

平成23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

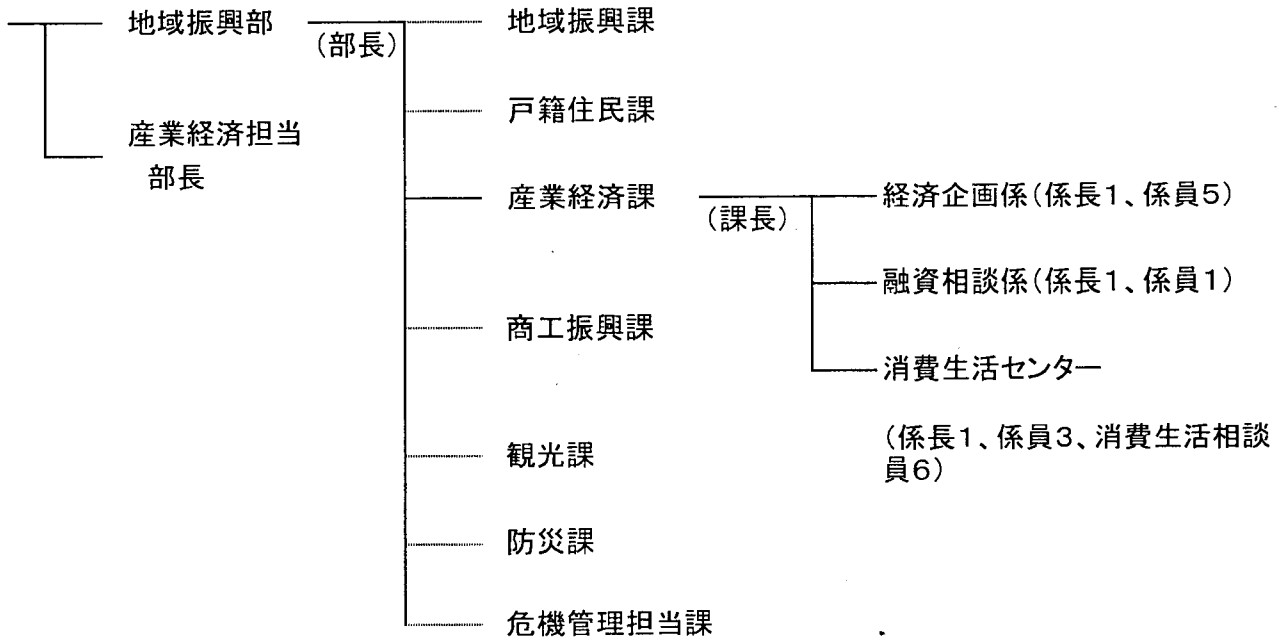
1 消費生活相談	6
2 消費者の自立支援	15
(1) 消費者教育の実施	15
ア 消費者講座	
イ 消費者問題特別講演会	
ウ 消費生活連続講座	
エ 小学生対象講座等	
オ 消費者問題講師派遣制度	
(2) 消費者活動の育成	19
(3) 消費生活情報の提供	20
ア 「くらしのまど」の掲載	
イ 「くらしにいかす」の発行	
ウ 「くらしの豆知識」の配布	
(4) 展示室の運営	21
ア 企画・展示	
イ 各種消費者関係の資料収集・情報提供	
(5) 消費生活展	22
(6) 消費生活モニター	24
3 家庭用品品質表示調査等	26
(1) 家庭用品品質表示法・電気用品法に基づく立入検査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

