

事業概要

令和2年度

足立区消費者センター

令和3年9月



目 次

1	消費生活相談	
(1)	令和2年度消費生活相談の概要	1
(2)	令和2年度消費生活相談の受付状況	1
(3)	消費生活相談に伴う商品テスト	7
2	消費者支援事業	
(1)	消費者講座	8
(2)	生活の科学教室	8
(3)	消費者教室（講師派遣）	9
(4)	消費者団体支援	10
(5)	消費生活問題調査研究グループ支援	11
(6)	暮らしのおたすけ隊（消費生活啓発員）	12
(7)	暮らしフェスタ（消費生活展）	12
3	消費生活情報の収集と提供	
(1)	令和2年度発行の消費者センター刊行物	13
(2)	消費者センター刊行物以外の啓発活動	14
(3)	情報資料室（図書・ビデオ・資料の収集と提供）	15
(4)	簡易テスト器材貸し出し	15
(5)	展示ホール	15
(6)	バス車内放送	15
4	計量器検査事務	16
5	製品安全・品質に関する表示検査	17
6	資料編	
	・ 沿革	18
	・ 設置目的、施設概要、施設の規模	19
	・ 組織及び定数、消費者センター事業体系	20
	・ 年度別事業実績	21

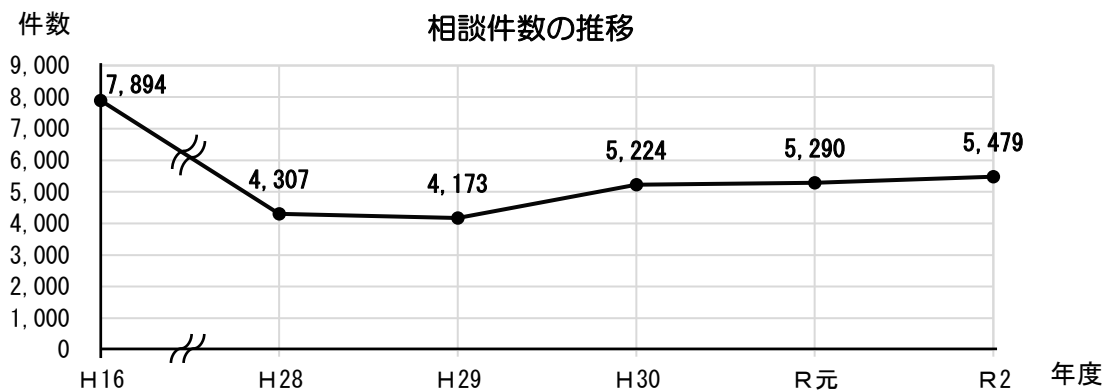
1 消費生活相談

日常生活における契約上のトラブルや商品の品質・安全性などに関する様々な相談や苦情を受け、消費生活相談員が助言や情報の提供を行いながら、消費者とともに問題の解決にあたっている。

(1) 令和2年度 消費生活相談の概要

令和2年度は、令和元年度末から新型コロナウイルス感染症関連の相談が急増したことや、外出自粛により在宅時間が長くなったことが影響したためか、インターネットに関する契約による相談などが増え、前年度から189件増加し、5,479件となった（月平均約457件）。

平成16年度の7,894件をピークに近年は減少傾向にあったが、平成30年度に架空請求ハガキなどに関する相談が急増したことで5,000件を超えた。平成31年度上半期には同様の相談は落ち着いたが、相談件数は近年増加傾向である。

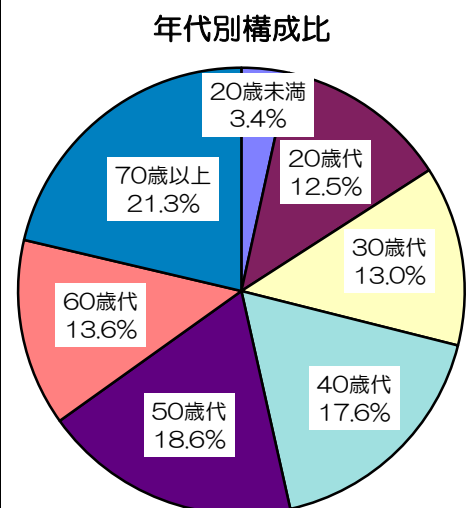


(2) 令和2年度 消費生活相談の受付状況

ア 性別・年代別件数（団体・年齢不明除く）

男性・女性ともに70歳以上の相談件数が最も多い結果となったが、前年度よりも相談件数は減少した（前年度比288件減）。反対に50歳代以下の相談がすべての年代において増加した（対前年度比111～125%）。

年代	R2年度				対前年度比	合計
	男	女	性別不明	合計		
20歳未満	87	75	1	163	124.4%	131
20歳代	270	316	4	590	124.2%	475
30歳代	294	321	2	617	125.2%	493
40歳代	394	434	4	832	122.5%	679
50歳代	364	517	2	883	111.9%	789
60歳代	301	339	2	642	85.9%	747
70歳以上	454	551	5	1,010	77.8%	1,298
合計	2,164	2,553	20	4,737	102.7%	4,612
性別構成比	45.7%	53.9%	0.4%	100%		



イ 相談内容の年代別件数

20歳未満では「オンラインゲーム」「美容関連」に関する相談が多い。

20~30歳代では「賃貸アパート」に関する相談が多くみられる。

また、年代を問わず「他の健康食品」に関する相談が上位にみられるが、これは<定期購入>に関する相談が要因と思われる。

年代別件数（上位5位）

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数
1	オンラインゲーム	27	賃貸アパート	51	賃貸アパート	53
2	他の健康食品 ※2	25	商品一般@ ※1	31	商品一般@ ※1	36
3	脱毛剤	9	他の健康食品 ※2	23	他の健康食品 ※2	23
4	商品一般@ ※1	8	他のデジタルコンテンツ ※2,3	22	携帯電話サービス	20
5	他のデジタルコンテンツ ※2,3	6	電気	20	他のデジタルコンテンツ ※2,3	17

