

平成25年度(平成24年)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

# 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

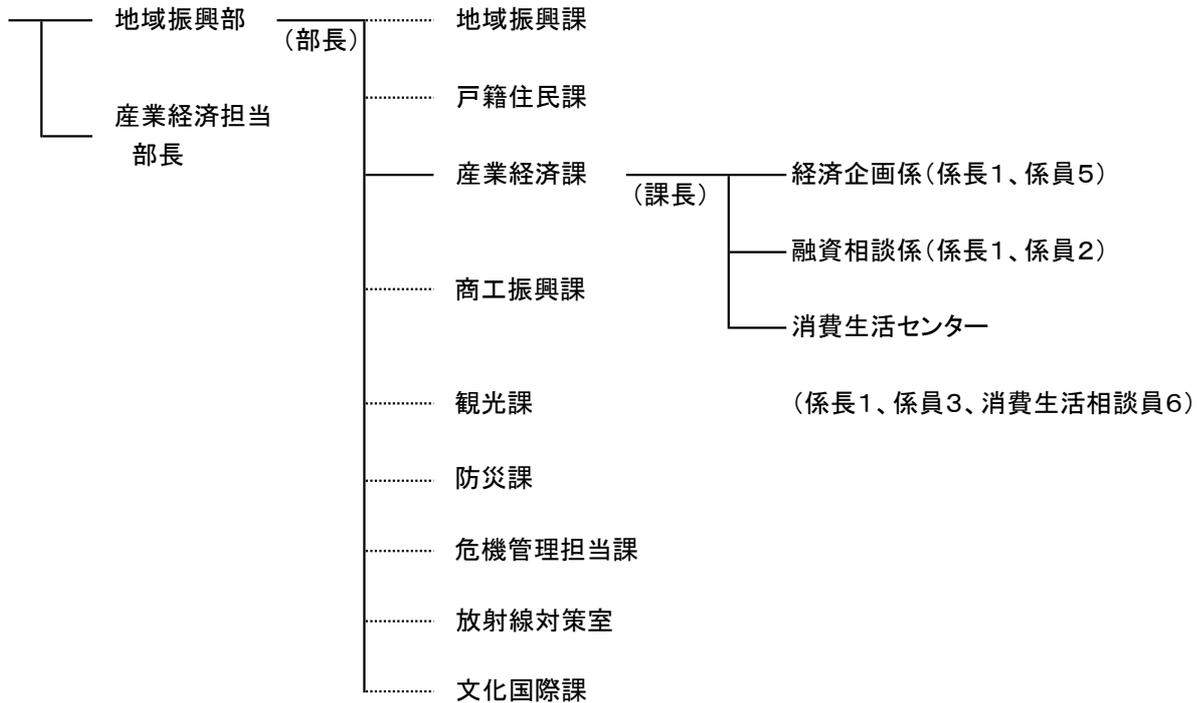
1 消費生活相談	.....	6
2 消費者の自立支援	.....	1 5
(1) 消費者教育の実施	.....	1 5
ア 消費者講座		
イ 消費者問題特別講演会		
ウ 消費生活連続講座		
エ 小学生対象講座等		
オ 消費者問題講師派遣制度		
(2) 消費者活動の育成	.....	1 9
(3) 消費生活情報の提供	.....	2 0
ア 「くらしのまど」の掲載		
イ 「くらしにいかす」の発行		
ウ 「くらしの豆知識」の配布		
(4) 展示室の運営	.....	2 1
ア 企画・展示		
イ 各種消費者関係の資料収集・情報提供		
(5) 消費生活展	.....	2 2
(6) 消費生活モニター	.....	2 4
3 家庭用品品質表示調査等	.....	2 6
(1) 家庭用品品質表示法・電気用品法に基づく立入検査	...	2 6
(2) 計量器事前調査台帳作成	.....	2 7
4 リサイクル意識の向上	.....	2 8
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

