くらしに役立つ都民のための消費生活情報誌　東京都消費生活総合センター

東京くらしねっと

令和元年
5・6月号
No.259
2019年5月1日発行

今月の話題
相談がつなげる・つくる、暮らしやすい社会
～あなたの相談が、東京都消費生活総合センターの事業に活かされています～

安全シグナル
洗濯用パック型液体洗剤による事故に注意！

相談の窓口から
転売ビジネスで簡単に稼げるというセールストークにご用心
～私が事業主って本当!?～

東京都消費生活総合センター
相談窓口のご案内
☎03-3235-1155
受付時間 月曜～土曜 9:00～17:00
（祝日・年末年始を除く）
〒162-0823 新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ16階　●JR・東京メトロ・都営地下鉄「飯田橋」駅すぐ

お近くの消費生活相談窓口につながります
消費者ホットライン 局番なし188

東京の消費生活に関する情報サイト 東京くらしWEB 検索
https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/

今月の話題

相談がつなげる・つくる、暮らしやすい社会

～あなたの相談が、東京都消費生活総合センターの事業に活かされています～

このたび、東京都消費生活総合センターは、開設50年という大きな節目を迎えました。開設の時から現在まで、社会はめまぐるしく変化してきましたが、都民の暮らしの安全・安心を守るため、センターでは常に時代に即した取組を進めてきました。今回は、センターの役割や、消費生活相談事業をはじめとするさまざまな事業をご紹介します。

消費生活総合センターの役割

●消費生活行政のトップランナー

昭和44年4月、東京都消費生活総合センターの前身である東京都消費者センターが発足しました。それから50年、当センターは消費者被害の救済、被害の未然防止・拡大防止のため、高い専門知識に基づく消費生活相談をはじめとした多様な取組を進め、消費生活行政のトップランナーとしての役割を果たしてきました。

●センター・オブ・センターズ

東京都消費生活総合センターでは、自ら相談や啓発などを行うだけではありません。豊富な相談事例の蓄積と解決に向けた高いノウハウを活かし、基礎的自治体である区市町村が、複雑・高度化する相談に的確に対応できるよう情報提供や助言をしたり、区市町村の相談業務のレベルアップに向けた研修などを実施しています。このように、区市町村を支援し、都全体の消費者施策の底上げを図る「センター・オブ・センターズ」としての役割も担っています。

消費生活相談

消費生活総合センターが展開する消費者支援の取組の中で、その**中核となるものが消費生活相談事業です。**消費者が商品を購入したり、サービスを利用する際に起きる販売方法や契約内容などを巡るトラブルに関して相談を受け付けています。

受け付けた相談は、専門の資格を持つ**消費生活相談員**がトラブルの解決に向けたお手伝いをします。

相談員は、相談者からトラブルの内容を聴き取り、専門知識を活用しながら、トラブル解決のための適切な助言、あっせん、情報提供などを行います。

被害に遭っても、「自分にも責任があるから」とあきらめてしまう人も少なくないようです。しかし、あきらめず相談をすることで、トラブルを解決し、被害を回復できる可能性があります。もちろん、トラブルが起きる前でも、わからないことや不安なことがあればご相談ください。また、「事業者から不審な勧誘を受けた」といった情報提供も受け付けています。

●相談方法

電話、来所により相談を受け付けています。相談は無料、秘密は厳守します。お気軽にご相談ください。

相談専用電話番号

☎03-3235-1155

受付時間　月～土　9時～17時

（祝日、年末年始を除く）

※都内在住・在勤・在学の方の消費生活に関する相談窓口です。

■多様な相談の受付体制

●聴覚に障害のある方

電話による相談が難しい方には、電子メールで相談を受け付けています。また、来所された方には、筆談やタブレット端末を利用した手話通訳による相談も実施しています。

●外国人の方

通訳オペレーターを介した外国語（英語・中国語・韓国語）での電話相談を実施しています。また、予約により、通訳者が同席する面談による相談が可能です。

■東京都消費者被害救済委員会

東京都消費者被害救済委員会は、都民の消費生活に著しく影響を及ぼす事案について、あっせん・調停により、解決を図っています。また、その審議経過と結果を広く公表することで、相談解決の指針を提供し、同様の被害の防止と救済を目指しています。

