

令和5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 6 年 5 月

# 目 次

## I 葛飾区消費生活行政の概要

1 沿 革	1
2 組 織	3
3 予 算	3
4 消費生活センター事業体系	4
5 消費生活センター施設概要	6

## II 事業の概要

1 消費生活相談	7
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 「消費者の日」特別講演会	
ウ 消費者力向上講座	
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 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(第51回)	2 2
(6) 消費生活支援サポーター事業	2 4
3 家庭用品品質表示調査等	2 5
(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 5
(2) 計量器事前調査台帳作成	2 6
4 リサイクル意識の向上	2 7
リサイクルコーナー	

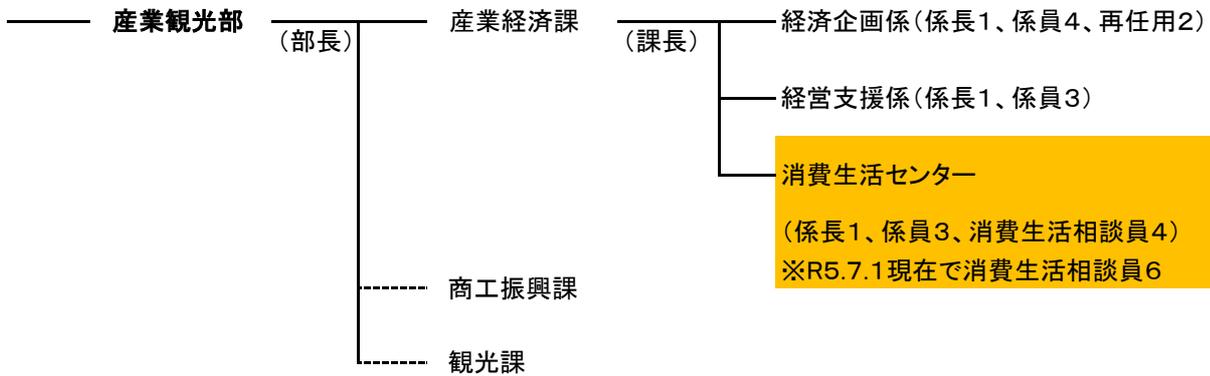
# I 葛飾区消費生活行政の概要

## 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)

年 月	内 容
平成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 氏)
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 氏)
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 氏)
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 氏)
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
4月	組織改正 地域振興部産業経済課から産業観光部産業経済課に所管替え
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
令和4年 10月	区制施行90周年・消費生活展50周年記念事業 開催
5年 4月	消費生活相談受付時間を午後4時30分から5時までに延長

2 組 織(R5.4.1現在)

