

## 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。

相談件数は、架空・不当請求に関する相談が急増した平成17年度、19年度に4万件を超える相談が寄せられたが、その後減少傾向に転じ、3万件前後で推移している。令和3年度は、相談件数が約2万4千件であり、依然高水準となっている。

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月からは相談件数の3割以上を占める高齢者被害を防止するため、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、深刻な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、法律専門家等生活再生窓口など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。

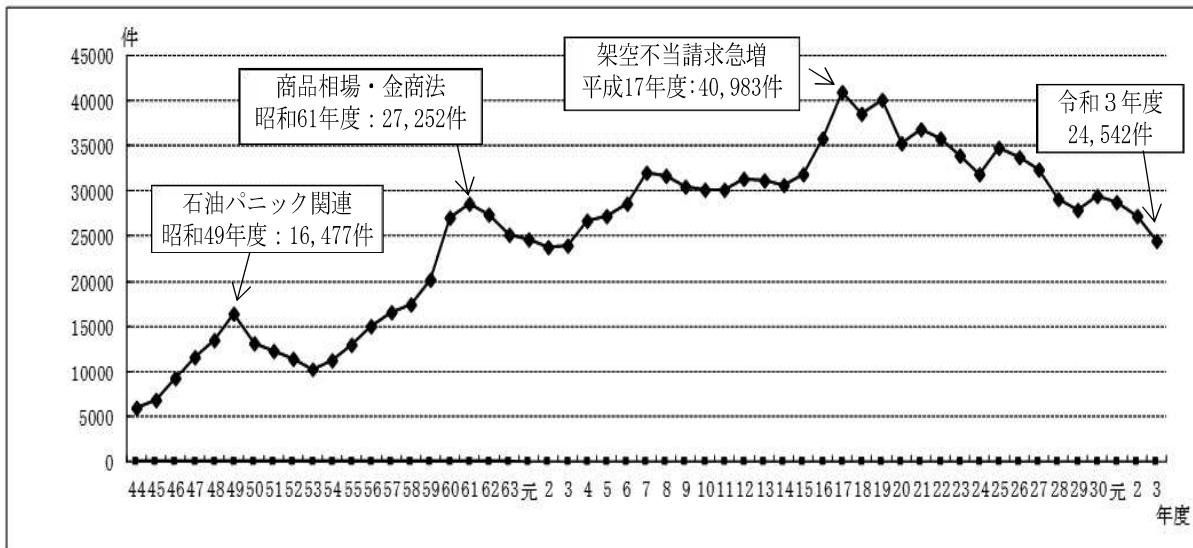
また、日本語による相談が難しい相談者に対して、平成21年度から、通訳を確保した外国語相談（英語、中国語、韓国語）を、平成29年4月から、通訳センターと電話回線で結び相談者と通訳と相談員の三者で通話する、電話による外国語相談（英語、中国語、韓国語）を実施している。

電話による相談が難しい聴覚障害者を対象として、平成30年7月からメール相談を、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。

〔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 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3年度）〕

	相談受付 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	24,542件	6,867件	1,289件	436件
都内全域	124,095件	39,762件	7,068件	1,814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主任相談員制度を設けるとともに、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4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3年度）

「高齢者被害特別相談」 （令和3年9月）

「多重債務110番」 （令和3年9月及び令和4年3月）

「若者のトラブル110番」 （令和4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月刊の冊子「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3年度）

情報連絡会 24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2回、WEB開催22回）

「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、相談処理に必要な最新情報を「相談実務メモ」として随時発信している。

・消費生活支援サイト運用状況（令和4年4月末現在） 23区、25市、1町

・相談実務メモの発信（令和3年度実績） 110件

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防止・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、被害の未然防止・拡大防止のため「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4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3年度）〕若年層、危害危険、高齢者、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3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	2	6	0	9	3	2	0	0	0	22	663	685

※区市町村からの依頼分を含む。

#### 〔テスト実施例〕

- ・「吊り下げ型除湿剤の液漏れ」の相談について、同種品の再現実験から、界面活性剤を含む衣料用消臭剤の付着で液漏れが確認された。液漏れの原因物について更にわかりやすい表記が望まれる旨メーカーに情報提供した。
- ・「ダニ取りシートに効果があるか」という相談について、マイクロスコープでダニの死骸が捕獲されていることを確認した。一方、広告表示の根拠となる試験方法に曖

味な点があるため、表示を指導する部署に情報提供した。

#### 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、従来の部会（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3年度）

処理件数 4件（継続1件、新規付託3件）

〔継続案件〕

紛争名	SNS広告で知ったオーディションの合格を契機に締結したレッスン契約に係る紛争
処理期間	令和2年10月8日～令和3年7月7日
処理結果	あっせん・調停不調

〔新規付託案件〕

紛争名	トイレの詰まりをきっかけとした高額な修理契約に係る紛争
処理期間	令和3年4月28日～令和3年10月15日
処理結果	あっせん解決

紛争名	SNSで知った「投資で稼げる」というオンラインサロンの契約に係る紛争
処理期間	令和3年10月28日～
処理結果	審議中
紛争名	全身脱毛エステティックサービス契約に係る紛争
処理期間	令和3年11月30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、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。

