に向けた取組が求められている。

このため、消費生活の安全・安心を確保し、都民の健康で豊かな消費生活の実現を目指すことを目的として、平成30年3月に東京都消費生活基本計画を改定した。

この東京都消費生活基本計画関連施策の着実な推進を図るため、「東京都消費生活対策推進会議」等により庁内各局との連携を図っている。

#### 《東京都消費生活基本計画の概要》

##### ○ 計画の性格

- ・ 東京都消費生活条例第43条に基づく基本計画及び消費者教育の推進に関する法律第10条に基づく都道府県消費者教育推進計画
- ・ 都の消費生活関連施策・事業を、「消費者の視点」に立って、計画的・総合的に推進していくための基本指針
- ・ 「都民ファーストでつくる『新しい東京』～2020年に向けた実行プラン～」を踏まえて、消費生活行政分野について、基本理念や今後の取組の方向性等を示すもの

##### ○ 計画期間

平成30年度から令和4年度まで（5年間）

##### ○ 計画の視点と政策の柱

都民の安全で安心な消費生活の実現を目指し、計画を推進していくに当たって特に留意すべき事項を、計画を貫く視点として3つ掲げた。また、都における消費生活をめぐる現状を踏まえ、計画を体系的に推進していくため、5つの政策の柱と施策の方向性を設定し、3つの視点に留意しながら施策を展開していく。

（計画全体を貫く3つの視点）

- 視点1 主体的な消費行動への変革の促進
- 視点2 情報通信技術の進化やグローバル社会への対応
- 視点3 様々な主体のつながりと連携による取組の強化

(政策の柱と施策の方向性)

政策1 消費者被害の未然防止と拡大防止

- (1) 被害防止のための注意喚起・情報発信
- (2) 見守りによる消費者被害の防止と早期発見

政策2 不適正な取引行為等の排除と健全な市場の形成

- (1) 不適正な取引行為等の排除
- (2) 健全な市場の形成

政策3 消費生活の安全・安心の確保

- (1) 商品・サービスの安全の確保
- (2) 安心して商品・サービスを選択できる取組の推進
- (3) 災害時における消費生活の安心の確保

政策4 消費者教育の推進と持続可能な消費の普及

- (1) 主体的に選択・行動ができる消費者に向けた消費者教育の推進
- (2) 持続可能な社会の形成に貢献する消費行動の促進

政策5 消費者被害の救済

- (1) 消費生活トラブルの解決に向けた相談対応
- (2) 被害回復に向けた取組の推進

## (2) 東京都消費生活対策審議会

都民の消費生活の安定と向上に関する基本的事項を調査審議するため、東京都消費生活条例第45条に基づき設置された知事の附属機関である。諮問を受け、消費者行政に関する方針や条例施行上の諸基準等を審議し答申する。

審議会委員は、知事が任命する30名以内で構成し、任期は2年。特別又は専門的な事項を審議する際は、臨時委員や専門員を置くことができる。

### ○ 第22次消費生活対策審議会（平成24年5月20日～）

- ・東京都消費生活基本計画の改定について（平成25年1月22日答申）
- ・東京都消費者教育推進協議会の設置について（平成25年5月21日決定）

### ○ 第23次消費生活対策審議会（平成26年5月20日～）

- ・東京都における今後の消費生活行政の展開について（平成26年12月19日答申）
- ・消費者被害から高齢者を見守る取組に係る都の役割と区市町村等との連携強化について（平成27年12月18日答申）

### ○ 第24次消費生活対策審議会（平成28年5月20日～）

- ・東京都消費生活基本計画及び東京都消費者教育推進計画の改定について（平成29年2月7日答申）
- ・東京都消費生活条例に基づく品質等の表示を行うべき商品の指定解除について（平成29年12月19日答申）

○ 第25次消費生活対策審議会（平成30年5月20日～）

- ・成年年齢引下げを踏まえ若年者の消費者被害を防止するために都が進めるべき消費者教育について

（令和元年9月30日答申）

(3) 東京都消費者教育推進計画

都の消費者教育を体系的に推進していくために、消費者教育推進法と国が定める「消費者教育の推進に関する基本的な方針」を踏まえ、平成25年8月に策定した。

平成30年の改定に当たっては、これまでの消費生活基本計画と消費者教育推進計画を、一体的に策定し、消費生活に関連する施策を総合的に推進する新たな消費生活基本計画として策定した。

なお、計画に基づく消費者教育の推進については、消費生活対策審議会の部会として設置した「東京都消費者教育推進協議会」で情報交換・調整及び連携強化を図り、同協議会の意見を踏まえて施策を推進していく。

(4) エシカル消費の普及啓発

消費者の持続可能な社会の形成に貢献する消費行動を促進していくため、「人や社会、環境に配慮した消費行動」である「エシカル（倫理的）消費」の理念を、広く都民に普及啓発する取組を進めている。

令和元年度は、都内大学101か所で普及啓発グッズ・チラシの配布、SNS広告を活用した普及啓発動画の配信、消費者月間事業「交流フェスタ」等のイベントにおけるブースの設置・ワークショップの実施などを行った。

(5) 東京都多重債務問題対策協議会

多重債務者の生活再建、多重債務問題の防止・抑制を目的として、主要関係各局と弁護士会等民間団体とで構成される「東京都多重債務問題対策協議会」、庁内関係各局との連携を図る「多重債務問題対策庁内連絡会議」を平成19年8月に設置した。協議会の下に4つの部会を設置し、各方面から具体的施策を進めている。

(6) 消費者団体訴訟制度連絡会

消費者団体訴訟制度は、消費者被害の未然防止又は被害回復を図るため、内閣総理大臣が認定した消費者団体が、消費者に代わって事業者に対して訴訟等を行うことができる制度である。平成19年に適格消費者団体による事業者の不当な行為に対する差止請求が可能になり、平成28年には、特定適格消費者団体が消費者に代わって、事業者に対して消費者の財産被害の回復を求めること（被害回復訴訟）が可能になった。

都内に活動拠点を有する適格消費者団体<sup>\*1</sup>及び特定適格消費者団体<sup>\*2</sup>と区市町村代表、都



で構成する「消費者団体訴訟制度連絡会」を設置（平成19年設置）し、適格消費者団体及び特定適格消費者団体が期待される役割を十分に果たし、制度が効果的に機能するよう、環境整備を図っている。

- ※1 特定非営利活動法人消費者機構日本、公益社団法人全国消費生活相談員協会
- ※2 特定非営利活動法人消費者機構日本

#### (7) 特定適格消費者団体に対する財政支援

都民の被害回復をさらに推進していくためには、被害回復訴訟制度が円滑に機能することが重要である。そのため、都内に住所を有する特定適格消費者団体が継続的・安定的に被害回復関係業務を遂行できるよう、平成29年度に団体に対する、訴訟資金等の無利子貸付制度を創設し、支援を行っている。

#### (8) 高齢者被害対策

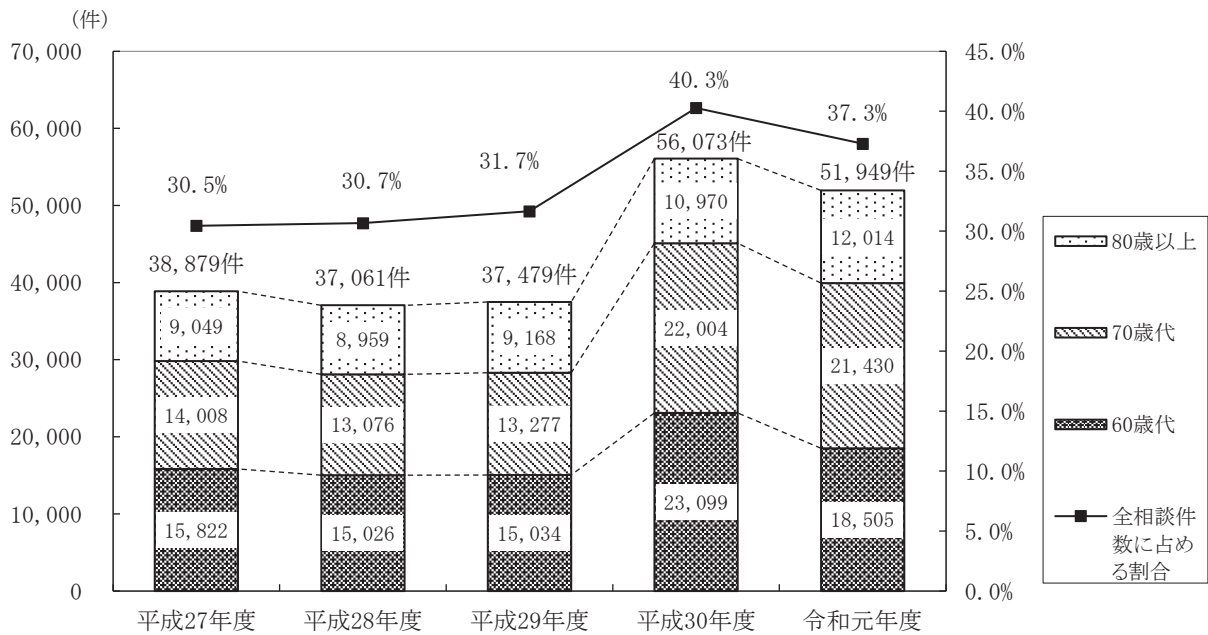
都内の高齢者(60歳以上)から寄せられる相談件数が全相談件数に占める割合は、平成26年度から平成29年度まで3割で推移していたが、平成30年度及び令和元年度はともに約4割となっている。また、高齢者の平均契約金額は145万円と、59歳以下の平均契約金額99万円より、約1.5倍の高額となっている。

今後も増加が予想される高齢者については、平均契約金額も大きく、在宅時に被害に遭いやすい傾向にあり、今後の超高齢社会の中における被害の拡大が懸念される。

そのため、高齢者とその家族、高齢者を見守る人々からの相談専用電話の設置や介護事業者等の高齢者を見守る人材向けの出前講座等を行うとともに、悪質事業者の取り締まり強化を図っている。

さらに、高齢者の消費者被害防止のセーフティーネットとして、各区市町村における地域の特性に応じた見守りネットワークの構築及び有効活用に向けた様々な支援を実施している。

・高齢者の相談件数の推移（都・区市町村）



○ 専用電話の設置

「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

○ 高齢者見守り人材向け出前講座

○ 高齢者被害防止キャンペーン

※以上の事業は、東京都消費生活総合センターにて実施

○ 「高齢者の消費者被害防止リーフレット」の配布

(9) 東京都消費者行政強化交付金等

都はこれまで、平成27年4月に国が創設した「地方消費者行政推進交付金」に基づき創設した「東京都消費者行政推進交付金」により、事業の実施及び交付金事業を実施する区市町村への補助を行ってきた。平成30年4月に「地方消費者行政推進交付金」が「地方消費者行政強化交付金」に統合されたことに伴い、都は「東京都消費者行政強化交付金」を創設し、現在は、この交付金により事業を実施するとともに、交付金事業を実施する区市町村に補助を行っている。

「地方消費者行政強化交付金」は、平成29年度までに「地方消費者行政推進交付金」等を活用して行ってきた消費生活相談体制整備事業等を引き続き支援する地方消費者行政推進事業（以下「推進事業」という。）と、平成30年度に新設された国が指定する取組を行う地方公共団体を支援する地方消費者行政強化事業（以下「強化事業」という。）からなるものである。  
 [国の「地方消費者行政強化交付金」の目的]

この交付金は、都道府県及び市町村等の消費者行政の強化及び推進のために必要な経費を交付し、国として取り組むべき重要な消費者政策の推進のため、積極的に取り組む地方

公共団体を支援する事業（強化事業）及び消費者行政推進に向けた地方公共団体の取組（推進事業）を支援することにより、地域の消費者の安全で安心な消費生活の実現及び地域の活性化に資することを目的とする。

〔国が定める「交付金を活用して行われる強化事業」〕

|                             |                                  |
|-----------------------------|----------------------------------|
| ① 重要消費者政策に対応する地方消費者行政の充実・強化 | SDGs への対応<br>国の制度改正等に対応した重要消費者政策 |
| ② 国の重要政策に係る消費生活相談員レベルアップ事業  | 国が指定する消費者トラブル・契約トラブル防止に係る研修への参加等 |