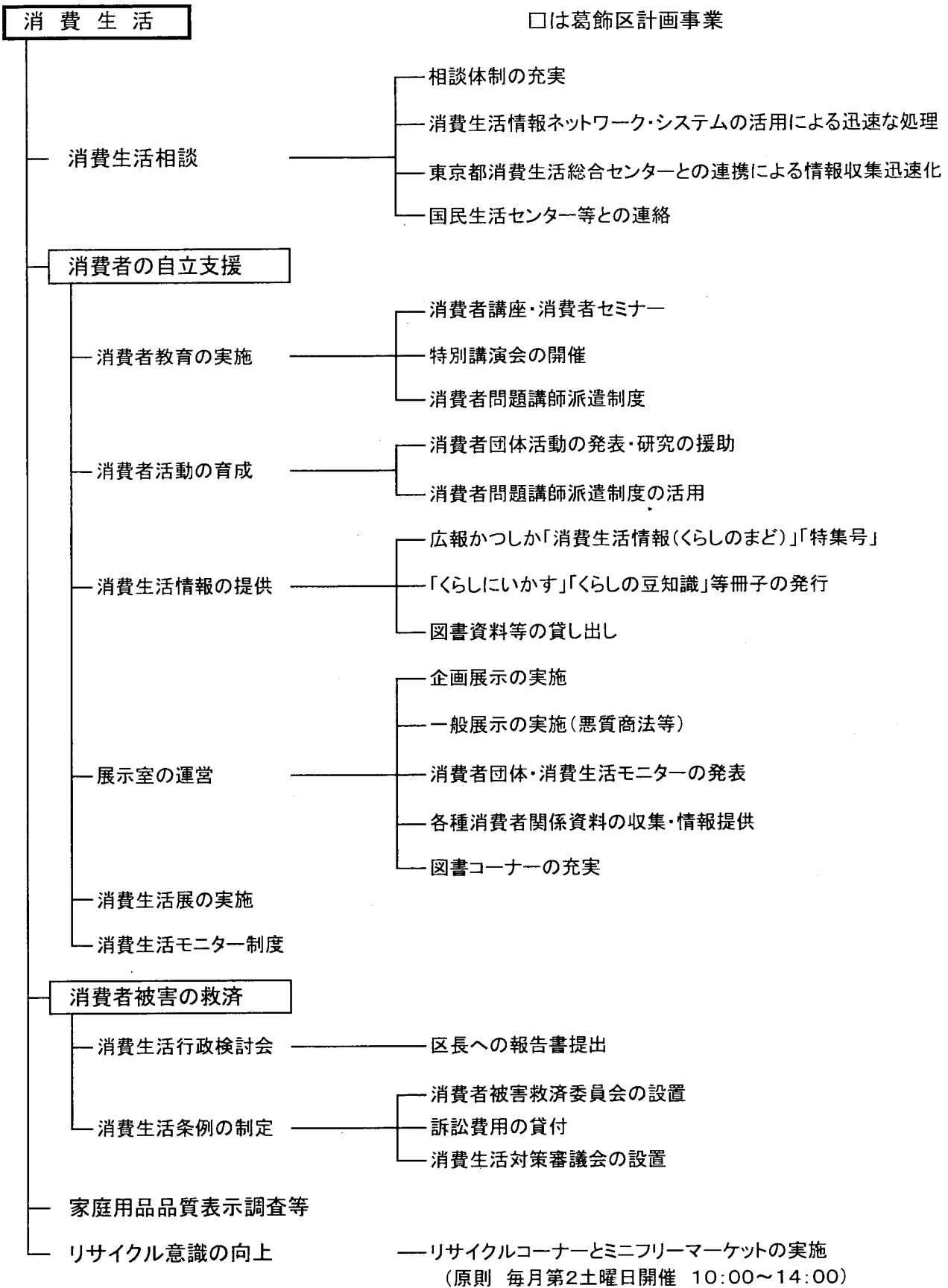
2 組 織 (H23.4.1現在)



3 予 算 (平成23年度)

事 務 事 業 名	金 額
総務事務経費	4,120千円
(1)展示室運営経費	(1,666千円)
(2)OA運用経費	(257千円)
(3)電話料金等経費	(355千円)
(4)調理実習室等改修経費	(1,842千円)
消費者対策推進事業経費	32,330千円
(1)消費生活相談経費 消費生活相談員 6人	(23,148千円)
(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	(813千円)
(3)消費生活モニター経費	(827千円)
(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	(2,092千円)
(5)消費生活展経費	(2,337千円)
(6)リサイクル事業経費	(1,114千円)
(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)	(114千円)
合 計	36,450千円

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を設置

- ・ 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)

