

平成21年度版

# 葛 飾 の 消 費 生 活

葛飾区消費生活センター

## 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

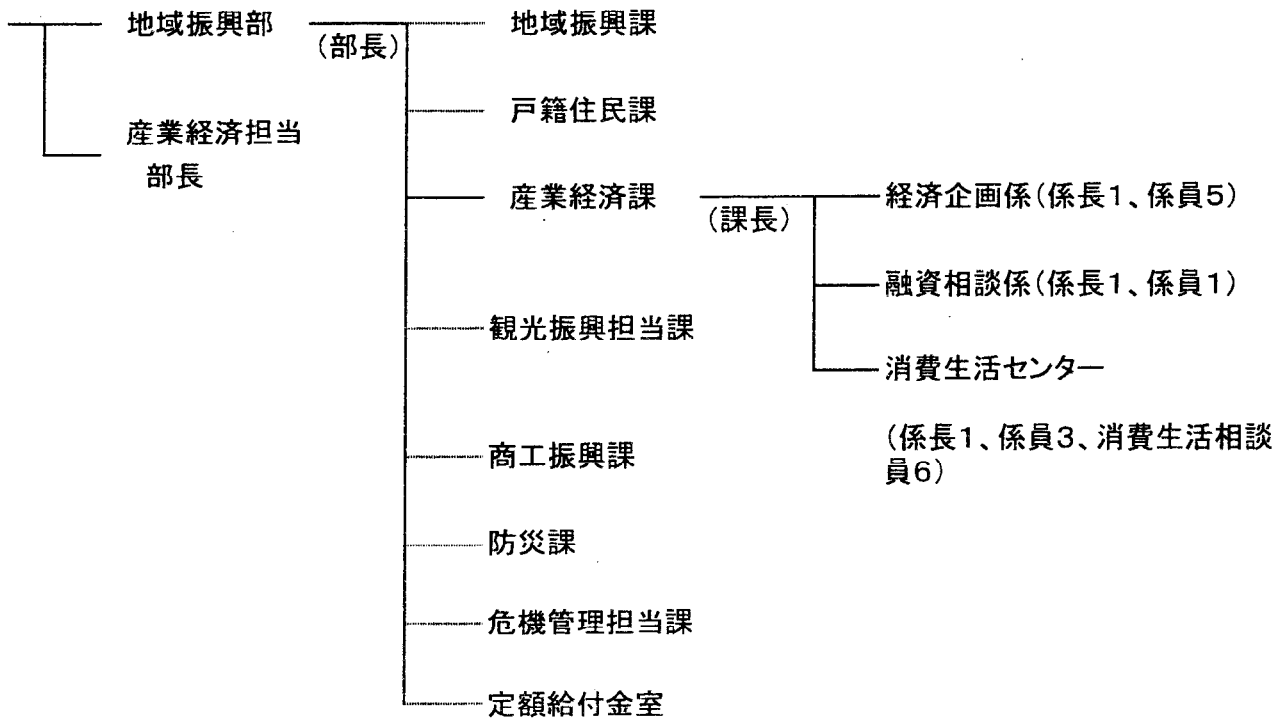
1 消費生活相談	.....	6
2 消費者の自立支援	.....	15
(1) 消費者教育の実施	.....	15
ア 消費者講座		
イ 消費者問題特別講演会		
ウ 小学生対象講座等		
エ 消費者問題講師派遣制度		
(2) 消費者活動の育成	.....	19
(3) 消費生活情報の提供	.....	20
ア 「くらしのまど」の掲載		
イ 「くらしにいかす」の発行		
ウ 「くらしの豆知識」の配布		
(4) 展示室の運営	.....	21
ア 企画・展示		
イ 各種消費者関係の資料収集・情報提供		
(5) 消費生活展	.....	22
(6) 消費生活モニター	.....	24
3 家庭用品品質表示調査等	.....	26
(1) 家庭用品品質表示法・電気用品法に基づく立入検査	...	26
(2) 計量器事前調査台帳作成	.....	27
4 リサイクル意識の向上	.....	28
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	消費生活モニター制度発足
11月	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	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
11月	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	葛飾区消費生活行政検討会報告書を区長へ提出
6月	葛飾区消費生活条例案骨子議会報告
7・8月	葛飾区消費生活条例案骨子のパブリックコメント実施
9月	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
12月	葛飾区消費生活条例議会可決、公布
20年 4月	葛飾区消費生活条例施行
5月	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)
6月	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)

