

平成26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 27 年 8 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

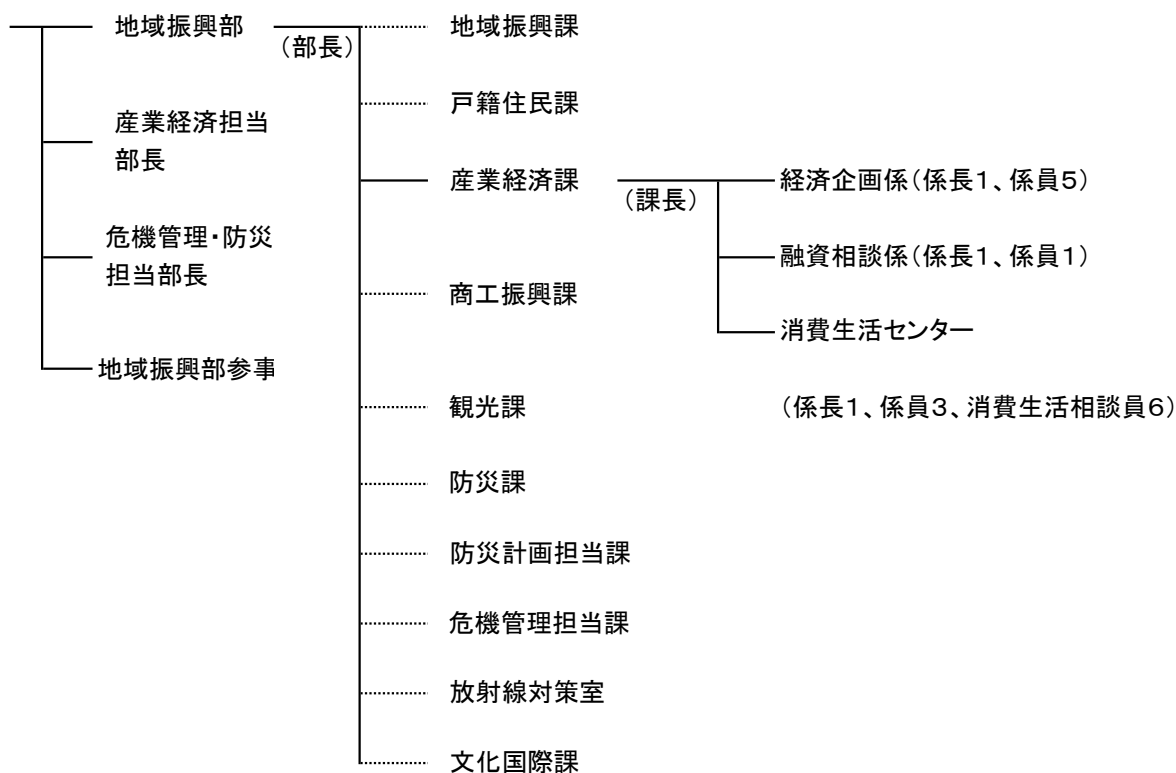
1 消費生活相談	6
2 消費者の自立支援	1 5
(1) 消費者教育の実施	1 5
ア 消費者講座	
イ 消費者問題特別講演会	
ウ 消費生活連続講座	
エ 小学生対象講座等	
オ 消費者問題講師派遣制度	
カ 消費者教育事業	
(2) 消費者活動の育成	1 9
(3) 消費生活情報の提供	2 0
ア 「くらしのまど」の掲載	
イ 「くらしにいかす」の発行	
ウ 「くらしの豆知識」の配布	
(4) 展示室の運営	2 1
ア 企画・展示	
イ 各種消費者関係の資料収集・情報提供	
(5) 消費生活展	2 2
(6) 消費生活支援サポーター	2 4
3 家庭用品品質表示調査等	2 5
(1) 家庭用品品質表示法及び製品安全4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議設置(会長:東京経済大学教授 島田和夫)