順位	40歳代	件数	50歳代	件数	60歳代	件数
1	他の健康食品 ※2	69	商品一般@ ※1	73	商品一般@ ※1	69
2	商品一般@ ※1	57	他の健康食品 ※2	58	他の健康食品 ※2	38
3	賃貸アパート	34	他のデジタルコンテンツ ※2,3	39	他のデジタルコンテンツ ※2,3	24
4	他のデジタルコンテンツ ※2,3	30	賃貸アパート	29	保健衛生品その他	22
5	保健衛生品その他	23	携帯電話サービス	27	賃貸アパート	20

順位	70歳以上	件数
1	商品一般@ ※1	84
2	電気	47
2	携帯電話サービス	47
4	他の健康食品 ※2	30
5	保健衛生品その他	26
5	役務その他サービス	26

※1 商品・役務の最後に「@」が付与されているものは、具体的な商品・役務名を特定できなかった相談

※2 商品・役務の最初に「他の」が付与されているものは、国民生活センターが定めた商品別分類に該当しない相談

※3 【デジタルコンテンツ】

スマホ・パソコン等からインターネットを通じて得られる情報

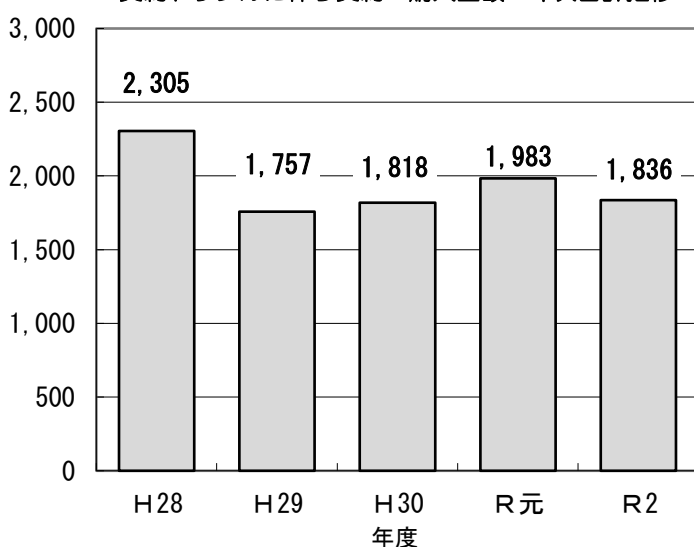
[例 インターネット上のコンテンツに対する課金]

ウ 契約・購入金額の推移

受け付けた相談のうち、契約・購入金額を聞き取った相談の合計金額は約18億4千万円であり、前年度より約1億5千万円減少している。

契約・購入金額が10万円未満の比較的少額の相談が全体の3割を占めているが、依然として高額契約の相談も多い。

百万円 契約トラブルに伴う契約・購入金額 年次合計推移



令和2年度契約・購入金額内訳

購入金額	件数	構成割合
1万円未満	790	14.4%
5万円未満	714	13.0%
10万円未満	218	4.0%
50万円未満	455	8.3%
100万円未満	138	2.5%
500万円未満	173	3.2%
1千万円未満	24	0.4%
5千万円未満	25	0.5%
1億円未満	3	0.1%
1億円以上	1	0.0%
その他・不明	2,938	53.6%
合計	5,479	100.0%

1 消費生活相談

エ 目立った相談

(ア) 新型コロナウイルス感染症に関連する相談

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けたことにより、新型コロナウイルス感染症に関連する消費生活相談が534件（全体に占める割合は9.7%）寄せられた。

新型コロナウイルス感染症に関連した相談 商品別分類（上位5位）

順位	商品別分類	相談内容	件数
1	他の保健衛生品	・マスクが不足しており購入できない ・注文した覚えのないマスクが届いた	109
2	他の行政サービス	・知人から「誰でも持続化給付金が受け取れる」と不審な誘いを受けた	62
3	教室・講座	・ヨガ教室を休会したいが、休会費がかかると説明された	41
4	冠婚葬祭	・結婚式をキャンセルしたら、規約通りのキャンセル料を請求された	27
5	放送・コンテンツ等	・コロナの影響で収入が減り、副業サイトに登録したら高額請求を受けた	25

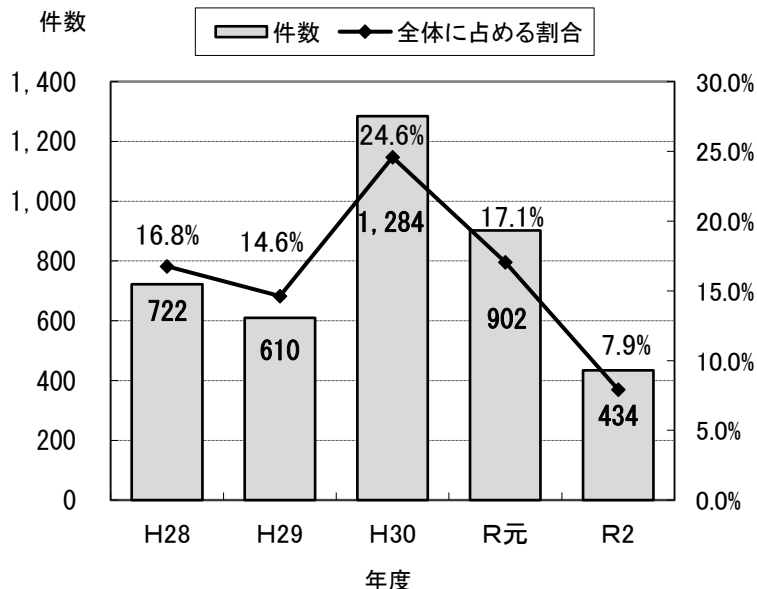
※ 相談内容は、寄せられた相談の中から一例を取り上げています。

(イ) 架空・不当請求に関する相談

架空・不当請求に関する相談の全体に占める割合は7.9%（前年対比9.2ポイント減）、件数は434件（前年対比468件減）と大幅に減少した。これは、平成30年度に急増したハガキによる架空請求の相談が減少したことが影響している。

