

2022年9月30日

東京都生活文化スポーツ局消費生活部企画調整課
意見募集担当者 様

東京都中野区中央 5-41-18（東京都生協連会館）
電話 03-6304-8661
東京消費者団体連絡センター

「東京都消費生活基本計画（素案）」に対する意見

1 【該当箇所】 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) 今後の取組の方向性 ○デジタル社会に対応した「伝わる」情報発信（40ページ）

【意見】「東京暮らしWEB」の「注意喚起情報」をメルマガで発信することも消費者被害の未然防止と拡大防止につながると考えます。「広報 東京都」などでメルマガ登録を呼びかけ、登録した都民にメルマガによる情報が随時届くシステムを作ってください。

デジタル化の進展によるモバイルからのアクセス増加やSNS利用者の増加を踏まえ「東京暮らしWEB」やTwitter などについて、読みやすく消費者の興味・関心を引き寄せる情報発信を行っていくことは重要であると考えます。しかしながら、平成31（2019）年の東京都生活文化局「情報発信ツールに関する調査」では83.8%が「東京暮らしWEB」を見たことがないと回答しています。日常の生活でホームページにアクセスする時間が取れない人のスマートフォンにメルマガが届けば「伝わる」情報発信になると考えます。

2 【該当箇所】 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・拡大防止 (3) 具体的政策（1-1-2）（41ページ）

【意見】特定の宗教団体による、いわゆる霊感商法を消費者被害として情報提供してください。最新の被害事例や注意点などを情報提供することが安全・安心な都民の暮らしにつながります。

3 【該当箇所】 政策1 消費者被害の未然防止と拡大防止 2 高齢者の見守りによる消費者被害の防止と早期発見 (2) 今後の取組の方向性 ○消費者安全確保地域協議会設置に向けた働きかけ (43ページ)

【意見】消費者安全確保地域協議会設置を予定している区市町村に対して計画を前倒しして政策を進めてください。

当会と東京都生協連食と消費者行政連絡会、多摩地域では多摩コンシューマーズが共同で行っている東京の53区市町村消費者行政アンケート調査では、今年度、7自治体が消費者安全確保地域協議会設置を予定しているとの回答がありました。予定している自治体の後押しとなるよう設置しや

すい環境整備を前倒しして取組んでください。

4【該当箇所】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）今後の取組の方向性○専門的な人材の活用や継続的な監視体制の構築によるデジタル広告への対応力強化（47ページ）

【意見】令和5（2023）年からの5年間、デジタル社会は予想以上の進展があると思います。従って、東京都においてもデジタル技術や広告業界の動向などに高い専門性を備えた人材の活用を図ることを確実に進めてください。その中で、オンラインショップに見られるタイムセール等で利用者の正常な判断を妨げること等を目的とした「ダークパターン」に関する研究を進め、取り締まりにつなげてください。

また、消費者に対してもオンライン広告に対するリテラシー教育、啓発も進めてください。

5【該当箇所】政策3 消費生活の安全・安心の確保 2 安心して商品・サービスを選択できる取組の推進（3）具体的施策（3-2-2）（57ページ）

【意見】具体的施策として「食品の表示」に関する国の一連の法令に加え、東京都の「消費生活条例」が並んでいます。「消費生活条例」に規定されている表示に関連する具体的項目を明記した方が消費者と事業者の双方に分かりやすいと思います。食品や家庭用品の品質表示や単位価格表示（ユニットプライス）等に関する規定があることを東京都消費生活基本計画に具体的施策として明記することが事業者のコンプライアンス向上につながると考えます。

東京都消費生活条例第18条に義務付けられている単位価格表示（ユニットプライス）については、東京都が毎年、店舗における調査と調査結果に基づく指導を行っていることは他県では見られない施策と聞いています。単位価格表示（ユニットプライス）は、消費者にとって商品選択に多に資するものです。「食品の表示」に関して国の法律改正による施行開始が続く中、事業者に対して食品の適正表示推進のための講習を実施する際、東京都消費生活条例に基づく表示義務についても再確認してください。

6【該当箇所】政策3 消費生活の安全・安心の確保 3 災害時における消費生活の安心の確保（3）具体的施策（3-3-1）（59ページ）

【意見】災害時等における応急生活物資等の流通確保に関して、福祉保健局が備蓄しているアレルギーに配慮した食料も円滑に流通できるようマニュアルの見直し、確認をお願いします。

福祉保健局では、災害時におけるアレルギー疾患を持つ方の避難生活を支援するために、アレルギー用調製粉乳の備蓄委託をランニングストック方式で備蓄しています。余儀なく避難生活をするようになったアレルギー疾患がある人たちも安全・安心に過ごせるように生活文化スポーツ局において円滑な対応ができるように検討してください。

7 【該当箇所】 政策4 消費者教育の推進と持続可能な消費の普及 1 成年年齢引下げに対応した消費者教育の強化 (2) 今後の取組の方向性○教育プログラムの充実による学校現場への支援強化 (64ページ)

【意見】 成年年齢引下げを踏まえ社会生活上の経験が乏しい若者が、主体的に選択・行動できる消費者になれるように実践的な教育プログラムを充実させることに期待します。そして、義務教育においても成長段階に応じた消費者教育を進めてください。

8 【該当箇所】 政策4 消費者教育の推進と持続可能な消費の普及 2 急速なデジタル化など社会状況の変化を踏まえた消費者教育の推進 (2) 今後の取組の方向性 (70ページ)

【意見】 デジタル化の進展、社会情勢の変化を踏まえると、今後、オンラインツール等を活用した講座も新しいスタイルとして定着すると思います。一方、デジタルデバイドに対する対策として、ハイブリッド形式の講座を区市町村の消費生活センターの会議室で同時視聴できるという環境も必要であると考えます。消費者教育の拠点である東京の全ての消費生活センターにおいて Wi-Fi 等の通信環境を完備することを基本計画に盛り込んでください。

9. 【該当箇所】 政策5 消費者被害の救済 特定商取引法等の契約書面等の電子化について (81ページ)

【意見】 昨年6月に特定商取引法・預託法の改正案が可決成立し、消費者庁のもとに設置された検討会では、契約書面の電子化に際して消費者からの承諾の取り方などについて様々な観点から議論がすすめられており、近く検討会としての報告書の取りまとめが公表される見込みです。総務省の「通信利用動向調査」によると社会のデジタル化にともない高齢者のインターネット利用が増加しており、インターネットを利用する機器はスマートフォンが約7割というデータがあります。訪問販売において契約書面の電子化により契約書が手元に残らず、消費者被害に気が付いたとしても救済が困難になります。契約書面の電子化によって高齢者や若年層をはじめ幅広い世代で消費者被害が拡大していくことが懸念されています。東京都として検討会の取りまとめを確認され、契約書面の電子化の改正規定に不十分な点がある場合には、消費者保護の観点から独自の対応策を検討することが必要であると考えます。

以上