

東京都消費生活基本計画2023～2027年度



2023

# 都民の 暮らし輝く 東京

消費者が安心して暮らせる  
社会を築くために



東京都  
消費生活  
基本計画



# はじめに

## 「私が消費者被害に遭うはずがない」 そう思っている人はいませんか？

都内の消費生活センターに寄せられる相談件数は、年間約12万件を超え、依然として高い水準で推移しています。

最近ではインターネット通販に関する相談が増加しており、なかでも、インターネットやSNSで「お試し」や「限定」などの言葉を使った広告を見て、買った商品が実は定期購入契約であり、解約の際に高額な解約手数料を要求されたなどの相談が増えています。また、令和4年4月に成年年齢が18歳に引き下げられたことに伴い、若年層での消費者被害の増加が懸念されています。

加えて、家の中の段差につまずいての転倒事故や乳幼児の誤飲事故、またスマホのガラスフィルムが割れてけがをしたなど商品による事故は、誰の身にも起こり得るものです。

この冊子では、「人」に着目し、東京都消費生活基本計画に基づく主な取組を、わかりやすく世代別にまとめました。消費者被害や商品・サービスによる身近な事故を防止するために注意していただきたいポイントや、消費生活に関するトラブルに遭ったときの相談窓口など、生活に役立つ情報も掲載しています。

一人一人が賢い消費者となり、消費者被害を未然に防ぎましょう。

## 東京都消費生活基本計画について

- 都は、令和4年12月に、令和5年度からの5年間を計画期間とする「東京都消費生活基本計画」を策定しました。
- 本計画では、政策分野ごとの5つの政策の柱と計画全体を貫く3つの視点を掲げ、取組を進めることとしています。

詳細は  
こちら



# 目次

消費生活をめぐる現状	3
全世代に共通する施策	5
子供向け施策	7
若者向け施策	9
高齢者向け施策	15
消費者被害を防止するために	17
身近な事故を防止するために	19
エシカル消費の推進	21
悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください	23
「クーリング・オフ」制度を利用しましょう!	24
相談窓口	25



詳しくはこちらをご覧ください。

 **東京**くらしWEB 

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

消費生活に関する様々な情報をSNSで発信しています。

[東京都 くらし・住まい](#)

 @tocho\_shouhi



[東京都消費生活](#)

 @tocho.shouhi



# 消費生活をめぐる現状

## 消費生活相談の状況

消費生活総合センター及び都内の区市町村の消費生活相談窓口にて令和3年度に寄せられた消費生活相談件数は、124,095件となっており、依然として高い水準で推移しています。

令和3年度は「インターネット通販」に関する相談が3万件を超え、なかでも、何らかの形で「SNS」が関連する相談が増加傾向にあります。

東京都と都内区市町村の相談件数の推移



## 高齢者の相談

令和3年度の60歳以上の高齢者の相談件数は、約4万件で、相談全体の約30%を占めています。また、他の年代と比べて、平均契約金額が高額となっています。

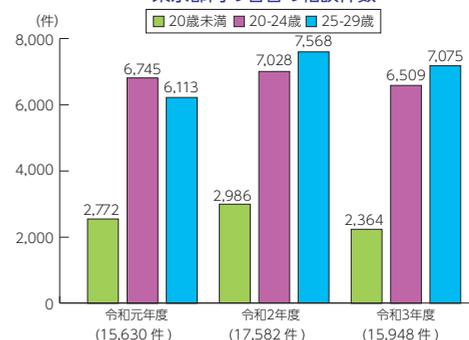
東京都内の高齢者の相談件数



## 若者の相談

令和3年度の29歳以下の若者の相談件数は、約1万6千件で、20歳を境に相談件数が一気に増加しています。成人になりたての若者が、悪質商法のターゲットになっていること等が要因として考えられ、令和4年4月に成年年齢が18歳に引き下げられたことに伴い、若年層での消費者被害の増加が懸念されています。

東京都内の若者の相談件数



## 悪質事業者への指導・処分の状況

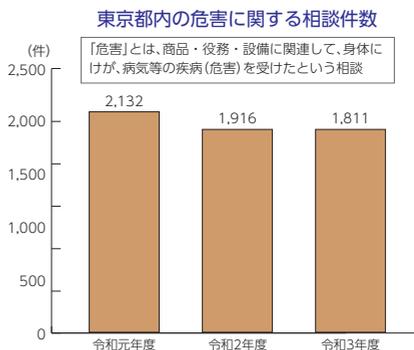
都は、不適正な取引行為による消費者被害の未然防止・拡大防止のため、特定商取引法や東京都消費生活条例等に基づき調査を行い、事業者等に対して、業務の改善の指導、業務停止命令などの厳格な処分を行っています。

