

平成29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 30 年 7 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

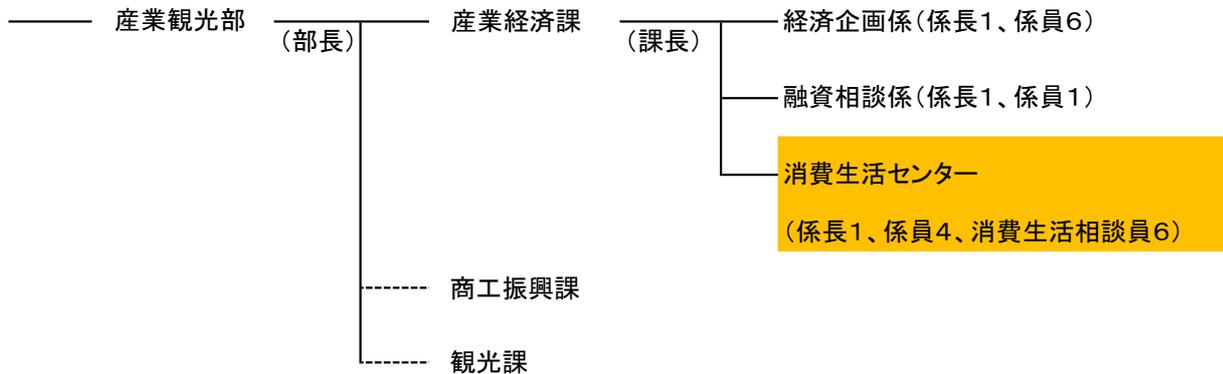
1 消費生活相談	6
2 消費者の自立支援	1 4
(1) 消費者教育の実施	1 4
ア 消費者講座	
イ 「消費者の日」特別講演会	
ウ 消費生活連続講座	
エ 小学生対象講座等	
オ 消費者教育出前講座（団体向け）	
カ 消費者教育出前講座（学校・一般向け）	
(2) 消費者活動の育成	1 8
(3) 消費生活情報の提供	1 9
ア 「くらしのまど」の掲載	
イ 「くらしにいかす」の発行	
ウ 「くらしの豆知識」の配布	
(4) 展示室の運営	2 0
ア 企画・展示	
イ 各種消費者関係の資料収集・情報提供	
(5) 消費生活展(第45回)	2 1
(6) 消費生活支援サポーター事業	2 3
3 家庭用品品質表示調査等	2 4
(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 4
(2) 計量器事前調査台帳作成	2 5
4 リサイクル意識の向上	2 6
リサイクルコーナー	
5 放射線対策	2 7
食品等の放射性物質検査の実施	

# I 葛飾区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 4月 10月	家庭用品の報告徴収等に関する都から特別区への委譲 区制施行80周年・消費生活展40周年記念事業 開催
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)
28年 3月	葛飾区消費生活対策審議会・葛飾区消費者教育地域連絡会議からの意見具申提出
29年 3月	葛飾区消費生活対策アクションプログラム策定

