

東京都消費生活基本計画 令和 6 年度の主な取組予定

- 都内の消費生活相談は約13万件
- インターネット通販が全体の27.8%、中でも「SNS」関連が増加
- 美容医療の相談が大幅に増加、中でも医療脱毛の解約トラブルが激増

I 相談全体の概要

- (1) 都及び都内区市町村に寄せられた消費生活相談件数は12万9,681件
(前年度比0.3%減少 令和4年度130,088件 → 令和5年度129,681件)
- (2) 高齢者(60歳以上)の相談件数は約4万3千件で、全相談の33.5%を占める。
(前年度比2.5%増加 令和4年度42,447件 → 令和5年度43,492件)
- (3) 若者(29歳以下)の相談件数は約1万6千件で、全相談の12.6%を占める。
(前年度比4.8%減少 令和4年度17,229件 → 令和5年度16,398件)

II 相談の特徴

- (1) 「インターネット通販」の相談件数は約3万6千件で、全相談の27.8%を占める
 - ・「SNS」関連の相談が対前年度比108.5%と増加(令和4年度7,061件 → 令和5年度7,660件)
 - ・「定期購入」に関する相談において、「健康食品」で対前年度比118.1%と増加(令和4年度1,418件 → 令和5年度1,674件)
 - ・「インターネットゲーム」に関する相談件数が増加、20歳未満の割合が高止まり
(令和元年度691件(うち20歳未満42.7%) → 令和5年度972件(うち20歳未満52.3%))
- (2) 「美容医療」の相談が大幅に増加、中でも「医療脱毛」の解約トラブルが激増
 - ・「美容医療」に関する相談が大幅に増加(令和4年度1,101件 → 令和5年度1,878件)
 - ・「医療脱毛」に関する相談が激増(令和4年度338件 → 令和5年度875件)
- (3) 「害虫駆除サービス」等の緊急時レスキュー関連の相談が増加傾向
 - ・「害虫駆除サービス」に関する相談が激増(令和4年度245件 → 令和5年度508件)
 - ・「PCの警告解除サービス」に関する相談が大きく増加(令和4年度676件 → 令和5年度884件)
 - ・「トイレのつまり解消等修理」に関する相談が高止まり(令和4年度911件 → 令和5年度836件)
- (4) 「給湯器の交換」に関する相談が激増、「屋根修理」に関する相談が高止まり
 - ・「給湯器の交換」に関する相談が過去最高(令和4年度36件 → 令和5年度390件)
 - ・「屋根修理」に関する相談は高止まり(令和4年度783件 → 令和5年度702件)

政策1 消費者被害の未然防止と拡大防止

○社会情勢・話題性を捉えた有用性の高い情報の発信

- ・ 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

政策2 不適正な取引行為等の排除と健全な市場の形成

政策3 消費生活の安全・安心の確保

政策4 消費者教育の推進と持続可能な消費の普及

○教育現場に対する啓発活動と支援の強化

- ・ 消費者教育コーディネーターの活用促進

○幅広い主体に対する消費者教育の実施

- ・ 大学等と連携した若者への消費者教育の強化

- ・ 若者参加型事業による被害防止啓発

○ エシカル消費推進のための民間企業等と構築するネットワークによる都民の行動変容につながるプロジェクトの展開

政策5 消費者被害の救済

政策1 消費者被害の未然防止と拡大防止

【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、都民安全推進部と連携して、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チラシを作成・配布。ホームページやSNS等を通じて注意喚起。

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行くと言われている。

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、お金が無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・・・



予断せず犯罪行為に手を染めることも!!

予断せず犯罪被害に遭う可能性も!!

※必ず相談を！

<女性からの様々な相談に対応>	電話 03-5261-3110
東京都女性相談センター（24時間対応）	電話 042-522-4232
女性相談センター（多摩支所）※多摩地区のみの対応	
<若者やそのご家族のための相談窓口>	電話 03-3267-0808
東京都若者総合相談センター 若ナビα	
<相談内容に応じて、相談窓口等をご案内します>	電話 #9110 又は 03-3501-0110
警視庁総合相談センター	
<生活苦やその他の苦悩者のための相談窓口>	電話 03-3580-4970
警視庁ヤング・テレホン・コーナー	

