

平成20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

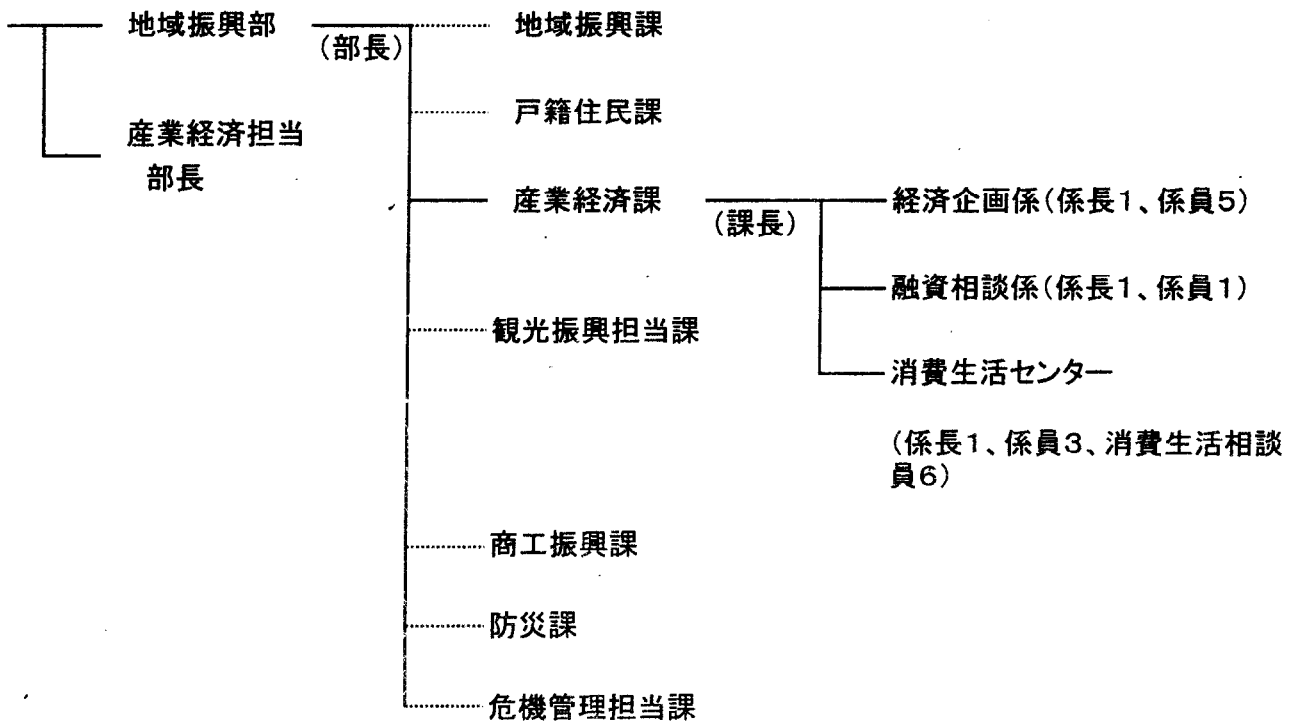
1 消費生活相談	6
2 消費者の自立支援	15
(1) 消費者教育の実施	15
ア 消費者講座	
イ 消費者問題特別講演会	
ウ 小学生対象講座	
エ 消費者問題講師派遣制度	
(2) 消費者活動の育成	19
(3) 消費生活情報の提供	20
ア 「くらしのまど」の掲載	
イ 「くらしにいかす」の発行	
ウ 「くらしの豆知識」の配布	
(4) 展示室の運営	21
ア 展示室の運営	
イ 各種消費者関係の資料収集・情報提供	
(5) 消費生活展	22
(6) 消費生活モニター	24
3 家庭用品品質表示調査等	26
(1) 家庭用品品質表示法・電気用品法に基づく立入検査	26
(2) 計量器事前調査台帳作成	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