## 2 組織(H29. 4.1現在)

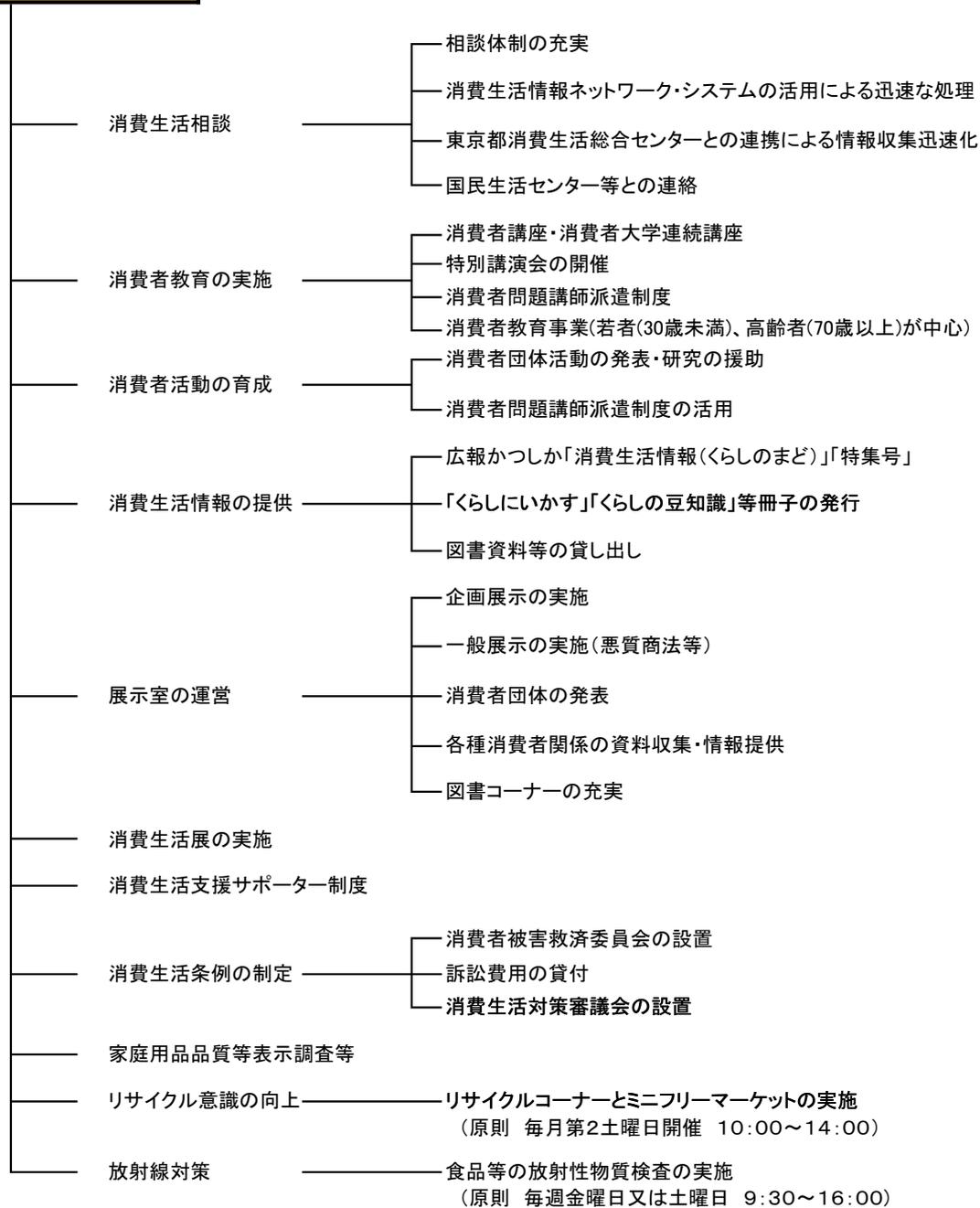


## 3 予算(平成29年度)

事務事業名	金額
総務事務経費	3,637千円
(1) 専門図書等購入費	(310千円)
(2) OA運用経費	(998千円)
(3) 食品放射能検査経費	(1,892千円)
(4) 電話料金等経費	(437千円)
消費者対策推進事業経費	36,211千円
(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	(367千円)
(3) 消費生活相談経費 消費生活相談員 6人	(21,134千円)
(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	(3,108千円)
(5) 消費生活サポーター養成事業経費	(128千円)
(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	(4,218千円)
(7) 消費生活展経費	(3,072千円)
(8) リサイクル事業経費	(1,589千円)
(9) 展示室運営経費	(1,147千円)
(10) 計量器検査事前調査経費(隔年)	(136千円)
合計	39,848千円

#### 4 消費生活センター事業体系(葛飾区基本計画による)

##### 消費者対策推進事業



◎ 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)

(8) 平成27年度

- 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及び意見具申(審議会1回、連絡会議1回、合同会議1回開催)
- 地方消費者行政活性化交付金の活用(配布用ティッシュ、マグネット作成、弁護士アドバイザー事業の実施等)