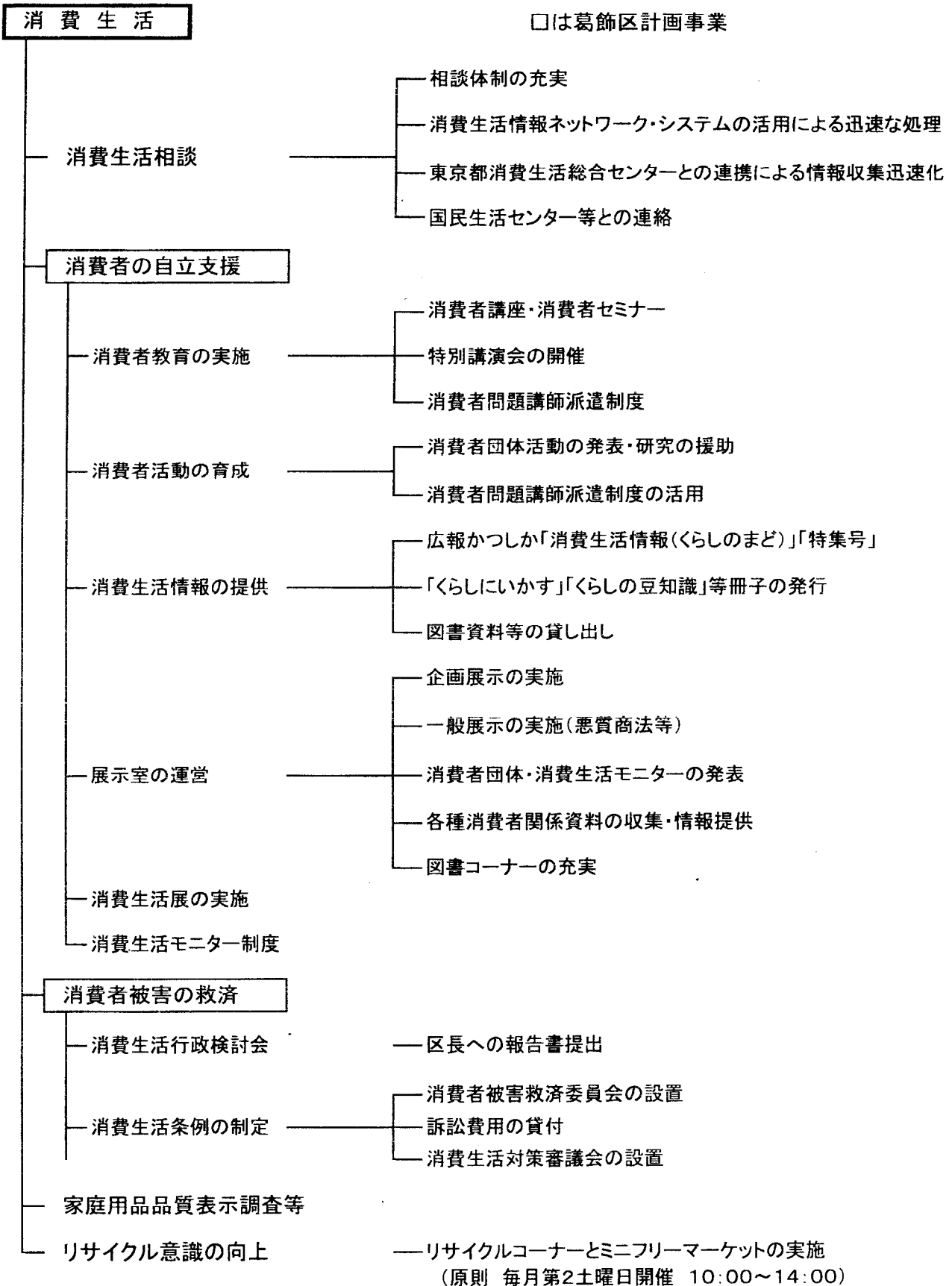
2 組 織 (H21.4.1現在)



3 予 算 (平成21年度)

事 務 事 業 名	金 額
総務事務経費	2,416千円
(1)展示室運営経費	(1,492千円)
(2)OA運用経費	(290千円)
(3)電話料金等経費	(634千円)
消費者対策推進事業経費	31,038千円
(1)消費生活相談経費 消費生活相談員 6人	(22,278千円)
(2)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	( 894千円)
(3)消費生活モニター経費	( 1,037千円)
(4)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	( 1,358千円)
(5)消費生活展経費	( 2,700千円)
(6)リサイクル事業経費	( 770千円)
(7)消費者被害救済事業経費	( 1,626千円)
(8)消費生活対策審議会運営経費	( 259千円)
(9)計量器検査事前調査経費(隔年)	( 116千円)
合 計	33,454千円

#### 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18年度

○葛飾区消費生活行政検討会の設置

- ・ 増大する消費者被害の未然防止や被害者に対するあり方、今後の消費生活行政のあり方等を検討するため、消費生活行政検討会を設置する。
- ・ 構成は、学識経験者、消費者団体代表、公募区民
- ・ 検討期間は、平成18年7月から平成19年1月まで  
(検討会5回、部会5回開催)
- ・ 平成19年1月、「葛飾区消費生活行政検討会報告書」を区長に提出
- ・ 検討会報告内容を議会に報告、(仮称)葛飾区消費生活条例制定に向け検討

(2) 平成19年度

○葛飾区消費生活条例の制定

- ・ 条例素案の策定
- ・ 議会報告
- ・ パブリックコメントの実施
- ・ 第4回区議会定例会に条例(案)を提案し、可決(平成19年12月17日)・同日公布

(3) 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
- ・ 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、あっせん、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
- ・ 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)

(4) 平成21年度の予定

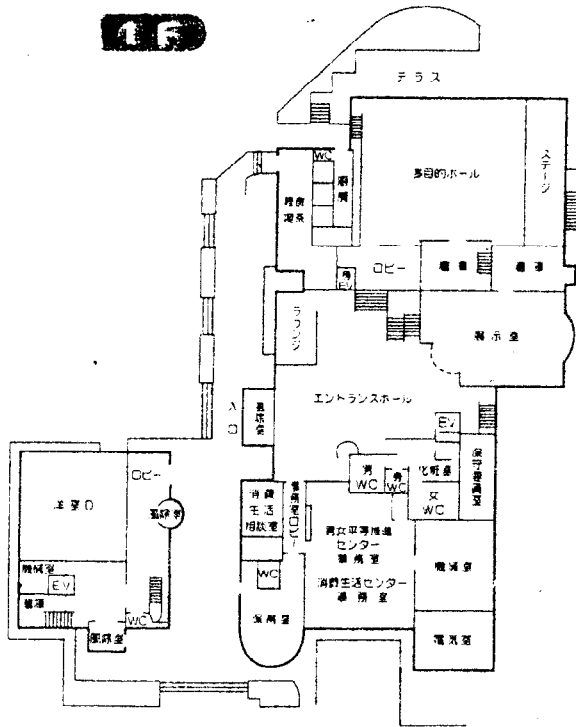
○不適正な取引行為基準の制定(平成21年10月1日告示予定)

○「訪問販売お断り」のステッカーの作成(年度内予定)