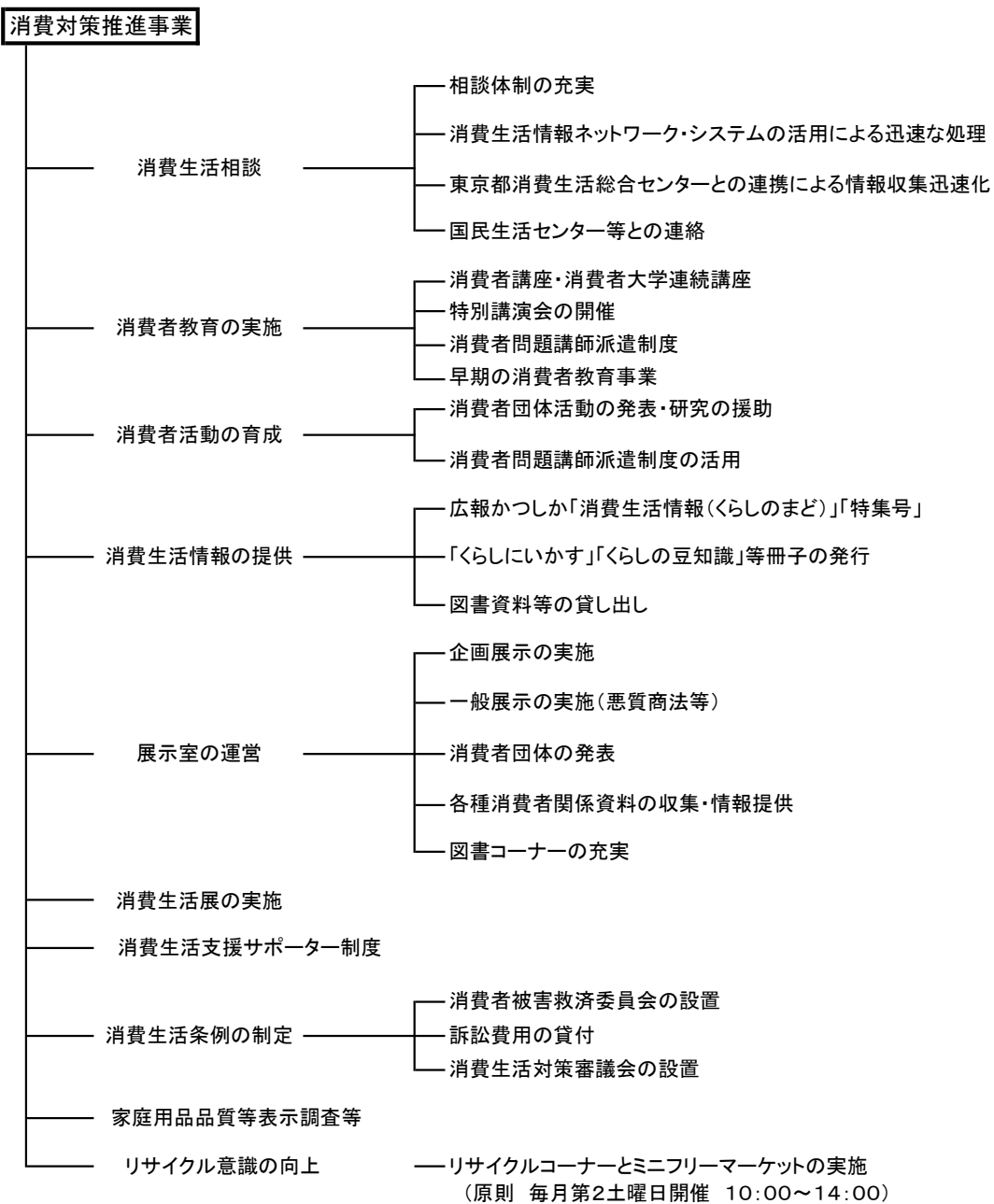
2 組 織 (H 2 6 . 4 . 1 現在)



3 予 算 (平成 2 6 年度)

事 務 事 業 名	金 額
総務事務経費	984千円
(1) 専門図書等購入費	(331千円)
(2) OA運用経費	(241千円)
(3) 電話料金等経費	(412千円)
消費者対策推進事業経費	33,417千円
(1) 消費者被害救済事業経費	(1,312千円)
(2) 消費生活対策審議会運営経費	(276千円)
(3) 消費生活相談経費 消費生活相談員 6人	(23,304千円)
(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	(1,074千円)
(5) 消費生活サポーター養成事業経費	(293千円)
(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	(2,655千円)
(7) 消費生活展経費	(2,385千円)
(8) リサイクル事業経費	(1,135千円)
(9) 展示室運営経費	(983千円)
(10) 計量器検査事前調査経費(隔年)	(0千円)
合 計	34,401千円

4 消費生活センターの事業体系(葛飾区基本計画による)



◎ 年度別事業実績

(1) 平成20年度

- 葛飾区消費生活条例施行規則の公布、施行
- 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)
 - ・ 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)
 - ・ 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係る具体策の検討(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の審議(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推進に係る具体策の検討(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、トランプ作成、弁護士アドバイザー事業の実施等)