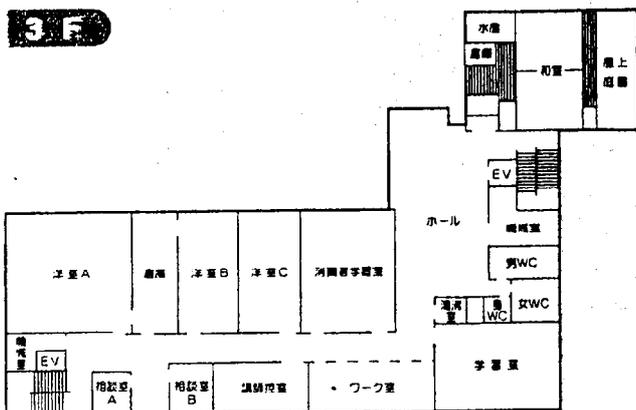
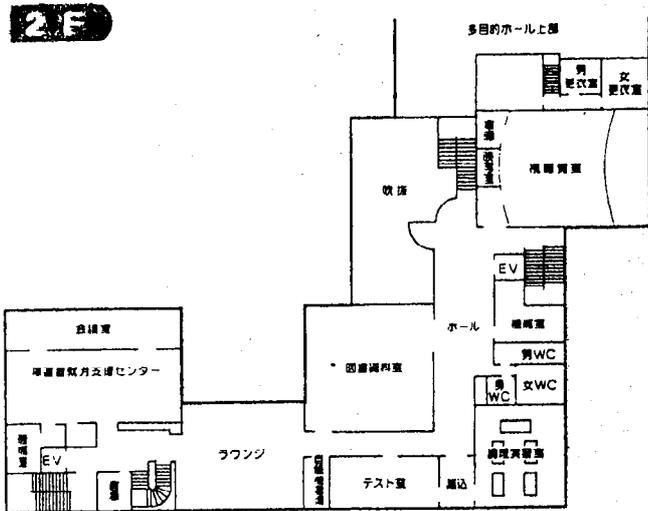
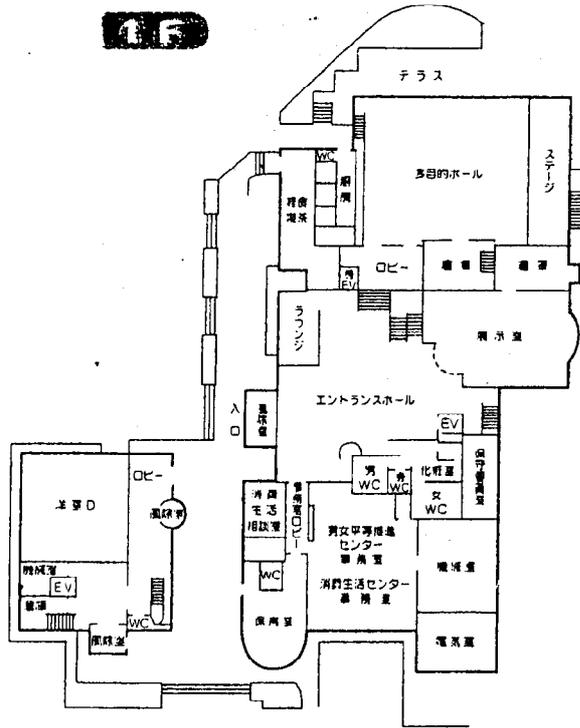
(9) 平成28年度

- (仮称)葛飾区消費生活対策アクションプログラムの策定に当たり、葛飾区消費生活対策審議会から意見を聴取(審議会1回開催)
- 地方消費者行政活性化交付金の活用(配布用ステッカー、マグネット、ティッシュ作成、弁護士アドバイザー事業の実施等)

(10) 平成29年度

- 改正消費者安全法を踏まえた具体策の検討(審議会2回開催)
- 地方消費者行政活性化交付金の活用(駅前キャンペーン、消費者被害防止フェスタ、バス車内広告・アナウンス、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 <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

消費生活相談員が日常の買い物相談、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応じるとともに、苦情の処理のためのあっせんを行っています。

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]

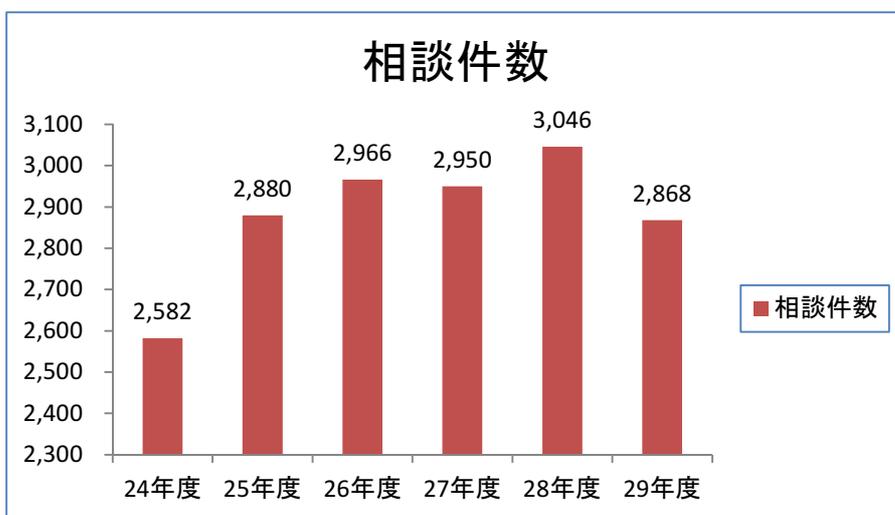
- (1) 相談の内容を時系列的に状況を聞き取る。
- (2) 相談者に対して解決方法の相談に乗り、方策の助言をする。
- (3) 相談者自身での解決が困難なときは、状況に応じては苦情の相手方に関係法令を根拠として、あっせんを行う。
- (4) 相談内容が高度で専門的な判断を必要とする場合は、別途、アドバイザー弁護士等専門家の助言を得る。
- (5) 内容によっては、国や都の商品テストの専門機関に依頼する。
- (6) 相談者が同じ被害にあわないように、啓発する。