○葛飾区消費生活対策審議会からの中間、最終答申

## 5 消費生活センター施設概要

1F



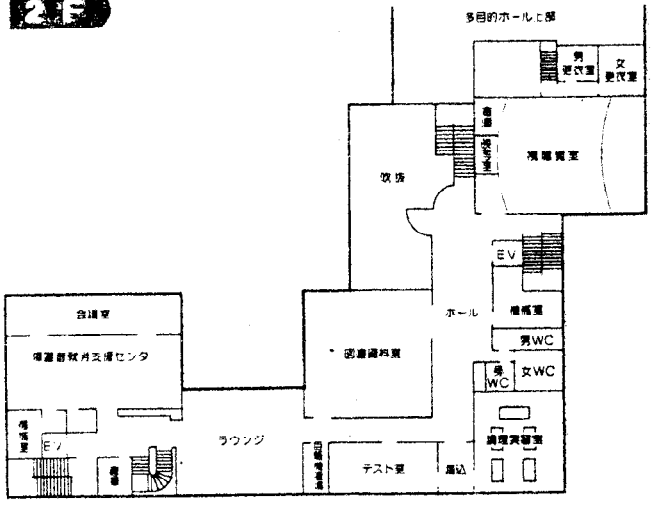
- 1 設置目的  
区民の消費生活の安定及び向上を図る。
- 2 施設の名称等
  - (1) 名称  
葛飾区消費生活センター
  - (2) 所在地  
葛飾区立石5-27-1  
電話(5698)2316
  - (3) 開設年月日  
平成元年10月1日
  - (4) 開設時間  
月曜日～土曜日 午前9時～午後9時30分  
日曜日・祝日 午前9時～午後5時

- 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

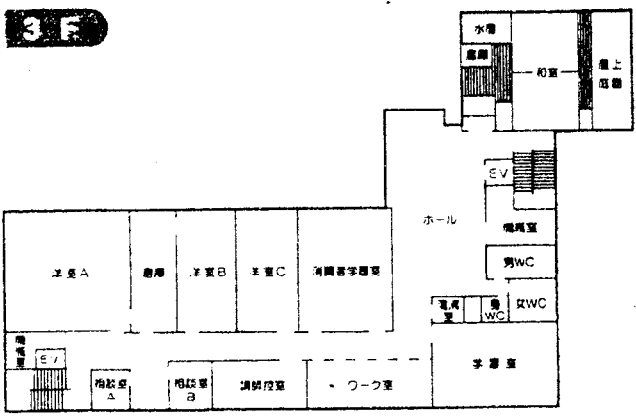
- 4 団体登録
  - (1) 要件
    - ア 会則(規約)があり、かつ、消費者活動を継続的に行っていること。
    - イ 構成員が10名以上であること。
    - ウ 代表者が葛飾区民であり、その団体の7割以上が葛飾区民であること。

- (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

2F



3F



室名	定員	m <sup>2</sup>
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) 内容によっては商品テストをする。（客観的な判断を仰ぐため、東京都や経済産業省のテスト機関などに依頼する。）
- (3) 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。
- (4) 法的に解決可能な場合でも、相談者自身での解決困難なときは、状況に応じては苦情の相手方に関係法令を根拠として、直接交渉を代わって行う。
- (5) 相談内容が高度で専門的な判断を必要とする場合は、別途専門家（東京都消費生活総合センターで開催するアドバイザー会議等）の助言を得る。
- (6) 相談者が同じ過ちをおかさないよう、啓発する。

#### (B) [消費生活相談]

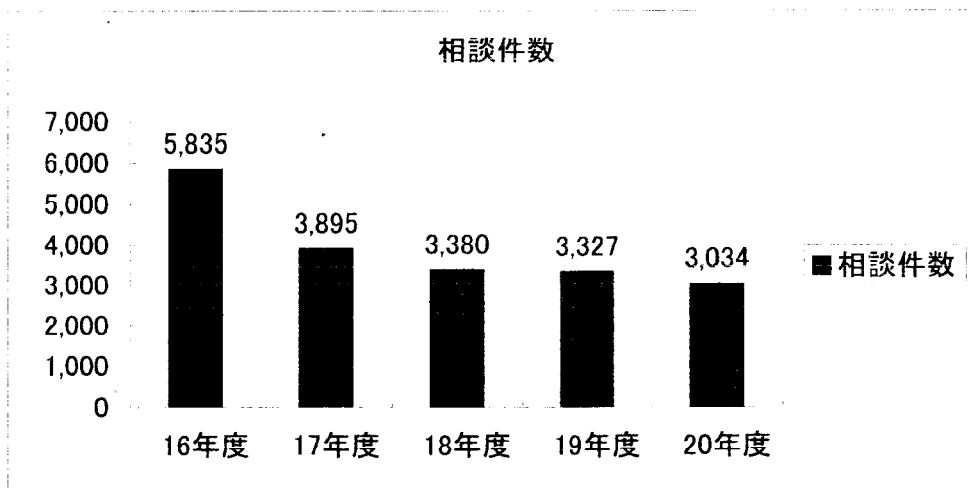
- |     |       |              |
|-----|-------|--------------|
| (1) | 開設年月日 | 昭和51年4月1日    |
| (2) | 相談受付日 | 毎週月曜日～金曜日    |
| (3) | 受付時間  | 午前9時～午後4時30分 |

\*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]