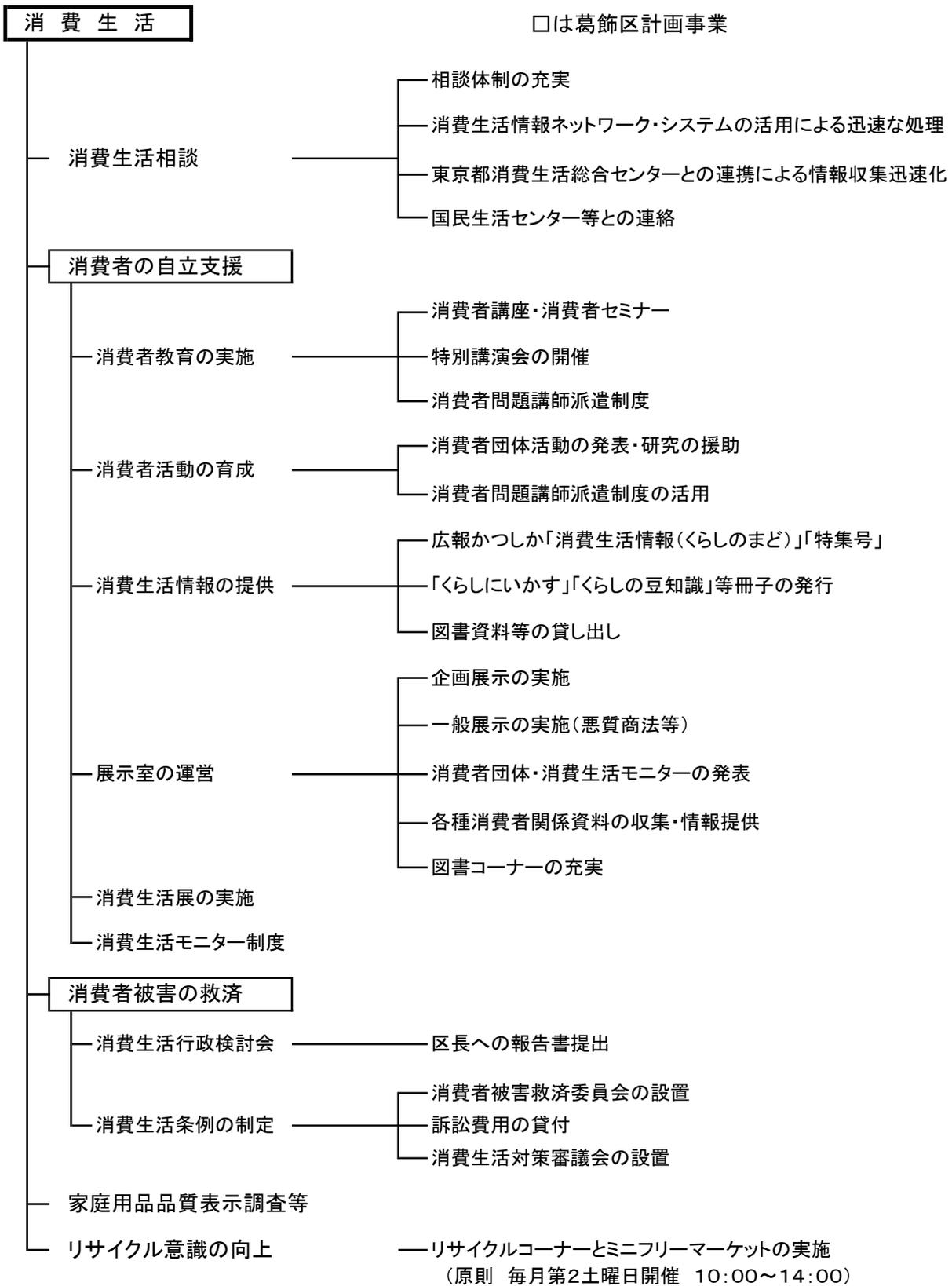
2 組 織 (H24.4.1現在)



3 予 算 (平成24年度)

事 務 事 業 名	金 額
総務事務経費	1,956千円
(1)展示室運営経費	(1,366千円)
(2)OA運用経費	(207千円)
(3)電話料金等経費	(383千円)
消費者対策推進事業経費	35,663千円
(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	(258千円)
(3)消費生活相談経費 消費生活相談員 6人	(23,334千円)
(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	(1,523千円)
(5)消費生活モニター経費	(815千円)
(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	(3,868千円)
(7)消費生活展経費	(3,125千円)
(8)リサイクル事業経費	(1,114千円)
(9)計量器検査事前調査経費(隔年)	(0千円)
合 計	37,619千円

