

皆様の通報が事業者の指導や処分等につながりました！

～令和元年度 悪質事業者通報サイト実績報告～

東京都では、複雑・巧妙化する悪質商法の手口や被害状況等を迅速に収集するため、ホームページ上で悪質事業者、誇大広告、架空請求に関する通報を受け付けています。
令和元年度は、悪質事業者に関する通報件数が前年度に比べ約5割増加しました。

令和元年度 サイトへの通報件数と特徴

悪質事業者 **654件** (432件)

- ★通報者の年代は40代以下が約7割
- ★通信販売に関する通報が5割超

誇大広告 **133件** (74件)

※平成30年9月開設

- ★インターネット広告に関する通報が約9割
- ★健康食品に関する通報が約2割

架空請求 **926件** (2,564件)

- ★架空請求の通報は大幅に減少

() 内は平成30年度通報件数



事業者指導、処分等につながった実績【令和元年度】

※同一事業者への複数の通報も寄せられています。

- 法令に基づく行政指導：12件 (悪質事業者)・15件 (誇大広告)
- 法令に基づく行政処分：3件 (悪質事業者)
- 事業者等の名称の公表：51件 (架空請求)

消費者の皆様へ

- ◎皆様からの通報が「悪質事業者の指導や処分」につながります。スマホやPCからの情報提供をお待ちしております。
- ◎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。

詳しくはこちらをご覧ください。

東京暮らしWEB



【お問い合わせ先】

生活文化局消費生活部取引指導課
電話 03-5388-3073

「悪質事業者」通報窓口：654件

★通報者の年代別割合は、40代以下が約7割（478件）

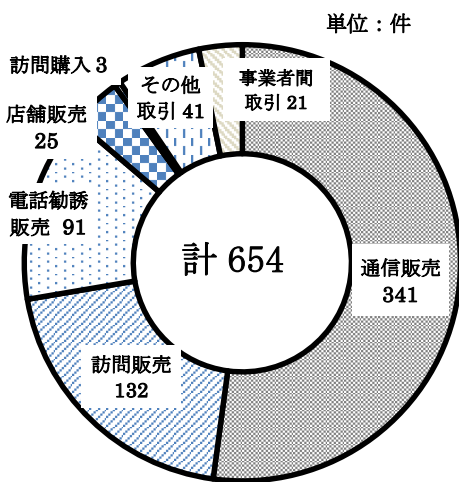
| 年代 | | 19歳以下 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代 | 80代以上 | 不明 | 合計 |
|-----|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|------|
| 通報者 | 本人 | 8 | 115 | 125 | 136 | 85 | 20 | 5 | 1 | 21 | 516 |
| | ※本人以外 | 8 | 37 | 27 | 22 | 17 | 6 | 9 | 8 | 4 | 138 |
| 合計 | | 16 | 152 | 152 | 158 | 102 | 26 | 14 | 9 | 25 | 654 |
| 割合 | | 2% | 23% | 23% | 24% | 16% | 4% | 2% | 1% | 4% | 100% |

※本人以外：同居・別居の家族、福祉サービス関係者（ケアマネ等）、近隣の知人、友人・知人、その他

※割合は小数点以下第1位を四捨五入しているため、合計は100%にはならない。

★販売形態別では、通信販売が半数を超える。次いで訪問販売が多く2割を占める。

（ ）内は平成30年度通報件数



| 販売形態 | 主な通報事例 |
|------------------------|--|
| 通信販売 341件 (165件) | <ul style="list-style-type: none"> ・サイトで購入し代金を振り込んだのに商品が届かない。 ・「初回無料」で試しに申し込んだら、数か月間の継続購入が前提の定期購入で、高額な料金を請求された。 ・事業者と電話が繋がらず定期購入の解約ができない。 |
| 訪問販売 132件 (124件) | <ul style="list-style-type: none"> ・「屋根瓦が浮いているのが見えた」と訪問してきた事業者に、修理が必要な状態だと言われ、その場で契約を求められた。 ・オーディション合格後、高額なレッスン契約を求められた。 |
| 電話勧誘販売 91件 (55件) | <ul style="list-style-type: none"> ・職場や自宅に何度も電話で不動産投資を勧誘され迷惑だった。 |