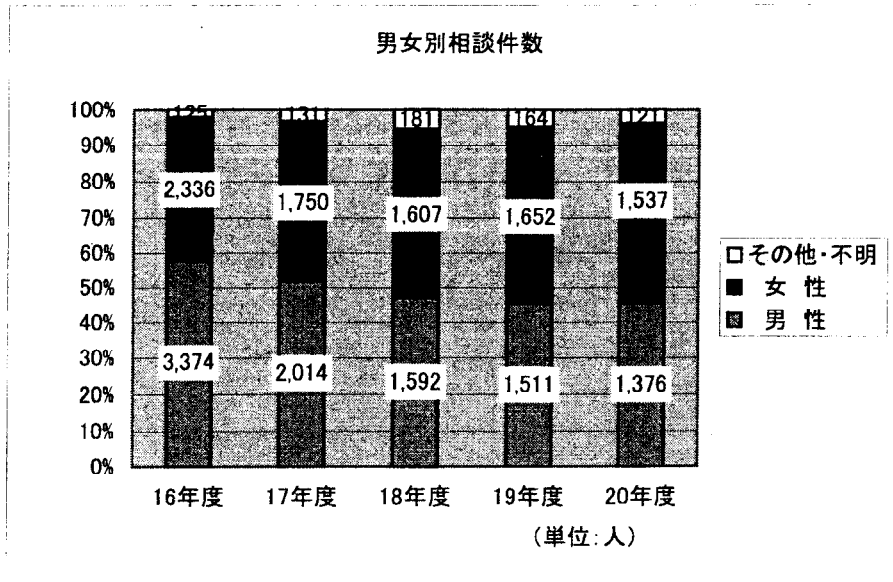
平成16年度の相談件数は、5,835件で過去最高となっていたが、約50%が不当・架空請求でした。平成17年度以降は、減少しています。





(D) [相談者の内訳]

相談者の性別割合は、平成20年度は、男性45.4%、女性50.6%、その他4.0%でした。



(E) [消費生活相談あっせん件数等]

年 度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
相談件数	5,835件	3,895件	3,380件	3,327件	3,034件
あっせん件数	441件	418件	452件	394件	357件
あっせん成立件数	429件	410件	440件	381件	348件
あっせん不調件数	12件	8件	12件	13件	9件
あっせん成立率	97.28%	98.09%	97.35%	96.70%	97.48%
処理不能件数	31件	36件	10件	11件	23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、消費者基本法第19条第1項「地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあっせん等に努めなければならない。」と定められ、地方公共団体があっせんに努めるべきとなっています。

(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]

20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	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
契約(解約)	4,186	2,819	2,442	2,484	2,106
販売方法	2,873	1,706	1,314	1,312	1,081
品質・機能・役務品質	469	450	467	501	418
法規・基準	944	420	432	405	217
価格・料金	674	325	393	336	315
接客対応	171	210	206	233	166
表示・広告	79	114	154	151	117
安全・衛生	90	73	68	108	103
買物相談	35	19	26	14	15
生活知識	31	12	17	4	13
計量・量目	5	6	3	3	3
包装・容器	1	4	0	1	1
施設・設備	3	0	0	1	5
その他	94	102	59	28	95
総件数	5,835	3,895	3,380	3,327	3,034

\* 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。

(II) [販売購入形態別]

20年度の1位は店舗購入で、全体の36.7%で、2位は通信販売で、23.7%でした。

(単位：件)

年 度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
店舗購入	930	911	1,020	1,108	1,112
訪問販売	630	631	511	453	404
通信販売	3,286	1,237	881	954	718
電話勧誘販売	181	197	133	113	111
マルチ・マルチまがい取引	42	45	67	45	39
ネガティブオプション	4	24	18	3	1
その他無店舗販売	17	40	26	26	32
不明・無関係	745	810	724	625	617
合 計	5,835	3,895	3,380	3,327	3,034

(I) [商品・サービス別の主な内容]

20年度の1位は「運輸・通信」で、「利用した覚えのないアダルト番組の情報料が未納である、高額な請求をされた」、「携帯電話に届いたメールを開いただけなのに、会員登録料を請求された」、「インターネット通信料金が請求ないまま放置されていると、延滞料を含む高額な請求をされた」等でしたが、昨年と比べると180件の減でした。また、「金融（多重債務他）・保険」のうち、多重債務に関する相談が281件あり、昨年より7件の減でした。

商品・サービス別の主な内容 (上位10)

商品・役務	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
運輸・通信(不当請求他)	2,998	1,016	727	809	629
金融(多重債務他)・保険	506	494	569	518	474
レンタル・リース・貸借	292	290	225	228	248
教養娯楽品	285	281	196	214	206
住居品	223	175	200	192	139
教養・娯楽サービス	134	160	137	172	132
保健・福祉サービス	132	129	139	140	132
土地・建物・設備	149	126	110	93	121
商品一般	111	128	149	137	100
工事・建築・加工	111	128	76	69	77

(J) 相談者職業別一覧

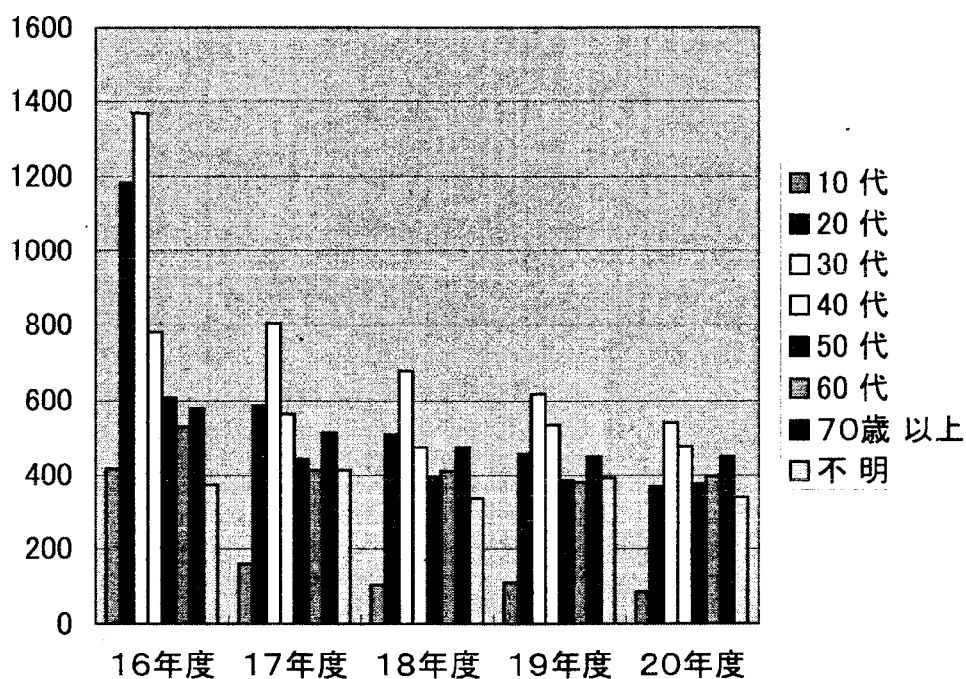
(単位:件)