#### 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)

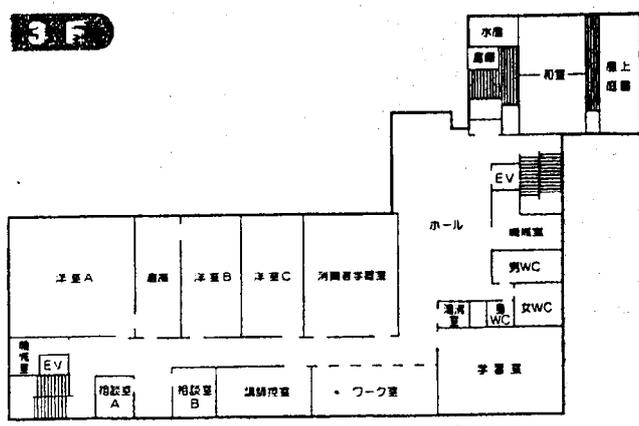
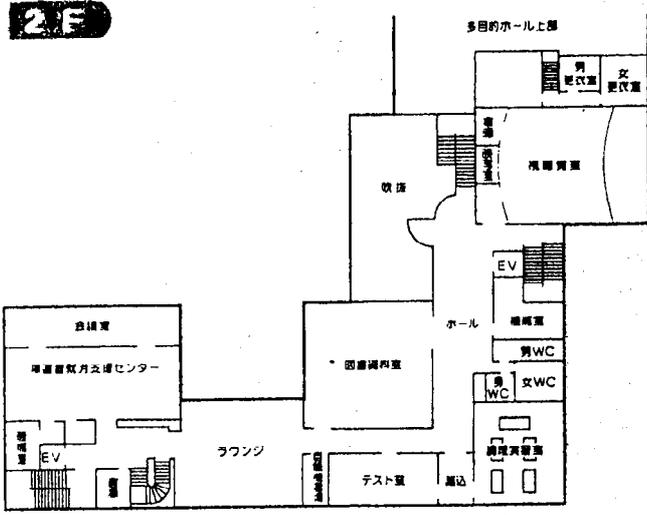
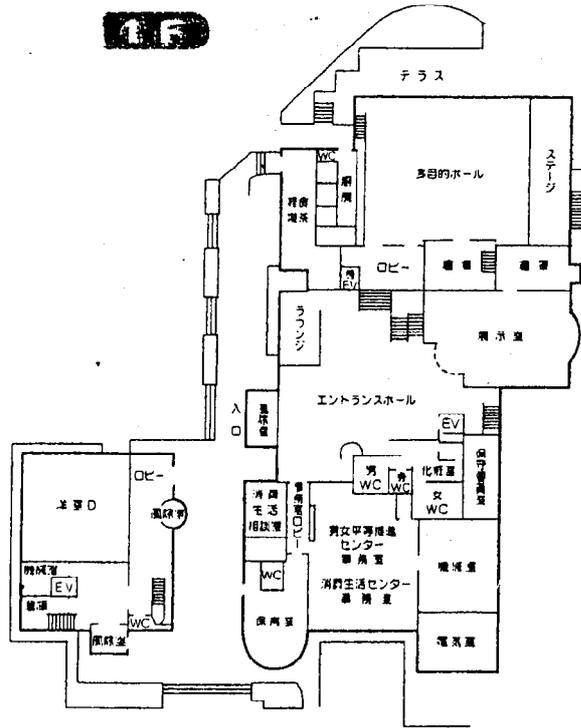
(4) 平成23年度

- 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)

# 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 <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) 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]

