

平成25年度版

葛飾の消費生活



消費生活センター イメージキャラクター

未来(みらい)ちゃん 守(まもる)くん

葛飾区消費生活センター

平成 26 年 9 月 1 日

目 次

I 葛飾区消費生活行政の概要

1 沿 革	1
2 組 織	2
3 予 算	2
4 消費生活センター事業体系	3
5 消費生活センター施設概要	5

II 事業の概要

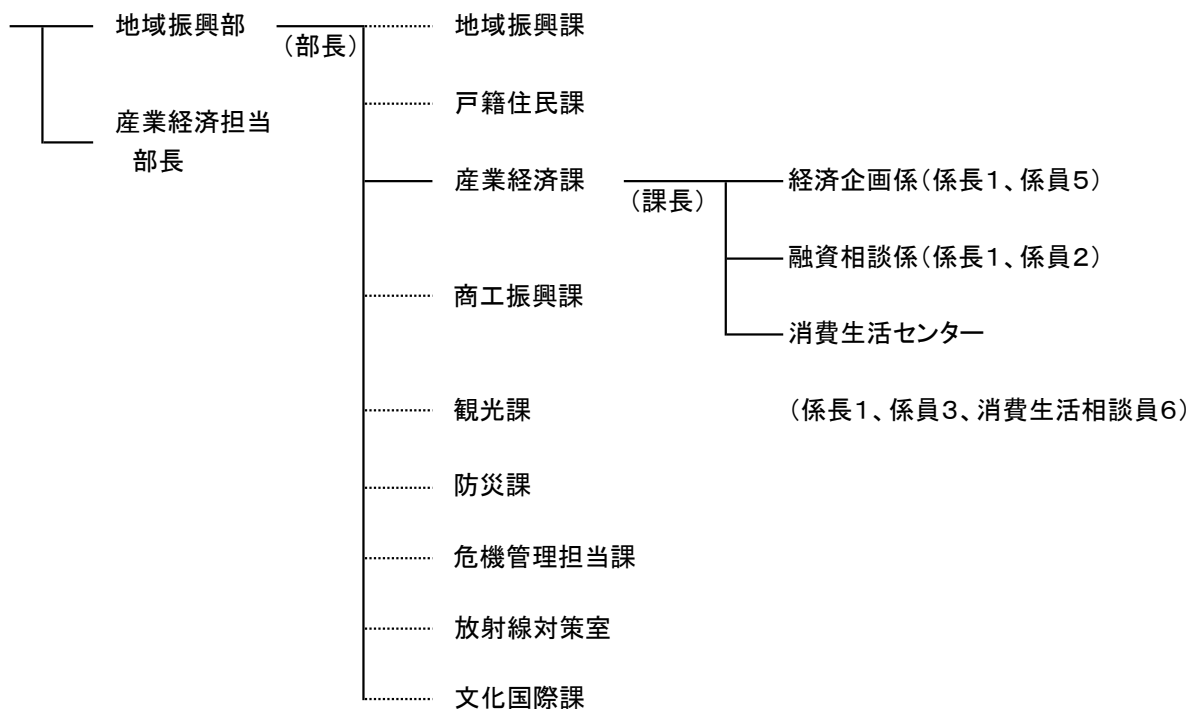
1 消費生活相談	6
2 消費者の自立支援	1 5
(1) 消費者教育の実施	1 5
ア 消費者講座		
イ 消費者問題特別講演会		
ウ 消費生活連続講座		
エ 小学生対象講座等		
オ 消費者問題講師派遣制度		
(2) 消費者活動の育成	1 9
(3) 消費生活情報の提供	2 0
ア 「くらしのまど」の掲載		
イ 「くらしにいかす」の発行		
ウ 「くらしの豆知識」の配布		
(4) 展示室の運営	2 1
ア 企画・展示		
イ 各種消費者関係の資料収集・情報提供		
(5) 消費生活展	2 2
(6) 消費生活モニター	2 4
3 家庭用品品質表示調査等	2 5
(1) 家庭用品品質表示法・電気用品法に基づく立入検査	...	2 5
(2) 計量器事前調査台帳作成	2 6
4 リサイクル意識の向上	2 7
リサイクルコーナー		

I 消費生活行政の概要

1 沿革

年 月	内 容
昭和47年	経済課商工係から消費経済係として分離、発足
48年 4月 11月	消費生活モニター制度発足 第1回葛飾区消費生活展開催
51年 4月	消費生活相談受付発足(週2回)
55年 4月	消費生活相談日週3日に拡大
58年 4月	経済課から区民課へ組織改正し、係名も消費生活係に改称 消費生活相談日週4日に拡大
60年 4月	消費生活相談日週5日に拡大
平成元年 10月 11月	消費生活センターオープン、係名も区民課 消費生活センターに改称 テスト室業務開始
2年 1月	葛飾区消費生活センター運営会議の設置
4年 1月	消費生活展20周年を迎える
8年 4月	組織改正 区民部区民課から生活文化部リサイクル消費生活課に所管替え
9年 4月	消費生活相談員の勤務日を週2日から週3日に拡大
11年 4月	事務事業を見直し、テスト室指導員を廃止、消費生活相談員を1名増員(週3日 相談員5人)
12年 4月	組織改正 生活文化部リサイクル消費生活課から区民部区民課に所管替え (生活文化部廃止)
14年 6月	消費生活展30周年を迎える
15年 4月	組織改正 区民部区民課から地域振興部産業経済課に所管替え(区民部廃止) 消費生活相談員の勤務日を週4日に拡大
17年 4月	個人情報保護法に基づく個人からの相談の受付を開始 消費生活相談員を1名増員(相談員6人)
18年 7月	葛飾区消費生活行政検討会設置(会長:東京経済大学教授 島田和夫)
19年 1月 6月 7・8月 9月 12月	葛飾区消費生活行政検討会報告書を区長へ提出 葛飾区消費生活条例案骨子議会報告 葛飾区消費生活条例案骨子のパブリックコメント実施 葛飾区消費生活条例案骨子のパブリックコメント結果を議会報告 葛飾区消費生活条例議会可決、公布
20年 4月 5月 6月	葛飾区消費生活条例施行 葛飾区消費者被害救済委員会設置(委員長:東京経済大学教授 村千鶴子) 葛飾区消費生活対策審議会設置(会長:東京経済大学教授 島田和夫)
21年 10月	葛飾区消費者被害救済委員会の意見を聴いて定めた不適正な取引行為の基準告示
22年 3月	葛飾区消費生活対策審議会からの答申受領
24年 10月	区政施行80周年・消費生活展40周年記念事業 開催 消費者教育用体験型ボードゲーム・消費者教育用トランプ 制作
25年 7月 10月	東京都消費者教育モデル事業に選出 葛飾区消費者教育地域連絡会設置(会長:東京経済大学教授 島田和夫)