	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
16年度	2,783	490	805	570	892	2	76	217	5,835
17年度	1,653	407	578	213	725	1	69	249	3,895
18年度	1,416	298	500	160	677	2	50	277	3,380
19年度	1,477	284	468	149	641	2	75	231	3,327
20年度	1,242	311	425	112	636	2	72	234	3,034

(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
16年度	416	1,184	1,368	779	608	530	576	374	5,835
17年度	159	587	804	563	442	413	514	413	3,895
18年度	103	510	676	475	395	410	476	335	3,380
19年度	109	457	617	535	386	381	450	392	3,327
20年度	85	369	540	478	377	397	449	339	3,034

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)

		16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
契 約 ・ 購 入 金 額	1万円未満	176	218	170	207	224
	1万円以上5万円未満	1,133	479	341	269	221
	5万円以上10万円未満	400	301	209	222	181
	10万円以上50万円未満	610	449	451	398	303
	50万円以上100万円未満	238	177	148	147	119
	100万円以上500万円未満	224	227	239	255	218
	500万円以上1千万円未満	36	37	28	38	36
	1千万円以上5千万円未満	46	31	47	55	57
	5千万円以上1億円未満	2	5	8	5	6
	1億円以上	1	1	0	5	0
	その他・不明	2,969	1,970	1,739	1,726	1,669
	合計金額	2,730,699,073	2,218,603,344	2,599,823,690	5,057,490,266	2,617,601,657
平均金額	952,791	1,152,521	1,584,292	3,158,957	1,917,656	
既支払	総合計金額	625,018,389	605,519,417	442,070,719	693,051,168	782,836,512
金額	平均金額	362,960	543,066	463,872	682,809	822,307

\* 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		16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
処 理 結 果	他 機 関 紹 介	432	532	336	210	246
	助 言(自主交渉)	4,140	1,467	1,249	1,769	1,649
	その他情報提供	772	1,423	1,315	918	721
	あっせん解決	429	410	440	381	348
	あっせん不調	12	8	12	13	9
	処 理 不 能	31	36	10	11	23
	処 理 不 要	19	19	18	25	38
	合 計	5,835	3,895	3,380	3,327	3,034
処 理 期 間	即時処理	5,024	2,692	2,272	2,414	2,230
	継続処理	811	1,203	1,108	913	804

## (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) 相談件数は、平成17年度65件、平成18年度19件、平成19年度15件、平成20年度4件でした。

主な相談内容は次のとおりです。

- ・小学校で、PTA名簿を作成するときどのように注意すればいいか。
- ・自治会・町会で名簿を作ろうとしたが、反対者がいた。どのようにすればいいか。
- ・この自治会は、高齢者が多い。高齢者の連絡先を把握したいがどのようにすればいいか。
- ・企業(事業者)からダイレクトメールが沢山来る。情報が漏れていないか。

(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

番号	商法の名称など	主な商品・サービス	主な勧誘の手法・特徴等
1	振り込め詐欺	金 銭(示談金、賠償金)	以前は、孫や子ども、配偶者になりすまし電話で家族をだまして金銭を振り込ませさせる手口が主流であった。例えば、息子になりすまして「株で損をして、会社の金を使い込んでしまった」とか、夫になりすまして「〇〇警察署にいる。痴漢で捕まった」等といった電話があり、慌てて振り込んだが、本人に連絡すると詐欺が判明したケースである。最近では、税務署や社会保険事務所の名をかたり、還付金があるように思わせて金銭を振り込ませさせる手口が増加している。例えば、「税金や保険料等が還付されます」と言って、払い過ぎたお金が増えるような電話をかけ、ATMのある金融機関に行かせ、そこから電話をするように誘導し、電話をすると、「私の指示どおりにATMを操作してください」と言ってATMを操作させ、お金をだまし取っているケースである。
2	架空請求詐欺	金 銭(情報料)	使った覚えのないアダルトサイトや出会い系サイトの情報料などを手紙、はがき、メールなどで請求してくるもの。中には裁判所などの公的機関名をかたるケースもある。
3	ワンクリック詐欺 架空・不当請求	金 銭(情報料)	迷惑メールやショートメッセージに添付されたURL(ホームページアドレス)をクリックすると突然、「登録されました」と表示され、不当な料金を請求される。バナー広告(ホームページ上の企業広告をクリックすると、自動的に広告主のサイトに入るといったもの)や無料サイトなどにアクセスして、いきなり入会したことになるケースもある。
4	フィッシング詐欺	金 銭	金融機関やオンラインショッピングなどからのメールを装い、住所や氏名、銀行口座番号やクレジットカード番号、有効期限、ID、パスワードなどを返信させたり、偽りのホームページのフォームなどにこれらの個人情報を入力させ、金銭をだまし取る行為。
5	ネットオークション詐欺	金 銭	ネットオークションやネット通信を利用した詐欺犯罪。代金を前払いしたのに商品の引き渡しがされず連絡が取れないなどのケースが多い。また、匿名性の高い取引であることから、個人情報を悪用し、他人になりすましてオークションに参加し詐欺をはたらくケースもある。
6	マルチ商法	健康食品、美顔器、浄水器、化粧品、ファクス、パソコンソフト	販売組織に加入し、購入した商品を知人に売ることによって組織に勧誘し、それぞれがさらに加入者を増やすことによってマーキングが入ると言う商法。勧誘時のもうけ話と違っているように売れず、多額の借金と商品の在庫を抱えることになる。
7	ネズミ講	金 銭・有価証券などの配当	後から組織に加入した者が支出した金銭を、先に加入した者が受け取る配当組織。「無限連鎖講の防止に関する法律」によって、金銭に限らず有価証券等も禁止されている。インターネットやメールを利用して勧誘するケースが増え、「マネーゲーム」と称する場合もある。