〔国が定める「交付金を活用して行われる推進事業」〕

| 事業メニュー                       | 事業内容                           |
|------------------------------|--------------------------------|
| ① 消費生活相談機能整備・強化事業            | 消費生活センターの設置・拡充等                |
| ② 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                 |
| ③ 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              |
| ④ 消費生活相談体制整備事業               | 消費者行政機能強化のための人的体制整備            |
| ⑤ 市町村等の基礎的な取組に対する支援事業        | 都道府県が実施する市町村等における消費生活相談等の体制整備  |
| ⑥ 地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業  | 消費者教育推進法を踏まえた、消費者の安全安心を確保する取組等 |
| ⑦ 消費者安全法第47条第2項の規定に基づく法定受託事務 | 消費者安全法第47条第2項の規定に基づく法定受託事務     |

また、国の「地方消費者行政活性化交付金」を活用して、平成21年3月に「東京都消費者行政活性化基金」を創設した。当初は、基金のみを財源に補助を行っていたが、平成27年度以降は「東京都消費者行政推進交付金」と、平成30年度以降は「東京都消費者行政強化交付金」と併せて活用している。その間、本基金制度について見直しが行われ、平成27年度から平成29年度までは「地方消費者行政強化作戦の目標達成に必要な事業等」に限り活用できる取扱いとなったが、平成30年度からは、推進事業に広く活用できることとなった。

## (10) 消費生活調査

消費者問題の実態を把握するとともに、問題に対する国の動向及び消費者又は事業者の先進的な取組等を把握するなど、消費生活施策の基礎資料を収集、提供している。

### ア 都民の申出

東京都消費生活条例第8条においては、「都民の申出」制度を設け、都民がこの条例を積極的に活用し都政の運営に参加する道を開いている。

### イ 消費生活基本調査

消費生活行政を効果的に展開するため、基本調査を実施し、消費者を取り巻く動向や被害の実態を的確に把握している。その結果は、施策展開の基礎資料として活用している。

### ウ 消費生活調査員による調査

市場ルールの遵守状況調査や市場監視を都民との協働により実施するため、消費生活調査員を設置している。都民500人の調査員（食品表示調査200人、表示・広告調査200人、計量調査100人）により小売店舗等における商品についての表示等の調査を実施し、調査結果

を事業者指導等に活用している。

また、平成25年度より、消費生活調査員の中から、災害時に小売店舗等における物資の流通状況等の調査を実施する災害時緊急調査員を設置している。

・事業実績（令和元年度）

|          | 第1回                     | 第2回              | 第3回                     | 第4回             | 第5回                    | 第6回  |
|----------|-------------------------|------------------|-------------------------|-----------------|------------------------|------|
| ①食品表示調査  | 農産物の原産地等の表示             | 水産物の原産地等の表示      | たくあん漬・らっきょう酢漬の原料原産地等の表示 | こんにゃくの原料原産地等の表示 | 干しこんぶ及び干しひじきの原料原産地等の表示 |      |
| ②表示・広告調査 | 専門家の推奨等により優良性を強調する表示の調査 | 消費税率引き上げに伴う表示の調査 | 店頭における単位価格表示の調査         |                 |                        |      |
| ③計量調査    | 量目調査                    | 量目調査             | 量目調査                    | 量目調査            | 量目調査                   | 量目調査 |

(11) ホームページ「東京くらしWEB」等の運営

消費生活にかかわる様々な問題についての的確に情報を提供し、都民の消費者意識の高揚と主体的かつ合理的な消費行動を促進し、消費者被害の未然防止や拡大防止を図るため、ホームページ「東京くらしWEB」を運営している（平成19年1月開設、平成24年4月リニューアル）。

○URL <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>

また、「東京都消費生活行政ツイッター」（平成24年3月開設）、「東京都消費生活行政フェイスブック」（平成25年2月開設）を活用し、消費生活関連情報を効果的に都民に発信している。

令和2年3月からは、新型コロナウイルス関連の特設ページを設け、都民から寄せられた相談情報を基にしたFAQ（よくある質問）や、都民に冷静な消費行動を呼びかけるための情報を随時、発信している。

(12) 消費者事故等情報の消費者庁への通知

消費者安全法に基づき、相談情報等により得られた消費者事故等情報を消費者庁へ通知している。

## 2 取引指導事業（消費生活部取引指導課）

### (1) 悪質事業者の取締り強化

多発・深刻化している不適正取引行為による消費者被害から都民の暮らしを守るため、悪質事業者を取り締まる「特別機動調査班」を設置し、警視庁とも連携しながら、特定商取引法や東京都消費生活条例等に基づく事業者調査を行っている。調査結果をもとに事業者を指導し、また、特定商取引法に基づく業務停止命令等の厳格な処分を行い、消費者被害の未然防止・拡大防止に努めている。

平成25年度からは、多数消費者財産被害に係る消費者安全法の調査権限を受任し、都内所在の事業所等に対する調査を担当している。

悪質事業者による消費者被害の拡大を防止するため、平成25年5月から「悪質事業者通報サイト」をホームページ上に開設し、都民からの通報をもとに、処分、指導及び注意喚起を行っている。平成30年度には、「悪質事業者通報サイト」をリニューアルするとともに、新たに「情報管理班」を設置し、収集した事業者情報や適用法令を多角的に分析し、事業者調査の着手に迅速に繋げることにより、悪質事業者の取締りを強化している。

また、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質事業者に対する監視を強化し、不適正な取引行為に対する迅速な指導を行っている。

#### ○ 事業者指導（注意・警告）

東京都消費生活総合センター等からの通知や通報等で探知した不適正取引行為の情報をもとに事業者の調査を行い、是正指導（注意）や処分を前提とした警告を行う。

| 年度     | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 |
|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| 指導実施件数 | 101    | 98     | 100    | 88     | 89    |

#### ○ 行政処分、勧告等

不適正取引行為を繰り返す等の悪質事業者に対して、特定商取引法に基づく業務停止命令、指示及び業務禁止命令並びに東京都消費生活条例による是正勧告等を厳正に行い、事業者名等を公表する。また、消費者被害の発生と拡大を防止するため、消費者安全法等に基づく調査の経過・結果について情報提供する。

| 内 容              | 年 度    |        |        |        |       |
|------------------|--------|--------|--------|--------|-------|
|                  | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 |
| 業務停止命令実施件数       | 11     | 11     | 6      | 7      | 12    |
| 指示実施件数           | 0      | 0      | 3      | 7      | 12    |
| 業務禁止命令実施件数       | —      | —      | —      | 6      | 13    |
| 是正勧告等実施件数        | 3      | 0      | 2      | 2      | 0     |
| 情報提供（事業者名含む）実施件数 | 0      | 2      | 2      | 2      | 2     |

※件数は重複あり

※業務禁止命令（個人対象）は平成29年12月から法施行

## (2) 悪質事業者取締りの首都圏ネットワーク

東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県、静岡県の1都4県では、広域的に事業展開する悪質事業者に対応するため、「五都県悪質事業者対策会議」を設置し、情報交換や同時行政処分、合同指導などを行っている。

## (3) 行政処分に協力した消費者に対する「支援プログラム」

迅速かつ適切な行政処分を執行していくには、実際に被害を受けた消費者から状況を聞き、事実を明らかにしていくことが必要である。

このため、消費者が事業者からの嫌がらせ等について心配することなく、安心して都に協力することができるよう、平成21年4月から行政処分に協力した消費者に対する「支援プログラム」を開始した。

※支援の内容：①東京都による事業者への警告 ②専門家（弁護士）による助言  
③訴訟等に際しての弁護士費用の助成又は貸付

## (4) 架空請求対策

平成17年3月から架空請求対策事業を開始し、架空請求専用相談電話として「架空請求110番」（東京都消費生活総合センターに設置）、架空請求専用サイト「STOP！架空請求！」における「架空請求メール都民通報窓口」等を設置した。都民から寄せられた通報について、東京都消費生活条例違反の有無を確認し、違反認定した架空請求行為は、事業者名・サイト名等を都民に情報提供している。また、架空請求に使用された携帯電話の利用停止やサイトの削除を関係機関に要請するとともに警視庁・消費者庁等の関係機関に情報提供を行っている。

## (5) 割賦販売許可業者指導（割賦販売法関係）

都内にのみ営業所等を有する前払式割賦販売業者（ミシンやピアノ等を購入する目的で消費者に購入代金を一定額ずつ積み立てさせ、満期時に商品を引き渡す事業者）及び前払式特定取引業者（いわゆるデパートや専門店の友の会、冠婚葬祭互助会等の事業者のうち2ヶ月以上3回以上に分割して代金を受領することを条件とする者）に対する立入検査及び報告徴収を実施する。

・事業実績（令和元年度）

| 事業区分          |     | 事業者数 | 報告徴収 | 立入検査 | 改善指摘 |
|---------------|-----|------|------|------|------|
| 前払式特定<br>取引業者 | 友の会 | 6    | 0    | 2    | 2    |
|               | 互助会 | 12   | 2    | 5    | 4    |
| 計             |     | 18   | 2    | 7    | 6    |

※前払式割賦販売業者については、都内にのみ営業所を有するものはない。

## (6) 表示適正化対策

ア 品質表示等適正化（家庭用品品質表示法、東京都消費生活条例関係）

### ○ 家庭用品品質表示法に基づく表示等の適正化

家庭用品の品質に関する表示の適正化を図り、消費者の利益を保護するため、職権探知、消費者からの情報、関係機関からの通知等により、家庭用品品質表示法に基づき、適正表示遵守のため調査、指導、国への移送等を行う。

なお、都の事業者指導権限は、都内にのみ店舗・事務所が存在する小売事業者が表示者となる場合に限られるため、製造事業者・広域販売事業者が表示者である商品について不適正な表示が認められた場合は、国に移送している。

また、都内における表示状況を調査し、不適正な表示について指導するため、店舗への立入検査を実施している。法改正により、平成24年4月1日から区・市に権限が一部移譲されたため、都は町村部店舗の立入検査を行う。

#### ● 事業実績（令和元年度）

[指導等の件数]

| 指 示 | 指 導 | 移 送 | 合 計 |
|-----|-----|-----|-----|
| 0件  | 0件  | 0件  | 0件  |

[法定立入検査]

| 検査品目   | 検査店舗数 | 検査件数 | 不適正件数 |
|--------|-------|------|-------|
| 法の対象品目 | 12店舗  | 67件  | 0件    |

### ○ 東京都消費生活条例に基づく表示等の適正化

法令に基づく規制のない商品・サービスの表示等については、東京都消費生活対策審議会の答申を得ながら、東京都消費生活条例に基づき、品質等の表示、保証表示、単位価格・販売価格表示及び適正包装の確保等について遵守すべき事項又は必要な基準を定め、消費者の合理的な商品・サービス選択のための環境を整備し、消費者の権利の確保を図っている。また、職員による店舗立入調査等を実施し、事業者指導等必要な措置を行うとともに、パンフレット等により、消費者に対する普及啓発、事業者に対する周知徹底を図っている。

#### ● 品質表示及び保証表示等の告示品目（令和元年4月現在）

| 区 分      |                  | 品目数 |
|----------|------------------|-----|
| 品質等表示    | 食品関係             | 4   |
|          | 家庭用品関係           | 9   |
|          | サービス関係           | 3   |
|          | 自動販売機により販売される商品類 | 4   |
| 品質等の保証表示 |                  | 71  |
| 単位価格等の表示 |                  | 68  |

• 立入調査実績（令和元年度）

| 検査品目          | 検査店舗数 | 検査件数 | 不適正件数 | 指導事業者 |
|---------------|-------|------|-------|-------|
| 品質等表示(家庭用品関係) | 18店舗  | 104件 | 15件   | 7事業者  |

イ 景品表示適正化（景品表示法関係）

不当な景品類及び不当な表示による顧客の誘引を防止するため、職権探知、消費者からの情報、関係機関からの通知等により、景品表示法に基づく調査・指導等を行う。

また、消費生活調査員（表示・広告調査員200人）からの報告を受け、不当表示等に対する指導等を行っている。

健康食品については、福祉保健局と連携し、試買調査に基づく指導等を行うとともに、講習会において事業者に対し、各法令の周知徹底を図っている。

さらに、東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県、静岡県の1都4県では、広域的、効果的に表示適正化を推進するため、「五都県広告表示等適正化推進協議会」を設置し、景品表示法に違反するおそれのある広告・表示の合同調査・指導等を行っている。

