

東京都消費生活基本計画

2020

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？

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平成30年度に寄せられた相談件数は、約13万9千件と、前年度に比べ約18%増加しました。

例えば、裁判所などの名をかたって郵便物を送り付け、金銭を要求する「架空請求」やお試しのつもりで申し込んだ健康食品などが、実は、複数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えています。

また、洗剤類のつめ替え時に洗剤がはねて目に入った、長く使用していた照明器具から発煙・発火した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^(注)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
● 乳幼児	7
● 若者（令和4年4月から成年年齢が引き下げられます）	9
● 高齢者	15
● 消費者被害を防止するために	17
● 悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください	20
● 身近な事故を防止するために	21
● エシカル消費の普及啓発	23
● 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！	24
● 相談窓口	25



シューマ



エルメ

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

消費生活に関する様々な情報を発信しています。

暮らしに関わる東京都の情報サイト

 **東京くらしWEB** 

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



東京都消費生活行政

 @tocho_shouhi



東京都消費生活

 @tocho.shouhi



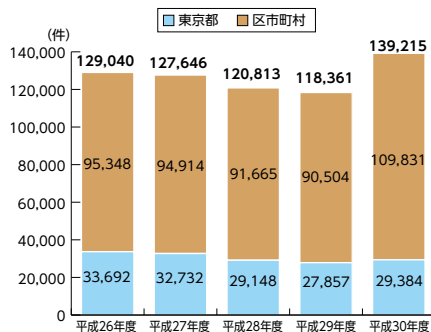
消費生活をめぐる現状

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平成30年度に寄せられた消費生活相談件数は、139,215件となっており、前年度に比べ17.6%増加しました。

平成30年度は、訴訟を想起させる名称でハガキが送り付けられる架空請求の相談が激増しました。また、副業や投資等で高額収入を得るためのノウハウと称して販売される「情報商材」に関連したトラブルが増加しました。

東京都と都内区市町村の相談件数の推移



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。

最近の行政処分事例

- ☑ 悪質なパソコン修理事業者に9か月の業務停止命令及び指示、代表取締役に対し業務禁止命令（令和元年12月）
（公示送達による特定商取引法の業務停止・禁止命令は全国初）
- ☑ 近所の工事の挨拶を装って訪問し、無料点検などと偽って屋根リフォーム工事契約等を勧誘していた事業者2社に6か月の業務停止命令及び指示、それぞれの代表取締役に対し、業務禁止命令（令和元年11月）
- ☑ 「超簡単『スマホで錬金術』」「月収120万円稼げる」などとうたい、高額な契約を勧誘する事業者に通販販売3か月及び電話勧誘販売6か月の業務停止命令及び指示、代表取締役に対し業務禁止命令（令和2年1月）

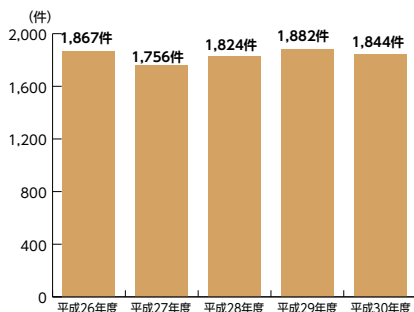
詳細はこちら



危害に関する相談の状況

平成30年度の「危害」に関する相談は1,844件で、前年度と比べて2.0%減少しました。危害の内容で多いものは、「皮膚障害」(531件)、次いで「その他の傷病及び諸症状」(450件)、「消化器障害」(261件)となっています。

東京都内の危害件数



PIO-NET2015による
令和元年12月31日現在の集計値

「危害」とは、商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病(危害)を受けたという相談

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・危険に関わる情報を的確に収集し、事故原因等を調査分析、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

- ✓ 子供用ライフジャケットの安全な使用に関する調査 (平成31年3月)
- ✓ つえの安全性に関する商品テスト (令和元年8月)
- ✓ 洗剤類の詰め替え、移し替えにおける安全性に関する調査 (令和元年9月)

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。

最近のテーマ

- ✓ ベビーゲート等の使用に関する安全確保 (令和2年2月)

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(債権法改正) (令和2年4月施行予定)

保証人の保護、約款を用いた取引、法定利率、消滅時効に関する改正、裁判や取引の実務で通用している基本的なルール明文化など

容器包装リサイクル法の関係省令の改正 (令和2年7月施行予定)

