

東京都消費生活総合センター

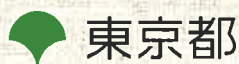
事業のご案内



消費者の6つの権利

- ① 生命及び健康を侵されない権利
- ② 適正な表示を行わせる権利
- ③ 不当な取引条件を強制されず、不適正な取引行為を行わせない権利
- ④ 不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利
- ⑤ 情報を速やかに提供される権利
- ⑥ 消費者教育を受ける権利

東京都では、都民の消費生活の安定と向上を図ることを目的として「東京都消費生活条例」を制定しています。この「消費者の6つの権利」は第1条に掲げられています。



東京都

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

東京都消費生活総合センターとは

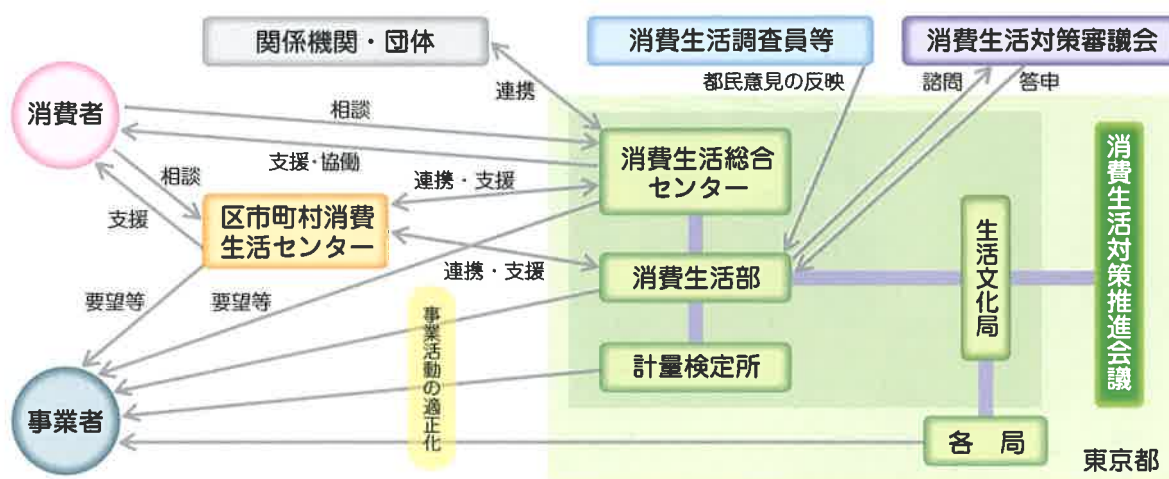
私たちの消費生活を取りまく社会経済環境は大きく変化しています。

ことに近年は、国際化や規制緩和の進展に伴い、消費者にも従来以上に自己責任に基づく行動が求められる一方、セーフティネットなどの環境整備がさらに重要となっています。

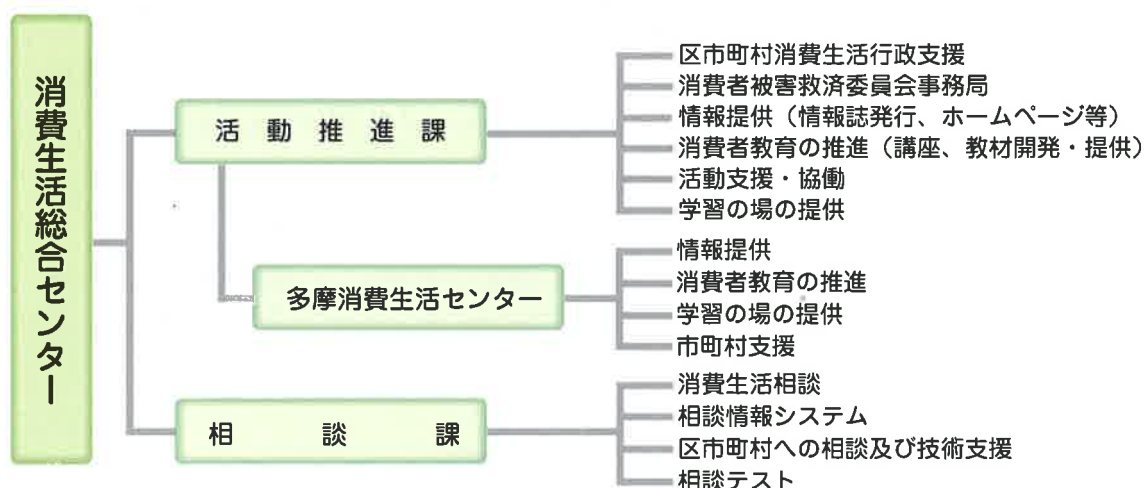
東京都消費生活総合センターは、消費生活行政の第一線の事業所として、都民の主体的かつ合理的な消費生活を支援するため、消費生活相談、消費生活情報の提供、消費者教育の推進、消費者活動の支援・協働、相談に伴う商品テストなどの事業を実施しています。