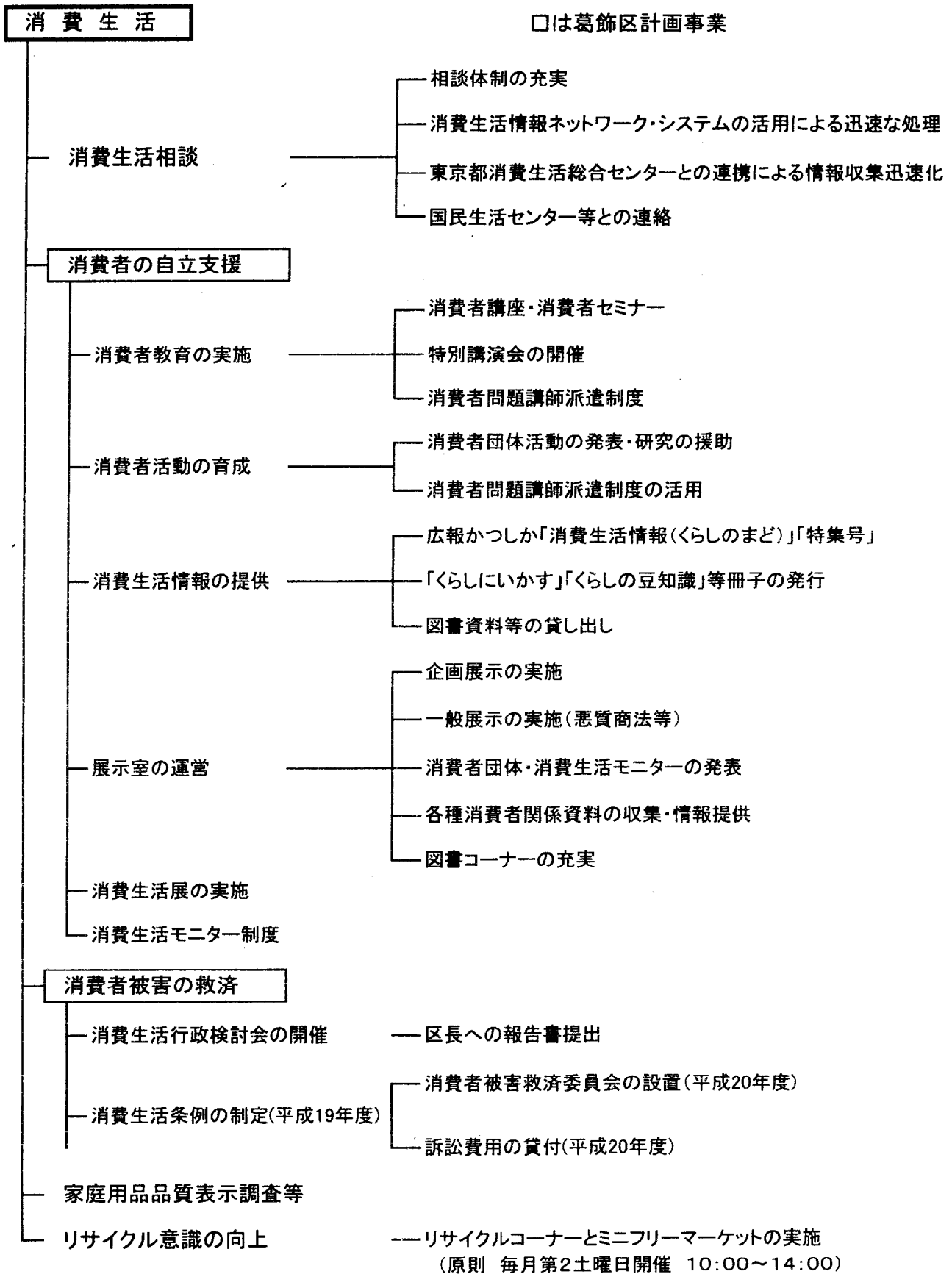
2 組 織 (H20.4.1現在)



3 予 算 (平成20年度)

事務事業名	金額
総務事務経費	2,506千円
(1)展示室運営経費	(1,494千円)
(2)OA運用経費	(348千円)
(3)電話料金等経費	(664千円)
消費者対策推進事業経費	31,489千円
(1)消費生活相談経費 消費生活相談員 6人	(22,336千円)
(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	(803千円)
(7)消費者被害救済事業経費	(2,107千円)
(8)消費生活対策審議会運営経費	(254千円)
合 計	33,995千円

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る。

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る。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る。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ている。

(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月に検討会は「葛飾区消費生活行政検討会報告書」を区長に提出
- ・ 検討会答申後議会報告、(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