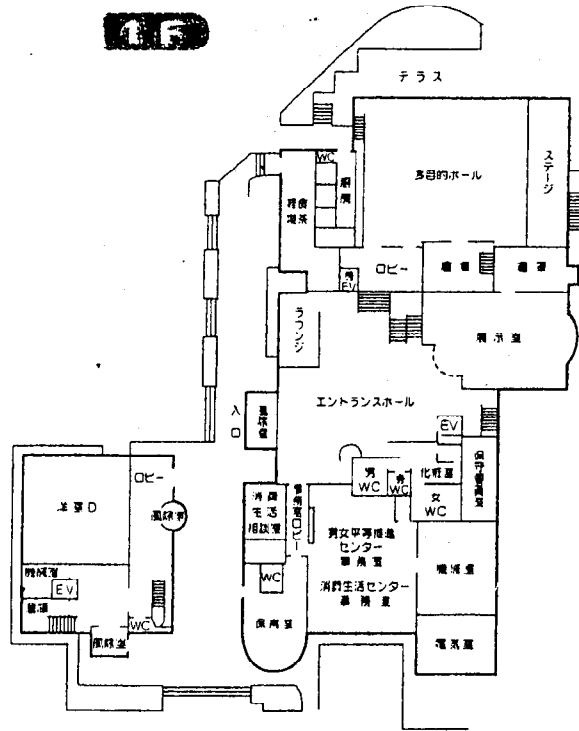
(6) 平成25年度

- *平成34年度までの10年間の葛飾区の新基本計画がスタート
従来の消費者の自立支援と消費者被害の救済の2本の事業について、消費者対策推進事業として1本にまとめる。
- 葛飾区消費生活対策審議会における消費者教育の推進に係る具体策の検討(審議会2回開催)
- 葛飾区消費生活対策審議会の小委員会として、消費者教育にかかわる関係機関で構成される葛飾区消費者教育地域連絡会議を設置(連絡会議1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)

(7) 平成26年度

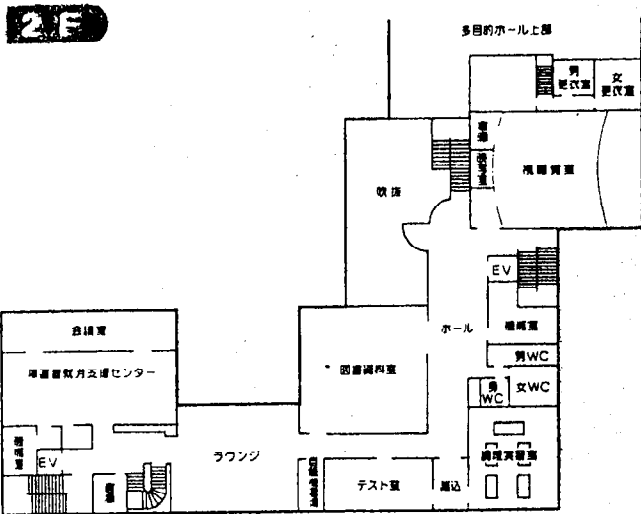
- 葛飾区消費者被害救済委員会における25年度葛飾区の消費生活(概要)の報告及び東京都消費者被害救済委員会との連携についての審議(委員会1回開催)
- 葛飾区消費生活対策審議会における消費者教育の推進(特に体系化)に係る具体策の検討(審議会2回、連絡会議1回開催)
- 地方消費者行政活性化基金の活用(消費生活センター案内旗、配布用ティッシュ作成、弁護士アドバイザー事業の実施等)

消費生活センター施設概要

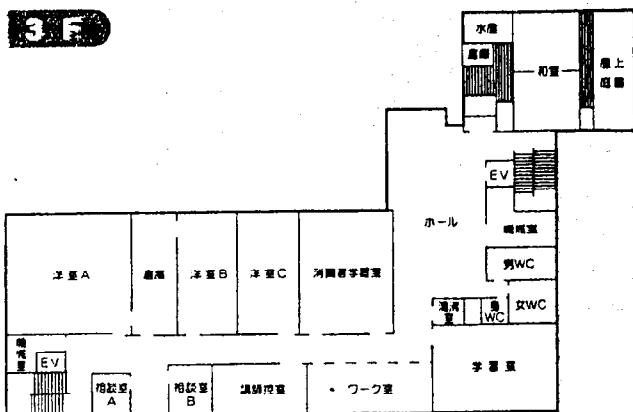


- 1 設置目的
区民の消費生活の安定及び向上を図る。
- 2 施設の名称等
 - (1) 名称
葛飾区消費生活センター
 - (2) 所在地
葛飾区立石5-27-1
電話(5698)2316
 - (3) 開設年月日
平成元年10月1日
 - (4) 開設時間
月曜日～土曜日 午前9時～午後9時30分
日曜日・祝日 午前9時～午後5時

- 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]

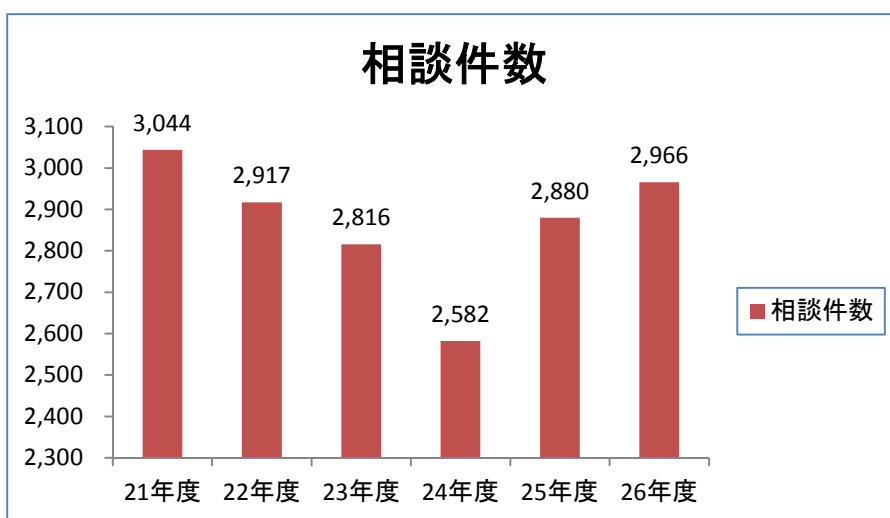
- (1) 開設年月日 昭和51年4月1日
- (2) 相談受付日 毎週月曜日～金曜日
- (3) 受付時間 午前9時～午後4時30分