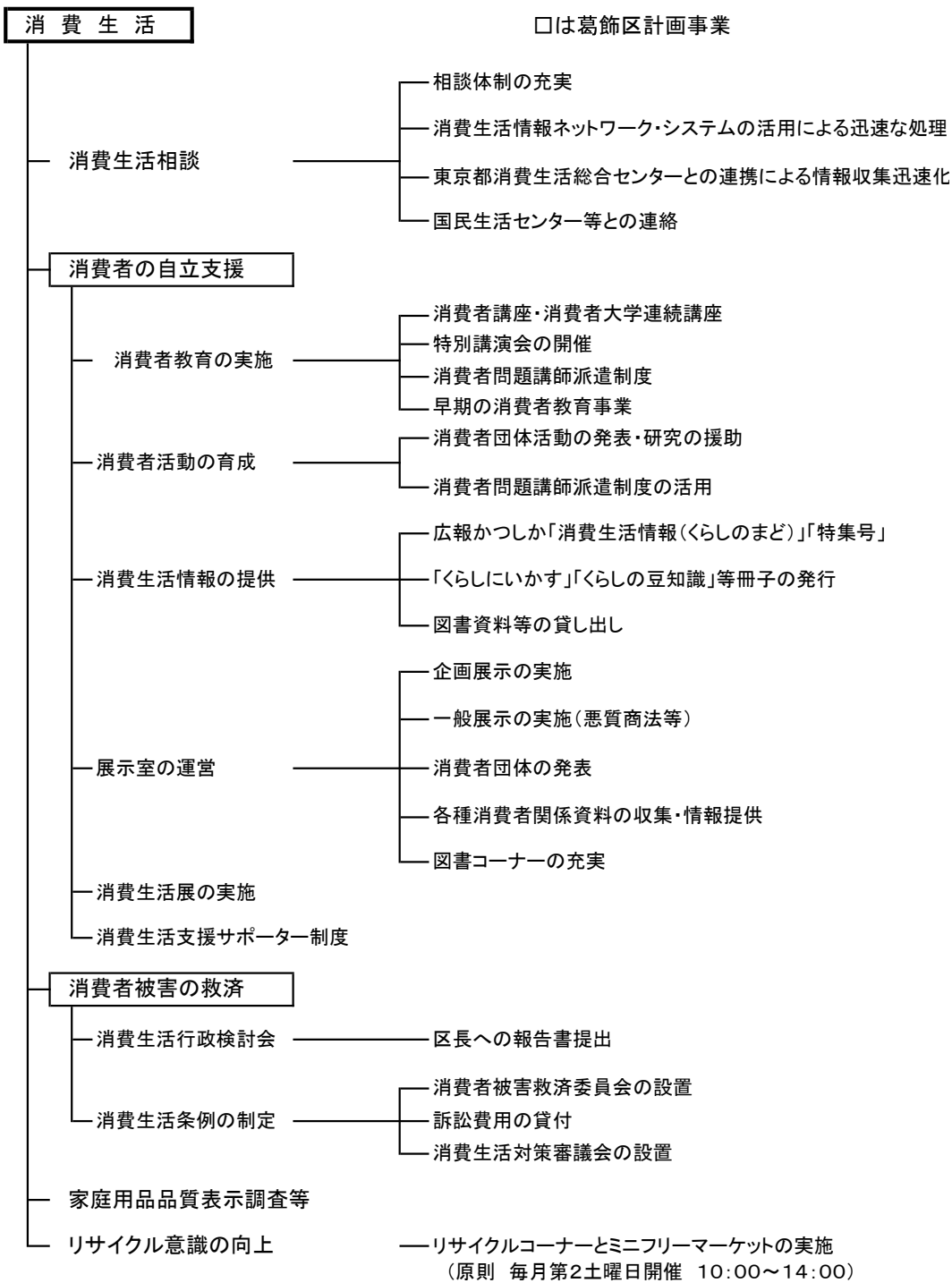
2 組 織 (H25.4.1現在)



3 予 算 (平成25年度)

事 務 事 業 名	金 額
総務事務経費	961千円
(1) 専門図書等購入費	(330千円)
(2) OA運用経費	(228千円)
(3) 電話料金等経費	(403千円)
消費者対策推進事業経費	34,163千円
(1) 消費者被害救済事業経費	(1,626千円)
(2) 消費生活対策審議会運営経費	(345千円)
(3) 消費生活相談経費 消費生活相談員 6人	(23,627千円)
(4) 消費生活情報提供経費 くらしの豆知識、くらしにいかす発行等	(813千円)
(5) 消費生活サポーター養成事業経費	(340千円)
(6) 消費者教育経費 消費者講座、特別講演、消費者問題講師派遣、 リーダー研修、料理教室、テスト教室	(2,761千円)
(7) 消費生活展経費	(2,411千円)
(8) リサイクル事業経費	(1,114千円)
(9) 展示室運営経費	(1,036千円)
(10) 計量器検査事前調査経費(隔年)	(90千円)
合 計	35,124千円

4 消費生活センターの事業体系



◎ 消費者被害の救済について

消費生活センターで行っている消費生活相談の状況は、相談件数としては16年度の5,835件をピークに、17年度以降は落ち着きを見せています。しかし、消費者被害は、振り込め詐欺やリフォーム詐欺、不当請求など、手口が悪質かつ巧妙化してきており、一部に、契約金も高額になっています。また、事業者が事業者責任を果たさないなど解決までに時間がかかるケースも増えているのが現状であります。このような状況を受け、平成18年度からスタートした葛飾区実施計画においては、消費者被害の救済を計画事業として位置づけました。

(1) 平成20年度

- 葛飾区消費生活条例施行規則(関係申請書等)の制定
- 消費者被害救済委員会の設置
 - ・学識経験者、消費者団体代表、事業者代表により構成(任期2年)
 - ・悪質・巧妙な取引行為や新たな取引形態による紛争、欠陥や経年劣化による製品事故の消費者被害を公正かつ速やかに解決するため、あつせん、調停を行う区長の附属機関
 - ・区が不適正な取引行為基準を定めるに当たり、条例第16条に基づき、委員会の意見を聴く。(委員会2回、部会2回開催)
- 葛飾区消費生活対策審議会の設置
 - ・学識経験者、消費者団体代表、公募区民により構成(任期2年)
 - ・消費者施策を推進するための区長の附属機関
 - ・区長からの諮問事項「葛飾区の消費者行政のあり方について」を審議(審議会3回開催)

(2) 平成21年度

- 葛飾区消費者被害救済委員会の意見を聴いて定めた不適正な取引行為基準の告示(委員会1回開催)
- 葛飾区消費生活対策審議会における諮問事項の審議、答申(審議会4回開催)
- 地方消費者行政活性化基金の活用(周知用看板の設置、「訪問販売お断り」ステッカーの作成等)

(3) 平成22年度

- 葛飾区消費者被害救済委員会における付託事件に係る基本的な処理手順の確認(委員会1回開催)
- 葛飾区消費生活対策審議会における前年度答申事項の具体的検討(審議会3回開催)
- 地方消費者行政活性化基金の活用(展示室の図書コーナー改修、啓発用大型ディスプレイ設置、弁護士アドバイザー事業の実施等)

(4) 平成23年度

- 葛飾区消費者被害救済委員会における不適正な取引行為基準の告示についての報告及び事件の付議を想定し、処理手順について各委員が共通認識を持てるように討議(委員会1回開催)
- 葛飾区消費生活対策審議会における消費者教育の充実について、具体策の検討(審議会3回開催)
- 地方消費者行政活性化基金の活用(情報検索機器の配置、消費者学習室等の改修、弁護士アドバイザー事業の実施等)

