

# 事業概要

令和3年度

足立区消費者センター

令和4年9月



# 目 次

|     |                        |    |
|-----|------------------------|----|
| 1   | 消費生活相談                 |    |
| (1) | 令和3年度消費生活相談の概要         | 1  |
| (2) | 令和3年度消費生活相談の受付状況       | 2  |
| (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) | くらしのおたすけ隊（消費生活啓発員）     | 12 |
| (7) | くらしフェスタ（消費生活展）         | 13 |
| 3   | 消費生活情報の収集と提供           |    |
| (1) | 令和3年度発行の消費者センター刊行物     | 14 |
| (2) | 消費者センター刊行物以外の啓発活動      | 15 |
| (3) | 消費者センターの認知媒体について       | 15 |
| (4) | 若者への啓発活動               | 16 |
| (5) | 情報資料室（図書・ビデオ・資料の収集と提供） | 17 |
| (6) | 簡易テスト器材貸し出し            | 17 |
| (7) | 展示ホール                  | 17 |
| (8) | バス車内放送                 | 17 |
| 4   | 計量器検査事務                | 18 |
| 5   | 製品安全・品質に関する表示検査        | 19 |
| 6   | 資料編                    |    |
|     | ・ 沿革                   | 20 |
|     | ・ 設置目的、施設概要、施設の規模      | 21 |
|     | ・ 組織及び定数、消費者センター事業体系   | 22 |
|     | ・ 年度別事業実績              | 23 |

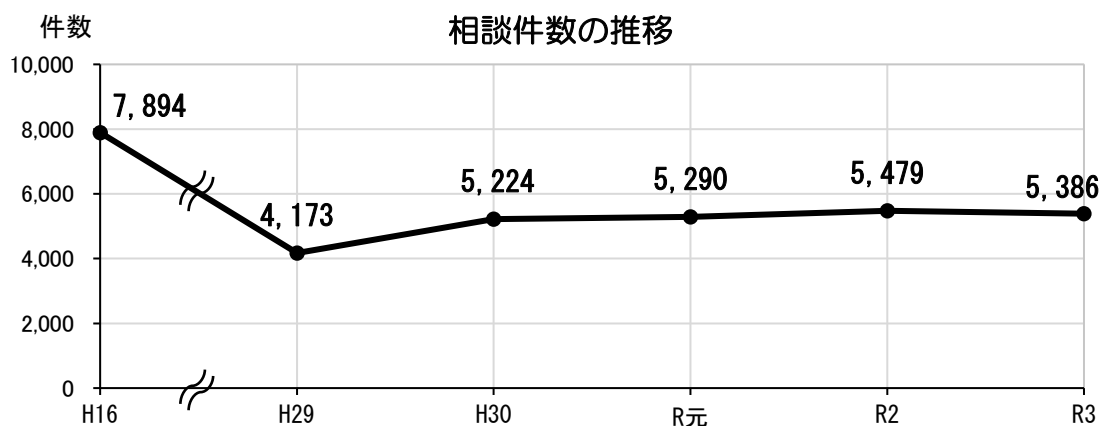
# 1 消費生活相談

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3年度 消費生活相談の概要

### ア 総相談件数の推移

令和3年度は、前年度から93件減少し、5,386件となった(月平均約449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、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(P.3)が増加した後は、近年相談件数は横ばいである。



### イ 相談受付方法別件数

消費者センターに寄せられる相談は、電話による受付が9割以上を占めている。

コロナ禍での新たな相談手法として、令和2年12月15日からオンラインによる受付も開始し、令和3年度は6件の相談を受付した。

#### 相談受付方法別件数

| 相談受付方法     | R2 年度 |       | R3 年度 |       |
|------------|-------|-------|-------|-------|
|            | 件数    | 構成比   | 件数    | 構成比   |
| 電話         | 5,168 | 94.3% | 5,084 | 94.4% |
| 来所         | 304   | 5.5%  | 278   | 5.2%  |
| オンライン      | 1     | 0.0%  | 6     | 0.1%  |
| その他(メールなど) | 6     | 0.1%  | 18    | 0.3%  |
| 計          | 5,479 |       | 5,386 |       |

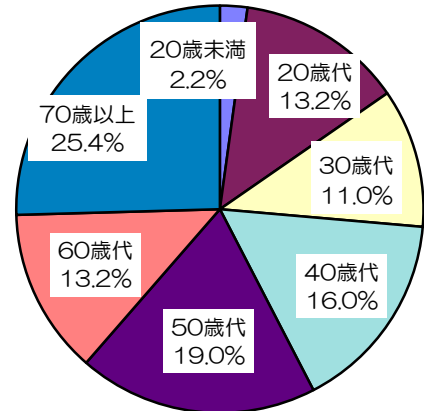
## (2) 令和3年度 消費生活相談の受付状況

## ア 性別・年代別件数（団体・年齢不明除く）

男性・女性ともに70歳以上からの相談が最も多く、前年度に比べ相談件数も増加した（対前年度100件増）。反対に、60歳代以下のすべての年代において相談件数が減少した（対前年度比57～97%）。若者から多く寄せられていた脱毛剤や健康食品などの「定期購入」に関する相談が減少し、20歳未満の相談件数は前年度の57%に留まった。

| 年代    | R2年度  | R3年度  |       |      |       |        |
|-------|-------|-------|-------|------|-------|--------|
|       | 合計    | 男     | 女     | 性別不明 | 合計    | 対前年度比  |
| 20歳未満 | 164   | 52    | 43    | 0    | 95    | 57.9%  |
| 20歳代  | 590   | 280   | 292   | 3    | 575   | 97.5%  |
| 30歳代  | 617   | 232   | 248   | 1    | 481   | 78.0%  |
| 40歳代  | 831   | 307   | 389   | 3    | 699   | 84.1%  |
| 50歳代  | 883   | 368   | 457   | 4    | 829   | 93.9%  |
| 60歳代  | 642   | 297   | 276   | 1    | 574   | 89.4%  |
| 70歳以上 | 1,010 | 463   | 639   | 8    | 1,110 | 109.9% |
| 合計    | 4,737 | 1,999 | 2,344 | 20   | 4,363 | 92.1%  |
| 性別構成比 |       | 45.8% | 53.7% | 0.5% | 100%  |        |

