

東京都消費生活基本計画



2019

# 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



# 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？

悪質商法をはじめとする消費者被害は、未だ後を絶ちません。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12万件と、依然として高い水準で推移しています。

例えば、エキストラのバイトをうたって募集し、応募した消費者に、面接後に高額なレッスン受講契約を勧誘するといった、巧妙な手口による被害が起きています。また、スマートフォンの充電中に端末が熱くなり火傷をするなどの商品による事故は、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<sup>(注)</sup>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。

### (注) 東京都消費生活基本計画について

- 都は、平成30年3月に、平成30(2018)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。

東京都消費生活基本計画



## 目 次

● 消費生活をめぐる現状 .....	3
● 全世代に共通する施策 .....	5
● 乳幼児 .....	7
● 小学生・中学生・高校生 .....	9
● 若者 .....	11
● 高齢者 .....	13
● 消費者被害を防止するために .....	15
● 身近な事故を防止するために .....	17
● 消費生活情報をお届けしています！ .....	19
● 相談窓口 .....	23
● 悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください .....	25
● 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！ .....	26



### シューマ & エルメ

東京都の消費生活行政のキャラクター  
名前はconsumer (コンシューマー:消費者) と  
ギリシャ神話の「情報伝達の神」Hermes (エルメス) に由来

東京都はホームページ、SNSで、消費生活に関連する様々な情報を発信しています。

 東京くらしWEB 

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



 Twitter  
東京都消費生活行政



 Facebook  
東京都消費生活

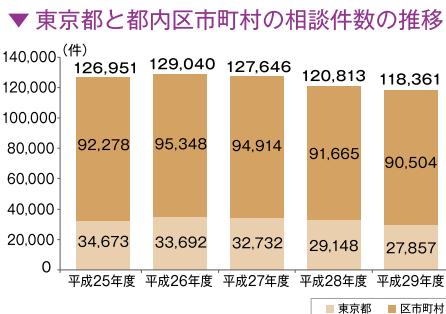


# 消費生活をめぐる現状

## 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平成29年度に寄せられた消費生活相談件数は、118,361件となっており、依然として高い水準で推移しています。

平成29年度の相談の特徴としては、大手通信販売サイト事業者や国の機関を名乗る架空請求の相談が急増しました。また、インターネット通販等で、「お試し」のつもりで健康食品などを申し込んだら、実際には4~6回購入しなければならない「定期購入」だったという相談が増加しました。



## 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、業務の改善の指導や業務停止・禁止命令など、厳格な指導・処分を行っています。

### 平成30年度行政処分事例

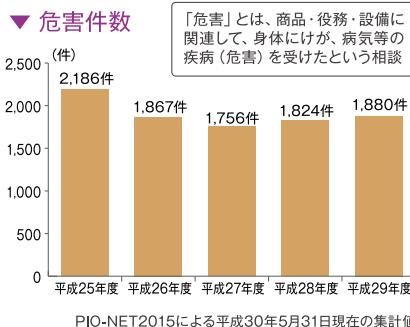
- 在宅ワークを装いアフィリエイトのコンサルティング契約を勧誘する事業者に業務停止命令(6か月)及び指示
- オーディション商法でレッスン契約を勧誘していた訪問販売業者に業務停止命令(6か月)及び指示、当該事業者の従業員に業務禁止命令
- 毎月最低30万円のビットコイン収入と称してアプリを販売する通信販売事業者に業務停止命令(3か月)及び指示
- 以前に面識があったかのように偽って消費者を訪問し金地金を販売していた事業者に業務停止命令(15か月)及び指示、代表取締役等に業務禁止命令

詳細は[こちら](#)



## 危害に関する相談の状況

平成29年度の「危害」に関する相談は1,880件で、前年度と比べて3.1%の増加でした。危害の内容で多いものは、「皮膚障害」(495件)、次いで「その他の傷病及び諸症状」(474件)、「消化器障害」(282件)となっています。