### 最近の行政処分事例

- 水回り・ガス回りのリフォーム工事の契約の勧誘をするに際し、漏水は認められず、また、交換をする必要がないにもかかわらず、消費者に対し、「水漏れがしているので、交換工事が必要だ。」などと、不実を告げたリフォーム工事業者に3か月の業務停止命令等（令和5年1月）
- マッチングアプリ等で知り合った大学生等の若者を喫茶店等に誘い出して長時間勧誘し、借金をさせて、情報商材入りタブレットの販売及びビジネススクールの役務提供の契約をさせた3事業者に9か月の業務停止命令及び勧誘者に3か月の業務停止命令等（令和5年3月）

## 危害に関する相談の状況

令和3年度の「危害」に関する相談は1,811件で、前年度と比べて5.5%減少しました。「化粧品」や「医療」「理美容」に関する相談が多くなっています。



## 商品等の安全対策の取組状況

都は、商品・サービスの利用に伴う危害・危険を防止するため、危害・危険に関する情報を的確に収集し、事故原因等を調査分析した上で、都民への情報提供等を行っています。商品等の安全性に関わる調査、商品テストについては、以下のとおり公表しました。

### 最近の調査、商品テスト

- [ペットボトル] 安全性に関する調査(令和4年4月)
- [カップ麺] 安全性に関する調査(令和4年3月)

詳細はこちら



# 全世代に共通する施策

東京都は、都民の消費生活の安全・安心を確保するため、消費者被害防止のための注意喚起や情報提供、悪質事業者の取締り、商品・サービスの安全対策、消費者教育、消費生活相談などの取組を進めます。

## ホームページや情報誌等による情報提供

- ホームページ「東京くらしWEB」や情報誌「東京くらしねっと」等により、消費生活に関する情報を効果的に提供します。

ホームページ  
「東京くらしWEB」



情報誌  
「東京くらしねっと」



## 不適正な取引行為等の取締りとコンプライアンス向上の取組

- 特定商取引法、消費者安全法、景品表示法及び東京都消費生活条例に基づき、不適正な取引行為や不当な広告を行う事業者の調査を行い、指導・処分を実施します。
- デジタル社会における健全な市場の形成を促進するため、専門人材の活用や継続的な監視体制の構築により、SNS、動画等の新たなデジタル広告を適正化します。
- 事業者が法令を遵守した事業活動に取り組んでいけるよう、法律や違反事例の解説を取り入れたコンプライアンス講習会を実施します。

## 商品・サービスの安全対策

- 子供や高齢者をはじめ、広く都民の安全・安心な消費生活を確保するため、商品やサービスに起因する事故や商品の安全性等について調査を行います。
- 消費者、事業者、学識経験者等で構成する東京都商品等安全対策協議会を開催し、商品等の効果的な安全対策について事業者等と連携して協議・検討を行います。
- 調査結果や協議会での検討結果を踏まえ、消費者へ注意喚起をするとともに、事業者への指導、国や事業者団体等の関係機関への要望等を行っていきます。
- 商品やサービスで実際にけがなどをしそうになった体験（「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します。

ヒヤリ・ハット  
レポート



## 消費者教育の推進

- 消費生活に関する各種講座の開催、WEB版消費者教育読本や消費者教育DVDなどの消費者教育教材の作成、地域で消費者教育の担い手となる人材を育成するための講座の開催など、多様な人々に向け、社会のデジタル化の進展を踏まえた消費者教育を推進します。
- 区市町村の消費者教育講座の開催等について、講座テーマや開催方法などのノウハウを提供するなど、区市町村の消費者教育を支援します。

## 消費生活相談と消費者被害救済委員会

- 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、情報提供を行います。
- 区市町村の消費生活相談窓口を支援するため、相談員向けの研修の実施や専門家から相談処理に係る助言を受けられる機会の提供等を行います。
- 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ります。

## 消費者団体との協働の推進等

- 消費者意識の啓発、消費者団体相互の連携強化、消費者・事業者・行政の協働の推進を目的として、東京都と消費者団体が協働して、東京都の消費者月間である10月を中心に年間を通じて、シンポジウムや交流フェスタなど、オンライン配信も取り入れながら、各種イベントを実施します。
- 都内の特定適格消費者団体が集団的消費者被害回復訴訟制度による被害回復関係業務を円滑に遂行できるよう、必要な相談情報の提供や訴訟資金の貸付けなどの総合的な支援を行うことで、消費者の被害回復を促進します。

詳細は  
こちら



詳細は  
こちら



# 子供向け施策

子供の事故を防止するため、事故に関する情報収集を積極的に行うとともに、日常生活での潜在的な危険性を掘り起こす調査を行い、保護者等への注意喚起や事業者への商品改善等への働きかけを行っていきます。

## 子供の事故防止に向けた注意喚起・情報発信

- 区市町村が開催する消費生活展、東京消防庁防災館等と連携し、家の中に潜む危険や子供の服の危険について、ビジュアル的に再現する模型・パネルを展示します。
- 子育て支援団体等との協働により、子供の安全をテーマとした体験型の商品見本市を開催します。