平成28年度まで相談の多かったパソコン等の通信機器の利用に起因するワンクリック請求件数は、42件（前年度比10件減）と毎年減少している。

架空・不当請求相談件数と
相談全体に占める割合の推移



ワンクリック請求推移

年度	件数
H26	359
H27	316
H28	229
H29	89
H30	71
R元	52
R2	42

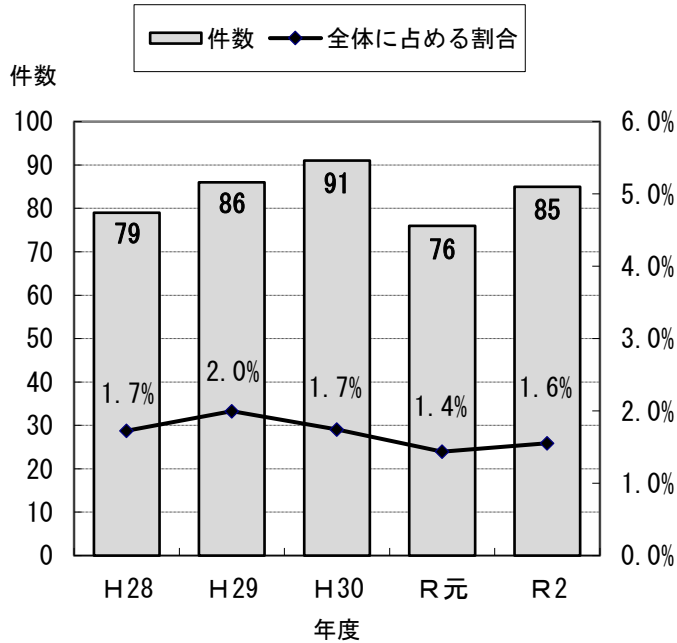
オ 多重債務相談

(ア) 多重債務相談状況

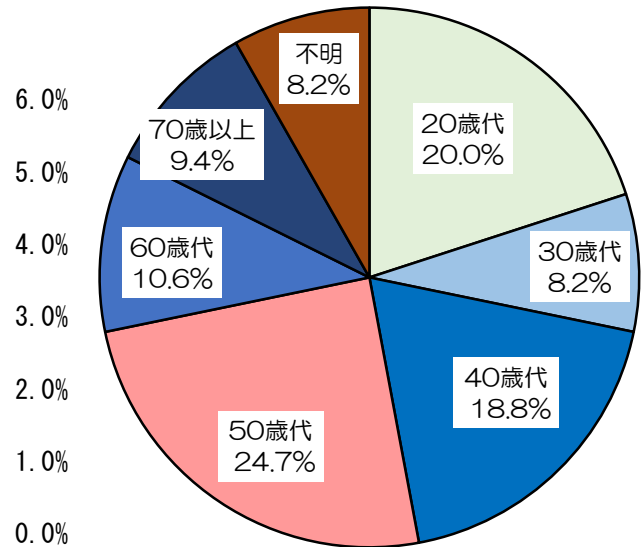
多重債務の相談は平成 19 年度の 624 件をピークに減少傾向が続いているが、令和 2 年度は 85 件（前年度比 9 件増）、多重債務相談の全体に占める割合は 1.6%（前年度比 0.2 ポイント増）となった。

多重債務相談の契約者の年代は 50 歳代の割合が最多の 24.7%となっている。

多重債務相談件数の推移



多重債務相談契約者年齢別



(イ) 足立区特別相談「多重債務110番」

東京都消費生活総合センターで実施している「多重債務110番」事業に参加し、区民が無料で弁護士等と直接相談できる機会を提供し、多重債務問題を解決に導くことを目的に、足立区特別相談「多重債務110番」を実施した。

【実施状況】

日時	①令和2年9月7日（月）・8日（火） 全日14時～16時 ②令和3年3月1日（月）・2日（火） 相談時間は各回30分
場所	足立区消費者センター
対象	区内在住・在勤・在学の方
相談件数	16件（相談員対応14件、弁護士対応2件）
実施内容	・借金の整理についての助言を行い、方向性を提示した。 ・法テラスなどの専門相談窓口を案内し、解決に導いた。

力 特殊販売の形態別相談件数

「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた「特殊販売」に関する相談の割合は近年減少していたが、令和2年度は全体の51.9%と全体の過半数を超えた。コロナ禍による在宅時間の増加が反映したため、特に通信販売による相談が急増した。

【特殊販売とは】

販売購入形態が店舗購入ではない全てのもの（「訪問販売」「通信販売」「マルチ（まがい）商法」「電話勧誘販売」「ネガティブオプション」「訪問購入」「他の無店舗販売」）。

特殊販売形態別相談件数

（ ）内は架空不当請求の件数

		R2 年度		R 元年度		対前年度比
相談受付総数		5,479		5,290		103.6%
販売購入形態	訪問販売	391	(9)	423	(6)	92.4%
	通信販売	2,140	(213)	1,612	(198)	132.8%
	マルチ(まがい)商法 ※1	51	(2)	44	(1)	115.9%
	電話勧誘販売	165	(8)	212	(4)	77.8%
	ネガティブオプション ※2	18	(6)	3	0	600.0%
	訪問購入 ※3	28	0	22	0	127.3%
	他の無店舗販売	49	(1)	69	(3)	71.0%
特殊販売総数		2,842	(239)	2,385	(212)	119.2%
相談受付総数に占める割合		51.9%		45.1%		
不当架空請求を除く特殊販売の件数		2,603		2,173		119.8%
相談受付総数に占める割合		47.5%		41.1%		
店舗購入		1,089	(41)	1,018	(21)	107.0%
不明・無関係		1,548	(154)	1,887	(670)	82.0%

※1 【マルチ（まがい）商法】

『すごく儲かるアルバイトの説明会があるの！一緒に行かない？』
登録料や何らかの商品を購入して、販売組織に加入し、人やインターネットを通して商品を紹介・販売していくという商法。加入者を増やすことで手数料が入る仕組み。

※2 【ネガティブオプション】

『こんな商品注文した覚えがない…』『開封したから、お金を払わないといけないのか』
商品を一方的に送り付け、受け取った以上購入しなければいけないと消費者が勘違いして支払うことを狙った商法。送り付け商法と言う場合もある。

※3 【訪問購入】

『不用品はありませんか。何か貴金属お持ちじゃないですか？』
「貴金属の買い取り」という本来の訪問目的を告げず、不用品を買い取ると消費者に訪問の許可を取り、訪問時に半ば強引に貴金属を安値で買い取るといふ商法。