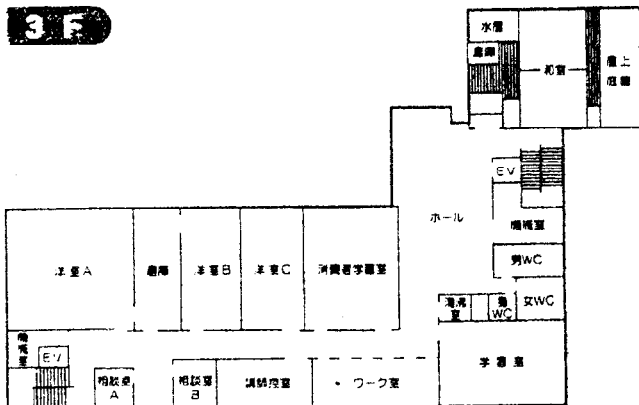
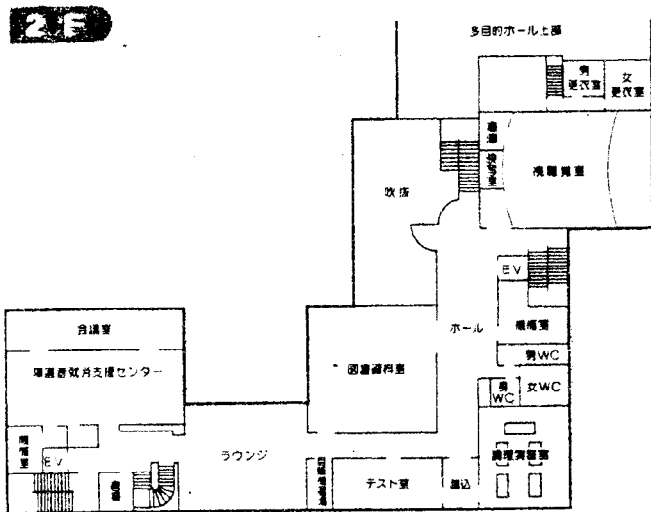
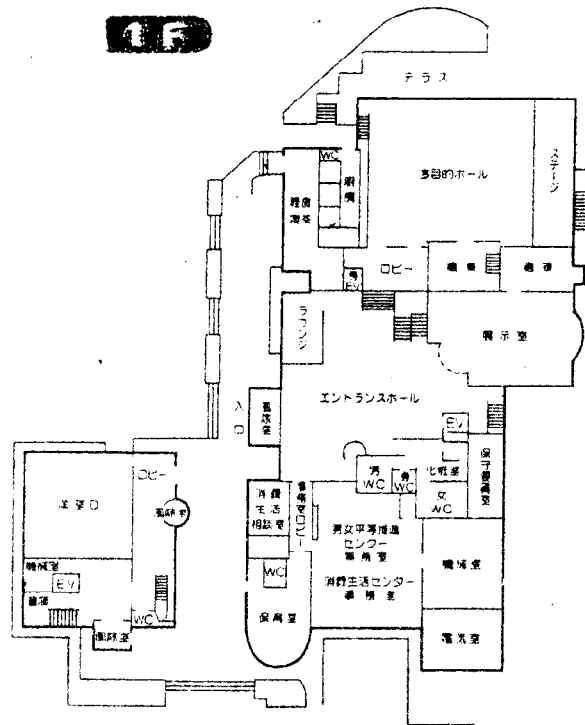
(3) 今後の取り組み

○葛飾区消費生活条例施行規則(関係申請書等)の制定(平成20年度)

○消費者被害救済委員会の設置(平成20年度)

- ・ 学識経験者、消費者代表、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

5 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) 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]