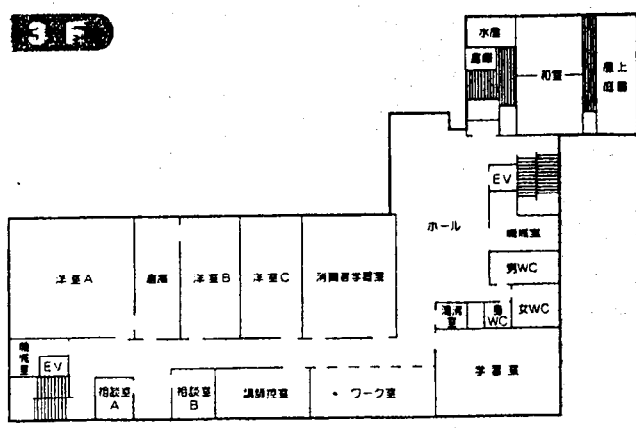
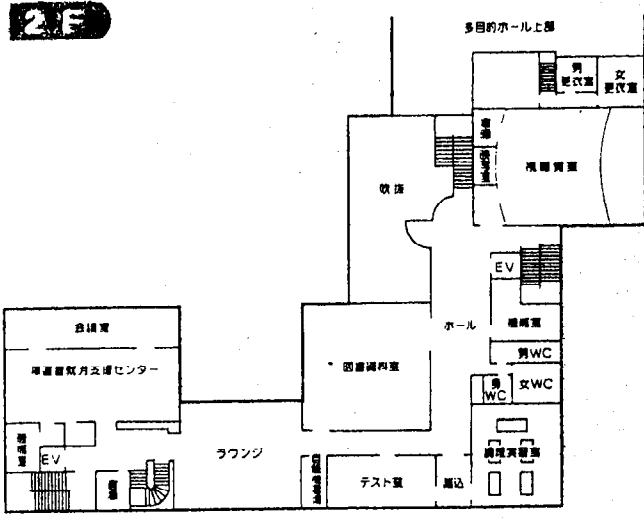
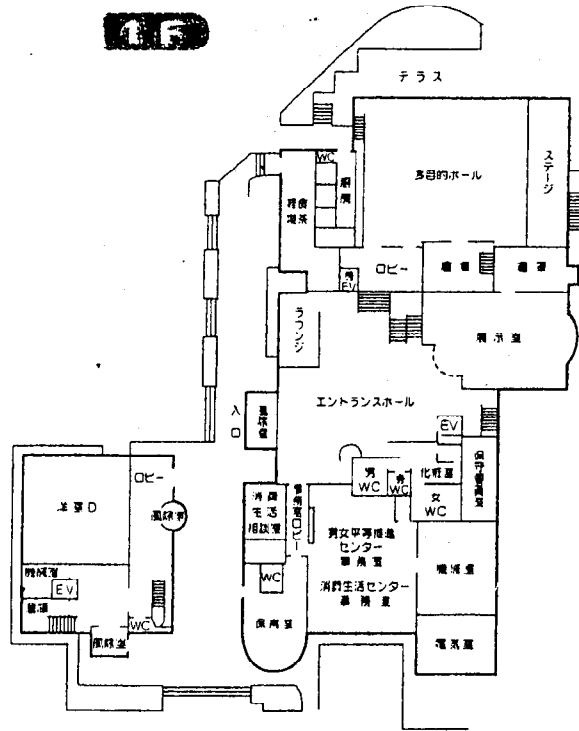
(5) 平成24年度

- 葛飾区消費者被害救済委員会における、東京都消費者被害救済委員会との連携について審議(委員会2回開催)
- 葛飾区消費生活対策審議会における消費者教育の充実について、具体策の検討(審議会3回開催)
- 地方消費者行政活性化基金の活用(消費生活展40周年記念事業、消費者教育用ボードゲーム作成、消費者教育用トランプ作成、弁護士アドバイザー事業の実施等)

(6) 平成25年度

- 葛飾区消費生活対策審議会における消費者教育の充実について、具体策の検討(審議会3回開催)
- 地方消費者行政活性化基金の活用(消費者教育用ボードゲーム追加作成、弁護士アドバイザー事業の実施等)

消費生活センター施設概要



- 1 設置目的

区民の消費生活の安定及び向上を図る。
- 2 施設の名称等
 - (1) 名称

葛飾区消費生活センター
 - (2) 所在地

葛飾区立石5-27-1
電話(5698)2316
 - (3) 開設年月日

平成元年10月1日
 - (4) 開設時間

月曜日～土曜日 午前9時～午後9時30分
日曜日・祝日 午前9時～午後5時
- 3 使用申請の受付
 - (1) 登録団体…使用日の属する月の2箇月前の月の初日から(ただし、インターネットによる場合は、月の16日から)
 - (2) 登録団体以外…使用日の属する月の1箇月前の月の初日から
- 4 団体登録
 - (1) 要件
 - ア 会則(規約)があり、かつ、消費者活動を継続的に行っていること。
 - イ 構成員が10名以上であること。
 - ウ 代表者が葛飾区民であり、その団体の7割以上が葛飾区民であること。
 - (2) 提出書類等

申請書、会則、会員名簿、活動計画書、代表者の印鑑
 - (3) 受付時間

平日の月曜日～金曜日…午前9時～午後5時

室名	定員	m ²	
消費者学習室	36	74.0	
調理実習室	30	60.2	
多目的ホール	208	302	
会議室	洋室A	54	103
	洋室B	27	49.1
	洋室C	27	49.1
	洋室D	50	95
	和室	30	24畳

II 事業の概要

1 消費生活相談

商品知識の提供から日常の買い物相談、欠陥商品、契約上のトラブルなど、消費生活上のいろいろな相談や苦情について、消費生活相談員が指導・助言にあたり、さらに、苦情の処理のあっせんに努めています。

平成17年4月1日から、個人情報の保護に関する法律に基づく区民（事業者を除く。）からの相談受付を開始しました。

(A) [消費生活相談の進め方]

- (1) 相談の内容を時系列的に状況を聞き取る。
- (2) 相談者に対して解決方法の相談に乗り、方策の助言をする。
- (3) 相談者自身での解決が困難なときは、状況に応じては苦情の相手方に関係法令を根拠として、あっせんを行う。
- (4) 相談内容が高度で専門的な判断を必要とする場合は、別途、アドバイザー弁護士等専門家の助言を得る。
- (5) 内容によっては、国や都の商品テストの専門機関に依頼する。
- (6) 相談者が同じ被害にあわないように、啓発する。

(B) [消費生活相談]

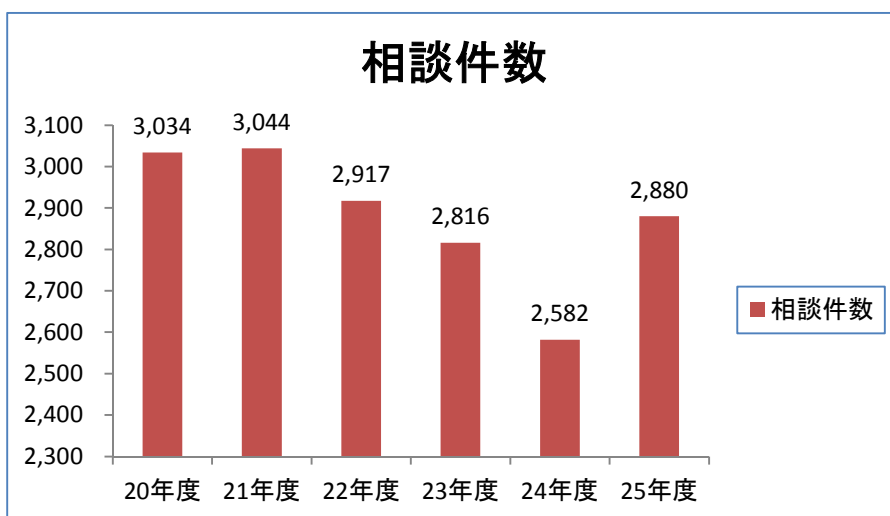
- (1) 開設年月日 昭和51年4月1日
- (2) 相談受付日 毎週月曜日～金曜日
- (3) 受付時間 午前9時～午後4時30分