*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。

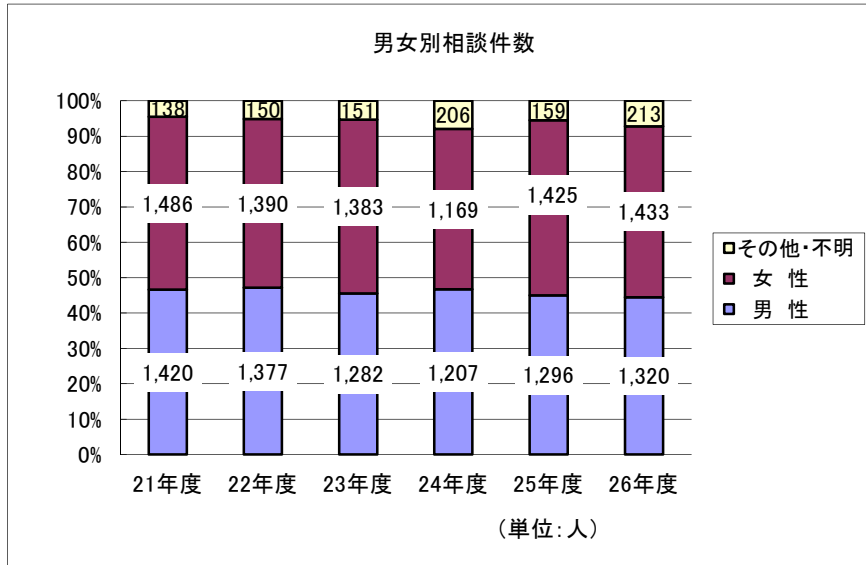
(C) [相談件数]

平成21年度以降は減少傾向にありましたが、平成25年度以降は再び増加に転じました。



(D) [相談者の内訳]

相談者の性別割合は、平成26年度は、男性44.5%、女性48.3%、その他7.2%でした。



(E) [消費生活相談あっせん件数等]

年 度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
相談件数	3,044件	2,917件	2,816件	2,582件	2,880件	2,966件
あっせん件数	349件	309件	320件	233件	350件	369件
あっせん成立件数	332件	294件	308件	221件	336件	351件
あっせん不調件数	17件	15件	12件	12件	14件	18件
あっせん成立率	95.13%	95.15%	96.25%	94.85%	96.00%	95.12%
処理不能件数	23件	23件	17件	18件	13件	8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]

26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	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
契約(解約)	2,055	1,874	1,748	1,565	1,879	2,021
販売方法	1,075	1,074	1,170	1,192	1,489	1,565
品質・機能・役務	400	441	441	401	475	435
法規・基準	222	219	205	190	175	192
価格・料金	375	407	356	393	465	464
接客対応	207	233	273	267	284	284
表示・広告	97	109	135	180	166	189
安全・衛生	106	118	98	93	92	86
買物相談	24	41	28	21	25	19
生活知識	14	16	21	27	25	20
計量・量目	3	7	2	3	5	3
包装・容器	1	4	0	2	4	1
施設・設備	3	2	1	3	2	2
その他	114	90	57	45	56	51
総件数	3,044	2,917	2,816	2,582	2,880	2,966

* 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]

26年度の1位は通信販売で、全体の33.8%、2位は店舗購入で、31.1%でした。

(単位：件)

年 度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
店舗購入	1,112	1,147	1,047	851	974	922
通信販売	742	661	740	728	862	1,002
訪問販売	310	352	305	266	246	249
電話勧誘販売	118	104	126	142	193	166
マルチ・マルチまがい取引	38	18	37	20	32	31
訪問購入	0	0	0	3	21	19
ネガティブオプション	3	11	4	4	6	6
その他無店舗販売	25	33	17	29	30	23
不明・無関係	696	591	540	539	516	548
合 計	3,044	2,917	2,816	2,582	2,880	2,966

(I) [商品・サービス別の主な内容]

26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」、「『無料』とあった出会い系サイトで高額のポイントを購入させられた」、「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152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60件あり、昨年より23%の減でした。

