

平成31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

令和 2 年 6 月

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

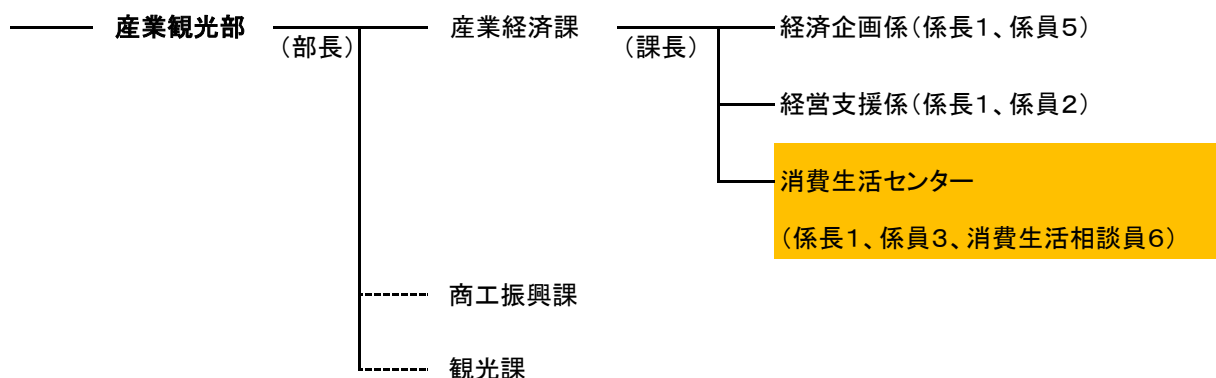
1 消費生活相談	6
2 消費者の自立支援	1 4
(1) 消費者教育の実施	1 4
ア 消費者講座	
イ 「消費者の日」特別講演会	
ウ 消費生活連続講座	
エ 小学生対象講座等	
オ 消費者教育出前講座（団体向け）	
カ 消費者教育出前講座（学校・一般向け）	
(2) 消費者活動の育成	1 8
(3) 消費生活情報の提供	1 9
ア 「くらしのまど」の掲載	
イ 「くらしにいかす」の発行	
ウ 「くらしの豆知識」の配布	
(4) 展示室の運営	2 0
ア 企画・展示	
イ 各種消費者関係の資料収集・情報提供	
(5) 消費生活展(第47回)	2 1
(6) 消費生活支援サポーター事業	2 3
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	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
24年 4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
10月	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	東京都消費者教育モデル事業に選出
10月	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(H31. 4.1現在)