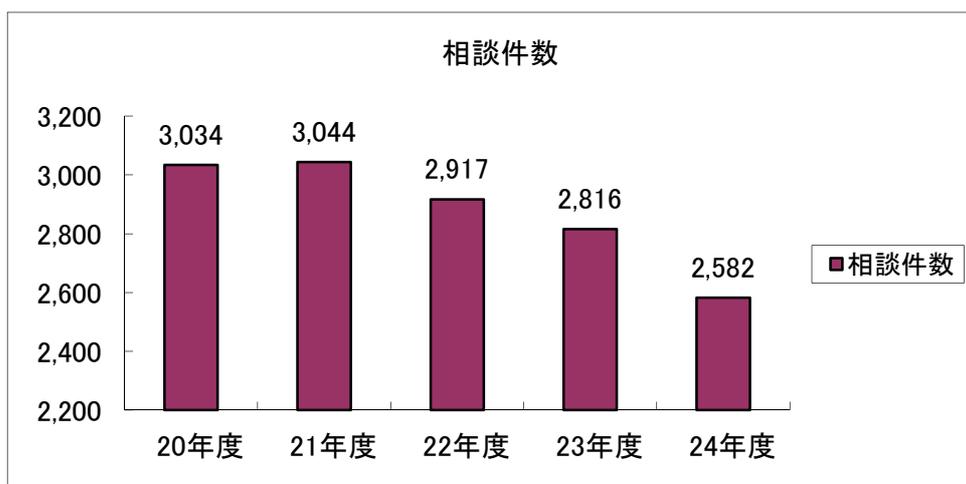
- (1) 開設年月日 昭和51年4月1日
- (2) 相談受付日 毎週月曜日～金曜日
- (3) 受付時間 午前9時～午後4時30分

\*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。

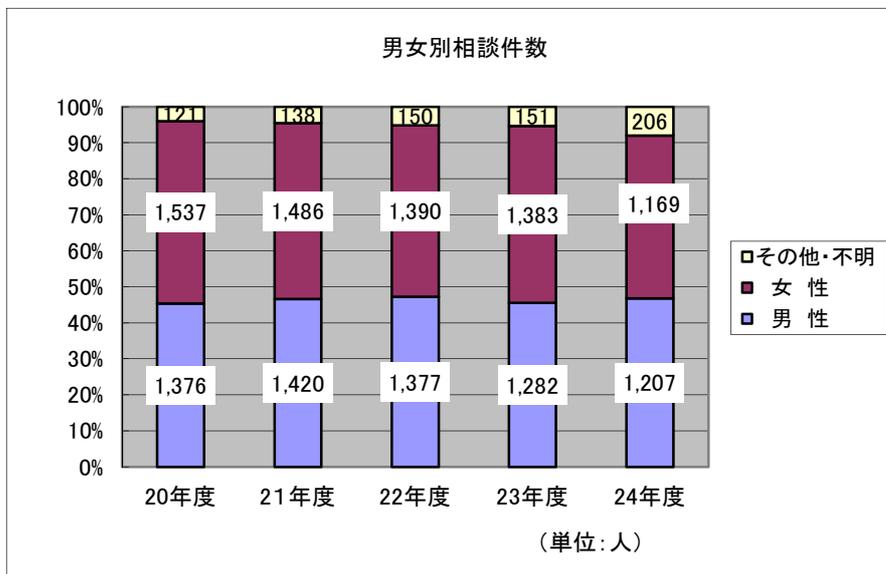
#### (C) [相談件数]

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24年度は、男性46.7%、女性45.3%、その他8%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
相談件数	3,034件	3,044件	2,917件	2,816件	2,582件
あっせん件数	357件	349件	309件	320件	233件
あっせん成立件数	348件	332件	294件	308件	221件
あっせん不調件数	9件	17件	15件	12件	12件
あっせん成立率	97.48%	95.13%	95.15%	96.25%	94.85%
処理不能件数	23件	23件	23件	17件	18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]

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

\* 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]

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

(I) [商品・サービス別の主な内容]

24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15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72件あり、昨年より7%の減でした。