*昼休みも受け付けています。

*20年度から、月1回の土曜電話相談(受付時間は平日と同じ)を受け付けています。

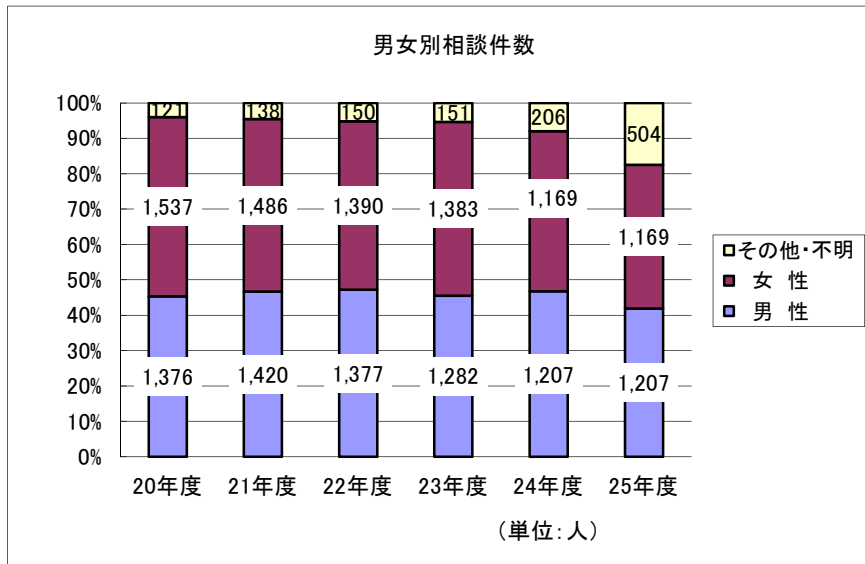
(C) [相談件数]

平成16年度をピークに平成17年度以降は、平成21年度を除き、減少傾向にありましたが、平成25年度は増加に転じました。



(D) [相談者の内訳]

相談者の性別割合は、平成25年度は、男性41.9%、女性40.6%、その他17.5%でした。



(E) [消費生活相談あっせん件数等]

年 度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
相談件数	3,034件	3,044件	2,917件	2,816件	2,582件	2,880件
あっせん件数	357件	349件	309件	320件	233件	350件
あっせん成立件数	348件	332件	294件	308件	221件	336件
あっせん不調件数	9件	17件	15件	12件	12件	14件
あっせん成立率	97.48%	95.13%	95.15%	96.25%	94.85%	96.00%
処理不能件数	23件	23件	23件	17件	18件	13件

(F) [消費生活相談におけるあっせんの根拠及び基準・要件]

(1) あっせんの根拠

消費生活相談におけるあっせんの根拠は、平成21年9月1日から施行されている消費者安全法第8条第2項第2号に「消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんを行うこと」と定められています。併せて、同法第10条第2項及び第3項に基づき、消費生活センターは法的機関として、明確に位置づけられました。

(2) あっせんの基準・要件

- ① 消費者と事業者との間に生じた苦情であり、交渉力等において格差が認められること
- ② 消費者の主張に合理性があり、かつ解決のための意思があること。さらに事業者において対応可能なこと
- ③ 事業者の事業行為に法令違反等の悪質性が認められ、行政が仲介することに合理性が認められること

(G) [相談内容別分類]

25年度は、契約（解約）が1位、販売方法が2位であり、従来の傾向と変わりはありませんでした。

(単位：件)

年 度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
契約(解約)	2,106	2,055	1,874	1,748	1,565	1,879
販売方法	1,081	1,075	1,074	1,170	1,192	1,489
品質・機能・役務品質	418	400	441	441	401	475
法規・基準	217	222	219	205	190	175
価格・料金	315	375	407	356	393	465
接客対応	166	207	233	273	267	284
表示・広告	117	97	109	135	180	166
安全・衛生	103	106	118	98	93	92
買物相談	15	24	41	28	21	25
生活知識	13	14	16	21	27	25
計量・量目	3	3	7	2	3	5
包装・容器	1	1	4	0	2	4
施設・設備	5	3	2	1	3	2
その他	95	114	90	57	45	56
総件数	3,034	3,044	2,917	2,816	2,582	2,880

* 1件の相談でも複数の内容にわたるため、合計と相談件数は必ずしも一致しません。

(H) [販売購入形態別]

25年度の1位は店舗購入で、全体の32.9%、2位は通信販売で、28.2%でした。

(単位：件)

年 度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
店舗購入	1,112	1,112	1,147	1,047	851	974
通信販売	718	742	661	740	728	862
訪問販売	404	310	352	305	266	246
電話勧誘販売	111	118	104	126	142	193
マルチ・マルチまがい取引	39	38	18	37	20	32
ネガティブオプション	1	3	11	4	4	6
その他無店舗販売	32	25	33	17	29	30
不明・無関係	617	696	591	540	539	516
合 計	3,034	3,044	2,917	2,816	2,582	2,880

(I) [商品・サービス別の主な内容]

25年度の1位は「運輸・通信」で、「スマートフォンでアダルトサイトに入った際、クリックただけで登録料を請求された」、「出会い系サイトを閲覧したらウィルスに感染してしまい、請求画面がはりついて取れなくなってしまった」、「子供が知らないうちにオンラインゲームを利用し高額な請求をされた」等でしたが、昨年と比べると12件の増でした。また、「金融（多重債務他）・保険」のうち、多重債務に関する相談は78件あり、昨年より8%の増でした。

商品・サービス別の主な内容（上位12位）

商品・役務	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
運輸・通信(不当請求他)	629	572	607	585	600	612
金融(多重債務他)・保険	474	416	390	364	257	284
教養娯楽品	206	248	264	257	173	103
レンタル・リース・貸借	248	246	253	228	168	167
土地・建物・設備	121	157	136	108	131	119
住居品	139	142	132	118	93	125
保健・福祉サービス	132	138	91	113	102	126
教養・娯楽サービス	132	115	119	126	110	103
商品一般	100	108	99	80	89	96
工事・建築・加工	77	72	60	62	62	99
食料品	133	131	106	131	113	190
被服品	83	81	93	79	119	180