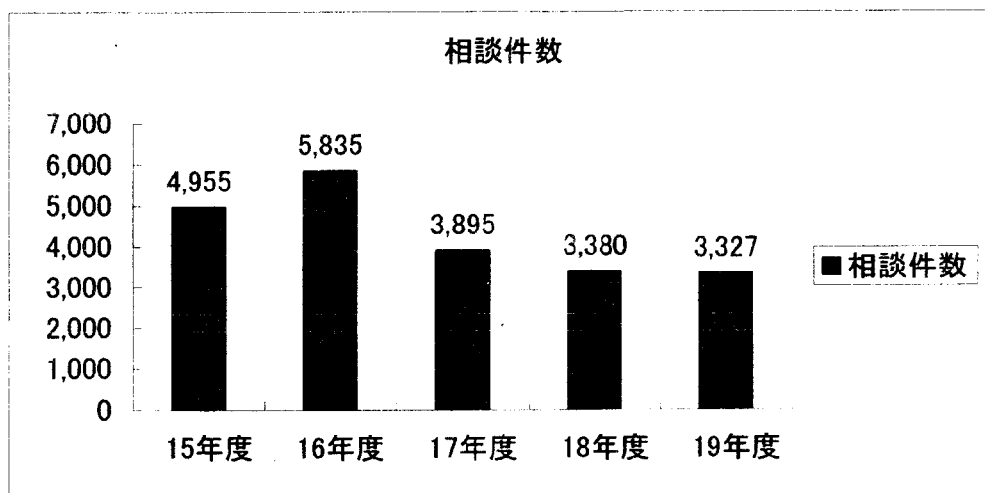
- (1) 開設年月日 昭和51年4月1日
- (2) 相談受付日 毎週月曜日～金曜日
- (3) 受付時間 午前9時～午後4時（20年度からは午後4時30分）

* 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。

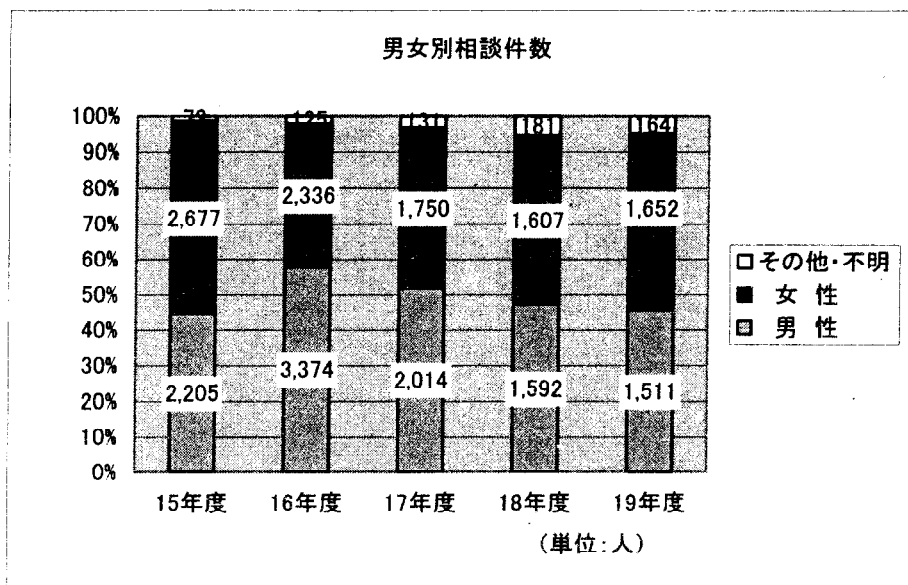
(C) [相談件数]

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19年度は、男性45.4%、女性49.7%、その他4.9%でした。



(E) [消費生活相談あっせん件数等]

年 度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
相談件数	4,955件	5,835件	3,895件	3,380件	3,327件
あっせん件数	570件	441件	418件	452件	394件
あっせん成立件数	548件	429件	410件	440件	381件
あっせん不調件数	26件	12件	8件	12件	13件
あっせん成立率	95.47%	97.28%	98.09%	97.35%	96.70%
処理不能件数	45件	31件	36件	10件	11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している。

(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等が認められ、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]

19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	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
契約(解約)	2,619	4,186	2,819	2,442	2,484
販売方法	2,180	2,873	1,706	1,314	1,312
品質・機能・役務品質	506	469	450	467	501
法規・基準	643	944	420	432	405
価格・料金	753	674	325	393	336
接客対応	149	171	210	206	233
表示・広告	121	79	114	154	151
安全・衛生	85	90	73	68	108
買物相談	47	35	19	26	14
生活知識	86	31	12	17	4
計量・量目	7	5	6	3	3
包装・容器	1	1	4	0	1
施設・設備	5	3	0	0	1
その他	240	94	102	59	28
総件数	4,955	5,835	3,895	3,380	3,327

* 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]

19年度の1位は店舗購入で、全体の33.3%で、2位は通信販売で28.7%でした。

(単位：件)