東京都・警視庁・新宿区

【R5年度の取組】

特別相談の実施（R5.12.11～R6.3.30）

ト一横でのチラシ配布（都安部と連携）

学校等へのチラシ送付（都安部と連携）

ホストに対する合同説明会（警視庁主催）での講義
歌舞伎町の街頭スピーカーを使った注意喚起放送など

【R6年度の取組】

動画放映（歌舞伎町タワー）やターゲティング広告による
注意喚起

《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～」

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

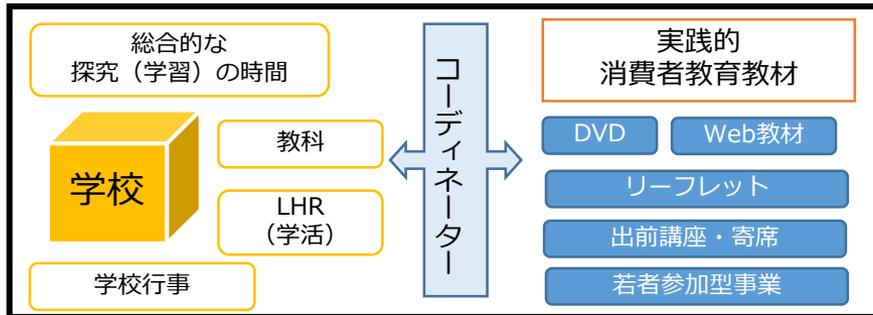


政策4 消費者教育の推進と持続可能な消費の普及

【消費者教育コーディネーターの活用促進】

消費生活部門と学校教育部門のより強固な連携を構築し、消費者教育事業を学校現場に普及させるために東京都消費生活総合センターに消費者教育コーディネーターを設置。

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。



提案例

コンテンツ例



【教科学習】 授業等で消費者教育を実施する際に、**東京都消費者啓発員（コンシューマー・エイド）**を派遣し講座を実施

【総合的な探究（学習）の時間】 総合的な探究の時間の1テーマとして、都の**若者参加型事業**への参加をタイアップさせた**消費者教育プログラム**

【学校行事】 セーフティ教室やPTAの集まり等において、中学生・高校生の被害が増加している**消費者トラブルの現状**とその対策について、東京都消費者啓発員（コンシューマー・エイド）が講座を実施

<今年度の取組>

都教委等との連携強化を図り、校長会等で組織的な周知を行うほか、高校や中学校を始め、特別支援学校等への働きかけも推進

政策4 消費者教育の推進と持続可能な消費の普及

【大学等と連携した若者への消費者教育の強化】

新たに大学等を対象とした消費者教育コーディネーターを設置し、大学等と連携した若者への消費者教育を強化

学生を支援する学校関係者の方へ

大学・専修学校各種学校等における 消費者教育のご提案



学生さんから、こんな悩みを相談されたら、どうしますか？

お金のトラブル

断れなくて、借金
してしまっ

美容のトラブル



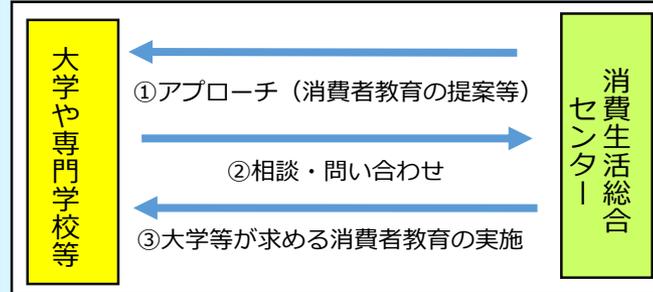
ネットのトラブル

通っていた脱毛エステが
倒産してしまっ

ご要望に合わせた消費者教育を行い、学生さんが安心した学生生活を送れるよう、お手伝いします。

東京都消費生活総合センター

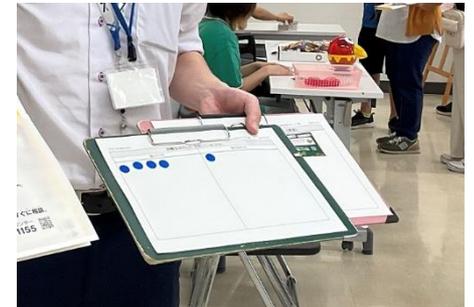
実施イメージ



サイネージ等での動画放映

令和6年度の取組内容

- ・ 団体や法人等への協力依頼（東京都専修学校各種学校協会等）
- ・ 大学や専修学校等への働きかけ
- ・ 新入生ガイダンスでの出前講座やサイネージでの啓発動画放映などの提案
- ・ 学園祭でのブース出展



政策 4 消費者教育の推進と持続可能な消費の普及

【若者参加型事業による被害防止啓発】

CMシナリオ・動画を公募し優秀作品をプロがCM映像化。SNS配信等によるプロモーション展開

STOP! 若者の消費者トラブル

「募集期間」
2024.6.3
~10.18

シナリオ・動画
コンテスト

プロが映像化!
AOI Pro.