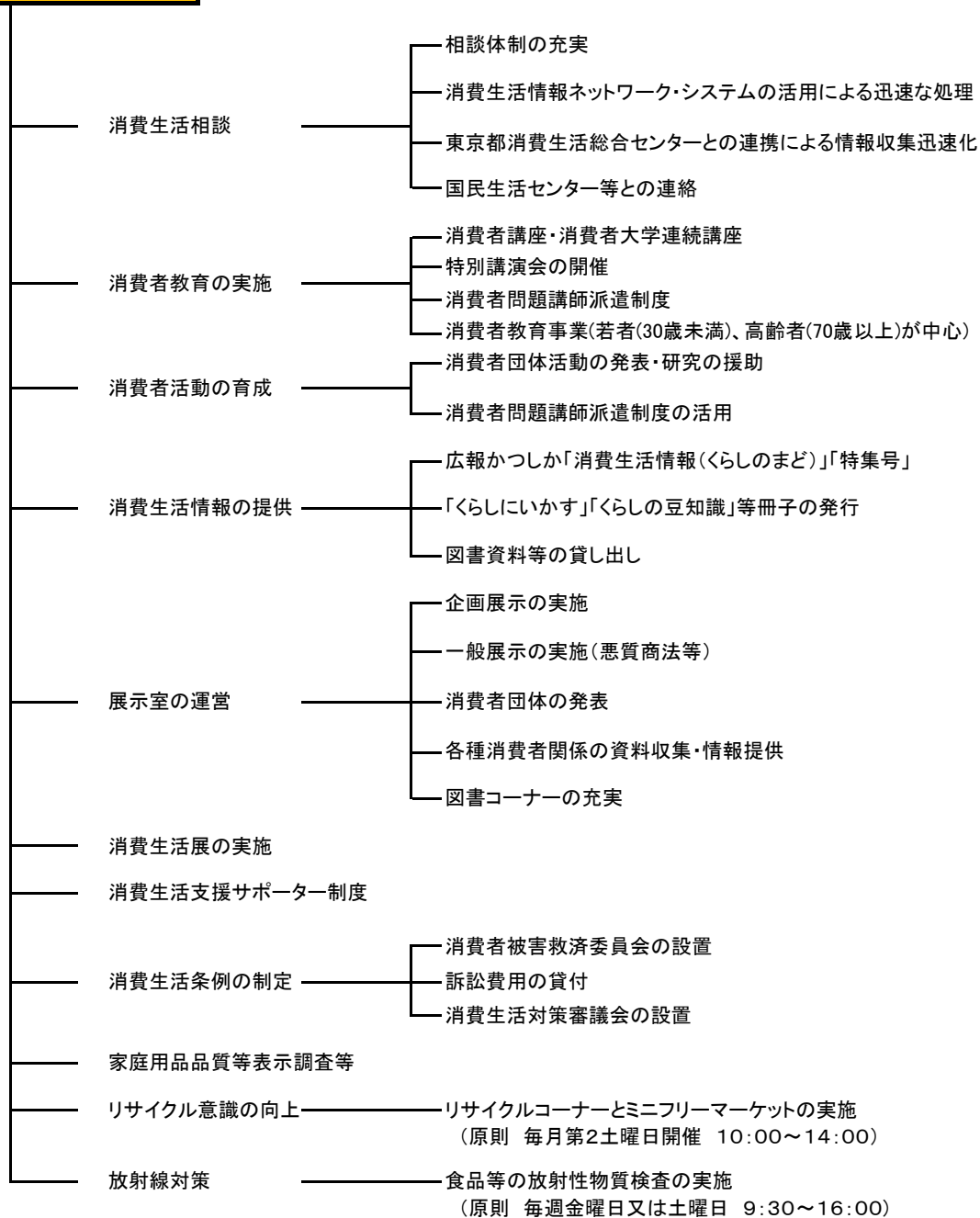


3 予 算(平成31年度)

事 務 事 業 名	金 額
総務事務経費	2,547千円
(1) 専門図書等購入費	(287千円)
(2) OA運用経費	(238千円)
(3) 食品放射能検査経費	(1,512千円)
(4) 電話料金等経費	(510千円)
消費者対策推進事業経費	32,667千円
(1) 消費者被害救済事業経費	(1,201千円)
(2) 消費生活対策審議会運営経費	(265千円)
(3) 消費生活相談経費 消費生活相談員 6人	(19,947千円)
(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	(2,444千円)
(5) 消費生活サポーター養成事業経費	(123千円)
(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	2,771千円
(7) 消費生活展経費	(3,148千円)
(8) リサイクル事業経費	(1,824千円)
(9) 展示室運営経費	(808千円)
(10) 計量器検査事前調査経費(隔年)	(136千円)
合 計	35,214千円

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

平成20年度

- 消費者被害救済委員会
 - ・区が不適正な取引行為機軸を定めるに当たり、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
 - ・区長からの諮問事項「葛飾区の消費者行政の在り方について」を審議(審議会3回開催)

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)

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)

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)

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、*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 弁護士アドバイザーの実施等)

平成25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)

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)

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)

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)

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)