年 度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
店舗購入	949	930	911	1,020	1,108
訪問販売	791	630	631	511	453
通信販売	2,055	3,286	1,237	881	954
電話勧誘販売	227	181	197	133	113
マルチ・マルチまがい取引	64	42	45	67	45
ネガティブオプション	30	4	24	18	3
その他無店舗販売	14	17	40	26	26
不明・無関係	824	745	810	724	625
合 計	4,955	5,835	3,895	3,380	3,327

(I) [商品・サービス別の主な内容]

19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入金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、昨年に比べると82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が290件あり、昨年より22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	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
運輸・通信(不当請求他)	1,786	2,998	1,016	727	809
金融(多重債務他)・保険	605	506	494	569	518
レンタル・リース・貸借	282	292	290	225	228
教養娯楽品	299	285	281	196	214
住居品	296	223	175	200	192
教養・娯楽サービス	161	134	160	137	172
保健・福祉サービス	138	132	129	139	140
商品一般	201	111	128	149	137
土地・建物(リフォーム・家賃等)	139	149	126	110	93
工事・建築・加工	93	111	128	76	69

(J) 相談者職業別一覧

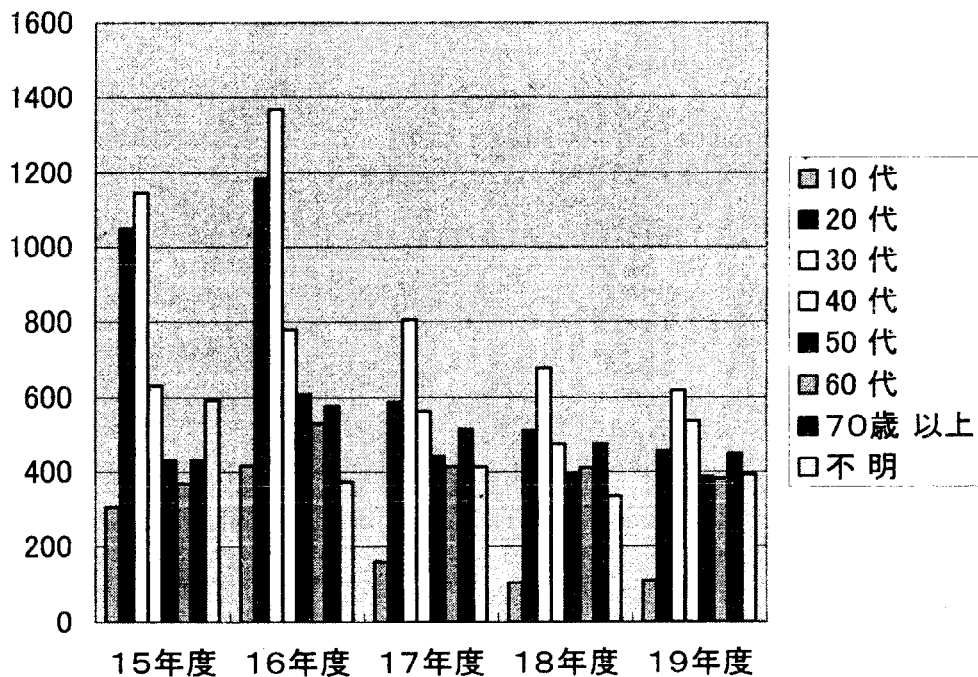
(単位:件)

	給 生 与 活	自 営 業	従 家 事 者	学 生	無 職	行 機 関	政 企 業	団 体 ・ 他	そ の 他	合 計
15年度	2,381	512	1,108	157	578	6	66	147	4,955	
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	

(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
15年度	305	1,050	1,146	630	430	369	432	593	4,955
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

相談者年齢別比較



(L) 契約・購入金額及既支払金額

(単位：件・円)

		15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
契 約 ・ 購 入 金 額	1万円未満	165	176	218	170	207
	1万円以上5万円未満	671	1,133	479	341	269
	5万円以上10万円未満	343	400	301	209	222
	10万円以上50万円未満	914	610	449	451	398
	50万円以上100万円未満	266	238	177	148	147
	100万円以上500万円未満	258	224	227	239	255
	500万円以上1千万円未満	43	36	37	28	38
	1千万円以上5千万円未満	43	46	31	47	55
	5千万円以上1億円未満	0	2	5	8	5
	1億円以上	1	1	1	0	5
	その他・不明	2,251	2,969	1,970	1,739	1,726
	合計金額	2,702,856,391	2,730,699,073	2,218,603,344	2,599,823,690	5,057,490,266
平均金額	999,577	952,791	1,152,521	1,584,292	3,158,957	
既支払	総合計金額	304,101,889	625,018,389	605,519,417	442,070,719	693,051,168
金額	平均金額	261,931	362,960	543,066	463,872	682,809