また、東京都全体に及び広域的な事業を展開するとともに、区市町村の消費生活行政を支援し、連携を深めて「センター・オブ・センタース」としての役割を果たしています。

● 東京都の消費生活行政のしくみ



● 東京都消費生活総合センターの組織



消費生活相談

消費者が商品を購入したり、サービスを利用した際の販売方法・契約・品質・価格などのトラブルに関して、専門の消費生活相談員を配置し、トラブル解決のための助言、あっせん、情報提供などを行っています。

法律など専門的判断を要する相談については、弁護士などの専門家を消費生活相談アドバイザーとして委嘱し、区市町村を含めた相談担当職員が助言を得られるようにしています。

●都・区市町村の相談件数の推移

	24年度	25年度	26年度
東京都	31,862	34,673	33,692
区市町村	86,346	92,278	95,348
合計	118,208	126,951	129,040

相談専用電話 ☎03-3235-1155
受付時間 月～土 9:00～17:00

架空請求110番 ☎03-3235-2400
受付時間 月～土 9:00～17:00

高齢者被害110番 ☎03-3235-3366
受付時間 月～土 9:00～17:00

高齢消費者見守り
ホットライン ☎03-3235-1334
受付時間 月～土 9:00～17:00

※日曜祝日及び年末年始はお休みです。

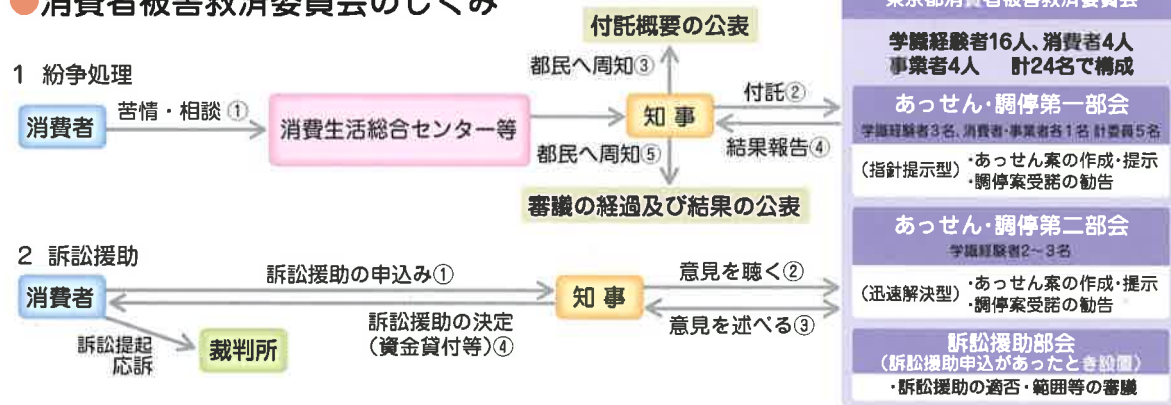
消費者被害の速やかな救済と未然防止・拡大防止を図るために、関係行政機関や業界団体などと情報交換を行っています。また、全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)を利用し、相談情報の迅速な集計・分析を行っています。