相談情報を基にした多様な事業

消費生活相談は、直接的には相談者が抱えるトラブルの解決や被害の回復が目的ですが、実はそれ以外にも重要な意味があります。それは、東京都の消費生活に関する事業が、消費者からの相談で得た情報を基に実施されるということです。

具体的には、下図に示すように

①情報提供（啓発）

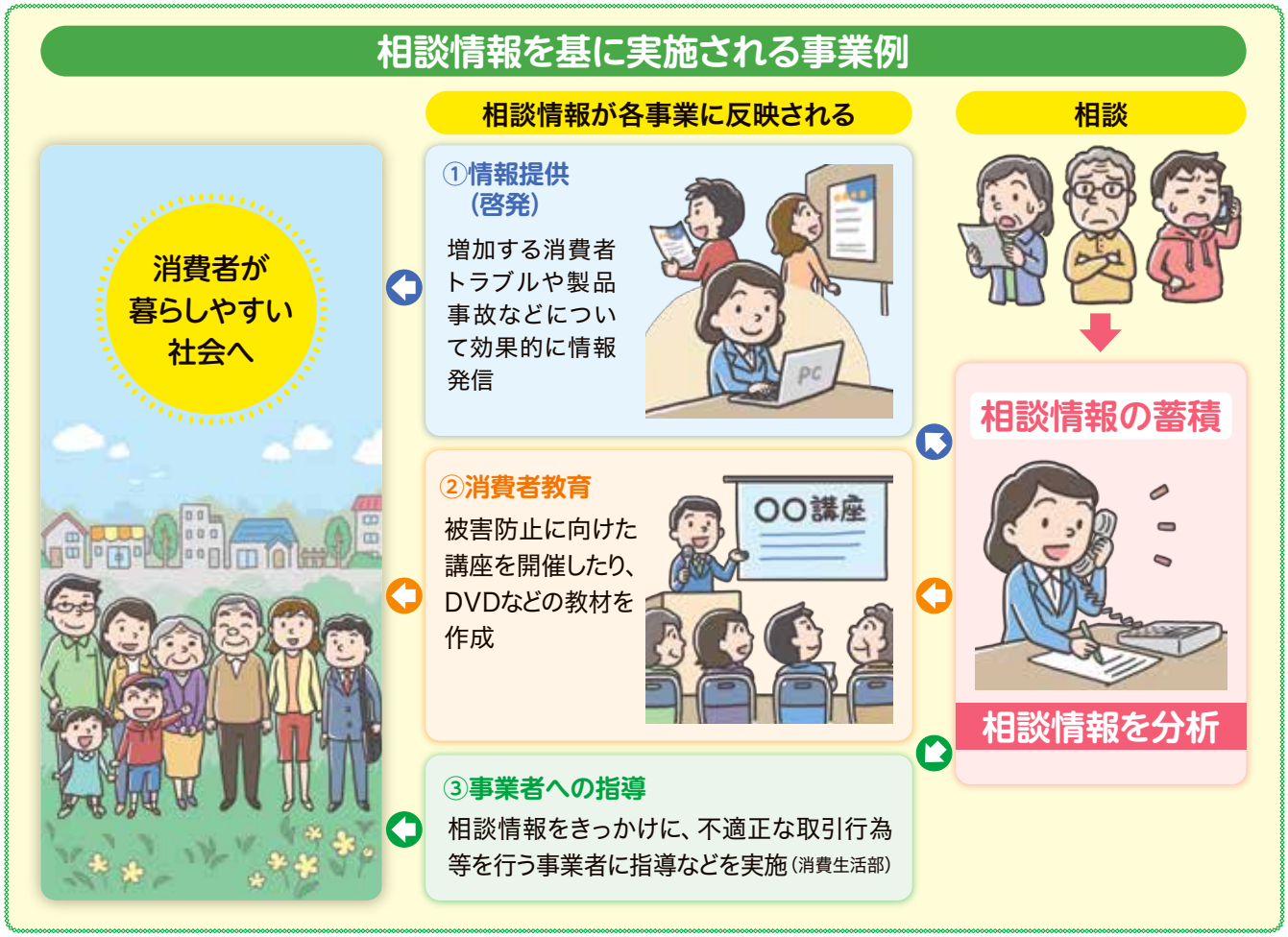
②消費者教育

③事業者への指導

といった各事業を効果的に実施するため、相談情報が活用されているのです。

以下では、その中からいくつかの取組についてご紹介します。

相談情報を基に実施される事業例



①情報提供（啓発）

●消費者被害防止啓発

若者や高齢者が巻き込まれやすい消費者トラブルについて、リーフレットなどで効果的に注意喚起をしています。

若者被害防止キャンペーン
被害に遭いやすいトラブルなどを四コママンガで紹介

●ホームページなどによる情報提供

くらしに関わる情報サイト「東京くらしWEB」やSNSにより、急増する消費者トラブルや製品事故に関して、速やかに情報発信しています。

ホームページや
ツイッターで情報発信

②消費者教育

●講座の開催や消費者教育教材の作成

被害に遭いやすい悪質商法や多発する製品事故に関することなど、消費者が関心の高いテーマについて講座を開催したり、楽しく学べる教材などを作成しています。

消費生活
講座

消費者教育DVD

●出前講座・出前寄席

町会や老人クラブなど皆様のところに講師が**「出向く」**講座です。

・**出前講座**：消費生活相談などで経験を積んだ東京都消費者啓発員が、消費者トラブルへの対処法などを解説します。

・**出前寄席**：大学の落語研究会や社会人ボランティアグループが落語や漫才、コントで消費者に役立つ情報を楽しくわかりやすくお伝えします。

出前寄席の様子

③事業者への指導

多発・深刻化する消費者被害防止のため、相談情報などをきっかけに、不適正な取引行為等を行う事業者に対して調査を行い、法令に基づき指導・処分などを実施しています。

より暮らしやすい社会へ

ご紹介した取組以外にも、国に法令改正等を働きかけたり、消費生活に関する施策を立案する場合などにも、相談情報は広く活用されています。

相談をすることは、相談者が抱えるトラブルの解決に役立つだけでなく、被害の拡大を防いだり、悪質事業者を取り締まるきっかけとなるなど、より暮らしやすい社会をつくることにつながります。

困ったな、おかしいなと思ったときはお気軽にご相談ください。また、「不審な勧誘を受けた」、「消費者の誤解を誘う広告を見た」といった情報もぜひお寄せください。