* 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		15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
処 理 結 果	他 機 関 紹 介	414	432	532	336	210
	助 言(自主交渉)	2,473	4,140	1,467	1,249	1,769
	その他情報提供	1,405	772	1,423	1,315	918
	あっせん解決	548	429	410	440	381
	あっせん不調	26	12	8	12	13
	処 理 不 能	45	31	36	10	11
	処 理 不 要	44	19	19	18	25
	合 計	4,955	5,835	3,895	3,380	3,327
処 理 期 間	即時処理	4,211	5,024	2,692	2,272	2,414
	継続処理	744	811	1,203	1,108	913

(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

主な問題商法一覧

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
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お金を振り込ま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、慌てて振り込んだり、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お金を振り込ま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、払い過ぎたお金が返還され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うもの)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プ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、お金をだまし取る行為。
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ジンが入ると言うたう商法。勧誘時のもうけ話と違ってしまうように売れず、多額の借金と商品の在庫を抱えることになる。
7	ホズミ講	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」を口実に近づき、「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、得した気分させ、異様な雰囲気の中で最後に高額な商品を生 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・オブ 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である。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 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「資格が取得できるまで契約は続けている」、逆に「契約を終わ らせるための契約を」とい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 方をくまらずケースが多い。

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197人)

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	4月19日	<夜間消費生活講座> 契約ってなあに?	消費生活相談員 山王丸 裕子	9人
2	5月28日	ハーブを生かして自然な暮らし	ハーブコーディネーター 佐々木 薫	38人
3	6月22日	おいしくなった葛飾の水	金町浄水場	21人
4	7月 5日	取り付けましたか?火災警報器 ~火災から身を守るために~	本田消防署指導調査係長	10人
5	8月23日	裁判員制度ってどうなるの?	東京地方裁判所	17人
6	10月24日	阿部絢子さんにきくシンプルライフ のヒント	生活研究家 阿部 絢子	35人
7	11月21日	動物と仲良く楽しく ~ニャンとワンだふるなお付き合い	(財)日本動物愛護協会	16人
8	1月28日	みそ作り体験教室	栄養問題研究家 里美 けい子	15人
9	2月28日	最近のマンション事情 ~失敗しないマイホーム選び	(財)不動産適正取引推進機構	15人
10	3月 6日	誰にでもできる住まいの防犯対策	防犯アナリスト 斉藤 明弘	21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72人)

第1回テーマ 「暮らしとお金のセミナー」				
回数	開催日	テーマ	講師	参加数
1	9月13日	我が家のライフプランを見直しましょう ①家計費全体を見直そう	ファイナンシャルプランナー 益山 真一	16人
2	9月20日	②楽しいセカンドライフのための貯蓄プラン		16人

第2回テーマ 「相続と遺言～大切な人たちへ残したいもの」				
回数	開催日	テーマ	講師	参加数
1	11月13日	いつまでも自分らしく高齢期の暮らし ①有料老人ホームの選び方と契約	NPO法人シニアライフ情報センター 小瀬 有明子	20人
2	11月15日	②成年後見制度の安心な利用法	司法書士 矢頭 範之	20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1日	和風ハーブを使った料理	栄養士 関根 里江	18人
2	2月22日	魚のおろし方教室*	関東水産物商業協同組合員	24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19年11月17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 食育のすすめー大切なものを失った日本人ー