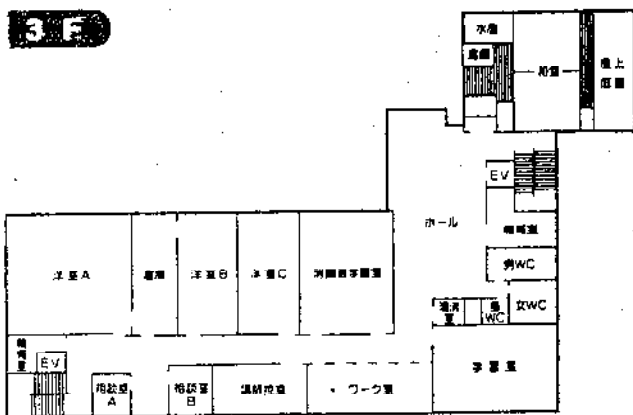
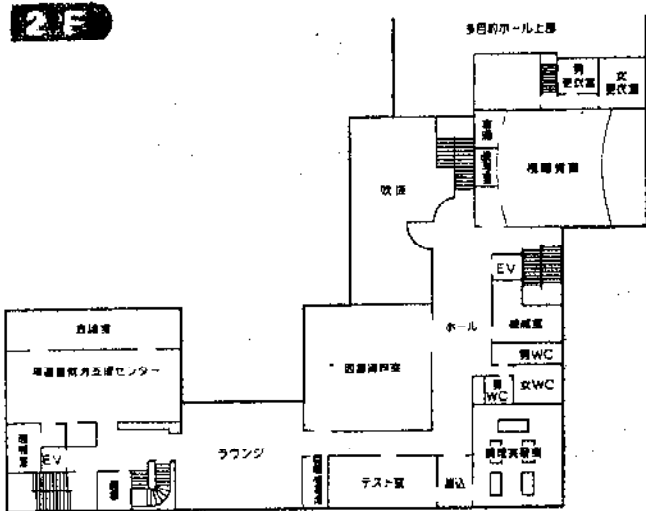
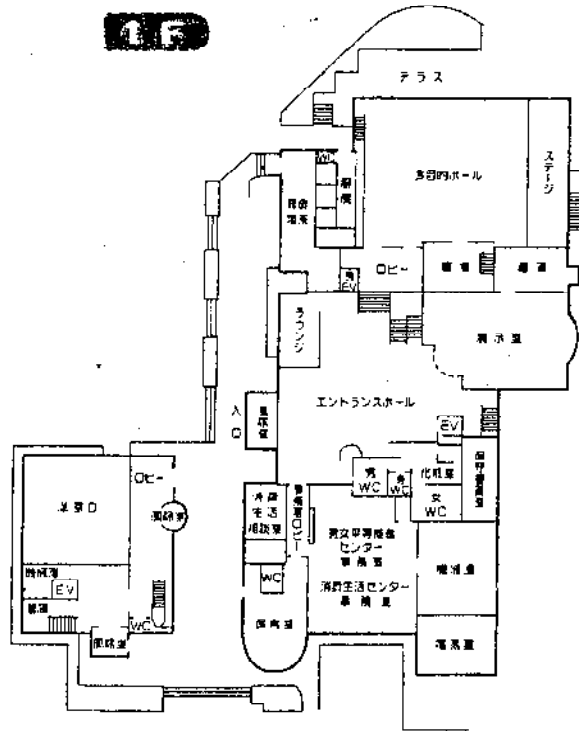
平成30年度

- 改正消費者安全法を踏まえた具体策の検討(審議会3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)

令和元年度

- 改正消費者安全法を踏まえた意見具申(審議会1回開催)
- 改正民法を踏まえた具体策の検討(審議会1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 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	24.4

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]

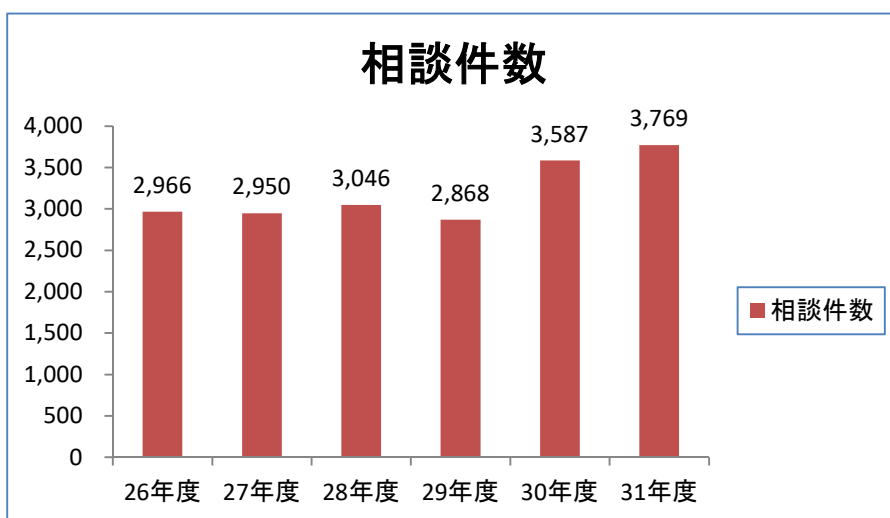
- (1)相談の内容を時系列的に状況を聞き取る。
- (2)相談者に対して解決方法の相談に乗り、方策の助言をする。
- (3)相談者自身での解決が困難なときは、状況に応じては苦情の相手方に関係法令を根拠として、あっせんを行う。
- (4)相談内容が高度で専門的な判断を必要とする場合は、別途、アドバイザー弁護士等専門家の助言を得る。
- (5)内容によっては、国や都の商品テストの専門機関に依頼する。
- (6)相談者が同じ被害にあわないように、啓発する。