#### (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)を受け付けていましたが、現在は休止中です。

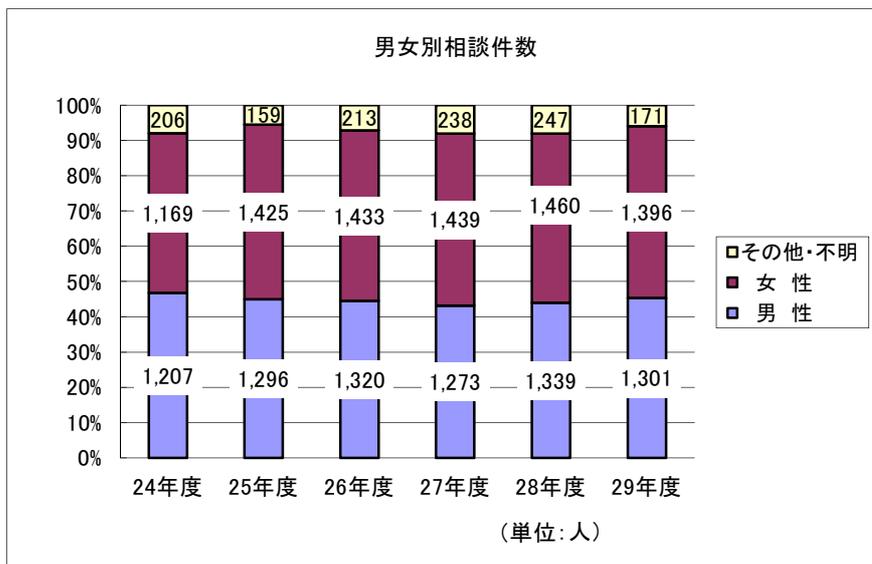
#### (C)[相談件数]

平成28年度は7年ぶりに3千件を超えましたが、平成29年度は再び減少に転じました。



(D)[相談者の内訳]

相談者の性別割合は、平成29年度は、男性45.4%、女性48.7%、その他・不明5.9%でした。



(E)[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。

## (F)[販売購入形態別]

29年度の1位は通信販売で、全体の35.5%、2位は店舗購入で、30.4%でした。

(単位:件)

年 度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
店舗購入	851	974	922	920	896	872
通信販売	728	862	1,002	1,062	1,121	1,017
訪問販売	266	246	249	233	238	276
電話勧誘販売	142	193	166	145	142	126
マルチ・マルチまがい取引	20	32	31	23	29	25
訪問購入	3	21	19	26	22	27
ネガティブオプション	4	6	6	2	7	7
その他無店舗販売	29	30	23	22	14	12
不明・無関係	539	516	548	517	577	506
合 計	2,582	2,880	2,966	2,950	3,046	2,868

## (G)[商品・サービス別の主な内容]

29年度の1位は「放送・コンテンツ等」で、「スマートフォンでアダルトサイトに入った際、クリックし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」等であり、昨年に比べると92件の減でした。また、「融資サービス」のうち、多重債務に関する相談は38件あり、昨年に比べると16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	件数	前年度
放送・コンテンツ等	481	573
レンタル・リース・貸借	191	196
商品一般	165	116
インターネット通信サービス	93	118
役務その他	91	147
健康食品	89	99
移動通信サービス	85	100
工事・建築・加工	82	99
融資サービス	61	79
医療	57	44