商品・サービス別の主な内容（上位12位）

（単位：件）

商品・役務	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
運輸・通信(不当請求他)	572	607	585	600	612	764
金融(多重債務他)・保険	416	390	364	257	284	261
教養娯楽品	248	264	257	173	254	231
レンタル・リース・貸借	246	253	228	168	167	188
土地・建物・設備	157	136	108	131	119	87
住居品	142	132	118	93	125	133
保健・福祉サービス	138	91	113	102	126	132
教養・娯楽サービス	115	119	126	110	103	89
商品一般	108	99	80	89	96	154
工事・建築・加工	72	60	62	62	99	121
食料品	131	106	131	113	190	128
被服品	81	93	79	119	180	166

(J) 相談者職業別一覧

(単位:件)

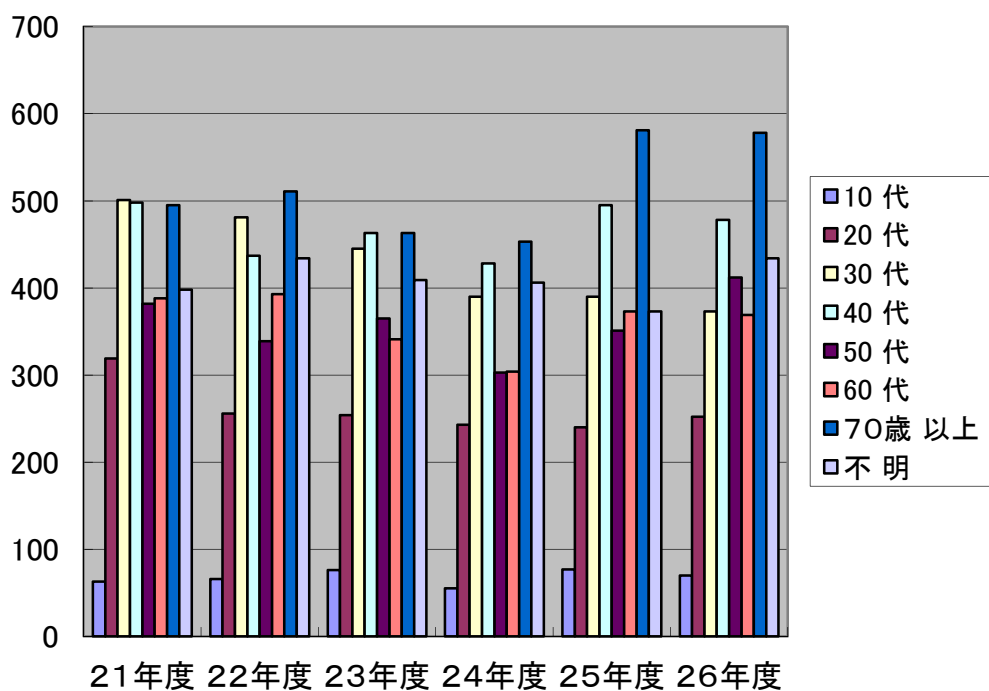
	給 生 与 活	自 営 業	従 家 事 者	学 生	無 職	行 機 関	団 体 ・ 企 業	そ の 他	合 計
21年度	1,209	263	390	98	777	6	79	222	3,044
22年度	1,099	274	325	98	804	2	51	264	2,917
23年度	1,083	222	284	86	776	2	81	281	2,816
24年度	965	188	245	82	718	1	104	278	2,582
25年度	999	218	322	111	853	0	96	281	2,880
26年度	1,103	216	309	109	836	1	110	282	2,966

(K) 相談者(契約当事者)年齢別一覧

(単位:件)

	10 代	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70歳 以上	不 明	合 計
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
26年度	70	252	373	478	412	369	578	434	2,966

相談者年齢別比較



(L) 契約・購入金額及び既支払金額

(単位：件・円)

		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
契 約 ・ 購 入 金 額	1万円未満	267	239	266	284	371	315
	1万円以上5万円未満	234	276	234	246	322	266
	5万円以上10万円未満	161	256	287	221	290	335
	10万円以上50万円未満	296	245	254	225	244	299
	50万円以上100万円未満	106	85	80	65	86	96
	100万円以上500万円未満	159	156	136	108	115	100
	500万円以上1千万円未満	30	32	20	25	29	19
	1千万円以上5千万円未満	50	52	58	54	56	44
	5千万円以上1億円未満	8	9	5	5	4	5
	1億円以上	2	2	0	0	2	3
	その他・不明	1,731	1,565	1,476	1,349	1,361	1,484
合計金額	2,679,849,636	3,042,848,899	2,309,622,224	2,256,782,702	#####	2,279,651,573	
平均金額	2,041,013	2,250,628	1,723,599	1,830,319	1,675,236	1,538,226	
既支払	総合計金額	785,298,845	993,712,432	729,264,141	767,914,156	#####	809,620,384
金額	平均金額	790,835	964,769	672,753	723,083	887,406	633,010

