

生活文化局に寄せられた都民の声と対応事例（平成29年3月分）

<消費生活> 計量調査について

都の消費生活調査員募集のチラシで、都が計量調査を実施していることを知った。先日、旅先で購入した食品について、実際の内容量が商品に記載された量より少なかった。帰宅後開封してから気が付いたため、返品することができなかったのだが、海外のスーパーマーケットでは食品の横に、はかりが置いてあり内容量を確認できるようになっていると聞く。

都でも同じようなシステムがあった方がよいのではないか。

【対応】 貴重なご意見としてうけたまわりました。

東京都では消費生活調査員による計量調査を毎年実施しており、調査の結果（3年分）については、都HPの下記アドレスにてご参照いただくことができます。

今後とも、迅速な指導に努め、都民の皆様の消費生活の向上に努めてまいりますので、ご理解、ご協力をいただきますようお願いいたします。

〔参考〕東京暮らしWEB「消費生活調査員による調査」

https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/chousa/t_chosain/chosain_kekka.html

<消費生活> チラシの入手方法について

東京都の消費生活情報サイト「東京暮らしWEB」と、「悪質商法被害防止キャンペーン」のチラシを子供がどこからかもらってきた。どこで配布しているのか。

【対応】 東京都は、消費生活相談等から被害の目立つ手口についていち早く捉え、消費生活に関する専用サイト「東京暮らしWEB」やSNSで発信するとともに、さらに「東京暮らしねっと」など紙媒体も活用し、最新の手口や対処法を注意喚起情報としてタイムリーに発信しております。

また、特に被害にあいやすい高齢者や若者などに対して、対象となる世代の手口や被害の特徴をとらえた、わかりやすいポスター・リーフレット等を作成するなど様々な広報媒体を活用した集中的な被害防止キャンペーンを行っております。

チラシはお住まいの近くの消費生活センターなどで入手することができます。

今後もタイムリーな情報発信と効果的な注意喚起を行い、消費者の皆様の被害防止の徹底に取り組んでまいります。

〔参考〕東京暮らしWEB <http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>

悪質商法被害防止キャンペーン

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/center/campaign/>

<消費生活> 悪質事業者に係る通報について

通信販売サイトの利用に関し、相手の事業者との間でトラブルが発生し、さらに個人情報を知られたことを不安に感じている。

この事業者を悪質事業者として都消費生活部に通報したところ、対応した職員から、「事業者を捕まえる権限はない」などと言われた。

通報しても対応しないのはおかしいのではないか。

【対応】 貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。

東京都では、消費生活相談や都民の皆様から寄せられた様々な端緒情報から事業者に関する調査を進め、法令違反が認められた場合には、事業者に対する指導や処分を行うとともに、その情報を広く発信することで、同様の消費者被害発生防止に努めています。

なお、指導や処分に向けて事業者に関する調査を実施しているか否か等については、公開することで事業者にとって不利益を課すこととなりますので、通報された方に対してもお伝えすることができません。ご理解いただきますようお願いいたします。

<私学> 私立高校の実質無償化について

無償化とはどのような制度なのか。

<私学> 私立高校の実質無償化について

補助対象が世帯収入760万円という基準の根拠は何か。根拠がよくわからない。

【対応】 平素より私学行政にご理解・ご協力いただきありがとうございます。

都は、教育機会の格差解消に向け、一人ひとりがその個性と能力に応じて自由に学校を選択できるよう、私立高等学校等に在学する生徒の保護者の経済的負担を軽減するため、授業料の一部を軽減する制度を拡充します。

現行制度における支給対象の所得区分のうち、平成27年の都の四人世帯の平均年収である約660万円が含まれるのは、約590万円以上760万円未満の区分となっています。そのため、平成29年度予算案には、年収約760万円未満の世帯に対し、国の就学支援金と合わせて都内私立高校平均授業料額まで支援を行う拡充に要する費用を計上しております。

なお、年収約760万円未満の基準は四人世帯をモデルとした場合の目安であり、実際の支給にあたっての審査は世帯人数に応じて行っております。

<文化> 写真美術館の上映トラブルについて

写真美術館の上映会に参加しようと、上映会初日に行ったところ、途中でフィルムがぶちぶちと切れてしまっていた。

上映後は、館からお詫びとともに見送りがあったものの、対応はいかがなものか。

【対応】 この度は、ご来館いただきましてありがとうございます。

また、せっかくご来館いただいたにも関わらず、上映時のトラブルで大変ご迷惑をお掛けいたしました。お詫びさせていただくとともに、再度ご鑑賞いただける機会をご案内いたしました。

今後は、このような上映トラブルが発生しないよう、ご来館者に楽しんでいただける上映会を映画配給会社とともに進めてまいります。