番号	商法の名称など	主な商品・サービス	主な勧誘の手法・特徴等
8	アポイントメントセールス	アクセサリー、複合サービス 会員、絵画	「抽選に当たったので景品を取りに来て」「特別モニターに選ばれた」などと有利な条件を強調して電話で呼び出し、商品やサービスを契約させる。
9	キャッチセールス	化粧品、美顔器、エステ、絵 画、映画鑑賞券	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、喫茶店や営業所に連れて行き、契約に応じない限り、帰れない雰囲気にして商品やサービスを買わせる。
10	無料商法	電話情報サービス、エステ、 化粧品	「無料招待」「無料サービス」「無料体験」など「無料」をセールストークや広告にして、人を集め高額な商品やサービスを売りつける。
11	アンケート商法	化粧品、美顔器、エステ	「アンケート調査」を口実近づき、「このままではシミ・シワになる」などと不安をあおって化粧品を売りつけたり、商品・サービスを売りつける。
12	催眠(SF)商法	布団類、電気治療器、健康 食品	「くじに当たった」「新商品を紹介する」といって人を集め、閉め切った会場で台所用品などを無料で配り、得した気分になせ、異様な雰囲気の中で最後に高額な商品売りつける。会場は商店街での空き店舗を利用するケースが増えている。
13	ネガティブ・オプション	雑誌、ビデオソフト、新聞、 健康食品	商品を一方的に送りつけ、消費者が受け取った以上、購入しなければならぬと勘違いして支払うことをねらった商法。代金引換郵便を悪用したもの。福祉目的をうたい、寄付と勘違いさせて商品を買わせることもある。
14	点検商法	床下換気扇、布団、浄水器、 耐震工事	点検をするといって家上がりこみ、「床下の土台が腐っている」「布団にダニがいる」「白アリの被害がある」などと不安をあおって新品や別の商品・サービスを契約させる。
15	資格商法	行政書士や旅行業取扱主任 等の資格を取得するための 講座	電話で「受講すれば資格が取れる」などと執拗な勧誘をし、講座や教材の契約をさせる。以前の契約者に「資格を取得できるまで契約は続いている」、逆に「契約を終わらせるための契約を」と言って再度の契約をさせる二次被害が増えている。
16	デート商法	アクセサリー・絵画	出会い系サイトや電話、メールを使って出会いの機会をつくり、デートを装って契約させる商法。異性間の感情を利用し、断りにくい状況で商品を勧誘する。契約後は行方をくらますケースが多い。



## 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開催しています。

#### ① 一般講座

- 開催回数                    年10回
- 対 象                        一般区民（延259人）

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	4月19日	もうけ話にご用心 —あなたを狙う悪質商法	消費生活相談員 高橋 恵津子	10人
2	5月15日	気になります！このプラスチックごみはどこに行くの？	葛飾区リサイクル清掃課職員 同 清掃事務所職員	23人
3	6月24日	夏をすっきりナチュラルお掃除術 —重曹・お酢・クエン酸を使って	ナチュラルライフ研究家 佐光 紀子	46人
4	7月4日	住まいの安全対策(家電製品。安全な使い方、安心生活！)	松下電工株式会社 消費生活アドバイザー 日野 育雄	15人
5	8月27日	家庭でできる食べ方の工夫 ～より安心な食卓のために～	食品問題研究家 増尾 清	39人
6	10月23日	サラ金・クレジットお金を借りるって、どんなこと？	弁護士 宇都宮 健児	31人
7	12月12日	無添加みそ作り体験教室	栄養問題研究家 里美 けい子	21人
8	1月27日	日々の生活安全について考えてみよう	葛飾区危機管理担当課職員	7人
9	2月7日	体験してみませんか、裁判員制度！	弁護士 木田 卓寿	18人
10	3月11日	捨てる技術—賢い暮らしの知恵	消費行動研究家 辰巳 渚	49人

② 消費者セミナー

ひとつのテーマで複数回数受講し、より深く消費生活の知識について学ぶために開催しています。

○開催回数 年2回(延4日間)

○対象 一般区民(延90人)

第1回テーマ 「暮らしを彩る消費者セミナー」				
回数	開催日	テーマ	講師	参加数
1	9月18日	エコな風呂敷の使い方・ラッピング方法	東京ふろしき振興会 小高 法子	16人
2	9月25日	足元を見つめる靴選びの知恵	社団法人東靴協会 小堤 幸雄	16人

第2回テーマ 「地上デジタル放送で何が変わるの?何をすればいいの?」				
回数	開催日	テーマ	講師	参加数
1	11月14日 午前	マンション・集合住宅居住者向け	社団法人デジタル放送推進協会	23人
2	11月14日 午後	一戸建て住宅居住者向け		35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42人)

回数	開催日	テーマ	講師	参加数
1	8月7日	和の食材で世界の料理	栄養士 関根 里江	22人
2	2月20日	魚のおろし方教室*	関東水産物商業協同組合員	20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した。)