(ア) 図書資料室利用時間(新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用方法を制限)

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 金曜日：午前9時～午後8時 土曜日：午前10時～午後5時 (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 (注)土曜日・日曜日・祝日・年末年始・蔵書点検日は休室

(イ) 蔵書資料等 (令和4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	21,307冊	7,704冊
内訳	行政資料	8,198冊
	事業者団体資料	1,820冊
	消費者団体資料	923冊
	一般図書	10,336冊
	外国語資料	30冊
雑誌	4,394冊	346冊
ビデオ・CD・ROM・DVD	769種 1,131本	462種 560本

(ウ) 図書資料室の利用状況(令和3年度)

利用者数 30,754人 ※ 多摩消費生活センターを含む。

(エ) 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。

(ア) 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。

(イ) 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3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歳以下の若者からラジオCMコピーを公募。受賞作品をもとにラジオCM・映像作品を制作し、SNSやオンラインイベント等で公開するなどプロモーションを実施した。

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 講義講座、実験実習講座、食育講座(*)、親子夏休み講座(*)、消費者問題連続講座(*)等を開催 (* )は多摩消費生活センターのみで実施
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
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

## (ア) 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。

## (イ) 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。



## (ウ) 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3年度)
- ・高校生向け「大人になる君へ 社会で役立つ契約知識」



## ○ 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3年度)
- 小学校高学年向け「東京☆SDGs☆学園☆
- ▶買い物で世界の未来を変えよう!◀





## 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

#### (ア) 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3年度）

委 嘱 42人（一般啓発 35人、商品テスト 7人）

派遣実績 78回 受講者数 8,340人

（新型コロナウイルス感染症の影響により、13回中止）

#### (イ) 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3年度）

派遣実績 48回 受講者数 749人

（新型コロナウイルス感染症の影響により、13回中止）

#### (ウ) 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3年度）

シナリオ制作 落語5演目 漫才1演目

出前寄席の実施 28回 参加者数 2,672人

（新型コロナウイルス感染症の影響により、69回中止）

#### (エ) 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3年度）

学習会の実施 2回 38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。

### (ア) 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)

### (イ) 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3年度）くらしフェスタ東京2021

#### (ア) WEB交流フェスタ2021

「くらしフェスタ東京」のホームページ内で特設サイトを公開

「ウェブース～消費生活いろいろブース～」/エシカル消費ってなに？/

WEBクイズラリー など

#### (イ) メインシンポジウム

オンライン講演会 「未来を変えるための私たちの選択

～気候変動と脱炭素社会～

講師 江守 正多氏（国立環境研究所 地球システム領域 副領域長）

#### (ウ) 地域会場 2会場（多摩会場、八王子会場）

#### (エ) エコプログラム

オンライン講演会「私たちは何のためにものを買うのか

～未来を拓くエシカル消費～

講師/中原 秀樹氏（一般社団法人 日本エシカル推進協議会会長）

#### (オ) 協賛事業 64件（中止6件含む）

## ○ 区市町村消費生活行政支援

### (ア) 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に資するための研修を行っている。

### (イ) 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(m <sup>2</sup> )	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 セントラルプラザ 10・15・16・17階	2,313.67	相談窓口、図書資料室、 教室、学習室、活動作業室、 保育室、展示・交流コー ナー、実験実習室、相談 テスト室、倉庫	昭和44年4月 (東京都消費者センター) 昭和59年4月移転 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 東京都北多摩北部 建設事務所3階	845.63	教室、学習室、実習室(実 験・調理)、図書資料室、 交流コーナー、保育室	平成9年4月 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3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	0	38	5	43
修 理	0	31	5	36

##### b 事業区分別事業者数

（令和4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	23	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	3	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	13	0
ガラス製温度計	14	0	圧力計第2類	13	6
ガラス製体温計	0	0	血圧計第1類	3	8
抵抗体温計	0	2	血圧計第2類	2	0
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	8	濃度計第1類	3	10
小型車載燃料油メーター	7	8	濃度計第2類	8	4
大型車載燃料油メーター	5	3	濃度計第3類	9	5
微流量燃料油メーター	0	0	ホッパースケール	21	12

定置燃料油メーター等	5	4	充填用自動はかり	28	11
液化石油ガスメーター	2	3	コンベヤスケール	17	6
ガスメーター第1類	1	0	自動捕捉式はかり	14	13
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	239	211

## (イ) 販売事業

## a 新規届出等件数

新規届出	変更	廃止	計
21	112	10	143

## b 届出事業者数

令和3年度末の販売事業届出事業者数は、912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3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	4	0	2	0

〔事業区分別指定製造事業者数〕

（令和4年3月31日現在）

事業区分	水道メーター 第2類	騒音計	振動 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3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	1	70	0	2	73
環境計量証明	4	133	0	9	146

〔事業区分別計量証明事業者数〕

(令和4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	254	8	6	0	84	2	73	63	490

## 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3年度）

(単位：人)