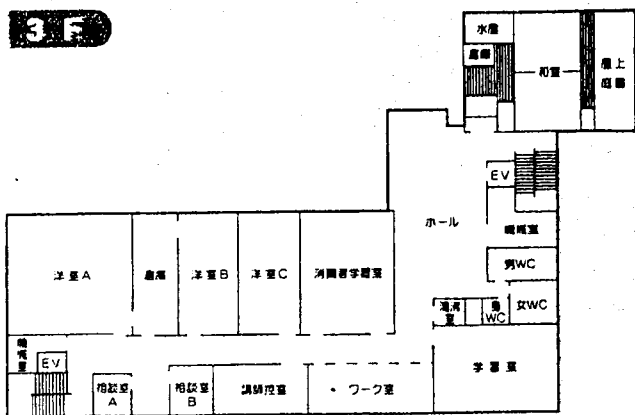
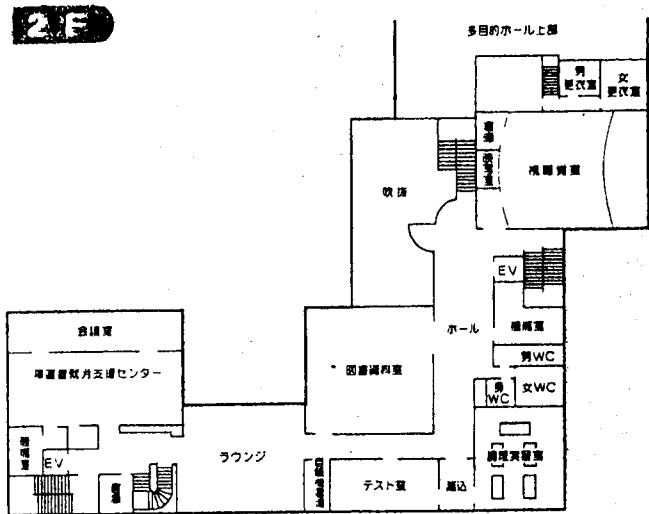
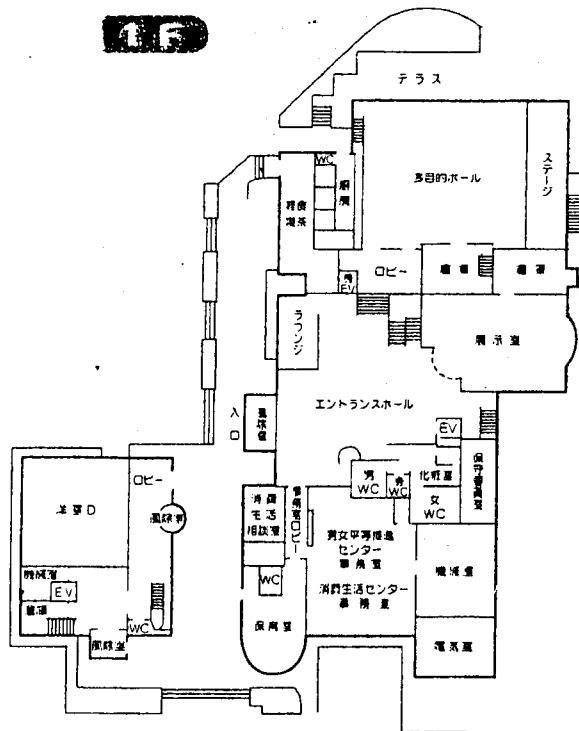
(3) 平成22年度

○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)

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) 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]

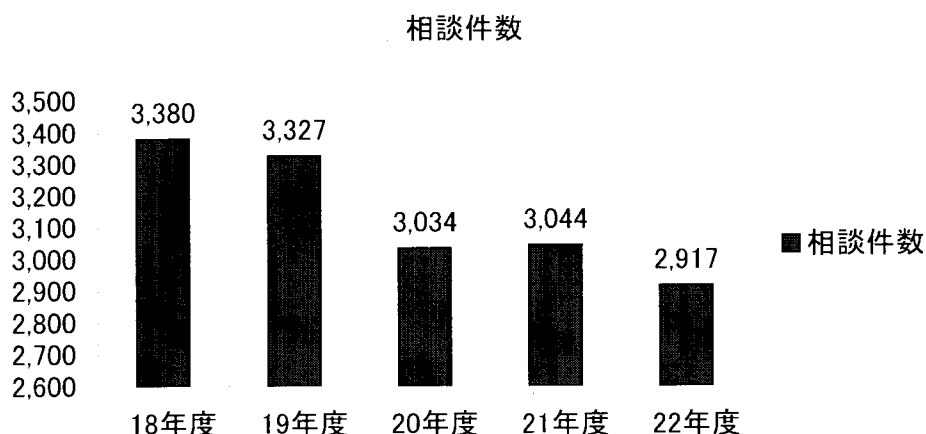
- (1) 開設年月日 昭和51年4月1日
- (2) 相談受付日 毎週月曜日～金曜日
- (3) 受付時間 午前9時～午後4時30分