キ 相談処理結果

「助言（自主交渉）」は4,008件、「その他情報提供」は612件となり、相談者が解決に向けて自立した行動を行うための側面支援は、全体の84.4%を占めた。また、相談者の自主交渉によって解決することが困難な場合に、消費者センターが相談者と事業者の間に入って解決を図る「斡旋」を行った相談461件のうち、90.0%（415件）で何らかの解決をみた。

消費者センターで受け付けた相談のうち、多くは即日処理となったが、相談を受け付けた日に解決できず、後日、他機関紹介や斡旋などの処理をした相談は861件、全体の15.7%であった。

※ 値は令和3年4月12日現在。今後情報の追加等により数値の変動有。

相談処理結果別件数

態 様		R2年度 (R3年4月12日現在)		R元年度 (R2年4月13日時点)		対前年度比
		件数	構成比	件数	構成比	
処理結果	他機関紹介 ※1	230	4.2%	215	4.1%	107.0%
	助言(自主交渉) ※2	4,008	73.2%	3,946	74.6%	101.6%
	その他情報提供 ※3	612	11.2%	468	8.8%	130.8%
	斡旋解決	415	7.6%	456	8.6%	91.0%
	斡旋不調	46	0.8%	40	0.8%	115.0%
	処理不能 ※4・不要 ※5	143	2.6%	132	2.5%	108.3%
	合 計	5,454	99.5%	5,257	99.4%	103.7%
処理中		25	0.5%	33	0.6%	
相 談 総 件 数		5,479	100.0%	5,290	100.0%	103.6%
処理期間	即日処理	4,593	83.8%	4,405	83.3%	104.3%
	継続処理	861	15.7%	852	16.1%	101.1%

※1 【他機関紹介】

専門性を持つ他の機関を紹介

※2 【助言（自主交渉）】

事業者と対等な立場で交渉できるような具体的な解決策を助言

※3 【その他情報提供】

情報や知識を求める相談者に対して、必要な情報を提供

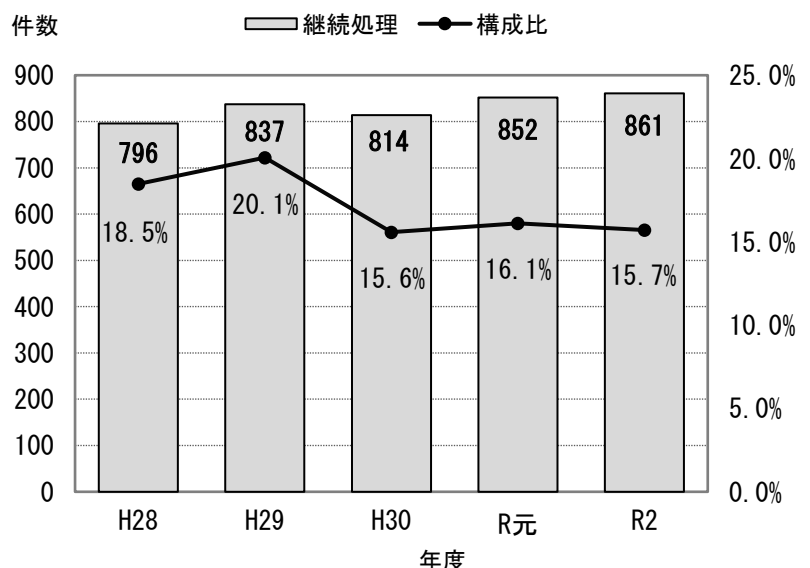
※4 【処理不能】

相談中に連絡がとれなくなるなど処理できなくなったもの

※5 【処理不要】

消費者センターへの情報提供など処理の必要のないもの

継続処理件数と相談全体に占める割合の推移 (令和3年4月12日現在)



1 消費生活相談

(3) 消費生活相談に伴う商品テスト

苦情相談により持ち込まれた商品及び市販商品の品質・性能・安全性について、専門的なテストが必要である場合には、国民生活センターに検査を依頼している。

足立区消費者センターでは、クリーニング品などの目視やデジタルマイクロスコープ（※）による拡大観察、軽微な再現テストに限り実施している。

※ 平成 26 年 11 月から導入。商品テストや科学教室等に活用している。

【実施状況】

令和 2 年度は、足立区消費者センターで 2 件の商品テストを行った。

実施月	商品	内容	備考
R2.8	コート	クリーニングにより、毛が抜けて着られなくなった	デジタルマイクロスコープで観察
R3.1	スリッパ	足に合わない	再現試験

2 消費者支援事業

消費者が消費生活に必要な知識を自ら習得し、自主的かつ合理的な判断や行動が出来るよう支援することを目的として、各種講座、団体・グループ支援などの事業を実施している。

(1) 消費者講座

日常生活に身近なテーマを選び、知識や技術を学習するために、専門家を講師として講座を開催する。

※ 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、未開催

(2) 生活の科学教室

主に小学生を対象として、日常生活に身近なテーマを選び、消費者が消費生活に必要な知識を実技参加を通して習得し、自主的な判断や行動が出来るよう支援することを目的として、科学教室を開催している。

例年は対面形式で開催しているが、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、オンライン形式で開催した。

【開催内容】

開催日時	テーマ	講師	参加組 (人数) / 募集組 (人数)	備考
3/27 (土) 13:30~16:00	大豆から豆腐をつくってみよう	消費者センター 職員	7組 (18人) / 8組 (20人)	オンライン開催

【完成写真】



2 消費者支援事業

(3) 消費者教室（講師派遣）

事業所、学校、PTA、老人会、町会・自治会、地域の団体、消費者グループなどの消費生活問題の学習会に、講師（消費者センター消費生活相談員もしくは職員）を派遣する。

令和2年度は、企業、団体、学校等から16件の依頼があり、12回開催し、合計289人が参加した（うち4件は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、中止）。