* 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		21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
処 理 結 果	他 機 関 紹 介	257	181	186	180	177	138
	助 言(自主交渉)	1,569	1,630	1,606	1,485	1,755	1,842
	その他情報提供	810	718	651	634	546	568
	あっせん解決	332	294	308	221	336	351
	あっせん不調	17	15	12	12	14	18
	処 理 不 能	23	37	17	18	13	8
	処 理 不 要	29	38	33	31	32	32
	合 計	3,044	2,917	2,816	2,582	2,880	2,966
処理 期間	即時処理	2,283	2,560	2,453	2,240	2,431	2,509
	継続処理	761	357	360	341	442	448

(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	21	22	23	24	25	26
相 談 件 数	11	9	9	9	2	1

*平成26年度の相談内容は、通信教育会社の情報漏えい問題についてでありました。

- (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
1	ワンクリック請求	デジタルコンテンツ(アダルト情報サイトその他)	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・特徴と問題点
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、うたってはいけぬ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	使い切れないほど多量な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(催眠商法)	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てられるように開催しています。

① 一般講座

- 開催回数 年4回
- 対 象 一般区民（延128人）

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	5月23日	おいしく安全な食品 ～健康に過ごすための食品の選び方～	食品問題研究家 里見 けい子	16人
2	9月18日	履きやすい靴で快適な生活を！	一般社団法人足と靴と健康協議会 主任研究員 俣野 好弘	22人
3	12月3日	いつもスッキリ！収納の工夫術	整理収納士 小宮 真理	45人
4	1月21日	相続と遺言	葛飾公証役場 公証人 保坂 洋彦	45人

② 消費者大学連続講座

今後、消費者教育を担う人材を育成するため、消費者活動をしている方や消費者リーダーとして活動意欲のある方を対象に開催しています。

○開催回数 年6回

○対象 消費者団体・一般区民（延119人）

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	5月23日	消費者問題の現状と課題	東京経済大学教授 島田 和夫	15人
2	6月27日	食べもの情報ウソ・ホント	群馬大学名誉教授 高橋 久仁子	18人
3	7月17日	税と地方自治	慶應義塾大学教授 片山 善博	32人
4	11月14日	糖尿病と健康	嬉泉病院名誉院長 須藤 祐司	19人
5	12月12日	日本銀行・造幣局見学会	東京都金融広報委員会	22人
6	1月29日	消費者被害の現状と対策	弁護士・東京経済大学教授 村 千鶴子	13人

③ 魚教室

区民の健康な生活に貢献するため、魚調理の実習を通して魚食の良さを見直す機会として開催しています。この教室は、東京都中央卸売市場足立市場の魚普及事業として実施されており、区は会場の使用及び参加者の募集について協力しています。

○対象 一般区民（24人）

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	2月20日	魚のおろし方教室	関東水産物商業協同組合員	24人

イ「消費者の日」特別講演会

消費生活の安定と向上を目的として、消費者の日（5月30日）を記念して著名人や専門家により消費者に身近な問題をわかりやすく解説していただいております。

○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	5月31日	消費者行政の充実強化と消費者運動の連携	消費者庁長官 阿南 久	120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97人)

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	5月14日	基調講演 消費者とは？歴史と現状	東京経済大学教授 島田 和夫	12人
2	6月4日	悪質商法の実態	弁護士 佐々木 幸孝	12人
3	6月19日	忍び寄る多重債務の誘い	弁護士 釜井 英法	14人
4	7月2日	最新のインターネットトラブル	一般社団法人ECネットワーク理事 原田 由里	12人
5	7月16日	環境問題とエネルギー	(株)環境エネルギー総合研究所 所長 大庭 みゆき	15人
6	8月27日	多発する製品事故	弁護士 中村 忠史	10人
7	9月3日	食育の実践	東京農業大学国際食料情報学部 准教授 上岡 美保	12人
8	9月25日	まとめ講演 取り巻く消費者問題と今後の課題	弁護士・東京経済大学教授 村 千鶴子	10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25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	15組33人

②夏休み親子体験教室

開催日	内 容	講 師	参加数
8月5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 前田 功	12組28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ています。助成内容は、講師の選任から謝礼、会場使用料等です。

○開催数 年7回(延238人)

○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

回数	実施日	テーマ	講師	利用団体	参加数
1	6月28日	初夏の食材で元気な体を	(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
2	7月24日	糖尿病と健康	嬉泉病院 名誉院長 須藤 祐司	葛飾区婦人団体連合会 わか草婦人会	50人
3	10月11日	旬の体に良い家庭料理(消費生活展)	(社)栄養改善普及会 稲川 貴美子	葛飾区消費者の会	22人
4	10月12日	歯舞昆布料理講習会(消費生活展)	(社)栄養改善普及会 稲川 貴美子	葛飾区婦人団体連合会	24人
5	10月12日	押し花で手作りのしおりを作ります(消費生活展)	五十嵐 かすみ	葛飾区消費者の会	52人
6	11月17日	在宅福祉の現状と課題	青井 禮子	葛飾区婦人団体連合会	30人
7	12月19日	にじます料理	(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	30人