イ 消費者問題特別講演会

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。

○日時 平成20年11月29日(土)午後1時30分から3時30分まで

○会場 ウィメンズパル多目的ホール

○テーマ 温暖化と私たちの暮らしー気候、食料、エネルギーの危機ー

○講師 気象予報士 村山 貢司

○参加者 60人

ウ 小学生対象講座等

若年層が消費者教育に親しめるよう、小学生を対象の講座等を企画します。

①夏休み親子リサイクル工作教室

開催日	内 容	参加数
7月25日	紙すきー牛乳パックではがき作りー	15組36人

②夏休み親子体験教室

開催日	内 容	参加数
7月31日	牛乳の不思議と手作りアイデア	16組32人

エ 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	5月19日	消費者被害防止セミナー ~悪徳商法からインターネット詐欺~	消費生活相談員 建石 和子	東京慈恵会医科大学附属 青戸病院 職員研修委員会	44人
2	5月29日	後期医療問題と医師のかかり方	嬉泉病院 院長 須藤 祐司	葛飾区生活学校連絡協議会(わか草生活学校)	60人
3	6月3日	高齢者が詐欺・悪質商法にひっかからないためには	消費生活相談員 末松 ひろ子	すこやかクラブ高砂	12人
4	6月19日	「家庭食がいちばん」旬の野菜について	(社)栄養改善普及会 稲川 貴美子	葛飾区婦人団体連合会(わか草婦人会)	35人
5	6月27日	赤ちゃんの食事のススメ方	助産師 柳澤 美香	ほっぺにチュ(子育てサークル)	21人
6	8月8日	世界規模で進捗するプラスチック海洋汚染	日本大学薬学部准教授 道祖土 勝彦	葛飾区消費者団体連合会	150人
7	10月11日	高齢者を狙う悪質商法	消費生活相談員 山口 由紀子	葛飾区民生委員児童委員協議会 高齢福祉部会	17人
8	10月11日	おいしく早く安全な朝食づくりの工夫	(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	25人
9	10月12日	にじますのさばき方とおいしい調理法	(社)栄養改善普及会 稲川 貴美子	消費者の会	28人
10	11月19日	青少年の金銭トラブルに対する備え	消費生活相談員 高橋 恵津子	葛飾区青少年育成立石地区委員会	45人
11	2月7日	高校生以上の発達障害の子の危機管理	消費生活相談員 山王丸 裕子	F1サークル	30人
12	2月25日	高齢者の消費者被害	消費生活相談員 建石 和子	地域包括支援センター 青戸	21人
13	3月2,6日	悪質商法 中学生がおこしやすいトラブル事例	消費生活相談員 高橋 英子、末松 ひろ子 山王丸 裕子、山口 由紀子	区立青戸中学校	128人
14	3月12日	地上デジタル放送に関する基礎知識	総務省 テレビ受信者支援センター	東立石地区民生児童委員協議会	12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。

### イ 団体セミナー

消費者団体に対し、毎年テーマをきめて、セミナーを実施しています。20年度は、「このままの暮らしでよいか!!(安全・安心)」について、セミナーを実施しました。

回数	実施日	テ ー マ	講 師	参加数
1	6月5日	食の安全・安心	東京聖栄大学 准教授 飯樋 洋二	34人
2	6月11日	今の食生活はこれでよいか!	食育コーディネーター 大村 直己	26人
3	6月25日	資源循環型社会の実現に向けて	武蔵工業大学 教授 中原 秀樹	20人

(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、217,000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	葛飾区消費生活条例	7	10月5日	自転車を安全に利用するために
2	5月5日	地上デジタル放送～地デジってなあに	8	11月5日	ペットと暮らす
3	6月5日	家庭でできる食中毒予防のポイント	9	12月5日	消費者を守る法律が強化されました
4	7月5日	金融商品のトラブルにあわないために	10	2月5日	長く安全に製品を使用するために
5	8月5日	住まいで起こる健康被害	11	3月5日	裁判員制度が始まります
6	9月5日	多重債務に陥らないために			

\*「広報かつしか」12月25日号の特集号(4面)では、「消費生活に関する情報～あなたの身を守るために」ということで、悪質商法の実態(催眠(SF)商法、利殖商法、マルチ商法、点検商法、架空・不当請求)、食・製品に関する事故の実態と注意点(こんにやく入りゼリーの窒息事故ほか)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。

「知っておこう!若者の消費生活トラブル」(シリーズ通刊第28号)

- 規 格 A5版 2色 32ページ
- 発 行 平成21年3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 1,800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19年度消費生活モニター活動紹介	4月1日 ~ 4月30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	悪質商法	5月1日 ~ 6月30日	「契約」の基本、クリーニング・オフの仕方と悪質商法の各種事例紹介
3	消費生活条例・食育推進計画(保健所共催)	7月1日 ~ 9月30日	4月から施行されている条例と計画の概要を紹介
4	消費生活展展示パネル	10月15日 ~ 10月31日	消費生活展で展示したパネルの再展示
5	消費者団体活動報告	11月1日 ~ 12月26日	区内消費者団体による研究発表
6	改正法律(特定商取引法及び割賦販売法)	1月5日 ~ 2月28日	施行予定の改正内容の概要を紹介
7	消費生活モニター活動紹介	3月1日 ~ 3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

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 2, 172冊 (平成21年3月末現在)

ビデオ 230点 (平成21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36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、『賢い消費者』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 「このままの暮らしでよいか!! (安全・安心)」

○開催日及び入場者数

平成20年10月11日(土) 午前10時～午後4時 2,200人

10月12日(日) 午前10時～午後3時30分 2,500人

計 4,700人

○主催 葛飾区消費生活展実行委員会 ・ 葛飾区

○協賛 東京ガス(株)東部支店、 東京電力(株)上野支社

葛飾資源リサイクル事業共同組合

(株)関東電気保安協会東京北事業本部

葛飾区商店街連合会、農林水産省東京農政事務所

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、危機管理担当課

○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	○食品のトレーサビリティシステム
葛飾区婦人団体連合会	○原産地表示
葛飾区自主グループ連絡会	○循環型社会を旨としてゴミの減量
葛飾区生活学校連絡協議会	○食の安全 ○不当表示
コープとうきょう葛飾区コープ会	○私たちの食卓を考える(食料自給率と食生活の変化)
葛飾区消費者団体連合会	○食品リサイクル法をご存じですか?
東京ガス(株)東部支店	○より安全に、安心に。センサーコンロ
東京電力(株)上野支社	○ヒートポンプでストップ地球温暖化!!
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
財関東電気保安協会東京北事業本部	○省エネルギーのポイント ○電気安全のポイント
農林水産省東京農政事務所	○食事バランスガイド活用のすすめ
東京都計量検定所	○消費者の暮らしを守る計量法 ○計量検定
東京都水道局	○蛇口への回帰を目指して ○おいしい東京の水の試飲
* 葛飾区リサイクル清掃課	○ごみの減量 ○3つのR
* 葛飾区清掃事務所	○プラマークの日の現状
* 葛飾区危機管理担当課	○地域でつくる安全・安心なまちづくり ○悪質商法の被害防止
* 消費生活センター	○消費生活相談 ○消費者啓発 ○フリーマーケット
消費者展実行委員会	○体験教室(アクリルたわし、魚のおろし方講習会等)ほか

