



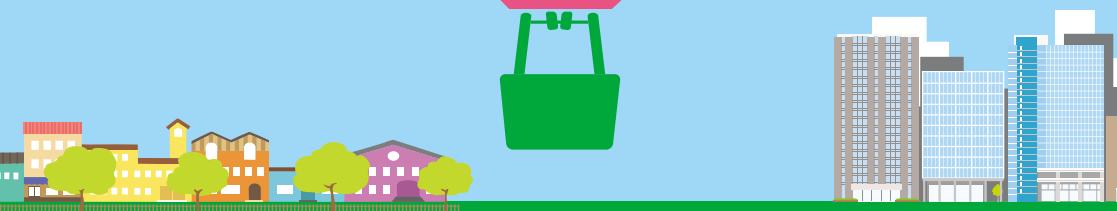
東京都消費生活基本計画



2021

# 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13万9千件と、依然として高い水準で推移しています。

例えば、お試しのつもりで申し込んだ健康食品や化粧品などが、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や「支払わないと法的手続きに入ります」などと根拠のないSMS<sup>\*</sup>を送り付けて、折返し連絡させようとする架空請求が増えています。

また、身の回りの商品につまずいての転倒事故、オープントースター やスチームクリーナーによるやけど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。

※SMS:携帯電話番号を宛先にして送受信するメッセージサービス

### 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
身近な事故を防止するために	19
トピックス エシカル消費の普及啓発	21
トピックス 新型コロナウイルスに関連した消費者トラブルに ご注意ください	22
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



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

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 令和元年度に寄せられた消費生活相談件数は、139,305件となっており、前年度に比べ0.1%増加しました。

令和元年度は、健康食品や化粧品などの「定期購入」に関する相談が大きく増加しました。また、「インターネット通販」に関する相談が増加しました。

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

- 大学生等に借金をさせ、投資取引に係る高額なUSBメモリーを販売していた3事業者に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2年3月) (消費者庁との合同調査、同時処分)
- 「無料セミナー」などと呼び出し、就活塾への勧誘を行っていた事業者に3か月の業務停止命令、代表取締役に対し業務禁止命令(令和2年3月)
- 大学生等に高額な投資学習用USBメモリーを販売する連鎖販売事業者に3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5月)

詳細は  
こちら



## 危害に関する相談の状況

令和元年度の「危害」に関する相談は2,132件で、前年度と比べて15.6%増加しました。危害の内容で多いものは、「皮膚障害」(665件)、次いで「消化器障害」(444件)「その他の傷病及び諸症状」(438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・危険に関わ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。

### 最近の調査、商品テスト

詳細は  
こちら



- オープントースターの安全な使用に関する調査(令和2年3月)
- スマートフォン用ガラスフィルムの安全性に関する商品テスト(令和2年3月)
- 乳幼児の身の回りにある椅子の安全性に関する調査(令和2年4月)

### 最近のテーマ

詳細は  
こちら



- 防水スプレー等の安全対策(令和3年3月)

## 消費生活に関する法令改正

### 消費税転嫁対策特別措置法の失効(令和3年3月末失効予定)

失効により、商品やサービスの価格に消費税分を加えた「総額表示」が義務化

# 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。
- 事業者が法令を遵守した事業活動に取り組めるよう、法律や違反事例に関するコンプライアンス講習会を事業者と連携して実施します。

## 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。

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、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月を中心と年間を通じて、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



## 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・検討を行います。
- 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、事業者団体や国等に対して提案・要望を行うとともに、消費者への注意喚起に取り組んでいきます。

### 乳幼児の事故防止に向けた注意喚起情報

#### ベビーゲートを安全に使いましょう！

ベビーゲートの設置により、乳幼児が「落ちる」事故などを防げる可能性があります。安全に配慮され、住まいの構造に合ったものを選びましょう。また、取扱説明書等を確認し、適切に使いましょう。

東京都商品等安全対策  
協議会で扱ったテーマ



#### 年齢の異なる子供のいる家庭での 乳幼児の事故に注意！

乳幼児は兄や姉の行動や持っている物に興味を持つことがあります。また、兄や姉も幼いうちは危険を察知するなどの能力は十分発達していません。日ごろからどのようなところに危険が潜んでいるか確認し、安全対策を心がけましょう。

