

# 東京都の消費生活行政について

東京都における悪質事業者に対する取締りについて

東京都における商品・サービス等の安全対策について

東京都消費生活総合センターにおける相談テスト事業について

## 東京都における悪質事業者に対する取締りについて

<p>平成20年度 特定商取引法及び消費生活条例により、立入調査45件、行政処分30件 体制：特別機動調査班(平成13年度設置)</p>		<p>平成21年度 引き続き厳正に処分 体制強化：16名 特別機動調査班強化(5班 6班), 警視庁OB職員2名増員(3名 5名)</p>
--	--	---

### ロコ・ロンドンまがい取引

貴金属証拠金取引(いわゆるロコ・ロンドンまがい)事業者に対する行政処分

高齢者に対し「必ず儲かる」「銀行よりも利率がいい」などと勧誘、元本の保証がないこと、預託した証拠金の十数倍もの金額が取引されること、損失により追加で証拠金が必要となる場合があること等を理解させず契約を締結

〔H20.5.1 6ヶ月の業務停止命令  
H20.7.29 6ヶ月の業務停止命令〕

### 宣伝講習販売業者

廉価商品で誘引し、高額商品を販売する宣伝講習販売業者に対する行政処分

健康不安を抱える高齢者をターゲットに、長期にわたり、廉価商品販売で誘引し、空き店舗など外部から見えにくい場所で、巧みな話術を用いて、次々と高額な健康食品を販売

〔H20.5.21 7社・3ヶ月の業務停止命令〕

### 浄水器販売業者

高齢者を狙った浄水器の訪問販売事業者に対する行政処分

高齢者等に対し浄水器の点検名目で訪問し、新しい浄水器を執拗に勧め、威迫して困惑させて勝手に取付け、高額な浄水器を契約

〔H20.8.20 6ヶ月の業務停止命令  
H20.11.6 3社・3ヶ月の業務停止命令〕

### 緊急水道処理業者

不要な工事を勧誘していた緊急水道修理業者に対する行政処分

パッキン交換等で可能な修理を水栓金具本体の交換が必要であるかのように不実のことを告げて、不必要な工事を勧誘

〔H21.2.23 6ヶ月の業務停止命令  
H21.3.5 4社・3ヶ月の業務停止命令等〕

合計5社に対して4都県同時処分

決済用資金を預かって行う海外商品取引等の仲介サービス( )事業者について全国初の処分

平成19年7月に特定商取引法(指定役務)に追加

類似商法の集中処分

近接していない県(岩手県)との広域的連携による全国初の同時処分

近接する県との同時処分

東京都消費生活条例に基づく初の禁止命令(平成19年7月改正)

# 東京都における事業者処分について(特商法, 景表法, 都条例)

不適正取引事業者の処分等実績(平成16年度～20年度) ( )内は5都県連携件数

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
件数	9	11	21	47	30
業務停止	0	1	4	26 (3)	27 (7)
指示・勧告等	9 (1)	10 (2)	17 (3)	21	3 (1)

景品表示法に基づく事業者指導事例(5都県連携)

年月日	対象事業者等	概要
平成18年 3月29日	ドラッグストア 4事業者(指導)	複数の都県に配布されたドラッグストアの「健康食品」に係る新聞折込広告について合同調査
平成18年 11月29日	ミシン販売事業者 2者(指示)	おとり広告を行い訪問販売で高額なミシンを販売していた事業者を合同調査(特商法・条例も併せて適用・処分)
平成20年 3月26日	車検整備事業者 1者(指示)	車検整備に係る料金について、フランチャイズ店舗等で不当表示を行っていた事業者を愛知県も加わって合同調査
平成21年 5月14日	エステ・化粧品・健康食品13事業者 (指導)	五都県の区域内において共通して発行された、フリーペーパー5誌(紙)に掲載された広告表示を対象に合同調査