このほか、公益社団法人日本広告審査機構（JARO）や各公正取引協議会などの民間自主規制機関との連携により事業者への啓発を図るなど表示適正化を推進している。

• 事業実績（令和元年度）

[指導・相談件数]

| 区 分 | 指 導 等 |     |     | 相 談 等 |         |
|-----|-------|-----|-----|-------|---------|
|     | 措置命令  | 指 導 | 計   | 相 談   | 電話問い合わせ |
| 景 品 | 0     | 8   | 8   | 6     | 566     |
| 表 示 | 2     | 445 | 447 | 35    |         |
| 計   | 2     | 453 | 455 | 41    | 566     |

[消費生活調査員による表示・広告調査]

|     | 調 査 対 象              | 回答総数 | 指導事業者数 |
|-----|----------------------|------|--------|
| 第1回 | 専門家の推奨等により優良性を強調する表示 | 191件 | 17事業者  |
| 第2回 | 消費税率引き上げに伴う表示        | 179件 | 7事業者   |
| 第3回 | 単位価格表示（店舗）           | 181件 | 22事業者  |

[健康食品の試買調査]

| 調 査 件 数 | 薬機法等複数の法令のいずれかに違反している件数 | うち景品表示法に基づく指導件数 |
|---------|-------------------------|-----------------|
| 125件    | 116件                    | 43件             |

※指導件数は、上記〔指導・相談件数〕の指導件数の内数



[五都県広告表示等適正化推進協議会]

|                   |        |
|-------------------|--------|
| 調査指導対象            | 指導事業者数 |
| 消費税増税に伴うセール等に係る表示 | 2事業者   |

○ インターネット広告の監視強化（景品表示法関係）

インターネット通信販売では、商品選択等における消費者の情報入手が、インターネット上の情報に限定され、表示内容による誤認を招きやすい傾向がある。このため、平成21年度からインターネット上の広告・表示についての監視を開始し、景品表示法に違反するおそれのある広告・表示について、事業者への指導を行っている。

平成23年度からは、件数を4,000件増やし、年間24,000件を監視している。

・事業実績（令和元年度）

|         |      |        |
|---------|------|--------|
| 監視件数    | 指導件数 | 指導事業者数 |
| 24,000件 | 331件 | 329事業者 |

※指導件数は、前記〔指導・相談件数〕の指導件数の内数

(7) 事業者向けコンプライアンス講習会

事業者による、法令を遵守した事業活動と消費者保護に向けた取組が推進されるよう、景品表示法、特定商取引法等の関係法令の概要説明、法令違反事例の解説等を行う集合型のコンプライアンス講習会を平成22年度から実施している。

さらに、平成29年度からは、事業者団体等と連携し、出前型のコンプライアンス講習会を実施している。

・事業実績（令和元年度）

集合型講習会

|          | 開催日  | 対象者及び講習内容  | 参加人数 |
|----------|--|--|------|
| A<br>コース | 令和元年10月23日（水）<br>13時から17時15分まで<br>場所：都民ホール             | ○対象者<br>通信販売事業者<br>○講習内容<br>・特定商取引法の概要<br>・特定商取引法違反事例の解説<br>・事前質問への回答<br>・コンプライアンス活動報告                               | 217人 |
| B<br>コース | 令和元年10月24日（木）<br>13時から17時15分まで<br>場所：東京ウィメンズプラザ<br>ホール | ○対象者<br>特定商取引法のうち主に訪問販売、<br>電話勧誘販売及び特定継続的役務提<br>供などの取引類型に係る事業者<br>○講習内容<br>・特定商取引法の概要<br>・特定商取引法違反事例の解説<br>・事前質問への回答 | 122人 |

|                  |   |  |      |
|------------------|---|--|------|
| C<br>コ<br>ー<br>ス | 令和元年10月31日（木）<br>13時から17時15分まで<br>場所：江東区文化センター<br>ホール | ○対象者<br>広告表示を行う全ての事業者<br>○講習内容<br>・景品表示法の概要<br>・景品表示法違反事例の解説<br>・事前質問への回答<br>・コンプライアンス活動報告 | 441人 |
|------------------|---|--|------|

• 事業実績（令和元年度）

出前型講習会 3回（景品表示法3回） 受講者数 316人

※新型コロナウイルス感染症対策のため、特定商取引法の講習会1回は開催を延期

### 3 安全対策事業（消費生活部生活安全課）

商品・サービスの利用に伴う危害・危険を防止するため、情報を的確に収集し、調査分析を行う。調査分析の結果については、都民に情報提供するとともに、必要がある場合には、事業者に対する措置をとるほか、国への提案要求を行っている。特に、商品等の改善や新たな安全基準の設定などの対策が必要な場合は、消費者・事業者・学識経験者からなる東京都商品等安全対策協議会において、具体的な対策の検討を行っている。

また、事業者による安全な商品開発・製造販売を支援し、消費者の主体的な商品選択・購入を促進するため、安全な商品のPR・普及を図っている。

#### (1) 危害・危険に関する情報収集・提供

##### ○ 「ヒヤリ・ハット」体験の収集

商品やサービスに関する危害・危険情報のうち、「ヒヤリ・ハット」体験（実際にけがなどをしそうな体験）は、消費生活センター等へ情報提供されることなく、多数埋もれている現状がある。このような危害・危険につながる可能性のある商品・サービスの「ヒヤリ・ハット」体験事例を積極的に掘り起こし、ヒヤリ・ハットレポートなどで情報発信することにより、被害の未然防止・拡大防止を図っている。

##### ・ 事業実績（令和元年度）

- ・ 年齢の異なる子供がいる家庭での乳幼児の危険
- ・ ヒヤリ・ハットレポートNo. 16「帰省先などの自宅とは異なる住まいでの乳幼児の事故防止ガイド」



##### ○ 東京消防庁との連携

東京消防庁との間で、事故情報等の相互提供や事故の調査・分析等を行い、その結果を都民に情報提供している。

##### ○ 消費生活センターの相談情報の収集

東京都消費生活総合センター、区市町の消費生活センターに都民から寄せられる危害・危険に関する相談情報を収集している。

○ 子供の事故防止に向けた情報発信・普及啓発

子育て世代が多く集まる各種イベントへの出展や、東京消防庁防災館、区市町村の事業との連携などを通じて、子供の安全対策についてわかりやすく啓発している。



(2) 危害・危険に関する調査・分析

○ 東京都商品等安全対策協議会

商品等による危害の防止を目的とし、消費者代表・事業者代表・学識経験者が安全対策について協議し、都民の安全な消費生活の確保を図っている。これまで、使い捨てライターや子供服の安全対策に取り組み、法規制やJIS規格化につなげるなどの具体的な成果を上げている。

令和2年度は、防水スプレー等の吸入事故が近年増加傾向にあり、入院事例も多いことから、「防水スプレー等の安全対策」について検討することを予定している。

・事業実績（令和元年度）

「ベビーゲート等の使用に関する安全確保」について検討し、ベビーゲート等の使用の推奨、耐震衝撃性の向上などの安全対策や消費者の行動に結びつく注意喚起など、提言を取りまとめた。

提言を受け、都は商品の安全対策の強化や消費者への積極的な注意喚起について、事業者団体及び国等に対して提案・要望を行うとともに、ホームページや情報誌等を通じて、消費者への注意喚起を実施した。

都は、国、関係団体及び事業者団体と連携して、リーフレット「ベビーゲートを安全に使いましょう！」を作成し、保育所、子育てひろば、ベビー用品専門店、小児科等の医療機関、保健所等へ配布することにより、保護者への注意喚起を行った。



○ 危害・危険情報に基づく調査・指導・要望等（東京都消費生活条例第9条、第10条）

東京都消費生活総合センター等に寄せられた商品・サービスの危害・危険に関する相談や様々な手段で収集した事故等の情報について、調査・分析を行うとともに、事業者や関係事業者団体等に対し、商品改善などの指導・要望、国や関係機関への情報提供や提案・要望を行っている。

・事業実績（令和元年度）

- ・オープントースターの安全な使用に関する調査
- ・乳幼児の身の回りにある椅子の安全性に関する調査

○ 都民の申出調査（東京都消費生活条例第8条）

都民からの申出により、商品・サービス等の安全に関連した調査を実施し、調査結果について分析、評価を行い、安全の確保と都民の不安の解消を図っている。

○ 商品事故に対する機動的調査の実施

商品やサービスに起因する事故情報のうち、緊急かつ詳細に調査すべきものについて、機動的に調査を行い、商品等に起因する危害・危険の再発防止及び未然防止を図っている。

・ 事業実績（令和元年度）

機動的調査 16件

○ 商品テストの実施

事故情報の収集分析や機動的調査の結果等に基づき抽出・選定した商品等について、テストを行い、商品等に起因する危害・危険の再発防止及び未然防止を図っている。

・ 事業実績（令和元年度）

・ スマートフォン用ガラスフィルムの安全性

(3) 安全な商品のPR強化・普及

事業者等との連携により、安全に配慮した商品見本市を開催し、安全・安心な商品のPR・普及を図るとともに、商品の安全をテーマとしたセミナー等を実施している。また、子供の安全に配慮した商品の顕彰制度に都内の中小企業が応募するために必要な審査料を補助している。これにより、安全な商品を主体的に選択・購入する消費者の育成を推進し、また、事業者による安全な商品の製造販売を促進している。

(4) 消費生活用製品安全法に基づく立入検査

消費生活用製品安全法では、一般消費者の生命又は身体に対して特に危害を及ぼすおそれが多いと認められる製品を特定製品（その中でさらに第三者機関の検査が義務付けられている製品を特別特定製品）として指定し、特定製品の販売事業者は、技術上の基準に適合した旨が表示されているものでなければ、特定製品を販売し、又は販売の目的で陳列してはならないこととしている。また、長期間の使用に伴い生ずる劣化により安全上支障が生じ、一般消費者の生命又は身体に対して特に重大な危害を及ぼすおそれが多いと認められる製品を特定保守製品として指定し、特定保守製品の取引事業者は、製品引渡しに際し、保守の必要性等を、取得者に対して説明しなければならないこととしている。

法改正により、平成24年度から都内区市の特定製品及び特定保守製品の販売店舗への立入検査等に関する権限が都から区市へ移譲されたため、都は、都内町村の販売店舗に立入検査を行い、技術上の基準に適合した旨の表示がされていない、保守の必要性等を取得者に説明していないなどの法に違反する販売者に対し指導を行っている。

|                  |                  | 令和元年度立入検査実績 |       |   |
|------------------|------------------|-------------|-------|---|
|                  |                  | 調査店舗数       | 違反店舗数 |   |
| 特<br>定<br>製<br>品 | 家庭用の圧力なべ及び圧力がま   | 7           | 0     |   |
|                  | 乗車用ヘルメット         | 0           | 0     |   |
|                  | 登山用ロープ           | 1           | 0     |   |
|                  | 石油給湯機            | 0           | 0     |   |
|                  | 石油ふろがま           | 0           | 0     |   |
|                  | 石油ストーブ           | 4           | 0     |   |
|                  | 特<br>定<br>製<br>品 | 乳幼児用ベッド     | 0     | 0 |
|                  |                  | 携帯用レーザー応用装置 | 4     | 0 |
|                  |                  | 浴槽用温水循環器    | 0     | 0 |
|                  |                  | ライター        | 34    | 0 |
| 合 計              |                  | 50          | 0     |   |

|                            |                   | 令和元年度立入検査実績 |       |
|----------------------------|-------------------|-------------|-------|
|                            |                   | 調査店舗数       | 違反店舗数 |
| 特<br>定<br>保<br>守<br>製<br>品 | 屋内式ガス瞬間湯沸器（都市ガス用） | 0           | 0     |
|                            | 屋内式ガス瞬間湯沸器（LPガス用） | 2           | 0     |
|                            | 屋内式ガスふろがま（都市ガス用）  | 0           | 0     |
|                            | 屋内式ガスふろがま（LPガス用）  | 2           | 0     |
|                            | 石油給湯機             | 0           | 0     |
|                            | 石油ふろがま            | 0           | 0     |
|                            | 密閉燃焼式石油温風暖房機      | 2           | 0     |
|                            | ビルトイン式電気食器洗機      | 1           | 0     |
|                            | 浴室用電気乾燥機          | 1           | 0     |
| 合 計                        |                   | 8           | 0     |