カ 消費者教育事業

幼児期から高齢期までの各世代に応じた内容の事業を展開することにより、消費者教育を推進しています。

○開催数 年15回(延べ486人)

○対象 各世代(児童、生徒、若者、高齢者)

回数	実施日	テーマ	講師	利用団体	参加数
1	6月12日	スマホって便利!でもこんな危険も(ママとあかちゃん)の安全講座)	消費生活センター 相談員 山口 由紀子	南新宿児童館	10組 (母親10名乳幼児12名)
2	6月27日	消費生活センターの概要・高齢者被害防止対策	消費生活センター 所長 甘利 光一	町会会員	45人
3	9月16日	将来のわたしに必要なお金、生活費について知ろう	都金融広報委員会 金融広報アドバイザー 吉田 淳子	都立葛飾特別支援学校	28人
	20人				
4	9月30日	高齢者を狙う悪質商法と振り込め詐欺	消費生活センター 相談員 建石 和子	高齢者総合相談センター お花茶屋	15人

5	10月9日	消費生活センターの役割と高齢者の消費者被害の実態と対策	消費生活センター 相談員 高橋 英子	町会会員	32人
6	10月19日	高齢者の消費者被害防止の講話	消費生活センター 相談員 建石 和子	町会会員	30人
7	10月26日	高齢者被害啓発講座	消費生活センター 所長 甘利 光一	町会会員	45人
8	12月23日	消費者教育ボードゲームで消費生活を学ぼう！(わくチャレクリスマス会)	(株)イオタ(委託事業)	東綾瀬小学校	60人
9	1月17日	道徳「お金を大切にしよう」	都金融広報委員会 金融広報アドバイザー 豊田 真弓	南綾瀬小学校	児童16人 保護者24人
10	2月14日	葛飾区の学習のまとめをしよう(ボードゲームの活用)	(株)イオタ(委託事業)	新宿小学校	27人
11	2月19日	中学生に向けて、金銭感覚を身につけるために	都金融広報委員会 金融広報アドバイザー 吉田 淳子	新宿小学校	11人
12	3月3日	社会人に必要なお金の知識、困ったときの対処法	都金融広報委員会 金融広報アドバイザー 吉田 淳子	都立葛飾特別支援学校	24人
	3月5日				24人
13	3月10日	消費生活センターの役割と高齢者の消費者被害の実態と対策	消費生活センター 相談員 末松 ひろ子	高齢者クラブ会員	35人
14	3月17日	消費生活相談の実態と対応	消費生活センター 相談員 高橋 恵津子	区社会福祉協議会	10人
15	3月17日	高齢者はなぜだまされるのか・人生の終焉～エンディングノートの作り方～	関東財務局東京財務事務所 都金融広報委員会 金融広報アドバイザー 建石 和子	シルバーカレッジ活動団体	18人

(2) 消費者活動の育成

消費生活の安定及び向上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。具体的には、東京都消費者月間事業として毎年10月を中心に、都内の消費者団体と東京都が協働し、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が、この事業に葛飾区消費者団体連合会が参加していることから、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」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。

回数	発行日	テ ー マ	回数	発行日	テ ー マ
1	4月5日	急増！ネットショッピングの被害	6	10月5日	子供を自転車事故から守るために
2	5月5日	衣類のクーリング出す前の注意点	7	11月5日	高齢者の消費者被害が増加しています
3	6月5日	ジメジメ梅雨のカビ退治	8	2月15日	その電話、詐欺かもしれない！(1面)
4	7月5日	食中毒の予防法	9	3月25日	スマートフォンでの架空・不当請求の「罠」
5	8月5日	扇風機の知っておきたい危険性			

*「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、229,700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。

*この他に、「広報かつしか」7月15日号の特集記事(8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、1月15日号の特集記事(5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。

『高齢者を狙った悪質商法の手口と対策』

(シリーズ通刊第34号 弁護士・東京経済大学教授 村 千鶴子著)

- 規 格 A5版 4色 30ページ
- 発 行 平成26年12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、区民に無償で配布しています。

- 発行部数 2,500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が得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	悪質商法・事件事例の紹介	4月1日 ~ 5月31日	就活に係わる強引な勧誘、東京オリンピックを悪用した詐欺的トラブル、子供の衣服に係わる事故ほか
2	食品・食育推進(保健所共催)	6月1日 ~ 6月30日	消費生活センター作成の食品関連及び保健所作成の食育推進の取組みを紹介したパネル展示
3	悪質商法・事件事例の紹介	7月1日 ~ 9月30日	無料アプリのインストールに伴う料金請求、勝手に置いていかれた置き薬、草刈機での事故ほか
4	区内消費者団体による研究発表	10月14日 ~ 12月26日	消費生活展で展示したパネルの再展示
5	悪質商法・事件事例の紹介	1月5日 ~ 3月31日	就活に係わる強引な勧誘、東京オリンピックを悪用した詐欺的トラブル、子供の衣服に係わる事故ほか