*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。

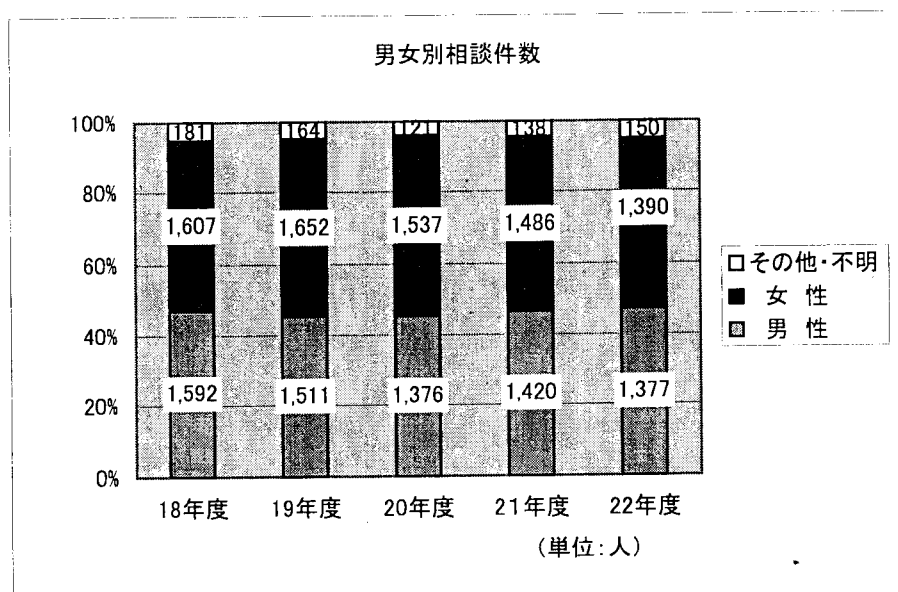
(C) [相談件数]

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、減少しています。



(D) [相談者の内訳]

相談者の性別割合は、平成22年度は、男性47.2%、女性47.7%、その他5.1%でした。



(E) [消費生活相談あっせん件数等]

年 度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
相談件数	3,380件	3,327件	3,034件	3,044件	2,917件
あっせん件数	452件	394件	357件	349件	309件
あっせん成立件数	440件	381件	348件	332件	294件
あっせん不調件数	12件	13件	9件	17件	15件
あっせん成立率	97.35%	96.70%	97.48%	95.13%	95.15%
処理不能件数	10件	11件	23件	23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、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]

22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	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
契約(解約)	2,442	2,484	2,106	2,055	1,874
販売方法	1,314	1,312	1,081	1,075	1,074
品質・機能・役務品質	467	501	418	400	441
法規・基準	432	405	217	222	219
価格・料金	393	336	315	375	407
接客対応	206	233	166	207	233
表示・広告	154	151	117	97	109
安全・衛生	68	108	103	106	118
買物相談	26	14	15	24	41
生活知識	17	4	13	14	16
計量・量目	3	3	3	3	7
包装・容器	0	1	1	1	4
施設・設備	0	1	5	3	2
その他	59	28	95	114	90
総件数	3,380	3,327	3,034	3,044	2,917

* 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]

22年度の1位は店舗購入で、全体の39.3%で、2位は通信販売で、22.7%でした。

(単位：件)

年 度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
店舗購入	1,020	1,108	1,112	1,112	1,147
通信販売	881	954	718	742	661
訪問販売	511	453	404	310	352
電話勧誘販売	133	113	111	118	104
マルチ・マルチまがい取引	67	45	39	38	18
ネガティブオプション	18	3	1	3	11
その他無店舗販売	26	26	32	25	33
不明・無関係	724	625	617	696	591
合 計	3,380	3,327	3,034	3,044	2,917

(I) [商品・サービス別の主な内容]

22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35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165件あり、昨年より44件の減でした。