開催日時	テーマ	申請者	対象者	講師	参加人数
7/18（土） 10:00～11:30	高齢者の消費生活被害について	地域包括支援センター扇	民生委員、絆のあんしん協力員、町会・自治会	山本	23
7/21（火） 13:00～14:00	被害にあわない為に	中央本町住区センター女性部	中央本町住区センター女性部員	小貫	15
10/6（火） 10:00～12:00	消費者センターに寄せられた被害状況について	女性団体連合学習部会	女団連会員	小池	17
10/23（金） 14:00～15:00	高齢者の消費生活トラブル～早期発見のために～	第六合同15地区民生・児童委員協議会	民生委員・児童委員	藤沢	27
10/28（水） 14:00～15:00	悪質商法被害防止	六ツ木診療所居宅介護支援事業所	見守りネットワークメンバー	山本	47
11/19（木） 14:00～15:00	高齢者を消費者トラブルから防ぐために	地域包括支援センター東和	見守りネットワークメンバー、ケアマネージャー、民生委員	関本	25
11/24（火） 13:30～14:30	高齢者見守りなど	日介センター足立	ヘルパー	青陰	11
11/26（木） 18:00～18:30	高齢者のための消費者講座	西新井地区町会・自治会協議会	町会・自治会長、役員	高橋	44
12/7（月） 10:00～12:00	高齢者詐欺被害と対策	第五合同江新地区民生・児童委員協議会	民生委員・児童委員	藤沢	23
12/7（月） 10:15～11:15	悪質商法から身を守る（手口と対処法）	第七合同19地区民生・児童委員協議会	民生委員・児童委員	山本	19
12/8（火） 18:00～19:00	高齢者を狙う悪質詐欺の現状と対処法	第五合同鹿浜地区民生・児童委員協議会	民生委員・児童委員	関本	25
12/16（水） 14:00～15:00	悪質商法に遭わないために	地域包括支援センター本木関原	地域住民（高齢者）	小貫	13

(4) 消費者団体支援

消費者センターに登録された消費者団体に対して、情報提供やテスト室・資料室の活用などを通して活動支援を行っている。団体の規模は大小様々であるが、消費生活問題に関する地域に根ざした活動を継続的に行っている。

また、環境問題・リサイクル・食の安全や衛生関連・消費者の権利と自立など日常の生活の中からテーマをしぼり、年間を通して調査研究も行っている。

登録団体名	会員数
足立区消費者友の会	102
コープみらい 足立区みらいひろば	7
ゆずり葉の会	8
生活協同組合パルシステム東京 足立区連絡会	5
ひまわり	8

※ 会員数は、令和3年4月1日現在

2 消費者支援事業

(5) 消費生活問題調査研究グループ支援

消費者グループの活動に対して、テストの指導や器材の提供、学習会への講師派遣、資料提供等の援助を行っている。同グループは、消費者センターを拠点に、消費生活向上のため身近な問題について調査研究を継続的に行い、その結果をまとめた報告集を作成し、くらしフェスタ（消費生活展）やパネル展などで発表している。

登録グループ名	調査研究テーマ（令和2年度）	会員数
生活協同組合パルシステム 東京 足立区連絡会	コロナ禍と私たちのくらしとゴミ	5
ゆずり葉の会	ゲノム編集操作食品について	8
ひまわり	悪質商法を未然に防ぐための啓発活動	8

※ 会員数は、令和3年4月1日現在

【消費生活問題調査研究グループ発表会・特別講演会】

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、発表会及び特別講演会は中止し、消費生活問題調査研究グループの調査・研究成果を発表する展示会を開催した。

開催日時	調査研究テーマ	会場
令和2年10月8日（木） ～21日（水）	令和元年度	エル・ソフィア1階 梅田ラウンジ
令和3年3月1日（月） ～5日（金）	令和2年度	足立区役所1階 ロビー

【エル・ソフィアでの展示会】 （令和2年10月8日～21日）



【足立区役所1階ロビーでの展示会】 （令和3年3月1日～5日）



【消費者グループ「ひまわり」の啓発活動】

公園などに出向き、クイズやロールプレイを通して悪質商法被害未然防止と賢い消費者の育成のため、地域に根差した啓発活動を行っている。

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、住区センター・町会・地域サロンなどへの啓発活動は自粛した。

- ・ 啓発活動実績：5回
- ・ 参加人数合計：125人

(6) 暮らしのおたすけ隊（消費生活啓発員）

消費者トラブルの未然防止及び食の安全のため、消費者センターと地域をつなぐ「暮らしのおたすけ隊（消費生活啓発員）」の育成を行っている。「暮らしのおたすけ隊」に登録するためには、消費者センターで実施する指定の講座を受講する必要があるが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、講座を開催できなかった。

「暮らしのおたすけ隊」の活動は、消費者センターが出展したイベントの協力のほか、各地域で消費者被害にあわないための啓発などを行い、研修受講や情報交換などで隊員間での交流を定期的に行っている。登録者数は49人（令和3年3月31日現在）。

(7) 暮らしフェスタ（消費生活展）

区民の消費生活を、安全かつ安心して豊かなものにするために、消費者団体並びに消費生活問題調査研究グループの調査・研究成果を展示発表するとともに、生活関連情報の提供をしている。消費者の安全・安心を目指し、消費者団体の活動成果の展示と官公庁・生活関連企業等の情報提供により、消費者意識の啓発を図り、消費者の被害防止の取組みと消費者センターのPRを行っている。

※ 令和2年10月24日（土）の開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止した。

3 消費生活情報の収集と提供

消費者が健康で安全かつ豊かな消費生活を営み、主体的に行動するために必要な情報を収集し提供することで、消費者被害防止の注意喚起に努めている。

(1) 令和2年度発行の消費者センター刊行物

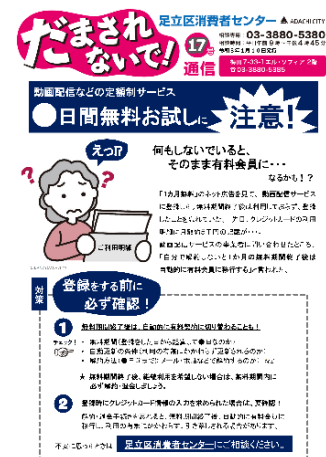
名称	発行月	発行部数	配布先
事業概要 (令和元年度実績)	7月	220	他自治体、消費者団体・グループ
グループ調査研究報告書	2月	100	消費者団体・グループ
消費者センターだより (年1回)	10月	30,000	消費者団体・グループ、小中学校、 保育園、子ども園、区内施設、 各課、地域包括支援センター、 警察署、町会・自治会
消費者センターだより ～すけ坊かわら版～ (年3回)	9月 12月 3月	各2,500	区内施設、各課、警察署 地域包括支援センター
だまされないで！通信 (年6回)	奇数月	各6,200	介護事業所、障がい者施設、 地域包括支援センター、区内施設、 町会・自治会 ※令和2年度より町会・自治会の 掲示板に掲示。