消費者被害救済委員会

東京都消費者被害救済委員会事務局 ☎03-3235-4155
(活動推進課消費者被害救済担当)

消費生活総合センター及び区市町村並びに一定の要件を満たす消費者団体に寄せられた苦情・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その公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の附属機関です。委員会は、学識経験者・消費者・事業者で構成され、センターにはこの委員会の事務局が置かれています。

●消費者被害救済委員会のしくみ



区市町村消費生活行政支援

活動推進課 連絡調整担当 ☎03-3235-1739

区市町村の消費生活行政を支援するため、消費生活行政に携わる職員向けにさまざまな研修を行っています。

また、都と区市町村のセンターが相互に情報を共有し、連携を深めるため、区市町村消費生活センター所長会の開催、消費生活行政情報誌の発行などを行っています。

情報提供

都民が消費生活を営む上で主体的・合理的に行動できるよう、必要な情報を総合的に収集し、さまざまな方法で提供しています。

▶ 図書資料室（飯田橋）

図書資料室

☎03-3235-1179

行政資料・団体資料・図書・雑誌など消費生活に関する資料・DVDソフトなどを収集し、閲覧や貸出を行っています。資料等の検索には、専門職員を配置してレファレンスサービスを行っています。

また、展示コーナーでは、商品テストの再現映像・DVD目録・消費者関連WEBサイト等をタッチパネル方式の大型液晶ディスプレイで閲覧できます。



図書資料室



展示コーナー

利用時間

月～木	9:00～17:00
金曜日	9:00～20:00
土曜日	10:00～17:00

※金曜夜間・土曜日はレファレンスサービスを行っていません。

貸出数・期間

図書資料	5冊	2週間
ビデオ	3本	

※貸出は都内在住、在勤、在学の方が対象です。

▶ 「東京くらしねっと」の発行

活動推進課学習推進担当

☎03-3235-1157

消費生活に関する総合情報誌「東京くらしねっと」を毎月発行しています。

消費生活に関するさまざまな問題、消費者相談事例、商品テスト結果、安全情報などの情報を提供するとともに、読者委員によるレポート、読者の投稿による意見紹介の場を設けています。

なお、ホームページ「東京くらしWEB」からも閲覧できます。



東京くらしねっと

▶ 視覚の不自由な方のための情報提供

文字による情報を入手しにくい視覚の不自由な方のために「東京くらしねっと」CD版を作成し、希望される都民の方や団体等に配布しています。

▶ 消費者被害防止啓発

消費者被害の未然防止・拡大防止を図るために、さまざまな啓発事業を行っています。

特に、悪質商法による消費者被害に遭いやすい若者・高齢者を対象とした啓発ポスターやリーフレットを作成・配布しているほか、交通広告などの広報も実施しています。



高齢者向けポスター

▶ インターネットによる情報提供

ホームページ「東京くらしWEB」を活用し、消費生活に関するさまざまな情報を提供しています。主な内容は「消費生活相談事例集」や「緊急消費者被害情報」などの消費生活相談に関する情報や悪質商法による被害防止のための情報、消費者教育教材ほか作成資料の紹介などです。