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

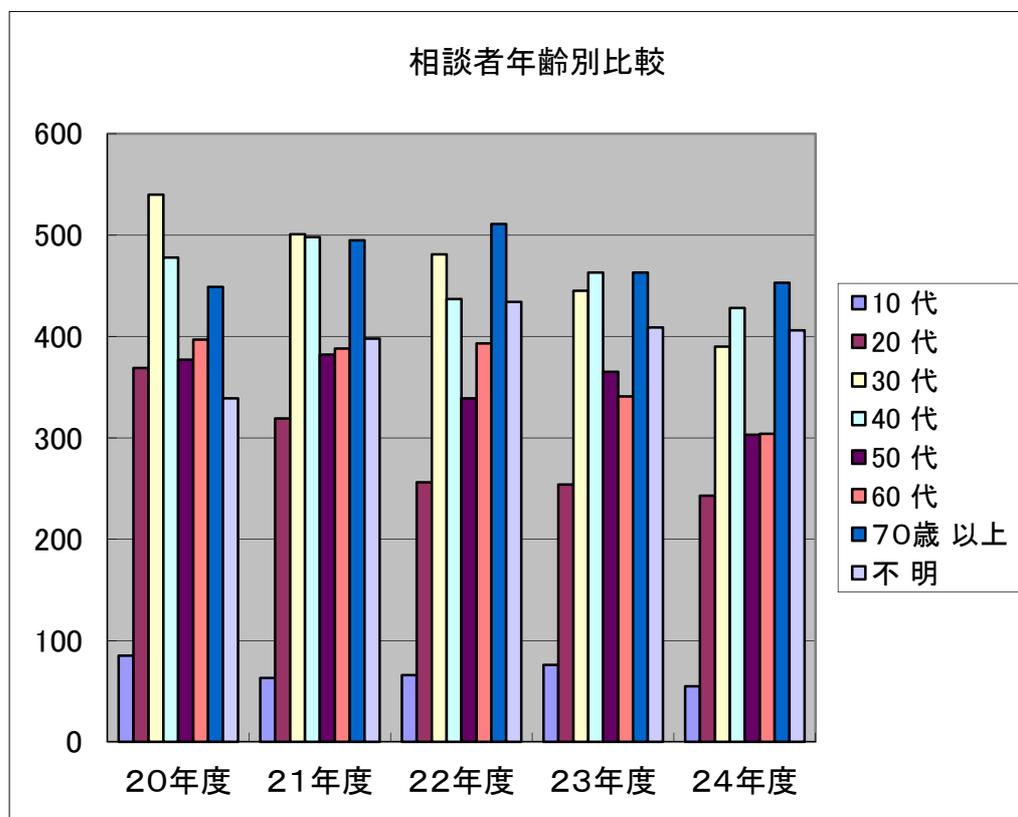
## (J) 相談者職業別一覧

(単位:件)

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

## (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



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

\* 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
処 理 結 果	他 機 関 紹 介	246	257	181	186	180
	助 言(自主交渉)	1,649	1,569	1,630	1,606	1,485
	その他情報提供	721	810	718	651	634
	あっせん解決	348	332	294	308	221
	あっせん不調	9	17	15	12	12
	処 理 不 能	23	23	37	17	18
	処 理 不 要	38	29	38	33	31
	合 計	3,034	3,044	2,917	2,816	2,582
処 理 期 間	即時処理	2,230	2,283	2,560	2,453	2,240
	継続処理	804	761	357	360	341

## (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
相 談 件 数	4	11	9	9	9

主な相談内容は次のとおりです。

- ・携帯電話会社間で個人の回線契約数を情報共有するのは個人情報保護法違反ではないのか
  - ・賃貸住宅を申し込んだら引っ越し業者から電話があった。不動産業者からの紹介だが問題ないか
  - ・就職活動のためネットの転職サイトに登録したが、個人情報を漏らしているのではないかと不審
  - ・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

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。パナー広告(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、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でき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。勧誘時のもうけ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、先に参加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、得した気分させ、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8回
- 対 象 一般区民（延191人）