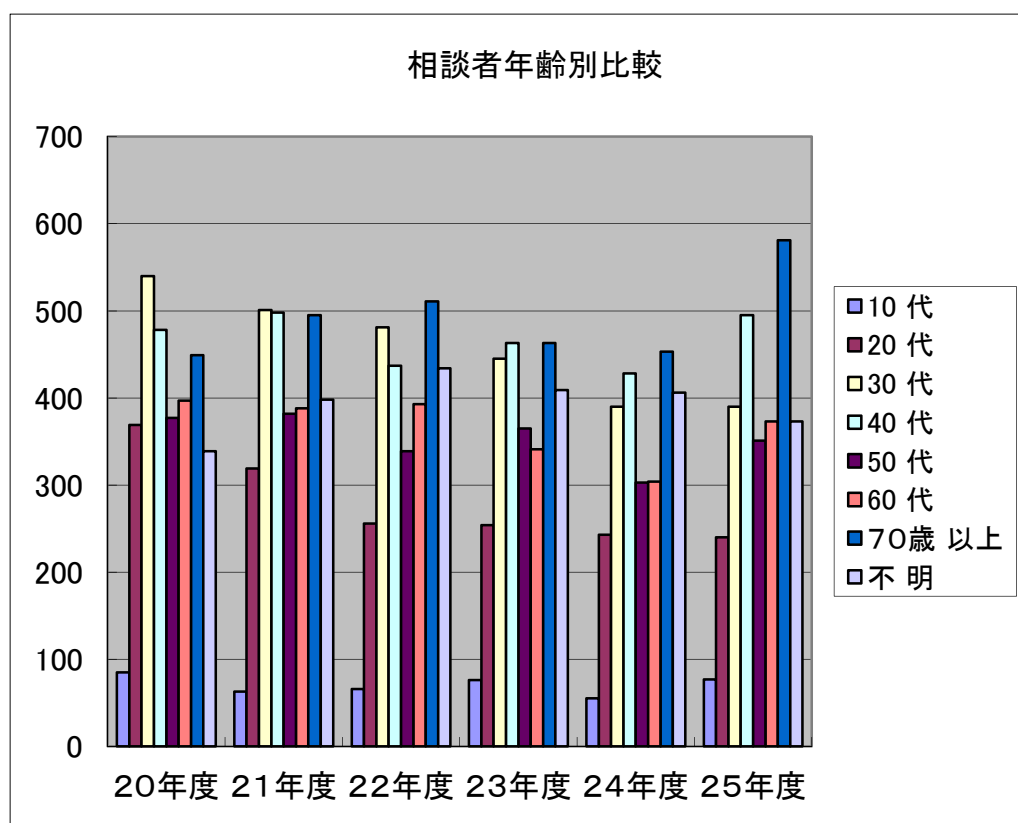
(J) 相談者職業別一覧

(単位:件)

	給 生 与 活	自 営 業	従 家 事 者	学 生	無 職	行 機 関	政 企 業 ・ 団 体	そ の 他	合 計
20年度	1,242	311	425	112	636	2	72	234	3,034
21年度	1,209	263	390	98	777	6	79	222	3,044
22年度	1,099	274	325	98	804	2	51	264	2,917
23年度	1,083	222	284	86	776	2	81	281	2,816
24年度	965	188	245	82	718	1	104	278	2,582
25年度	999	218	322	111	853	0	96	281	2,880

(K) 相談者(契約当事者)年齢別一覧

	10 代	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70歳 以上	不 明	合 計
20年度	85	369	540	478	377	397	449	339	3,034
21年度	63	319	501	498	382	388	495	398	3,044
22年度	66	256	481	437	339	393	511	434	2,917
23年度	76	254	445	463	365	341	463	409	2,816
24年度	55	243	390	428	303	304	453	406	2,582
25年度	77	240	390	495	351	373	581	373	2,880



(L) 契約・購入金額及び既支払金額

(単位：件・円)

		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
契 約 ・ 購 入 金 額	1万円未満	224	267	239	266	284	371
	1万円以上5万円未満	221	234	276	234	246	322
	5万円以上10万円未満	181	161	256	287	221	290
	10万円以上50万円未満	303	296	245	254	225	244
	50万円以上100万円未満	119	106	85	80	65	86
	100万円以上500万円未満	218	159	156	136	108	115
	500万円以上1千万円未満	36	30	32	20	25	29
	1千万円以上5千万円未満	57	50	52	58	54	56
	5千万円以上1億円未満	6	8	9	5	5	4
	1億円以上	0	2	2	0	0	2
	その他・不明	1,669	1,731	1,565	1,476	1,349	1,361
合計金額	2,617,601,657	2,679,849,636	3,042,848,899	2,309,622,224	2,256,782,702	2,544,682,963	
平均金額	1,917,656	2,041,013	2,250,628	1,723,599	1,830,319	1,675,236	
既支払	総合計金額	782,836,512	785,298,845	993,712,432	729,264,141	767,914,156	1,151,853,283
金額	平均金額	822,307	790,835	964,769	672,753	723,083	887,406

* 平均金額には0円のものが含まれています。

(M) 相談処理結果別件数

態 様		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
処 理 結 果	他 機 関 紹 介	246	257	181	186	180	177
	助 言(自主交渉)	1,649	1,569	1,630	1,606	1,485	1,755
	その他情報提供	721	810	718	651	634	546
	あっせん解決	348	332	294	308	221	336
	あっせん不調	9	17	15	12	12	14
	処 理 不 能	23	23	37	17	18	13
	処 理 不 要	38	29	38	33	31	32
	合 計	3,034	3,044	2,917	2,816	2,582	2,880
処理 期間	即時処理	2,230	2,283	2,560	2,453	2,240	2,431
	継続処理	804	761	357	360	341	442

(N) 個人情報の取扱いに関する相談及び苦情の処理

平成17年4月1日から個人情報の保護に関する法律が施行され、地方公共団体が行う「苦情の処理のあっせん等」については、葛飾区は消費生活センターが行っています。

- (1) 平成17年6月25日発行の広報かつしかに、「自分の個人情報を守るには」という内容の記事を掲載しました。(2面全部)
- (2) 年度別の相談件数は、次のとおり

年 度	20	21	22	23	24	25
相 談 件 数	4	11	9	9	9	2

相談内容は次のとおりです。

- ・医師がカルテから住所と電話番号を調べ私用に利用した。
- ・ローン会社の個人情報の管理のついて

- (3) 葛飾区は、個人情報を守るため、次のように平成17年8月1日から住民基本台帳の閲覧を制限しています。

- ・商品の販売目的、音楽教室・学習塾等の案内目的、商品開発やイメージ調査を行うための対象者抽出を目的とした閲覧の拒否
- ・住民基本台帳の一部（住所、氏名、生年月日、性別）の写しを閲覧できるのは、公用、公共性が高いと認められる場合のみに限定

主な問題商法一覧

番号	問題商法の名称	主な商品・サービス	主な勧誘の手口・特徴と問題点等
1	ワンクリック請求	アダルト情報サイト・デジタルコンテンツその他	パソコンやスマートフォンのアダルトサイトなどで、利用料金や利用規約を明確にせず、消費者がクリックすると「登録完了」「料金〇万円」などと表示し、高額な料金を請求する
2	無料商法	アダルト情報サイト・デジタルコンテンツその他・出会い系サイト	「無料体験」「無料で閲覧」など「無料」であることを強調して勧誘し、有料の商品・サービスを契約させたり、利用料を請求する商法
3	利殖商法	ファンド型投資商品・株・分譲マンション	消費者が要請していないのに電話をかけたり、資料を送りつけてきたりして「値上がり確実」「必ずもうかる」「損はさせない」などと利殖になることを強調し、投資や出資を勧誘する商法
4	劇場型勧誘	ファンド型投資商品・公社債・株	契約の相手先ではないA社（勧誘業者）が、B社（販売業者）の販売する商品・役務・権利を、購入額を上回る金額で買い取るなどという勧誘を行い、B社と契約するように仕向ける
5	被害にあった人を勧誘（二次被害）	株・ファンド型投資商品・公社債・原野	以前契約をした商品やサービスについて「解約してあげる」「損を取り戻してあげる」などと電話等で勧誘し、これまでにあった被害の救済を装って金銭を支払わせる
6	販売目的隠匿	ふとん・投資商品・アクセサリ	点検と言って訪問したり、投資商品の資料が届いたら連絡がほしい、あるいは不用品の買い取りなどと、意図的に目的を隠して近づき、不意打ち的に契約させようとする
7	当選商法	宝くじ・デジタルコンテンツその他・飲料	「懸賞金が当たった」「当選した」「お金がもらえる」などと消費者をだまし、金銭を支払わせる商法。海外宝くじのダイレクトメールに関する相談が多い。くじ引きでウォーターサーバーが当たり水の定期購入をさせられたという相談もある
8	マルチ商法	健康食品・化粧品・ファンド型投資商品	販売組織の加入者が新規加入者を誘い、その加入者がさらに別の加入者を誘引することで組織を拡大して行う商品・サービスの取引。新規加入者の支払う加入料や商品購入代金等によって自分の利益が得られると勧誘する。SNSを利用した勧誘もある。ネットワークビジネスなどと説明する場合もある
9	次々販売	ふとん・健康食品・エステティックサービス	消費者が一度契約をすると、その後次々と商品やサービスを販売して過剰な量の契約をさせる。複数の業者が入れ替わりで次々に販売するケースもある
10	サイドビジネス商法	健康食品・化粧品・内職／副業その他	「在宅の簡単な仕事で高収入が得られる」「資格・技術を身に付けて在宅ワーク」などと勧誘し、高額な教材などを売りつける商法。収入はほとんど得られないうえ、支払いだけが残る。インターネットを介したサイドビジネスに関する相談がみられる
11	かたり商法（身分詐称）	インターネット接続回線・ファンド型投資商品	公的機関、大手事業者や証券会社等の職員、またその関係者であるかのように思わせて、商品やサービスを契約させる