(H) 相談者職業別一覧

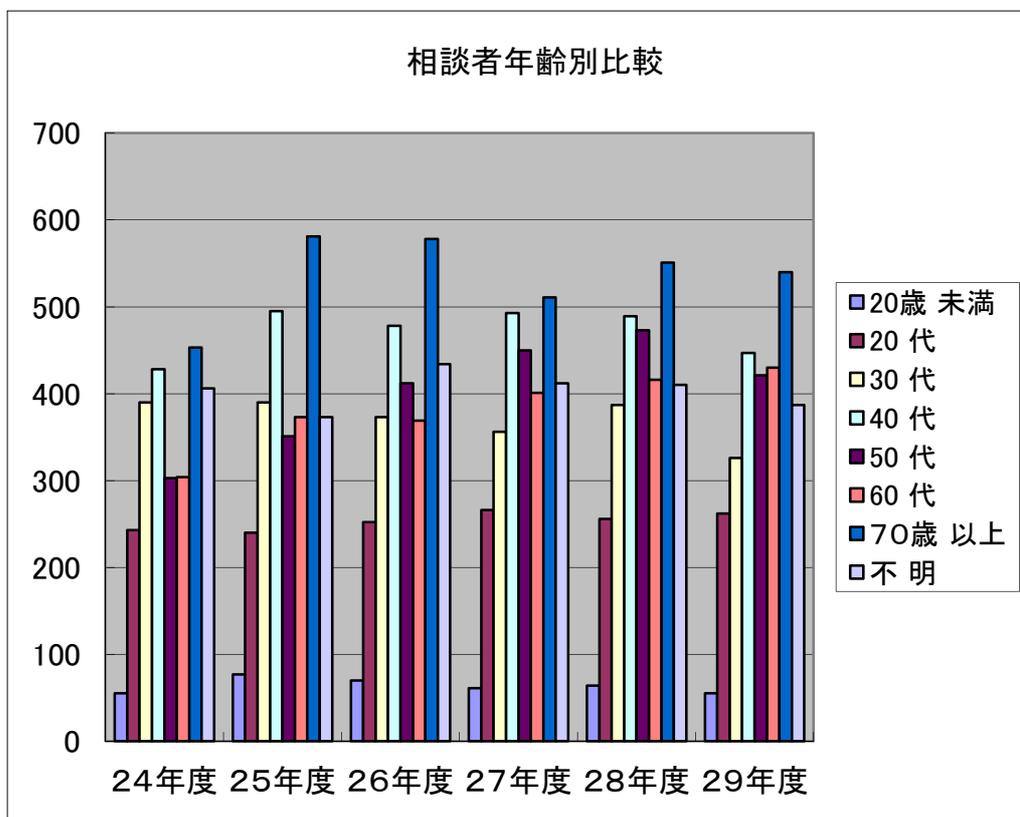
(単位:件)

年 度	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
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
27年度	1,129	188	331	110	806	1	98	287	2,950
28年度	1,192	233	280	92	867	0	108	274	3,046
29年度	1,156	214	276	92	817	0	92	221	2,868

(I) 相談者(契約当事者)年齢別一覧

(単位:件)

年 度	20歳 未 満	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70歳 以 上	不 明	合 計
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
27年度	61	266	356	493	450	401	511	412	2,950
28年度	64	256	387	489	473	416	551	410	3,046
29年度	55	262	326	447	421	430	540	387	2,868



## (J)相談処理結果別件数

態 様		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
処 理 結 果	他 機 関 紹 介	180	177	138	130	177	125
	助 言(自主交渉)	1,485	1,755	1,842	1,942	1,861	1,635
	その他情報提供	634	546	568	530	603	605
	あっせん件数	233	350	369	307	351	412
	あっせん解決	221	336	351	293	331	393
	あっせん不調	12	14	18	14	20	19
	あっせん成立率	94.85	96.00	95.12	95.44	94.30	95.39
	処 理 不 能	18	13	8	8	12	25
	処 理 不 要	31	32	32	32	34	57
	合 計	2,582	2,880	2,966	2,950	3,046	2,868
処理 期間	即時処理	2,240	2,431	2,509	2,524	2,554	2,174
	継続処理	341	442	448	425	484	685

## (K)若者(30歳未満)・高齢者(70歳以上)商品・役務件数(上位10位)

順 位	若 者	件 数	高 齢 者	件 数
1	放送・コンテンツ等	47	放送・コンテンツ等	59
2	レンタル・リース・賃借	41	工事・建築・加工	30
3	理美容	24	商品一般	29
4	健康食品	17	土地	23
5	教室・講座	15	健康食品	20
6	移動通信サービス	12	役務その他	19
7	内職・副業	10	レンタル・リース・賃借	17
8	自動車	9	修理・補修	16
9	紳士・婦人洋服	9	衛生サービス	14
10	医療	9	ガス	13

\* 高齢者(70歳以上)にあつては、1千万円を超える契約が10件ありました。

(L) 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、葛飾区で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、次のとおりです。

22年度(9件) 23年度(9件) 24年度(9件) 25年度(2件) 26年度(1件) 27年度(2件) 28年度(0件) 29年度(1件)

\* 平成29年度の相談内容は、就業していた時の健康診断における住所、氏名、健康状況等のデータが外部に流出することはないかというものでした。

(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	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
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、うたってはいけない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
21	訪問購入	貴金属・衣類	事業者から電話があり、「不用品を買い取る」と言われ、衣類などを用意して待っていると、衣類には目もくれず貴金属のみを相場よりかなり安く買ったたかれる。

## 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2回

○ 対 象 一般区民(延86人)