安全に関する  
印刷物・講座資料



## 安全に配慮した商品の普及

- 商品見本市において、安全に配慮した商品の展示、販売を行うほか、安全な商品の開発促進を目的とした消費者や事業者向けの啓発事業を行います。
- 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するとともに、都内の中小企業等が応募・受賞した作品から、特に優れたもの一点に「東京都知事賞」を贈呈します。

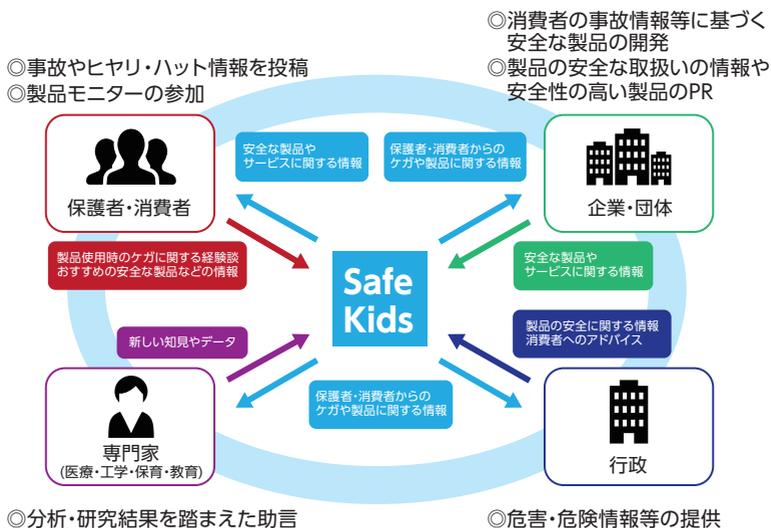


安全に配慮した  
商品の普及



## 民間団体と協働した事故防止の取組

製品等の安全への意識を高め、事故を減らす新たな取組として、民間団体と協働して、消費者と企業・行政をつなぐ、こどものケガを減らすためにみんなをつなぐプラットフォーム「Safe Kids」を構築しました。



運営：特定非営利活動法人Safe Kids Japan (東京都は運営を支援)

### 主なコンテンツ

#### ● みんなの声

こどものケガの事例やケガを減らすために役立つ情報が投稿できる

#### ● SNSを活用

InstagramやTwitterから記事を集めて紹介するとともに公式アカウントからも随時発信

#### ● ケガを減らすためのライブラリ

普段の生活の中で役に立つ知恵から、専門家向けの論文や資料、製品やサービス開発に活かせる情報まで、幅広い情報を掲示

#### ● 安全性の高い製品のご紹介

キッズデザイン賞を受賞した製品や安全基準を満たした製品、それらの購入先等をお知らせ

# 若者向け施策

## 成年年齢が20歳から18歳に引き下げられました！

令和4年4月から成年年齢を20歳から18歳に引き下げる改正民法が施行されました。成年年齢が18歳に引き下げられたことにより、高校在学中に成人となり、親権者の同意がなくても、自らの判断で高額な商品購入やお金の借入ができるようになったことから、18歳、19歳の若者を狙った消費者被害が増えるおそれがあります。

都では、若者の消費者被害を防止するため、若者への消費者教育の充実に取り組んでいます。

## なぜ、18歳、19歳の若者が狙われるのでしょうか？

### 理由 その1

#### 自分の意思で 高額な買物ができる！

親権者の同意が無くても、高額な買物ができるようになります。



### 理由 その2

#### 親権者の承諾無く、 お金が借りられる！

現金が無くても、クレジットカードのキャッシングや銀行ローン、消費者金融が利用できるようになります。



### 理由 その3

#### 未成年者取消権が 使えない！

大人になると未成年者取消権※は使えなくなります。

※未成年者取消権

未成年者が親権者の同意を得ずに結んだ高額な契約は、原則として取消することができるというもの



## 学校における消費者教育の推進

- 学習指導要領に基づいて、学年に応じた消費者教育を推進していきます。
- 東京都消費者啓発員(コンシューマー・エイド)を学校に派遣して出前講座を実施するほか、教員向け消費者教育講座の開催や情報誌の発行など、学校における消費者教育を支援します。

学校向け  
出前講座



教員向け  
情報誌



### 学校向け 出前講座

東京都の学校に  
お届けする  
消費生活講座を

2022年度4月の消費者啓発員派遣予定は、従来の毎月実施の体制と異なっております。  
消費者啓発員の出前や講座の開催は、消費生活センターの協力を得て実施いたします。  
東京都消費生活センターは、消費者啓発員を派遣する際に、消費生活センターの協力を得て実施いたします。  
消費生活センターの協力を得て実施いたします。詳しくはお問い合わせください。  
オンライン講座も実施しております。