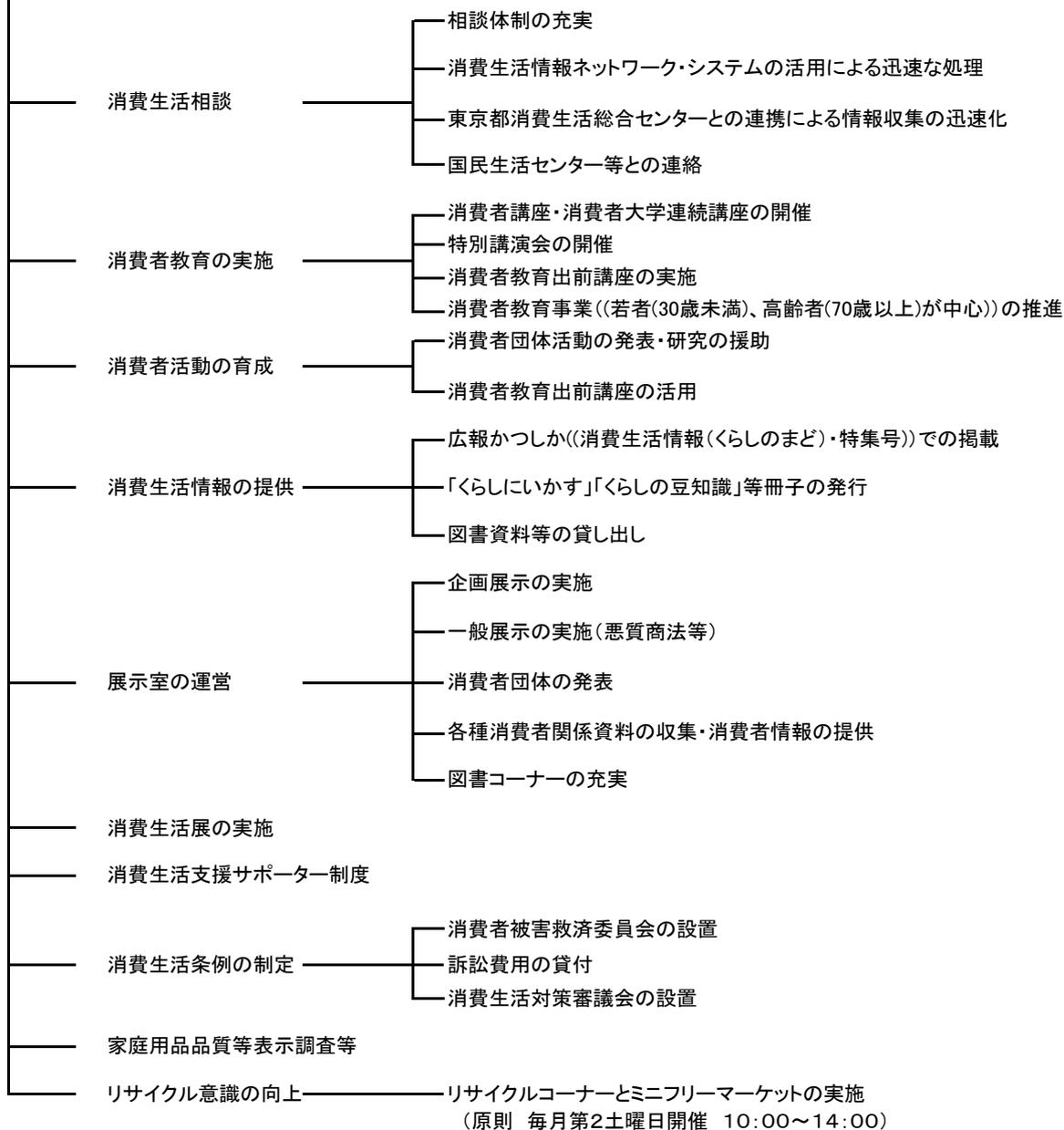


3 予 算(令和5年度)

事 務 事 業 名	金 額
総務事務経費	1,095千円
(1) 専門図書等購入費	(171千円)
(2) OA運用経費	(246千円)
(3) 電話料金等経費	(678千円)
消費者対策推進事業経費	39,442千円
(1) 消費者被害救済事業経費	(0千円)
(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 7人	(25,452千円)
(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	(2,246千円)
(5) 消費生活支援サポーター養成事業経費	(127千円)
(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	(2,230千円)
(7) 消費生活展経費	(6,289千円)
(8) リサイクル事業経費	(2,011千円)
(9) 展示室運営経費	(683千円)
(10) 計量器検査事前調査経費(隔年)	(139千円)
合 計	40,537千円

#### 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事業の実施等)

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、消費者被害防止キャンペーンの実施等)

令和3年度

- 葛飾区消費生活対策アクションプログラムの見直しについて検討(審議会2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(消費者被害防止キャンペーン、バス車内広告・アナウンスの実施等)
- 食品等の放射性物質検査の終了

令和4年度

- 消費生活相談体制の更なる充実、高齢者の消費者被害防止と関係機関との連携のあり方、早期の消費者教育の効果的な進め方について検討(審議会3回開催)
- 消費生活展50周年事業(記念誌作成)
- 地方消費者行政活性化交付金の活用(消費者教育コーディネーター育成、相談員研修、出前講座等) 強化事業特別枠の活用(啓発用ポスター・チラシの作成、バス車内広告・配布)

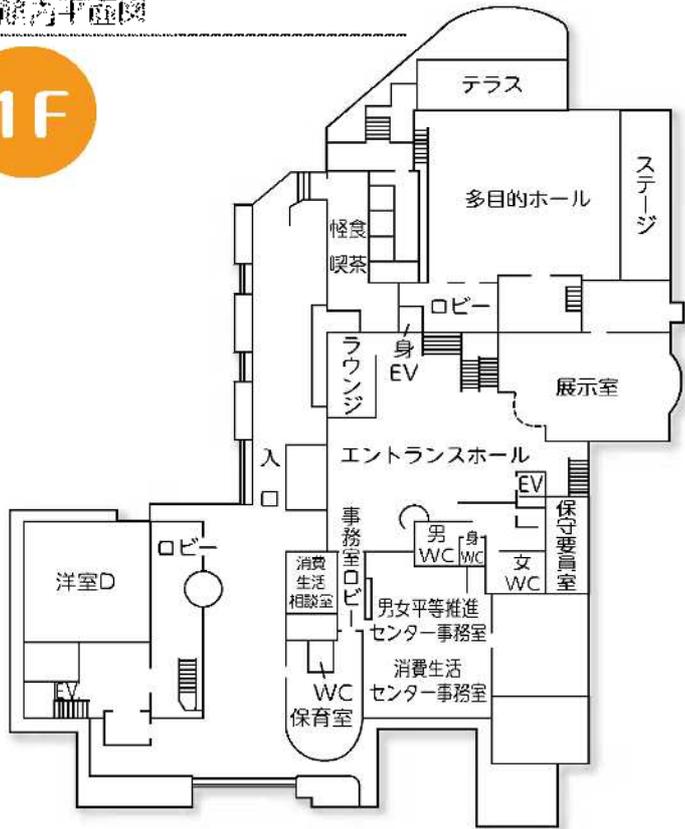
令和5年度

- 依頼事項の検討(審議会3回開催)
- 地方消費者行政活性化交付金の活用(消費者教育コーディネーター育成、相談員研修、出前講座等)

