

東京都消費生活基本計画 令和5年度の主な実績

(1) 被害防止のための注意喚起・情報発信

○「東京くらしWEB」等による「伝わる情報発信」

- ・ ウェブサイトアクセス数：1,903,863
- ・ 連動してSNSでも拡散
 - X (旧Twitter) フォロワー数：21,304 発信数：655件
- ・ 行政発信情報へのユニバーサルアクセス対応として、15言語のAI翻訳機能を導入



○社会情勢・話題性を捉えた有用性の高い情報発信

マッチングアプリをきっかけとした消費者被害や、悪質ホストクラブ等での高額な請求等に関するトラブルへの注意喚起 (次ページ参照)



○若者啓発用動画の作成、放映 (SNS、交通広告、街頭ビジョン等)

若者が被害に遭いやすい商法や気を付けるべきキーワードを紹介

○学生向けメルマガの配信

大学・専門学校等、都立高校の全教員等、希望する私立高校に配信

○効果的な情報発信による消費者被害防止啓発

キャンペーン月間を設定 (9月高齢者、1月～3月若者)。交通広告、ワイドコラボ協定※を活用した郵便局でのリーフレット配架、SNS等での動画広告など、対象に応じた様々な媒体を活用した広報や、特別相談を実施

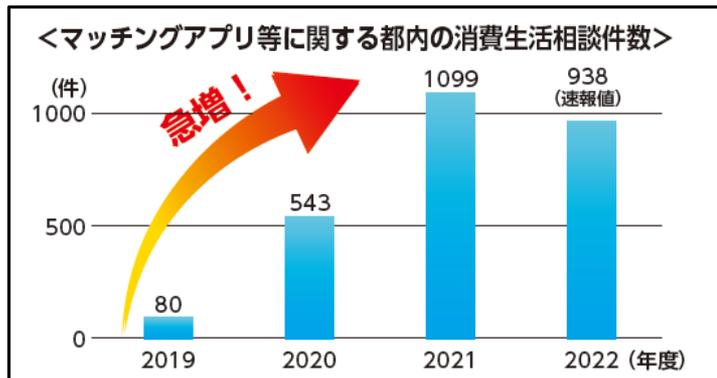
※ワイドコラボ協定…企業等と複数の政策分野にまたがる包括的・横断的な連携・協力を行っていくための協定 (政策企画局)



マッチングアプリをきっかけとした消費者被害への注意喚起

- マatchingアプリを悪用して近づいてきた相手から投資などを勧められたり、高額な飲食代を請求されるなどの、消費者からの相談が急増していることを受けて、動画・啓発チラシを作成
- SNS広告や都が主催するイベントや若者が集まる施設等で広く発信・配布して注意喚起

動画・チラシの詳細はこちら↓



https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/trouble/matching_appli.html



東京都

マッチングアプリをきっかけとした消費者被害にあわないために

マッチングアプリを上手に利用して素敵な出会いを

“いいね”と思ったそのヒト、本当に大丈夫ですか？
～マッチングアプリを悪用した勧誘が増えています～

マッチングアプリは新たな出会いの場となっています。一方で、アプリを悪用して近づいてきた相手から投資などを勧められたり、高額な飲食代を請求されるなど、さまざまな被害を受ける例が発生しています。

<マッチングアプリ等に関する都内の消費生活相談件数>

上手なアプリの利用のために確認しましょう。

- 例えば・・・
- 登録時の身分証明書がある
- 登録ユーザーに対する連絡・ブロック機能がある
- 24時間監視体制がある
- 相談窓口が設置されている
- セキュリティや個人情報保護の強化に取り組んでいるなど

マッチングした後の注意点

- 個人情報は安易に教えないで！
連絡先がわかるまでは、電話先や電話番号などは簡単に教えないようにしましょう。
- デートの約束は慎重に！
マッチング前後や、会合データの問い合わせ、集約や集約に同意しない場合、会う場合は「目撃者が多い場所」でデートをしましょう。
- 投資・高額の勧誘を受けたら要注意！
高額な人だと思っても、投資などの勧誘をする相手に対しては思い切りにならず、せつぱり断りましょう。