講座 内容 (テーマ)	講師	日時	場所
<ul style="list-style-type: none"> <li>① 消費者啓発員による「10分お勉強」(インターネットサービス・東京警察・キッズセールスなど)</li> <li>② インターネットやスマホのトラブル防止</li> <li>③ 商品と価格の比較・消費者啓発員による商品説明と心算</li> <li>④ ローンやクレジットのしくみ・お金の使い方</li> <li>⑤ 無償の検定(実務検定)</li> </ul>		曜日・祝日を除く 午間12時から午後3時まで	東京都内の学校施設 ※1日1校のみの対応となります。

申込方法 東京都消費生活センター(東京都千代田区千代田1-1-1)または各消費生活センターにてお申し込みください。  
申込先 東京都消費生活センター(東京都千代田区千代田1-1-1)または各消費生活センターにてお申し込みください。  
申込期間 2022年4月1日～4月30日

東京都消費生活センター(東京都千代田区千代田1-1-1)または各消費生活センターにてお申し込みください。  
東京都消費生活センター(東京都千代田区千代田1-1-1)または各消費生活センターにてお申し込みください。  
東京都消費生活センター(東京都千代田区千代田1-1-1)または各消費生活センターにてお申し込みください。

## 消費者教育コーディネーターの設置

- 学校における消費者教育を支援するため、消費者教育コーディネーターを設置しています。学校からの相談にワンストップで対応し、ニーズに合わせた消費者教育コンテンツ(教材、出前講座等)の紹介等を行います。

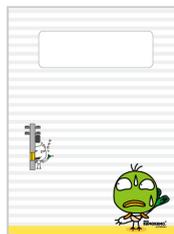


## 学校向けメルマガの配信

- 高校・大学・短大・専門学校等と連携し、若者からの相談が増加している手口や注意が必要な被害や商法、アドバイスをメールマガジンでお届けしています。

## 高校生向けに消費者教育・啓発ノートの配布

- 高校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ノートを作成し、学校を通じて配布します。



## 効果的な消費者教育教材の作成

- 消費生活に役立つ情報を楽しくわかりやすく学習でき、家庭での自主学習や学校の授業、グループ学習などで活用できるWEB版消費者教育読本等を作成します。

詳細は  
こちら



## チャレンジクイズ (答えは12ページ)

### 契約成立に伴う権利と義務



Q1 消費者がお店で、1足5,000円のスニーカーを購入した場合、契約はいつ成立したでしょうか？

1



消費者が「1足5,000円のスニーカーをください」と言ったとき。

2



店員が「はい、分かりました。」と答えたとき。

3



消費者が代金を払い、店員がスニーカーを渡しながら代金を受け取ったとき。

WEB版消費者教育読本「知っているようで知らない!! インターネット通販の基礎知識」より

## 計量思想の普及啓発

- 小学生の段階から計量に親しみ・興味をもってもらえるよう、夏休み期間に計量器の工作などを体験する「親子はかり教室」を開催するとともに、計量及び学校教育の関係者と協力し、「出前計量教室」の開催や計量に関する教科の支援に取り組みます。



はかるん兄妹

詳細は  
こちら



## 悪質商法被害防止キャンペーン

詳細は  
こちら



- 若者の消費者被害の未然・拡大防止を図るため、1月から3月までを若者向けの悪質商法被害防止キャンペーン期間として、さまざまな啓発事業を実施します。
- 交通広告や街頭ビジョンでの動画放映、リーフレットの配布などを行います。



## 保護者向けに成年年齢引下げ啓発チラシの配布

- 成年年齢引下げにより若者の消費者被害が増えるおそれがあることから、成年年齢引下げにかかる啓発チラシを作成し、都内高校2年生の保護者の方に学校を通じて配布します。



## 出前講座・出前寄席

- 大学等の新入生向けガイダンス、学内イベント等に、東京都消費者啓発員（コンシューマー・エイド）、大学の落語研究会や社会人ボランティアを派遣し、出前講座・出前寄席を実施します。
- 企業の新入社員研修等に講師等を派遣するなど、広く消費者教育を実施します。

出前講座



出前寄席



<チャレンジクイズの答え>②:店員が「はい、分かりました」と答えたとき。

## 若者に向けた注意喚起情報の発信

- ホームページ「東京暮らしWEB」上の情報コーナー「ちょっとお耳に入れたい話」では、話題のテーマや特に今、若者に知ってほしい内容を連載形式で、各分野の専門家がわかりやすく解説しています。

詳細は  
こちら



## 若者に多い消費者トラブル

### 稼げる投資を学べるというビジネススクールに勧誘され、 借金をさせられた

#### ～マッチングアプリを悪用した若者の被害が増えています～

マッチングアプリで仲良くなった人と食事をした時、「一緒にお金のノウハウを学んで稼ごう」と言われ、投資の先生を紹介された。「しっかり稼ぎたいなら、ビジネススクールで勉強したほうが良い。さらに他の人にスクールを紹介すれば紹介料として数万円支払う」と説明を受け、入会を勧められた。スクール代金は前払で約100万円だと言われたが、「お金がない」と断ると、消費者金融から借金するように言われ、借金方法を指南された。借金し、現金で支払ってしまったが解約したい。(20歳代)