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

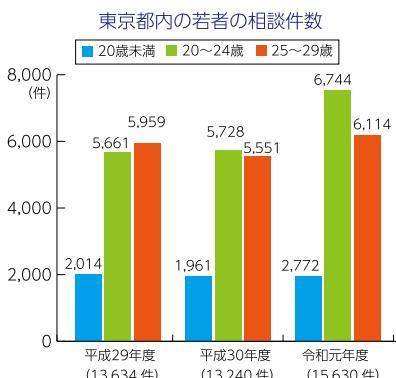
### ② 注意喚起・情報発信

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？



- 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



## 消費者教育コーディネーターの設置

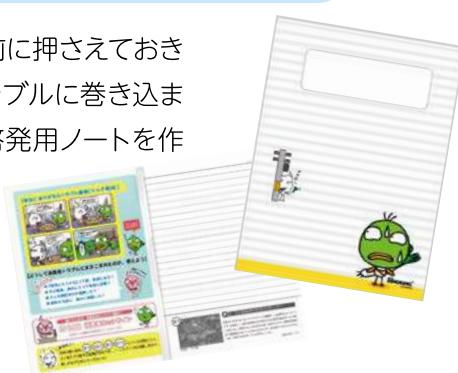
- 学校における消費者教育を支援するため、消費者教育コーディネーターを設置しました。学校からの相談にワンストップで対応し、ニーズに合わせた消費者教育コンテンツ（教材、出前講座等）の紹介等を行います。

## 学校向けメルマガ（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。

## 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



### ○×クイズ 小学生向け

(答えは12ページ)

買い物をする時に、気を付けることは次のうちどれですか。

- ①予算にかかわらずお金をたくさん持っていく。
- ②買い物置きがあるか確認してから買い物メモを作る。
- ③必要な材料を、必要な時に、必要な量だけ買う。



WEB版消費者教育読本「しっかり考え 楽しくチャレンジ さあ始めよう！自分でお買い物」

### ○×クイズ 高校生向け

(答えは14ページ)

無料の音楽配信サイトを見ようとクリックしたら、「登録料を支払わないと延滞金が発生する」という画面が出ました。どうしたらいいでしょう。

- ①代金を払わなければならない。
- ②架空請求なので無視すればよい。
- ③業者に連絡して契約内容を確認する。



WEB版消費者教育読本「みゃーもと先生の『できる消費者』パーカーフェクトガイド」

## 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。



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。
- 交通広告やリーフレットの配布などを実施します。



## 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



<○×クイズ(小学生向け)の答え> ①:X ②:O ③:O

## 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

### 「お試し無料」「初回限定〇〇円」のサプリが定期購入だった ～未成年の通信販売の定期購入トラブルが増えています～

スマートフォンで無料の動画サイトを見ていたら、「初回完全無料」と書かれた健康食品の広告が表示されたので、興味を持ちサイトを閲覧した。申し込んだつもりはなかったが、数日後に代金0円の伝票が入った1回目の商品が送られてきた。慌ててサイトを調べると、定期購入だが回数の縛りがないということだったので、商品の返品と解約を申し出たところ、「初回で解約するなら、解約料がかかる。」と言われた。(10歳代)



東京都消費生活総合センターからのアドバイス

- 「お試し」「初回限定」と無料や数百円をうたう商品は、定期購入の可能性が高いので、すぐに購入ボタンを押さずに、必ず定期購入になっていないか確認しましょう。
- 解約・返品の条件が厳しい場合があります。解約・返品条件は初めにしっかりと確認してから申し込むようにしましょう。
- インターネット通販などでトラブルが発生したり、不審な点があるときは、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

- 若者の消費者被害を防止するため、若者から作品を公募・選考して公開する参加型の消費者啓発事業を実施します。

詳細は  
こちら



## 令和2年度事業

消費者トラブルを防ぐために、若者から「記憶に残るコピー」を募集、選考されたコピーをもとに、ラジオCMと動画を作成し、若者の消費者被害防止をアピールします。



### 入賞作品

#### 島村峻成さんの作品

男：「一、二、三、四、五…」  
女：「ねえねえ～何数えてるの？」  
男：「あー、友達の連絡先。  
いくつあったかなって(笑)」  
女：「あーそうなんだ。」  
男：「五、十、十五、二十、二十五…」  
女：「今度は何数えてんの？」  
男：「あー、なんかこのサプリを友達に紹介すると  
ひとりにつき5万円貰えるんだって(笑)  
いくらになるかなあ～！」  
女：「あっ、それって…」  
NA:「それマルチ商法かも。  
あつと思ったらまず相談。  
東京都消費生活総合センターです。」

#### 沖田ミツヲさんの作品

～喫茶店内で、何かを食べながら話す男～  
胡散臭い男：  
「やっぱさあ『夢』を叶えるには  
お金が必要じゃん？  
ほら、『夢』もってる人でもさ、  
お金が無くて諦めちゃうみたいな  
パターンが多いわけ。  
でさ、君も『夢』叶えたいわけじゃん？  
毎日バイトしながら、空いてる時間で  
『夢』の為に努力して…って効率悪いじゃん？  
俺はね、君の『夢』を叶える為の  
お手伝いをしたくてこのビジネスを…」  
NA:「その夢を食べられてしまう前に。  
まずはご相談ください。  
東京都消費生活総合センターです。」

#### 森田直也さんの作品

男：「じゃあここにハンコ押して。え？初めての契約だからちゃんと読むって？あのね、それは高校生まで。大人の世界ではこういうのはさっさとハンコ押すの。そうそう。その調子。これで君も俺らの“仲間”だぜ」  
NA:「契約は慎重に。東京都消費生活総合センター」