こんな相談のトラブルが寄せられています。詳しくは裏面に。

東京都

実際に寄せられているトラブル事例

マッチングアプリで知り合った人と食事をした際に、「お金のノウハウを学ぶスクール」の入会を誘われた。高額な入会金の支払いに消費者会からの借金を勧められ、契約してしまった。

外国生活が長いという男性から、「一緒に生活するための費用を稼ぐために前の良い投資をしないか」と誘われ、送金したら、その後、会ってこなくなった。

よく行く居酒屋があると誘われ、相手が指定のお店で飲食をしたら代金として数十万円を請求された。

上記の他、様々な相談が寄せられています！

契約や高額請求などで困ったときは…すぐに消費生活センターにご相談ください！

全国共通の電話番号「消費者ホットライン」
188

東京都消費生活総合センター
都内各支店・各学庁の消費生活に関する相談窓口

受付時間 月～土、午前9時～午後5時
TEL 03-3235-1155
日・夜・年末年始は休みです。
相談は無料、秘密は守ります！

一人でも悩まずに
気になること、困ったことは、
ご相談ください。

東京都「暮らしWEB」
消費生活に関する東京都の情報サイト

トラブルにあるその前に「東京くらしWEB」をぜひご覧ください。
<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/>

婚活に関する情報を知りたいときは…

都庁・区市町村等が開催する婚活イベント情報や、婚活を始めの方に役立つコラム・おススメお出かけスポット等を掲載しています。
ぜひご覧ください。
<https://www.futari-story.metro.tokyo.lg.jp/>

このリーフレットについてのお問い合わせ先 東京都生活文化スポーツ局消費生活総務課 TEL 03-5389-3053

<https://youtu.be/PhhzNFIzvc>

悪質ホストクラブ等での高額な請求等に関するトラブルへの注意喚起

■悪質なホストクラブ等に関連する被害やトラブルが発生していることを受けて、都では高額な請求等に関するトラブル事例の紹介や、犯罪に巻き込まれる危険性、困ったときの相談窓口を周知するためのチラシを作成。ホームページやSNS等を通じて注意喚起

チラシの詳細はこちら↓

<https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/press/2023/12/01/08.html>



ホストクラブでの高額な請求等に関するトラブルの相談が寄せられています！

マッチングアプリやSNSなどでの出会いを利用してホストクラブに誘われる事例もあります。いやだと思ったらきっぱりと断りましょう。

高額請求

※寄せられた相談事例をもとに一部再構成しています。

- マッチングアプリで知り合った男性がホストで、店で会いたいと誘われて行ったら、高額な飲食代金を請求された。
- ホストクラブで、高額なシャンパンをホストに注文され、サインしないと帰さないと言われたので、怖くなって仕方なくサインしてしまいました。
- ホストに囲まれて、高級シャンパンを勧められ、酔って覚えていない状態で最後は100万円を超える高額な支払いをクレジットカードでしてしまいました。
- ホストクラブで身に覚えのない高額な請求をされたので、明細を求めたが、「明細はない」と言われた。

脅迫的な取り立て

- 娘がホストクラブにはまり、数百万円を請求されている。払わないと勤務先に取り立てにいくと脅かされている。

風俗店で働かされそうになった

- ホストクラブで高額な飲食代金を請求され、お金がなくて払えないという、風俗店で働けと言われた。

高額請求や多重債務で困ったときは、消費者ホットライン188や、自治体の無料弁護士相談などに相談しましょう。

消費者ホットライン 電話 188
東京都消費生活総合センター 電話 03-3235-1155

脅迫や暴力での取り立てを受けたら、迷わず警察に相談を！

ホストクラブ等での過度な「売掛」に注意!!

ホスト店での「売掛」、いわゆるツケ払いについては、気を付けないとあっという間に借金がかさみます。その結果、次のような事態になることも・・・



予備せず犯罪行為に手を染めることも!!