商品・サービス別の主な内容 (上位10位)

商品・役務	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
運輸・通信(不当請求他)	727	809	629	572	607
金融(多重債務他)・保険	569	518	474	416	390
教養娯楽品	196	214	206	248	264
レンタル・リース・貸借	225	228	248	246	253
土地・建物・設備	110	93	121	157	136
住居品	200	192	139	142	132
保健・福祉サービス	139	140	132	138	91
教養・娯楽サービス	137	172	132	115	119
商品一般	149	137	100	108	99
工事・建築・加工	76	69	77	72	60

(J) 相談者職業別一覧

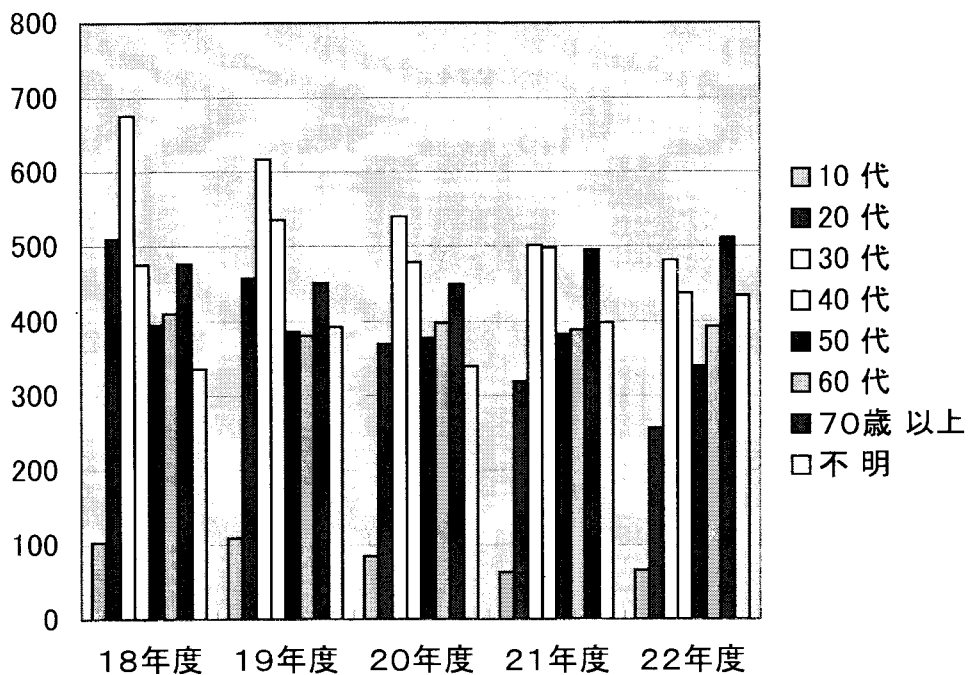
(単位:件)

	給 生 与 活	自 営 業	従 家 事 者	学 生	無 職	行 機 関	政 企 業	団 体 ・ 他	合 計
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
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

(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
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
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

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)

		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
契 約 ・ 購 入 金 額	1万円未満	170	207	224	267	239
	1万円以上5万円未満	341	269	221	234	276
	5万円以上10万円未満	209	222	181	161	256
	10万円以上50万円未満	451	398	303	296	245
	50万円以上100万円未満	148	147	119	106	85
	100万円以上500万円未満	239	255	218	159	156
	500万円以上1千万円未満	28	38	36	30	32
	1千万円以上5千万円未満	47	55	57	50	52
	5千万円以上1億円未満	8	5	6	8	9
	1億円以上	0	5	0	2	2
	その他・不明	1,739	1,726	1,669	1,731	1,565
	合計金額	2,599,823,690	5,057,490,266	2,617,601,657	2,679,849,636	3,042,848,899
平均金額	1,584,292	3,158,957	1,917,656	2,041,013	2,250,628	
既支払	総合計金額	442,070,719	693,051,168	782,836,512	785,298,845	993,712,432
金額	平均金額	463,872	682,809	822,307	790,835	964,769