○講師 (学)服部学園理事長・医学博士 服部 幸應

○参加者 154人

ウ 小学生対象講座等の実施

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27日	紙すきー牛乳パックではがき作りー	15組30人

②夏休み親子体験教室

開催日	内 容	参加数
7月30日	たのしく学ぶおこづかいゲーム	13組30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	6月14日	悪徳商法の実態とその対策	消費生活相談員 末松 ひろ子	みのり会	26人
2	5月24日	高齢者の消費者被害について	消費生活相談員 建石 和子	地域包括支援センター高砂	20人
3	5月30日	無添加のみそ作りと大豆の栄養	栄養問題研究家 里美 けい子	消費生活モニター自主学习生グループ	8人
4	6月1日	病気になったらどうするの	嬉泉病院 院長 須藤 祐司	わか草婦人会	62人
5	6月6日	最近の悪質業者の現状	消費生活相談員 山王丸 裕子	葛飾区消費者の会	30人
6	6月19日	考えて食べる食事～食は健康の原点	(社)栄養改善普及会 稲川 貴美子	生活学校連絡協議会	30人
7	7月13日	高齢者の消費生活トラブル	消費生活相談員 山口 由紀子	地域包括支援センター青戸	4人
8	7月6日	赤ちゃんの食事のすすめ方	助産師 柳澤 美香	ほっぺにチュ(子育てサークル)	27人
9	7月18日	高齢者の消費者トラブル	消費生活相談員 高橋 英子	地域包括支援センター東四つ木	15人
10	10月3日	高齢者の消費者トラブル	消費生活相談員 高橋 恵津子	地域包括支援センター奥戸	26人
11	10月6日	けいやくってなんだろう	消費生活相談員 末松 ひろ子	自立生活支援センター	13人
12	10月14日	魚を食べて生活習慣病予防	(社)栄養改善普及会 稲川 貴美子	葛飾区消費者団体連合会	30人
13	11月29日	よりよい医療をめざして	嬉泉病院 院長 須藤 祐司	葛飾区婦人連合会	55人
14	1月30、31日	若者の消費者トラブル	消費生活相談員 高橋 英子、山王丸 裕子 建石 和子、山口 由紀子	葛飾区立青戸中学校	各30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。19年度は、「「私たちが元気にくらすには」…食生活と健康…」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6日	最近の食の安全について	十文字大学 非常勤講師 松岡 博厚	33人
2	6月13日	食育と健康について	北里大学保健衛生専門学院 教授 八倉巻 和子	23人
3	6月28日	遺伝子組み換え食品の安全性を考える	市民バイオテクノロジー情報室 代表 天笠 啓祐	23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)を発行し、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	消費生活相談から	7	10月5日	後発医薬品(ジェネリック医薬品)をご存知ですか?
2	5月5日	インターネットオークションのトラブル	8	11月5日	悪質な『振り込め詐欺』にご用心
3	6月5日	住まいとくらしのためのカビ対策	9	12月5日	防犯対策～空き巣被害にあわないために～
4	7月5日	天気と地球温暖化	10	2月5日	温泉についての知識を深めてみましょう
5	8月5日	消費生活相談からー携帯電話のトラブルー	11	3月5日	消費生活モニターアンケートよりー通信販売ー
6	9月5日	暮らしの中の食品添加物			

*「広報かつしか」12月25日号の特集号(2, 3面)では、「防ごう!あなたのまわりの消費者トラブル」ということで、最近の相談事例(訪問販売、SF(催眠)商法、利殖商法、当選商法、多重債務)、クーリング・オフ、消費者契約法による取り消し等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。

「消費生活てきすとぶっく」(シリーズ通刊第27号)

- 規格 A5版 2色 32ページ
- 発行 平成20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 2000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	消費生活モニター活動紹介	4月1日 ~ 5月23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24日 ~ 6月30日	「契約」の基本、クリーンク・オフの仕方と悪質商法の各種事例紹介(パネルを定期的に変更)
3	個人情報保護法	7月1日 ~ 10月14日	区民生活における個人情報保護についてQ&A形式による紹介
4	消費生活展展示パネル	10月15日 ~ 11月30日	消費生活展で展示した展示物を展示
5	消費者団体活動報告	12月1日 ~ 2月29日	区内消費者団体による研究発表
6	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, 074冊 (平成20年3月末現在)

ビデオ 293点 (平成20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35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 「「私たちが元気にくらすには」・・・食生活と健康・・・」

