

令和2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 3 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

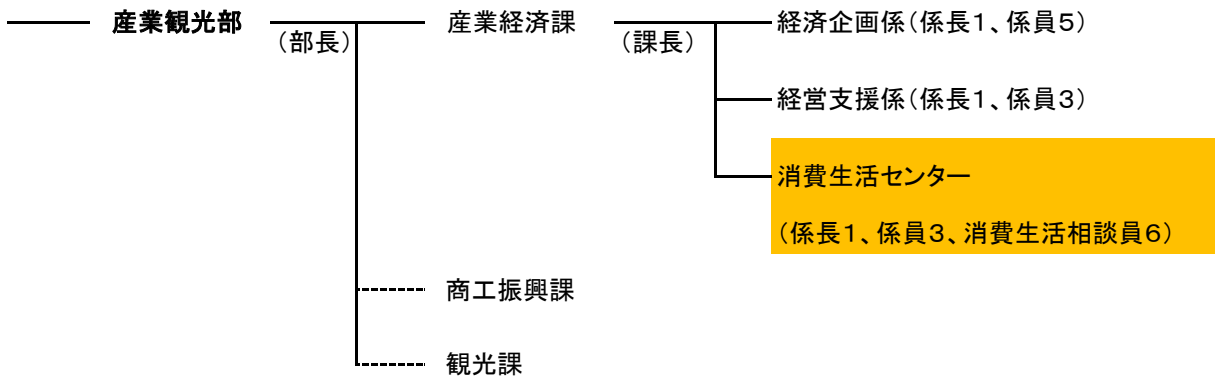
1 消費生活相談	6
2 消費者の自立支援	1 4
(1) 消費者教育の実施	1 4
ア 消費者講座	
イ 「消費者の日」特別講演会	
ウ 消費生活連続講座	
エ 小学生対象講座等	
オ 消費者教育出前講座（団体向け）	
カ 消費者教育出前講座（学校・一般向け）	
(2) 消費者活動の育成	1 8
(3) 消費生活情報の提供	1 9
ア 「くらしのまど」の掲載	
イ 「くらしにいかす」の発行	
ウ 「くらしの豆知識」の配布	
(4) 展示室の運営	2 0
ア 企画・展示	
イ 各種消費者関係の資料収集・情報提供	
(5) 消費生活展(第48回)	2 1
(6) 消費生活支援サポーター事業	2 3
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(R2.4.1現在)