特商法：特定商取引に関する法律、条例：東京都消費生活条例

平成20年度不適正取引事業者処分一覧

処分日	事業者名	販売形態	商品・役務	行政処分等の内容
5月1日	(株)プラチナFPコンサルタンツ	訪販	口座引当金がい取引	業務停止6ヶ月
5月19日	(有)メジャーナル	訪販	美顔器	業務停止3ヶ月
5月19日	(株)エフスタイル	訪販	美顔器	業務停止3ヶ月
5月21日	(株)ピュア	訪販	健康食品	業務停止3ヶ月・勧告
	(株)ホワイトィ			業務停止3ヶ月・勧告
	(株)アール・エフ			業務停止3ヶ月・勧告
	(株)ダイユー			業務停止3ヶ月・勧告
	(株)ヘルシーライフ			業務停止3ヶ月・勧告
	(株)ピックジョイ			業務停止3ヶ月・勧告
5月21日	(株)メビウス			業務停止3ヶ月・勧告
6月23日	(株)フロンティア	電話勧誘	資格教材	業務停止3ヶ月
6月26日	(株)エステック	訪販	布団	業務停止3ヶ月
7月29日	(株)クレヴィア	訪販	口座引当金がい取引	業務停止6ヶ月
8月20日	(株)コレクト	訪販	浄水器	業務停止6ヶ月
11月6日	(株)COUSUI	訪販	浄水器	業務停止3ヶ月
	(株)フォーライフ			業務停止3ヶ月
	(株)グレイシズ			業務停止3ヶ月
11月18日	フィールズ(株)	連鎖販売	浄水器・健康食品	業務停止3ヶ月
	(株)マイクロシステムテクノロジー	訪問販売	競馬予想ソフト	業務停止3ヶ月
	フィールズ(株)統括者 フィールズ(株)統括者	連鎖販売 統括者	浄水器・健康食品	指示
1月14日	(株)リグロックス	訪販	化粧品・エステ	業務停止3ヶ月
	(株)ベルフエム			業務停止3ヶ月
1月26日	(有)Diamond Dream	業務提供誘引	モデル募集によるレッスン契約	業務停止3ヶ月
	(有)ワールドワイド・ステーション			業務停止3ヶ月
2月23日	(有)ナウ・コーポレーション	訪販・修繕	緊急水道修理	業務停止6ヶ月 禁止命令6ヶ月
3月5日	(有)アクティブ	訪販・修繕	緊急水道修理	業務停止3ヶ月・勧告
	(有)エイム			業務停止3ヶ月
	(株)フクトミ			
	(株)第一住設			

網掛けは、他県と同時処分を実施したものである。

# 「行政処分に係る協力者支援プログラム」について

## 目的

行政処分の実施には、実際に被害を受けた消費者から状況を聞き、事実を明らかにしていくことが必要

都が実施した調査への協力に起因して、迷惑行為の被害を受けた消費者に対して支援等の必要な措置を定め、都民の消費者被害を防止

事業の開始年月日：平成21年4月1日

## 制度のポイント

### 支援対象

行政処分に協力した消費者  
「行政処分協力者名簿」に登録

### 支援内容

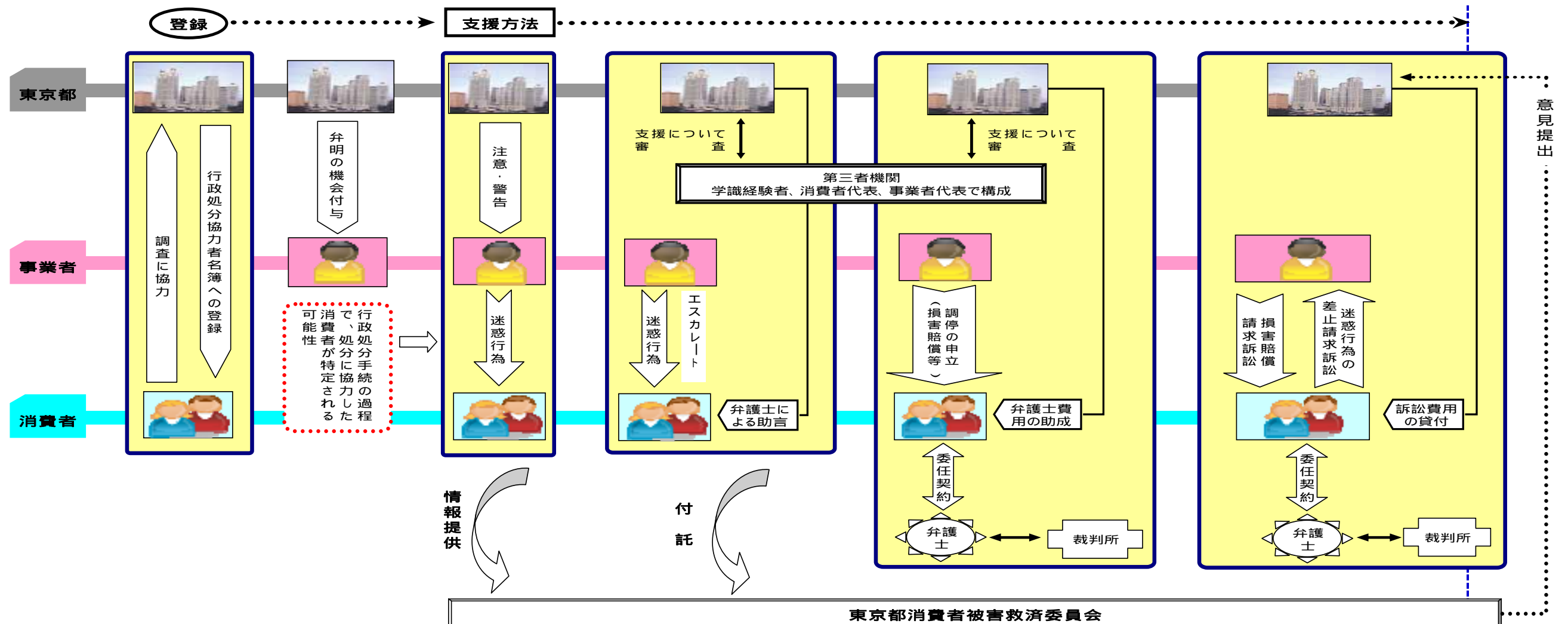
都による事業者に対する警告  
弁護士による専門的助言  
訴訟等に際しての弁護士費用の助成又は貸付