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, 241冊 (平成27年3月末現在)

DVD・ビデオ 232本 (平成27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42回)

消費生活展は、毎年、統一テーマを決めたうえで、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り、『自立した消費者』を啓発するため開催しています。併せてフリーマーケット・各種即売会・各種相談などの催物を行っています。

○テーマ 「私たちは・・・自ら考え行動しよう」

○開催日及び入場者数

平成26年10月11日(土)	午前10時～午後4時	3,000人
10月12日(日)	午前10時～午後3時30分	3,000人
		計 6,000人

○主催 葛飾区消費生活展実行委員会 ・ 葛飾区

○参加・協賛 J A東京スマイル葛飾直売部会、福島県埴町
 東京ガス(株)東部支店、東京ガスライフバル葛飾
 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、農林水産省関東農政局東京地域センター
 東京都水道局
 NPO法人嬉泉会 きせん事業所
 東京都金融広報委員会

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

○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	○いろいろな悪質商法とその対応策
葛飾区婦人団体連合会	○高齢社会を安全に過ごすには
葛飾区自主グループ連絡会	○生物多様性とは
葛飾区生活学校連絡協議会	○食と健康
葛飾区消費者団体連合会	○消費者市民社会、食品ロスの実態調査
葛飾区TCの会	○私達の生活の中の表示(マーク)
東京ガス(株)東部支店/東京ガスライフバル葛飾	○ガスを安全に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	○RE CYCLE!!(古本市)

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
東京都金融広報委員会	○知っておきたい大切なおかねの知識を「知るぼると」で身につけよう！
* 葛飾区リサイクル清掃課	○実践！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
* 葛飾区環境課	○近隣公害が増加しています！！
* 消費生活センター	○消費生活センター事業内容の紹介
消費生活展実行委員会	○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事業

公募区民を消費生活支援サポーターとして育成し、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に、消費者啓発活動を実施しています。

- 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
- 活動内容
 - 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 12名（平成26年度末現在）

[サポーター説明会]

回数	開催日	内 容	参加数
1	5月8日	消費生活支援サポーター説明会	4人

[養成講座](前記消費生活連続講座に参加)

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	5月14日	基調講演 消費者とは？歴史と現状	東京経済大学教授 島田 和夫	4人
2	6月4日	悪質商法の実態	弁護士 佐々木 幸孝	3人
3	6月19日	忍び寄る多重債務の誘い	弁護士 釜井 英法	3人
4	7月2日	最新のインターネットトラブル	一般社団法人ECネットワーク理事 原田 由里	4人
5	7月16日	環境問題とエネルギー	(株)環境エネルギー総合研究所 所長 大庭 みゆき	3人
6	8月27日	多発する製品事故	弁護士 中村 忠史	0人
7	9月3日	食育の実践	東京農業大学国際食料情報学部 准教授 上岡 美保	2人
8	9月25日	まとめ講演 取り巻く消費者問題と今後の課題	弁護士・東京経済大学教授 村 千鶴子	2人

[研修会]

回数	開催日	研 修 内 容	参加数
1	12月15日	1月21日開催予定の消費者講座に向けての準備	7人
2	1月21日	講座当日の従事等	6人

3 家庭用品品質調査等

(1) 家庭用品品質表示法及び製品安全4法に基づく立入検査

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家庭用品品質表示法

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	2	0	0	電気掃除機	3	0	0
ワイシャツ	2	0	0	テレビジョン受信機	3	0	0
靴下	5	0	0	電気ポット	5	0	0
手袋	5	0	0	電子レンジ	5	0	0
ハンカチ	3	0	0	電気コーヒー沸器	5	0	0
タオル	3	0	0	合成洗剤	10	0	0
洗面器	2	0	0	住宅用又は家具用ワックス	5	0	0
食事用器具	3	0	0	ティッシュペーパー	5	0	0
湯たんぽ	2	0	0	接着剤	4	0	0
電気洗濯機	3	0	0	歯ブラシ	5	0	0
ジャー炊飯器	5	0	0	なべ	5	0	0

*平成26年12月区内1店舗にて実施

②消費生活用製品安全法

- 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）

③電気用品安全法

- LED電球、電気ストーブ、電気コンロ、電気湯沸器、延長コードセット、コードリール

④ガス事業法（都市ガス）

- ガス瞬間湯沸器（開放燃焼式）、

⑤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

(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	受検事業者数	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
26	1,889	13,269	7,042	1,287,055円

- ミニフリーマーケット(出店者は毎回、原則7店舗。予め登録している者から、抽選により決定)*21年度は原則として各回10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
26	62	4,968	1,954

平成26年度版 葛飾の消費生活

発行 平成27年8月

編集 葛飾区消費生活センター

電話 5698-2316