#### 4 消費生活協同組合の育成指導（消費生活部取引指導課）

生活協同組合は、国民生活の安定と生活文化の向上を期することを目的として、消費生活協同組合法に基づき設立された法人で消費者が自発的に組織する非営利の団体である。

都は、生活協同組合の健全な発展を図るため、消費生活協同組合法に基づく許認可、検査・指導を行っている。また、各種相談、業務運営上の調査・指導等を対象として東京都生活協同組合連合会への補助事業を実施している。

##### ○ 消費生活協同組合数及び加入者数(平成30年4月1日の属する事業年度末の決算数値による)

|      | 職域    | 地域      | 連合会           | 合計      |
|------|-------|---------|---------------|---------|
| 組合数  | 43    | 41      | 1             | 85      |
| 組合員数 | 422千人 | 4,406千人 | 会員生協数<br>71組合 | 4,828千人 |

##### ○ 消費生活協同組合の許認可等（令和元年度実績）

|   |   |          |
|---|---|----------|
| 設 | 立 | 0件       |
| 合 | 併 | 0件       |
| 解 | 散 | 0件       |
| 定 | 款 | 変更 18件   |
| 規 | 約 | 変更・廃止 1件 |

##### ○ 検査実績（令和元年度）

検査 19件（指導検査19件、法令検査0件）

##### ○ 東京都生活協同組合連合会補助

連合会が各単位生協に対して行う各種相談・指導、調査、講習会等に要する経費の一部を補助している。

| 令和元年度 補助事業実績  | 延件数  |
|---------------|------|
| 管理運営に関する指導助言  | 113件 |
| 管理運営状況等調査     | 26組合 |
| 業務運営・経営健全化指導  | 6組合  |
| 講習会・研修会の企画・実施 | 9回   |

##### ○ 災害時における生活物資の供給確保

平成8年1月22日、東京都と東京都生活協同組合連合会との間で、「災害時における応急生活物資供給等に関する基本協定」を締結した。これに基づき、「災害時における応急生活物資供給等に関する連絡会議」を開催している。

## 5 公衆浴場対策（消費生活部生活安全課）

都民の日常生活における健康の維持と適正な公衆衛生水準を確保する上で必要な公衆浴場が、浴場利用者の減少や後継者不足等による転廃業により著しく減少してきている。このため、都民の入浴機会の確保と公衆浴場経営の安定を図ることを目的として、各種助成策を実施している。

### ○ 公衆浴場数の推移

（単位：軒）

| 区分           |      | 年 | 平成<br>22 | 平成<br>23 | 平成<br>24 | 平成<br>25 | 平成<br>26 | 平成<br>27 | 平成<br>28 | 平成<br>29 | 平成<br>30 | 令和<br>元 |
|--------------|------|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------|
| 都<br>総<br>数  | 浴場数  |   | 801      | 766      | 741      | 706      | 669      | 628      | 602      | 562      | 544      | 520     |
|              | 新規開業 |   | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0       |
|              | 廃業数  |   | 39       | 35       | 25       | 35       | 38       | 41       | 26       | 40       | 18       | 25      |
| 内<br>23<br>区 | 浴場数  |   | 730      | 698      | 675      | 645      | 612      | 574      | 548      | 508      | 491      | 473     |
|              | 新規開業 |   | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1       |
|              | 廃業数  |   | 32       | 32       | 23       | 30       | 34       | 26       | 38       | 40       | 17       | 19      |
| 市<br>町<br>村  | 浴場数  |   | 71       | 68       | 66       | 61       | 57       | 54       | 54       | 54       | 53       | 47      |
|              | 新規開業 |   | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0       |
|              | 廃業数  |   | 7        | 3        | 2        | 5        | 4        | 3        | 0        | 0        | 1        | 6       |

注) 浴場数は、各年12月末日現在

### ○ 公衆浴場利用者数の推移

| 区分          | 年 | 平成<br>22 | 平成<br>23 | 平成<br>24 | 平成<br>25 | 平成<br>26 | 平成<br>27 | 平成<br>28 | 平成<br>29 | 平成<br>30 | 令和<br>元 |
|-------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------|
| 延利用者都総数(千人) |   | 30,204   | 28,519   | 27,687   | 26,169   | 25,007   | 24,089   | 23,881   | 23,157   | 23,083   | 23,389  |
| 1日1浴場当平均(人) |   | 122      | 120      | 120      | 119      | 120      | 124      | 127      | 132      | 138      | 144     |

公衆浴場の入浴料金は、物価統制令に基づく統制料金となっており、統制額の指定に当たっては、知事から東京都公衆浴場対策協議会に検討を依頼し、その意見を聴取しつつ、適正に決定している。

令和元年公衆浴場入浴料金統制額は、消費税率引き上げに伴う税負担相当額を入浴料金に転嫁することとし、大人料金を10円値上げした。

令和2年については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う、利用者の不安や生活への影響に配慮して、入浴料金統制額を据え置くこととした。



## ○ 入浴料金の統制額の推移（告示額）

| 区分            |     | 年        |          |          |          |          |          |          |          |          |         |         |
|---------------|-----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------|---------|
|               |     | 平成<br>22 | 平成<br>23 | 平成<br>24 | 平成<br>25 | 平成<br>26 | 平成<br>27 | 平成<br>28 | 平成<br>29 | 平成<br>30 | 令和<br>元 | 令和<br>2 |
| 実 施 月 日       |     | —        | —        | —        | —        | 7.1      | —        | —        | —        | —        | 10.1    | —       |
| 料<br>金<br>(円) | 大 人 | 450      | 450      | 450      | 450      | 460      | 460      | 460      | 460      | 460      | 470     | 470     |
|               | 中 人 | 180      | 180      | 180      | 180      | 180      | 180      | 180      | 180      | 180      | 180     | 180     |
|               | 小 人 | 80       | 80       | 80       | 80       | 80       | 80       | 80       | 80       | 80       | 80      | 80      |

## (1) 健康増進型公衆浴場改築支援事業

区市と連携しつつ、ミニデイサービスや健康増進事業などが実施できる場の提供やバリアフリー化を行い、高齢社会への対応を図るなど地域貢献度の高い浴場として施設更新する浴場に対し、改築費又は改修費の一部を補助している。

- 補助率等 補助率1/4

補助限度額 改築 75,000千円

改修 20,000千円

## (2) 公衆浴場クリーンエネルギー化等推進事業

公衆浴場の使用燃料を重油等から都市ガス等のクリーンエネルギーに転換し、また、LED照明器具を導入する経費等の一部を補助することにより、省エネ等を促進し、二酸化炭素等の排出削減に寄与するとともに、公衆浴場経営の安定を図っている。

- 補助率等

| 区 分            | 補 助 率 | 補助限度額   |
|----------------|-------|---------|
| クリーンエネルギー化     | 2/3   | 4,000千円 |
| LED照明器具設置      | 1/2   | 1,500千円 |
| コージェネレーション設備設置 | 1/2   | 2,250千円 |
| 太陽光発電システム設置    | 1/2   | 2,200千円 |
| 既設ガス燃料設備更新     | 2/3   | 4,000千円 |

## (3) 公衆浴場耐震化促進支援事業

耐震補強工事に要する経費の一部を補助することにより、都内公衆浴場の耐震化を促進し、公衆浴場利用者の安全・安心の確保を図っている。

- 補助率等

| 区 分   | 補 助 率 | 補助限度額   |
|-------|-------|---------|
| 応急的修繕 | 2/3   | 4,000千円 |
| 計画的修繕 | 2/3   | 6,600千円 |

**(4) 公衆浴場改善資金利子補助**

公衆浴場所有者又は経営者が、特定金融機関から公衆浴場の改築その他施設の改善等のために資金の貸付けを受けた場合、その利子の一部を補助することにより、公衆浴場経営の安定を図っている。

**(5) 確保浴場融資利差補助**

その地域になくてはならない浴場（確保浴場：一定距離内に他の公衆浴場がないこと、一定の利用人員がいること等を条件として、区部においては各々の区が、市町村部においては東京都が選定する。）への融資の促進を図るため、東浴信用組合が確保浴場に対し、日本政策金融公庫と同一の利率で貸し付けた場合に、同信用組合に対しその利差分を補助している。

- 確保浴場数（令和元年12月末）

| 区 分  | 既 選 定 |
|------|-------|
| 23 区 | 25    |
| 市町村  | 26    |
| 合 計  | 51    |

**(6) 施設確保資金利子補助（旧制度）**

施設確保資金利子補助の過年度分の助成決定に係る利子補助を行っている。

**(7) 下水道料金補助**

入浴料金の抑制と公衆浴場経営の安定を図るため、下水道局において公衆浴場用下水道料金の軽減措置を講じているが、この軽減分を下水道局に繰り出している。

**(8) 生活保護世帯入浴券助成**

生活保護世帯の家計費の負担を軽減するため、共通入浴券を配付することにより補助している（市部のみ。区部については、各々の区で実施）。

**(9) 公衆浴場利用促進事業補助****ア 公衆浴場利用促進事業**

東京都公衆浴場業生活衛生同業組合が行うホームページ掲載情報の更新やSNSを活用した銭湯情報の発信等に要する経費について、補助金を交付することにより、公衆浴場利用者の増加を促進し、浴場経営の安定を図っている。

- 補助率等 補助率2/3

補助限度額 17,479千円

**イ 地域交流拠点事業**

地域住民の健康増進や交流をはじめ公衆浴場を地域交流拠点として活用し、新たな公衆浴場利用者の開拓につながるとして補助している。

- 補助率等 補助率2/3

補助限度額 4,500千円

※なお、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症対策のための衛生用品等の調達に要する経費を補助している。

**ウ 公衆浴場活性化支援実証事業（平成30年度～令和2年度）**

公衆浴場利用者を拡大し、公衆浴場業界の安定化を図り、後継者不足などによる廃業に歯止めをかけるため、令和2年度は「経営を支援するための専門家の派遣」等の事業を実施する。

また、事業の成果を分析し、評価を行い、効果を検証する。

**(10) 公衆浴場対策協議会等**

入浴料金の統制額の指定及び確保すべき浴場の選定などに関し、公衆浴場対策協議会の意見を聴取しつつ、公衆浴場対策の円滑な推進を図るため、各種問題の検討を行っている。

## 6 消費生活センター事業

消費生活総合センターは、東京都全体に及ぶ広域的な事業を展開するとともに、区市町村の消費生活行政を支援し、連携を深めて「センター・オブ・センターズ」としての役割を果たしている。

### (1) 消費生活相談等（消費生活総合センター相談課）

#### ア 消費生活相談

相談窓口を開設し、専門の消費生活相談員（44名）を配置して都民の消費生活に係る相談を受け付け、トラブル解決のための助言、あっせん及び情報提供等を行っている。

相談受付件数は、平成16年度以降、架空・不当請求に関する相談が急増し、平成17年度、19年度には4万件を超える相談が寄せられた。その後の10年間では、相談件数は徐々に減少傾向であったが、平成30年度には、架空・不当請求の相談が再び多くなったことにより増加に転じた。令和元年度には、架空・不当請求の相談は、前年度に比べて大きく減少したものの、健康食品や化粧品等の通信販売によるトラブルが増加したことにより、相談件数は約28,700件と依然高水準となっている。高齢者被害の相談は前年度同様に全体の約4割を占めており、多くの相談が寄せられている。

都では、一般の消費生活相談のほかに、平成17年3月から架空請求専用相談窓口として「架空請求110番」、平成18年4月からは高齢者被害専用の相談窓口として「高齢者被害110番」、高齢者の身近にいるヘルパー等からの地域の高齢者被害についての通報や問い合わせ用として「高齢消費者見守りホットライン」を開設し、相談に当たっている。

さらに、多重債務に関する相談に対応するため、平成20年4月から、法律専門家等に相談者を確実につなぐ多重債務相談「東京モデル」を実施している。

都民の利便性向上及び消費者被害の防止・救済を図るため、平成21年4月から土曜相談を開始するとともに、平成25年4月からは「消費生活相談」及び「高齢者被害110番」の受付時間を1時間延長し、午後5時までとした。また、平成21年度から、通訳を確保し、来所した相談者に外国語（英語、中国語、韓国語）で対応する外国語相談も行っている。これに加え、平成29年4月から、通訳センターと電話回線で結び、相談者と通訳と相談員の三者で通話する、電話による外国語相談を実施している。