予備せず犯罪被害に遭う可能性も!!

悩まず相談を！
 <女性からの様々な相談に対応>
 東京都女性相談センター(23区原住の方) 電話 03-5261-3110
 女性相談センター(多摩・星しほ地区原住の方) 電話 042-522-4232
 <若者やそのご家族のための相談窓口>
 東京都若者総合相談センター 若ナビα 電話 03-3267-0808
 <相談内容に応じて、相談窓口等を案内します>
 警視庁総合相談センター 電話 #9110 又は 03-3501-0110
 <未成年者やそのご関係者のための相談窓口>
 警視庁ヤング・テレホン・コーナー 電話 03-3580-4970

東京都・警視庁・新宿区

東京くらしWEB 消費者注意情報

「ホストクラブに通い多額の借金を背負ってしまった！
〜一人で悩まず早めに相談を〜」



詳細はこちら↓



<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/sodan/kinkyu/20231213.html>

(2) 高齢者の見守りによる消費者被害の防止と早期発見

- ・見守りネットワーク：令和5年度全区市町村において構築完了
- ・消費者安全確保地域協議会：6区5市で設置済み（令和6年5月末時点）
- ・設置に関する調査（令和5年12月実施）：【設置予定】2区9市

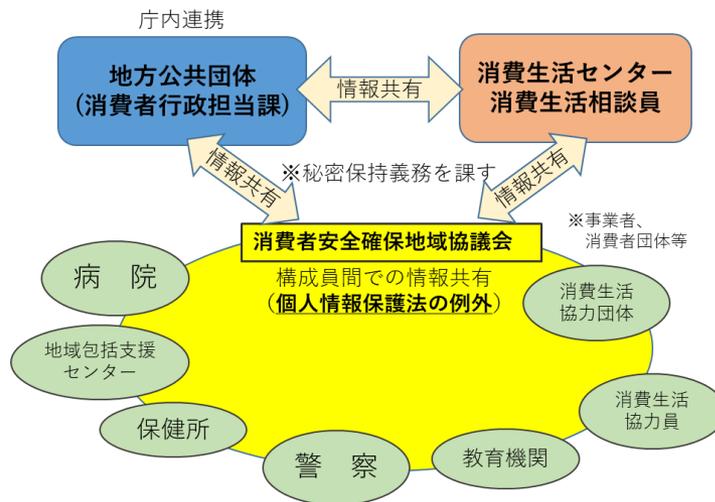
高齢者の消費者被害防止のための見守りネットワークの構築・強化

- 区市町村へのアウトリーチ活動や実態調査を踏まえた働きかけ、助言等を通じて
 - ・区市町村における見守りネットワークの充実・強化に向けた支援
 - ・区市町村の消費者安全確保地域協議会設置に向けた支援

地域の見守り人材の育成

○高齢者家族、ケアマネージャー、民生委員等高齢者を見守る人々を対象とした出前講座の実施（デジタル化やキャッシュレス化の進展など社会の変化に即した新たな被害事例・手口への対応方法も盛り込む等のアップデート）
（132回実施・2,688人参加）

【高齢者の見守りにおける地域の連携イメージ】



民間事業者との連携

○宅配事業者や生活協同組合等と連携し、注意喚起リーフレットを高齢者や高齢者を見守る方に声掛けしながら手渡し（高齢者に身近な事業者が実施することにより、効果的な啓発を実施）
（16万部）



高齢者のための専用相談・通報受付

- 消費生活総合センターに専門相談員を配置
- 高齢者からの相談への迅速な対応
「高齢者被害110番」（188件）「高齢消費者見守りホットライン」（61件）
- 高齢者被害の未然防止・拡大防止
高齢者悪質商法被害防止キャンペーンと連携した特別相談（110件）