## 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、事故原因等の調査分析、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する調査、商品テストについては、以下のとおり公表しました。

### 平成30年度

- ベビーバスの安全な使用に関する調査
- 薄型テレビの転倒による乳幼児のケガに関する調査
- スチームクリーナーの安全性に関する商品テスト

[詳細はこちら](#)



また、商品やサービスの安全性について検討を行うため、消費者及び事業者、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、以下のテーマで検討を行いました。

### 平成30年度

- 子供に対する電気ポットの安全対策

[詳細はこちら](#)



## 消費生活に関する法令改正

### 民法の一部改正（2022年4月施行予定）

民法の成年年齢を20歳から18歳に引き下げるなど

### 消費者契約法の一部改正（2019年6月施行予定）

取り消しうる不当な勧誘行為の追加、無効となる不当な契約条項の追加、事業者の努力義務の明示など



# 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。(詳細は19頁以降の特集ページをご参照ください)

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、消費者安全法及び東京都消費生活条例に基づき、悪質事業者の調査を行い、指導・処分を実施します。
- 不当な広告・表示について監視及び調査を行い、違反行為を行う事業者に対して、不当景品類及び不当表示防止法に基づき指導等を実施します。
- 事業者の方々が法令を遵守した事業活動に取り組んでいけるよう、専門家による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集合形式、出前形式により開催します。

## 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し、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、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、都が持つノウハウの提供を行うなど、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、消費生活に関する各種イベントを実施します。

東京都消費者月間事業



- 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。

訴訟制度の詳細は[こちら](#)



# 乳幼児

乳幼児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

- 子育て中の保護者等が多く集まるイベントや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企業向けセミナーを行います。
- 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



## 事業者等と連携した安全対策の推進

- 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・検討します。
- 協議会の検討結果を踏まえ、商品等の安全対策の強化や消費者への積極的な注意喚起について、事業者団体、国等に対して提案・要望を行うとともに、消費者への注意喚起を行います。

東京都商品等安全対策協議会





大人用ベッドに取り付ける幼児用ベッドガードは、子供が隙間に挟まり自力で脱出できずに窒息してしまうリスクがあるため、1歳6ヶ月になるまで使用しないようにしましょう。

薄型テレビの転倒による子供のけがを防ぐため、付属されたバンドを活用することなどにより強くテレビを固定し、子供が手をかける、叩くなどの行動をしても転倒しないようにしましょう。



子供のベランダからの転落事故を防止するために、ベランダに足掛かりになるものを置かないことや子供が小さいうちは部屋で子供が一人にならないように注意しましょう。

# 小学生・中学生・高校生

小学生や中学生、高校生が消費生活に関する知識等を習得できるよう、学校において消費者教育を進めていくほか、学校の授業で活用される消費者教育教材の作成等を行います。

## 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など、学校における消費者教育を支援します。

## 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。

[消費者教育教材等検索サイト](#)



## インターネット利用に係る被害等防止啓発講座

- ネットトラブルを回避するスマホ等の適正な利用について、青少年や保護者等を対象とした「ファミリールール講座」を開催します。

## 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。

## ○×クイズ(中学生向け) (答えは12ページ)

インターネットに関して正しいものは次のうちどれですか。

- ① 身に覚えのない支払い請求をされたら無視をする
- ② IDやパスワードは親しい友達には教えてよい
- ③ 友達の写真をネット上に勝手に掲載してはいけない



WEB版消費者教育読本「インターネットのトラブルから身を守れ! ネットでキャッと大作戦」

## ○×クイズ(高校生向け) (答えは14ページ)

クレジットカードに関して正しいものは次のうちどれですか。

- ① クレジットカードの支払方法は後払いである
- ② 収入があれば誰でもクレジットカードを持つことができる
- ③ 暗証番号は4ケタの数字であれば何でも構わない



WEB版消費者教育読本「もしも未来が見えたなら～いつかクレジットカードを使う日に～」

## 消費生活に関連する重要なキーワード

民法の一部を改正する法律が成立し、2022年4月から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられることになりました。