平成9年創刊の「東京くらしねっと」。本誌を彩ってきた表紙からいくつかご紹介します。

記念すべき創刊号！
（平成9年5月号）

**クレイアート風の
ペンギンがかわいい**
（平成16年8月号）

**大胆に描かれた
野菜と詩がとても印象的**
（平成18年8月号）

**絵本の1ページのような
温かい表紙**
（平成25年5月号）

これからも「東京くらしねっと」をご愛読ください！

安全シグナル

洗濯用パック型液体洗剤による事故に注意!

洗濯用パック型液体洗剤は、濃縮洗剤を水溶性フィルムで包んだ製品で、計量の必要がないという利点があります。

一方で、この洗剤のフィルムは水に溶けやすく、なめたり、口に入れたりすると唾液によりフィルムが溶けるため、誤って洗剤を飲んだり、濡れた手で握ったことでフィルムが破れて洗剤が飛散し、口や目に入るなどの事故が報告されています。

主な事故事例

- ▶子供が洗濯機の横60cmの高さにあった洗剤をかじってしまい、吐いて泣き出した。(4歳男児)
- ▶高さ1メートルくらいの棚に保管していた洗剤を、子供が箱から1つ取り出して遊んでいたところ飲み込んだ。(1歳男児)
- ▶製品同士がくっつき始めたため、その度に剥がしながら使っていた。いつものように剥がそうとすると、フィルムが破れ、中身が目に入った。(90歳代女性)

消費者庁・独立行政法人国民生活センター資料より

事故を防ぐポイント!

●**子供は意外と高いところまで手が届きます。洗剤は子供などの手の届かないところに置きましょう。**
高いところであっても手前には置かない、近くに足場になるものがないようにしましょう。

●**洗剤を使用後は、必ず蓋をしっかり閉めて、決まった置き場所にすぐ戻すよう習慣づけましょう。**
少しの間、床に置いた隙に子供などが触り、事故が発生しているケースがあります。

●**詰め替え製品は必ず本体容器に詰め替えましょう。**
本体容器は小さい子供には開けられない工夫がされています。

●**洗剤を濡らさないようにしましょう。**
濡れると、洗剤同士が付いてしまうことがあり、またそれを剥がそうとすると破れて中身が飛び出ることがあります。

参考 消費者庁・独立行政法人国民生活センター「洗濯用パック型液体洗剤に気を付けて!」(平成27年3月18日)
HP http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20150318_1.html

問い合わせ 東京都生活文化局 消費生活部 生活安全課 ☎03-5388-3082

情報 Pick Up

新しい消費者教育DVDができました!