<○×クイズ(高校生向け)の答え> ①: × ②: ○ ③: ×

# 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、配達事業者、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



## 高齢者悪質商法被害防止キャンペーン

- 高齢者の消費者被害の未然・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

### 電力・ガス、インターネット回線の契約

#### 安くなるはずが、前より高額になった！



#### 対策

- ◆事業者の説明をうのみにせず、契約内容をしっかり確認する。
- ◆必要がなければきっぱり断る。

#### 高齢者を見守る方へ、早期発見のポイント

- 見慣れない契約書や請求書がないか気に掛ける。
- 小さな変化を見逃さず、「何か困っていますか？」と声をかける。

## 高齢者被害110番

ご本人・ご家族からの相談はこちらへ

☎ 03-3235-3366 月曜～土曜 午前9時～午後5時  
(祝日・年末年始を除く)



## 高齢消費者見守りホットライン

介護事業者・民生委員など高齢者の身近にいる方からの通報・問い合わせはこちらへ

☎ 03-3235-1334 月曜～土曜 午前9時～午後5時  
(祝日・年末年始を除く)



# 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。

## 「絶対にもうかる」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メモリー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を予想するものです。予想がはずれれば、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。

## インターネット取引のトラブル



インターネット取引は、実際に店舗へ足を運ばずに商品を購入できるため、非常に便利です。その一方で、「お金を振り込んだのに商品が届かず、相手と連絡が取れない」「届いた商品が広告と異なるので返品したいが返品不可と言われた」などのトラブルが多発しています。

### これだけは覚えておこう!

1

手数料や送料、返品、返金等の条件をよく確認してから注文しましょう。

2

購入前に、通信販売事業者の住所・電話番号、メールアドレス、責任者の名前などを確認し、画面を印刷するなど、必ず控えをとっておきましょう。

飯田橋四コマ劇場  
(若者向け)



# 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。



## ベランダの事故



### 事故を防ぐポイント

- ベランダに一人で出られないよう、子供の手の届かない位置に補助錠をつけましょう。
- ベランダに踏み台になるものを置かないようにしましょう。

詳細は  
こちら



## 掃除中の事故



### 事故を防ぐポイント

- 水・洗剤で滑りやすいことから、転倒に気を付けましょう。
- 浴室でカビ取り剤などを使用する場合には、十分な換気が必要です。

詳細は  
こちら



## エシカル消費の普及啓発



### 「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
- 地元の产品や被災地の产品を購入する
- 食べ残しを減らす など



### WEB版消費者教育読本の作成

エシカル消費を楽しくわかりやすく学べる教材を作成しています。



エシカル  
消費紹介ページ



エシカル  
スーパー・マーケット  
教材ページ



## 新型コロナウイルスに関連した 消費者トラブルにご注意ください。

新型コロナウイルスに関連した相談が消費生活センターに寄せられています。非常時には、消費者の不安につけ込んだ様々なトラブルが発生するおそれがあります。正しい情報に基づき、冷静な対応を心がけましょう。

### 相談1

「マスクの注文承りました。代金引換で発送します。」  
というメールがきたが、注文した覚えがない。

#### 対応1

架空請求のおそれがあります。身に覚えがない商品の受注メールが届いても無視しましょう。



### 相談2

「給付金を支払うので、個人情報を入力するように」というメールがきた。

### 相談3

行政職員と名乗って、「感染症の検査をした方がよい」という電話がかかってきた。

#### 対応2・3

公的機関等になりすまして個人情報や口座情報を詐取しようとする手口です。不審なメールは無視して、電話はすぐに切ってください。



### 相談4

感染症が心配で旅行をキャンセルしたいが、取消料に納得がいかない。

#### 対応4

契約した際の契約書、約款、規約等に記載された内容を確認してください。記載内容よりも高額な請求がある等の場合は、お近くの消費生活センターにご相談ください。



# 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

» 悪質事業者通報サイト  
広告表示に関する通報もこちら

★スマートフォンからも  
利用できます！

詳細は  
こちら



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  
しつこく勧説する  
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  
ずっと続けていた！

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」画面になっただけ！

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 令和〇年〇月〇日  
商品名 ○○○○  
契約金額 ○○○○円  
販売会社 株式会社 ××××  
□口営業所  
担当者 △△△△

支払った代金〇〇〇〇円を返金し、  
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。

# 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 (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】

## 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】

## 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

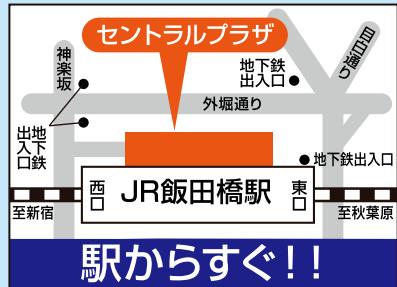
# 東京都消費生活総合センター

〒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。)



駅からすぐ!!

# 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 (2) 47

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] シンソー印刷株式会社

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。