番号	商法の名称など	主な商品・サービス	主な勧誘の手口・特徴等
12	点検商法	屋根工事・修理サービス・浄水器	「点検に来た」「無料で点検する」と言って家に上がり込み、「工事が必要」などと事実と異なることを言って不安をあおり、商品やサービスをけ契約させる。公的機関をかたるケースもある
13	ネガティブ・オプション (送り付け商法)	健康食品・本・雑誌	注文していないのに勝手に送りつけてきて、受け取ったことで、支払い義務があると勘違いさせて代金を支払わせようとする商法。代金引換配達で支払わせることが多い
14	開運商法	祈とうサービス・アクセサリ・デジタルコンテンツその他	「運勢が開ける」「幸福になる」といったセールストークや、「購入しないと不幸になる」などの不安をあおる言葉で勧誘し、商品や占い、祈とうなどを契約させる
15	薬効をうたった勧誘	健康食品・家庭用電気治療器具・飲料	病気が治ったり、痛みが和らいだりするなど、うたってはいけない薬事的効果をうたって勧誘する
16	アポイントメントセールス	アクセサリ・複合サービス会員・タレント／モデル内職	「抽選に当たったので景品を取りに来て」などと販売目的を明らかにしないで、または著しく有利な条件で取引できると言って、電話やダイレクトメールで喫茶店や事務所へ呼び出し、契約しないと帰れない状況にするなどして商品やサービスを契約させる
17	過量販売	健康食品・補習用教材・ふとん・新聞	複数年分にわたる商品を契約させたり、役務契約を次々に結ばせたりする
18	SF商法(睡眠商法)	家庭用電気治療器具・健康食品・ふとん	締め切った会場に高齢者などを集め、日用品などをただ同然で配って雰囲気盛り上げた後、最終的に高額な商品を契約させる。SFとは「新製品普及会」の頭文字に由来する
19	キャッチセールス	エステティックサービス・絵画・書画・化粧品	駅や繁華街の路上でアンケート調査などと称して呼び止めて、喫茶店・営業所に連れて行き、長時間、強引にあるいは不安をあおるなどして商品やサービスを契約させる商法
20	デート商法	住宅・アクセサリ・絵画・書画・洋服・教養娯楽教材	主に異性間の感情を利用して断りにくい状況でデートを装って勧誘し、商品等を販売する商法

2 消費者の自立支援

(1) 消費者教育の実施

ア 消費者講座

日常の消費生活についてのものの考え方や技術、商品に対する知識などを取り上げ、消費生活の向上に役立たせるために開催しています。

① 一般講座

- 開催回数 年6回
- 対 象 一般区民（延146人）

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	5月22日	住まいのカビ対策	NPO法人カビ相談センター 理事長 高鳥 浩介	26人
2	6月12日	健康食品について	(独)国立健康・栄養研究所 情報センター 健康食品情報研究室室長 千葉 剛	17人
3	7月5日	健康のための靴選び	日本小売商連盟 一般社団法人東 靴協会 会長 小堤 幸雄	36人
4	11月5日	心はずむ お掃除テクニック	花王(株)消費者相談室 持斎 康弘	33人
5	1月30日	無添加みそ作り 体験教室	食品問題研究家 里見 けい子	15人
6	2月18日	住まいのリフォーム ～永く住み続ける秘訣～	NPO集住センター 事務局長 有馬 百江	19人

② 消費者大学連続講座

今後、消費者教育を担う人材育成するため、消費者団体、消費生活支援サポーター、消費者行政事業に興味のある方を対象に開催しました。

○開催回数 年6回

○対象 消費者団体・一般区民（延79人）

回数	開催日	テーマ	講師	参加数
1	6月6日	いま消費者は・・・ -自ら考え・行動しよう-	東京経済大学教授 島田 和夫	14人
2	6月21日	私たちの暮らしと独占禁止法の関わり	公正取引委員会事務局 藤山晶子 菊地真由子	15人
3	8月1日	悪質商法に負けない知恵	弁護士・東京経済大学 村 千鶴子	12人
4	1月24日	日本人の食卓は話題満載	東京農業大学名誉教授 東京聖栄大学非常勤講師 中西 載慶	16人
5	2月20日	景気の見方と暮らし方	東京都金融広報委員会 金融広報アドバイザー 石森 久雄	12人
6	3月28日	消費者教育の推進について	東京都生活文化局消費生活部 企画調整課長 吉村 幸子	10人

③ 料理教室

『食生活』の健全化・生鮮食品知識の啓発を目的に、料理教室を開催しています。

○対象 一般区民（延24人）

回数	開催日	テーマ	講師	参加数
1	7月10日	夏のイタリア料理教室	栄養士 関根 里江	22人
2	2月14日	*魚のおろし方教室(大雪のため中止)	関東水産物商業協同組合員	0人

(*この料理教室は、東京中央卸売市場足立市場の魚普及事業として実施する予定でした。)

イ 「消費者の日」及び「消費者問題」特別講演会

5月30日の消費者の日及び消費者にとって身近な問題を分かりやすく解説し、理解を深めるとともに、消費生活の安定と向上を図ることを目的に開催しています。

○開催回数 年1回

○対象 一般区民

回数	開催日	テーマ	講師	参加数
1	6月1日	行政と私たちの暮らし	白鷗大学法学部教授 福岡 政行	107人

ウ 消費生活連続講座

自立した消費者を育成するため、暮らしに関するさまざまな問題について継続的に学習できるように連続講座を開催しています。(区民大学単位認定講座)

- 開催回数 全8回
- 対 象 一般区民(延144人)

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	1月9日	基調講演 消費者問題の歴史と現状	東京経済大学教授 島田 和夫	17人
2	1月21日	多重債務に陥らないために	弁護士 釜井 英法	15人
3	2月3日	悪質商法の被害実態	弁護士 佐々木 幸孝	19人
4	2月17日	生命の基本「食育」	財団法人消費科学センター会長 大木 美智子	18人
5	2月25日	インターネットトラブル最新情報	一般社団法人ECネットワーク理事 原田 由里	17人
6	3月4日	環境問題と私たちのかかわり	(株)環境エネルギー総合研究所 所長 大庭 みゆき	20人
7	3月11日	消費者を脅かす製品事故	弁護士 中村 忠史	18人
8	3月18日	まとめ講演 消費者問題の今後を考える	弁護士・東京経済大学 村 千鶴子	20人