#### 東京都消費生活総合センターからのアドバイス

- 「今の収入に不安がある、もう少し稼ぎたい」という20歳代の若者を中心に、投資を教えるという「ビジネススクール」の契約トラブルが増えています。お金がないというと、「みんな借りている」、「すぐに取り戻せる」等と言って、消費者金融からの借金を勧められますが、実際には稼げるわけではなく借金だけが残ります。
- 同様に、マッチングアプリで知り合った人から、「資産形成について勉強できる」「投資に詳しい人を紹介する」等と、ビジネススクールの入会を勧誘されたという相談が多く寄せられています。こうしたケースの多くは紹介料目当てです。契約したとたんに連絡が取れなくなるケースも多いので、十分に気を付けましょう。

投資運用ソフトで稼ぐ  
ビジネスに興味ない？  
紹介すれば、マージンが  
もらえるよ！



せっかくマッチングアプリで  
彼女ができたのに、  
断って、嫌われたくないし…

## 成年年齢引下げに伴う若者をターゲットにした消費者啓発

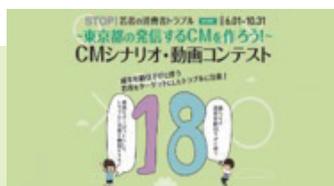
- 若者から作品を公募する参加型事業の実施による消費者啓発を通じ、若者の消費者被害の未然防止・拡大防止を図ります。

詳細はこちら



### 令和4年度事業

消費者トラブルを防ぐために、若者からCMシナリオまたは動画を募集、選考された作品をもとに、CM動画を制作し、若者の消費者被害防止をアピールします。



#### 入賞作品

##### 浪花小槇さんの作品「告白編」

学校

男:「好きです!付き合ってください」

女:「じゃあ契約書にサインして!」

(紙を取り出して見せる)

男:「えっ!」

(あわててポケのなかをさぐりペンを取り出し、サインをしようとする)

女:(男から契約書を離す)

「契約内容も見ずにサインしようとする人なんですね。お断りします!」

NA:「契約は慎重な判断を!東京都消費生活総合センターです」

##### 長久保さくらさんの作品「騙すほう編」

町のカフェ(若者Aと若者Bがスマホをいじっている。)

若者A:「よっしゃー。今なら簡単にお金を稼げんだよ」

若者B:「それ騙されてるんじゃない?」

若者A:「騙すほうだよ。成年年齢が18歳になってから騙しやすいんだよ」

若者B:「なるほど」

NA:「騙す側もチャンスをうかがっています。東京都消費生活総合センター」

##### 朝永凌介さんの作品「視力検査編」

病院

医師:「視力検査を始めます。あなたの買ったこの商品の値段は?」

A:「1,000円です」

医師:「ではこの商品の解約料は?」

A:「小さくてよく見えません」

医師:「注意力Cね」

NA:「契約内容は隅々まで読んで!東京都消費生活総合センターです」

##### 宮下鈴さんの作品「困ったとき編」

消費生活総合センターオフィス

相談員が電話を取る。

相談員:「こちら東京都消費生活総合センターです」

男性:「注文したものと違うものが届いたんですけど?あとお母さんに相談せずに買ったものを返金してほしいんですけど...」

相談員:「大丈夫!ちゃんとお手伝いします!」

NA:「困ったときはお気軽に!東京都消費生活総合センターです」

# 高齢者向け施策

高齢者の消費者被害を防止するため、高齢者に対する注意喚起・普及啓発を行うほか、区市町村における見守りネットワークの構築や見守り人材の育成など、高齢者を見守る体制の整備を進めます。

## 高齢者の消費者被害を防止する見守りネットワークの構築促進

- 区市町村における高齢者の消費者被害を防止する見守りネットワークの内容充実を図るため、各区市町村の実情に応じたきめ細かいアドバイスを行うなど、区市町村の取組を支援します。

## 消費者被害を防止する見守り人材の育成

- 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、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実施します。

詳細は  
こちら



## 民間事業者等と連携した注意喚起

- 高齢者の消費者被害を防止するため、宅配業務等で直接消費者のご自宅に伺う事業者が、悪質商法被害に関する注意喚起情報（リーフレット）を高齢者や高齢者を見守る方に声かけをしながら手渡しすることで、“心に届く”注意喚起を行います。

詳細は  
こちら



## 悪質商法被害防止キャンペーン

- 高齢者の消費者被害未然・拡大防止を図るため、9月を「高齢者悪質商法被害防止キャンペーン月間」として、さまざまな啓発事業を実施します。

詳細は  
こちら



## 高齢者に多い消費者トラブル

### 点検商法

**点検商法**

「このままだと大変なことになる」など不安をあおる文句で契約を迫られた!

屋根瓦がずれていますね。無料で点検しますよ。

点検だけなら...

大雨の影響ですね。このまま放置すると雨漏りがしますよ。

火災保険を使えば無料になるので、すぐに修理したほうがいいですよ。

無料ならいいか...