(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。
 - * 平成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。

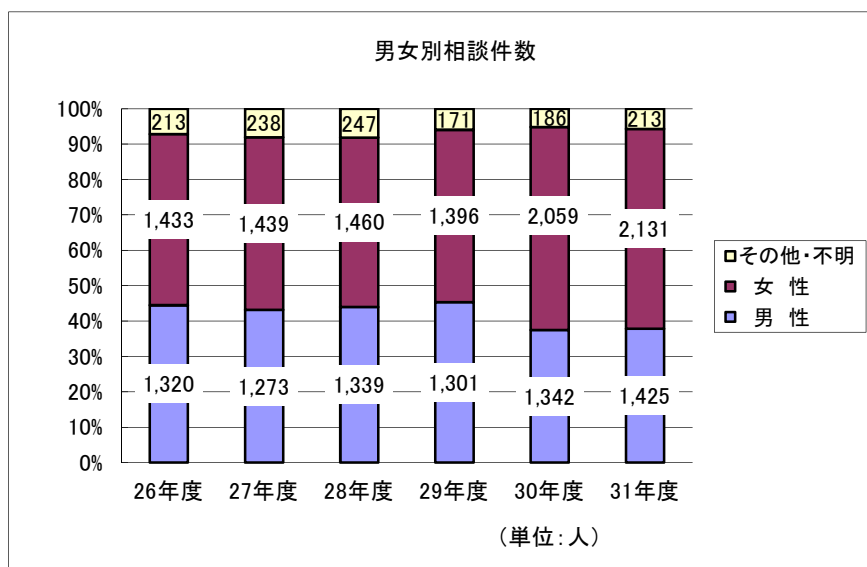
(C)[相談件数]

平成31年度は、前年度に比べて5%以上増加して引き続きの高水準となりました。



(D)[相談者の内訳]

平成31年度の相談者の性別割合は、男性37.8%、女性56.5%、その他・不明5.7%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]

平成31年度の1位は通信販売で、全体の29.7%、2位は店舗購入で、20.5%でした。

(単位:件)

年 度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
店舗購入	922	920	896	872	718	776
通信販売	1,002	1,062	1,121	1,017	994	1,121
訪問販売	249	233	238	276	264	286
電話勧誘販売	166	145	142	126	157	171
マルチ・マルチまがい取引	31	23	29	25	35	26
訪問購入	19	26	22	27	13	11
ネガティブオプション	6	2	7	7	3	10
その他無店舗販売	23	22	14	12	24	33
不明・無関係	548	517	577	506	1379	1335
合 計	2,966	2,950	3,046	2,868	3,587	3,769

(G)[商品・サービス別の主な内容]

平成31年度の1位は「商品一般」であったが、これは、「公的機関のような名前のところから未納料金を支払わないと訴訟手続を開始すると書かれたハガキが届いた」という架空請求の相談が主な内容であり、昨年に比べると180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2件の増でした。

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
商品一般	639	819
放送・コンテンツ等	333	428
レンタル・リース・貸借	192	163
役務その他	143	125
工事・建築・加工	140	122
健康食品	232	110
移動通信サービス	121	106
インターネット通信サービス	104	101
化粧品	98	76
医療	86	53