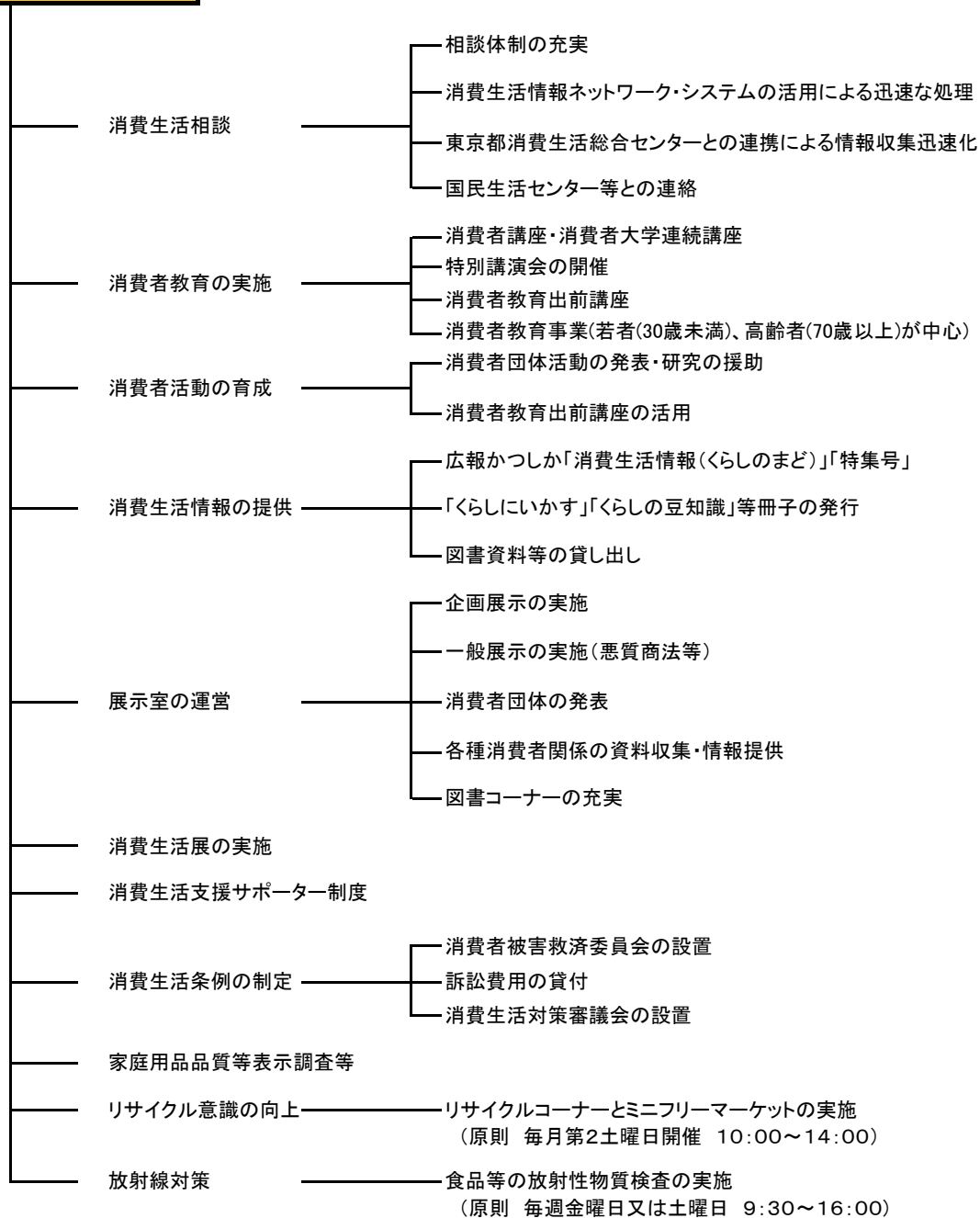


3 予 算(令和2年度)

事 務 事 業 名	金 額
総務事務経費	2,702千円
(1) 専門図書等購入費	(302千円)
(2) OA運用経費	(317千円)
(3) 食品放射能検査経費	(1,535千円)
(4) 電話料金等経費	(548千円)
消費者対策推進事業経費	34,669千円
(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	(22,195千円)
(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	(2,308千円)
(5) 消費生活サポーター養成事業経費	(104千円)
(6) 消費者教育経費 消費者講座、特別講演会、消費者教育出前講座、夏休み親子教室	(2,656千円)
(7) 消費生活展経費	(3,158千円)
(8) リサイクル事業経費	(1,892千円)
(9) 展示室運営経費	(890千円)
(10) 計量器検査事前調査経費(隔年)	(0円)
合 計	37,371千円

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、*令和4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、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)

