

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 16      | 生活文化局                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 消費者被害の防止及び救済 |
| 事業概要    | <p>令和7年度の都内消費生活相談件数は、145,501件（速報値）と前年度より9.8%増加しており、悪質商法の被害など、依然として消費者トラブルに関する都民からの相談が後を絶たない状況にある。</p> <p>東京都消費生活総合センターでは相談対応や消費者被害防止のための普及啓発・情報発信の実施、東京都消費者被害救済委員会による被害の救済などの取組を実施している。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |
| これまでの経過 | <p><b>1 消費生活相談</b></p> <p>東京都消費生活総合センターにおいて相談窓口を開設し、都民から寄せられた消費生活相談に対応している。東京都消費生活総合センターでは、相談内容の複雑化・高度化に対応するため、専門分野グループ別に相談員を配置し、相談処理の向上を図っている。</p> <p>また、区市町村においても消費生活相談窓口を開設しており、東京都消費生活総合センターは、相談処理に係る様々な助言・情報提供を行うほか、都が委嘱した消費生活相談アドバイザー（弁護士などの専門家）から助言を受ける機会を提供するなど様々な区市町村支援を実施している。</p> <p>《リンク》<br/><a href="#">消費生活相談窓口のご案内</a>   <a href="#">東京暮らしWEB</a></p> <p><b>2 消費者に向けた普及啓発</b></p> <p>(1) 高齢者向け</p> <p>敬老の日を含む9月を「高齢者被害防止キャンペーン月間」として、ポスターやリーフレット等による啓発、特別相談等を実施している。</p> <p>(2) 若者向け</p> <p>1月から3月を「若者向け悪質商法被害防止キャンペーン期間」として、ポスターやリーフレット等による啓発、3月には特別相談等を実施している。</p> <p>《リンク》<br/><a href="#">悪質商法被害防止共同キャンペーン</a>   <a href="#">東京暮らしWEB</a></p> <p><b>3 SNS等による情報発信</b></p> <p>ホームページ「東京暮らしWEB」、X（旧 Twitter）、フェイスブック、情報誌「東京暮らしねっと」等の各種情報媒体を活用するほか、メディアアプローチによる効果的なメディア露出を通じ、消費者被害の未然・拡大防止を図っている。</p> <p><b>4 消費者被害の救済</b></p> <p>東京都消費生活総合センター等に寄せられた苦情・相談のうち、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、知事の附属機関である東京都消費者被害救済委員会に付託し、「あっせん」・「調停」を行うことにより、公正かつ速やかな解決を図っている。</p> <p>《リンク》<br/><a href="#">東京都消費者被害救済委員会</a>   <a href="#">東京暮らしWEB</a></p> <p><b>5 高齢者の消費者被害防止のための見守りネットワークの構築等</b></p> <p>消費者安全確保地域協議会の設置を含めた高齢者の消費者被害防止のための見守りネットワークの構築・強化に向けて、区市町村の支援を実施するとともに、事業者と連携した情報提供を行うことで、区市町村の見守りネットワークを広域的な観点から補完する取組を行い、高齢者の消費者被害の未然防止・拡大防止を図っている。（令和8年度 消費者安全確保地域協議会設置済自治体数 20自治体）</p> <p>《リンク》<br/><a href="#">高齢者の見守り</a>   <a href="#">東京暮らしWEB</a></p> |              |

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 現在の進行状況 | <p>令和7年度の取組</p> <p><b>1 消費生活相談</b><br/>東京都消費生活総合センターでの相談受付件数 28,293 件<br/>(令和7年度実績)</p> <p><b>2 消費者に向けた普及啓発</b><br/>(1) 高齢者向け<br/>令和7年9月に、1都9県6政令指定都市と共同で、ポスター・リーフレット等による啓発を実施した。<br/>また、9月8日から10日まで特別相談「高齢者被害特別相談」を実施した。<br/>《リンク》<br/><a href="#">高齢者悪質商法被害防止共同キャンペーン</a>   <a href="#">東京くらしWEB</a><br/><a href="#">高齢者被害特別相談</a>   <a href="#">東京くらしWEB</a></p> <p>(2) 若者向け<br/>令和8年1月から3月に、1都9県6政令指定都市及び国民生活センターと共同で、ポスター・リーフレット等による啓発を実施した。<br/>また、3月9日・10日に特別相談「若者のトラブル110番」を実施したほか、交通広告、SNS等(X(旧Twitter)、YouTube)や街頭ビジョン、動画配信サービス(Tver、ABEMA等)での動画広告等を実施した。<br/>《リンク》<br/><a href="#">若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーン</a>   <a href="#">東京くらしWEB</a><br/><a href="#">無料特別相談「若者のトラブル110番」を実施します！</a>   <a href="#">東京くらしWEB</a><br/><a href="#">特別相談「若者のトラブル110番」</a>   <a href="#">東京くらしWEB</a></p> <p><b>3 SNS等による情報発信</b><br/>令和8年3月末現在<br/>・ホームページ「東京くらしWEB」アクセス(訪問)数 794,471 件(令和7年10月～令和8年3月)<br/>・X(旧Twitter)での発信数 352 件(令和7年10月～令和8年3月)<br/>・民間事業者のノウハウ等を活用して、消費生活情報をマスメディアに効果的に露出させるための取組を実施(令和7年度露出実績：テレビ9件、デジタルメディア35件)</p> <p><b>4 消費者被害の救済</b><br/>以下ホームページをご覧ください。<br/>《リンク》<br/><a href="#">紛争処理(直近5年分)</a>   <a href="#">東京くらしWEB</a></p> <p><b>5 高齢者の消費者被害防止のための見守りネットワークの構築等</b><br/>・消費者安全確保地域協議会の設置を含めた高齢者の消費者被害防止のための見守りネットワークの構築・強化に向けた区市町村支援の実施<br/>・宅配事業者等と連携し、高齢者に啓発リーフレットを声かけしながら手渡す「悪質商法注意喚起プロジェクト」を実施<br/>《リンク》<br/><a href="#">高齢者の見守り</a>   <a href="#">東京くらしWEB</a><br/><a href="#">悪質商法注意喚起プロジェクト(令和7年度)</a>   <a href="#">東京くらしWEB</a></p> |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                           |                |                     |                |          |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------|----------------|----------|
| 今後の見通し | 1 東京都消費生活総合センターで消費生活相談に対応していくとともに、相談処理に係る様々な情報提供や弁護士などの専門家から助言を受ける機会を提供するなど区市町村支援を実施していく。 |                |                     |                |          |
|        | 2 消費者に向けた普及啓発や情報発信を実施し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図っていく。                                             |                |                     |                |          |
|        | 3 東京都消費者被害救済委員会の紛争処理により、消費者被害の公正かつ速やかな解決を図っていく。                                           |                |                     |                |          |
|        | 4 高齢者被害が深刻な現状を踏まえ、地域の見守りの仕組みが十分活かされるように区市町村への支援や、関係機関との連携を一層進めていくとともに、普及啓発等を実施していく。       |                |                     |                |          |
|        | 問合せ先                                                                                      | 生活文化局<br>生活文化局 | 消費生活総合センター<br>消費生活部 | 活動推進課<br>企画調整課 | 電話<br>電話 |