(H) 相談者職業別一覧

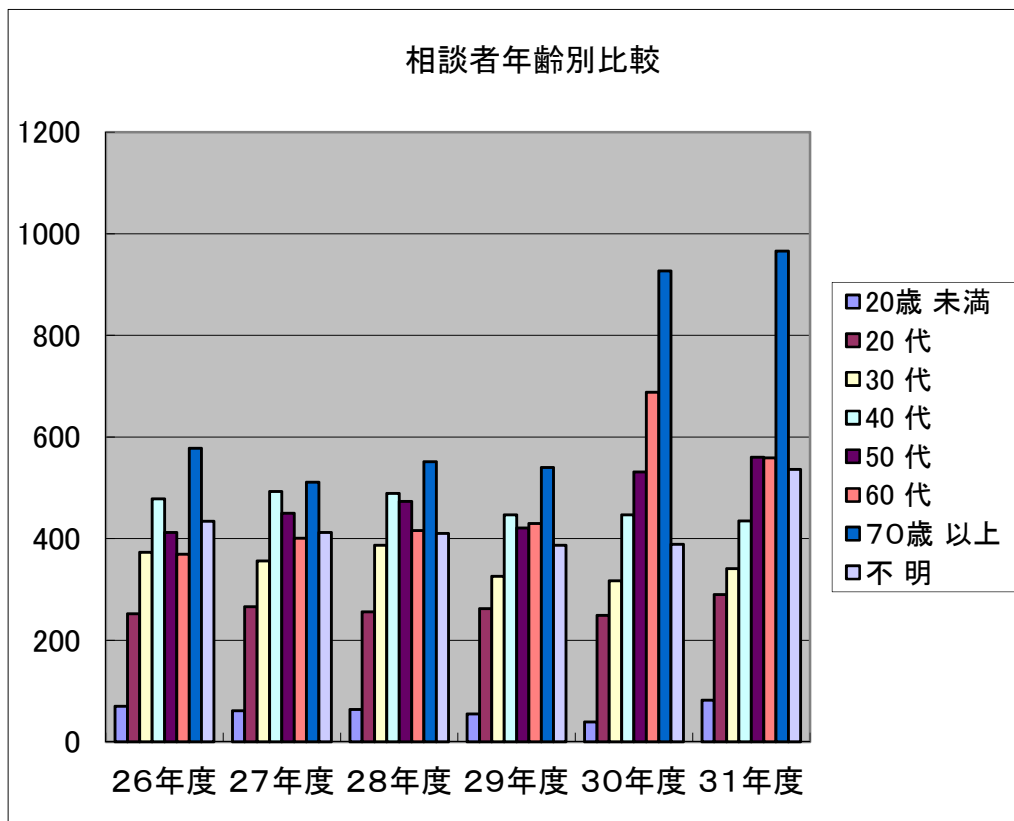
(単位:件)

年 度	給 生 与 活	自 営 業	従 家 事 者	学 生	無 職	行 機 関	政 企 業	団 体 ・ 他	そ の 他	合 計
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	
30年度	1,285	225	683	77	977	0	113	227	3,587	
31年度	1,279	192	521	137	1157	0	120	363	3,769	

(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
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
30年度	39	249	317	447	531	688	927	389	3,587
31年度	82	290	341	435	560	559	966	536	3,769



(J)相談処理結果別件数

態 様		26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
処 理 結 果	他 機 関 紹 介	138	130	177	125	73	47
	助 言(自主交渉)	1,842	1,942	1,861	1,635	2,670	2,498
	その他情報提供	568	530	603	605	370	623
	あっせん件数	369	307	351	412	346	453
	あっせん解決	351	293	331	393	329	433
	あっせん不調	18	14	20	19	17	20
	あっせん成立率	95.12	95.44	94.30	95.39	95.09	95.58
	処 理 不 能	8	8	12	25	38	26
	処 理 不 要	32	32	34	57	72	110
	合 計	2,966	2,950	3,046	2,868	3,587	3,769
処 理 期 間	即時処理	2,509	2,524	2,554	2,174	3,060	3,186
	継続処理	448	425	484	685	509	571

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

順 位	若 者	件 数	順 位	高 齢 者	件 数
1	放送・コンテンツ等	61	1	商品一般	277
2	レンタル・リース・賃借	35	2	放送・コンテンツ等	68
3	健康食品	31	3	工事・建築・加工	56
4	化粧品	17	4	役務その他	40
5	医療	15	5	他の保健・福祉	30
6	商品一般	14	6	移動通信サービス	29
7	理美容	13	7	ガス	26
8	他の教養娯楽品	12	8	電気	25
9	移動通信サービス	10	9	健康食品	23
9	教室・講座	10	10	レンタル・リース・賃借	20