\*葛飾区関係

(6) 消費生活モニター

消費生活行政に対する意見、要望、情報等を広く区民から聴取し、民意の反映と行政効果の測定を図ることを目的に行っています。

- 事業開始年月日 昭和48年4月
- 定 数 40名以内
- 資 格 区内在住の20歳以上の者
- 任 期 委嘱の日から翌年3月末まで（次年度に限り更新可）
- 職 務
  - ①区からの質問書等に回答
  - ②モニター研修会、連絡会、懇談会に出席
  - ③区主催の講座等に出席し、意見、要望等を報告
  - ④消費生活行政についての意見、要望等の随時提出
  - ⑤グループごとの自主学習会に参加
  - ⑥商品の量目を調査し、結果を報告

\*この他に、モニターの任期を更新し、満了した者で希望する場合は、引き続き最長3年まで「自主学習生」として、モニターと同様の活動などを継続することができます。

[研修会等]

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	6月13日	消費者相談と契約の基礎	葛飾区消費生活相談員 山口 由紀子	23人
2	7月9日	自主学習・グループワークの進め方と実践	葛飾区教育委員会 社会教育主事 佐藤 吉裕	23人
3	9月9日	家計の現状把握からはじめる賢いマネープラン	(有)ストックアンドフロー ファイナンシャルプランナー 新倉 由紀	23人
4	11月5日	食の安全を考える	(株)食品科学広報センター 伊藤 真理子	19人
5	12月2日	生活環境を安全に	NPO法人 食品と暮らしの 安全基金 理事 丸田 晴江	19人
6	1月21日	自主学習内容パネル作成	— — — — —	14人

[懇談会]

回数	開催日	内 容	参加数
1	5月22日	モニター委嘱・モニターについて説明会	21人
2	3月13日	モニター活動の発表・反省	20人

[自主活動]

年度	分 野	活動テーマ
20年度	食	『食品添加物の危険性』『食品添加物とは何か?』『食品添加物』『旬の野菜を食べよう!』『発酵食品について』『食品添加物について』『いのちのある塩』
	環境・エコ	『ごみ・リサイクル』『食卓からのエコゴミを減らす工夫を中心に』『徹底した温暖化対策』
	契約・悪質商法	『消費者問題とは何か 悪質商法』『あまい誘い・うまい話にご用心』『葬儀トラブル』
	暮らし	『暮らしの安全とは?』『化学物質 シックハウス症候群について考える』『節約生活』『我が家のシンプルライフ化計画』
	金融・保険	『生命保険について』
	その他	『自動販売機』『自主学習報告書』『燃油サーチャージについて』

[主として自主学習生による自主学習会]

回数	開催日	テーマ	講師	参加数
1	6月18日	第1回打ち合わせ会		3人
2	7月17日	金町浄水場 施設見学会	金町浄水場職員	8人
3	10月11日 10月12日	消費生活展 エコエコショッピングコーナー協力		のべ 12人
4	12月9日	第2回打ち合わせ会		5人
5	12月12日	消費者講座 「無添加みそ作り体験」助手		2人
6	2月5日	東京検疫所 施設見学会	東京検疫所職員	9人

### 3 家庭用品品質表示調査等

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・電気用品安全法に基づく立入検査

家庭用品品質表示法・電気用品安全法に基づき、繊維製品、合成樹脂加工品、電気機械器具及び雑貨工業品について、適正な表示がなされているかどうかを確認するために行っています。

- 実施期間                   平成21年2月
- 実施場所                   区内全域

#### 家庭用品・電気用品

検査品目	検査数	無表示	不適正
上衣	80	0	0
プルオーバー、カーディガン、 その他のセーター	44	0	0
ワイシャツ	90	0	0
下着	36	0	0
寝衣	33	0	0
靴下	54	0	0
マフラー	14	0	0
ネクタイ	120	0	0
ポリエチレンフィルム製の袋	6	0	0
電気掃除機	14	0	0
電気冷蔵庫	7	0	0
テレビジョン受信機	38	0	0
合成洗剤	26	0	0
歯ブラシ	48	0	0
台所用、住宅用又は家具用の磨き剤	7	0	0
合計	617	0	0

\* 実施店舗は6店舗

(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、19年度が該当年度でした。

平成19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
972	648	232	1,238	1,238	0

#### 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。合わせて、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・貴金属を除く)
- 登録期間 現物出品による(受付日は開催週の月・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
16	1,699	10,797	5,273	1,172,405円
17	1,297	8,683	4,140	789,730円
18	1,199	8,212	4,237	812,875円
19	1,257	8,627	4,456	836,505円
20	1,466	10,288	5,396	1,050,900円

- ミニフリーマーケット(出店者は毎回、原則12店舗。予め登録している者から、抽選により決定)

年度	出店者数	出品点数	売上点数
16	84	9,900	3,322
17	94	11,510	3,111
18	96	12,880	6,009
19	77	8,540	3,939
20	97	11,730	4,185

平成21年度版 葛飾の消費生活

発行 平成21年9月

編集 葛飾区消費生活センター

電話 5698-2316