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	7月4日	寺や親族ともめない上手な墓じまい	日本葬祭アカデミー教務研究室 代表 二村 祐輔	45人
2	1月16日	遺言の基礎知識—いざという時のために—	葛飾公証役場 公証人 保坂 洋彦	41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 全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	6月15日	消費者市民社会とは	東京経済大学名誉教授 島田 和夫	21人
2	7月21日	消費者契約法について	弁護士・東京経済大学教授 村 千鶴子	23人
3	8月9日	エネルギーの自由化について	東京ガス(株)東部支店長 木戸 千恵	19人
4	1月18日	最近の在宅医療	江戸川病院高砂分院 事務長 秋谷 滋	18人
5	2月22日	北方領土問題をどう考えるか	北方領土の返還を求める都民会議 事務局長 蓮池 攻	23人
6	3月22日	これからの食を考える	東京農業大学教授 上岡 美保	15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

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	2月23日	魚のおろし方	関東水産物商業協同組合員	12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27日	くらしを豊かにするマネー術	経済ジャーナリスト 荻原 博子	223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156人)

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	8月18日	基調講演 消費者問題とは何か—その歴史と現状—	東京経済大学名誉教授 島田 和夫	18人
2	8月29日	悪質商法の被害実態	弁護士 佐々木 幸孝	20人
3	9月8日	これからの食を考える	東京農業大学教授 上岡 美保	20人
4	9月19日	健康食品って何—食品表示の見方—	消費生活コンサルタント 鷺 仁子	20人
5	9月29日	巧妙化する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	18人
6	10月17日	環境とエネルギーの現在と未来	(株)環境エネルギー総合研究所 所長 大庭 みゆき	14人
7	10月31日	身近な製品事故	弁護士 中村 忠史	14人
8	11月16日	まとめ講演 契約社会と消費者の選択	弁護士・東京経済大学教授 村 千鶴子	12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28日	紙すき—牛乳パックではがき作り—	葛飾区消費者団体連合会会長ほか	13組24人

### ② 夏休み親子体験教室

開催日	内 容	講 師	参加数
8月1日	チャレンジ！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部 サービス・お客様関連企画課 吉村 和義	13組28人

オ 消費者教育出前講座(団体向け)

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です。

○開催数 年4回(延147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	5月10日	悪質商法等による消費者被害の防止	消費生活センター 職員 森本 宏	わか草婦人会(葛飾区婦人団体連合会)	30人
2	10月7日	養殖にじますの料理教室(消費生活展)	(一社)栄養改善普及会 理事 稲川 貴美子	葛飾区消費者の会	13人
3	10月8日	食品ロスを減らそう(消費生活展)	東京聖栄大学 准教授ほか	葛飾区消費者の会	12人
4	10月7・8日	出前寄席(消費生活展)	立川 がじらほか	葛飾区消費者団体連合会	92人

カ 消費者教育出前講座(学校・一般向け)

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1,757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	4月4日	大学生のための消費者トラブル防止について	消費生活センター 相談員 山王丸裕子・高橋恵津子	東京理科大学	350人
	4月6日				550人
2	6月24日	現役時代これだけはやっておきたい！人生百年時代	生活設計塾クルー ファイナンシャルプランナー 内藤 眞弓	鎌倉図書館	43人
3	7月8日	悪質商法の手口と対処法について	消費生活センター 相談員 山王丸裕子	仁隣町会	23人
4	7月18日	社会生活の金銭トラブル対処と回避について	ファイナンシャルプランナー 吉田 淳子	都立水元小合学園	80人
5	8月3日	インターネット利用による様々な被害ほか	消費生活センター 相談員 山王丸裕子	葛飾区青少年新小岩地区委員会	35人
6	9月30日	人生たな卸し！お墓・お布施・供養について	日本葬祭アカデミー教務研究室 代表 二村 祐輔	鎌倉図書館	52人
7	10月16日	消費者被害等の現状と課題、対策について	消費生活センター 職員 森本 宏	高齢者総合相談センター 金町	30人

8	10月18日	悪質商法にだまされないために・・・	消費生活センター 相談員 高橋恵津子	高齢者総合相談センター 東四つ木	46人
9	11月17日	消費者被害等の現状と課題、対策について	消費生活センター 職員 中澤 明	高齢者総合相談センター 金町	35人
10	12月22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	58人
11	1月13日、 2月17日、 3月10日	物や金銭をたいせつにしよう	ファイナンシャルプランナー 吉田 淳子	花の木小学校	368人
12	2月13日	行政の制度「消費生活相談の実態と対応」(葛飾区市民後見人養成講座1カリキュラム)	消費生活センター 相談員 熊崎 明子	葛飾区成年後見センター	8人
13	2月13日	意見交換及び消費生活センター作成の啓発グッズ配布	消費生活センター 職員 森本 宏、中澤 明	高齢者総合相談センター 新宿	50人
14	3月16日	悪質商法の被害に遭わないための対策、注意点	消費生活センター 相談員 山王丸裕子	葛飾区視覚障害者福祉協会	14人
15	3月27日	消費者被害の未然防止	消費生活センター 職員 森本 宏	東金町宮元自治会	15人