老化による部分は保険適用になりません。

話が違いわ...

**対策**

- ◆ その場で判断しない。
- ◆ 少しでもおかしいと思ったら、消費生活センターや身近な人に相談する。

**ここが見守りポイント!**

- 見慣れない工事業者がたびたび出入りしていないか気をつける。「本当に必要な?」など周りからの声掛けで被害に気付くことも。

⚠ 外壁・床下などでも無料点検によるトラブルがあります。

### 高齢者を見守る方へ、早期発見のポイント

- 見慣れない工事業者がたびたび出入りしていないか気に掛ける。
- 「本当に必要な?」など周りからの声掛けで被害に気付くことも。

# 消費者被害を防止するために

## 悪質商法のトラブルは意外と身近に潜んでいる

「自分は関係ない」「私は大丈夫」と考えがちな悪質商法被害ですが、実際は、意外と身近に潜んでいます。最近では、より巧妙に、より悪質になってきています。

## 「お試し」「無料」の言葉にも注意が必要

インターネットなどの通信販売で、1回だけお試しのつもりで申し込んだところ所定の回数購入しなければならぬ定期購入だったり、「無料で点検します」と言われて点検を依頼し、その後高額な工事契約をさせられる被害が発生しています。「お試し」や「無料」といった言葉に惑わされず、申込みの際に契約内容をよく確認し、不安をあおる勧誘には、家族に相談したり、複数の業者に見積りをとるなど、慎重に検討しましょう。

## SNSやマッチングアプリで知り合った人と会う時は慎重に！

SNSやマッチングアプリなどによる気軽なメッセージのやり取りを、勧誘手段として悪用する被害が急増しています。ちょっと会って食事するだけのつもりが、「いい話がある」と商品やサービスの契約を勧められたり、将来の不安をあおられたりすることもあります。その場の雰囲気気で契約を結ばないようにしましょう。また、悪質事業者が友達を装っている場合があるので、SNSで知り合った人と会う時は慎重に対応しましょう。

## 身に覚えのない請求は無視する

実在する事業者名を使った「未払いがある」といった不審な電話やメール、SMSが届いたという架空請求に関する相談が寄せられています。

身に覚えのない架空請求が届いたら、連絡をせず、無視しましょう。

## おかしいと思ったら、消費生活センターへ相談

少しでも「おかしいな」「悪質商法かな」と思ったら、ひとりで悩まず、すぐにお近くの消費生活センターへご相談ください。

## 通信販売の定期購入に関するトラブルが増えています！

試しに 1 回だけのつもりだったのに、  
また届いた！ 2 万円!?

定期購入のトラブルに  
気を付けましょう！



## アポイントメントセールスにご注意ください！

当選！  
あなたにだけ  
宝石を千円で！

当選で差し上げるものより  
こちらの方が良いですよ！



アポイントメントセールス？

# 身近な事故を防止するために

## 商品は正しく使用しましょう

商品は、誤った使い方や通常の使用方法と異なる使い方をすると、思わぬ事故につながる可能性があります。商品を使用する際は、説明書や使用上の注意等をよく読んで正しく使用しましょう。

## ちょっとした工夫、気配りが事故を防ぎます

高齢者であれば、段差など転倒の危険となる箇所はないか、子供であれば、手の届くところに誤飲やけがにつながる危険なものはないかなど、家庭内の環境を再確認し、家庭の状況に合った、事故を減らす工夫をしましょう。

## 子供は、昨日できなかったことが今日できるようになることがあります

子供の成長は目覚ましく、「まだできない」と思っていたことが突然できるようになったりします。「次は何ができるようになるか?」を予測すると、安全対策をとりやすくなります。

## 商品の使用でけがをしたら、消費生活センターにも相談しましょう

商品の使用方法を守って使用したのにけがをした、または、しそうなになった場合、メーカーのお客様相談室に相談するとともに、消費生活センターにも相談しましょう。

消費生活センターに事故やけがなどの情報が集まると、行政が同じような事故等を防ぐための対策の検討に役立てることができます。



## STOP! 子供のベランダ転落事故

ベランダからの子供の転落事故が繰り返し起こっています。

- 自宅の2階のベランダで台に乗って遊んでいたところ、ベランダの柵を飛び越えて転落した。
- 親が外出中に、2階のベランダを乗り越えベランダの柵ぶら下がった後、足から落ちた。

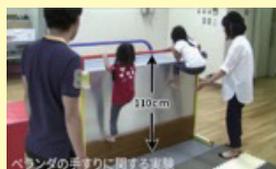
### 事故を防ぐポイント

#### ベランダ周辺環境の見直し

ベランダの柵の近くにプランター、椅子、テーブルなど子供の踏み台になるような物を置かない等

#### 保護者の見守りや子供への教育

ベランダのある部屋に、短時間でも子供を一人にしない等



注意喚起動画「STOP! 子供の転落事故」を作成しました。

詳細は  
こちら



## 暑くなる季節、ペットボトルの飲み残しに注意!

気温が上昇する季節に、清涼飲料水用ペットボトルが破裂するなどの事故が発生しています!