## 行政処分協力者支援制度に関する検討会

検討期間 平成20年11月～平成21年3月

検討委員 磯辺 浩一 消費者機構日本理事・事務局長  
後藤 巻則 早稲田大学大学院法務研究科教授  
野澤 正充 立教大学大学院法務研究科教授  
橋本 博之 慶応義塾大学大学院法務研究科教授  
橋本 昌道 東京商工会議所産業政策部長  
平澤 慎一 弁護士  
村 千鶴子 弁護士・東京経済大学現代法学部教授  
ほか行政職員

## プログラムの概要



# 悪質事業者取締りのための5都県連携について

## 背景

特定商取引法では、都道府県の権限は、その都道府県内での違法行為に対してのみ効力を有する。

首都圏は、人口が集中し利便性が高いため、事業者が都県境を越えて事業展開している。

1つの自治体が行政処分等の措置を講じても、同じ事業者が他の自治体の領域に営業活動の場を移して生き延び、消費者被害が拡散する例も見られる。

## 五都県悪質事業者対策会議

16年3月、4都県で設置

(東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県)

20年4月、静岡県が参加、五都県悪質事業者対策会議となる。

悪質事業者に関する情報交換

問題ある事業者の行政指導を合同で実施

悪質な事業者に対し、合同立入調査を実施

悪質な事業者に対し、同時に行政処分を実施

効果

### 事業者

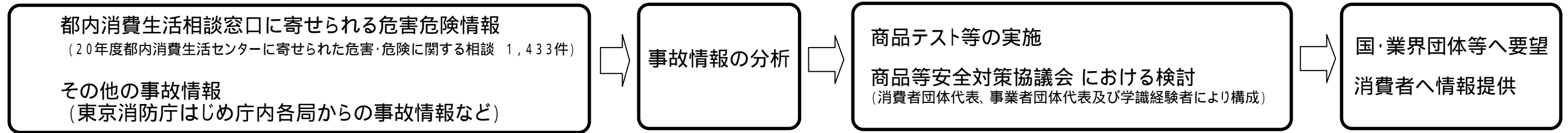
首都圏から悪質な事業者をシャットアウト  
5都県の強固なスクラムを具体的に見せ、全事業者の不適正取引を牽制

効果

### 消費者・自治体

首都圏における消費者被害の未然防止、拡大防止  
自治体における事業者処分能力の向上  
他の自治体へ取組の波及効果を期待  
指導や行政処分を効果的・効率的に実施

## 東京都における商品・サービス等の安全対策について



### 平成20年度の取組状況

**「ベビー用のおやつ」の安全対策**

「ベビー用のおやつ」による窒息事故に関するインターネット調査を実施

危害またはヒヤリ・ハットの経験は5人に1人以上

東京都商品等安全対策協議会より、商品及び注意表示の改善など提言

国及び関係団体に対し要望

母子健康手帳に記載を追加  
業界自主基準作成

窒息事故防止のためのリーフレット配布  
(主に乳児健診時・13万部)