消費者センターだより



すけ坊かわら版



だまされないで！通信

(2) 消費者センター刊行物以外の啓発活動

消費者被害防止の注意喚起を幅広い世代に対して行うために、「あだち広報」、ホームページへの啓発記事の掲載、SNSを活用した啓発に努めている。

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、消費者講座など多くのイベント開催を自粛したことにより、情報を提供する機会が減少した。その代替策として、集客せずに情報を提供できる刊行物やSNS (Twitter・Facebook) での発信回数を増やした (対前年度比 164%)。

【「あだち広報」掲載 啓発記事】

発行日	啓発内容
5月10日	電気の契約切り替えに注意
5月25日	特別定額給付金を装った詐欺にご注意ください!
7月10日	急増 送り付け商法に注意
7月25日	簡単に高額収入は得られませんー「情報商材」のトラブルー
9月25日	「誰でも持続化給付金がもらえる」コロナ関連の悪質商法
10月25日	「安いお試し」のつもりが「高額な定期購入」に ネット通販解約トラブルが急増!
12月25日	拡声器で宣伝している不用品回収トラックを利用しないで! (ごみ減量推進課と共同で記事作成)
1月 1日	1月から3月は若者向け悪質商法被害防止キャンペーン期間 SNSの新手口! 悪質商法に気をつける!!
1月25日	解決困難 フリマサービスのトラブルに注意

【SNS (Twitter・Facebook) 投稿 啓発記事】

主な啓発内容	令和元年度	令和2年度
新型コロナウイルス感染症に関する注意喚起	22回	36回
足立区で多発している消費者被害について		
製品事故、時事問題に関する注意喚起		
【アクション数 (※) が多いもの】		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 「餅での窒息事故」を注意喚起した記事：<u>42,833回</u> ・ 「新型コロナウイルス感染症予防効果をうたう食品」の注意喚起記事：<u>6,122回</u> → 時節に合う記事を投稿することで、多くの人に目を通してもらった。 		
※ ページをクリック・いいね・リツイートなどのアクションを実行した利用回数		
【その他】		
消費者センターが発行した『消費者センターだより』や『だまされないで! 通信』などの画像を引用し、自ら啓発活動をしてくれる方も確認できた。		
→ チラシなどの画像を載せることで、興味を引くことができた。		

3 消費生活情報の収集と提供

(3) 情報資料室（図書・ビデオ・資料の収集と提供）

書籍類、行政資料、消費生活関係新聞、雑誌などを分類整理して、閲覧・貸出に供している。

また、国や国民生活センター、東京都消費生活総合センター等から提供される啓発用資料、出版物等を配架している。

【令和2年度新規登録数】

ア 図書（冊） ※ 令和3年3月31日現在 2,595冊

社会・経済、 消費者問題	健康と食品の 安全性	環境、 化学物質汚染	その他	計
12	0	1	5	18

イ 雑誌 13誌

ウ 新聞 2誌

(4) 簡易テスト器材貸し出し

消費生活問題の研究等の目的で簡易テスト器材等を必要とする者に、テスト方法等を指導したうえで貸し出しする。

【貸し出し用器材一覧】

- ・ 糖度計
- ・ 塩分計
- ・ 手すきハガキ作成用具

(5) 展示ホール

安全性や品質等で問題となった事例、商品テスト結果、消費生活情報などをパネル等にして展示、情報提供している。

(6) バス車内放送

区コミュニティバス「はるかぜ」車内で消費者センターの案内を放送して、消費者センターの認知度の向上を図り、消費者被害の抑制に繋げるための相談の窓口として周知している。

令和2年度は、4路線1停留所で下記のコメントを放送した。

【放送内容】

「商品の購入や契約、多重債務で困った時は、梅島駅そばのエル・ソフィア内足立区消費者センターにご相談下さい」

4 計量器検査事務

計量器定期検査の事前調査

計量法第22条に基づき、東京都が2年ごとに実施する「計量器定期検査」のための対象事業所台帳を作成するにあたり、区内事業所の計量器の種類や器数を事前調査し、台帳を整備する。

なお、東京都計量検定所による定期検査は令和2年11月から令和3年2月に実施。

- ・ 実施月 令和2年8月～9月
- ・ 実施地区 足立区全域
- ・ 調査店舗数 1,037件

5 製品安全・品質に関する表示検査

電気用品安全法・家庭用品品質表示法・消費生活用製品安全法・ガス事業法・液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づき、用品の表示等について立入検査を実施している。

(1) 電気用品安全法

- ・ 実施月 令和3年3月
- ・ 検査店舗数 3店舗
- ・ 検査数 4品目 24機種 うち違反数 0点

(2) 家庭用品品質表示法

- ・ 実施月 令和3年3月
- ・ 検査店舗数 2店舗
- ・ 検査数 19品目 79点 うち不適正表示数 0点

(3) 消費生活用製品安全法

- ・ 実施月 令和3年3月
- ・ 検査店舗数 特定製品 2店舗 特定保守製品 1店舗
- ・ 検査数 特定製品 4品目 11点 うち違反数 0点
特定保守製品 1品目 1点 うち違反数 0点

(4) ガス事業法

- ・ 実施月 令和3年3月
- ・ 検査店舗数 2店舗
- ・ 検査数 3品目 8点 うち違反数 0点

(5) 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律

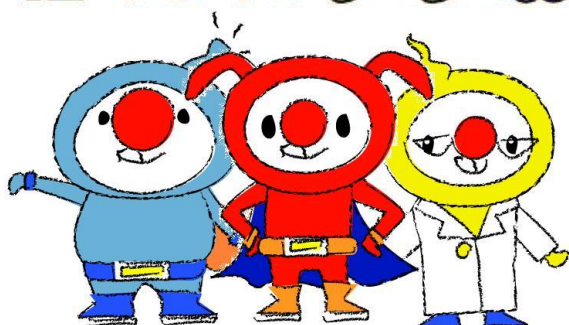
- ・ 実施月 令和3年3月
- ・ 検査店舗数 2店舗
- ・ 検査数 1品目 6点 うち違反数 0点