レジ袋の有料化



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な体験（「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。



詳細はこちら

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、また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、各種イベントを実施します。

詳細はこちら



- ✓ 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



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。



安全に関する印刷物・講座資料



解説パネル（子供服の安全性）

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。

乳幼児の事故防止に向けた注意喚起情報

電気ポットによる子供のやけどに注意！

子どもを電気ポットによるやけど事故から守るために、小さな子供がいる家庭では、安全に配慮した電気ポットを選んだり、子供の手が届かないところにおくなど生活環境を見直しましょう。



東京都商品等安全対策協議会で扱ったテーマ



帰省先などの自宅とは異なる住まいでの乳幼児のけがなどに注意！

帰省先など自宅とは異なる住まいで子供を事故から守るために、親戚などの理解や協力を得て、移動防止柵を使用して階段からの転落を防ぐなど、危険な場所や製品に近づけないための安全な環境を作りましょう。



ヒヤリ・ハット調査



令和4年4月から成年年齢が引き下げられます

令和4年4月から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。

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、都では、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、都が進めるべき消費者教育について審議を依頼し、令和元年9月に、今後の取組の方向性について、意見をもらいました。意見を踏まえて、これからも若者への消費者教育の充実に取り組んでいきます。

答申のポイント

詳細はこちら



1 学校教育における消費者教育の推進

「東京都版消費者教育コーディネーター」配置の早急な検討
学校及び保護者等に向けた講習会等の充実

2 注意喚起・情報発信

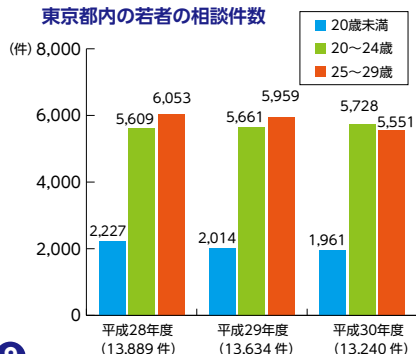
インターネット広告やハッシュタグなど、SNSを活用した情報発信の強化

3 区市町村支援

地域特性に応じた消費者教育の推進を支援

なぜ、18歳、19歳の若者が狙われるのでしょうか？

東京都内の若者の相談件数



☑ 社会経験や知識等が少ない若者は、悪質商法の手口に簡単に騙されてしまうことがあります。

☑ 18歳、19歳の若者には、未成年者取消権が使えなくなります。

※未成年者取消権

未成年者が親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



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



クイズ (小学生向け)

(答えは12ページ)

WEB版消費者教育読本
「知っているようで知らない
「くらしとお金のヒミツ」」



クイズ (高校生向け)

(答えは14ページ)

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～」

【クイズ】この契約、やめることができるかな？○か×で答えよう。



インターネットで申し込んだアイドルグループのライブチケットが重複して当選してしまった。
1枚だけ購入して残りは返品したい。

学校向けメルマガ（消費者注意情報）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。

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eルール講座」を開催します。

親子で話し合おう！



詳細はこちら



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。



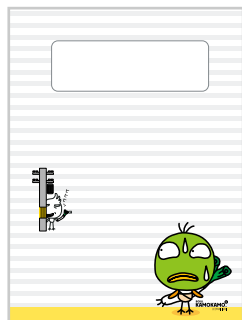
計量検定所公式キャラクター：はかるん

詳細はこちら



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消費者教育・啓発ノートを作成し、学校を通じて配布します。



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



若者向け悪質商法被害防止ポスター



若者向け悪質商法被害防止啓発動画

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



若者に向けた注意喚起情報の発信

- ✓ ホームページ「東京くらしWEB」の「ちょっとお耳に入れたい話」コーナーでは、話題のテーマや、特に今若者に知ってほしい（伝えたい）情報を、各分野の専門家がわかりやすく解説し、連載形式で随時お届けしています。

詳細はこちら



若者に多い消費者トラブル

オーディション合格と言われ高額なレッスン契約をしてしまった！

～タレント・モデル契約のトラブルが増えています～

エキストラのアルバイトに登録するため芸能事務所に出向いたところ、「オーディションを受けてみないか。」と言われ、受けたら合格した。すると、「今のま

までは実力が不足しているのでレッスンに通ってもらいたい。30万円かかる。」と言われ、支払えないと伝え、「クレジットカード払いにすればよい。」とカードを作られ、月5万円ずつリボ払いする契約をしてしまった。