参考 高齢者見守り人材向け(ケアマネージャー、ホームヘルパーほか)の東京都出前講座

(全国消費生活相談員協会が受託)に同協会登録相談員が年7回講師として参加

## (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25日	事故を未然に防ぐためにリコール情報を確認しましょう	7	11月25日	暖房器具の事故に注意しましょう
2	6月25日	クリーニングのトラブルを防ぐために	8	12月25日	訪問購入(買い取り)のトラブルに注意しましょう
3	7月25日	架空請求や還付金詐欺にご注意ください	9	1月25日	仮想通貨の投資詐欺に注意しましょう
4	8月25日	カセットコンロの事故にご注意を	10	2月25日	引っ越しの際のトラブルに注意しましょう
5	10月15日	高齢者の消費者トラブルを防ぐために	11	3月25日	高齢者に多い消費者トラブルに注意しましょう
6	10月25日	クレジットカードの不正利用に注意しましょう	/		

\*「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」8月15日号の特集記事(6面)では、「気を付けよう！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、12月25日号の特集記事(7面)では、「知っておきたい！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。

『知っておきたい お葬式お墓供養』

(シリーズ通刊第37号 葬祭カウンセラー 二村 祐輔著)

○ 規 格 A5版 4色 32ページ

○ 発 行 平成30年3月

○ 発行部数 2,000部

ウ 「2018年版 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 3,500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	区内消費者団体による研究発表	4月1日 ~ 5月31日	平成28年度消費生活展において、参加消費者団体が展示したパネルの再展示
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	消費者被害未然防止	7月15日 ~ 3月31日	若者の被害が多いデート商法ほか、クーリングオフの制度紹介、消費生活センター紹介のパネル展示
4	区内消費者団体による研究発表	10月10日 ~ 3月31日	平成29年度消費生活展において、参加消費者団体が展示したパネルの再展示

##### イ 各種消費者関係資料収集・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 988冊(平成30年3月末現在)

DVD 35本(平成30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45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。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 「今」生活(くらし)はどうなる～生命(いのち)を守る

○開催日及び入場者数

平成29年10月7日(土) 午前10時～午後4時 4,000人

10月8日(日) 午前10時～午後3時30分 4,000人

計 8,000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、福島県塙町まち振興課

東京ガス(株)東部支店・東京ガスライフバル葛飾

(一財)関東電気保安協会東京北事業本部

東京電力パワーグリッド(株)上野支社

葛飾区商店街連合会、東京都水道局

NPO法人嬉泉会きせん事業所

○葛飾区関係(政策企画課(協働推進担当)、すぐやる課、防災課、

環境課、リサイクル清掃課、清掃事務所、地域保健課、

健康づくり課、青戸保健センター)

○参加団体の催し内容等

団 体 名	主 な 実 施 内 容
葛飾区消費者団体連合会	○消費者市民社会、消費者教育の推進、消費者契約法、電話詐欺の撃退方法・フードドライブ
葛飾区消費者の会	○悪質商法未然防止、通販トラブル、契約
葛飾区婦人団体連合会	○認知症の早期診断・予防
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	○食と健康
福島県塙町	○みんなが主役 しあわせ実感のまち・・・
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
関東電気保安協会東京北事業本部	○地震に備えた準備は万全ですか？

東京電力パワーグリッド(株)上野支社	○災害時、火災から家を守るために
東京都水道局	○「東京水道あんしん診断」実施中
NPO法人嬉泉会きせん事業所	○障害者の自立に貢献
* 葛飾区政策企画課(協働推進担当)	○協働事例集の発行、協働DVDの製作、職員出前講座の開催、葛飾みんなの協働サイトを開設
* 葛飾区すぐやる課	○困ったときはご相談ください
* 葛飾区防災課	○特殊詐欺の手口、葛飾区安全安心メール、自転車盗難防止
* 葛飾区環境課	○近隣公害が増加しています！！
* 葛飾区リサイクル清掃課	○「もったいない」から始めようかつしかルール
* 葛飾区清掃事務所	○ごみ・資源を出す際の注意
* 葛飾区地域保健課	○区民が健康相談できる窓口(健康ホットラインかつしか)
* 葛飾区健康づくり課	○骨のために食べていますか？
* 葛飾区青戸保健センター	○まちかど健康相談、健康チェック(血管年齢)
消費生活展実行委員会	○体験教室(アクリルエコたわし)、料理教室