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	4月26日	悪質商法最新事情	消費生活相談員 高橋 英子	17人
2	7月25日	知っておきたいクリーニングの基礎知識	東京都クリーニング生活衛生同業組合 理事 宮下英男・山根信之・間中米松	19人
3	8月23日	東京税関に行ってみよう	東京税関職員	19人
4	10月30日	美しく年齢を重ねるための化粧品の選び方	日本化粧品工業連合会広報委員 清原 芳	37人
5	12月12日	簡単にできる住まいのお掃除	(社)日本DIY協会 DIYアドバイザー 吉村 美紀	27人
6	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	18人
7	2月27日	狙われていますよ 身近な悪質商法の手口	消費生活相談員 末松 ひろ子	17人
8	3月25日	これだけは知っておきたい相続・遺言	弁護士 佐々木 幸孝	37人

\*第3回は見学会

\*第7回は消費生活モニターによる企画講座

② 消費者リーダー学習会

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3回（延3日間）

○対象 一般区民（延57人）

回数	開催日	テーマ	講師	参加数
1	1月27日	消費者問題の歴史と現状	東京経済大学教授 島田 和夫	20人
2	2月24日	法化社会における消費者 ～消費生活と法律～		17人
3	3月17日	消費者問題の解決と消費者の役割		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44人）

回数	開催日	テーマ	講師	参加数
1	7月12日	夏野菜で元気！中華料理教室	栄養士 関根 里江	22人
2	2月15日	魚のおろし方教室*	関東水産物商業協同組合員	22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175人）

回数	開催日	テーマ	講師	参加数
1	5月30日	いま消費者に求められるもの ～歴史に学ぶ～	作家 童門 冬二	123人
2	9月28日	環境と暮らしの中のエネルギー	田中 優・大庭 みゆき・谷茂岡 正子	52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143人)

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	9月6日	基調講演 消費者問題を考える	東京経済大学教授 島田 和夫 氏	22人
2	9月14日	悪質商法の被害実態	弁護士 佐々木 幸孝 氏	16人
3	9月28日	多重債務問題について	弁護士 釜井 英法 氏	20人
4	10月16日	食品の安全について	農政ジャーナリスト 中村 靖彦 氏	18人
5	10月31日	インターネットトラブルについて	一般社団法人ECネットワーク 理事 原田 由里 氏	23人
6	11月13日	環境社会について	環境エネルギー総合研究所 所長 大庭 みゆき 氏	11人
7	11月27日	製品事故について	弁護士 中村 忠史 氏	17人
8	12月7日	まとめ講演 消費者問題について	弁護士 拝師 徳彦 氏	16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27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32人

②夏休み親子体験教室

開催日	内 容	講 師	参加数
8月3日	食品添加物を調べよう	東京都消費生活センター 市川 由紀子 氏	9組19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24年 6月16日	「家庭食について」 色とりどりの 夏のメニュー	(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	10月1日	高齢者の消費者被 害について	消費生活相談員 高橋 恵津子	地域包括支援センター 東四つ木	25人
3	10月13日	「卵の勉強会」 健康長寿を目指して	(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	10月14日	「にじます料理」 さばき方と生活習慣 病予防の調理実習	(社)栄養改善普及会 稲川 貴美子	葛飾区婦人団体連合会	30人
5	11月20日	老後を楽しく生き生き 暮らすには	嬉泉病院 院長 須藤 祐司	西水元福祉館家族会	37人
6	12月21日	「冬の健康を考える」 身体を温める食材と 正月料理	(社)栄養改善普及会 稲川 貴美子	葛飾区消費者の会	30人
7	平成25年 2月5日	遺言と相続	五反田法律事務所 亀井 時子	葛飾区視覚障害者福祉 協会	34人
8	3月8日 3月12日	携帯電話・インター ネットの被害	消費生活相談員 建石 和子・山口 由紀子 山王丸 裕子	葛飾区立本田中学校	39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。24年度は、「いま消費者に求められているものは」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15日	新たな消費者被害	弁護士・東京経済大学教授 村 千鶴子	29人
2	6月20日	食品に含まれる放射性物質の影響	NPO法人食品保健科学 情報協議会理事長 関澤 純	27人
3	6月28日	東京都のエネルギー施策について	都環境局環境政策課課長 補佐 長谷川 徳慶	25人

平成25年度版 葛飾の消費生活

発行 平成25年8月

編集 葛飾区消費生活センター

電話 5698-2316