(20歳代)



東京都消費生活総合センターからのアドバイス

- ✓ 「オーディション合格」と言われてレッスン契約を勧められてもその場ですぐに契約せず、家族等に相談するなどして、慎重に検討することが大事です。
- ✓ 契約前に必ず契約書をよく読んで、中途解約の条件を確認しておきましょう。
- ✓ クーリング・オフができる場合もあります。（※クーリング・オフ制度（24頁））
- ✓ 未成年者の高額な契約は、契約の取消を主張できます。（※未成年者取消権（9頁））
- ✓ 勧誘や契約等に関して、事業者の対応に不審な点や納得できない点がある場合は、消費生活センターにご相談ください。

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もとに短編動画を作成し、インターネット動画での公開等により啓発を行います。

令和元年度事業



詳細はこちら



優秀作品発表！

若者から消費者トラブルをテーマにしたリアルな怖話（こわばな）ショートストーリー・動画を公募しました

① 公募ショートストーリー最優秀作品【エステ・美容医療】

タイトル 「女の子の悩みにつけ込む悪い罠」 **作者** 岩藤 千波さん

- プロの映像クリエイターが、ショートストーリー最優秀作品をもとに「現代TOKYO怖話動画」を制作！
- 消費者と事業者、同じ事例を異なる視点から描いた、2つの短編ドラマ（SideAとSideB）が完成！

Side A（消費者の目線）【ストーリー】

大学生のさとみは、激安脱毛エステのポスターを見て、不安の中サロンに出向く。エステティシヤンのあすみの押しに負け、「期間限定・初めて限定」のプランを契約することに。さとみを待ち受ける運命とは？

Side B（事業者の目線）【ストーリー】

サロンで働くエステティシヤンのあすみはノルマに追われ、契約を取る技術を叩き込まれる毎日。ある日、大学生のさとみを担当したことから、あすみの人生は思わぬ方向に向かう。

② 公募動画の最優秀作品【架空・不当請求】

タイトル 「僕とスマホとあのサイト」

作者 伍長さん

【ストーリー】 初めてスマホを使った僕は、いきなり広告をタップ。「登録完了」30万円の支払いを求められる。どうしようと悩んでいるところにお姉ちゃんが来て…。



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。

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



高齢者悪質商法被害防止ポスター

高齢者に多い消費者トラブル

ひょっとしたら高齢者が深刻な消費生活トラブルにあっているかも？

介護サービス事業者のケアマネジャーをしている。高齢の利用者のところが高額な健康食品の請求書が多数届いていることがわかった。本人に聞いてみたところ、何かの会場で健康食品を購入したことがあると言う。自宅内を見ても、健康食品が山のように積まれていた。本人に支払いをどうしているのか尋ねたが、答えてくれない。事業者に返品・返金を求めることはできるだろうか。

(契約当事者 80歳代)

東京都消費生活総合センターからのアドバイス

- ✓ 高齢者の中には、記憶力や認識能力等の低下から被害にあったという認識がない人や、被害にあったことを他人に相談するのが恥ずかしいといった意識を持つ人がいて、消費者被害が表に現れにくい傾向があります。
- ✓ 家族や介護サービスに携わる方が、日常会話や家の中の見慣れない商品・契約書などで高齢者の不審な様子に気付いたら、消費生活センターに連絡してみましょう。
- ✓ 消費生活センターが事業者と交渉することで、支払ったお金が返金されたり、その後の支払いを止めたりすることができる場合があります。

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。最近は、より巧妙に、より悪質になってきています。

「簡単にもうかる」そんなウマイ話はない

友人に「バイナリーオプション取引で簡単にもうかる」と誘われて、高額な投資学習用USBメモリを借金して購入したが、もうからず借金だけ残ったという相談が増えています。

バイナリーオプション取引は、短時間において為替相場の上がり下がり进行を予想するものです。予想がはずれば、損失が多額となるリスクがあります。事業者から、「借金してもすぐに返せる」などと勧められても、取引の内容やリスクを十分に理解したうえで、慎重に判断を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、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、訴訟を想起させる名称のハガキで金銭を要求する被害が発生しています。