\*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 16名(平成29年度末現在)

[サポーター説明会]

回数	開催日	内 容	参加数
1	8月8日	消費生活支援サポーター説明会	1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	8月18日	基調講演 消費者問題とは何か—その歴史と現状—	東京経済大学名誉教授 島田 和夫	0人
2	8月29日	悪質商法の被害実態	弁護士 佐々木 幸孝	1人
3	9月8日	これからの食を考える	東京農業大学教授 上岡 美保	1人
4	9月19日	健康食品って何—食品表示の見方—	消費生活コンサルタント 鷺 仁子	2人
5	9月29日	巧妙化する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	0人
6	10月17日	環境とエネルギーの現在と未来	(株)環境エネルギー総合研究所 所長 大庭 みゆき	2人
7	10月31日	身近な製品事故	弁護士 中村 忠史	2人
8	11月16日	まとめ講演 契約社会と消費者の選択	弁護士・東京経済大学教授 村 千鶴子	2人

[消費生活センター事業への協力]

回数	開催日	協 力 内 容	参加数
1	4月4・6日	東京理科大学出前講座受付補助等	12人
2	5月26・27日	「消費者の日」特別講演会会場設営、受付補助等	10人
3	10月7・8日	第45回消費生活展受付補助等	9人

### 3 家庭用品品質表示調査等

#### (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(主な内訳)(平成29年7月に1店舗で実施)

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
作業服	2	0	0	ジャー炊飯器	1	0	0
靴下	1	0	0	電子レンジ	1	0	0
手袋	2	0	0	電気コーヒー沸器	1	0	0
足袋	2	0	0	電気ポット	1	0	0
カーテン	1	0	0	電気ロースター	1	0	0
ふとん	1	0	0	換気扇	1	0	0
ふとんカバー	1	0	0	電気掃除機	1	0	0
浴室用の器具	1	0	0	塗料	3	0	0
食事用器具	2	0	0	なべ	2	0	0
便所用の器具	1	0	0	靴	3	0	0
盆	1	0	0	歯ブラシ	2	0	0
水筒	1	0	0	接着剤	2	0	0

##### ②消費生活用製品安全法(平成29年7月に1店舗で実施)

- 特別特定製品           ライター
- 上記以外の特定製品   家庭用圧力なべ・圧力がま、乗車用ヘルメット

##### ③電気用品安全法(平成29年7月に1店舗で実施)

- 電熱器具、電動力応用機械器具、光源及び光源応用機械器具、電子応用機械器具、交流用電気機械器具

##### ④ガス事業法(都市ガス)(平成29年7月に1店舗で実施)

- 屋外式ガス瞬間湯沸器、ガスこんろ(特定以外)

##### ⑤液化石油法(LPガス)(平成29年7月に1店舗で実施)

- ガスこんろ

(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、29年度が該当年度でした。

平成29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
804	685	119	1,253	1,252	1

#### 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
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
27	1,675	12,197	6,418	1,133,290円
28	1,818	13,099	6,880	1,325,790円
29	1,690	12,379	6,459	1,206,070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)

\*平成14年度から開始

年度	出店者数	出品点数	売上点数
24	52	5,410	1,886
25	56	4,974	2,056
26	62	4,968	1,954
27	79	9,638	4,542
28	78	9,606	4,568
29	79	7,847	3,484

5 放射線対策(放射線対策担当課から平成28年度に移管)

食品等の放射性物質検査の実施

区民の食品に含まれる可能性のある放射性物質に対する不安解消を目的に、区民が消費する食品等の放射性物質検査を実施しています。

- 実施日 原則毎週金曜日又は土曜日(1日2検体まで)  
午前9:00～午後4:00
- 対象者(申請できる者) 区内在住者
- 対象品目 食品又は飲料物
- 費用 無料
- 予約受付 実施日の3営業日前まで(1対象者につき1検体まで)
- 実績(申請件数等)

年度	申請件数	内訳(主な品名)
24	95	白米(28)ミカン(7)サツマイモ(6)タマネギ(2)
25	54	白米(15)タケノコ(4)ジャガイモ(3)
26	21	白米(7)
27	13	白米(4)
28	9	白米(2)
29	5	白米 きゅうり ハゼ 梅干し 玄米 各1

\* 24年度は10月から開始

平成29年度版 葛飾の消費生活

発行 平成30年7月

編集 葛飾区消費生活センター

電話 5698-2316