

# 現行計画 3年間の主な実績

平成30年度～令和2年度

## (1) 被害防止のための注意喚起・情報発信

- ホームページ「東京くらしWEB」のウェブサイトアクセス数の増加
- SNS (Twitter・Facebook) のフォロワー数の増加
- 学生向けメルマガの配信先拡大  
大学・専門学校等に加え、令和元年度より都内高等学校等への配信開始

取組	平成30年度	令和元年度	令和2年度
ウェブサイトアクセス数	1,276,112	1,656,386	1,652,315
Twitterフォロワー数	16,193	16,731	17,493
メルマガの配信個所数	95	370	370

### ○インターネット広告、SNS広告の配信

消費者金融で借金してまで始めた投資。本当に儲かるの？  
～日経225先物取引の投資学習用USBメモリーの勧誘に注意してください～



### ○悪質商法被害防止キャンペーンの実施

毎年9月に高齢者向けに、1月～3月に若者向けのキャンペーン月間を設定し、ポスター、リーフレット、交通広告等の様々な媒体を活用した広報や特別相談を実施



## ○成年年齢引下げ対策 若者向け消費者被害防止啓発事業の実施

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
概要	<p><b>STOP! 悪質商法THEライブ</b></p> 	<p><b>現代TOKYO 怖話</b></p> 	<p><b>ラジオCMコピーアワード</b></p> 
	<ul style="list-style-type: none"> <li>悪質商法をテーマに芸人が作った漫才・コントを公開収録し、ネット動画で公開</li> <li>「お笑い」に消費者被害防止のメッセージを乗せた作品を10組の芸人が披露</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>若者からショートストーリーと短編動画を公募。プロの映像クリエイター等が優秀作品を選考し、動画を制作・配信</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>若者からコピーを公募し、入賞作品をもとに、声優や芸人がラジオCMや動画を制作</li> <li>審査会を公開収録し、ラジオ番組内で放送</li> <li>入賞者は「1日ディレクター」としてCM制作に参加</li> </ul>
実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>公開収録観客数 74名</li> <li>公開収録したネタ動画をYouTube、東京動画で公開</li> <li>YouTubeの再生回数 99,144回</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>応募件数 265件</li> <li>YouTubeで配信した動画再生回数102,580回</li> <li>アンバサダーや動画出演者として起用した若者に人気の芸能人がSNSで情報発信</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>応募件数 674件</li> <li>ラジオCMは文化放送で放送</li> <li>動画はTwitter広告、YouTube、東京動画、都営地下鉄車内ビジョンで放映（Twitter広告の再生回数 1,393,342回）</li> </ul>

## (2) 見守りによる消費者被害の防止と早期発見

### ○区市町村における見守りネットワーク構築支援

- ・見守りネットワーク構築に必要な要件の充足状況を区市町村自らが確認可能なチェックシートを活用し現状・課題を把握
- ・ネットワーク未構築の区市町村に対しては、アウトリーチ訪問を実施し、個別に助言を実施

取組	平成30年度	令和元年度	令和2年度
区市町村における見守りネットワークの構築自治体数	23	35	42

### ○地域の見守り人材の育成

取組		平成30年度	令和元年度	令和2年度※
高齢者見守り人材向け出前講座	開催回数	300回	271回	41回
	受講者数	6,726名	6,026名	838名

※緊急事態宣言中は講師の派遣を中止

### ○宅配事業者等と連携し、注意喚起リーフレットを高齢者や見守る方へ手渡し

連携事業者	平成30年度	令和元年度	令和2年度
ヤマト運輸、コープみらい、ヤクルト等	156,000	160,000	160,000

### ○高齢者被害110番・高齢消費者見守りホットラインの実施

## (1) 不適正な取引行為等の排除

### ○悪質事業者に対する取締りの徹底

#### 【行政指導】

年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
指導実施件数	88	89	119

#### 【行政処分等】

内容・年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
業務停止命令件数	7	12	3
指示実施件数	7	12	3
業務禁止命令実施件数	6	13	4
是正勧告等実施件数	2	0	0
情報提供実施件数	2	2	0