## 5 消費生活センター施設概要

### 1F 1F平面図

1F



#### 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。

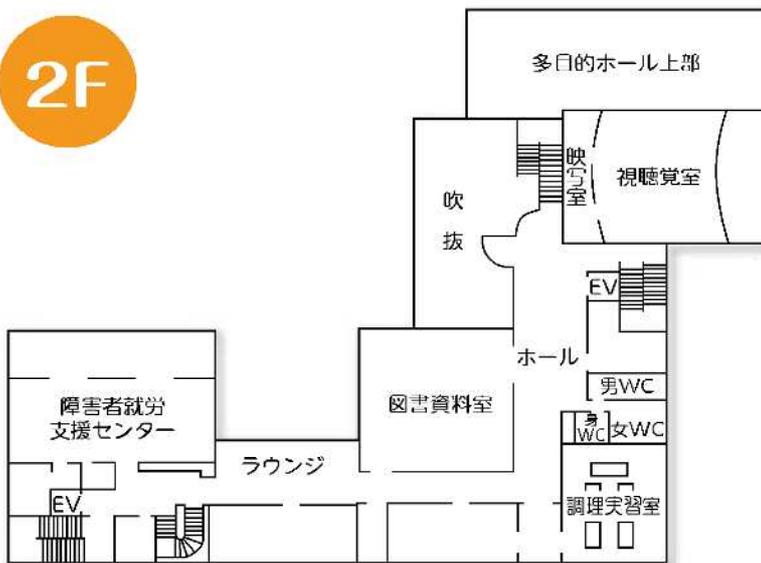
##### (2) 提出書類等

申請書、会則、会員名簿、活動計画書、代表者の印鑑

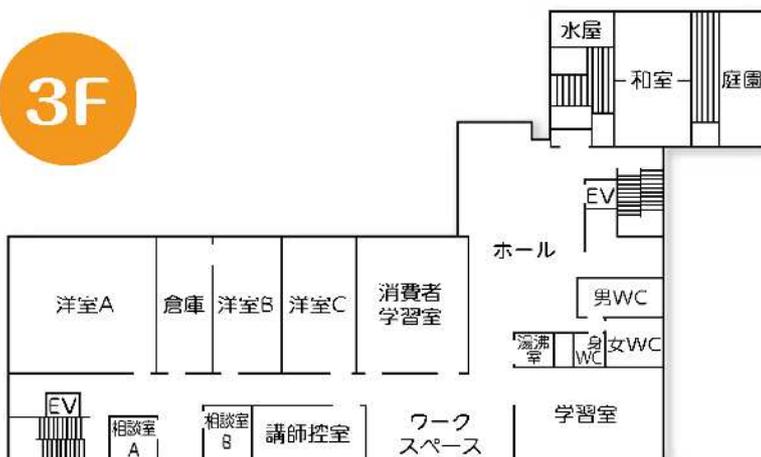
##### (3) 受付時間

平日の月曜日～金曜日…午前9時～午後5時

2F



3F



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	302.2	
会議室	洋室A	54	102.9
	洋室B	27	49.1
	洋室C	27	49.1
	洋室D	50	95.0
	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。

なお、国からの通知により、令和4年7月14日をもって、個人情報保護に関する苦情相談情報の収集(PIO-NETへの入力)については、行わないこととなった。

#### (A)[消費生活相談の進め方]

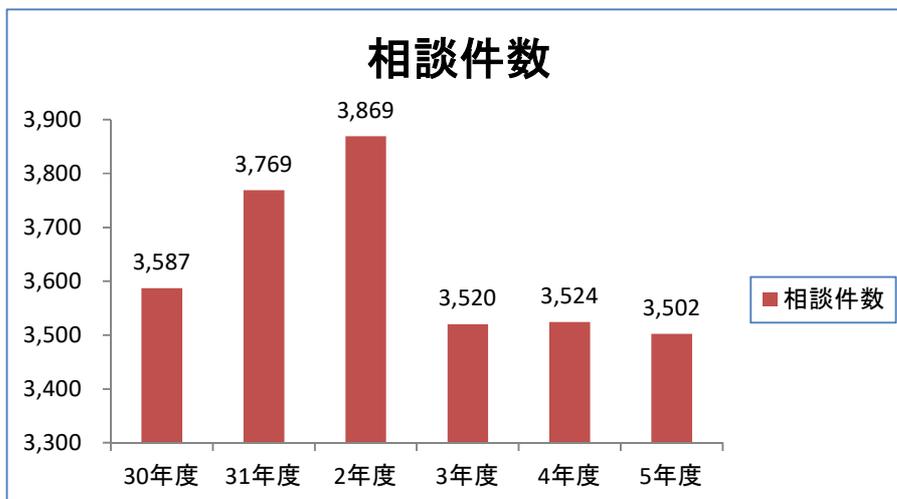
- (1) 相談の内容を時系列的に状況を聞き取る。
- (2) 相談者に対して解決方法の相談に乗り、方策の助言をする。
- (3) 相談者自身での解決が困難なときは、状況に応じては苦情の相手方に関係法令を根拠として、あっせんを行う。
- (4) 相談内容が高度で専門的な判断を必要とする場合は、別途、アドバイザー弁護士等専門家の助言を得る。
- (5) 内容によっては、国や都の商品テストの専門機関に依頼する。
- (6) 相談者が同じ被害にあわないように、啓発する。

