

# 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。悪質商法等のトラブルは意外と身近に潜んでいます。最近は、より巧妙に、より悪質になってきています。

## 「絶対にもうかる」そんなウマイ話はない

「仮想通貨は必ず値上がりするから、確実にもうかる」と勧められ、トラブルとなる事例が発生しています。

仮想通貨は、法定通貨と異なり、誰かがその価値を保証するものではありません。需要と供給など様々な要因で価格が変動するため、必ず値上がりするわけではなく、当然価格が下がるリスクもあります。

仮想通貨のリスク等を十分に理解・検討した上で、判断する必要があります。

## 「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ない定期購入だったり、「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たり、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。

## 身に覚えのない請求は無視をする

実在する事業者をかたるショート・メッセージ・サービス（SMS）や、国の機関を想起する名称のハガキで架空の利用料金等を請求する手口による被害が発生しています。

身の覚えのない架空請求が届いても、連絡をせず、無視しましょう。

## おかしいなと思ったら、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。

# 旅行予約サイトのトラブル



「インターネットで申し込んだホテル・航空機を翌日にキャンセルしようとしたが、キャンセル不可の契約だった」「海外旅行サイトで予約したホテルで、選択した部屋と案内された部屋が違ったため変更を求めたが、対応できないと言われた」など、インターネットで申し込んだ旅行に関する相談が増えています。

## これだけは覚えておこう！

1 旅行サイトでの予約では、店頭販売のように担当者からキャンセル料などの説明を受けることができません。自分で利用規約をよく確認したうえで旅行を申し込む必要があります。

2 海外に拠点がある海外旅行サイトの場合、通常日本の旅行業法が適用されません。トラブルの際、日本の法律や考え方で返金を求めて受け付けてもらえないことが多いので、注意しましょう。



# 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ことがあります。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がある箇所はないか、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、昨日できなかつたことが 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出来るようになります。「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。

## 商品の使用だけがをしたら、 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、又はしそうになった場合、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。

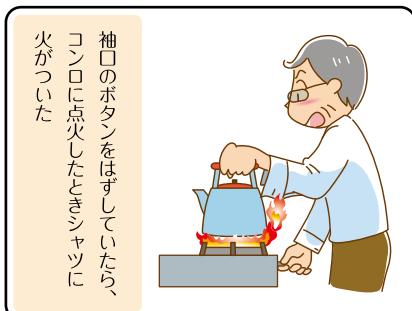
消費生活センターに同じような事故やけがなどの情報が集まると、行政が同じような事故等を防ぐための対策の検討に役立てます。



## 電池の誤飲



## 着衣着火



### 事故を防ぐポイント

- ・コイン形電池を飲み込むと短時間で化学反応が起き、死に至るおそれがあります。
- ・電池は、子供の手の届かない場所でパッケージに入れたまま保管し、子供から見えるところで電池交換をしないようにしましょう。

### 事故を防ぐポイント

- ・炎に直接触れていくなくても着火することがあります。こんろ使用にあたっては、服のすそや袖を炎に近づけないように注意し、ストールなどははずしましょう。
- ・着火しにくい防炎品を使い、調理中の着衣着火を予防しましょう。

# 消費生活情報をお届けしています!

東京都では消費生活に関する情報を、若者から高齢者まで幅広い方にお届けできるよう、ホームページ・SNS・各種イベント・情報誌等さまざまな媒体を活用し、提供しています。

## くらしに関わる情報サイト 東京くらしWEB

消費者被害情報や各種講座・イベントの募集など、消費生活にかかわるさまざまな情報を提供しています。トラブルに遭う前にぜひご覧ください。

東京くらしWEB

検索



### トップページ画面

例えば、このような内容を掲載しています！

#### 注意喚起情報を提供！

悪質事業者等の手口を紹介

消費者被害情報はこれら

製品等の使用における事故情報等

危害・危険情報

トラブルに遭わないための生活情報

とらぶるの芽

#### 困った時頼りになる！

困ったときにはまず相談！

相談窓口はこれら

よくある相談事例を紹介

消費生活相談FAQ

架空請求の手口や対処方法を紹介

架空請求対策(STOP!架空請求)