6 資料編

沿革

昭和49年 8月	区民部経済課に消費者センター設置 足立区商店街振興組合連合会ビル2・3階 (千住仲町1番5号)に開設
昭和55年10月	足立区基本計画(10ヵ年)後期で移転建設を計画
昭和60年 2月	足立区実施計画(3ヵ年)で計画事業として決定
昭和60年 3月	(仮)足立区婦人総合センター建設基本構想で消費者 センター併設を答申
昭和62年12月	(仮)足立区婦人総合センター工事完了
昭和63年 4月	エル・ソフィア(婦人総合センター)内に移転
平成 元年 4月	地域振興部生活経済課の所管に組織改正
平成 4年 4月	地域振興部リサイクル推進課の所管に組織改正
平成11年 4月	地域振興部地域振興課の所管に組織改正
平成14年 4月	産業経済部経済観光課の所管に組織改正
平成17年 4月	産業経済部産業政策課の所管に組織改正

あなたの暮らしのおたすけ隊 はりきり!すけ坊



きく坊[聴坊] (中)
発達した耳で、相談者のお話を丁寧に聴き、
消費者トラブルを解決する

けい坊[啓坊] (左)
頭部のアンテナにより、社会状況や消費者
トラブルの最新情報を集めて消費者に発信する

けん坊[賢坊] (右)
豊富な専門知識により、
冷静に判断して消費者にアドバイスする

～はりきり!すけ坊って?～

足立区の消費者トラブルの解決と、区民のみなさん一人一人が賢い消費者になるためのお手伝いをします。

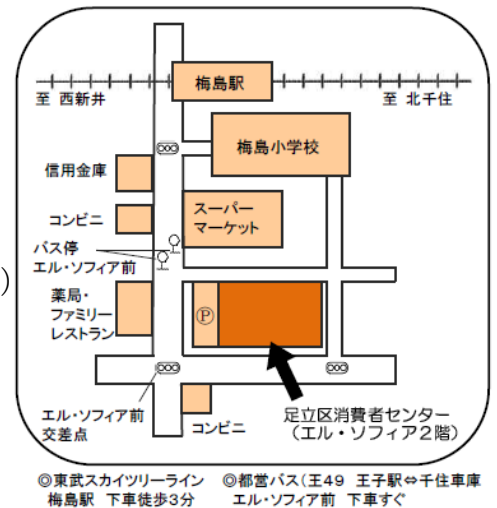
《あなたの暮らしのおたすけ隊 はりきり!すけ坊》は、足立区消費者センター職員の使命と想いが結集して生まれた、“チーム消費者センター”そのものなのです!

設置目的

足立区消費者センターは、消費者の利益の擁護及び増進に関する施策を総合的に推進し、区民の消費生活の安定及び向上を確保するため、消費者問題を解決する拠点として、昭和49年に設置された。

施設概要

名称	足立区消費者センター
所在地	〒123-0851 東京都足立区梅田七丁目33番1号 エル・ソフィア2階
電話	03-3880-5385 (代表) 03-3880-5380 (相談専用)
FAX	03-3880-0133
開館時間	平日午前8時30分から午後5時まで ※土・日曜日、祝日、年末年始を除く
相談受付時間	平日午前9時から午後4時45分まで ※土・日曜日、祝日、年末年始を除く