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



若者向け広告（シネアド）

消費者教育の推進

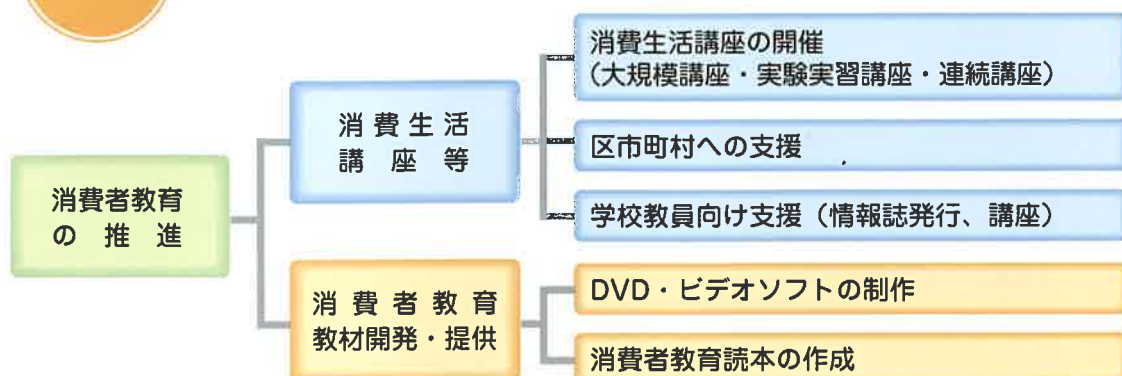
活動推進課学習推進担当

☎03-3235-1157

都民が消費生活において必要な知識や判断力を習得し、「自立した消費者」として、主体的に行動できるように、各種事業を実施しています。

目標

●主体的に行動する「自立した消費者」を目指す



▶消費生活講座

都民が講義や実験を通じて身近な問題について学ぶための講座や、消費生活に関する問題をより深く学習するための連続講座を実施しています。また、学生や勤労者など、平日昼間の講座に参加できない方のために、夜間にも実施しています。講座の実施は「広報東京都」、「東京くらしねっと」、ホームページ「東京くらしWEB」などでお知らせしています。



高齢者向けDVD

▶教員向け講座など

学校教育の中で、早い時期から体系的に消費者教育が行われることは、とても重要なことです。このため、消費者教育を行う教員への支援として、夏期に教員向けの集中講座を開催しています。

また、教員向けの情報提供誌「わたしは消費者」を年4回発行し、消費生活に関する話題や消費者教育の実践例などの情報を提供しています。ホームページ「東京くらしWEB」からも閲覧できます。



教員向け講座

▶消費者教育教材の開発・提供

学校の授業や各種講座での活用及び消費者の自主的学習などの教材として、DVDを作成しています。

また、学校での消費者教育を推進するため消費者教育読本（平成18年度からはWEB版）を作成しています。また、学校の授業で活用していただくための指導書も作成しています。



消費者教育読本WEB版

活動支援・協働

活動推進課協働連携事業担当 ☎03-3235-4167

消費者団体・グループなど自ら学習・情報発信する消費者と協働するとともに、活動の場の提供や講師の派遣などの支援を行っています。

▶ 東京都消費者月間事業（愛称「くらしフェスタ東京」）

毎年10月の「東京都消費者月間」を中心に、都民の消費者意識の高揚と消費者団体相互の交流・ネットワーク化をめざし、都内の消費者団体と東京都が協働してシンポジウムや交流フェスタ、調査研究などを行っています。