エ 小学生対象講座等

若年層が消費生活情報に親しめるように、小学生及びその保護者を対象にして講座等を開催しています。

①夏休み親子リサイクル工作教室

開催日	内 容	講 師	参加数
7月29日	紙すきー牛乳パックではがき作りー	葛飾区消費者団体連合会会長ほか	14組31人

②夏休み親子体験教室

開催日	内 容	講 師	参加数
8月2日	LED電球で省エネあんどん作り	パナソニック(株)エコソリューションズ社 CSグループお客様関連チーム 参事 吉村 和義	15組34人

オ 消費者問題講師派遣制度

消費者の自発的学習を助成する目的で実施します。講師選任から講師謝礼、会場使用料等を区が助成するものです。

- 対 象 (1)消費生活センターに登録している消費者団体
(2)消費者問題を目的に、5人以上が集まる区内グループ
- 開 催 数 当該年度の予算内において実施

回数	実施日	テーマ	講 師	利用団体	参加数
1	平成25年 5月30日	「要介護にならないコツ」	嬉泉病院 院長 須藤 祐司	葛飾区婦人団体連合会	60人
2	6月6日	消費者被害防止セミナー	消費生活相談員 高橋 英子	東京慈恵会医科大学葛飾医療センター	44人
3	6月14日	「血管を強くする食材を使って」	(社)栄養改善普及会 稲川 貴美子	葛飾区生活学校連絡協議会	30人
4	12月7日	「体をあたたためて免疫力を高めよう」	(社)栄養改善普及会 稲川 貴美子	葛飾区自主グループ連絡会	20人
5	12月8日	「グリルを使った季節料理」	㈱アーバン・コミュニケーションズ	葛飾区消費者の会	12人

カ 早期の消費者教育事業

消費者教育を推進するため、早期の消費者教育で将来自立した消費者になるための基礎的・基本的な知識・態度を育成します。

- 対 象 (1)小中学校及び児童館等の児童
- 開 催 数 年間6回(延べ529人)

回数	実施日	テーマ	講 師	利用団体	参加数
1	12月24日	クリスマスお楽しみ会 (ボードゲーム)	消費生活センター 所長 甘利 光一	わくチャレ「けやきの子」	50人
2	1月22日	新年子ども会 ～すごろくで遊ぼう～ (ボードゲーム)	消費者団体連合会 会長 谷茂岡 正子 副会長 黒崎 照子 消費生活センター 所長 甘利 光一	南新宿児童館	60人
3	2月15日	ボードゲームを通して健全な消費者意識を身に付けるためために、生活・安全・環境について学ぼう (ボードゲーム)	消費生活センター 所長 甘利 光一 相談員 建石 和子 相談員 高橋 英子	新宿小学校	67人

4	3月8日	おこづかい帳のつけ方	消費生活センター 所長 甘利 光一 相談員 末松 ひろ子 相談員 山口 由紀子 相談員 高橋 恵津子 相談員 山王丸 裕子	こすげ小学校	62人
5	3月6日 3月7日	悪質商法から身を守る	消費生活センター 相談員 末松 ひろ子 相談員 建石 和子 相談員 高橋 恵津子	本田中学校	114人
6	3月11日 3月12日 3月14日	消費者として自覚を持つ	消費生活センター 相談員 末松 ひろ子 相談員 山口 由紀子 相談員 高橋 英子 相談員 高橋 恵津子 相談員 山王丸 裕子	金町中学校	176人

(2) 消費者活動の育成

消費生活の安定及び向上並びに消費者の保護を設置目的としている区内に住所を有する者を主たる構成員とする団体に対して、優先的に施設の貸し出しや活動の発表のための資料・場の提供を行っています。

ア 東京都消費者月間への参加

東京都消費者月間事業は、毎年10月を中心に、都内の消費者団体と東京都が協働して消費者問題解決のために、様々なシンポジウムや調査・研究報告などを行っています。都民に対して消費者の権利の自覚を呼びかけ、都内の消費者団体のネットワークを広げ、消費者団体と行政・事業者・様々な市民団体・学校などとの協働を進めていくことを目的としています。この事業に葛飾区消費者団体連合会も参加しています。そして、葛飾区の会場(ウィメンズパル)を使用するときは、会場の提供等の援助を行っています。

(3) 消費生活情報の提供

ア 「くらしのまど」の掲載

区広報紙「広報かつしか」毎月5日号にコラムを掲載し、区民の消費者意識の向上を図り、消費者に必要な生活情報を迅速に提供しています。(年11回……1月号を除く。)

*「広報かつしか」は、毎月3回(5日、15日、25日)発行し、1回の発行部数は、227,550部です。配布方法は、シルバー人材センターに委託し、各戸に配布しています。

回数	発行日	テ ー マ	回数	発行日	テ ー マ
1	4月5日	掲載なし	7	10月5日	夏の衣類のお手入れを
2	5月5日	特定商取引法が改正され、訪問購入が規制対象になりました	8	11月5日	もちもち食感 米粉
3	6月5日	梅雨入り! 快適生活のためのカビ対策	9	12月5日	もうすぐ年末 畳の大掃除
4	7月5日	掲載なし	10	2月5日	高齢者の消費者被害が増加しています
5	8月5日	家庭内での事故から子どもを守ろう	11	3月5日	引っ越しの注意点
6	9月5日	足を痛めない靴の選び方			

*「広報かつしか」7月15日号の特集記事(4面)では、「気をつけましょう!消費生活のトラブル」ということで、悪質商法やインターネットトラブルについて掲載しました。また、12月25日号の特集記事(3面)では、「消費者の生活を守ります クーリング・オフ」ということで、クーリング・オフができる場合やハガキの書き方について掲載しました。

イ 「くらしにいかす」の発行(創刊 昭和56年3月)

区民が消費生活を営むうえで必要な知識を、わかりやすくシリーズで取りあげ、小冊子にして配布しています。

『マンション住まいの基礎知識(改訂版)』

(シリーズ通刊第33号 特定非営利活動法人集合住宅管理組合センター・著)

- 規 格 A5版 4色 30ページ
- 発 行 平成25年11月
- 発行部数 2,000部

ウ 「くらしの豆知識」の配布

国民生活センターが作成している「くらしの豆知識」を区で増刷し、区民に配布しています。

- 発行部数 1,500部

(4) 展示室の運営

ア 企画・展示

展示室については、暮らしに役立つ消費者情報に触れられる場所と位置づけ、消費者に関わりの深いテーマについて様々な視点から企画、展示を行っています。区内消費者団体の日頃の研究成果の発表も行っています。

回数	テーマ	展示期間	展 示 内 容
1	平成24年度消費生活モニター活動紹介	4月2日 ~ 5月31日	消費生活モニターが自主学習に取り組んだ成果を発表
2	食品・食育推進(保健所共催)	6月1日 ~ 6月29日	消費生活センター作成の食品関連及び食育推進の取組みを紹介した保健所作成のパネル展示
3	悪質商法・事件事例の紹介	7月2日 ~ 8月31日	利殖商法、催眠商法、もうけ話しほか
4	展示なし	9月1日 ~ 11月30日	ウイメンズパル改修工事のため使用不可
5	区内消費者団体による活動報告	12月3日 ~ 3月31日	消費者団体の活動成果を報告

イ 各種消費者関係資料の収集・情報提供

区民が必要とする様々な消費生活情報に対応するため、展示室内に消費生活に関する図書・資料を多数取り揃えています。希望者には貸出をしています。

図書 1 2 4 1 冊 (平成26年3月末現在)

DVD・ビデオ 2 3 2 本 (平成26年3月末現在)