**自転車用幼児ヘルメット**

改正道路交通法の施行(平成20年6月1日より)により自転車乗車時のヘルメット着用が努力義務に 着用実態等に関するアンケート調査、ヘルメットの性能テスト等実施

幼児座席乗車時、ケガをしたり、ケガをしそうになった人は5割以上

安全規格なしのヘルメットの中には、衝撃吸収性やあごひもの性能が劣るものがある。

安全規格のついたヘルメットの着用等、使用上の注意事項を守ることを情報提供

国及び業界団体等に対し要望  
表示の基準を改善

**子供用繊維製品等に含まれるホルムアルデヒド**

衣類に含まれるホルムアルデヒドによる湿疹を心配する声が消費生活センターに寄せられている。

子供が直接身に付ける製品のうち規制対象外のものについて、ホルムアルデヒド含有量を調査

毛皮付き髪留めやトレーナーのフロッキープリント(立体的な装飾)部分から高濃度のホルムアルデヒドを検出

皮膚に刺激やかゆみを感じたら着用中止することなどを消費者へ情報提供

国及び業界団体へ情報提供

### 平成21年度の取組

**危害・危険情報の収集・分析・発信**

ヒヤリ・ハット情報分析事業の実施  
年間4テーマにつきインターネット調査  
(調査対象:1万2千人予定)

ライターの子どもに対する安全対策  
(商品等安全対策協議会)

ガラス製なべぶた等の破損事故に関する商品テスト 等

【執行体制】 消費生活部 生活安全課 安全対策担当  
10名 事務 機械 電気 環境検査(化学)

# 東京都消費生活総合センターにおける相談テスト事業について

都・区市町村の消費生活相談窓口寄せられる商品・サービスによる事故や不具合に関する相談

当該商品に係る事故原因等の究明テスト  
商品等に関連する技術情報の提供

都内の消費生活センターにおける適切な相談対応  
危害等の未然防止のための端緒

## 【執行体制】

技術職員 7名

- ・機械
- ・電気
- ・環境検査(化学)
- ・理工技術(繊維)

相談員専門グループに「安全・表示グループ」を21年度新設(3名)

## 【事業実績】

### 相談テスト

	相談受付機関別件数 (単位:件)	
	平成20年度	平成19年度
東京都	44	45
区市町村	68	68
計	112	113

### 内訳(20年度)

商品分類	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗物	土地・建物	その他	合計
件数	2	13	1	85	3	5	3	0	0	112

### 技術情報の提供

	相談受付機関別件数 (単位:件)	
	平成20年度	平成19年度
東京都	673	635
区市町村	183	172
計	856	807

### 内訳(20年度)

商品分類	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗物	土地・建物	その他	合計
件数	92	222	13	169	66	189	43	42	20	856

### 【事例1】

(相談内容)  
ステンレス製の物干しが錆びた。  
(相談テスト)  
蛍光X線分析装置によりクロム含有割合を測定。JIS規格を満たさない商品であることを確認。返金となった。

### 【事例2】

(相談内容)  
子供用の足こぎ4輪車が不安定で危険。  
(相談テスト)  
玩具安全基準に沿って安定性に関する形状測定を実施。基準を満たさない商品であることを確認。事業者へ改善要請した。

### 【事例3】

(相談内容)  
黒色ワンピースから白色ハンドバッグへの移染。  
(相談テスト)  
外観検査による移染鑑定。JISの染色堅牢度を満たしていない可能性を指摘。バッグ購入額の返金により解決。

### 【事例4】

(相談内容)  
ガラス製の鍋蓋が突然破裂した。  
(技術情報の提供)  
「強化ガラス」と「耐熱ガラス」の違い、使用上の注意等について技術的な情報を相談員に提供。

## 【普及啓発】

相談テスト等を通じて蓄積された技術情報を都民に提供  
(技術職員が講師となって教育講座を開催)

実験実習講座 (対象:一般消費者)

- ・年8回
- ・テーマ  
「紫外線にご用心」  
「中身を調べよう!羽毛ふとん」  
など

教員講座(対象:小中高の教員等)

- ・年3回程度
- ・テーマ  
「ビタミンの摂取について」  
「染色の科学」  
など

**相談員と技術担当職員の緊密な連携**  
**相談対応能力の向上・消費生活の安全確保**