

都民からの通報が消費者被害防止につながりました ～昨年新たに開設した悪質事業者通報サイト1年の実績～

東京都では、法の隙間を狙うなど巧妙化する悪質商法の手口や、被害の状況などの情報をいち早く収集するため、ホームページ上に「悪質事業者通報サイト」を昨年5月24日に開設しました。

今年3月末現在では、若い年代の都民を中心に146件の情報をお寄せいただきました。その情報が、早期の事業者処分や指導、類似の手口による被害の防止に向けた都民への注意喚起など、様々な取組につながりました。(事業者の処分2件及び指導5件、都民への注意喚起4件)

【通報の特徴】

- ◆ パソコンやスマートフォンで手軽に通報できるため、若い年代を中心に多くの情報が寄せられました。
- ◆ 本人以外でも通報できるため、高齢の被害者の場合には、周囲の家族や知人、ケアマネジャーから通報が寄せられました。

○ 通報件数：146件 (受付期間：平成25年5月24日～26年3月31日)

《被害者年代別内訳》

年代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
件数	23	36	34	21	8	10	14	146
割合	15.7%	24.7%	23.3%	14.4%	5.5%	6.8%	9.6%	100%

40.4%

※東京都消費生活総合センターの全相談件数に占める20～30歳代の割合24.2% (平成25年度)

消費者へのメッセージ

- ・スマートフォンからでも手軽に通報できます。相談窓口相談するほどではないが困った経験をしたという場合、ぜひ情報をお寄せください。あなたの通報が、悪質事業者の処分や指導、類似被害の防止に役立ちます。
- ・ご自身だけでなく、同居の親族など身近な人の被害情報についても、通報をお願いします。
- ・「契約したが解約したい」などの相談は、最寄りの消費生活センターにご連絡ください。

通報サイト設置場所：東京都の消費生活総合サイト「東京くらしWEB」

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>



悪質事業者通報サイト

【問合せ先】 生活文化局消費生活部取引指導課
直通 03-5388-3073

○年代別の傾向

年代	傾向
20歳代	街頭で声をかけられ店舗に連れて行かれるキャッチセールスにかかる通報が目立った。
30歳代	投資用マンションなど不動産のしつこい勧誘にかかる通報が多かった。また、ネット通販トラブルにかかる通報が多かった。
70歳以上	70歳以上の被害者にかかる通報は、1件を除いて、すべて家族や知人から寄せられたものであった。ケアマネージャーからの通報もあった。

○主な販売形態の特徴

販売形態	特徴
通信販売	販売形態別で最も多いのは、通信販売に関する通報で、66件の通報が寄せられた。 特に、通販サイトで商品を購入し、代金を支払ったが、商品が届かない、又は偽物が届いた等のネット通販トラブルにかかる通報が多く、こうした通報は60歳代以下の全ての年代から寄せられた。30歳代からの通報が多かった。
訪問販売	通信販売に次いで多かったのが、訪問販売に関する通報で、45件の通報が寄せられた。 訪問販売の一種であるアポイントメントセールスに関する通報では、SNSで友人になった人に誘われて出向いた事務所で、商品やサービスを契約させられたという20歳代及び30歳代からの通報が目立った。契約した商品・サービスは、儲かるノウハウが学べるとうたう投資用教材DVD等の投資関連商品であった。

○処分・指導・注意喚起を行った事例

<p>《処分事例》</p> <p>突然、事業者自宅を訪問され、排水管の洗浄をやらせてほしいと言われて承諾したところ、次々と補修工事を勧められた。</p> <p>⇒ 平成25年12月業務停止処分</p>
<p>《注意喚起・指導事例》</p> <p>勤務中に突然、不動産会社から投資用不動産の営業電話があった。不要だと断っても電話を切らせてくれず、一度会って話をしたいとしつこい。(同趣旨の通報多数)</p> <p>⇒ 平成25年7月東京くらしWEBで注意喚起、事業者に改善指導</p>
<p>《注意喚起事例》</p> <p>国内メーカーのロゴを使った服飾の通販サイトで運動靴を購入し、代金を振り込んだが、商品を発送したとのメールが外国から送信されてきて、届いた商品は偽物だった。(同趣旨の通報多数)</p> <p>⇒ 平成25年10月東京くらしWEBで注意喚起</p>