* 高齢者(70歳以上)にあつては、1千万円以上の契約が9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「苦情の処理のあつせん等」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。

平成 26年度(1件) 27年度(2件)28年度(0件)29年度(1件)30年度(7件)31年度(11件)

平成31年度の相談例

- ・業者に訪問されて不用品はないかと尋ねられ、古い時計などを買い取ってもらった。保険証の番号を書き留められたが、悪用されないか。
- ・家族が亡くなり被相続人になった途端不動産業者から「家売りませんか」と電話が掛かってきた。信託銀行が情報を流したのか。
- ・賃貸アパートに独居している母について見守りが必要ではと大家が行政機関等に勝手に働きかけ、連絡が来て迷惑している。

(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	「懸賞金があたった」「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いたたかれる。

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44人)

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	7月24日	人生のエンディングに必要なこと ～お葬式・お墓を中心に～	日本葬祭アカデミー教務研究室 代表 二村 祐輔	27人
2	12月5日	安心な人生を送るための成 年後見制度を知りましょう	成年後見センター・リーガルサポート理事長 司法書士 矢頭 範之	17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87人)

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	8月6日	消費者として人生100年時代の 生活	一般社団法人 消費者市民社会をつくる会 代表理事 阿南 久	21人
2	9月20日	消費増税を控えて	国民生活産業・消費者団体連合会 理事 事務局長 佐藤 聡司	18人
3	11月22日	生活の中でのCO ₂ 排出削減	工学院大学先進工学部環境化学科 教授 稲葉 敦	15人
4	1月24日	「東京マイ・タイムライン」で風 水害にどう備えるか	東京都総務局総合防災部 計画調整担当課長 濱中 哲彦	18人
5	2月27日	「肺の生活習慣病 ～COPDと 呼吸リハビリテーション～」	公益財団法人結核予防会 複十字病院 呼吸ケアリハビリセンター部長 長崎大学名誉教授 千住 秀明	15人
6	3月26日	「インターネット関連のトラブルに ついて」 中止	弁護士・東京経済大学教授 村 千鶴子	0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)を記念して毎年、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25日	健康でも罹る白血病 白血病と骨髄移植	公益財団法人日本骨髄バンク理事 浅野 史郎	111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111人)

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	8月16日	基調講演 消費者問題の歴史と現状	東京経済大学名誉教授 島田 和夫	16人
2	8月27日	「老後資金を準備するコツ ～人生100年の生活設計～」	金融広報アドバイザー 成宮 正和	19人
3	9月6日	「私達の食生活と食品ロス」	東京農業大学教授 上岡 美保	14人
4	9月13日	「食品表示の見方 ～食品の選び方～」	消費生活コンサルタント 鷺 仁子	14人
5	9月26日	「インターネット社会のトラブル ～スマートフォンの普及を受けて～」	一般社団法人ECネットワーク理事 原田 由里	16人
6	10月4日	「知って得する！最新の省エネ事情」	一般財団法人省エネルギーセンター 派遣講師 市川 昭彦	12人
7	10月29日	「製品事故から身を守る ～子どもからお年寄りまで～」	国立研究開発法人産業技術総合研究所 研究員 大野 美喜子	11人
8	11月20日	まとめ講演 消費者市民社会を目指して	弁護士・東京経済大学教授 村 千鶴子	9人

※参加数のうち、第2回及び第4回については、それぞれ後掲消費生活支援サポーター2人を含む。

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26日	紙すきー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29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	LED電球でランプシェード作り	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	11組24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・派遣及びその謝礼の支払いです。