#### (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5時00分  
\* 昼休みも受け付けています。

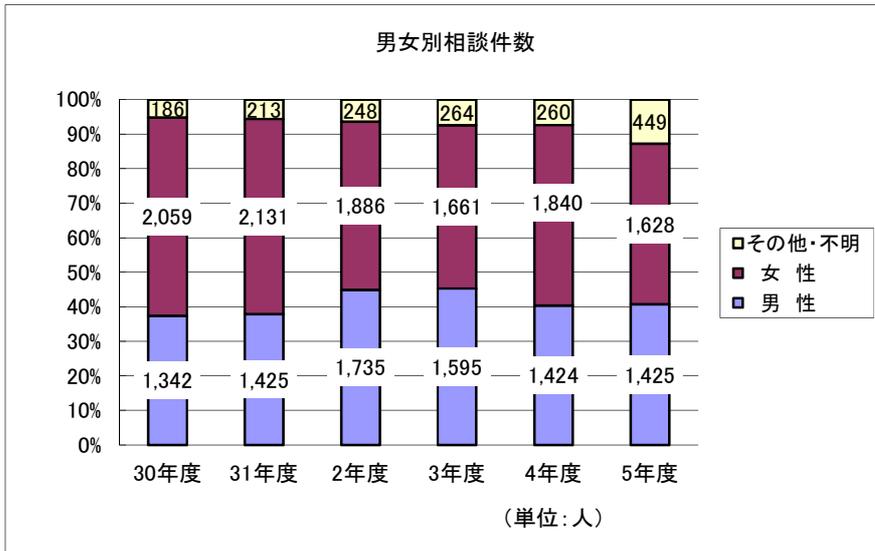
#### (C)[相談件数]

令和5年度は、前年度に比べて0.6%減少したが、3,500件を超える高水準となりました。



(D)[相談者の内訳]

令和5年度の相談者の性別割合は、男性40.7%、女性46.5%、その他・不明12.8%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5年度の1位は通信販売で、全体の31.3%、2位は店舗購入で、16.1%でした。

(単位:件)

年 度	30年度	31年度	2年度	3年度	4年度	5年度
店舗購入	718	776	827	747	822	564
通信販売	994	1,121	1,528	1,387	1,427	1,095
訪問販売	264	286	267	318	308	290
電話勧誘販売	157	171	161	112	117	105
マルチ・マルチまがい取引	35	26	42	37	19	7
訪問購入	13	11	16	16	27	24
ネガティブ・オプション	3	10	32	6	3	5
その他無店舗販売	24	33	43	45	50	17
不明・無関係	1,379	1,335	953	852	751	1,395
合 計	2,868	3,587	3,769	3,520	3,524	3,502

(G)[商品・サービス別の主な内容]

令和5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25.7%の減でした。

また、2位は「化粧品」であり、これは「お試しのつもりで美容液等の化粧品の申込みをしたら、実は複数回購入するもの」という定期購入に関する相談が主な内容であり、昨年に比べると28.2%の減でした。

なお、多重債務に関する相談は37件あり、昨年の53件に比べると30.2%の減少となりました。

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	205	276
化粧品	196	273
役務その他	166	159
レンタル・リース・貸借	144	194
相談その他	115	41
移動通信サービス	113	83
健康食品	112	111
インターネット通信サービス	112	61
修理・補修	109	82
工事・建築・加工	108	171

(H) 相談者職業別一覧

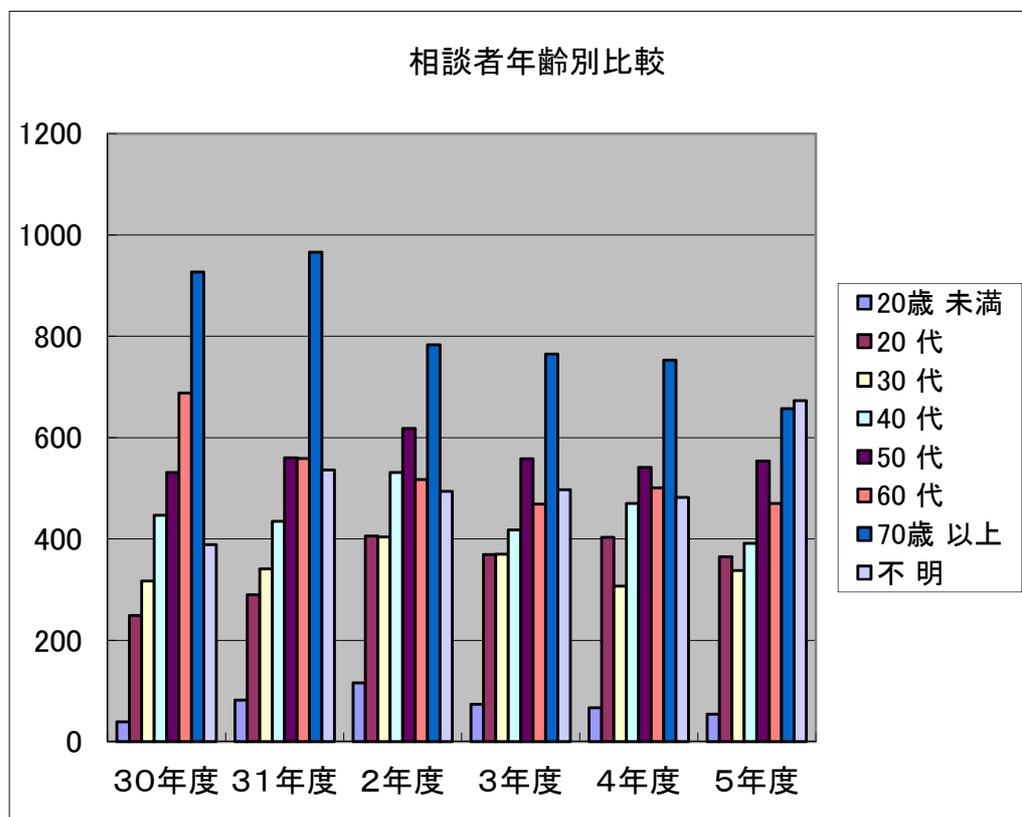
(単位:件)