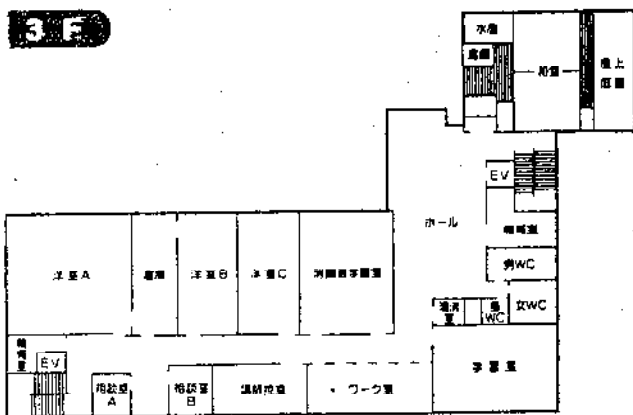
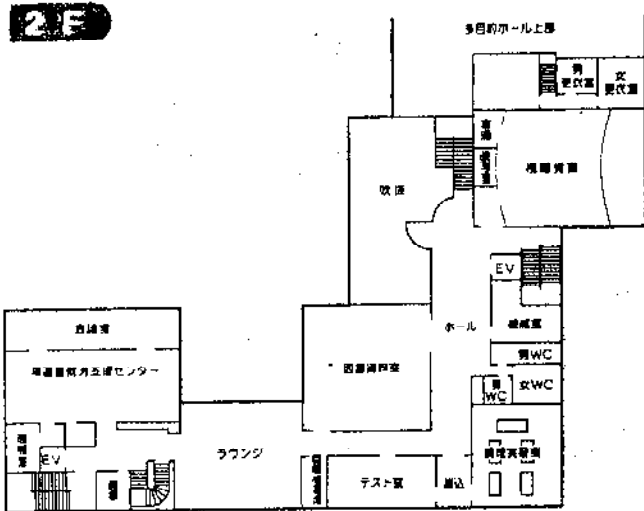
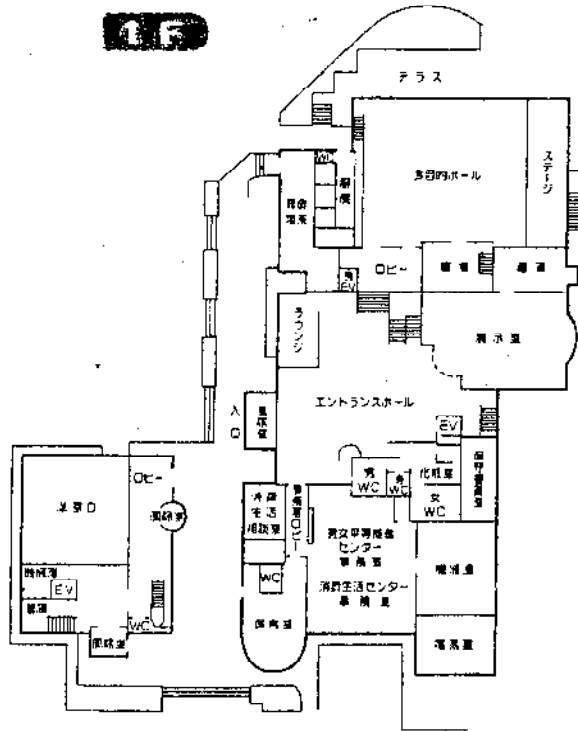
令和元年度

- 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、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2年度

- 改正民法を踏まえた具体策の検討(審議会3回開催)※内1回は書面開催
- 地方消費者行政活性化交付金の活用(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]

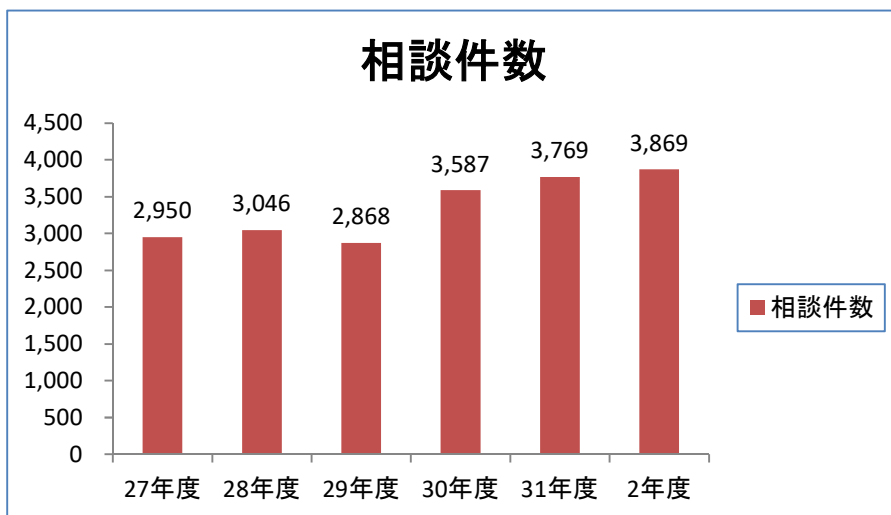
- (1)相談の内容を時系列的に状況を聞き取る。
- (2)相談者に対して解決方法の相談に乗り、方策の助言をする。
- (3)相談者自身での解決が困難なときは、状況に応じては苦情の相手方に関係法令を根拠として、あっせんを行う。
- (4)相談内容が高度で専門的な判断を必要とする場合は、別途、アドバイザー弁護士等専門家の助言を得る。
- (5)内容によっては、国や都の商品テストの専門機関に依頼する。
- (6)相談者が同じ被害にあわないように、啓発する。