#### 楽しく学べる！

消費者教育DVDがWEB上で視聴できます！

動画配信中！

クイズや疑似体験を通じて学べる

WEB版消費者教育読本

ネットから消費生活講座の申込み

募集中の講座・イベントはこちら



# エシカル消費紹介ページ

東京くらしWEB内に「エシカル消費」紹介ページを開設しました！

紹介ページの詳細はこちら



「ちょっと考えて、ぐといい未来  
エシカル消費」をキャッチフレーズに  
EXILE ÜSA さんがエシカル消費について動画で紹介します！



▲トップページ画面

わかりやすく紹介  
動画配信中



例えば…

- 悪質商法被害防止啓発動画
- くらしの安全に関する実験動画
- 楽しく学べる消費者教育動画

など



若者向け悪質商法被害防止啓発動画



スプレー缶での凍傷に注意

## あなたにつぶやく生活情報 Twitter



東京都消費生活行政  
 @tocho\_shouhi

Twitterでは、悪質商法の手口や身近な商品の事故情報、消費生活講座・イベント情報など生活に役立つ情報をタイムリーにお届けします！

あなたのフォローを  
待っています



Facebookでは、消費生活講座の様子を写真等とあわせて掲載したり、具体的な悪質商法の手口などをわかりやすくお知らせします！

いいね！・フォローを  
お願いします！



暮らしの「いいね！」が  
ここにあります

## Facebook



東京都消費生活  
 @tocho.shouhi

## 各種講座 イベント

消費者問題に関する知識をわかりやすくお伝えし、普及啓発を図るため、年間を通じて、各種講座やイベントを実施しています！ぜひ皆さんもご参加ください！



STOP! 悪質商法 THE ライブ



出前寄席

## くらしに役立つ都民のための 消費生活情報誌

### 東京くらしねっと

#### 掲載コンテンツ



##### ● 今月の話題

- 時期に応じた話題を詳しく提供

##### ● 消費者相談窓口から

- 今、注意すべき消費者被害の解説

##### ● 安全シグナル

- 製品等の危害・危険情報を提供  
など

多くの方に手に取ってもらえるように、図書館やスーパーマーケットの他、医療機関や公衆浴場などに配布しています。



## 各種リーフレット

「悪質商法」って？言葉は聞いたことがあっても、その手口は知っていますか？リーフレットを見て、悪質商法の被害（カモ）にあわないためのポイントを知りましょう！



高齢者悪質商法被害防止リーフレット



若者向け悪質商法被害防止リーフレット

# 相談窓口

## 消費生活相談

### 消費者ホットライン（局番なし）188

※お近く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 午前9時から午後5時まで

(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。

専用ページはこちら



※回答には1週間程度かかる場合があります

#### 〈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ださい

### 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

月曜日～金曜日（祝日・年末年始（12/29～1/3）を除く）

面談相談：午前9時から午前11時まで、午後1時から午後4時まで

電話相談：午前9時から午後5時30分まで

## 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

月曜日～金曜日（祝日・年末年始（12/29～1/3）を除く）

面談相談：午前9時から午前11時まで、午後1時から午後4時まで

電話相談：午前9時から午後5時30分まで

## 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 午前9時から午後5時まで  
(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 午前9時30分から午後6時まで  
(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

メール相談 24時間受付中！

ネット・ケータイのトラブル相談！



ホームページはこちら▶

コトエール

検索

コトエール

※平成31年4月からLINE相談もやるよ！



# 悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください

窓口に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



★スマホからも利用できます！

》 悪質事業者通報サイト  
広告表示に関する通報もこちら

こちらから



通報先選択

悪質

事業者

〇〇社の商品がウソだった！

通報する

誇大

広告

虚偽なく过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ている!

通報する

架空

請求

勘違いアイテムを購入していた。  
突然! 登録料金が請求された!!

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 ☎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、一定期間内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・オフ手続の手順

- 1 契約書面を受け取った日を含めて8日  
または20日以内に書面で通知します。

- 2 ハガキに書いて、両面をコピーします。  
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す。  
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 ○○年○月○日

商品名 ○○○○

契約金額 ○○○○円

販売会社 株式会社××××

□□営業所

担当者 △△△△

支払った代金○○○○円を返し、  
商品を引き取ってください。

○○年○月○日  
東京都○○市○○町○番○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。

# 東京都消費生活総合センター

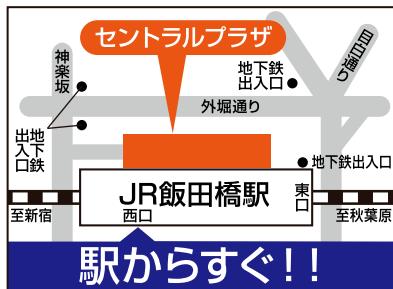
〒162-0823

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。)



# 03-3235-1155



こちらのシールをはがして使ってください。  
冷蔵庫など目立つ所に貼っておきましょう。

登録番号(30)63

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〕東京都生活文化局消費生活部企画調整課

(電話 03(5388)3059)

(印刷)株式会社恒和プロダクト