消費者教育DVD［高齢者・高齢者の見守りの方向け］

慣れと油断は事故のもと! ～製品事故から身を守るために～

本DVDの趣旨

高齢者の事故が多く発生している事故事例をとりあげ、事故の再現映像やイラストを用いて、製品事故を防ぐためのポイントを解説しています。
自主学習、地域・家庭でのグループ学習などにご活用ください。

【取扱内容】
オープニング
1「電気ストーブ」の事故原因と対策
2「電動車いす」の事故原因と対策
3「介護ベッド」の事故原因と対策
4 家庭での思わぬ製品事故の原因と対策
(1)電子レンジ (2)リチウムイオン電池
(3)電源コード
5 製品事故を起こさないために
エンディング

【監修】
升田純法律事務所 弁護士 升田 純
独立行政法人製品評価技術基盤機構 製品安全センター

【出演】渡辺 裕之

【ナレーション】キートン山田

【視聴・貸出し】
■東京都消費生活総合センター 図書資料室
■東京都多摩消費生活センター 図書資料室
※都内各区市町村の消費生活センターへも送付しています。

HP https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/manabitai/kyouzai/main/046.html

問い合わせ 東京都消費生活総合センター 活動推進課 学習推進担当 ☎03-3235-1157

お・知・ら・せ・掲・示・板

東京都消費生活総合センター『出前寄席』のご案内

今年度 新作6本の演目が加わります！

大学の落語研究会や社会人の消費者啓発ボランティアグループが、悪質商法の手口やその対処法など、消費者被害の未然防止に役立つ情報を、落語、漫才及びコントで楽しくわかりやすく伝えます。

時間 1演目につき**15～20分程度**です。 ※2演目以上ご依頼される場合は、上演時間に加えて10分程度の余裕をみてください。

費用 出演者1人1演目当たり**6,500円**です。（落語…1人　漫才…2人　コント…3人）

申込方法 希望日の1か月前までに、**電話・FAX**でお申し込みください。

新作

落語
- 巧みな話術にご用心！ 劇的リフォーム詐欺
- なるほど！ これぞ「だまし」のテクニック
- 怪しいエステにご用心
- 家族の絆 ～副業、サイドビジネスで貧乏脱出!?

漫才
- 見破れますか？ 詐欺の手口のあれやこれ
- 騙されないための"漢字"の話 ～儲けるという字は信者と書く!?～

利用者 自治会・町内会、防犯協会、福祉関係団体、企業、行政機関、大学など
※区民祭り、防犯のつどい、地域の催し、利用者の会、学祭などにおいて好評をいただいております。

申込先・問い合わせ 東京都消費生活総合センター 活動推進課 協働連携事業担当 ☎03-3235-4167 FAX 03-3235-1229

講座案内 受講無料

- 対象は都内在住または在勤、在学（高校生以上）の方
- 応募者多数の場合は抽選
- 当日の参加申し込み不可
- 定員に満たない場合は締切日以降も受付

実験実習講座

講座	講師	会場・日時	
		消費生活総合センター（飯田橋）	多摩消費生活センター（立川）
電動アシスト自転車の選び方・使い方 ～安全に長く使うために～ 電動アシスト自転車の仕組・特徴・選び方を学び、安全に長く快適に乗りこなしましょう。	パナソニック サイクルテック株式会社 お客様相談センター センター長 **河島 伸夫** 氏	**6月14日**(金) 13:30～16:00 申込締切 **5月31日**(金)（消印有効） 定員 **32**名 6/10(月)までに、ハガキにて抽選結果をお知らせします。	**6月13日**(木) 13:30～16:00 申込締切 **5月30日**(木)（消印有効） 定員 **16**名 6/8(土)までに、ハガキにて抽選結果をお知らせします。

申込方法
通常ハガキ（62円）・FAX（①講座名 ②開催日 ③会場 ④住所※ ⑤氏名（ふりがな） ⑥年代 ⑦電話番号（携帯） ⑧情報の入手場所 ⑨講座への意見・要望を記入）　※④で都外在住の場合、勤務先・在学先の区市町村名を記載　例）東京都〇〇市在勤（在学）
電子申請 東京都　募集中の講座 検索 https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/manabitai/koza/info.html