平成30年7月から、聴覚障害者を対象としてメール相談を開始するとともに、平成31年4月から、タブレットを介した遠隔手話通訳システムを導入した。

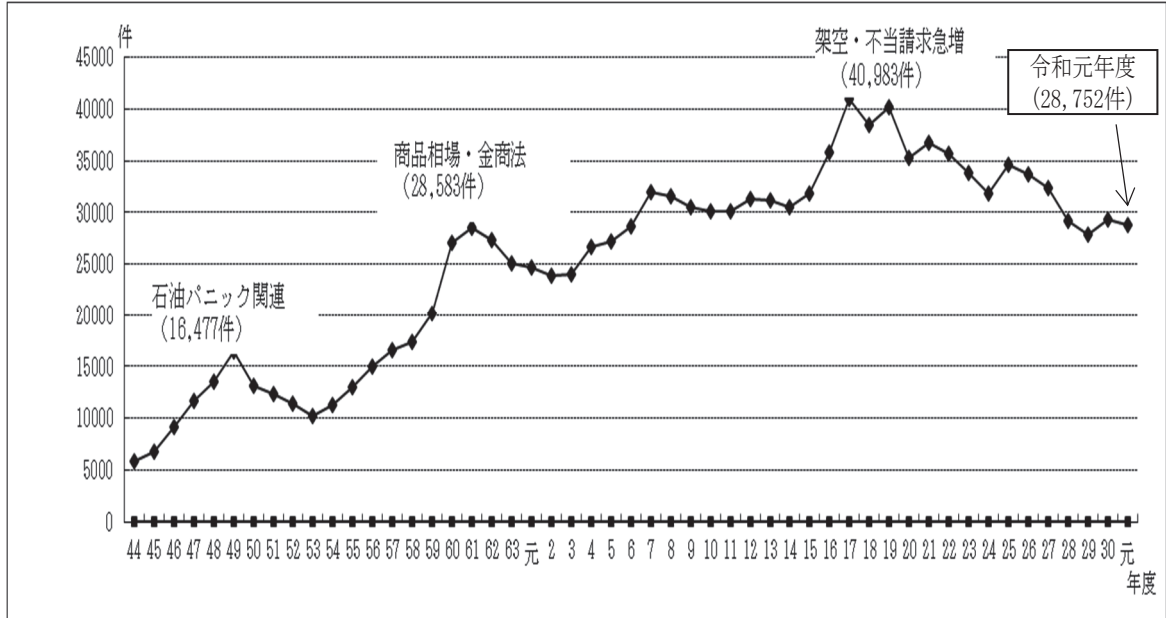
このほか、相談窓口の専門性強化のため、主任相談員制度の導入や高度専門研修を実施している。

〔相談窓口〕

| 区 分      | 相談専用電話         | 受付時間                 |
|----------|----------------|----------------------|
| 消費生活相談   | 03 (3235) 1155 | 月曜日～土曜日<br>午前9時～午後5時 |
| 架空請求110番 | 03 (3235) 2400 |                      |

|                |                |  |
|----------------|----------------|--|
| 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 |  |

〔東京都消費生活総合センターで受け付けた年度別相談件数の推移〕



〔相談受付実績（令和元年度）〕

|       | 相談受付<br>総件数 | 主 な 内 容 |           |        |
|-------|-------------|---------|-----------|--------|
|       |             | 高齢者相談   | 架空・不当請求相談 | 多重債務相談 |
| 都センター | 28,752件     | 8,953件  | 3,919件    | 392件   |
| 都内全域  | 139,305件    | 51,949件 | 22,424件   | 2,026件 |

※内容の各項目は、一部重複

○ 専門分野活動

相談内容の複雑化・高度化に対応するため、専門分野グループ別に相談員を配置し、相談処理の向上を図っている。

専門分野グループ体制による活動については、消費生活総合センターにおける相談業務の質の向上のみならず、区市町村の相談処理業務の支援に役立てている。

令和2年度の専門分野は、新人相談員を育成する班と社会経済状況からの確かな把握と対応が必要な分野を選定し、次の10グループとなっている。

専門分野

|       |         |                  |     |
|-------|---------|------------------|-----|
| 指導育成班 | 法制度・学習  | サイドビジネス          | 美容等 |
| 不動産   | 金融・多重債務 | 通信・デジタル<br>コンテンツ | 旅行等 |
| 高齢者支援 | 安全・表示   |                  |     |

○ 消費生活相談アドバイザー制度

都及び区市町村で受け付けた相談のうち高度・専門的な判断を必要とする案件の処理において、相談員及び職員が専門的な助言を得ることを目的に、弁護士等の専門家（12名）を消費生活相談アドバイザーとして委嘱している。

○ 消費生活相談カウンセラー制度

近年、心の病気を抱える相談者やギャンブル・アルコール・買い物などの依存症等から消費者トラブルを抱える相談者からの相談が増えてきている。専門家から必要に応じて助言を得ることで心の病気等を抱える相談者に適切に対応するとともに、都及び区市町村の相談員及び職員の精神的な負担を軽減することなどを目的として、平成28年度から精神保健福祉士を消費生活相談カウンセラーとして委嘱している。

○ 特別相談の実施

消費者被害の救済及び未然防止のため、特に消費生活相談の多い年齢層や取引など対象を特定して、そのトラブルが多く発生しやすい時期等を相談日と定め実施している。

・事業実績（令和元年度）

「高齢者被害特別相談」 （令和元年9月）

「多重債務110番」 （令和元年9月及び令和2年3月）

「若者のトラブル110番」 （令和2年3月）

イ 区市町村支援

○ 相談処理に係る情報提供等

都及び区市町村における情報の共有化を図るため、定期的に情報連絡会を開催するとともに、相談処理に必要な最新情報を随時「相談実務メモ」として発信している。また、相談処理マニュアルとして活用してもらうため、相談処理の参考になる情報をまとめた「今月の消費生活相談」を発行し、区市町村に配布している。

・事業実績（令和元年度）

情報連絡会 22回（23区対象12回、市町村対象12回のうち、  
新型コロナウイルス感染症の影響により、書面開催1回、中止2回）

相談実務メモの発信 266件

「今月の消費生活相談」の発行 12回

○ 消費生活相談支援サイト

都及び区市町村の消費生活相談窓口が関連の行政情報や事業者情報等を共有して迅速・的確な相談処理、厳正な事業者指導等に活用できるよう、消費生活相談支援サイトを運営し、令和2年4月末現在、44区市町で利用されている。

ウ 関係機関との連携

広域的・多発的に発生する同種の消費者被害の未然・拡大防止と効果的な救済を図るため、関連業界団体等との情報交換を行い、事業者の事業活動の健全化を促進している。

## エ 消費者注意情報等の発信

相談の受付状況から消費者被害が急増している、又は急増するおそれがあると判断したときなどには、被害の拡大防止・未然防止のため「消費者注意情報」等を発信し、都民に情報提供している。

## オ 相談情報システム

### ○ システムの運用

国民生活センターのデータベース「全国消費生活情報ネットワークシステム（P I O - N E T※）」に、消費生活総合センターに寄せられた相談情報を蓄積、相談処理に活用している。また、区市町村における相談情報システムの運用についても支援している。

※ P I O - N E Tは、消費者被害の防止、被害の救済に役立てることを目的に、全国の消費生活センターと国民生活センターをネットワークで結び、全国の相談窓口で受けた相談情報を収集するシステムの名称

- P I O - N E T運用状況（令和2年4月現在）

消費生活総合センター、23区、26市、1町

### ○ 相談情報の分析

消費者被害の未然防止・拡大防止に役立てるため、相談情報システムに蓄積されたデータから前年度の相談傾向を分析した「消費生活相談年報」を発行し、関係機関に配布している。

また、消費者トラブルの多い商品分野等を選択してテーマ分析を行い、ホームページで公表している。

〔テーマ分析（令和元年度）〕美容関連サービス、高齢者、若年層（18～24歳）、若者

## カ 相談テスト

商品・サービスによる事故や不具合等に関する消費者からの相談について、当該商品等に係る事故原因の究明テストや、商品等に関連する技術情報の提供を行うことにより、都内区市町村の消費生活相談窓口の相談解決に資する技術的支援を行っている。

製品使用時の危害・危険や不適切な商品表示に関する複雑困難な事例が増えていることから、平成21年4月に消費生活相談員の「安全・表示グループ」を設置し、技術支援部門と密接に連携し、受け付けた相談に対応している。

- 事業実績（令和元年度）

| 分類 | 食料品 | 住居品 | 光熱水品 | 被服品 | 保健衛生品 | 教養娯楽品 | 車両・乗物 | 土地・建物 | その他 | テスト計 | 技術回答 | 合計  |
|----|-----|-----|------|-----|-------|-------|-------|-------|-----|------|------|-----|
| 件数 | 3   | 12  | 0    | 5   | 2     | 6     | 1     | 4     | 2   | 35   | 743  | 778 |

※区市町村からの依頼分を含む。

## 〔テスト実施例〕

- ・「革のビジネスバックが収縮硬化した」という相談について、革の表面に付着した物質を分析し、乾燥剤の塩化カルシウムが原因と推定した。
- ・「ムートン敷パッドが本物の羊毛か調べて欲しい」という相談について、電子顕微鏡で繊維の表面を観察し、化学繊維ではないことを確認した。
- ・「模様替え用の粘着シートの臭いで吐き気や頭痛がした」という相談について、シートから揮発成分を測定したところ、ホルムアルデヒドが検出されたため、製造事業者に情報提供した。

## キ 被害の救済（消費生活総合センター活動推進課）

消費生活総合センター等に寄せられた苦情、相談のうち、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、東京都消費生活条例第29条に基づき、知事の附属機関である「東京都消費者被害救済委員会」に付託し、「あっせん・調停」を行うことにより、公正かつ速やかな解決を図っている。

また、付託案件に係る消費者訴訟に対して、東京都消費生活条例第31条により訴訟資金の貸付け等の必要な援助を行っている。

平成24年度からは、より多くの消費者被害の救済を図るため、消費生活総合センターに寄せられた苦情、相談に加え、区市町村及び一定の要件を満たす消費者団体に寄せられた苦情、相談も対象にするなど受付範囲を拡大した。さらに、従来第一部会（あっせん・調停第一部会）に加えて、新たに迅速かつ機動的な審議を図るための部会（あっせん・調停第二部会）を設置し、委員会の機能強化を図っている。

- ・事業実績（令和元年度）

処理件数 5件（継続2件、新規付託3件）

## 〔継続案件〕

|      |                              |
|------|------------------------------|
| 紛争名  | USBメモリを媒体とする投資関連学習教材の販売に係る紛争 |
| 処理期間 | 平成30年9月19日～令和元年5月30日         |
| 処理結果 | あっせん不調・調停解決                  |

|      |                       |
|------|-----------------------|
| 紛争名  | アパレル関連商品転売の副業に係る紛争    |
| 処理期間 | 平成30年11月8日～平成31年4月25日 |
| 処理結果 | あっせん解決                |



## 〔新規付託案件〕

|      |                                  |
|------|----------------------------------|
| 紛争名  | 施設内360度写真のウェブサイト掲載に関する代理店契約に係る紛争 |
| 処理期間 | 令和元年5月28日～令和2年2月20日              |
| 処理結果 | あっせん・調停不調                        |

|      |                              |
|------|------------------------------|
| 紛争名  | 高齢者と複数店舗間のアクセサリ等の過量販売契約に係る紛争 |
| 処理期間 | 令和元年6月13日～                   |
| 処理結果 | 審議中                          |

|      |                         |
|------|-------------------------|
| 紛争名  | エキストラ応募後に結んだレッスン契約に係る紛争 |
| 処理期間 | 令和2年1月9日～               |
| 処理結果 | 審議中                     |

## (2) 情報提供、消費者教育及び活動支援（消費生活総合センター活動推進課）

都民が消費生活を営む上で、主体的・合理的に行動できるよう必要な情報を収集し、様々な方法で提供している。

## ア 情報提供及び被害防止啓発

## ○ 図書資料室等の運営

都民が消費生活を営む上で必要な情報を提供するために、図書資料室を設け、消費生活に関する書籍・雑誌・資料・DVD等を収集して、閲覧及び貸出を実施している。

展示コーナーでは、タッチパネル方式で商品テスト・DVD目録等の映像を見ることが出来る大型液晶モニターを設置し、併せて商品テスト物（サンプルを含む。）などの展示を行い、消費者啓発を図っている。

