

皆様からの通報が事業者処分・指導へつながります！

～令和5年度 悪質事業者通報サイト実績報告～

東京都では、悪質商法、誇大広告、架空請求に関する都民からの通報を受け付け、悪質事業者の処分・指導や都民への注意喚起などにつなげています。ぜひ、情報をお寄せください。

令和5年度 サイトへの通報件数

悪質事業者 634件

誇大広告 211件

架空請求 653件



事業者処分・指導等につなげた実績【令和5年度】

- 行政処分（業務停止命令等）：3件（悪質商法）
- 行政指導：22件（悪質商法）・11件（誇大広告）
- 事業者名等の公表：31件（架空請求）

【行政処分につなげた事例】

事例1 訪問販売 ～事実ではないことを告げて勧誘する～

「屋根の一部がはがれそうです。無料で点検します。」と訪問を受けたが、メンテナンスをしたばかりなので怪しい。



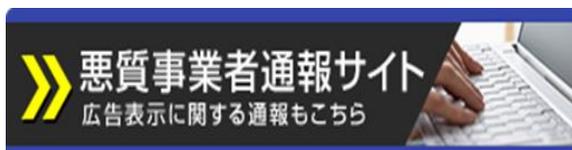
【行政指導につなげた事例】

事例2 通信販売 ～誤認させる表示をしている～

「簡単に電話で解約できる」とサイトで見ても定期購入に申し込んだのに、電話がつながらず解約できない。次の便が届いてしまった。

事例3 誇大広告 ～優良であると誤認させる表示～

アクセサリーを着けるだけで健康効果を得られるかのようにうたっているが、本当かどうか疑わしい。



【お問い合わせ先】
生活文化スポーツ局 消費生活部
電話（直通）03-5388-3073

悪質事業者 634件

★販売形態別では、通信販売が43.2%、次いで、訪問販売が23.2%であった。

主な販売形態 件数	通報の主な内訳(%は販売形態中の割合)
通信販売 274件	・「代金を振り込んだのに商品が届かず、事業者と連絡がつかない」など詐欺サイトと思われる通販サイトに関する通報が65.3% ・ネット通販の定期購入契約に関する通報が7.7%
訪問販売 147件	・突然の自宅訪問による屋根工事や給湯器交換工事などの勧誘に関する通報が23.1% ・トイレ等住宅設備が故障したり、害虫が発生し、ネットで見つけた事業者に作業を依頼したら高額な代金を請求されたという通報が15.6% ・「マッチングアプリで知り合った人に誘われてカフェに行ったら契約の勧誘だった」など、アポイントメントセールスに関する通報が17.7%
電話勧誘販売 54件	・不動産の投資や購入・売却に関するしつこい勧誘電話に関する通報が35.2% ・インターネット回線をアナログ回線に戻して料金を下げる方法があると告げつつ高額なオプション契約をさせるなどの通信回線の勧誘電話に関する通報が22.2%

指導につながった主な通報事例

- 「マンションの複数の部屋で給湯器交換の工事をするので挨拶に来た。」と言われ対応したら、「メーカーからの委託で地域のまとめ工事をする。以前チラシを入れたが見ていませんか。」「大量発注で割安になる。今ならまだ間に合う。」等と、給湯器やガスコンロの交換工事を勧誘された。
- 害虫が出て、ネットに「エリア最安。出張費等0円」と表示があった事業者に駆除を依頼したら、表示のなかった高額な薬剤代を次々と追加され、法外な料金を請求された。
- トイレ等の水回りや電気設備などが急に故障し、ネットで見つけた事業者修理を依頼したら、表示とは全然違う高額な料金を請求された。



誇大広告 211件

★ 広告の媒体 インターネット広告・SNS 広告についての通報が190件

★ 主な通報内容 優良誤認[※]表示に関する通報が128件、有利誤認[※]表示に関する通報が63件、過大景品に関する通報が3件、指定告示[※]に関する通報が5件

※優良誤認：商品等の品質、規格などの内容について実際のものよりも著しく優良であると誤認させる表示

※有利誤認：商品等の価格などの取引条件について実際のものよりも著しく有利であると誤認させる表示

(優良誤認と有利誤認両方に該当する内容の通報もありました。)

※指定告示：おとり広告や原産国に関する不当な表示など、消費者に誤認させるおそれがあるとして、内閣総理大臣が特に指定(告示)している表示

指導につながった主な通報事例

- 清涼飲料水で、美容や健康効果をうたっているが、科学的根拠がなさそうだ。
- 「化学合成物質不使用」とある化粧品だが、界面活性剤が使用されているようだ。
- 鍼灸施術による高い妊娠率をうたっているが、本当かどうか疑わしい。

架空請求 653件

- ★架空請求メール・SMS※ 587件
- ★不当請求サイト 62件
- ★架空請求はがき・封書 4件

※SMS：携帯電話番号を使って送られてくるショートメッセージサービス

通報を受け行った事業者名等の公表：31件

【主な通報事例】

- 実在する自治体や省庁、大手電力事業者名等をかたり、SMSやメールで料金の催促があった。
- 「アダルト動画サイト」等で年齢認証をクリックしたら、高額請求された。



【実際に送られてきた架空請求】

件名：【最終通知】滞納した税金がございます！【税務署】

国税庁より重要なお知らせです、あなたが納税すべき国税等につきましては、いまだ納められていません。

▼以下のリンクをアクセスし、記載されてる方法で直ちに全額を。

(参考) 事業者名等の公表は、消費生活に関わる東京都の情報サイト「東京暮らしWEB」内で行っています。

架空請求対策

STOP!
架空請求!



<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/torihiki/kakuuichiran/>

令和4年度以前の悪質事業者通報サイトの実績は、「東京暮らしWEB」をご覧ください。

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/tsuho/kekka/>



消費者の皆様へ

- 相談窓口に相談するほどではなくても、困った経験をした場合は、ぜひ情報をお寄せください。
- 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は可能です。
- 「契約したが解約したい。」等の具体的なご相談は、消費生活センターにご連絡ください。



東京都消費生活総合センター 電話 03-3235-1155

お近くの消費生活センター 局番なし 188 (消費者ホットライン)