

18	生活文化局	多発する悪質商法の撲滅
事業概要	多発・深刻化する消費者被害を防止するため、不適正取引行為を行う事業者に対して厳正かつ迅速な処分及び行政指導を実施し、都民の消費者被害の拡大防止に取り組んでいる。	
これまでの経過	1 悪質事業者の取締り体制等の強化 不適正な取引行為の疑いがある事業者に指導を実施している。 また、警視庁OB職員を配置する等、警察捜査ノウハウも活用し、不適正行為を繰り返す等の悪質事業者に対する厳正な行政処分を行っている。 2 被害が拡大している取引類型の迅速な察知及び調査の実施 被害が拡大しているなど緊急に対処すべき特定の分野業態に対して、集中的に複数の事業者を対象に調査を実施し、事業者指導・行政処分等を行っている。 3 国、他府県との連携による広域的な指導、処分の実施 消費者庁や経済産業省関東経済産業局と連携し、緊密な情報交換を実施している。 また、東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県及び静岡県の五都県では、広域的に事業展開する悪質事業者に対応するため、「五都県悪質事業者対策会議」を設置し、情報交換や同時行政処分、合同指導を実施している。 このほか、必要に応じて他の府県や国とも合同調査・指導等を実施している。 4 行政処分に協力した消費者に対する「支援プログラム」 行政処分の根拠となる不適正取引に関する証言等を行った消費者に対し、事業者等が訴訟等を起こすなどした場合に、「支援プログラム」（平成 21 年 4 月開始）により、協力者である消費者を支援する仕組みを設けている。 5 「悪質事業者通報サイト」の活用 いち早く悪質事業者の手口等の情報を入手するため、ホームページ「東京くらし WEB」上に「悪質事業者通報サイト」を設置（平成 25 年 5 月開設）し、一般都民から寄せられた通報（情報）を基に、悪質事業者の取締りや、都民の被害防止に向けた注意喚起を実施している。 6 悪質事業者の情報の収集体制の強化 情報管理班において、寄せられた事業者情報等を整理の上、法令適合性を分析し、事業者調査の着手に迅速につなげるよう、体制を強化している。 また、「悪質事業者通報サイト」において、「悪質事業者」「不当表示」「架空請求」の 3 つの通報窓口を設けることにより、都民が通報しやすい環境を整備している。 令和 7 年度通報件数：「悪質事業者」620 「誇大広告」703 「架空請求」312	
現在の進行状況	令和 7 年度の状況 処分実績等 令和 7 年度の処分等は、業務停止命令 5 件、指示 5 件、業務禁止命令 7 件、指導 103 件である。 ※ 処分事業者等の主な内容 〈特定商取引法に基づく処分〉 訪問販売事業者（屋根等のリフォーム工事） 訪問販売事業者（給湯器等の交換工事）	

今後の見通し	引き続き消費者庁、道府県等関係機関と協力しながら悪質事業者の取締りを積極的に実施していく。			
	問合せ先	生活文化局 消費生活部 取引指導課	電話	03-5388-3073