区分	登録	再交付	資格認定	計
一般計量士	11	0	1	12
環境計量士	33	3	0	36
計	44	3	1	48

## 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3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	0	0	154	85	0
計	0	0	154	85	0

〔適正計量管理事業所総数〕

(令和4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	3,027
計	3,027

※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3年度）

特定計量器の種類		検定個数	不合格数	不合格率	
タクシメーター	タクシメーター装置検査	45,420	28	0.1%	
体積計	積算体積計	水道メーター	0	—	
		燃料油メーター	1,657	26	1.9%
		液化石油ガスメーター	114	2	1.8%
	量器用尺付タンク	1,283	0	0.0%	
質量計	非自動はかり、分銅等	8,670	37	0.4%	
皮革面積計		0	0	—	
温度計	ガラス製温度計	301	16	5.3%	
	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	2,444	7	0.3%	
	アネロイド型血圧計	53,627	10,113	18.9%	
密度浮ひょう		396	13	3.3%	
濃度計	酒精度浮ひょう	213	0	0%	
浮ひょう型比重	比重、重ボーム度、日本酒度浮ひょう	5,397	224	4.2%	
合計		119,522	10,466	8.8%	

## 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3年度）

区 分	検査個数	不合格数	不合格率	有効期間
タクシメーター装置検査用基準器	3	0	0.0%	4年
質量基準器（基準分銅・基準はかり）	1,313	3	0.2%	1年、3年、5年
面積基準器（基準面積板）	2	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）	12	0	0.0%	5年、8年
計	1,330	3	0.2%	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3年度）

区 分		検査個数	不合格個数	不合格率(%)
①	定期検査	34,456(26,463)	333(185)	1.0(0.7)
②	一般計量証明検査	112( 103)	1( 1)	0.9(1.0)
	環境計量証明検査	78	0	0.0
	計	190( 103)	1( 1)	0.5(1.0)

( ) 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3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	185
	JCSS校正「国際MRA認定番号：JCSS0114」	614
	計	799

(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おり、夏期・年末時期の商品流通の繁忙時期には、例年、集中的な検査を実施している。令和3年度は、新型コロナウイルスの感染状況を踏まえ、量目検査に代わり商品の表記事項の確認を行った。実績は下表のとおり。

・事業実績（令和3年度）

確認品目	確認点数	不適正点数	不適正率 (%)
乾燥果実	10	4	40.0%
食用植物油脂 (輸入品)	4	2	50.0%
食 肉	1	1	100.0%

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。令和3年度の実績は下表のとおり。

・事業実績（令和3年度）

区 分		検査件数	不適正件数	不適正率 (%)
定期検査 対象のもの	非自動はかり	0	0	0.0
	皮革面積計	0	0	0.0
	計	0	0	0.0

有効期間 のあるもの	水道メーター	0	0	0.0
	都市ガスメーター	0	0	0.0
	燃料油メーター	603	9	1.5
	液化石油ガスメーター	0	0	0.0
	石油ガスメーター	0	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	603	9	1.5
計量器検査小計		603	9	1.5
計量相談・苦情等		13	0	0.0
管理台帳調査		9,789	163	1.7
合計		10,405	172	1.7

#### 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、計量法に関する事業の周知を図るとともに、行政間の連携強化を図っている。なお、令和3年度は、新型コロナウイルスの感染拡大により、集合開催から書面送付に変更して開催した。

- 事業実績（令和3年度）

実施時期	書面送付機関
令和3年9月15日 ～9月28日	区市町村消費者行政担当職員 福祉保健局健康安全部食品監視課 生活文化局消費生活部取引指導課 生活文化局消費生活総合センター相談課

#### 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、商品量目について計量相談・苦情があったもの等の商品を、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。なお、令和3年度は実施していない。

#### 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2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・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3年度）  
0回 参加延べ人数 0人（新型コロナウイルス感染症の影響により中止）

#### イ 事業者計量講習会・説明会

- 事業実績（令和3年度）  
12回 参加延べ人数 144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、特設WEBページ）、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〕 6区・1市・その他1 延べ70日間・WEB開催1回

#### 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3年7月～12月
- 調査品数 6,776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3年度）
  - (ア) 親子はかり教室（新型コロナウイルス感染症の影響により特設WEBページで開催）  
令和3年7月16日～9月15日
  - (イ) 区市主催夏休み計量教室（区市で開催）  
1回 参加人数32名 ※新型コロナウイルス感染症の影響により3月に実施
  - (ウ) 出前計量教室（都内公立小学校へ出向いて開催）  
新型コロナウイルス感染症の影響により開催中止

#### 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3年度）

相談項目	相談件数	構成比（%）
商品量目・表示関係	267	33.2
特定計量器関係	136	16.9
計量証明関係	32	4.0
計量法の解釈等	18	2.2
事業者届出・登録・指定等	307	38.2
その他	44	5.5
合 計	804	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入れなどを行っている。

- 事業実績（令和3年度） 新型コロナウイルス感染症の影響により依頼なし。

(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>
タクシメーター検査場	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>