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）



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）



(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（行政処分・指導の実施）

	業務停止命令	指示	業務禁止命令	行政指導
令和5年度実績	6件	6件	4件	77件

【主な処分内容①】

「不用品回収代行業者です」などと告げて消費者宅を飛び込みで訪問し貴金属等の買取りを連携して行う3事業者に業務停止命令（9か月）（令和5年12月21日）

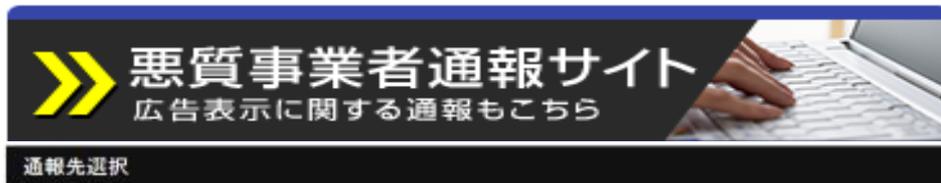


【主な処分内容②】

「瓦がずれていて危ない」などと嘘を告げて、リフォーム工事を勧誘する訪問販売事業者2社に業務停止命令（15か月）（6か月）（令和6年3月26日）



○悪質事業者通報サイトに寄せられる通報の調査



	悪質事業者	誇大広告	架空請求
令和5年度通報件数	634件	211件	653件



通報に基づく処分・指導等

- ・行政処分：3件（悪質事業者）
- ・行政指導：22件（悪質事業者）、11件（誇大広告）
- ・事業者名等の公表：31件（架空請求）

(1) 不適正な取引行為等の排除

○不当表示に対する監視等の徹底

- ・インターネット広告監視（適切な検索テーマとキーワードを設定し、年間16,000件を調査）
→156件を指導
- ・SNS等広告監視（動画広告・SNS広告100件を調査）→56件を指導

- ・デジタル技術などに高い専門性を備えたWEB専門家や弁護士等の専門的知見を有する助言員チームを導入（令和5年7月）



東京デジタルCATS
CLEAN ADVERTISING TEAM OF SPECIALISTS

景品表示法に基づく措置命令（令和6年3月27日）

※SNS上のバナー広告から遷移したアフィリエイト広告により不当な広告を行っていた通信販売事業者2社

(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（法令・違反事例等の解説、業界団体の参考事例など）
令和5年11月1日（水）～11月30日（木）WEB配信にて実施



対象	法令	講師	参加人数
通信販売を行う事業者向け	特定商取引法	洞澤美佳氏（弁護士）	2,516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	特定商取引法	拝師徳彦氏（弁護士） 東京都職員（生活文化スポーツ局消費生活部）	2,156名
広告表示を行う事業者向け	景品表示法	古川昌平氏（弁護士）、公益社団法人日本広告審査機構（JARO）職員	5,147名
ネット広告を行う事業者向け	薬機法等	池本誠司氏（弁護士） 東京都職員（保健医療局健康安全部）	3,472名

(1) 商品・サービスの安全の確保

(2) 安心して商品・サービスを選択できる取組の推進

○商品等の安全性に関する調査

<カセットこんろの安全性に関する調査>



カセットこんろは正しく安全に使いましょ！

カセットこんろは、燃焼に特化設計ができて便利にこそ多くの人に使用されていますが、「ガス」の取り扱いが不適当だと火災の原因にもなります。ガス・火による事故を防ぐため、消費者庁は、安全な使用法に関する調査を実施しました。

アンケート調査結果(注1) 燃焼ガス 可燃ガス 2,000人未満の調査

- 燃焼ガス使用シーンが確認しにくい人は、「カセットこんろ」の76%、「ガスコンロ」の65.7%
- カセットこんろの上で、火を調理器具を加熱した人は4.30%
- 燃焼ガス漏れ、火が付いたなどの危険な状態を確認した人は10.9%
- 「ガスが止まらなそう」「燃焼したと気付いたら止まらなそう」

安全に関する危険事例(注2)