資料 国・都・区・企業等の消費者関係情報誌
消費生活関係新聞切り抜き等

(5) 消費生活展 (第41回)

区内の消費者団体や消費者問題に関心のあるグループと企業・事業所が連携し、消費生活に参考となる資料の展示や日頃の活動状況と研究成果を発表することによって、『自立した消費者』を啓発するため開催します。

なお、消費生活展は、毎回統一テーマを決めて開催しています。

併せてフリーマーケット・各種即売会・各種相談などの催しを行います。

○テーマ 「いま消費者は・・・－自ら考え・行動しよう－」

○開催日及び入場者数

平成25年12月7日(土) 午前10時～午後4時 2,500人

12月8日(日) 午前10時～午後3時30分 2,500人

計 5,000人

○主催 葛飾区消費生活展実行委員会 ・ 葛飾区

○参加・協賛 JA東京スマイル葛飾直売部会、福島県塙町

東京ガス(株)東部支店

葛飾資源リサイクル事業協同組合

(財)関東電気保安協会東京北事業本部

葛飾区商店街連合会、農林水産省東京地域センター

東京都計量検定所、東京都水道局

○葛飾区関係 リサイクル清掃課、清掃事務所、防災課、保健所健康推進課、環境課

○参加団体の催し内容等

団 体 名	主 な 実 施 内 容
葛飾区消費者の会	○消費者被害未然防止
葛飾区婦人団体連合会	○高齢者の福祉と健康
葛飾区自主グループ連絡会	○今、地球環境はどうなっているの！
葛飾区生活学校連絡協議会	○食の安全
葛飾区消費者団体連合会	○「消費者法」「今後のエネルギーは」
葛飾区TCの会	○「塩」
東京ガス(株)東部支店	○いつでも安心して安全にガスをお使いいただくために
葛飾資源リサイクル事業共同組合	○ORE CYCLE！！

団 体 名	主 な 実 施 内 容
関東電気保安協会東京北事業本部	○電気を正しく安全に使いましょう
農林水産省関東農政局東京地域センター	○食育推進のための東京地域センターの主な取組
東京都水道局	○ご存じですか？金町浄水場
* 葛飾区リサイクル清掃課	○今日から始めよう かつしかルール
* 葛飾区清掃事務所	○もっとリサイクルできますよ！
* 葛飾区防災課	○身近な犯罪を防止しましょう
* 葛飾区保健所健康推進課	○葛飾区では食育を推進しています
* 消費生活センター	○消費生活センター事業内容の紹介
消費者展実行委員会	○体験教室(アクリルたわし、料理講習会等)ほか

*葛飾区関係

(6) 消費生活支援サポーター

区民から公募して、消費生活支援サポーターとして育成し、葛飾区消費生活センターと協働して消費者被害の未然防止及び自立した消費者をめざすため、消費者啓発活動を実施することを目的とします。

- 事業開始年月日 平成25年9月
- 資 格 区の実施する養成講座を修了した者
- 活 動 ①消費生活センター事業のPR及び企画・参加
②広報活動への協力（パネル作成）
③自主企画事業の提案、実施
④年1回の研修の受講
- 登 録 者 数 9名（平成26年3月に登録証交付）

[サポーター説明会]応募者9名

回数	開催日	内 容	参加数
1	11月15日	消費生活支援サポーター説明会	8人

[養成講座]

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	1月9日	基調講演 消費者問題の歴史と現状	東京経済大学教授 島田 和夫	8人
2	1月21日	多重債務に陥らないために	弁護士 釜井 英法	6人
3	2月3日	悪質商法の被害実態	弁護士 佐々木 幸孝	5人
4	2月17日	生命の基本「食育」	財団法人消費科学センター会長 大木 美智子	7人
5	2月25日	インターネットトラブル最新情報	一般社団法人ECネットワーク理事 原田 由里	6人
6	3月4日	環境問題と私たちのかかわり	(株)環境エネルギー総合研究所 所長 大庭 みゆき	7人
7	3月11日	消費者を脅かす製品事故	弁護士 中村 忠史	7人
8	3月18日	まとめ講演 消費者問題の今後を考える	弁護士・東京経済大学 村 千鶴子	7人

：全ての講座に参加した3名を含め応募者全員をサポーター登録しました。

3 製品安全4法（消安法、電気用品安全法、ガス事業法、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律）及び家庭用品品質表示に関する立入検査
消費生活の安全を守るため、事業者には表示や定期検査などの義務が課されています。
区は、表示や定期検査が適正に行われているか監視する事務を実施しています。

(1) 消安法

- 特定製品 家庭用圧力なべ・高圧力になる炊飯器・ライター
- 特定保守製品 屋内式ガス瞬間湯沸し器（都市ガスとLPガス）

(2) 電安法

- LED電気スタンド、LED電球、電磁誘導加熱式調理器、電気コンロ、電気湯沸器、延長コードセット

(3) ガス事業法（都市ガス）

- ガス瞬間湯沸器（開放燃焼式）、

(4) 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律（LPガス）

- ガス瞬間湯沸器（開放燃焼式）、カートリッジガスコンロ

(5) 家庭用品品質表示法

家庭用品

検査品目	検査数	無表示	不適正	検査品目	検査数	無表示	不適正
ズボン	6	0	0	合成洗剤	18	0	0
靴下	7	0	0	ティッシュペーパー	5	0	0
タオル	3	0	0	歯ブラシ	8	0	0
洗面器	4	0	0				
食事用器具	3	0	0				
電気洗濯機	2	0	0				
電気掃除機	2	0	0				
テレビジョン受信機	1	0	0				
電子レンジ	2	0	0				
ジャー炊飯器	20	0	0				

* 1店舗で実施

- 実施期間 平成25年7月
- 実施場所 区内全域

(2) 計量器事前調査台帳作成

計量器は、長い間使用していると誤差が生じてくるので、営業上あるいは証明上使用している場合は、定期検査を受けることが義務付けられています。この検査に先立ち、区は、営業用計量器の使用の有無を調査し、都知事あてに報告します。

この検査は2年に1度行われ、葛飾区は、25年度が該当年度でした。

平成25年度検査結果

対象事業者数	検事業者	廃業転業等	受検台数	合格数	不合格数
731	621	110	1,087	1,085	2

4 リサイクル意識の向上

リサイクルコーナー

物質の有効活用と節約意識の向上を図るため、リサイクルコーナーを開設しています。併せて、ミニフリーマーケットを開催しています。

- 開催日 原則毎月第2土曜日 午前10:00～午後2:00
(平成14年9月までは、週3日(月・水・金曜日)開催)
- 利用者 区内在住者で営利を目的としない方
- 対象品目 日常生活用品(医薬品・食品・貴金属等を除く)
- 登録期間 現物出品による(受付日は開催週の原則月・火・水曜日)
- 運用 消費者団体へ運営委託
- 不用品現物出品の件数

年度	出品者数	出品点数	成立点数	成立額
21	1,775	12,314	6,376	1,171,520円
22	2,189	15,427	6,712	1,222,265円
23	1,817	13,181	7,457	1,300,400円
24	1,805	12,952	6,480	1,201,145円
25	1,750	12,041	6,061	1,162,205円

- ミニフリーマーケット(出店者は毎回、原則10店舗。予め登録している者から、抽選により決定)*22年度からは原則7店舗

年度	出店者数	出品点数	売上点数
21	82	9,980	4,852
22	65	7,660	2,740
23	56	5,060	1,678
24	52	5,410	1,886
25	56	4,974	2,056

平成25年度版 葛飾の消費生活

発行 平成26年9月

編集 葛飾区消費生活センター

電話 5698-2316