食育講座

講座	講師	会場・日時
		多摩消費生活センター（立川）のみで開催します
～おもてなしにも、大活躍！～ **キンパ（韓流!?のり巻き）作りに挑戦してみよう!!** 	シトク・パートナーズシップ **楊（やん） 蓮玉（よんおく）** 氏	①**7月3日**(水) ②**7月4日**(木) 10:00～12:30（両日とも同じ内容） 申込締切 **6月12日**(水)（消印有効） 定員 **15**名 **託児あり** ※託児（6か月以上・就学前の乳幼児）を希望する場合は、必要事項に加え乳幼児の性別と年齢（月齢）を記入してください。

申込方法
＜1講座につき、ひとり1枚の往復はがきのみ有効＞
往復はがき（**往信面**に①講座名 ②開催日 ③住所※ ④氏名（ふりがな） ⑤電話番号、**返信面**にはあて先を記入。）
※③で都外在住の場合、勤務先・在学先の区市町村名を記載　例）東京都〇〇市在勤（在学）

飯田橋会場への申込先・問い合わせ	東京都消費生活総合センター 実験講座担当 〒162-0823　新宿区神楽河岸1－1　セントラルプラザ16階	☎03-3235-1157 Fax 03-3268-1505
立川会場への申込先・問い合わせ	東京都多摩消費生活センター 実験講座または食育講座担当 〒190-0023　立川市柴崎町2－15－19　東京都北多摩北部建設事務所3階	☎042-522-5119 Fax 042-527-0764

消費生活講座 受講無料

主催：東京都・東京都金融広報委員会
（後援：金融広報中央委員会）

くらしフェスタ東京2019
東京都消費者月間協賛事業

託児あり
※託児（6か月以上・就学前の乳幼児）を希望する場合は、必要事項に加え乳幼児の性別と年齢（月齢）を記入してください。

第1部 13:40～14:05

なるほど！これぞ「だまし」のテクニック 他

先輩が新人に詐欺や悪質商法の手口を伝授しようとするが、新人は余計なことを口走って失敗を繰り返すばかり。新人の本当の狙いは…。
騙しの手法と騙される心理状態について、落語で楽しく学びます。この他に、もう1演目を加えた豪華2本立てでお送りします。

落語家
立川（たてかわ） がじら氏

第2部 14:20～15:50

講演

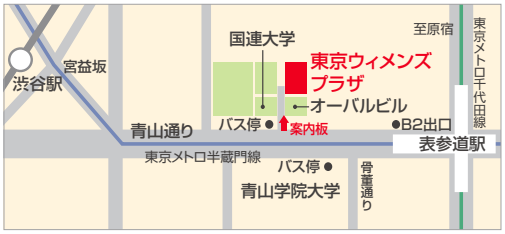
今求められる金融教育
～お金のトラブルから自分を守るために～

悪質商法、投資トラブル、多重債務問題など、お金のトラブルが後を絶ちません。これらから身を守るためには、年齢を問わず、金融や消費生活に関する知識を学ぶことが大切です。
講師の住田弁護士には、実例を交えながら、自分を守るための工夫や心構えについてお話いただくとともに、今求められる金融教育について講演していただきます。

講師
弁護士 住田（すみた） 裕子（ひろこ）氏

1979年東京地検検事に任官、1987年法務省民事局付検事を担当。1996年弁護士登録後、様々な公職や大学特任教授などを歴任。「住田裕子の老後安心相談所」などの著書・論文多数。

日時	7月4日（木） 13:30～15:50（13:00開場）
会場	東京ウィメンズプラザホール （渋谷区神宮前5-53-67・地下鉄「表参道」駅徒歩7分）
定員	250名
申込方法	はがき・FAX（①講座名 ②氏名（ふりがな） ③年代 ④住所 ⑤電話番号を記入）で**東京都消費生活総合センター消費生活講座担当**へ電子申請でもお申し込みできます。
申込締切	6月21日（金）（消印・受信有効） ※受講の可否について、6月27日（木）までに申込者全員にはがきで通知します。



申込先・問い合わせ
東京都消費生活総合センター 活動推進課 学習推進担当
〒162-0823 新宿区神楽河岸1－1 セントラルプラザ16階
☎03-3235-1157
FAX 03-3268-1505
電子申請 https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/manabitai/koza/center/koza190704.html
スマートフォン