パンフレットコーナーでは、消費生活に関する、都・国・事業者団体等の発行したパンフレットを集め、都民に提供している。

## a 図書資料室利用時間

| 消費生活総合センター  | 多摩消費生活センター                                       |
|---|--|
| 月曜日～木曜日：午前9時～午後5時<br>金曜日：午前9時～午後8時<br>土曜日：午前10時～午後5時<br>（注）日曜日・祝日・年末年始・蔵書点検日は休室 | 月曜日～金曜日：午前9時～午後5時<br>（注）土曜日・日曜日・祝日・年末年始・蔵書点検日は休室 |

（新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年3月4日から令和2年5月31日まで休室、再開後も状況により、利用時間・利用方法の制限を実施）

b 蔵書資料等

(令和2年3月末現在)

|                | 消費生活総合センター |         | 多摩消費生活センター |      |
|----------------|------------|---------|------------|------|
| 図書資料           | 22,851冊    |         | 7,125冊     |      |
| 内訳             | 行政資料       | 9,708冊  | 1,515冊     |      |
|                | 事業者団体資料    | 1,837冊  | 83冊        |      |
|                | 消費者団体資料    | 964冊    | 331冊       |      |
|                | 一般図書       | 10,164冊 | 5,196冊     |      |
|                | 外国語資料      | 178冊    | —          |      |
| 雑誌             | 4,338冊     |         | 248冊       |      |
| ビデオ・CD・ROM・DVD | 755種       | 1,259本  | 462種       | 546本 |

c 図書資料室の利用状況 (令和元年度)

利用者数 34,736人 ※ 多摩消費生活センターを含む。

d 展示パネルの作成

多摩消費生活センターでは、消費生活の基礎知識や今日的な課題、商品の安全性や品質などについて、パネルを作成して展示を行うとともに、区市町村や消費者団体等へパネル等を貸し出すことにより消費者啓発を図っている。

○ 「東京くらしねっと」の発行

消費生活に関する様々な問題、消費生活相談事例、商品テスト結果、安全情報などを提供する情報誌「東京くらしねっと」を、主に高齢者を対象として隔月で発行している。〔発行部数 8万部〕

また、WEB版も作成し、ホームページに掲載している。



○ 視覚障害者のための情報提供

文字による情報を入手しにくい視覚障害者を対象に、「東京くらしねっと」CD版を作成し、団体等に配布している。

○ 消費者被害防止啓発

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るために、ポスター、リーフレットや交通広告等の様々な広報媒体により、都民を対象とした啓発事業を実施している。

特に、悪質商法による消費者被害に遭いやすい高齢者と若者に対象を絞ったキャンペーンを行い、それぞれの対象別にわかりやすい内容のリーフレット等を作成・配布するなどにより、効果的な消費者被害防止啓発に努めている。

a 高齢者被害防止キャンペーン

敬老の日を含む9月を「高齢者被害防止キャンペーン月間」とし、ポスター、リーフレット、ステッカーを作成し、高齢者施設等に配布するとともに、交通広告を実施している。



関東甲信越ブロック1都9県6政令指定都市及び国民生活センターと連携し「高齢

者被害防止共同キャンペーン」を実施している。

また、平成27年度からは、宅配事業者等と連携し、高齢者や高齢者を見守る方を対象に、直接、悪質商法に関するリーフレットを届ける取組を実施している。

b 若者被害防止キャンペーン

関東甲信越ブロック1都9県6政令指定都市及び国民生活センターと共同で、毎年1月から3月に「悪質商法被害防止共同キャンペーン」を実施している。

令和元年度は、ポスター、リーフレットを大学、ボウリング場等の若者が多く集まる場所に配布するとともに、SNSを活用した動画広告等を実施した。また、高等学校2年生を対象に、成人になる前に押さえておきたい消費生活の知識や消費者トラブルに巻き込まれた場合の相談機関を紹介した啓発用のノートを作成し、学校を通じて配布した。

さらに、成年年齢引下げによる消費者被害防止のための若者参加型事業を実施。消費者被害をテーマに、29歳以下の若者からショートストーリーと動画を公募。優秀作品等をインターネットで公開した。



イ 消費者教育事業

都民が消費生活において必要な知識や判断力を習得し、「自立した消費者」として、主体的に行動できるように各種教育講座の開催、消費者学習教材の制作・提供を行っている。

○ 教育講座の開催

自立した消費者の育成を目的として各種教育講座を実施している。

| 講座名         | 目的・内容  |
|-------------|--|
| 啓発講座        | 身近で話題性のあるテーマを取り上げ、参加者が講義や実験を通じて消費者問題についての知識を得て、消費者意識を向上させ、消費者の権利を自覚することを目的とした講座<br>講義講座、実験実習講座、食育講座 <sup>(*)</sup> 、親子夏休み講座 <sup>(*)</sup> 、消費者問題連続講座 <sup>(*)</sup> 等を開催 <sup>(*)</sup> は多摩消費生活センターのみで実施<br>(新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年度は一部中止) |
| 消費者問題マスター講座 | 消費者問題について体系的に学ぶことにより地域や職場などでの消費者教育等の推進について中心的な役割を果たすことができる人材の育成を目的とした連続講座<br>(新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年度は中止)   |
| 市町村共催講座     | 多摩地域の市町村の要望を受けて共催で実施する講座で、市町村支援の一環として実施 (多摩消費生活センターで実施)  |

## ○ 学校教員向け支援

## a 教員講座の開催

夏休み期間に、教員を対象として、学校における消費者教育に必要な知識を提供するための講座を実施している。

(新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年度は中止)

## b 教員への情報提供

学校における消費者教育に取り組む教員を支援するため、教員向け情報提供誌「わたしは消費者」を年4回発行している。また、WEB版も作成し、ホームページに掲載している。

## c 消費者教育読本の作成

学校での消費者教育の推進を図るため、授業で使用することを想定した消費者教育教材をWEB版で作成し、ホームページに掲載している。

- 事業実績 (令和元年度)

中学生向け「世界の未来をかえる店 エシカルスーパーマーケット」



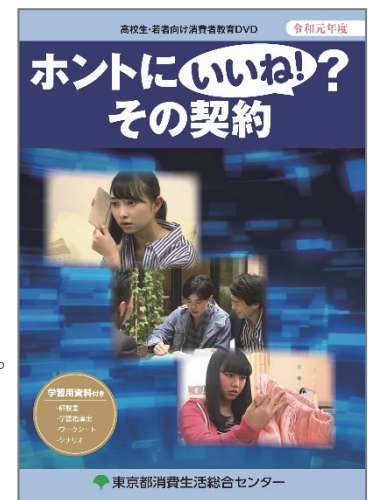
## ○ 消費者教育用DVDの作成

家庭・地域・学校等における消費者学習に活用できる「楽しくわかりやすい教材」として、消費者教育用DVDを作成し、区市町村や図書館、学校等に配布している。

また、東京都消費者啓発員(コンシューマー・エイド)が実施する出前講座や区市町村主催の都民向け講座の教材として活用することにより、消費者教育の推進を図っている。

- 事業実績 (令和元年度)

高校生・若者向け「ホントにいいね!?! その契約」



## ウ 活動支援・協働

消費者問題の解決に向けて、消費者団体・グループなど自ら学習・情報発信する消費者を支援し、協働するため、活動の場の提供や講師の派遣などの支援を行っている。

また、区市町村の消費生活行政を支援するため、研修会や消費生活行政情報誌の発行を行っている。

## ○ 協働による情報発信

## a 出前講座

消費者問題に関する一定の知識を身につけた者を東京都消費者啓発員(コンシューマー・エイド)として養成し、「出前講座」の講師として派遣している。

- 事業実績（令和元年度）

委 嘱 43人（一般啓発 36人、商品テスト 7人）

派遣実績 332回 受講者数 19,984人

（新型コロナウイルス感染症の影響により、35回中止）

- b 高齢者見守り人材向け出前講座

ケアマネジャー、ホームヘルパーなどの介護事業者、民生委員・児童委員、医療機関、配送事業者、町会・自治会、老人クラブのほか、地域の高齢者見守りネットワークの関係者など、高齢者を見守る方々を対象に、被害の早期発見、消費生活センター等への通報等に協力してもらうため、悪質商法の特徴、被害発見のポイント、被害発見時の対応などについて出前講座を行っている。

- 事業実績（令和元年度）

271回 受講者数 6,026人

（新型コロナウイルス感染症の影響により、29回中止）

- c 出前寄席

多発する消費者被害の未然防止を図るため、都内大学の落語研究会及び社会人ボランティアが、悪質商法への対応策等を都民に分かりやすく伝える落語等を制作・上演する「出前寄席」を実施している。

- 事業実績（令和元年度）

シナリオ制作 落語4演目 漫才2演目 コント1演目

出前寄席の実施 389回 参加者数 19,772人

（新型コロナウイルス感染症の影響により、54回中止）

- d 協働学習会

一般消費者への情報発信のための学習会を消費者団体・グループと協働して実施している。

- 事業実績（令和元年度）

学習会の実施 12回 359人

- 活動支援

消費者の自主的な学習や活動に寄与するとともに、これらの活動を行うグループと協働するため、各種情報及び活動の場を提供する。

- a 活動の場の提供

消費生活総合センター及び多摩消費生活センターの教室、学習室、保育室などを消費者問題についての学習活動の場として提供している。（対象は、消費生活問題について学習・活動している都内の団体・グループ）

- b 消費者団体・グループの学習支援

消費者団体・グループ等の実験・実習に関する助言・テスト指導等を行っている。

## ○ 消費者月間事業

都民の消費者としての自覚を促すとともに、消費者の権利の確立と定着を図り、消費者問題の解決を促進するため、①消費者意識の啓発、②消費者団体相互の連携強化、③消費者・事業者・行政の協働の推進を目的として、毎年10月を中心に各種事業を展開している。

### ・事業実績（令和元年度）くらしフェスタ東京2019

#### a 見て、聞いて、話そう！交流フェスタ

「くらし」「環境・エシカル」「食」「安全対策」「消費者被害防止」「子供」の6つのエリアで、59の消費者団体、企業、行政が、パネル展示、ゲーム、クイズラリー等を実施

#### b メインシンポジウム

テーマ「荻原博子さんに聞く 広がるキャッシュレス社会  
～見えないお金との付き合い方～」

講師 荻原 博子氏

#### c 地域会場 3会場（多摩会場＜立川市＞、大田会場、八王子会場）

#### d エコプログラム

講演会「環境にやさしいエシカル消費

～オーガニックコットンの先駆者に聞く～

講師 渡邊 智恵子氏

#### e 東京のがんばる農業応援バスツアー、食と農セミナー

#### f 協賛事業 117件

## ○ 区市町村消費生活行政支援

### a 消費生活行政担当職員等の研修会の実施

区市町村の消費生活行政の支援として、消費生活行政担当職員及び相談担当職員向けに職務に係る知識の充実を図るための研修を行っている。

### b 消費生活行政情報の提供

都・国・区市町村の消費生活行政に係る最近の情報を都・区市町村で相互に共有するため、「東京都・区市町村消費生活行政情報」を発行している。

## (3) 消費生活総合センターの管理運営（消費生活総合センター活動推進課）

### ア 管理運営

消費生活総合センターの適切な事業運営を行うため、センター業務に関する基本的な事項について協議する運営協議会を設置している。運営協議会は、学識経験者、事業者団体代表、消費者団体代表で構成している。

また、消費生活総合センターと区市町村の消費生活センターとの情報交換を行うため、都区市町村消費生活センター所長会を開催している。

さらに、消費生活総合センターの事業及び施設の利用等について、消費者や消費者団体の意見・意向を反映させ、利用者の主体的な活動に資する運営を行うため、利用者懇談会を開催している。

#### イ 消費生活総合センター建物維持管理

消費生活総合センター事業実施のため、消費生活総合センター、多摩消費生活センターの建物維持管理を行っている。

〔施設概況〕

| 名称         | 所在地                                    | 面積(㎡)    | 施設内容   | 開設年月   |
|------------|--|----------|--|--|
| 消費生活総合センター | 新宿区神楽河岸1-1<br>セントラルプラザ<br>10・15・16・17階 | 2,313.67 | 相談窓口、図書資料室、<br>教室、学習室、活動作業室、<br>保育室、展示・交流コー<br>ナー、実験実習室、相談<br>テスト室 | 昭和44年4月<br>(東京都消費者センター)<br>昭和59年4月移転<br>平成9年4月名称変更 |
| 多摩消費生活センター | 立川市柴崎町2-15-19<br>東京都北多摩北部<br>建設事務所3階   | 845.63   | 教室、学習室、実習室(実<br>験・調理)、図書資料室、<br>交流コーナー、保育室                         | 平成9年4月<br>平成20年3月移転                                |