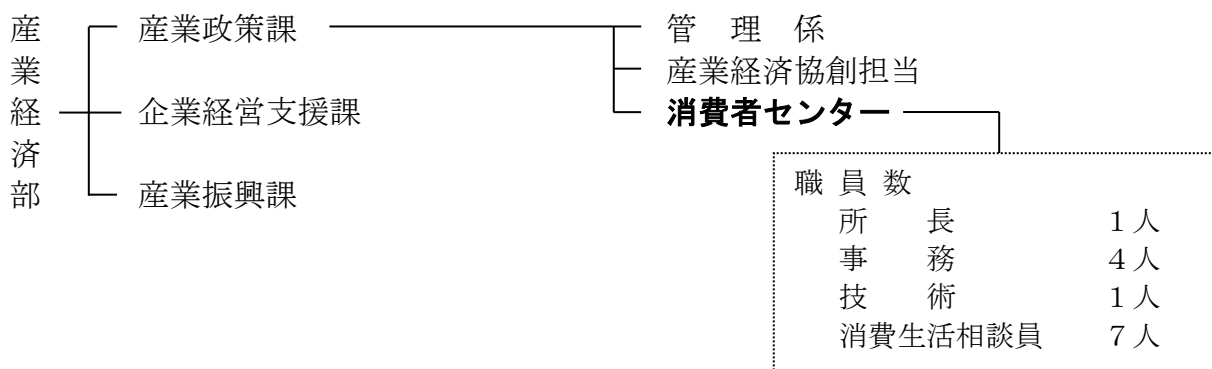


施設の規模

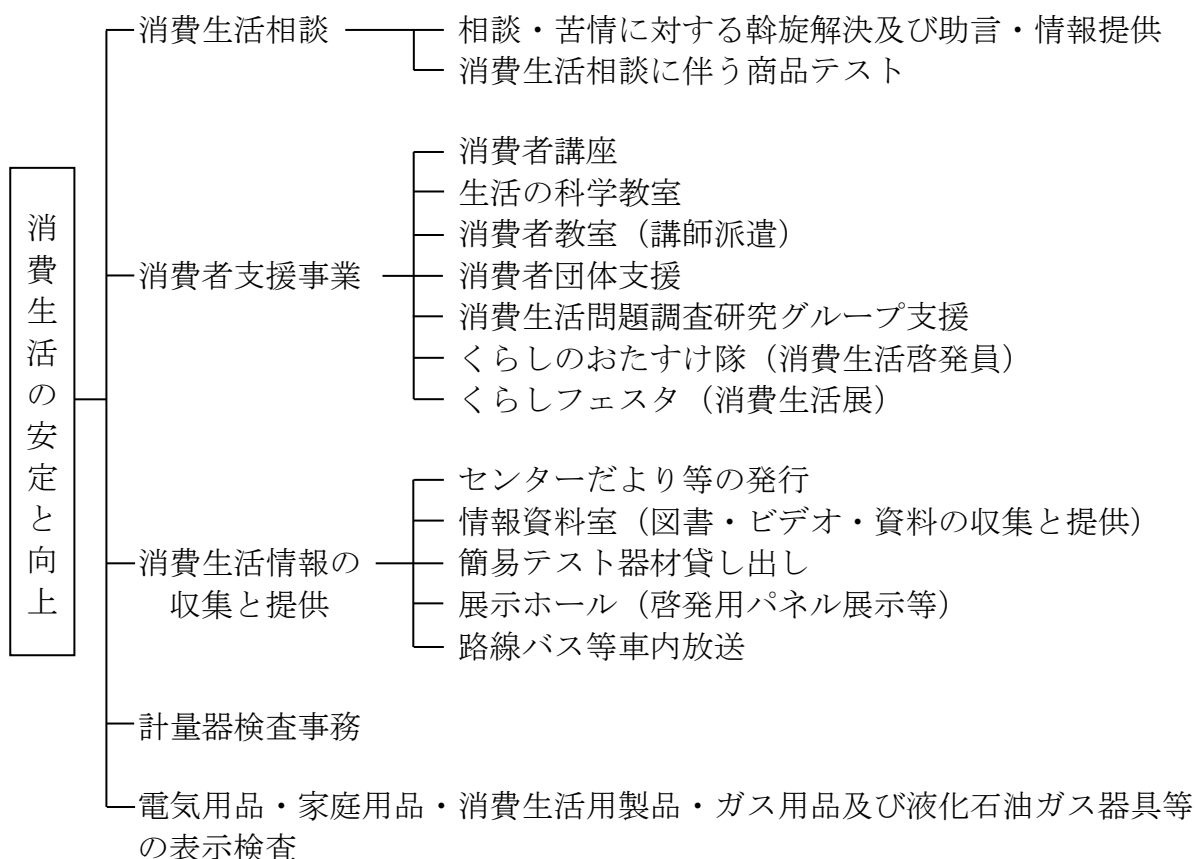
名称		面積(m ²)	備考
1階	展示ホール	88	共用
2階	事務室	94	OAコーナー、休憩室(25 m ²)を含む
	相談室	11	
	テスト室	96	
	薬品庫	17	
	情報資料室	172	共用
	更衣室	18	共用
倉庫等		10	
合計		506	

組織及び定数

(令和3年4月1日現在)



消費者センター事業体系 (令和3年4月1日現在)



年度別事業実績

事業内容 \ 年度		H28	H29	H30	R元	R2	対応ページ	
相談	消費生活相談 (件数)	4,307	4,173	5,224	5,290	5,479	1～6	
	苦情商品テスト (件数)	13	7	7	2	2	7	
消費者 支援 事業	消費者講座 (開催回数)	14	13	13	12	0	8	
	(参加人数)	612	308	407	315	0		
	夜の消費者講座 (開催回数)	6	6	6	6	0		
	(旧消費者通信大学) (参加人数)	131	235	117	141	0		
	消費生活力向上講座 (開催回数)	2	2	2	2	0		
	(参加人数)	62	46	81	92	0		
	生活の科学教室 (開催回数)	3	3	3	2	1	9	
	(参加人数)	97	100	107	66	18		
	消費者教室 (開催回数)	49	32	45	57	12		
	—講師派遣— (参加人数)	1,906	1,060	1,462	1,536	289		
	消費者団体支援 (登録数)	6	6	6	5	5		
	消費生活問題 (登録数)	3	3	3	3	3		
調査研究グループ (新規登録数)		0	0	0	0	0	11	
	(報告集発行冊数)	250	250	250	150	100		
	くらしのおたすけ隊 (登録人数)	47	48	51	49	49		
くらしフェスタ (参加団体数)		30	27	31	27	中止	12	
	(消費生活展) (入場者数)	2,450	2,250	2,580	1,400	中止		
消費生活 情報の 収集と 提供	消費者センターだより (発行回数)	5	5	1	1	1	13～14	
	(発行部数/回)	5,000 4回	4,500 4回	30,000	30,000	30,000		
	消費者センターだより (発行回数)	7	7	5	3	3		
	～すけ坊かわら版～ (発行部数/回)	3,200	3,200	2,500	2,500	2,500		
	だまされないで！通信 (発行回数)	12	12	6	6	6		
	(平成29年度までは見守り通信) (発行部数/回)	1,200	1,200 11回	1,800	1,800	6,200		
			2,200 1回					
	情報資料室 図書 (配架冊数)		2,461	2,363	2,411	2,429	2,595	15
		雑誌 (配架点数)	13	14	13	13	13	
		ビデオ・DVD (配架本数)	139	123	124	124	125	
簡易テスト器材貸出 (件数)	1	2	2	0	0			
展示ホール展示 (展示回数)	1	1	1	0	2			
計量	事前調査 (調査事業所数)	963	-	1,024	-	1,037	16	
製品安全・ 品質表示 立入検査	電気用品安全法 (店舗数)	3	2	2	2	3	17	
	(検査数)	73	41	33	26	24		
	家庭用品品質表示法 (店舗数)	6	5	5	4	2		
	(検査数)	315	635	372	59	79		
	消費生活 用製品安全 法	特定製品 (店舗数)	4	1	3	2		2
		(検査数)	19	13	6	14		11
	特定保守製品 (店舗数)		1	1	1	1		1
		(検査数)	1	2	1	1		1
	ガス事業法 (店舗数)		2	1	2	2		2
		(検査数)	23	7	10	6		8
液化石油ガスの保安の確保 (店舗数)	1	1	1	1	2			
及び取引の適正化に関する法律 (検査数)	4	2	1	1	6			

令和3年9月発行

発行 足立区

編集 足立区 産業経済部 産業政策課 消費者センター

東京都足立区梅田七丁目33番1号 エル・ソフィア2階

電話03-3880-5385