東京都消費生活Twitter・Facebookをご活用ください！

Twitterでは、悪質商法の手口や身近な商品の事故情報、消費生活講座・イベント情報など生活に役立つ情報をタイムリーにお届けします！

東京都消費生活行政
@tocho_shouhi

ボク、カモかも…。

あなたのフォローを待ってます！

Facebookでは、消費生活講座の様子を写真等とあわせて掲載したり、具体的な悪質商法の手口などをわかりやすくお知らせします！

東京都消費生活
@tocho.shouhi

シューマ&エルメ

いいね・フォローをお願いします！

問い合わせ 東京都生活文化局 消費生活部 企画調整課 ☎03-5388-3076

相談の窓口から

転売ビジネスで簡単に稼げるというセールストークにご用心

～私が事業主って本当!?～

Q SNSに「1日1時間から可能な在宅アパレルワークに興味はないか。」とメッセージが届き、詳しい説明を聞きに事務所に行きました。そこで、「当社指定の海外商品のリストから仕入れたい商品を選び、それをフリマサイトで転売すると、海外との価格差により利益が得られる。」**「当社がサポートを行うので、誰でも儲けられる。」**と説明を受けました。しかし、契約を結ぶには着手金30万円と月１万円の輸入代行費用が必要と言われたため、帰ってよく考えたいと伝えたところ、その場で決断するよう迫られました。やむなく契約書にサインをしましたが、短時間で簡単に儲かるという事業者の説明に疑問を感じ、翌日解約を申し出たところ、**「あなたは転売ビジネスを行う個人事業主なので、クーリング・オフ制度の適用はない。」**と言われました。解約はできないのでしょうか。

A 事例のように事業者の提供するサービスを利用する業務に従事することで、収入を得ることができると勧誘する取引は、特定商取引法に定める「業務提供誘引販売取引」に該当します。**事業者は法に定める事項を記載した書面を交付しなければなりません。消費者は交付を受けた日から20日間はクーリング・オフをすることができます。**相手方事業者は、相談者は消費者ではなく、個人事業主に該当するため、クーリング・オフできないと主張していますが、**業務提供誘引販売でのクーリング・オフは、事業所等を構えて継続的に業務を行っているわけではない個人であれば、適用されます。**相談者の場合、実際に転売業務を行うとしても、自宅で私用のパソコンを用いて業務を行うことになるでしょうから、クーリング・オフをすることができると考えられます。

このような契約をしてしまい、解約できないと言われた場合でも、諦めず、まずは最寄りの消費生活センターに相談してください。

相談窓口のご案内… ☎03-3235-1155

フレッシュ市場

カーネーション

今ではすっかり定着している、母の日にカーネーションを贈る習慣は、今から150年以上前のアメリカで始まったものとされています。日本でカーネーションの栽培が始まったのは明治時代で、以来品種改良によって様々な色の花を楽しむことができ、また輸入物を含めると1年を通じて流通していることから、私たちにとってなじみの深い花となりました。

カーネーションは丈夫で、比較的日持ちが良い花とされています。花を飾る際は、大きめの花びんに水を少なめに入れるようにし、茎の節（茎と葉との分かれ目）と節の間を定期的に切り落とすようにすると、より長持ちします。

世田谷市場では野菜や果物だけでなく花の市場としても、個性的で魅力あふれる高品質の切り花や鉢物を街の花屋さんなどに提供しています。初夏の陽気が感じられるこの時期に、ぜひご自宅に花を飾られてみてはいかがでしょうか。

資料提供：東京都中央卸売市場 世田谷市場 ㈱世田谷花き

イッチーノの奥さん「ヤサチーノ」

市場のことをもっと知ってもらうため生まれた「イッチーノ」。市場大好きイッチーノの家族が「東京のいちば」の魅力を伝えていきます！

詳しくは 東京都中央卸売市場 検索

http://www.shijou.metro.tokyo.jp/

東京くらしねっと No.259 令和元年5月1日発行

編集発行：東京都消費生活総合センター

〒162-0823 新宿区神楽河岸1-1　TEL.03-3235-1157　FAX.03-3268-1505

デザイン：株式会社トライ　印刷：アートプランニング株式会社　印刷物規格表第1類　印刷番号(30)32

東京都消費生活行政

ツイッター　フェイスブック

ぜひフォローしてください。

リサイクル適性Ⓐ この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。

R70 古紙パルプ配合率70%再生紙を使用