## 7 計量の適正化

### (1) 事業登録・届出・指定（計量検定所管理指導課・検査課）

取引、証明に使用され、又は主として一般消費者の生活の用に供される計量器のうち、政令で定めるものを特定計量器という。計量法の規定に基づき、特定計量器の製造の事業を行おうとする者は都道府県知事を経由して経済産業大臣に、また、修理・販売の事業を行おうとする者は都道府県知事に届け出なければならない。

指定製造事業者及び国の指定に係る適正計量管理事業所の指定を受けようとする者は都道府県知事を経由して経済産業大臣に申請することになっている。また、国の指定に係る事業所を除く適正計量管理事業所の指定は都道府県知事に申請することになっている。

大臣権限の届出・申請等については、計量検定所で法令の基準に適合しているかを検査し、その結果を添えて経済産業省へ送付する。

計量証明事業を行おうとする者は、都道府県知事に申請し事業の登録を受けることになっており、要件を満たしている者には登録証が交付されている。

計量士の登録を受けようとする者は、都道府県知事を経由して経済産業大臣に申請することになっている。

#### ア 製造・修理・販売事業の届出

計量法では特定計量器の製造・修理・販売事業を届出制とし、一定の要件を備えた者が事業を行うことができる。製造・修理事業の場合は計量器の検査設備が一定の基準に適合すること、また、販売事業の場合は営業所を有することが要件となっている。



• 事業実績（令和元年度）

(ア) 製造・修理事業

a 新規届出等件数

| 区 分 | 新規届出 | 変 更 | 廃 止 | 計  |
|-----|------|-----|-----|----|
| 製 造 | 12   | 59  | 16  | 87 |
| 修 理 | 2    | 55  | 6   | 63 |

b 事業区分別事業者数

(令和2年3月31日現在)

| 事業区分        | 製 造 | 修 理 | 事業区分       | 製 造 | 修 理 |
|-------------|-----|-----|------------|-----|-----|
| タクシメーター     | 2   | 24  | 排水積算体積計等   | 1   | 1   |
| 質量計第1類      | 13  | 29  | 量器用尺付タンク   | 1   | 0   |
| 質量計第2類      | 11  | 19  | 密度浮ひょう等    | 4   | 0   |
| 分銅等         | 6   | 5   | 耐圧浮ひょう型密度計 | 1   | 0   |
| 自重計         | 1   | 16  | 圧力計第1類     | 14  | 0   |
| ガラス製温度計     | 14  | 0   | 圧力計第2類     | 14  | 6   |
| ガラス製体温計     | 0   | 0   | 血圧計第1類     | 3   | 9   |
| 抵抗体温計       | 0   | 2   | 血圧計第2類     | 3   | 1   |
| 皮革面積計       | 1   | 1   | 積算熱量計      | 0   | 0   |
| 水道メーター第1類   | 1   | 0   | 照 度 計      | 3   | 0   |
| 水道メーター第2類   | 1   | 0   | 騒 音 計      | 2   | 1   |
| 温水メーター      | 0   | 0   | 振動レベル計     | 2   | 2   |
| 自動車等給油メーター  | 7   | 9   | 濃度計第1類     | 4   | 11  |
| 小型車載燃料油メーター | 7   | 9   | 濃度計第2類     | 9   | 5   |
| 大型車載燃料油メーター | 5   | 2   | 濃度計第3類     | 10  | 6   |
| 微量燃料油メーター   | 0   | 0   | ホッパースケール   | 23  | 12  |
| 定置燃料油メーター等  | 5   | 4   | 充填用自動はかり   | 26  | 11  |
| 液化石油ガスメーター  | 2   | 3   | コンベヤスケール   | 18  | 6   |
| ガスメーター第1類   | 1   | 0   | 自動捕捉式はかり   | 17  | 14  |
| ガスメーター第2類   | 1   | 0   | その他の自動はかり  | 17  | 10  |
| 排ガス積算体積計等   | 0   | 1   | 合 計        | 250 | 219 |

(イ) 販売事業

a 新規届出等件数

| 新規届出 | 変 更 | 廃 止 | 計   |
|------|-----|-----|-----|
| 29   | 119 | 118 | 266 |

b 届出事業者数

令和元年度末の販売事業届出事業者数は、900である。

イ 指定製造事業者の指定

指定製造事業者は、届出製造事業者のうち一定水準以上の品質管理能力を有すると経済産業大臣に認められた者が指定される。

指定を受けることによって、型式承認を受けた特定計量器について、公的機関の検定に代えて、技術基準に基づく自主検査により基準適合証印を付すことができる。

• 事業実績（令和元年度）

[指定等件数]

| 指定申請 | 指定検査 | 変 更 | 変更検査 | 立入検査 | 廃 止 |
|------|------|-----|------|------|-----|
| 0    | 0    | 2   | 0    | 2    | 0   |

〔事業区分別指定製造事業者数〕

(令和2年3月31日現在)

| 事業区分 | 水道メーター<br>第2類 | 騒音計 | 振動<br>レベル計 | 計 |
|------|---------------|-----|------------|---|
| 届出数  | 0             | 1   | 1          | 2 |

## ウ 計量証明事業の登録

計量証明事業には、質量に係る計量（トラックの積載重量等）、面積に係る計量（皮革取引）の証明を行う一般計量証明事業と、大気、水及び土壌中の物質の濃度、騒音や振動の大きさなどを証明する環境計量証明事業とがある。登録の基準は事業所ごとに必要な設備を有し、使用される計量器が一定の基準に適合すること、計量器の取扱上必要な知識経験を有する者が置かれ、その者が当該事業に係る計量管理を行うことである。

- 事業実績（令和元年度）

〔登録等件数〕

| 区 分    | 新規登録 | 変 更 | 再交付 | 廃 止 | 計   |
|--------|------|-----|-----|-----|-----|
| 一般計量証明 | 4    | 89  | 3   | 7   | 103 |
| 環境計量証明 | 5    | 173 | 0   | 5   | 183 |

〔事業区分別計量証明事業者数〕

(令和2年3月31日現在)

| 事業区分 | 一般計量証明 |     |    |    |    | 環境計量証明 |      |       |          | 計   |
|------|--------|-----|----|----|----|--------|------|-------|----------|-----|
|      | 長さ     | 質量  | 面積 | 体積 | 熱量 | 濃度     | 特定濃度 | 音圧レベル | 振動加速度レベル |     |
| 登録数  | 0      | 256 | 9  | 6  | 0  | 84     | 2    | 79    | 69       | 505 |

## エ 計量士の登録

計量法では、計量器の検査等の計量管理を適正に行うために必要な知識・経験を有する者に、一定の要件のもとに計量士の資格を付与し、経済産業大臣の登録を受ける制度が定められている。計量士の登録区分には、一般計量士、環境計量士（濃度関係）及び環境計量士（騒音、振動関係）がある。

- 事業実績（令和元年度）

(単位：人)

| 区 分   | 登 録 | 再交付 | 資格認定 | 計  |
|-------|-----|-----|------|----|
| 一般計量士 | 5   | 0   | 0    | 5  |
| 環境計量士 | 50  | 5   | 0    | 55 |
| 計     | 55  | 5   | 0    | 60 |

## オ 適正計量管理事業所の指定

計量法では、適正な計量の実施を確保する施策の一つとして、法令に定める基準を満たし適正な自主計量管理を行うことが可能な事業者を適正計量管理事業所として指定する制度を設けており、指定を受けた事業所は、計量士による特定計量器及び量目の計画的な自

主検査と従業員の指導並びに法定定期検査の実施が義務付けられている（計量法第19条第2項及び第128条）。

• 事業実績（令和元年度）

〔指定等件数〕

| 区 分        | 新規指定 | 指定検査 | 変更    | 廃止 | 調査  |
|------------|------|------|-------|----|-----|
| 国の権限に属するもの | 0    | 0    | 0     | 0  | 0   |
| 都の権限に属するもの | 1    | 1    | 3,807 | 68 | 107 |
| 計          | 1    | 1    | 3,807 | 68 | 107 |

〔適正計量管理事業所総数〕（令和2年3月31日現在）

| 区 分        | 事業所数  |
|------------|-------|
| 国の権限に属するもの | 0     |
| 都の権限に属するもの | 3,132 |
| 計          | 3,132 |

※郵政民営化（平成19年10月1日）により、郵便局等は国から知事へ指定が変更されている。

## (2) 検定（計量検定所検定課）

検定とは、製造、修理、輸入された特定計量器が、法で定める構造に係る技術上の基準に適合し、器差が検定公差を超えていないか検査し、合格した特定計量器には、通常の使用状態において見やすく消滅しにくい部分に、検定証印を付すことで、取引又は証明における法定計量単位による計量に使用可能とする制度である。

検定の実施主体は、政令で計量器の区分ごとに経済産業大臣、都道府県知事等と定められており、一般的に使用されている特定計量器の多くは、都道府県知事が検定を行っている。

また、検定、定期検査等での器差の合否判定等は、法で定める基準器を用いて実施する。

### ア 特定計量器の検定

近年、計量法関連の政省令改正が続き、特定計量器に関する技術基準が不明確となった。

こうした背景から、適正な品質管理体制を維持継続し、法令及び引用するJIS規格等を順守した「正確な特定計量器の供給を確保」するため、計量検定所が、経済産業省等の関係機関と確認の上、届出製造・届出修理事業者に対して特定計量器の基準適合義務を果たすための指導・改善指示等を適切に実施することが重要な業務となってきた。

東京都が検定を行う主な特定計量器は、以下のとおりである。

• 事業実績（令和元年度）

| 特定計量器の種類  |                    | 検定個数       | 不合格数  | 不合格率  |      |
|-----------|--------------------|------------|-------|-------|------|
| タクシーメーター  | タクシーメーター装置検査       | 51,150     | 66    | 0.1%  |      |
| 体積計       | 積算体積計              | 水道メーター     | 0     | 0     | —    |
|           |                    | 燃料油メーター    | 1,199 | 11    | 0.9% |
|           |                    | 液化石油ガスメーター | 50    | 1     | 2.0% |
|           | 量器用尺付タンク           | 1,900      | 0     | 0.0%  |      |
| 質量計       | 非自動はかり、分銅等         | 12,046     | 37    | 0.3%  |      |
| 皮革面積計     |                    | 0          | 0     | —     |      |
| 温度計       | ガラス製温度計            | 425        | 48    | 11.3% |      |
|           | ガラス製体温計            | 0          | 0     | —     |      |
| アネロイド型圧力計 | アネロイド型圧力計          | 2,603      | 18    | 0.7%  |      |
|           | アネロイド型血圧計          | 37,017     | 3,684 | 10.0% |      |
| 密度浮ひょう    |                    | 747        | 15    | 2.0%  |      |
| 濃度計       | 酒精度浮ひょう            | 416        | 20    | 4.8%  |      |
| 浮ひょう型比重   | 比重、重ボーマメ度、日本酒度浮ひょう | 10,962     | 886   | 8.1%  |      |
| 合 計       |                    | 118,515    | 4,786 | 4.0%  |      |

イ 基準器検査

基準器とは、特定計量器の検定、定期検査その他計量器の検査等の経済産業省令で定めるものに用いる計量器である。

• 事業実績（令和元年度）

| 区 分                 | 検査個数  | 不合格数 | 不合格率 | 有効期間     |
|---------------------|-------|------|------|----------|
| タクシーメーター装置検査用基準器    | 14    | 0    | 0.0% | 4年       |
| 質量基準器（基準分銅・基準はかり）   | 1,946 | 1    | 0.1% | 1年、3年、5年 |
| 面積基準器（基準面積板）        | 1     | 0    | 0.0% | 3年       |
| 基準積算体積計（基準ガスメーター）   | 0     | 0    | —    | 2年       |
| 基準タンク（液体メーター用基準タンク） | 9     | 0    | 0.0% | 5年、8年    |
| 計                   | 1,970 | 1    | 0.1% | 種類ごとに規定  |