#### 【主な処分内容①】

「火災保険で無料で屋根を修理できますよ」などと告げ、高額な手数料の保険申請サポート契約を勧誘していた2事業者に6か月の業務停止命令（令和3年3月）

ご加入の火災保険のご連絡です  
といあえず申請してみましょう！

工事契約か  
手数料が取れるぞ



#### 【主な処分内容②】

大学生等に借金をさせ、高額な投資学習用USBメモリーを販売していた連鎖販売事業者に3か月の業務停止命令（令和2年5月）



# 〇悪質事業者通報サイトに寄せられる通報の調査・分析 (令和2年度は速報値)

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
悪質事業者	432件	654件	824件
誇大広告	74件	133件	170件
架空請求	2,564件	926件	596件

## 【主な通報の内容】

- ・訪問してきた事業者に「火災保険の保険金で、自己負担なしで家屋の修理ができる。当社が仲介しないと保険会社は損害の認定をしない。」と火災保険申請サポートの契約を勧誘された。(悪質事業者)
- ・健康食品を摂取することにより痩身効果が得られるかのような表示をしている。(誇大広告)
- ・SMS等を使い大手通信販売サイト事業者等を名乗り、未納料金の支払い催促がきた。(架空請求)

火災保険で無料で屋根を修理できますよ!




**悪質事業者通報サイト**  
 広告表示に関する通報はこちら

通報先選択

**悪質事業者**  
 〇〇社の商品の説明がワザワザ! 聞い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**  
 保険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**  
 動画サイトを見たいから、突然「登録料」を請求された!! 知らない人から料金請求のメールが来た!

通報する

※通報に基づく事業者指導、処分等 (令和2年度) ※速報値

法令に基づく行政指導：33件 (悪質事業者)  
27件 (誇大広告)

法令に基づく行政処分：3件 (悪質事業者)

事業者等の名称の公表：35件 (架空請求)

## ○不当表示に対する監視等の徹底 (令和2年度は速報値)

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
措置命令	2件	2件	2件
指 導	402件	453件	355件

## ○景品表示法に基づく措置命令

子供用ライフジャケットの浮力について不当表示を行っていた事業者に景品表示法に基づく措置命令 (令和2年4月)

インターネット通販で不当な二重価格表示を行っていたパソコンの販売事業者に景品表示法に基づく措置命令 (令和3年3月)

優良誤認に該当する不当表示

有利誤認に該当する不当表示

**反射板**  
夜間遭難救助等の場合  
発見されやすいため安心

**ポケット2個**  
小物の収納に便利

**サイズ調整ベルト**  
お子様の体形に合わせて調整可能

**取っ手**  
万が一の時取っ手を持って引き上げられる

裏地はメッシュでムシにくい!!

股ベルトつきで、浮き上がらず、安心!!

	適応身長目安	浮力	適応体重
S	約90~100cm	約2.8kg	約20kg以下
M	約100~120cm	約3.5kg	約30kg以下
L	約120~130cm	約4.3kg	約40kg以下
LL	約130~140cm	約5.0kg	約50kg以下

【関連商品】

# 安全第一

国土交通省安全基準のテストと同様基準品を使用しております。

お値段はリーズナブルなもの、救命胴衣としての安全基準をクリアしているのでご安心してご使用ください。

メーカー希望小売価格はメーカーサイトに基づいて掲載しています

商品番号 FV-1007

メーカー希望小売価格 3,980円 (税込)  
**価格 1,980円 (税込)**

84,980円(+税) → **74,980円(+税)**

比較対照価格  
通常販売している価格であるかのように表示

販売価格

※ 二重価格表示  
実際の販売価格に、より高い比較対照価格を併記すること

## (2) 健全な市場の形成

### ○事業者向けコンプライアンス講習会の開催（法令・違反事例等の解説、業界団体の参考事例など）

対象	平成30年度	令和元年度	令和2年度 (WEB配信)
通信販売を行う事業者向け	226名	217名	264名
訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供を行う事業者向け	170名	122名	151名
広告表示を行う事業者向け	469名	441名	434名

### ○事業者団体のニーズに応じてプログラムをカスタマイズする講師派遣（出前）型講習会の開催

平成30年度	令和元年度	令和2年度
5回	3回	2回

### ○事業者向け学習コンテンツ 「クイズで学ぶ法令遵守」のコース増設

平成30年度	東京都消費生活条例
令和元年度	特定商取引法 訪問販売編2
令和2年度	特定商取引法 通信販売編

compliance 三択クイズで楽しく学ぼう

## クイズで学ぶ法令遵守

チャレンジするコースを選んでください

- 商品表示法**  
広告や商品等の表示を行う時、イベント等での製品をどうするか考える時に役立つ基本的な情報をクイズにしました。知っておいて損はしません。チャレンジしませんか？
- 特定商取引法 《新規問題追加!》**  
特定商取引法が関係する取引を行っている全ての事業者の皆様へ、「これだけは知っておいていただきたい」ことを広く集めました。まずはここから力試しをしてみませんか？
- 東京都消費生活条例**  
東京都消費生活条例では、事業者が消費者に対して行う不適正な取引行為を禁止しています。どのような行為が不適正な取引行為に当たるのか、チェックしてみませんか？