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。

インターネット取引のトラブル



「お金を振り込んだのに商品が届かない」「ブランドのバッグを購入したが、偽物が届いた」など、インターネット通販のトラブルが多く発生しています。

インターネット取引はとても便利ですが、現物を見て買う訳ではない分、トラブルの発生も多くなっています。

これだけは覚えておこう！

1 通信販売は法律で、購入先事業者の名称・代表者名・住所・電話番号の表示が義務付けられています。それら事業者名称などを購入前に確認し、申し込み画面と合わせて印刷するなど、必ず控えをとっておきましょう。

2 販売価格があまりに安価な場合、模倣品（偽物）である可能性もあります。疑わしい場合は買わないようにしましょう。

飯田橋四コマ劇場（ミドル層向け）



点検商法



無料の点検サービスを装い業者が自宅に訪問し、嘘の事実を告げて消費者を不安に陥れ、高額商品を売りつける商法です。古くからある商法で、さまざまな種類があります。

- 布団の無料点検で、高額の寝具を売りつけられた。
- 床下の点検で、シロアリ駆除サービスを契約させられた。

これだけは覚えておこう!

- 1 業者は一度家にあげるとなかなか帰りません。簡単に家にあげないようにしましょう。
- 2 無料点検は、消費者のためではなく業者がカモを見つけるためにやっているものです。
- 3 一度契約すると、次々と別の販売員が来て同様の被害にあってしまうケースも多くあります。

飯田橋四コマ劇場 (シニア世代向け)



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



★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はこちら

こちらから



通報先選択

悪質

事業者

〇〇社の
商品の説明が
ウソだった！

断っているのに
しつこく勧誘する
事業者がいる！

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 ☎03-3235-1155

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和異なる使い方をする、思わぬ事故につながる場合があります。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、またはしそうになった場合、メーカーのお客室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。



乳幼児のやけど



事故を防ぐポイント

- ・乳幼児は皮膚が薄いことや体が小さく体表面積が少ないことから、やけどをしてしまった場合は重症化しやすいので特に注意が必要です。
- ・子供の手が届くところには熱くなるものを置かないようにしましょう。

詳細はこちら



シニアの転倒



事故を防ぐポイント

- ・履き慣れたもの、着慣れたものでも転倒することがあります。
- ・サイズの合った製品を選び、履物や衣服の着脱は、椅子やベッドに腰かけて行い転倒を予防しましょう。

詳細はこちら



「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ものの背景や、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。

エシカル消費を実践してみよう！（エシカル消費の具体例）

- 買い物の際にマイバッグを持参する
- 必要な食品を必要なときに必要な量だけ購入する
- エシカル消費に関連する認証ラベル・マークのついた商品を購入する
- 福祉施設で作られた製品を購入する
- 地元の産品や被災地の産品を購入する
- 食べ残しを減らす など



普及啓発の取組

- ホームページ「東京くらしWEB」でエシカル消費を紹介しています。EXILE ÜSAさん出演のPR動画も掲載しています！
- さまざまなイベント等でエシカル消費の実践を呼びかける普及啓発グッズやチラシの配布等を行います。



エシカル消費紹介ページ

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 社 株式会社 ××××

☐ 営業所

担当者 △△△△

支払った代金○○○○円を返金し、
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。

相談窓口

消費生活相談

消費者ホットライン（局番なし）188

※お住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 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 (3 2 3 5) 1 1 5 5
- ☑高齢者被害110番 03 (3 2 3 5) 3 3 6 6
- ☑架空請求110番 03 (3 2 3 5) 2 4 0 0
- ☑高齢消費者見守りホットライン 03 (3 2 3 5) 1 3 3 4

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

こたエール

インターネット なやみゼロに
電話相談 0120-1-78302

月曜日～土曜日

（祝日・年末年始（12/29～1/3）を除く）

午後3時から午後9時まで

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

↓ホームページはこちら↓

こたエール

検索

東京都消費生活総合センター

〒162-0823

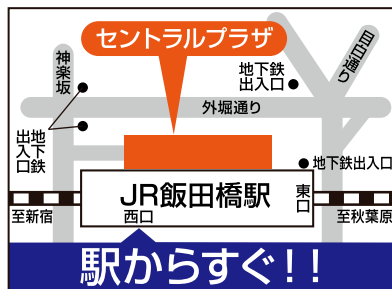
東京都新宿区神楽河岸1-1

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

(局番なし) い や や !

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

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 (31) 70

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

リサイクル適性(A)

この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。

表紙にFSC®
認証紙を使用
しています。