交流フェスタ

▶ 学習活動への支援

一般消費者に対する情報発信のための学習会を、消費者団体・グループと協働して実施しています。

▶ 出前講座

地域や職場など身近な場所で開催する講座に、東京都消費者啓発員（コンシューマー・エイド）を講師として派遣する出前講座を実施しています。



出前講座リーフレット

▶ 出前寄席

大学の落語研究会や社会人の消費者啓発ボランティアグループが、さまざまな消費者問題を落語・漫才・コントにより、楽しくわかりやすく伝えます。

▶ 消費者団体活動の情報提供

消費者団体・グループが発行している機関紙、調査報告書などを収集し、情報提供しています。

また、集会やシンポジウム情報の掲示を行っています。



出前寄席リーフレット

▶ 学習室等の利用

消費生活上の諸問題についての学習活動の場として、教室・学習室、保育室、活動作業室などを提供しています。活動作業室では印刷機、紙折機が使用できます。

また、17Fの情報交流コーナーでは自主企画による情報発信ができます。

学習室などを利用するためには、事前に利用団体登録が必要です（対象は消費生活上の諸問題について学習・活動をしている都内の団体・グループ）。

定員

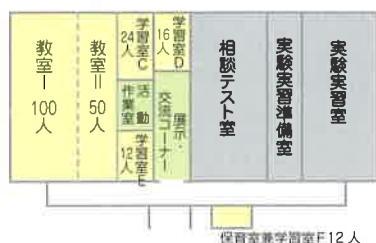
教室Ⅰ	100人
教室Ⅱ	50人
学習室（A～G）	12～100人

※教室Ⅰ・Ⅱは仕切りをはずして使うこともできます（定員150人）

フロア案内図

■ 予約なしに使用可 ■ 予約が必要です ■ 事務室等

17F



16F



15F



相談テスト

相談課技術支援担当

☎03-3235-1662

東京都消費生活総合センターに寄せられた商品に関する苦情や事故等のトラブル相談を適切に処理するため、当該商品等について原因究明のためのテストを行い技術的な助言や情報提供をしています。また、同様に区市町村や消費者団体の依頼により、商品等のテストを実施し、技術的な助言や情報提供も行っています。



相談テスト室



多摩消費生活センター

多摩消費生活センター

☎042-522-5119

多摩消費生活センターは、多摩地域における消費生活行政サービスを提供するとともに、市町村の消費生活行政を支援するための事業を行っています。（相談受付は行っていません。）

▶ 情報提供

図書資料室では、消費生活に関する資料の閲覧・貸出を行っています。

利用時間

月～金 9:00～17:00

▶ 消費者教育の推進

各種消費生活講座、実験実習講座、教員向け講座などを実施するとともに、多摩消費生活センター独自の講座として、消費者が安心して生活するための基礎知識を学ぶ、消費問題連続講座や地産地消をテーマとした食育講座、小学生向けの親子夏休み講座などを実施しています。また、市町村との共催講座を開催しています。

定員

教室Ⅰ	50人
教室Ⅱ	50人
学習室（A～B）	12～18人

※教室Ⅰ・Ⅱは仕切りをはずして使うこともできます（定員100人）

▶ 学習の場の提供

教室・学習室、保育室、調理実習室、交流コーナーを提供しています。交流コーナーでは印刷機、丁合機が使用できます。利用するためには、事前に利用団体登録が必要です。

▶ 市町村支援

多摩地域各市町村との間で、消費生活センター所長会や担当者事務連絡会などを開催し、情報交換、意見交換を行っています。

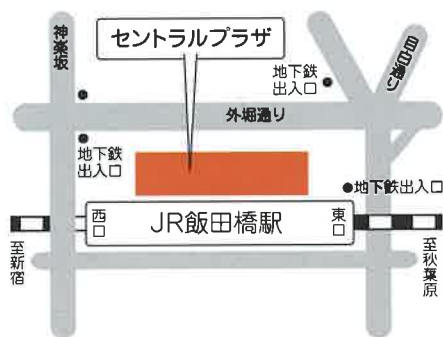
フロア案内図

3F



■ 予約なしに使用可能 ■ 予約が必要です
 ■ 事務室等

東京都消費生活総合センターのご案内



消費生活総合センター（飯田橋）

〒162-0823
新宿区神楽河岸 1-1
セントラルプラザ15～17階
TEL. 03-3235-1151
FAX. 03-3268-1505

相談専用

☎03-3235-1155
(受付 9:00～17:00)

- JR飯田橋駅西口
- 東京メトロ東西線・有楽町線・南北線飯田橋駅
都営地下鉄大江戸線飯田橋駅 B2b出口



多摩消費生活センター（立川）

〒190-0023
立川市柴崎町 2-15-19
東京都北多摩北部建設事務所 3階
TEL. 042-522-5119
FAX. 042-527-0764

※多摩消費生活センターでは相談受付を行っていません。

- JR立川駅南口から徒歩10分
- 多摩都市モノレール立川南駅から徒歩 8 分

平成28年3月発行

東京都消費生活総合センター 活動推進課

〒162-0823 新宿区神楽河岸 1-1 セントラルプラザ16階
ホームページ「東京暮らしWEB」 <http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp>



再生紙を使用しています
石油系溶剤を含まないインキを使用しています