

皆様からの通報が事業者指導・処分へつながります！

～令和2年度 悪質事業者通報サイト実績報告～

東京都では、専用サイトを設け、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、事業者の指導・処分や都民への注意喚起など様々な取組につなげています。

令和2年度は、悪質事業者及び誇大広告に関する通報件数が前年度より増加しました。

令和2年度 サイトへの通報件数と特徴

() 内は令和元年度通報件数

悪質事業者 824件 (654件)

★通信販売に関する通報が50.4%、訪問販売に関する通報が21.8%

誇大広告 170件 (133件)

★インターネット広告に関する通報が91%

架空請求 596件 (926件)

★架空請求に関する通報は大幅に減少



事業者指導・処分等につながった実績【令和2年度】

※同一事業者への複数の通報も寄せられています。

- 行政指導：33件(悪質事業者)・27件(誇大広告)
- 行政処分：3件(悪質事業者)
- 事業者名等の公表：35件(架空請求)

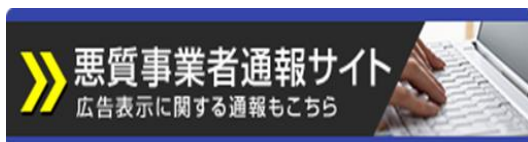
消費者の皆様へ

- 相談窓口にご相談するほどではないが、困った経験をした場合は、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。

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

↓通報はこちらから



【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 (直通)

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

「悪質事業者」通報窓口：824件

★販売形態別では、通信販売が50.4%と半数を超えた。次いで訪問販売が21.8%であった。

販売形態	件数	通報内容の特徴
通信販売	415件 (341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63.6%、「マスクを高額で転売して違法だ」など新型コロナウイルス感染症関連の通報が13.7%、定期購入契約に関する通報が9.2%。
訪問販売	180件 (132件)	突然の訪問による家屋工事の勧誘に関する通報が31.0%、「友人に誘われカフェに向くと投資用学習教材の勧誘だった」など、アポイントメントセールスに関する通報が28.9%、トイレ詰まりなど水回りのトラブルに関する通報が13.9%。
電話勧誘販売	82件 (91件)	勤務先や携帯電話へのしつこい不動産投資の勧誘電話に関する通報が72.0%。

()内は令和元年度通報件数

○指導・処分につながった主な通報事例

- ・スマートフォンで「顔のシミが取れる、効果がなければキャンセルの電話を・・・」という広告を見てお試し用の商品を購入。効果がなく解約の電話をすると、「4回購入後でなければできない」と言われた。規定回数購入後でなければ解約できない旨は、PCサイトを見てやっと確認できた。
- ・トイレが詰まり、ネット検索で上位にでた事業者に電話をかけ、来てもらった。ポンプでの簡単な作業後、「詰まりが解消しない。便器を外すので10万円かかる」など次々と追加の作業を提案され、最終的に総額数十万円の工事請負契約書を渡された。
- ・友達から良い投資話があると持ち掛けられ、先物取引の投資学習用USBメモリの購入を勧誘された。お金が無いと言うと、「自分は消費者金融で借りました。数か月で返せるくらい儲かっている」と説得された。
- ・訪問してきた事業者に「火災保険の保険金で、自己負担なしで家屋の修理ができる。当社が仲介しないと保険会社は損害の認定をしない。」と火災保険申請サポートの契約を勧誘された。

「誇大広告」通報窓口：170件

★インターネット広告についての通報が**91.0%**

★健康食品や化粧品の広告に関する通報が**29.4%**

★優良誤認表示に関する通報が**67.0%**、有利誤認表示に関する通報が**22.4%**

※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

○指導につながった主な通報事例

- ・「口コミランキング第1位」「満足度全国No.2」などの表示があるが、根拠がないのではないかと。
- ・健康食品を摂取することにより痩身効果が得られるかのような表示をしている。
- ・「特別キャンペーン」とあるが期間の定めがない。ずっと行っているのではないかと。
- ・「〇〇放題プラン」とあり申し込んだら、限定条件付きだった。条件があることがわかりづらい。

「架空請求」通報窓口：596件

★架空請求メール・SMS	434件	(584件)	
★不当請求サイト	141件	(226件)	
★架空請求はがき・封書	21件	(116件)	()内は令和元年度通報件数

○通報を受け行った事業者名等の公表：35件

(主な通報内容)

- ・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り、未納料金の支払い催促をする架空請求
- ・アダルト動画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/>



いつでもスマホやPCで通報できます。皆様からの情報をお待ちしています。

○悪質事業者通報サイトへのアクセス方法

「東京くらしWEB」トップページ

悪質事業者通報サイト

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

「選択画面」へ!

通報先選択

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

東京都の消費生活情報サイト「東京くらしWEB」では、事業者処分や被害防止のための注意喚起など、様々な情報を掲載しています。是非ご活用ください。

詳しくはこちらをご覧ください。

東京くらしWEB

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