* 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		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
処 理 結 果	他 機 関 紹 介	336	210	246	257	181
	助 言(自主交渉)	1,249	1,769	1,649	1,569	1,630
	その他情報提供	1,315	918	721	810	718
	あっせん解決	440	381	348	332	294
	あっせん不調	12	13	9	17	15
	処 理 不 能	10	11	23	23	37
	処 理 不 要	18	25	38	29	38
	合 計	3,380	3,327	3,034	3,044	2,917
処理 期間	即時処理	2,272	2,414	2,230	2,283	2,560
	継続処理	1,108	913	804	761	357

(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	18	19	20	21	22
相 談 件 数	19	15	4	11	9

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に、どのような点に注意すればいいか。
 - ・自治会・町会で名簿を作ろうとしたところ反対者がいたが、どのようにすればいいか。
 - ・自分の自治会には高齢者が多く、緊急時に備え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たくさん来るが、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金銭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、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行わ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商法。勧誘時のもうげ話と違って思うように売れず、多額の借金と商品の在庫を抱えることになる。
7	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	主な勧誘の手口・特徴等
8	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、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、得た気分になせ、異様な雰囲気の中で最後に高額な商品を売りつける。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ない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」と言って家に上がりこみ、「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「資格が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・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に開催しています。

① 一般講座

- 開催回数 年7回
- 対象 一般区民（延226人）

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	4月21日	消費生活相談の事例から学ぶ ～くらしの落とし穴～	消費生活相談員 山王丸 裕子	18人
2	6月23日	すてきなカーライフのすごし方	日本自動車工業会消費者部会 委員 和田 初夫	17人
3	7月7日	今どきのだましの手口	葛飾警察署生活安全課課長代理 峯田 良市	20人
4	12月3日	遺伝子組換え農作物に関する小規模 模コミュニケーション	農林水産省技術安全室長 作田 竜一 ほか	25人
5	1月15日	知っておきたいお葬式の基礎知識	日本葬祭アカデミー教務研究室 代表 二村 祐輔	47人
6	2月12日	これからのお墓と供養を考える	同 上	50人
7	2月25日	相続・贈与の基礎知識	法テラス東京所属弁護士 藤井 靖志 吉田 忍	49人

*この他、3月17日に講座を予定していたが、東日本大震災のため中止

② 消費者セミナー

ひとつのテーマで複数回受講することにより、より深く消費生活の知識について学ぶことを目的に開催しています。

○開催回数 年2回（延4日間）

○対象 一般区民（延46人）

第1回テーマ 「地上デジタル放送あなたの質問にお答えします」				
回数	開催日	テーマ	講師	参加数
1	10月1日	マンション、集合住宅向け	総務省東京都中央テレビ受信者支援センター 地デジアドバイザー 後藤 貴司	5人
2	10月4日	一戸建て住宅向け		9人

第2回テーマ 「くらしにいかすー金融の基礎知識ー」				
回数	開催日	テーマ	講師	参加数
1	11月12日	金融商品の基礎知識	東京都金融広報委員会 石森 久雄(ファイナンシャルプランナー)	17人
2	11月18日	金融トラブルと自己責任		15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37人）

回数	開催日	テーマ	講師	参加数
1	8月27日	夏の疲れを癒やす和の料理	栄養士 関根 里江	17人
2	2月18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2回

○対象 一般区民（延293人）

回数	開催日	テーマ	講師	参加数
1	5月29日	時代の潮目を読む ー日本の政治と経済はどうなるー	白鷗大学教授 福岡 政行	148人
2	11月26日	豊かなシニアライフを創る ー今、考えておくことはー	福祉ジャーナリスト 村田 幸子	145人

ウ 消費生活連続講座

賢い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6回
- 対 象 一般区民(延169人)

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	9月9日	消費者問題を考える	東京経済大学 教授 島田 和夫	35人
2	9月27日	その借金、返せますか	弁護士 釜井 英法	25人
3	10月19日	知っておきたい家庭用品の表示	中央大学大学院 教授 升田 純	30人
4	10月26日	インターネットは何でもできる?	一般社団法人ECネットワーク 理事 原田 由里	27人
5	11月8日	消費者の力で環境重視社会へ	グリーンコンシューマー東京ネット 理事 佐野 真理子	24人
6	11月25日	困ったとき、どうする?どこに相談する?	弁護士 佐々木 幸孝	28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23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33人