(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。

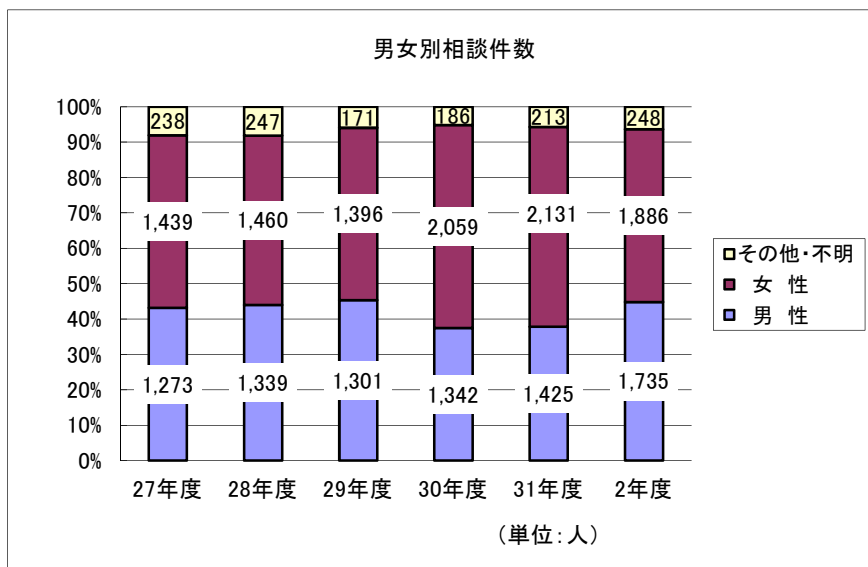
(C)[相談件数]

令和2年度は、前年度に比べて2%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]

令和2年度の相談者の性別割合は、男性44.8%、女性48.8%、その他・不明6.4%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]

令和2年度の1位は通信販売で、全体の39.5%、2位は店舗購入で、21.4%でした。

(単位:件)

年 度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	2年度
店舗購入	920	896	872	718	776	827
通信販売	1,062	1,121	1,017	994	1,121	1,528
訪問販売	233	238	276	264	286	267
電話勧誘販売	145	142	126	157	171	161
マルチ・マルチまがい取引	23	29	25	35	26	42
訪問購入	26	22	27	13	11	16
ネガティブオプション	2	7	7	3	10	32
その他無店舗販売	22	14	12	24	33	43
不明・無関係	517	577	506	1,379	1,335	953
合 計	2,950	3,046	2,868	3,587	3,769	3,869

(G)[商品・サービス別の主な内容]

令和2年度の1位は「商品一般」であったが、これは、「身に覚えのない不審なメールや電話があったり、宅配便が届いた」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299件の減でした。

また、10位は「他の保健衛生品」であったが、これは、新型コロナウイルスの感染拡大により、マスクや消毒・除菌用品等に関する相談が主な内容であり、昨年に比べると5倍近い増でした。