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
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	
3年度	1,375	198	315	122	924	0	140	446	3,520	
4年度	1,405	195	404	120	794	0	128	478	3,524	
5年度	1,250	225	123	98	968	0	3	835	3,502	

(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
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
3年度	74	369	370	418	558	469	765	497	3,520
4年度	67	403	307	470	541	501	753	482	3,524
5年度	54	365	338	391	554	470	657	673	3,502



## (J)相談処理結果別件数

態 様		30年度	31年度	2年度	3年度	4年度	5年度
処 理 結 果	他機関紹介	73	47	50	31	35	601
	助言(自主交渉)	2,670	2,498	2,445	1,995	2,152	1,839
	その他情報提供	370	623	744	902	818	317
	あっせん件数	346	453	449	388	379	556
	あっせん解決	329	433	432	378	365	493
	あっせん不調	17	20	17	10	14	63
	あっせん成立率	95.09	95.58	96.21	97.42	96.30	88.67
	処 理 不 能	38	26	50	41	44	39
	処 理 不 要	72	110	119	141	96	123
	合 計	3,587	3,769	3,869	3,520	3,524	3,502
処理 期間	即時処理	3,060	3,186	3,111	2,858	3,035	1,968
	継続処理	509	571	746	640	489	1507

## (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	レンタル・リース・貸借	100	1	商品一般	121
2	役務その他	55	2	役務その他	94
3	他の教養・娯楽	52	3	工事・建築・加工	87
4	理美容	46	4	化粧品	80
5	医療	34	5	健康食品	78
6	商品一般	31	6	修理・補修	50
6	内職・副業	31	7	移動通信サービス	39
8	教室・講座	25	8	レンタル・リース・貸借	34
9	他の金融関連サービス	19	9	空調・冷暖房・給湯設備	32
10	外食・食事宅配	18	10	相談その他	29

(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) 国による令和4年4月1日の変更通知により令和4年7月14日をもって、個人情報の取扱いに関する相談及び苦情の処理についてPIO-NETへの入力を行わないこととなったが、相談があった場合は、従前どおり受け付けるものとする。

(3) 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)令和2年度(17件)3年度(16件)

令和3年度までの相談例

・偽サイトで商品を注文してしまったらしく、商品が届かない。

個人情報を入力してしまったので心配だ。

・募金の際に個人情報を記入させられ、心配だ。

・マッチングアプリで個人情報が漏洩したとの報道を見た。

私の個人情報を取り戻したい。

(4) 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	靈感商法 (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

※各講座とも5類感染症へ移行するまで、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2回
- 対象 一般区民(延109人)

回数	開催日	テーマ	講師	参加数
1	9月21日	「知っておきたい事前の葬祭知識と心構え～お葬式・お墓・供養のわかりやすい理解～」	日本葬祭アカデミー教務研究室代表・東洋大学非常勤講師 二村 祐輔 氏	38人
2	3月5日	「相続の基本を知る～いざという時にあわてないように～」	弁護士 佐々木 幸孝 氏	71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。

- 対象 消費者団体・一般区民

※令和5年度実績なし



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、著名人や専門家を講師として招き、消費者に身近な問題をわかりやすく解説する講演会を開催しています。

- 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	消費者の日特別講演会「どうなる?! 私たちの生活と日本の明日」	福岡 政行 氏	124人

ウ 消費者力向上講座(旧消費生活連続講座)

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学習できるように分野ごとの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74人)

回数	開催日	テーマ	講師	参加数
1	8月16日	広く契約社会を知る	東京経済大学名誉教授 島田 和夫 氏	14人
2	8月22日	悪質商法から身を守るための心構え ～最近の手口をご紹介～	東京経済大学教授・弁護士 村 千鶴子 氏	12人
3	8月29日	生活に関わるお金の話 ～賢い消費者力を身につけよう～	金融広報アドバイザー 石村 衛 氏	14人
4	10月20日	ネット上のさまざまな情報を知り学ぶ	一般社団法人 ECネットワーク 理事 原田 由里 氏	11人
5	10月31日	健康食品の賢い選び方	一般社団法人 Food Communication Compass 森田 満樹 氏	10人
6	11月8日	今こそ聞きたい ～生きた身近な省エネあれこれ～	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 氏	13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 夏休みリサイクル教室