②夏休み親子体験教室

開催日	内 容	講 師	参加数
7月29日	ふろしきで何でも包んでみよう	東京ふろしき振興会 小高 法子	11組25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	4月23、24日	高齢者向け悪質商法の実態と対処法	消費生活相談員 山口由紀子、建石和子	都営団地こだま自治会	33人
2	6月9日	悪質商法について	消費生活相談員 高橋 英子	白鳥長寿会	26人
3	6月15日	認知症の早期発見と予防について	嬉泉病院 院長 須藤 祐司	わか草婦人会	60人
4	6月23日	健康に良い食品、栄養について	(社)栄養改善普及会 稲川 貴美子	わか草婦人会	30人
5	7月16日	被害者被害防止セミナー	消費生活相談員 高橋 恵津子	東京慈恵会医科大学附属青戸病院 職員研修委員会	45人
6	10月9日	食塩や脂肪の摂り過ぎに注意	(社)栄養改善普及会 稲川 貴美子	葛飾区消費者の会	30人
7	10月10日	ヨード卵の勉強会	(社)栄養改善普及会 稲川 貴美子	葛飾区消費者団体連合会	35人
8	12月20日	お金のことを考えてみよう	消費生活相談員 末松 ひろ子	区立松上小学校	50人
9	12月20日	にじます調理法	(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	40人
10	2月15日	高齢者を狙う悪質商法	消費生活相談員 建石 和子	すこやかクラブ高砂	12人
11	2月24日	認知症の早期発見と予防、高齢者医療制度について	嬉泉病院 院長 須藤 祐司	葛飾区消費者団体連合会	80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、毎年テーマを決めて、セミナーを実施しています。22年度は、「あしたを拓く わたしたちの知恵・・・できることは・・・」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9日	食情報を生かすには	東京聖栄大学 教授 真木 俊夫	41人
2	6月16日	暮らしの中のエコ生活	環境ジャーナリスト 村田 佳壽子	41人
3	6月30日	新しい消費者行政	弁護士 中村 雅人	33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	クレジットカードの利用は、借金です	7	10月5日	葬儀を行うことになったら
2	5月5日	私たちの生活に身近なポイントサービス	8	11月5日	ウールマークをご存じですか
3	6月5日	自動車のリコールってどういうこと?	9	12月5日	スプレー缶による事故を防ぎましょう
4	7月5日	安全・安心な農作物を選ぶために	10	2月5日	留学契約は慎重に
5	8月5日	あなたは大丈夫?貸金業法が完全施行されました	11	3月5日	お手持ちの商品券、まだ利用できますか?
6	9月5日	身近な食材や植物のもつ毒に注意しましょう			

*「広報かつしか」7月15日号の特集記事(1面)では、「気をつけましょう!消費生活のトラブル情報」ということで、契約トラブルや製品事故について掲載しました。また、12月25日号の特集記事(4面)では、「ご存じですか クーリング・オフ」ということで、クーリング・オフの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。

「くらしと金融(改訂版)」(シリーズ通刊第30号)

(金融消費者問題研究所代表 楠本くに代・著)

- 規格 A5版 2色 32ページ
- 発行 平成23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21年度消費生活モニター活動紹介	4月1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30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	不適正取引行為基準、改正法律(貸金業法)ほか	7月1日 ~ 10月31日	基準全文、改正内容の概要
4	区内消費者団体による研究発表	11月1日 ~ 12月28日	消費生活展で展示したパネルの再展示
5	最近の相談例紹介	1月4日 ~ 1月31日	出会い系サイト、金融商品、もうけ話しほか
6	事故事例の紹介	2月1日 ~ 3月15日	主に高齢者、幼児がかかわる事故の紹介
7	平成22年度消費生活モニター活動紹介	3月16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 1, 171冊 (平成23年3月末現在)

DVD・ビデオ 225本 (平成23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38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 「あしたを拓く わたしたちの知恵・・・できることは・・・」