Amazonギフト券
5万円分

Amazonギフト券
1万円分

1日CMテレビ放映

地上波テレビ局でCM放送

入賞15点

審査員
アンバサダー

GOJO 吉野家
Aマッシュ (株) 山崎製パン
よしあま・みち (花子, フレンド)

東京都消費生活総合センター
成年年齢引下げ対策 消費者被害防止啓発事業

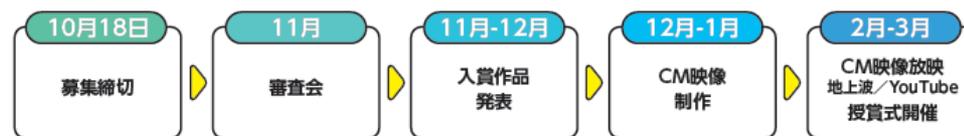
詳しくは特設WEBサイトをご覧ください
<https://www.cmcontest.metro.tokyo.lg.jp/>

成年年齢が引下げられた令和4年度以降、18歳・19歳の消費者トラブルに関する相談が増加していることから、若者の消費者トラブルを防止するため、『STOP! 若者の消費者トラブルCMシナリオ・動画コンテスト』を実施。

18歳を迎える高校生などの被害防止のため、学校や社会教育施設等とのコラボを強化し、消費者教育を推進。

また、映像化した作品を地上波テレビ局で放送するなど、プロモーションを推進。

スケジュール



- 応募期間** 令和6年6月3日(月)～10月18日(金)
- 応募資格** 東京都内に在住・在学・在勤の中学生以上29歳以下(応募時点)のアマチュアの方(個人・団体は問いません)
- 応募方法** 特設サイトのフォームから応募 <https://www.cmcontest.metro.tokyo.lg.jp/apply/>
- 応募要件**

- 右の3つのうちから1つ以上のメッセージを必ず盛り込む。
- WebCMは30秒なので無理のない長さで応募する。
- 作品の最後に必ず「東京都消費生活総合センター」のワードを入れる。

- ① 若者をターゲットにした悪質商法に引っかからないこと
- ② 契約するときに慎重になること
- ③ 消費生活センターを活用すること

賞

入賞15点(優秀賞3点・入選12点)

➔ **優秀賞はプロ(AOI Pro.)がCM映像化し、地上波テレビ局(TOKYO MX)でCM放送!**

特設サイト <https://www.cmcontest.metro.tokyo.lg.jp/>

政策4 消費者教育の推進と持続可能な消費の普及

【民間企業等とのネットワークによる、エシカル消費推進のためのプロジェクトの展開】

- SDGsの達成には都民の誰もが日常的に行う「消費行動」の変革が不可欠
- 人や社会、環境に配慮した「**エシカル消費**」を日常にするための社会的**ムーブメント**を創出するため、令和4年12月に「TOKYOエシカル」を立ち上げ

プロジェクトに賛同した**パートナー企業等**とともに
都民にエシカルを浸透させ、実践につなげる取組を展開

企業等のアイデア・
ノウハウを結集

カンファレンス

都と企業・企業同士が連携

全体会 年2回予定

企業間の連携と交流を促進



分科会 年2回予定

テーマ別に、パートナーとプロジェクトの取組や企画を具現化

都とパートナー企業等で協働して、
都民へ「きっかけとなるエシカル体験」を提供

エシカルマルシェ

SusHi Tech Tokyoと連携し、**エシカル商品**を
誰もが気軽に購入できるマルシェを開催

日程：5/25日（土）～26（日）

会場：江東区有明 シンボルプロムナード公園



中高生ワークショップ

中高生が身近なファッションテーマに、**エシカルウェア**の制作を通して、
エシカル消費について学び、魅力を発信



「TOKYOエシカルキャンペーン（仮称）」でエシカル消費の気運を加速

エシカルキャンペーン

- パートナー、都、都民が連携しエシカル消費について一定の期間を定め、一斉・集中的に啓発の取組を実施
- 行動変容の気運を加速させる「様々な取組」を広く発信



「様々な取組」のイメージ

例えば…

- 店頭での特設コーナーと啓発POP一斉掲出
 - 各企業のオウンドメディアでの発信
 - 企業の賛同メッセージの掲出
- 都として
- 啓発動画の都営交通広告・SNS広告等での発信
 - 都民によるSNSフォロー&投稿キャンペーン 等



令和6年度スケジュール