→ 詳細を見る

## 政策3 消費生活の安全・安心の確保

### (1) 商品・サービスの安全の確保

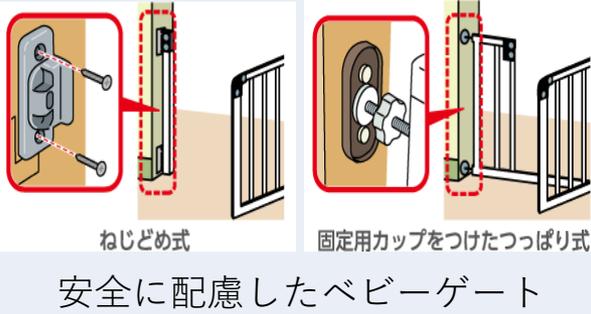
	平成30年度	令和元年度	令和2年度
安全性調査 商品テスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子供用ライフジャケットの安全性に関する調査</li> <li>・スチームクリーナーの商品テスト</li> <li>・薄型テレビの安全性に関する調査</li> <li>・ベビーバスの安全性に関する調査</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スマートフォン用ガラスフィルムの商品テスト</li> <li>・オーブントースターの安全性に関する調査</li> <li>・つめ替え用洗剤類の安全性に関する調査</li> <li>・つえの商品テスト</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・乳幼児の身の回りの椅子の安全性に関する調査</li> <li>・ガストーチの安全な使用に関する調査</li> </ul>
ヒヤリ・ハット調査 レポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・乳幼児の寝ているときの危険</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・帰省先などの自宅とは異なる住まいでの乳幼児の危険</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年齢の異なる子供のいる家庭での乳幼児の危険</li> </ul>

#### ① 兄や姉が使う製品でヒヤリ!



「ガストーチの安全な使用に関する調査」

## ○東京都商品等安全対策協議会における消費者・事業者の協力による商品等の安全対策の推進

平成30年度	令和元年度	令和2年度
子供に対する電気ポットの安全対策	ベビーゲート等の使用に関する安全確保	防水スプレー等の安全対策
		 

## (2) 安心して商品・サービスを選択できる取組の推進

### ○子育て支援団体と共催でセーフティグッズフェアを開催

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
参加人数	6,296人	6,126人	新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から中止

### ○キッズデザイン賞の審査料を補助

	平成30年度	令和元年度	令和2年度
補助件数	25件	24件	18件

(1) 主体的に選択・行動ができる消費者に向けた消費者教育の推進

		平成30年度		令和元年度		令和2年度※	
消費生活講座		回数	受講者数	回数	受講者数	回数	受講者数
啓発講座		22	900	17	825	5	229
	うち大・中規模講座	5	363	3	354	—	—
	うち実験実習講座	16	377	13	287	4	68
	うち多様な主体との連携講座	1	160	1	184	1	161
消費者問題マスター講座		26	1,723	26	1,967	—	—
消費者問題教員講座		32	1,155	31	1,187	—	—
市町村共催講座		22	459	24	576	12	242
多摩消費生活センター主催講座		31	1,481	26	1,180	2	40
合計		133	5,718	124	5,735	19	511

		平成30年度		令和元年度		令和2年度※	
		回数	受講者数	回数	受講者数	回数	受講者数
出前講座		354	29,251	332	19,984	80	3,397
出前寄席		436	30,705	389	19,772	43	1,465
計		790	59,956	721	39,756	123	4,862

