

8	生活文化局	悪質事業者等から都民を守る対策の強化
事業概要	<p>平成23年度の都内消費生活相談件数は123,746件と前年度より1,960件減少している一方で、60歳以上の相談は34,903件から35,011件に増加するなど過去最多となっている。</p> <p>こうした現状に的確に対応するため、不適正取引行為を行う事業者に対して厳正かつ迅速な処分及び行政指導を実施し、都民の消費者被害の拡大防止に取り組んでいる。</p>	
これまでの経過	<p>○悪質事業者の取締り体制等の強化 不適正な取引行為を行っている事業者に注意指導を実施するほか、不適正内容が悪質若しくは改善されない場合は直ちに処分とする警告指導を実施している。 また、警視庁OB職員を配置する等、警察捜査ノウハウを活用し、悪質事業者に対する行政処分等を行っている。</p> <p>○被害が拡大している取引類型の迅速な察知及び調査の実施 特定の分野に被害が拡大しているなど、緊急に措置すべき業態に対して集中的に複数の事業者を対象に調査を実施し、事業者指導・行政処分等を行っている。</p> <p>○国、他府県との連携による広域的な指導、処分の実施 消費者庁や経済産業省関東経済産業局と連携し、緊密な情報交換を実施している。また、東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県、静岡県の一都五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、合同指導を実施している。 このほか、他府県とも合同立入調査の上、同時行政処分を実施している。</p> <p>○行政処分に協力した消費者に対する「支援プログラム」 行政処分の根拠となる不適正取引に関する証言等を行った消費者に対し、事業者等が訴訟等を起こすなどした場合に、「支援プログラム」（平成21年4月設置）により、消費者を支援する仕組みを設けている。</p> <p>○東日本大震災に便乗した悪質事業者に対する監視を強化し、迅速かつ適正に対処している。</p> <p>○高齢者の消費者被害防止対策 (1)相談体制の強化（専用相談電話の設置、高齢者相談マニュアルの作成及び区市町村への提供） (2)見守りのための地域のしくみの活用推進（区市町村、関係機関等へしくみづくりガイドライン及び被害防止リーフレットを配布）</p>	

現在の進行状況	<p>平成 24 年度の状況</p> <p>○処分及び指導等 平成 24 年度の処分は 12 事業者（13 処分）である。また、警告指導、注意指導等を実施している。</p> <p>※ 処分事業者の事業内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特定商取引法に基づくもの 訪問販売によるもの（CO₂ 排出権取引、布団の乾燥剤などの寝具用品、浴室リフォーム、磁気活水器の販売及び設置工事など） 電話や SNS による勧誘販売によるもの（マッサージサービス、土地の管理委託業務、宝石販売など） <p>○高齢者の消費者被害防止対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談体制の充実や地域における見守りのしくみの活用の促進の実施 ・福祉保健局を通した区市町村福祉部門への被害防止のための印刷物や出前講座の活用等に関する積極的な情報提供 ・介護事業者向け出前講座等で被害防止リーフレットを活用 ・啓発グッズ等の配布 	
今後の見通し	<p>○引き続き消費者庁、道府県等関係機関と協力しながら悪質事業者の取締りを積極的に実施していく。</p> <p>○高齢者被害が深刻な現状を踏まえ、更に普及啓発等を充実させるとともに、地域の見守りのしくみが十分活かされるよう区市町村、関係機関等と一層連携を図っていく。</p>	
問い合わせ先	生活文化局 消費生活部 企画調整課	電話 03-5388-3069