○開催日及び入場者数

平成22年10月 9日(土)	午前10時～午後4時	2,100人
10月10日(日)	午前10時～午後3時30分	2,400人
計		4,500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、福島県埴町
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、防災課、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	○悪質商法未然防止の対策について
葛飾区婦人団体連合会	○後期高齢者医療制度 ○特養老人ホーム
葛飾区自主グループ連絡会	○地球温暖化
葛飾区生活学校連絡協議会	○食情報を生かすには
コープとうきょう葛飾区コープ会	○食卓から元気に
葛飾区消費者団体連合会	○消費者庁 ○ポイントサービスの魅力と注意点
東京ガス(株)東部支店	○環境と安全・安心
東京電力(株)上野支社	○二酸化炭素排出量の削減
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	○電気を正しく安全に使いましょう ○地球にやさしい、電気の省エネ
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
東京都水道局	○安全でおいしい水って、どんな水？
* 葛飾区リサイクル清掃課	○みんなでかつしかのごみを減らそう
* 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モニター研修会、連絡会、懇談会に出席
 ②定期的にレポート提出
 ③区からのアンケートへの回答
 ④区主催の講座等に参加し、意見、要望等を報告
 ⑤消費生活行政についての意見、要望等の随時提出
 ⑥その他区からの要請に基づく区事業への協力
 ⑦商品の量目を調査し、結果を報告（任意）

[研修会等]

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	11月17日	グループワークの進め方と 実践・パネル作成①	葛飾区教育委員会 社会教育主事 佐藤 吉裕	20人
2	12月10日	グループワークの進め方と 実践・パネル作成②	葛飾区教育委員会 社会教育主事 佐藤 吉裕	21人
3	1月18日	グループワークの進め方と 実践・パネル作成③	— — — — —	22人

[懇談会]

回数	開催日	内 容	参加数
1	4月15日	モニター委嘱 ・ モニターについて説明会	28人
2	—	モニター活動の発表 ・ 反省 * 東日本大震災のため中止	—

[レポート]

	レポートテーマ	内容	件数
22年度	センター主催講座・セミナー参加による意見・感想	消費者講座、団体セミナー、連続講座、特別講演会	29
	その他講座参加による意見・感想	養殖魚見学会、電気自動車試乗会など	4
	新聞記事の切り抜きとコメント	「カニ送りつけ商法」「地デジ」「患者に情報を」「トランス脂肪酸表示」「ネット利用」「食品表示」「コンニャクゼリー」など	32
	書籍感想文	『健康食品ノート』『環境問題の基本のキホン』など	4
	キーワードについて調べる	「食品添加物」「振り込め詐欺」「クーリングオフ」「3つのR」「ジェネリック医薬品」「フェアトレード」など	17
	量目調査	食料品の内容量の確認	17
	活動の企画書	見学会	2
	くらしの知恵・私の工夫	「ハーブと野菜」「地球にやさしいおそうじ」「タンスのダイエット」など	10
	気になるニュース	「パッケージツアーの旅行会社の責任」「心の健康」「古着の処分」など	7
	自由テーマ	「消費生活展」「牛乳の種類」「食中毒と病原菌」「無料サンプル」など	28

[事業サポート活動]

回数	開催日	テーマ	内容	参加数
1	10月 9日 10月10日	消費生活展 エコエコショッピングコーナー協力	来場者対応	のべ 12人
2	11月26日	消費者問題特別講演会従事	受付・誘導	4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22年12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	検査品目	検査数	無表示	不適正
糸	54	0	0	合成洗剤	32	0	0
靴下	106	0	0	塗料	19	0	0
手袋	11	0	0	ティッシュペーパー	1	0	0
ネクタイ	45	0	0	漆器類	20	0	0
バケツ	26	0	0	歯ブラシ	60	0	0
かご	94	0	0	食事用、台所用アルミはく	11	0	0
盆	52	0	0	なべ	10	0	0
弁当箱	26	0	0	台所用クレンザー	3	0	0
ポリ袋	103	0	0	合計	837	0	0
電気毛布	15	0	0	* 2店舗で実施			
電気掃除機	22	0	0				
電気冷蔵庫	80	0	0				
電気ジューサー・ミキサー	10	0	0				
電気ポット	26	0	0				
電気ホットプレート	11	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、21年度が該当年度でした。

平成21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
696	632	64	1,229	1,225	4

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
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
21	1,775	12,314	6,376	1,171,520円
22	2,189	15,427	6,712	1,222,265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
18	96	12,880	6,009
19	77	8,540	3,939
20	97	11,730	4,185
21	82	9,980	4,852
22	65	7,660	2,740

平成23年度版 葛飾の消費生活

発行 平成23年8月

編集 葛飾区消費生活センター

電話 5698-2316