カセットこんろの燃焼ガスが、燃焼ガス漏れや火災の原因となることがあります。

燃焼ガスが漏れ、火が付いたなどの危険な状態を確認した人は10.9%

燃焼ガスが漏れ、火が付いたなどの危険な状態を確認した人は10.9%

消費者へのアドバイス

1. 燃焼ガス漏れをよく確認して正しく使いましょ。
2. カセットこんろに正しく取り付けましょ。
3. 水など調理器具は重ねないようにしましょ。
4. 禁止されている方法で使わないようにしましょ。

燃焼ガスが漏れ、火が付いたなどの危険な状態を確認した人は10.9%

カセットこんろは正しく安全に使いましょ！

東京都 Tokyo ... チャンネル登録者数

- ・ 調査結果を国や事業者等に情報提供
- ・ 動画等を活用し、消費者に注意喚起

○安全に配慮した商品の普及

セーフティグッズフェア

2024年 2月17日(土) 10:00~17:00

イオンモール多摩平の森 イオンホール(3階)

入場無料

オンラインも開催! <https://www.sg12024.com>

公開期間 2024年2月9日(金)~3月15日(金)まで

主催：東京都・特定非営利活動法人キッズデザイン協議会

- ・ 子育て支援団体と共催 (参加人数：532人)
- ・ (配信：令和6年2月~3月2,908件)
- ・ キッズデザイン賞審査料補助 (補助件数：17件)

○東京都商品等安全対策協議会 「自転車用ヘルメットの着用と安全な使用」

- ・ 全年齢で着用が努力義務化されたことを受け、安全性が確保された商品の普及や着用の促進等について提言 (令和6年3月)
- ・ 必要性、選び方、使用方法などをまとめたリーフレットを都内自転車販売店、学校、病院、警察署等に配布 (令和6年3月)

なぜかぶるの? どれでもいいの?

なぜ?なに? 自転車用ヘルメット

使い続けていいの? かぶり方は合っているの?

東京都

○ヒヤリ・ハットレポート 「公園等で使用するスポーツ用品(車輪のあるもの)による子供の事故防止ガイド」

- ・ レポート等を作成・配布 (令和5年12月、50,000部)
- ・ 「東京くらしWEB」等で配信し都民に注意喚起
- ・ 関係機関及び事業者へ調査結果を情報提供

公園等で使用するスポーツ用品(車輪のあるもの)による子供の事故防止ガイド

ヒヤリ・ハットレポート No.19

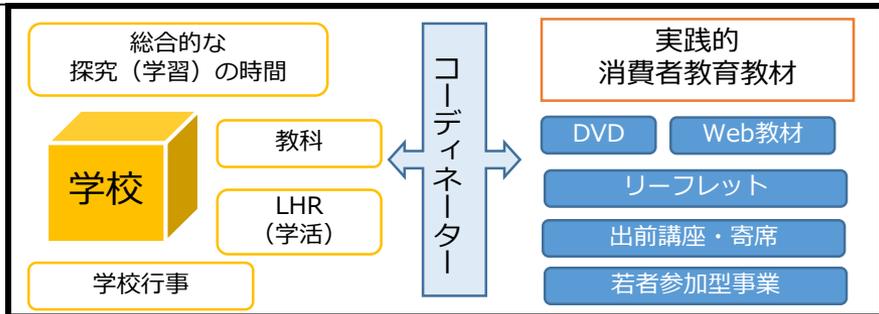
東京都

(1) 成年年齢引下げに対応した消費者教育の強化

学校における消費者教育推進

○消費者教育コーディネーターの活動範囲の拡大

消費生活総合センターの様々な教育コンテンツを活用し、学校の消費者教育をより実践的な内容にするため、コーディネーターが、学校からの要望に合わせた提案を行う。質問・相談にもワンストップで対応。

