

消費生活センターのコーナー

「開かれたセンターを目指して」

東京都消費生活総合センター

〒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 (管理係) FAX : 03-3268-1505

東京くらしWEB <http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>

東京都消費生活総合センターは、昭和43年11月に東京都消費者センターとして開設してから40年が経過しました。

当センターは、開設以来多くの関係者の方々のご支援を受けながら、消費生活行政の最前線に立って先駆的な事業を展開し、都内のセンターオブセンターズとして、また全国のトップランナーとして、各種事業を展開してまいりました。

今日の社会状況は、少子高齢化の進行やインターネットの飛躍的な拡大、グローバル化の進展など、消費生活をめぐる状況が大きく変化し、消費者被害も益々深刻化しています。

こうした社会の変化に即応するために、当センターでは、平成21年度より毎週土曜日の相談窓口を開設しました。また専門的知識や豊富な経験を持つ相談員を確保し、消費者相談においては、現在39名の相談員を10分野（美容等・学習等、サイドビジネス、金融、不動産、旅行等、通信、高齢者支援、架空請求・多重債務、安全・表示）に分けて、複雑多様化する相談に対応しているところです。

相談件数は、年間4万件程度寄せられています。相談の傾向は、平成16年度以降、全国的な社会問題になった架空請求の相談が相変わらず多く、全体の4分の1強を占めている状況です。また、未公開株や先物取引などの

利殖商法や認知症の高齢者の財産を狙った訪問販売など、高齢者被害も増えています。このような相談に対応するため、平成17年度から「架空請求110番」を、平成18年度からは「高齢者被害110番」と「見守りホットライン」の特設電話を新設し、被害の防止・救済に努めています。

また、近年、自殺者が増えるなど深刻な多重債務問題に対応するために、相談者を法律専門家に確実につなぐ「東京モデル」（躊躇する相談者を法律専門家に相談に行くまでフォローアップする）を実施するとともに、都内の弁護士や司法書士などと連携して年2回の「多重債務110番」を実施しています。

今後も、消費者相談がより利用しやすく、より迅速・適切な対応となるよう、センターの充実・強化に努めるとともに、合わせて「東京くらしWEB」や「東京くらしねっと」等の情報誌の発行による情報提供、「自立した消費者」として、主体的に行動できるよう支援するための各種の消費者教育事業等を積極的に展開し、利用者の立場に立った、開かれたセンターとなるよう努力してまいります。