開催日	内 容	講 師	参加数
7月28日	「牛乳パックを使用して作る かわいい小物入れ」	葛飾区消費者団体連合会会長 ほか	7組14人

### ② 夏休み親子体験教室

開催日	内 容	講 師	参加数
8月23日	オリジナル手作り乾電池教室～充電式電池のリサイクルについて学ぼう～	一般社団法人JBRC 業務推進グループ 担当者2名	5組12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	開催日	テーマ	講 師	利用団体	参加数
1	9月14日	どう変わる？ 日本の未来！ 私たちの暮らし！	福岡 政行 氏	葛飾区消費者 団体連合会	223人
2	10月8日	出前寄席 (消費生活展)	シン東京漫才会 キラーコンテンツ	葛飾区消費者 団体連合会	50人
3					50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10回(延べ1,489人)

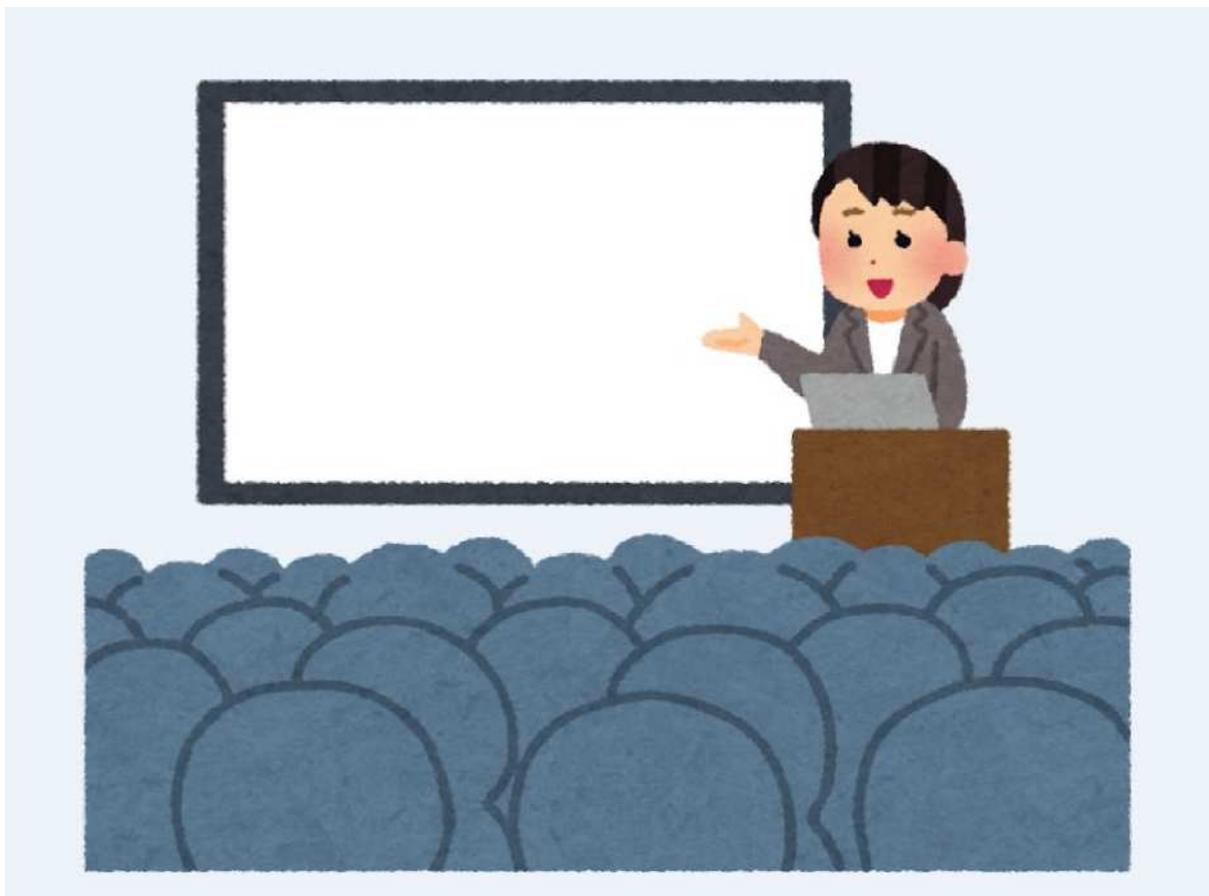
○対象 各世代(児童、生徒、若者、高齢者)