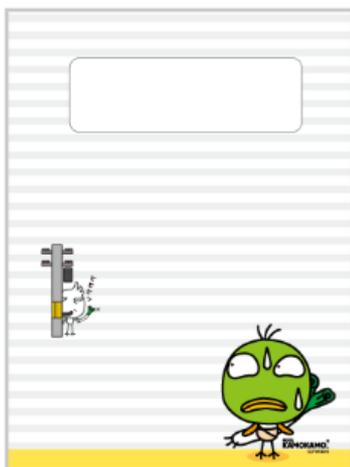


○消費者教育・啓発ノート、啓発チラシの作成・配布

(都内全高校2年生及び保護者向けに配布 各120,000部)

○教員講座の実施(全16講座、1,072人)、教員向けの情報提供誌「わたしは消費者」の発行(年4回)

○小・中・高校(特別支援学校含む)学生・生徒を対象にした学校向け出前講座(89回、7,908人)



消費者教育・啓発ノート、啓発チラシ



教員向け情報提供誌



学校向け出前講座チラシ

消費者被害防止のための若者参加型事業の実施

- 消費者トラブルをテーマにCMシナリオ及び動画を公募（6月～10月）
対象：中学生～29歳以下の若者
- 最終審査会（12月）（応募総数7,079点、優秀賞4作品）
- 完成したCM動画の公開（令和6年3月）

令和5年度の入賞作品を元に制作した啓発映像



東京都消費生活総合センター

恋愛感情を利用した言葉巧みなデート商法について、恋愛ゲームのストーリーで印象強く注意喚起

原作：加藤日和さん（高校生）の作品



東京都消費生活総合センター

身近な人からの勧誘であっても、よく考えて安易に契約しないことの大切さを、リアルなシチュエーションで描写

原作：小池優姫さん（東京工学院専門学校3年）の作品



東京都消費生活総合センター

18歳で成年となり、民法の未成年者取消権が使えなくなるため契約は慎重に考える必要があることを、端的に表現

原作：ちい森さん（中央大学附属高等学校1年）の作品



東京都消費生活総合センター

消費者トラブルで困ったら、消費生活センターに色々な方法で相談できることを、漫才でユーモラスに発信

原作：渡口銀河さん（西東京市立田無第二中学校3年）の作品



- 令和6年3月1日～31日
インターネット上に掲載
 - ・特設サイト（～R6.3.31）
 - ・東京都公式YouTube
 - ・「東京動画」・「東京くらしWEB」
- 令和6年3月4日～17日
YouTube、X（旧Twitter）
Instagramにて広告配信
- 令和6年3月11日～17日
新宿アルタビジョンにて放映

- 令和6年3月10日（日）
STOP! 若者の消費者トラブル
楽しく学ぶフォーラム
 - ・コンテスト授賞式
 - ・漫オステージ
 - ・パネルディスカッション

(2) 急速なデジタル化など社会状況の変化を踏まえた消費者教育の推進

消費生活講座・出前講座・出前寄席

消費生活講座		回数	受講者数
啓発講座		21回	3,939人
うち大・中規模講座	うち大・中規模講座	9回	749人
	うち実験実習講座	11回	311人
	うち多様な主体との連携講座	1回	2,879人
消費者問題マスター講座		26回	1,704人
消費者問題教員講座		16回	1,072人
市町村共催講座		17回	413人
多摩消費生活センター主催講座		24回	3,011人
合計		104回	10,139人

※ YouTubeなどのオンラインツールを活用して、受講者の利便性向上を図りながら、講座を運営（実験や見学などを伴う一部の講座を除く）

出前講座・出前寄席		回数	受講者数
出前講座		222回	17,779人
出前寄席		370回	15,823人
合計		592回	33,602人



(2) 急速なデジタル化など社会状況の変化を踏まえた消費者教育の推進

消費者教育教材の作成

○WEB版消費者教育読本

ちえとまなぶのず〜っと役立つお金の話
〜キャッシュレス決済に挑戦してみよう！
(特別支援学校(高等部)・若者向け)



<メニューページ>

○消費者教育DVD

学んで実践 防ごう！契約トラブル
(高齢者向け)



消費者団体との協働

○くらしフェスタ東京の開催 (メインは10月)