※新型コロナウイルス感染拡大防止を踏まえ、講座の一部中止、延期、縮小開催、WEB開催等の対応を実施

## ○消費者教育用教材の作成

平成30年度

令和元年度

令和2年度

Web

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～〔改訂〕



世界の未来をかえる店 エシカルスーパーマーケット



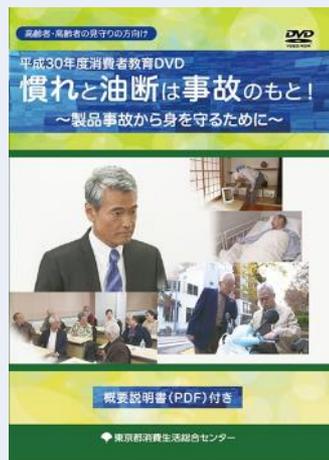
情報社会を泳ぎきる！かしこいヒツジへの道〔改訂〕



カートくんの買い物★なびげ～しょんー「消費者の権利と責任」の社会ー〔改訂〕

DVD

慣れと油断は事故のもと！～製品事故から身を守るために～



ホントに“いいね！”？ その契約



～そのお金の使い方大丈夫!?～ パピ君と学ぶ！キャッシュレス社会の歩き方



○高校生向け消費者教育・啓発ノートの配布（都内全高校2年生へ配布 120,000部）

○成年年齢引下げ啓発チラシの作成・配布（平成30年度：高校生向け、令和2年度：保護者向け）

○若者に向けた情報提供

・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、HP内に「サッと読めるちょっとお耳に入りたい話」として連載形式で掲載し、インターネット広告から誘導

○消費者教育推進庁内連絡会議の設置（令和2年4月）

○消費者教育コーディネーターの配置（令和2年4月）

4月～

- ・東京都消費生活総合センターに、1名配置
- ・リーフレット配布やメールマガジン、校長連絡会等を通じて制度の周知

10月～

- ・コーディネート実施
- ・個別相談対応（私立1校、都立12校）
- ・コーディネート学校数（出前講座・都立3校）

#### 【主な生徒の感想】

- ・他人事と思っていたことを、自分の問題と捉えられた。
- ・消費生活センターが、どのようなところか理解できた。
- ・自分の意思をしっかりと持ち、行動するの必要を感じた。

### 学校における消費者教育コーディネート



## (2) 持続可能な社会の形成に貢献する消費行動の促進

### ○エシカル消費の普及啓発

#### 平成30年度

#### ◆エシカル消費の理念をわかりやすく紹介するPR動画の作成・配信

< 動画再生回数及び配信個所 >

YouTube 234,652回

SNS、交通広告、街頭ビジョン、テレビCM等

#### ◆チラシの作成 15,000部

区市消費生活センター、講座、イベント、都内国公立・私立学校等で配布

#### HPに紹介ページを作成



#### シンポジウムの開催

受講者数 160名



#### 令和元年度

#### ◆都内大学（101か所）、講座、イベント等での普及啓発

・グッズ、チラシの配布、ポスターの掲出、PR動画放映

#### ◆交流フェスタでワークショップ開催

オリジナルエコバッグ作成



スマホスタンド  
国産ヒノキ間伐材使用



大学内生協・書店等での  
グッズ配布



交流フェスタの動画放映  
ポスター・パネル展示



交流フェスタの  
ワークショップブース

○スーパーマーケットにおける普及啓発（10月）

- ・都内イトーヨーカドー・イオン等計46店舗にて実施
- ・特設WEBサイト（楽しくエシカル消費を学べるクイズなど掲載）
- ・WEBサイト内のアンケート回答者に抽選でKURUMIRU（福祉保健局）の雑貨をプレゼント



エシカル消費に関連する商品の売り場コーナーを設置(ポスター・POP等を掲示)

イオンのチラシ紙面でのキャンペーン告知

**AEON**

10/1(木)は  
**東京都民の日**

ちょっと考えて、  
ぐっといい未来  
**エシカル消費**

東京都が推奨する、  
**「人や社会、環境に配慮した消費行動」**

毎日の暮らしの中で、できるところから無理のない範囲で  
エシカル消費を取り入れてみませんか？

みんなで取り組める行動例

- ♣地元の産品を購入する。(地産地消)
- ♣マイバッグの持参。
- ♣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。 ※認証ラベル・マークは他にも多数あり、これらはその一です。

MSC 認証    国際フェアトレード 認証

木を植えています  
私たちはイオンです

配布日  
10月1日(木)

**エコバッグプレゼント!**

お1人さま1点限り 先着300名さま限り  
※配布場所、時間は店頭にてご確認ください。

デコレーション用の  
布描きくれよん付き  
※くれよんの色は選べませんので  
ご了承ください。

コットン素材エコバッグ  
(A4サイズ)