- 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

回数	実施日	テーマ	講 師	利用団体	参加数
1	10月12・13日	出前寄席(消費生活展)	三遊亭 吉馬	葛飾区消費者団体連合会	中止

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ます。

○開催数 年14回(延べ1,658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2日	大学生としてのトラブル防止と心構え	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	700人
	4月5日				
2	5月11日	消費者被害未然防止	消費生活センター相談員 田村 弓子	オレンジ交流会かも家族	20人
3	5月11日、7月6日、10月5日	契約とは(6年)電子マネーとは(4年)お金の使い方を考えよう(2年)	ファイナンシャルプランナー 吉田 淳子	花の木小学校 (2年生、4年生、6年生)	393人
4	5月16日	まだまだ減らないオレオレ詐欺等	消費生活センター相談員 関根 麻里子・佐藤 京子	笑顔で会いましょう	68人
	11月21日				
5	7月8日	情報提供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 中澤 明	高齢者総合相談センター新宿	70人
6	7月10日	若者の悪質商法被害防止について	ファイナンシャルプランナー 吉田 淳子	東京都立水元小合学園 (3年生)	67人
7	7月31日	消費者被害にあわないために	消費生活センター相談員 棚田 清司	南水元3丁目永楽会	33人
8	9月14日	食の安全について～賢く見分ける目を養おう～	消費者問題研究所代表 垣田 達哉	鎌倉図書館	36人
9	9月27日	情報提供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 中澤 明	高齢者総合相談センター新宿	20人
10	11月16日	おこづかいってなあに？	ファイナンシャルプランナー 吉田 淳子	葛飾区立松上小学校 (1年生)	119人
11	11月23日	悪質商法の手口とその対処法	一般社団法人ECネットワーク 原田 由里	水元図書館	23人
12	1月18日	おこづかいって何だろう？	ファイナンシャルプランナー 吉田 淳子	葛飾区立木根川小学校 3年生・4年生	58人
13	2月12日	行政の制度「消費生活相談の実態と対応」(令和元年度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 関根 麻里子	社会福祉法人葛飾区社会福祉協議会 (葛飾区成年後見センター)	5人

14	2月15日	知って役立つ！遺言の基礎知識	葛飾公証役場 公証人 保坂 洋彦	鎌倉図書館	46人
15	2月21日	消費者被害にあわな いために(中止)	消費生活センター相 談員 棚田 清司	金町第二団地寿会	0人
16	2月28日	情報提供及び消費生活セ ンター作成の啓発グッズ 配布(中止)	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	0人
17	3月3日	わが家の家計を知ろ う(中止)	ファイナンシャルプラ ンナー 吉田 淳子	葛飾区立中川中学 校	0人
18	3月9日	契約ってなに?(中 止)	ファイナンシャルプラ ンナー 吉田 淳子	葛飾区立堀切中学 校	0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)に関する実績
→同協会に登録している相談員が年3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		7	10月25日	電気・ガス料金が安くなるという勧誘に注意しましょう
2	5月25日	高額なオンラインゲームの請求に注意しましょう	8	11月25日	災害後の住宅修理のトラブルに注意しましょう
3	6月25日	柔軟剤などのおい製品によるアレルギーにご注意ください	9	12月25日	家電製品のチェックをしてみましょう
4	7月25日	不慮の事故から子どもを守りましょう	10	1月25日	迷惑メールに気を付けましょう
5	8月25日	注文した覚えがない荷物の受け取りに注意しましょう	11	2月25日	新生活を前にした引っ越しでのトラブルに注意しましょう
6	9月25日		12	3月25日	インターネット広告の通信販売では契約条件に注意しましょう

*「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、239,800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」7月15日号の特集記事(3面)では、「気を付けよう！封書による架空請求詐欺」、12月25日号の特集記事(9面)では「知っておきたい！クーリング・オフ」についてクーリング・オフができる場合やハガキの書き方を掲載しました。

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。

『知って安心 インターネットの賢い使い方』

(シリーズ通刊第39号 一般社団法人ECネットワーク理事 原田 由里 著)

- 規 格 A5版 4色 32ページ
- 発 行 令和元年9月
- 発行部数 3,000部

ウ 「2020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30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、消費税法等改正概要(令和元年10月施行予定)の紹介、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

イ 各種消費者関係の資料収集・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 1,004冊(令和2年3月末現在)

DVD 59本(令和2年3月末現在)

資料 国・都・他区・企業等の消費者関係情報誌等

(5) 消費生活展（第47回）※台風のため中止

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
間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。併せてフリーマーケット・各種即売会・各種相談などの催物を行っています。

※予定内容

○テーマ 『「明日に向かって」やること。できること』

○開催日

令和元年10月12日(土) 午前10時～午後4時

10月13日(日) 午前10時～午後3時30分

○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

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

葛飾区商店街連合会、農林水産省関東農政局、東京都計量検定所、東

京都水道局、国民生活産業・消費者団体連合会(生団連)、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、生活安全課、