なお、多重債務に関する相談は54件あり、昨年に比べると16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	340	639
放送・コンテンツ等	338	333
レンタル・リース・貸借	241	192
健康食品	225	232
化粧品	153	98
役務その他	144	143
移動通信サービス	137	121
工事・建築・加工	127	140
インターネット通信サービス	118	104
他の保健衛生品	110	23

(H) 相談者職業別一覧

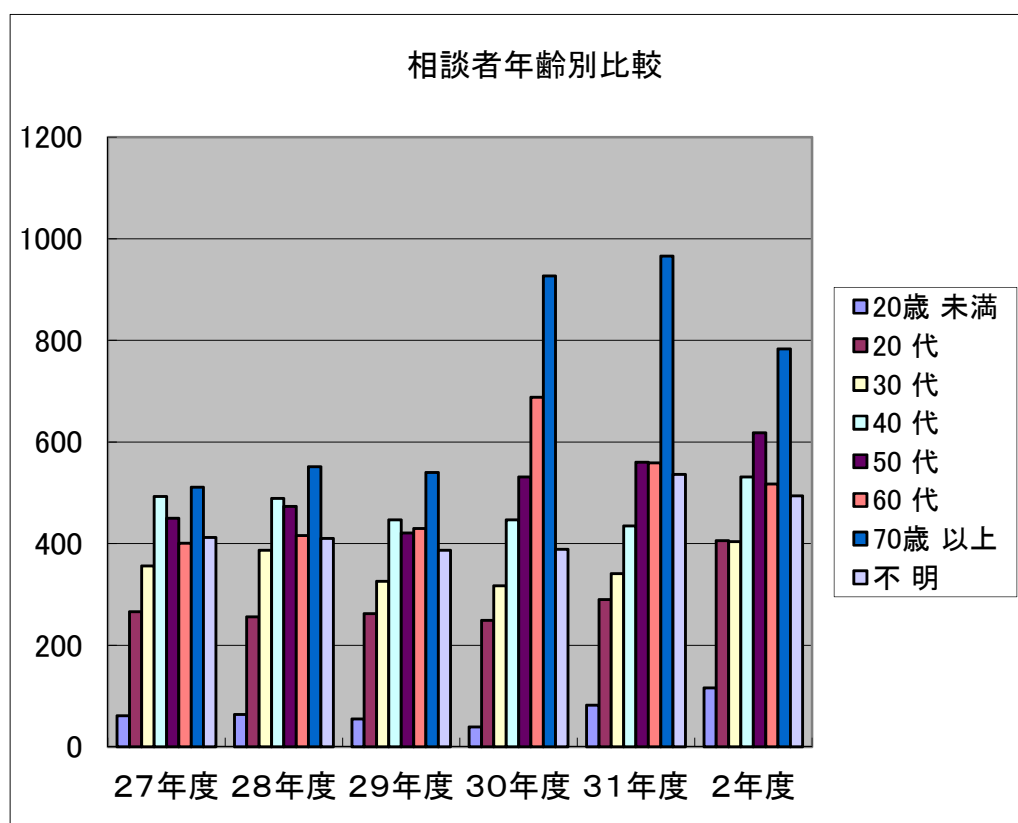
(単位:件)

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
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	1,157	0	120	363	3,769	
2年度	1,574	201	379	146	1,003	0	153	413	3,869	

(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
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
2年度	116	406	404	531	618	517	783	494	3,869



(J)相談処理結果別件数

態 様		27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	2年度
処 理 結 果	他 機 関 紹 介	130	177	125	73	47	50
	助 言(自主交渉)	1,942	1,861	1,635	2,670	2,498	2,445
	その他情報提供	530	603	605	370	623	744
	あっせん件数	307	351	412	346	453	449
	あっせん解決	293	331	393	329	433	432
	あっせん不調	14	20	19	17	20	17
	あっせん成立率	95.44	94.30	95.39	95.09	95.58	96.21
	処 理 不 能	8	12	25	38	26	50
	処 理 不 要	32	34	57	72	110	119
	合 計	2,950	3,046	2,868	3,587	3,769	3,869
処理 期間	即時処理	2,524	2,554	2,174	3,060	3,186	3,111
	継続処理	425	484	685	509	571	746