回数	開催日	テーマ	講師	利用団体	参加数
1	4月3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 事務職員 加藤 文男	東京理科大学 葛飾学生・キャリア支援課 (新1年生)	1,200人
2	7月1日	「消費生活センター」ってなあに？	消費生活センター 事務職員 中田 篤	白鳥151会	21人
3	7月12日	最近の消費者問題 (悪質商法)について	消費生活センター 事務職員 中田 篤	柴又・高砂地区役員会	50人
4	7月18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 氏	東京都立水元小合学園 (3年生)	76人
5	7月27日	消費生活 葛飾区市民後見人 養成講座の1プログラム	消費生活センター 事務職員 中澤 明	成年後見センター	8人
6	8月8日	高齢者の消費生活 相談について	消費生活センター 事務職員 中澤 明	高齢者総合相談 センター高砂	3人
7	10月24日	消費者被害にあわな いために	葛飾区消費生活センター 消費生活相談員 橋本 兼明	地域活動支援センター コパン	11人
8	2月7日	最近の消費者問題 (悪質商法)について	消費生活センター 事務職員 中澤 明	高齢者地域役員委員会	80人
9	2月28日	消費生活 葛飾区市民後見人 養成講座の1プログラム	葛飾区消費生活センター 消費生活相談員 橋本 兼明	成年後見センター	5人
10	3月15日	高齢者の被害につ いて考えよう ～地域でできる防止 策～	消費生活センター 事務職員 中澤 明	高齢者総合相談センター お花茶屋	35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  
→令和5年度実績なし

## (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	訪問販売による屋根工事の契約に注意しましょう	7	10月25日	ネット通販での銀行振込に注意しましょう
2	5月25日	クーリング・オフ制度を知っておきましょう	8	11月25日	高齢者とその家族に気を付けてほしい消費者トラブル
3	6月25日	代引き配達で偽物が届くインターネット通販に注意しましょう	9	12月25日	「いつでも解約可能」や「回数縛りなし」「特別割引クーポン」にご注意
4	7月25日	インターネットでの旅行予約に関するトラブルに注意しましょう	10	1月25日	急な生活上のトラブルに注意しましょう
5	8月25日	百貨店をかたった偽通販サイトに注意しましょう	11	2月25日	引っ越しのトラブルに注意しましょう
6	9月25日	インターネットでのチケットの購入に気を付けましょう	12	3月25日	整体院などの施術回数券の購入にご注意を

\*「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25万部です。

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25日号の特集記事(4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(10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。

『最近よくある契約トラブル～気を付けたい手口～』

(シリーズ通刊第43号 弁護士 村 千鶴子 著)

○ 規格 A5版 4色 32ページ

○ 発行 令和6年1月

○ 発行部数 2,900部

#### ウ 「2024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 3,200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 ~ 6月30日	令和4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	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
3	区内消費者団体による研究発表	10月10日 ~ 3月31日	令和5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 753冊(令和6年3月末現在)

DVD 37本(令和6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51回）

消費生活展は、年度ごとに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 『人生120年時代をどう生活くらす～環境、エネルギー、食料、介護～』

○開催日

令和5年10月7日(土) 午前10時～午後4時  
8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 福島県塙町(塙町ふるさと産業おこし連絡協議会)、和歌山県みなべ町  
葛飾細田中野かんらん保存会、(一財)関東電気保安協会東京北事業本部  
農林水産省関東農政局東京都拠点、東京都水道局葛飾営業所  
東京都計量検定所、東京都管工事工業協同組合総合設備メンテナンスセンター  
生団連(国民生活産業・消費者団体連合会)

○葛飾区関係 政策企画課(協働推進担当・SDGs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 内 容
葛飾区消費者団体連合会	○消費者問題各種パネルの展示、歯舞昆布などの販売
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	○のどが強くなる長生きうがい、あなたの骨は健康ですか
葛飾区自主グループ連絡会	○地球温暖化によって起こる主な現象、ゴミを減らそう!
葛飾区生活学校連絡協議会	○もめない相続のための準備、遺言書を作成するには、高齢者向け住まいや施設を選ぶポイント
福島県塙町(塙町ふるさと産業おこし連絡協議会)	○産地直送品の販売
和歌山県みなべ町	○南高梅干しの販売、備蓄用梅干し展示
葛飾細田中野かんらん保存会	○中野かんらん(キャベツ)を使用した焼売の試食会
(一財)関東電気保安協会東京北事業部	○電気安全のPR、パンフレットなどの配布
農林水産省関東農政局東京都拠点	○パネル展示、冊子の配布
東京都水道局葛飾営業所	○水道事業に関するパネル展示、チラシ配布
東京都計量検定所	○正しい計量器を供給する取組について
東京都管工事工業協同組合総合設備メンテナンスセンター	○水回りなんでも相談所、トイレ詰まり防止の啓蒙
生団連(国民生活産業・消費者団体連合会)	○もったいないゼロプロジェクト、エネルギーに関する展示

団 体 名	主 な 実 施 内 容
* 葛飾区政策企画課(協働推進担当・SDGs推進担当)	○協働DVDの上映、協働事例集の配布、SDGsパネル展示
* 葛飾区すぐやる課	○ハチの生態と対処法等、標本・パネルの展示
* 葛飾区生活安全課	○防犯標語スタンプラリー
* 葛飾区環境課	○近隣公害についてのパネル展示・チラシ配布
* 葛飾区リサイクル清掃課	○かつしかルールに関するクイズ、3R啓発コーナー、フードドライブ
* 葛飾区清掃事務所	○ごみの分別パネル展示
* 葛飾区健康づくり課	○栄養に関するパネル展示、啓発チラシの配布
* 葛飾区保健所保健センター	○握力測定、健康に関するパネル展示、資料配布

