東日本大震災への対応状況

消費生活総合センター

相談の状況

	第1週 3/12～	第2週 3/19～	第3週 3/26～	第4週 4/2～
震災関連の相談件数	191 件 —	140 件 —	142 件 —	73 件 —
【主な内容】 品不足	50 26.2%	8 5.7%	10 7.0%	4 5.5%
キャンセル	31 16.2%	13 9.3%	14 9.9%	4 5.5%
放射能	0 0.0%	25 17.9%	28 19.7%	13 17.8%
悪質・便乗商法	11 5.8%	11 7.9%	7 4.9%	3 4.1%

【相談事例】

○買占めの影響で店頭にモノがない。買占めできないよう規制すべき。
○地震で旅行をキャンセルしたら全額の支払いを請求された。
○放射能に関する国の発表がわかりづらい。何を食べればよいのか不安。
○放射能を除去するという浄水器のセールスがあった。信用できるか。
○業者が自宅に来て、震災を口実に貴金属の買取を執拗に迫られた。
○被災者を自称する業者からカニを売りつけられた。
○市の防災課からの依頼と称して住宅リフォーム業者から工事の勧誘。
○家具が倒れ賃貸マンションの床に傷。大家から修理費用を請求された。

東京都（消費生活行政）の取組み

消費者の不安への対応

■(12日～)消費生活総合センター：通常どおりの相談体制を確保　≪(21日)都庁に「放射能汚染に関する都民向け臨時相談窓口」を開設≫
■(22日)野菜等の出荷制限についてHP掲載
■(23日)水道水の放射能測定結果についてHP掲載　■(8日)ガス器具の安全確認についてHPで呼びかけ

生活関連物資の供給確保

■(14日)食料品・日用品等の流通に関する関係局連絡会(庁内情報共有体制の確保)
■(同)東京都生活協同組合連合会の協力を得て、店頭在庫状況、消費者の購買動向について日報による報告の徴収を開始
■(15日)知事会見「食料品の買だめやガソリンの品切れに関して冷静な対応」を呼びかけ
■(同)食料品、日用品等の流通・生産状況について業界団体及び主要メーカーに対する電話ヒアリング開始
■(16日)知事会見「パンや飲料水などの製造工場もフル生産体制」重ねて冷静な行動を呼びかけ
■(同)HPで呼びかけ「買いだめなどしないよう、都民の冷静な対応をお願いします」
■(同)「買いだめ沈静化に向けた協力について」知事が東京都生活協同組合連合会等に要請

品不足は一部を除きほぼ収束

(1日)『広報東京都』買いだめ自粛のお願いと悪質商法への注意喚起

悪質商法対策

■(17日)プレス発表による注意喚起「東北地方太平洋沖地震にかこつけた悪質な勧誘や詐欺にご注意ください」
■(18日)知事会見「大震災に乗じた悪質な勧誘や詐欺に注意するよう」呼びかけ
■(22日～4月23日)テレビ番組「東京インフォメーション」、ラジオ番組「都民ニュース」で注意喚起
■(25日)HPで呼びかけ「東北地方太平洋沖地震にかこつけた悪質な勧誘や不審な電話にご注意を」
■(30～31日)新聞広告「地震にかこつけた悪質な勧誘や不審な電話にご注意を」

被災者の支援

■(16日)東京都生活協同組合連合会に対して被災地向けの応急生活物資(飲料水、使い捨てカイロ等)の供給を要請
■(22日～)都内施設への避難者に対して公衆浴場の無料入浴券を配布

■(23日)都・区市町村消費者行政担当課長会議
■(24日)消費者団体に対して状況の説明

区市町村・加盟団体を通じて広く住民・構成員に周知

3月11日 東日本大震災

震災対応から見えてきたもの

○消費者の判断に役立つ具体的な情報の提供

○行政、事業者、消費者の連携構築(平時からの備え)

○悪質商法、不当表示の取締り強化

消費生活における安心安全の回復と確保