(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	94	1	商品一般	93
2	健康食品	40	2	工事・建築・加工	53
3	商品一般	31	3	放送・コンテンツ等	41
4	レンタル・リース・貸借	30	4	電気	33
5	教室・講座	23	4	移動通信サービス	33
6	理美容	22	6	役務その他	32
6	化粧品	22	7	化粧品	28
8	役務その他	18	8	インターネット通信サービス	27
9	移動通信サービス	14	9	レンタル・リース・貸借	26
10	紳士・婦人洋服	12	9	修理・補修	26

* 高齢者(70歳以上)にあつては、1千万円以上の契約が4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)2年度(17件)

令和2年度の相談例

- ・知らない業者からスマホに子供の無料学力テストについて電話があった。個人情報の入手元を訪ねたらいい加減な返答だった。
- ・1年半前に遠方で一人暮らししている息子の賃貸アパート契約を結んだ。息子の短い延滞が続く度に私の職場に督促電話が入る。
- ・通販で中古パソコンを購入したらリコール対象品だった。販売社へ返品する前に、個人情報を安全に削除したい。どうすればよいか。

(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	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

※各講座とも新型コロナウイルス感染対策(マスク着用、手指消毒、検温、定員減等)を講じて実施

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1回

○ 対象 一般区民(延41人)

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	3月13日	生前整理をやってみませんか ～賢い生前整理術を学ぶ～	生前整理アドバイザー認定指導員 徳山 弘美	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2回

○対 象 消費者団体・一般区民(延29人)

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	2月16日	「葛飾区の消費生活相談について」	葛飾区消費生活センター 消費生活相談員 高橋 恵津子	15人
2	3月29日	「コロナ禍における女性の心の健康」	葛飾区健康部保健予防課保健予防担当係長 佐川 きよみ	14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

※新型コロナウイルス感染拡大による緊急事態宣言発出のため開催中止

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95人)

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	8月17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	11人
2	8月25日	「老後資金を準備する ～自分らしく安心して暮らすために ～」	金融広報アドバイザー 豊田 眞弓	11人
3	9月4日	「私達の食生活と食品ロス」	東京農業大学教授 上岡 美保	15人
4	9月9日	「これだけは知っておきたい食品 表示」	消費生活コンサルタント 鷺 仁子	11人
5	9月23日	「インターネット社会の消費者トラブル ～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	15人
6	10月16日	「省エネのためにできること」	一般財団法人省エネルギーセンター 派遣講師 一條 美智子	10人
7	10月27日	「製品事故を学び、身を守る」	弁護士 中村 忠史	11人
8	11月6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	11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
8月20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	6組13人

② 夏休み親子体験教室

開催日	内 容	講 師	参加数
8月21日	LED電球でランプシェード作り	パナソニック(株)ライフソリューションズ社CS部 サービス・サポート企画課 畠 健志	7組15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

※今年度は新型コロナウイルス感染拡大により実績なし

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3回(延べ183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	10月10日	電子マネーとは(4年) ※6年・2年中止	ファイナンシャルプランナー 吉田淳子	葛飾区立花の木小学校	114人
2	7月17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	65人
3	2月19日	行政の制度「消費生活相談の実態と対応」(令和2年度葛飾区市民後継人育成講座1カリキュラム)	消費生活センター相談員 佐藤京子	葛飾区成年後見センター	4人