\*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 11名(令和5年度末現在)

[消費生活センター事業への協力]

回数	協力日	協力内容	参加数
1	5月24日	消費者被害防止駅前キャンペーン	3人
2	5月26日 5月27日	消費者の日特別講演会運営補助	9人
3	7月28日	夏休みリサイクル教室 『牛乳パックを使用して作るかわいい小物入れ』運営補助	3人
4	8月23日	夏休み親子体験教室 『オリジナル手作り乾電池教室～充電式電池のリサイクルについて学ぼう～』 運営補助	3人
5	9月1日	消費者団体連合会総会・区長講話運営補助	6人
6	9月21日	消費者講座運営補助	3人
7	10月6日 から 10月8日	消費生活展運営補助	14人
8	3月5日	消費者講座運営補助	6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6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	電気パネルヒーター	2	0	0
ズボン	1	0	0	電子レンジ	2	0	0
ブラウス	1	0	0	電気コーヒー沸器	1	0	0
下着	3	0	0	電気ホットプレート	1	0	0
靴下	2	0	0	電気掃除機	2	0	0
手袋	1	0	0	卓上スタンド用蛍光灯器具	2	0	0
帽子	1	0	0	トイレトペーパー	3	0	0
ネクタイ	1	0	0	漂白剤	2	0	0
毛布	2	0	0	鍋	2	0	0
敷布	1	0	0	魔法瓶	2	0	0
布団	1	0	0	かばん	2	0	0
タオル及び手拭い	2	0	0	靴	2	0	0
枕カバー	2	0	0	マットレス	2	0	0
ポリ製の袋	3	0	0	歯ブラシ	2	0	0
食事用器具	3	0	0	洗剤	2	0	0
水筒	1	0	0	接着剤	3	0	0

##### ②消費生活用製品安全法(令和6年3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   家庭用圧力なべ及び圧力がま

##### ③電気用品安全法(令和6年3月に1店舗で実施)

- 電動応用機械器具、光源応用機械器具、リチウムイオン蓄電池、直流電源装置

##### ④ガス事業法(都市ガス)(令和6年3月に1店舗で実施)

- ガスコンロ(特定以外)

##### ⑤液化石油法(LPガス)(令和6年3月に1店舗で実施)

- カートリッジガスコンロ(特定)

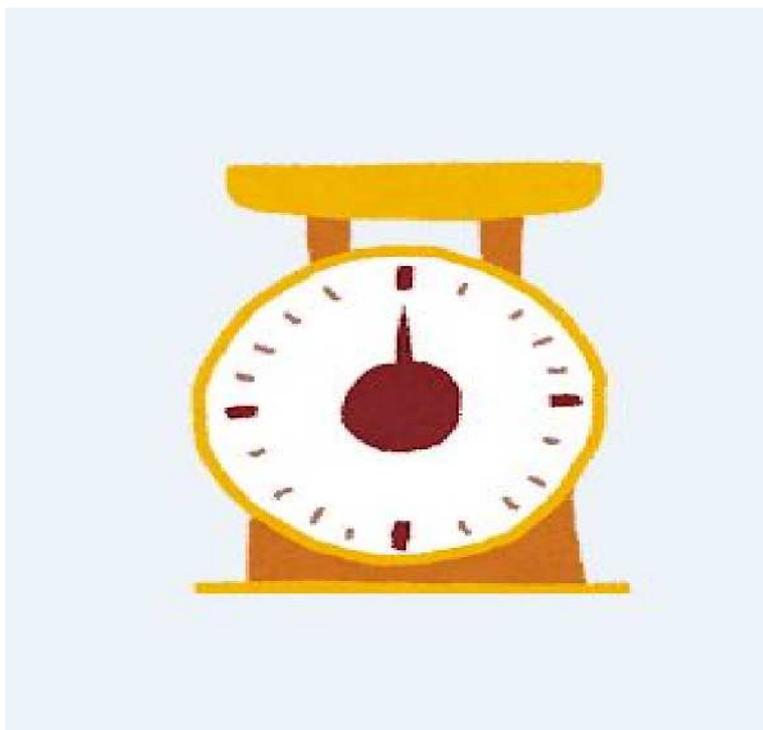
(2) 計量器事前調査台帳作成

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、令和5年度が該当年度でした。

(参考) 令和5年度検査結果

対象事業者数	廃業転業等	受検事業者数	受検台数	合格数	不合格数
982	29	792	1,411	1,410	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)
- 出品者 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
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
3	1,114	8,274	3,891	733,610円
4	1,689	12,507	5,983	1,086,610円
5	1,824	13,615	7,062	1,339,650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
29	79	7,847	3,484
30	74	8,020	3,454
31	74	7,708	3,635
2	52	5,959	2,337
3	46	17,644	5,996
4	72	14,828	7,028
5	66	7,030	4,041

令和5年度版 葛飾の消費生活

発行 令和6年5月

編集 葛飾区消費生活センター

電話 03-5698-2316