- 廃棄しようとしたとき蓋が飛んで指に強く当たり、あざになった。
- 車内に置いていたペットボトルを開けようとしたら、蓋が飛んで顔に当たった。

### 事故を防ぐポイント

早めに飲み切り、飲み残したときは冷蔵庫で保管しましょう

夏の車内に放置しないようにしましょう

廃棄する場合でも長期間放置しないようにしましょう

詳細は  
こちら



# エシカル消費の推進

## 「エシカル消費」を知っていますか？

私たちは、ものを買ったり、食べたり、使ったり、日々何らかの消費をして生活しています。

例えば、買い物でどれを買うか選ぶとき。価格、品質、安全性のほかに、それがどのようにして作られたかといった背景や、それを選ぶことで世の中にどんな影響を与えるか、考えたことはありますか？

エシカルとは「倫理的」という意味で、「人や社会、環境に配慮した消費行動」のことを「エシカル(倫理的)消費」といいます。

なんだかちょっと難しく感じるかもしれませんが、自分のことだけでなく、自分以外の人や社会、環境のことを“ちょっと考えて、ぐっついい未来”に向けて行う消費行動がエシカル消費です。



## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



エシカル消費を実践することで、SDGsが目指す持続可能な社会へとつながっていきます

エシカル消費紹介ページ

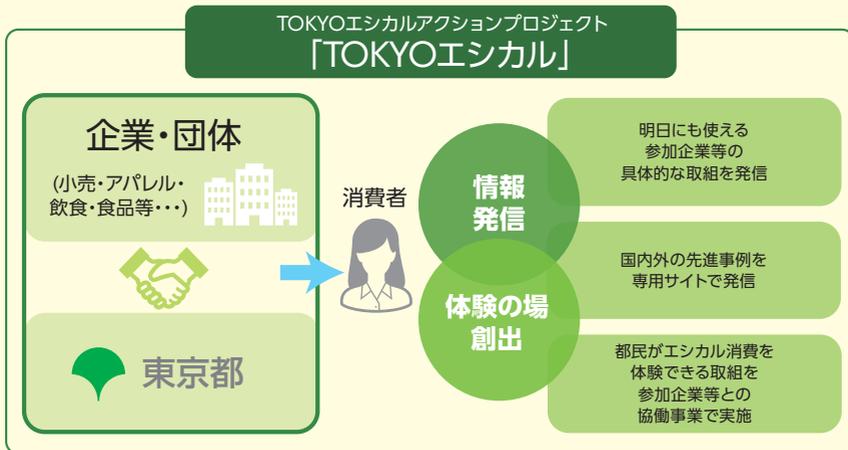


# TOKYO エシカル



TOKYO ETHICAL  
ACTION PROJECT

「TOKYOエシカル」は、エシカル消費をより多くの都民に広げていくため、エシカル消費につながる取組を実施している企業・団体とネットワークを構築し、エシカル消費を日常にするための社会的ムーブメントを創出するとともに、エシカル消費を実践しやすい環境の整備を目指していくプロジェクトです。



パートナー企業・団体とともに、エシカル消費とはなにか、なにをすればよいかなどエシカル消費に係る情報発信や体験型の取組を実施していきます。



公式WEBサイト  
<https://www.ethical-action.tokyo/>

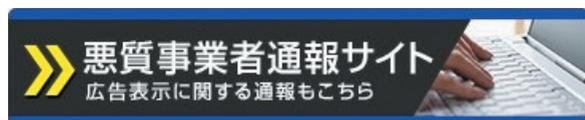


公式Instagram  
[https://www.instagram.com/tokyo\\_ethical/](https://www.instagram.com/tokyo_ethical/)

# 悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください

窓口にご相談するまでではないけれど、困った経験をしたことはありませんか？  
受けた被害や不当と思われる広告表示をこのサイトに通報してみませんか。

「東京くらしWEB」内の専用バナーからお入りください



詳細は  
こちら



通報先選択

**悪質**  
事業者

断っているのにしつこく勧誘する事業者がいる!  
〇〇社の商品の説明がウソだった!

通報する →

**誇大**  
広告

根拠なく誇大な広告をしている!  
期間限定キャンペーンをずっと続けている!

通報する →

**架空**  
請求

動画サイトを見ていたら、突然「登録完了」画面になった!!  
知らない人から料金請求のメールが来た!