(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	柔軟剤のにおいに注意しましょう	7	10月25日	インターネット上の「儲け話」に騙されないようにしましょう
2	5月25日	クリーニングトラブルに注意しましょう	8	11月25日	定期購入に関するインターネットの広告に注意しましょう
3	6月25日	スポーツクラブなどの施設の利用契約に関するトラブルに注意しましょう	9	12月25日	トイレの修理に関するトラブルに注意しましょう
4	7月25日	特別定額給付金を装った詐欺に注意しましょう	10	1月25日	心当たりのない迷惑メールなどにだまされないようにしましょう
5	8月25日	エシカル消費で賢い消費者になりましょう	11	2月25日	電気・ガスの契約トラブルに注意しましょう
6	9月25日	「保険金を使って住宅修理しませんか」と訪問する業者に気を付けましょう	12	3月25日	フィーチャーフォン(ガラケー)からスマートフォン(スマホ)への乗り換えには十分注意しましょう

*「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、約247,200部で配布方法は、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25日号の特集記事(5面)では、「気を付けよう！消費生活のトラブル」、12月25日号の特集記事(3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。

『高齢者とスマートフォン～安心して使うために知っておきたいこと～』

(シリーズ通刊第40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3年2月
- 発行部数 3,000部

ウ 「2021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、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	令和2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 1,021冊(令和3年3月末現在)

DVD 37本(令和3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48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。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。

○テーマ 『「明日に向かって」目指す地域』

○開催日

令和2年10月3日（土） 午前9時～午後4時

○主催 葛飾区消費生活展実行委員会 ・ 葛飾区

○参加・協賛 福島県埴町、(一財)関東電気保安協会東京北事業本部
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)

○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、
リサイクル清掃課、清掃事務所、健康づくり課、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	○倫理的消費(エシカル消費)に注目
葛飾区消費者の会	○消費者被害未然防止
葛飾区婦人団体連合会	○「ホルモンの動き、ご存じですか」
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(山芋パワー・味噌の驚くべきパワー)
(一財)関東電気保安協会東京北事業部	○災害に備えて
東京都計量検定所	○食品の内容量について
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
* 葛飾区リサイクル清掃課	○もったいない！捨てないで！
* 葛飾区清掃事務所	○新型コロナウイルスに感染した方や疑いのある方がご家庭にいる場合のごみの捨て方
* 葛飾区保健所保健センター(青戸・新小岩・金町・水元)	○新型コロナウイルスと共存する新しい健康習慣

*葛飾区関係

○参加団体(冊子掲載のみ)

団 体 名	掲 載 内 容
福島県塙町	○みんなが主役 しあわせ実感のまち…
東京都水道局	○悪質訪問販売
* 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
* 葛飾区保健所健康づくり課	○～いつまでも健康に過ごすために～フレイル予防の食事

(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 15名(令和2年度末現在)

[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	8月20日	夏休みリサイクル教室紙すき運営補助	4人
2	10月3日	消費生活展受付補助	6人
3	3月13日	消費者講座受付補助等	5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3年2月に2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	3	0	0	電子ロースター	1	0	0
下着	1	0	0	電気掃除機	2	0	0
靴下	2	0	0	電気ジューサー	1	0	0
手袋	1	0	0	漂白剤	1	0	0
ネクタイ	1	0	0	鍋	3	0	0
毛布	2	0	0	魔法瓶	1	0	0
タオル及び手拭い	3	0	0	かばん	1	0	0
食事用器具	3	0	0	洋傘	1	0	0
盆	2	0	0	靴	2	0	0
ジャー炊飯器	2	0	0	歯ブラシ	3	0	0
電子レンジ	1	0	0	洗剤	1	0	0
電気ポット	1	0	0	接着剤	2	0	0
電気ホットプレート	2	0	0				

②消費生活用製品安全法(令和3年2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3年2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)(令和3年2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3年2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。

<参考>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	売上点数	売上金額
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
2	1,280	9,621	3,513	635,170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
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
2	52	5,959	2,337

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
2	0	

* 24年度は10月から開始

令和2年度版 葛飾の消費生活

発行 令和3年6月

編集 葛飾区消費生活センター

電話 03-5698-2316