○指導につながった主な通報事例

- ・出入りの業者を装い訪問した事業者、「交換時期到来」と事実と違うことを言われて消火器を購入させられた。後で確認したところ、消火器の製造年は古く、全く知らない事業者だった。
- ・キャンペーンで安価な換気扇掃除を行うと言われて訪問を承諾したら、作業終了後に「今なら特別価格で他の場所もクリーニングする」と言われ、通常の倍以上と思われる価格の契約をさせられた。

○処分につながった主な通報事例

- ・友人から、投資で良い話がある、すごい人に会わせると誘われカフェに行ったところ、「投資の成功率〇〇%」など言葉巧みに投資学習用 USB メモリーの購入を勧められた。「早く契約したほうが良い」と学生ローンを紹介されて数十万円の契約をしてしまった。

（参考）悪質事業者通報サイトの実績（平成25～30年度）

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



「誇大広告」通報窓口：133件

★インターネット広告についての通報が約9割

★健康食品に関する通報が約2割（うち痩身効果をうたったものが約6割）

★優良誤認表示に関する通報が6割強、有利誤認表示に関する通報が約3割

※優良誤認：商品等の品質、規格、その他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ような表示

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ような表示

○指導につながった主な通報事例

- ・「○○No.1」「医師が信頼する」などの表示の根拠が不明で実際にそうなのかわからない。
- ・健康食品を摂取するだけで痩身効果が得られるかのような表示をしている。
- ・「○○の認可を受けた」という表示から行政機関と関連しているのかと思った。
- ・「○月○日までのキャンペーン」という表示を期間を変えずと行っているのではないか。

「架空請求」通報窓口：926件

★架空請求メール・SMS 584件（1,722件）

★不当請求サイト 226件（659件）

★はがきや封書による架空請求 116件（183件）（ ）内は平成30年度通報件数

○通報を受け行った架空請求事業者等の名称の公表：51件

（主な通報の内容）

- ・「民事訴訟管理センター」「訴訟通知センター」等と称する者からの架空請求はがき
- ・SMS（ショート・メッセージ・サービス）等を使い大手通信販売サイト事業者等を名乗る「コンテンツ利用料」の架空請求
- ・アダルト情報サイト等におけるワンクリック請求

（参考）

架空請求事業者等一覧〔架空請求対策（STOP!架空請求!）〕

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



<はがき（事例）>

総合消費料金に関する 訴訟最終告知のお知らせ

この度、ご通知致しましたのは、貴方の利用されていた契約会社、もしくは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事をご通知致します。

管理番号 [] 裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。

尚、このままご連絡なき場合は、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立会いの下、給与差し押さえ及び動産、不動産の差し押さえを強制的に執行証書の交付をご承諾いただきますようお願い致します。

裁判取り下げなどのご相談に関しましては、当局にて承っておりますので、お気軽にお問い合わせ下さい。尚、書面での通知となりますので、プライバシー保護の為、ご本人様からご連絡いただきます様、お願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 令和1年11月1日

法務省管轄支局 民間訴訟管理センター
東京都千代田区内幸町1丁目1-7

取り下げ等のお問い合わせ窓口 []

受付時間 9:00～17:00（日、祝日は除く）

「悪質事業者通報サイト」の通報から行政指導・処分等までの流れ

皆様からの通報は、同一事業者に関する他の通報や消費生活センターの相談状況（内容・件数等）から、適用法令等を多角的に分析し、事業者調査、指導、処分等につなげています。



いつでもスマホやPCから通報できます！

「東京暮らしWEB」トップページ

この通報サイトにお寄せいただいた情報は、法令（※）違反を行っている事業者の指導、処分に活用させていただきます。
※特定商取引法、消費者安全法、景品表示法及び東京都消費生活条例

通報先選択

「選択画面」へ！

悪質事業者
断っているのにしつこく勧誘する事業者がいる！
〇〇社の商品の説明がウソだった！
通報する

誇大広告
根拠なく誇大な広告をしている！
期間限定キャンペーンをずっと続けている！
通報する

架空請求
動画サイトを見ていたら、突然！登録完了！画面になった！！
知らない人から料金請求のメールが来た！
通報する

悪質事業者通報サイト

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



消費者の皆様へ

- 相談窓口にご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。皆様からの通報が、悪質事業者の指導や処分、類似被害の防止につながります。
- 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。」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。
お近くの消費生活センターは、局番なし 188（消費者ホットライン）
東京都消費生活総合センター ☎03-3235-1155

★新型コロナウイルス感染症に便乗した商品やサービス等に関する、悪質な勧誘、誇大広告、架空請求についても情報提供をお願いします！