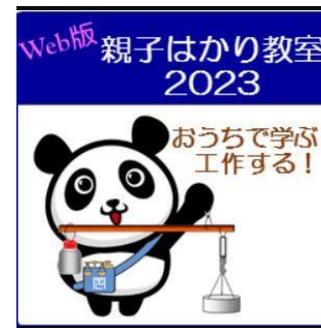
・ テーマ
「持続可能なやさしい未来へ」

・ 交流フェスタ2023
10/22、10/23
新宿駅西口広場
来場数 約18,500人



計量に関する周知活動と教育の推進

○親子はかり教室 (7~9月)



○都民計量のひろば (10~12月)



政策 4 消費者教育の推進と持続可能な消費の普及

(3) 持続可能な社会の形成に貢献する消費行動の促進



エシカル消費の理解の促進

パートナー公募

- エシカル消費に係る取組を推進する企業等を通年で公募
- 約230団体が参加 (R6.7現在)

<https://www.ethical-action.tokyo/partner/>



情報発信

- Webサイト・Instagramでエシカル消費につながる行動のヒントやイベント告知、パートナーの企業との取組を発信



- テレビ朝日「東京サイト」で特集 (10/16~20)

カンファレンス

- プロジェクトのキックオフ
- シンポジウム、ネットワーキングを実施
- 都、パートナー企業同士の連携強化



店頭での啓発

- イオンリテール株式会社と連携して、6月の環境月間に併せ、使い捨てプラ削減とエシカル消費の推進に向けた取組を実施
- 都内「イオン」等でTOKYOエシカルのロゴマーク入りマイバスケト販売



エシカルミーティング

- パートナー同士でエシカル消費に関する意見交換、アイデア創出
- 「消費者との接点づくり」「子供・若者の体験創出」などテーマを設定して3回開催
- 各回20社程度が参加



エシカルマルシェ

- 子供から大人まで楽しみながらエシカル消費を体感・体験できるマルシェを開催
- 7月に渋谷で音楽フェス「INSPIRE TOKYO」とコラボし実施
- 3月に立川で周辺自治体と連携し実施
- エシカルな商品が並ぶブース、フードコートやワークショップなど多彩なコンテンツを展開



子供向けエシカル体験ツアー

- エシカルな取組の見学・体験 + 子供が自分にできることを考えるワークショップを実施

第1回 イケア・ジャパン (テーマ: エシカルとSDGs)

第2回 共立女子大学 (テーマ: 食品ロス)

第3回 三栄コーポレーション (テーマ: アップサイクル)



(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		令和3年度	令和4年度	令和5年度
相談受付件数	東京都全体	124,095	130,088	129,681
	高齢者（60歳以上）	39,762	42,447	43,492
	（全相談件数に占める割合）	（32.0%）	（32.6%）	（33.5%）
	若者（29歳以下）	15,948	17,229	16,398
	（全相談件数に占める割合）	（12.9%）	（13.2%）	（12.6%）



○多様な主体への相談体制の充実

- ・チャットボットサービス導入（令和5年2月）＜若者への対応強化＞
- ・消費生活相談カウンセラー制度の活用＜心のケアが必要な相談者への対応強化等＞
- ・外国語通訳サービスの対応可能言語の拡充（令和5年度より2カ国語追加）
（英語・中国語・韓国語・タガログ語・ベトナム語）

○相談受付状況にもとづく注意喚起

- ・トラブルの多い商品・販売方法等についてテーマ分析を行い、ホームページで公表
- ・消費者被害の急増が懸念される場合「消費者注意情報」等を発信（令和5年度18件）
- ・事故や不具合等に関する相談について、事故原因の究明テストや技術情報の提供

○区市町村相談窓口の支援

- ・情報連絡会の開催（毎月）、「相談実務メモ」の随時発信
- ・消費生活相談支援サイトの運営（令和5年度末50区市町で利用）

(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

区分	令和3年度	令和4年度	令和5年度
付託件数	3件	2件	2件
報告件数	2件	3件	2件