通報する →



## それぞれの「通報フォーム」へ

- ★「通報フォーム」には、①事業者の名称・手口、②通報される方のお名前、連絡先などの入力をお願いします。
- ★相談窓口ではありませんので、いただいた情報への回答はいたしません。あらかじめご了承ください。
- ★具体的な被害に関するご相談は、最寄りの消費生活センターでお受けいたします。東京都消費生活総合センターTEL.03(3235)1155

# 訪問販売・電話勧誘販売などの契約解除には、 「クーリング・オフ」制度を利用しましょう！

クーリングオフとは、訪問販売などの特定の取引の場合に、一定期間であれば、無条件で契約解除できる制度です。事業者などから強引な勧誘を受け、契約をしてしまった場合などに利用できます。

## クーリング・オフ手順の手順

1) 契約書面を受け取った日を含めて8日または20日以内に書面または電子メール等の電子媒体で通知します。

2) ハガキまたは電子メール等の電子媒体に記載し、ハガキまたは電子媒体の画面をコピーします。コピーは大切に保管してください。

3) ハガキは「特定記録郵便」または「簡易書留」で送ります。

4) 支払ったお金は、全額返金を要求できません。商品の引取り料金は事業者負担です。

## ハガキの書き方の例

### 通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 令和〇年〇月〇日

商品名 ○○○○

契約金額 ○○○〇円

販売会社 株式会社××××

営業所

担当者 △△△△

支払った代金○○〇〇円を返金し、  
商品を引き取ってください。

令和〇年〇月〇日

東京都〇〇市〇〇町〇番〇号

氏名 ○○○○

詳細は  
こちら



## クーリング・オフができる期間は以下のとおりです。

訪問販売(キャッチセールス、アポイントメントセールス等)、特定継続的役務提供(エステティックサロン、語学教室等)、電話勧誘販売、訪問購入(いわゆる訪問買取)

8日間

業務提供誘引販売取引(内職・モニター商法)、連鎖販売取引(マルチ商法)

20日間

- ◆ 通信販売は、原則クーリング・オフができません。
- ◆ 消耗品(化粧品・健康食品)で使用した分は、原則クーリング・オフができません。

クーリング・オフの適用には条件があるので、  
詳しくは消費生活センターに相談してください。

## 消費生活相談

### 消費者ホットライン (局番なし) 188

※お住まいの区市町村等の消費生活相談窓口につながります

### 東京都消費生活総合センター

月曜日～土曜日 9時～17時 (祝日・年末年始 (12/29～1/3) を除く)

・消費生活相談	03 (3235) 1155
・高齢者被害110番	03 (3235) 3366
・架空請求110番	03 (3235) 2400
・高齢消費者見守りホットライン	03 (3235) 1334

### 聴覚に障害がある等、電話による相談がしづらい方からの相談も受け付けています

#### メールによる相談

専用のページから事前質問に回答し、メールを送付してください  
※回答には1週間程度かかる場合があります

専用ページは  
こちら



#### タブレット端末を利用した手話通訳による相談

予約は必要ありません。受付時間内に直接センターにお越しく下さい

### 区市町村の消費生活相談窓口

お住まいの区市町村でも相談を受け付けています。区市町村によって受付時間が異なるため、詳細は以下のホームページをご覧ください。

23区



市・町



## 不動産取引相談（宅地建物取引業法関係）

### 東京都住宅政策本部住宅企画部不動産業課

指導相談担当 03 (5320) 5071 (電話相談・面談相談予約受付)

月曜日～金曜日（祝日・年末年始（12/29～1/3）を除く）

電話相談：9時～17時30分

面談相談：【事前予約制】10時～12時、13時～16時

## 賃貸住宅に関する相談、不動産取引の事前相談

### 東京都住宅政策本部住宅企画部不動産業課

賃貸ホットライン 03 (5320) 4958 (電話相談・面談相談予約受付)

月曜日～金曜日（祝日・年末年始（12/29～1/3）を除く）

電話相談：9時～17時30分

面談相談：【事前予約制】10時～12時、13時～16時

## 多重債務に関する相談

### 東京都消費生活総合センター

03 (3235) 1155

月曜日～土曜日 9時～17時（祝日・年末年始（12/29～1/3）を除く）

### 東京都生活再生相談窓口（多重債務者生活再生事業）

03 (5227) 7266

月曜日～金曜日 9時30分～18時（祝日・年末年始（12/29～1/3）を除く）

## ネット・スマホのトラブル相談

インターネット なやみゼロに  
電話相談 0120-1-78302

月～土曜日（祝日・年末年始（12/29～1/3）を除く）15時～21時

LINE相談 受付時間は電話相談と同じ

メール相談 24時間受付中！



こたエール



# 東京都消費生活総合センター

〒162-0823

東京都新宿区神楽河岸1-1  
セントラルプラザ16階

**消費生活相談**

[受付時間]月～土曜・午前9時～午後5時  
(日・祝日・年末年始はお休みです。)



**TEL.03-3235-1155**

い や や !  
(局番なし) **TEL. 1 8 8**  
泣 き 寝 入 り !

お住まいの区市町村等の  
消費生活相談窓口につながります

 東京都

都民の暮らし輝く東京

～消費者が安心して暮らせる社会を築くために～

[編集・発行] 東京都生活文化スポーツ局消費生活部企画調整課

(電話 03 (5388) 3053)

[デザイン] シンソー印刷株式会社