※無くなり次第、終了となりますのでご了承ください。

○SNS等を活用した普及啓発（10月～11月）

- ・Yahoo! JAPANバナー広告、YouTube及びInstagram動画広告

○東京都エシカル消費普及啓発協力事業の推進

- ・普及啓発に協力してくれる区市町村や事業者等にロゴマーク、グッズ、チラシを提供

◆エシカル消費の認知度向上 6.1%（平成28年度）→ 15.2%（令和2年度）9.1ポイント増加  
（「若者の消費者被害に関する調査」令和3年2月公表）

(1) 消費生活トラブルの解決に向けた相談対応

【相談件数の推移】

区分		平成30年度	令和元年度	令和2年度（速報値）
相談 受付 件数	東京都全体	139,215	139,305	136,635
	高齢者（60歳以上）	56,073	51,949	42,142
	（全相談件数に占める割合）	（40.3%）	（37.3%）	（30.8%）
	若者（29歳以下）	13,240	15,630	17,582
	（全相談件数に占める割合）	（9.5%）	（11.2%）	（12.9%）

○ 外国語相談、障害者対応

- ・外国人からの相談に対応するため、通訳派遣や通訳を介した電話による三者間通話を実施
- ・障害者への対応充実を図るため、聴覚障害者向け電子メール相談やタブレット端末を活用し、手話通訳を介した相談を実施

○ 消費生活相談カウンセラーの活用

- ・心のケアが必要な相談者への対応強化等を図るため、精神保健福祉士を活用

(2) 被害回復のための取組の推進

○ 消費者被害救済委員会による紛争解決

【処理件数の推移】

区分	平成30年度	令和元年度	令和2年度
付託件数	3	3	2
報告件数	4	3	3

## 政策1 消費者被害の未然防止と拡大防止

### ○若者参加型事業による被害防止啓発

- ・eラーニング教材（トラブル・コピーの書き方等）を作成し、教材も活用してラジオCMコピーを公募。入賞作品を映像化し、SNS等を使ったプロモーションを展開
- 消費生活問題に関心の薄い若者層にも情報を届けるため、SNS広告等の実施
- 高齢者の消費者被害に関する調査の実施
- 見守りネットワーク未構築自治体へのアウトリーチ活動

## 政策2 不適正な取引行為等の排除と健全な市場の形成

- 通信販売等に係る不適正な取引行為や不当な表示に対する指導・処分の実施
- WEB配信型コンプライアンス講習会の開催

## 政策3 消費生活の安全・安心の確保

- 商品等の安全性調査
- 東京都商品等安全対策協議会の開催

## 政策4 消費者教育の推進と持続可能な消費の普及

### ○消費者教育コーディネーターの活用促進

- ・個別の学校のニーズに応じた柔軟な実施形態、教材等の提案
- ・学校経営支援センターを通じた都立高校普通科への広報及び私立学校へのアプローチ
- オンライン出前事業（講座・寄席）の実施
- エシカル消費の理念の普及
  - ・幼児とその保護者向けにデジタルブック絵本の作成
  - ・エシカル消費講座カリキュラムの作成及びモデル講座の実施を通じた区市町村等支援

## 政策5 消費者被害の救済

- 特別相談の実施（高齢者、若者、多重債務）
- 専門分野グループによる相談処理
- 消費者被害救済委員会による紛争解決

## 政策1 消費者被害の未然防止と拡大防止

- 新たな手法等を活用し、対象に応じた効果的な情報発信、普及啓発
- 高齢者の消費者被害防止のための見守りネットワークの充実

## 政策2 不適正な取引行為等の排除と健全な市場の形成

- 社会環境の変化に伴って増加・問題化した不適正な取引行為や不当な広告・表示を行う事業者への的確な対応
- 業界団体等と連携した事業者へのコンプライアンス意識の醸成

## 政策3 消費生活の安全・安心の確保

- 都民や事業者との双方向性を備えた危険情報、注意喚起情報の収集・発信

## 政策4 消費者教育の推進と持続可能な消費の普及

- 成年年齢引下げ施行後の継続的な消費者教育
- ぜい弱な消費者の増加やデジタルデバイドへの対応
- 持続可能な社会の形成に貢献する消費行動の一層の促進

## 政策5 消費者被害の救済

- 高度化・複雑化・多様化する相談への対応
- 国の動向を踏まえ、情報通信技術等を活用した相談対応

## その他

- 区市町村をはじめ多様な主体との連携による施策の推進