(3) 定期検査・計量証明検査（計量検定所検査課）

ア 定期検査

その構造、使用条件、使用状況等からみて、その性能及び器差に係る検査を定期的に行うことが適当であると認められるものであって政令で定めるものであり、取引又は証明に使用する特定計量器（「非自動はかり」、「分銅及びおもり」、「皮革面積計」）についての定期検査を2年に1回（皮革面積計は、1年に1回）、実施の期日及び場所等を公示し行っている。

イ 計量証明検査

(ア) 一般計量証明検査

計量証明事業者が計量証明に使用する特定計量器で、政令で定めるもの（「非自動はかり」、「分銅及びおもり」、「皮革面積計」）については、計量証明検査を2年に1回（皮革面積計は、1年に1回）行っている。

#### （イ）環境計量証明検査

環境計量証明事業者が使用している音圧レベル、振動加速度レベル及び濃度の計量証明に使用する特定計量器（「騒音計」、「振動レベル計」、「濃度計」）については、3年に1回計量証明検査を行っている。

#### ウ 指定定期検査機関への委託

「非自動はかり」、「分銅及びおもり」の定期検査及び計量証明検査については、以下のとおり、指定定期検査機関への委託を行っている。

|           |                        |
|-----------|------------------------|
| 平成14年4月から | 2tを超えるもの               |
| 平成16年4月から | 250kgを超えるもの            |
| 平成20年4月から | 250kg以下のはかりのうち都が指定した地域 |

※ 平成18年度からは、一部で実施していた集合検査を廃止し、全件所在地（特定計量器使用場所）に出向いて定期検査を実施

#### • 事業実績（令和元年度）

| 区 分 |          | 検査個数           | 不合格個数    | 不合格率(%)  |
|-----|----------|----------------|----------|----------|
| ①   | 定期検査     | 32,189(24,845) | 387(221) | 1.2(0.8) |
| ②   | 計量証明検査   |                |          |          |
|     | 一般計量証明検査 | 95(90)         | 1(1)     | 1.1(1.1) |
|     | 環境計量証明検査 | 102            | 0        | 0.0      |
|     | 計        | 197(90)        | 2(1)     | 1.0(1.1) |

（ ）は指定定期・計量証明検査機関による実績で、内数

#### (4) 計量受託検査（計量検定所検定課）

東京都計量受託検査条例に基づき、使用者から申請のあった取引証明以外に使用する計量器及び物質の量の確認並びにはかりの検査等に用いる実用基準分銅の検査を実施している。

また、計量標準供給の国際整合性、品質管理の向上に伴い、国内における計量計測トレーサビリティ確保のニーズが高い実用クラスの分銅の標準供給を行い、都内企業の品質管理の向上、輸出促進への技術支援に貢献するため、平成14年にJCSS校正事業者（質量区分：分銅等）の認定（国際MRA対応）を受け、国際的に通用する校正証明書を発行している。

（MRA：(Mutual Recognition Arrangement) 多国間の相互承認）

#### • 事業実績（令和元年度）

| 区 分    |                             | 検査個数 |
|--------|-----------------------------|------|
| 計量受託検査 | 取引証明外計量器・物質の量の確認及び実用基準分銅の検査 | 510  |
|        | JCSS校正「国際MRA認定番号：JCSS0114」  | 331  |
|        | 計                           | 841  |

(5) 立入検査（計量検定所検査課）

ア 商品量目立入検査

各種商品の取引に当たっての商品量目の適否は、都民の経済生活に大きな影響を及ぼすので、不適正量目を排除するため、百貨店、スーパーマーケット、一般小売店、食品製造所等の立入検査を行っている。特に、夏期・年末時期の商品流通の繁忙時期には、集中的な検査を実施している。

・事業実績（令和元年度）

| 区 分       | 検査件数   | 不適正件数 | 不適正率（％） |
|-----------|--------|-------|---------|
| 百貨店       | 0      | 0     | 0.0     |
| スーパーマーケット | 25,419 | 619   | 2.4     |
| 一般小売店     | 1,558  | 37    | 2.4     |
| 食品製造所等    | 430    | 0     | 0.0     |
| 計量相談・苦情等  | 72     | 6     | 8.3     |
| 合 計       | 27,479 | 662   | 2.4     |

イ 計量器立入検査

特定計量器のうち、取引や証明に使用されている非自動はかり、ガス・水道メーター、燃料油メーター、タクシーメーター、電気子メーター等を対象に検定証印等の有無、有効期間の確認、定期検査の受検状況、また、使用方法の適否などの監視を目的として検査を実施し、適正な計量の実施を確保している。

・事業実績（令和元年度）

| 区 分           | 検査件数         | 不適正件数 | 不適正率（％） |     |
|---------------|--------------|-------|---------|-----|
| 定期検査<br>対象のもの | 非自動はかり       | 2,106 | 41      | 1.9 |
|               | 皮革面積計        | 0     | 0       | 0.0 |
|               | 計            | 2,106 | 41      | 1.9 |
| 有効期間<br>のあるもの | 水道メーター       | 16    | 0       | 0.0 |
|               | 都市ガスメーター     | 0     | 0       | 0.0 |
|               | 燃料油メーター      | 940   | 30      | 3.2 |
|               | 液化石油ガスメーター   | 0     | 0       | 0.0 |
|               | 石油ガスメーター     | 2     | 0       | 0.0 |
|               | タクシーメーター     | 0     | 0       | 0.0 |
|               | タクシーメーター(駅頭) | 0     | 0       | 0.0 |
|               | 温水メーター・積算熱量計 | 0     | 0       | 0.0 |
|               | 電気メーター       | 0     | 0       | 0.0 |
|               | 電気子メーター      | 0     | 0       | 0.0 |
| 水道・温水子メーター    | 0            | 0     | 0.0     |     |
|               | 計            | 958   | 30      | 3.1 |
| 計量器検査小計       | 3,064        | 71    | 2.3     |     |
| 計量相談・苦情等      | 11           | 2     | 18.2    |     |
| 管理台帳調査        | 8,454,854    | 0     | 0.0     |     |
| 合 計           | 8,457,929    | 73    | 0.0008  |     |

## ウ 計量実務連絡会

行政職員に向けて、計量法と計量検定所の業務に関する講習と、量目検査の実習等を行い、講習、実習等を通じて、計量に関する知識と技術の向上を図るとともに、行政間の連携強化を図っている。

- 事業実績（令和元年度）

| 実施時期      | 品目         | 出席行政機関  | 人数(名) |
|-----------|------------|---|-------|
| 令和元年5月27日 | 内容量表記のある商品 | 区市町村行政担当職員<br>福祉保健局健康安全部食品監視課<br>生活文化局消費生活総合センター相談課 | 24    |

## エ 買取検査

立入検査では内容量の確認が困難なもの、包装を破棄しなければ風袋量を把握できないもの、風袋量が不明確なもの、自然減量率の影響が大きいもの等の商品を、百貨店・スーパーマーケット等から買い取り、量目及び表記等について検査している。

- 事業実績（令和元年度）

商品量目買取検査の成績 上段：量目検査、下段：表示検査（ ）内：%

| 実施時期                  | 買取商品名         | 検査種別 | 検査品目数 | 不適正品目数  | 検査件数 | 不適正件数   |
|-----------------------|---------------|------|-------|---------|------|---------|
| 令和元年10月 8日<br>～10月23日 | 野菜漬物<br>(浅漬け) | 量目   | 24    | 2(8.3)  | 33   | 9(27.2) |
|                       |               | 表示   | 24    | 0( 0.0) | 33   | 0( 0.0) |
| 令和元年10月24日<br>～10月28日 | 菓子類<br>(雷おこし) | 量目   | 8     | 3(37.5) | 24   | 6(25.0) |
|                       |               | 表示   | 9     | 1(11.1) | 25   | 1( 4.0) |

## オ 計量適正化協議会

立入検査及び買取検査の結果に基づき改善等を必要とする事業者及び関係業界団体に対し、計量の適正化に向け開催しているが、令和元年度は該当事業所等がなかったため開催していない。

## (6) 普及啓発等（計量検定所管理指導課・計量検定所検査課）

計量知識の普及啓発のため、消費者計量講習会、事業者計量講習会を実施するとともに、計量記念日事業等により、正しい計量を確保するための施策についてPRを行っている。

### ア 消費者計量講習会

- 事業実績（令和元年度）

6回 参加延べ人数 227人

### イ 事業者計量講習会・説明会

- 事業実績（令和元年度）

12回 参加延べ人数 264人

## ウ 計量記念日事業

11月1日の計量記念日を中心に計量展（都民計量のひろば）、商店の正量取引強調運動、計量管理強調運動等を実施している。

## エ 消費生活展への参加

区市町村等が主催する「消費生活展」等に参加し、地域の消費者に計量の意義をPRしている。

〔参加地区〕 9区・7市・その他2 延べ30日間

## オ 東京都消費生活調査員による計量調査

東京都消費生活調査員（区分C：計量調査）に、食料品を主とする計量販売実態の調査を依頼し、計量行政上有用な情報を収集するとともに、計量調査用の「はかり」を貸与し消費者の計量商品等の量目管理に対する認識の向上を図っている。

- ・調査員 東京都消費生活調査員500名中100名
- ・調査対象品 食料品を主とした計量販売商品
- ・調査期間 令和元年7月～12月
- ・調査品数 8,648品

## カ 児童向け普及啓発事業

小学校の児童を対象に、計量や計量制度に対する理解を深めることを目的として、夏休み期間及び小学校へ出向いて計量教室を開催している。

- ・事業実績（令和元年度）
  - ① 親子はかり教室（計量検定所で開催）  
令和元年8月6日～8日 69組147名
  - ② 区市主催夏休み計量教室（区市で開催）  
杉並区（5組14名）、江東区（13組26名）
  - ③ 出前計量教室（都内公立小学校へ出向いて開催）  
11小学校 21教室 830名

## キ 計量相談

年間を通じて、消費者や事業者、区市町村及び他府県の行政関係者、報道関係者からの計量に関する相談や問い合わせについて回答を行っている。

- ・事業実績（令和元年度）

| 相談項目         | 相談件数 | 構成比（%） |
|--------------|------|--------|
| 商品量目・表示関係    | 331  | 43.0   |
| 特定計量器関係      | 113  | 14.7   |
| 計量証明関係       | 32   | 4.2    |
| 計量法の解釈等      | 26   | 3.4    |
| 事業者届出・登録・指定等 | 209  | 27.2   |
| その他          | 58   | 7.5    |
| 合計           | 769  | 100.0  |



## (7) 計量技術の国際協力（計量検定所管理指導課）

国際協力事業の一環として、昭和61年以降実施している経済産業省の協力依頼に基づくJICA、AOTS等の「計量技術に関する研修事業」の研修生受け入れのほか、海外からの視察団の受け入れなどを行っている。

- 事業実績（令和元年度）

|               |  |
|---------------|--|
| 研修名等          | 経済産業省・(一社)日本計量器工業連合会<br>「ドイツ計量行政職員との計量行政に関する意見交換・施設見学ほか」 |
| 受入日           | 令和2年2月13日(木)   |
| 研修生等<br>(参加国) | 3名（ドイツ物理学研究所国際法定計量部長ほか）                                  |

## (8) 計量検定所の建物維持管理（計量検定所管理指導課）

計量検定所事業実施のため、本所、タクシーメーター検査場の建物維持管理を行っている。

- 計量検定所施設概況

| 施設  |       | 開始年月     | 所在地            | 規模 |                         |
|---|-------|----------|----------------|----|-------------------------|
| 本所  |       | 平成26年1月  | 江東区新砂三丁目3番41号  | 敷地 | 3,532.17 m <sup>2</sup> |
|   |       |          |                | 建物 | 4,353.14 m <sup>2</sup> |
| タク<br>シ<br>ー<br>メ<br>ー<br>タ<br>ー<br>検<br>査<br>場 | 港南検査場 | 平成25年10月 | 港区港南五丁目1番26号   | 敷地 | 2,794.42 m <sup>2</sup> |
|   |       |          |                | 建物 | 1,185.20 m <sup>2</sup> |
|   | 深川検査場 | 昭和60年5月  | 江東区千石一丁目5番7号   | 敷地 | 3,436.83 m <sup>2</sup> |
|   |       |          |                | 建物 | 2,066.02 m <sup>2</sup> |
|   | 立川検査場 | 昭和44年4月  | 立川市柴崎町六丁目8番13号 | 敷地 | 2,572.51 m <sup>2</sup> |
|   |       |          |                | 建物 | 280.00 m <sup>2</sup>   |