成年年齢が18歳に引き下げられると、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ることから、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。

そこで、東京都では、平成30年11月に学識経験者等で構成される「東京都消費生活対策審議会」に『成年年齢引下げを踏まえ若年者の消費者被害を防止するため都が進めるべき消費者教育』について審議を依頼し、平成31年度中に意見をもらう予定となっています。

# 若者

将来を担う若者に対し、エシカル消費など持続可能な社会の形成に貢献する消費行動を促すとともに、大学等や若者が集まる場での消費者教育、普及啓発を行います。

## 悪質商法被害防止キャンペーン

- 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実施します。

[詳細はこちら](#)



## 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

- 消費者トラブル防止をテーマに若者から公募したシナリオを基に、短編動画を作成し、ネット動画での公開等により啓発を行います。

## エシカル消費の普及啓発

- エシカル消費の理念を広く普及啓発するため、大学生など特に将来を担う若者への積極的な普及啓発を図るほか、ウェブサイトやSNS、都政広報番組など様々なツールを活用した更なる取組を推進します。

[詳細はこちら](#)



## 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。

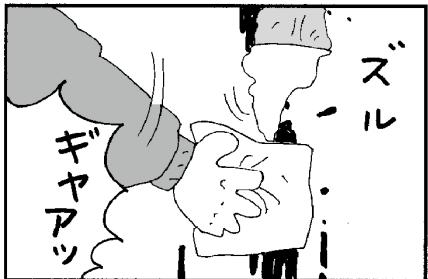
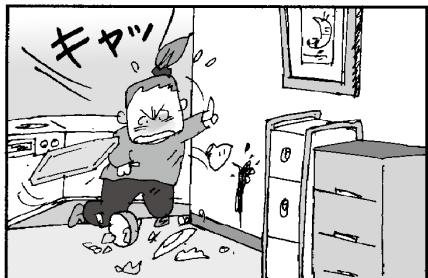
[出前講座](#)



[出前寄席](#)



# 賃貸住宅のトラブル



「賃貸住宅退去時に高額なハウスクリーニング代を敷金から差し引かれた」などの原状回復費用のトラブルが多く発生しています。

原状回復費用の範囲などの考え方については、国土交通省が「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン(再改訂版)」(平成23年)として公表しています。

	具体例	賃貸人の負担	賃借人の負担
経年変化	畳の変色、フローリングの色落ち	○	×
通常損耗	家具の設置による床のへこみ、設置跡	○	×
賃借人の故意・過失等による損耗	落書き、喫煙による変色	×	○

## これだけは覚えておこう!

1 契約書をしっかり読んで、原状回復に関する特約などを確認してから契約しましょう。

2 入居時に写真を撮っておくなど、退去時の傷・汚れのトラブルを防ぐために部屋や設備の状態を確認しましょう。

飯田橋四コマ劇場(若者向け)



# 高齢者

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構築を促進するため、高齢消費者の見守り体制の充実を目指す区市町村を対象に、高齢消費者見守り推進モデル事業を実施するなど、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。

高齢者見守り人材向け出前講座



## 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。

## 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](#)



# 還付金詐欺



社会保険事務局<sup>(注1)</sup>の職員や、自治体職員を装って電話をかけ、医療費や、保険料などの還付や過払い金があると騙し、言葉巧みに銀行やコンビニエンスストアのATMへ誘導。指示に従ってATMを操作するように要求し、指定口座に現金を振り込まれさせようとするものです。

**注 1 社会保険事務所は、現在「年金事務所」となっているため、存在しません。**

## これだけは覚えておこう！

**1** 還付金をATMを使って返還することはありません。ATMを操作させようとする相手には注意しましょう。

**2** 電話の主が名乗っている機関が実在するか、還付金の返還の連絡をしたかを地元の行政機関に連絡をして確認しましょう。

飯田橋四コマ劇場（シニア世代向け）