○開催日及び入場者数

平成19年10月13日(土) 午前10時～午後4時 2,500人

10月14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

○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

(財)関東電気保安協会東京事業本部

葛飾区商店街連合会、(社)葛飾区歯科医師会、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	○今の食生活 ○食品の表示
葛飾区婦人団体連合会	○元気で生き生き暮らすためには ○メタボリックシンドロームとは
葛飾区自主グループ連絡会	○食品添加物を正しく知ろう
葛飾区生活学校連絡協議会	○食品のリスク(危険度)
コープとうきょう葛飾区コープ会	○たべる・たいせつ(食の自立～なにを選んで、どう食べる～)
葛飾区消費者団体連合会	○遺伝子組み換えとは
東京ガス(株)東部支店	○キッズインザキッチンのおもしろ活動
東京電力(株)上野支社	○尾瀬の自然保護
葛飾資源リサイクル事業共同組合	○ORE CYCLE ○古本販売

団 体 名	主 な 実 施 内 容
(財)関東電気保安協会東京東事業本部	○電気を正しく安全使いましょう
葛飾区歯科医師会	○健康かつしか21
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	○計量検定 ○消費者の暮らしを守る計量法
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 ○プラスチックのリサイクルの推進
* 葛飾区清掃事務所	○プラスチックのリサイクルの推進 ○プラマークの分別体験
* 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 ○家の防犯対策
* 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2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14日	消費者としての基礎知識	葛飾区消費生活相談員 末松 ひろ子	20人
2	7月12日	食の安全を考える	フリージャーナリスト 天笠 啓祐	18人
3	9月11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	15人
4	11月7日	容器包装リサイクル法とプラスチック	環境ジャーナリスト 服部 美佐子	14人
5	12月7日	くらしと金融	金融消費者問題研究家 代表 楠本 くに代	12人
6	1月18日	自主学習内容パネル作成		12人

[懇談会]

回数	開催日	内 容	参加数
1	5月23日	モニター委嘱・モニターについて説明会	20人
2	3月14日	モニター活動の発表・反省	16人

[自主活動]

年 度	分 野	活動テーマ
19年度	食と健康	『食品の安全』『食品表示・とくに栄養成分表示について』『食品品質表示について』『遺伝子組み換え食品』『私たちの身体は食べ物で出来ています』『子供の朝ごはん』『成分表示(裏)をよく見よう!』『磁気水機器について』
	環 境	『リサイクルの利用～布ぞうり』『ペットボトル再利用について』『環境問題(紙について)』『今からできること』『ゴミ減量・清掃フェアかつしか』
	健康・医療・介護	『女性の肌を守る美肌づくり』『日用品・食品の合成・有害物質』『血圧計』
	保険・金融	『最近のマネー事情について』
	くらし・その他	『2年の任期が終わります』『自主学習報告書』『‘地球を救おう!!’のパネル作りの感想』

[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	4月25日	第1回打合せ会		3人
2	5月30日	みそ作り	栄養問題研究家 里美 けい子	7人
3	7月6日	第2回打合せ会		2人
4	9月6日	小菅水再生センター見学		5人
5	10月25日	第3回打合せ会		4人
6	12月6日	紙すき		5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20年2月
- 実施場所 区内全域

家庭用品・電気用品

検査品目	店舗数	検査数	無表示	不適正
ズボン	1	72	0	0
ポロシャツ	1	30	0	0
ブラウス	1	42	0	0
ハンカチ	2	62	0	0
スカーフ及びショール	1	50	0	0
カーテン	1	47	0	0
ふとんカバー、まくらカバー	1	180	0	0
洗面器・浴室用器具	1	61	0	0
かご	1	8	0	0
ジャー炊飯器	1	3	0	0
電子レンジ	1	1	0	0
電気こたつ	1	1	0	0
ティッシュペーパー及びトイレト ペーパー	1	22	0	0
食卓用アルミ箔	1	1	0	0
ほ乳用具	1	11	0	0
なべ	1	29	0	0

(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
- 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・貴金属は除く）
- 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
15	1,589	10,044	5,103	1,355,570円
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

- ミニフリーマーケット 開催日はリサイクルコーナーと同日・12店舗

年度	出店者数	出品点数	売上点数
15	106	13,000	4,880
16	84	9,900	3,322
17	94	11,510	3,111
18	96	12,880	6,009
19	77	8,540	3,939

（平成14年度は、10月からの半年分）

* 平成14年9月までは、週3日（月・水・金曜日）開催した。

平成14年10月からは、上記のように開催日を月1回にし、合わせてミニフリーマーケットを実施することとした。

平成20年度版 葛飾の消費生活

発行 平成20年9月

編集 葛飾区消費生活センター

電話 5698-2316