環境課、リサイクル清掃課、清掃事務所、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 予 定 内 容
葛飾区消費者団体連合会	○全国の消費生活相談の状況(平成30年度消費者白書より)
葛飾区消費者の会	○消費者被害防止
葛飾区婦人団体連合会	○人生100年時代『脳育・体育』で元気に
葛飾区自主グループ連絡会	○海洋プラスチック汚染
葛飾区生活学校連絡協議会	○「食と健康」「食品ロスの削減」
福島県塙町	○みんなが主役 しあわせ実感のまち・・・
(財)関東電気保安協会東京北事業部	○災害に備えて
農林水産省関東農政局東京都拠点	○もってごはんを食べよう!
東京都計量検定所	○くらしを守る計量制度

東京都水道局	○水道水の魅力
国民生活産業・消費者団体連合会(生団連)	○もったいないゼロプロジェクト
* 葛飾区政策企画課(協働推進担当)	○区民・事業者との協働を推し進めるための様々な取組み紹介
* 葛飾区すぐやる課	○困ったときはご相談ください
* 葛飾区生活安全課	○特殊詐欺の手口、自転車盗難防止、葛飾区安全安心情報メール
* 葛飾区環境課	○知っていますか近隣公害
* 葛飾区リサイクル清掃課	○STOP! 食品ロス
* 葛飾区清掃事務所	○紙類の出し方・分け方
* 葛飾区健康づくり課	○元気な骨のためにカルシウムをとろう!
* 葛飾区青戸保健センター	○まちかど健康相談、骨健康度チェック
消費生活展実行委員会	○手作り体験教室(アクリルエコたわしほか)

*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、チラシ配布等)
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31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9日	消費生活支援サポーター説明会	1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2・5日	東京理科大学出前講座受付補助等	11人
2	5月24・25日	「消費者の日」特別講演会会場設営、受付補助等	13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)(令和2年3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
シャツ	1	0	0	電子ロースター	1	0	0
下着	1	0	0	電気掃除機	1	0	0
靴下	1	0	0	電気ジューサー	1	0	0
手袋	2	0	0	漂白剤	1	0	0
ネクタイ	1	0	0	鍋	1	0	0
毛布	1	0	0	魔法瓶	1	0	0
タオル及び手拭い	2	0	0	かばん	1	0	0
食事用器具	3	0	0	洋傘	1	0	0
籠	1	0	0	靴	2	0	0
電気コーヒー沸器	1	0	0	歯ブラシ	1	0	0
ジャー炊飯器	1	0	0	洗浄剤	1	0	0
電子レンジ	1	0	0	接着剤	1	0	0
電気ポット	1	0	0				

②消費生活用製品安全法(令和2年3月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 家庭用の圧力鍋及びかま

③電気用品安全法(令和2年3月に1店舗で実施)

- 電熱器具、電動力応用機械器具、配線器具、電子応用機械器具、光源及び光源応用機械器具、リチウムイオン蓄電池

④ガス事業法(都市ガス)(令和2年3月に1店舗で実施)

- ガスこんろ(特定外)

⑤液化石油法(LPガス)(令和2年3月に1店舗で実施)

- カートリッジ、ガスこんろ(特定)

(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、31年度が該当年度でした。

平成31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
928	843	85	1,438	1,430	8

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
26	1,889	13,269	7,042	1,287,055円
27	1,815	13,218	7,000	1,238,420円
28	1,818	13,099	6,880	1,325,790円
29	1,690	12,379	6,459	1,206,070円
30	1,519	11,371	6,083	1,083,350円
31	1,506	11,446	6,143	1,108,240円

- ミニフリーマーケット(出店者は毎回、原則7店舗。半期に一度、広報かつしかで公募して決定)

*平成14年度から開始

年度	出店者数	出品点数	売上点数
26	62	4,968	1,954
27	79	9,638	4,542
28	78	9,606	4,568
29	79	7,847	3,484
30	74	8,020	3,454
31	74	7,708	3,635

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
30	5	甘夏 きゅうり スパイス 夏みかん 玄米 各1
31	1	玄米

* 24年度は10月から開始

平成31年度版 葛飾の消費生活

発行 令和2年6月

編集 葛飾区消費生活センター

電話 03-5698-2316