年代別構成比



## イ 相談内容の年代別件数

20歳未満では「インターネットゲーム」「美容関連」に関する相談が多い。

20～60歳代では「賃貸アパート」に関する相談が多くみられる。

70歳以上ではコロナワクチンについての相談が含まれる「保健・福祉その他」の相談が100件以上寄せられた。

全年代を通して、覚えのない商品の着荷やクレジットカードの不正利用などが分類される「商品一般@」に関する相談が多い。

## 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  | インターネットゲーム  | 22  | 賃貸アパート      | 58 | 賃貸アパート    | 44 |
| 2  | 脱毛剤         | 7   | 他の内職・副業※2   | 43 | 商品一般@※1   | 22 |
| 3  | 健康食品@※1     | 4   | 商品一般@※1     | 28 | 修理サービス    | 15 |
| 3  | アダルト情報      | 4   | 出会い系サイト・アプリ | 18 | 役務その他サービス | 15 |
| 5  | 商品一般@※1     | 3   | 修理サービス      | 15 | 他の内職・副業※2 | 12 |
| 5  | 他の健康食品※2    | 3   |             |    |           |    |
| 5  | 他の内職・副業※2   | 3   |             |    |           |    |
| 順位 | 40歳代        | 件数  | 50歳代        | 件数 | 60歳代      | 件数 |
| 1  | 賃貸アパート      | 46  | 商品一般@※1     | 53 | 商品一般@※1   | 51 |
| 2  | 商品一般@※1     | 42  | 賃貸アパート      | 30 | シャンプー     | 19 |
| 3  | 携帯電話サービス    | 14  | 他の健康食品※2    | 25 | 賃貸アパート    | 19 |
| 3  | 他の内職・副業※2   | 14  | シャンプー       | 20 | アダルト情報    | 18 |
| 5  | 出会い系サイト・アプリ | 13  | 携帯電話サービス    | 19 | 他の健康食品※2  | 16 |
| 5  | 役務その他サービス   | 13  |             |    |           |    |
| 順位 | 70歳以上       | 件数  |             |    |           |    |
| 1  | 保健・福祉その他    | 118 |             |    |           |    |
| 2  | 電気          | 68  |             |    |           |    |
| 3  | 商品一般@※1     | 65  |             |    |           |    |
| 4  | 携帯電話サービス    | 45  |             |    |           |    |
| 5  | 修理サービス      | 38  |             |    |           |    |

※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

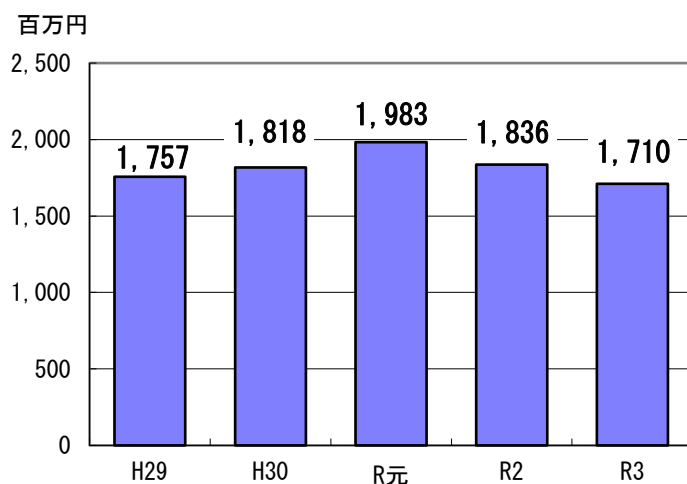
※2 商品・役務の最初に「他の」が付与されているものは、国民生活センターが定めた商品別分類に該当しない相談

## ウ 契約・購入金額の推移

受付した相談のうち、契約・購入金額を聞き取った相談の合計金額は約 17 億 1 千万円であり、前年度より約 1 億 3 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約 3 割を占めているが、依然として高額契約の相談も多い。

契約トラブルに伴う契約・購入金額 年次合計推移



令和3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   | 687   | 12.8%  |
| 5 万円未満   | 686   | 12.7%  |
| 10 万円未満  | 229   | 4.3%   |
| 50 万円未満  | 520   | 9.7%   |
| 100 万円未満 | 175   | 3.2%   |
| 500 万円未満 | 148   | 2.7%   |
| 1 千万円未満  | 17    | 0.3%   |
| 5 千万円未満  | 20    | 0.4%   |
| 1 億円未満   | 5     | 0.1%   |
| 1 億円以上   | 2     | 0.0%   |
| その他・不明   | 2,897 | 53.8%  |
| 合計       | 5,386 | 100.0% |

## エ 新型コロナウイルス感染症に関連する相談

令和 3 年度も昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、新型コロナウイルス感染症に関連する消費生活相談が 505 件（全体に占める割合は 9.4%）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）

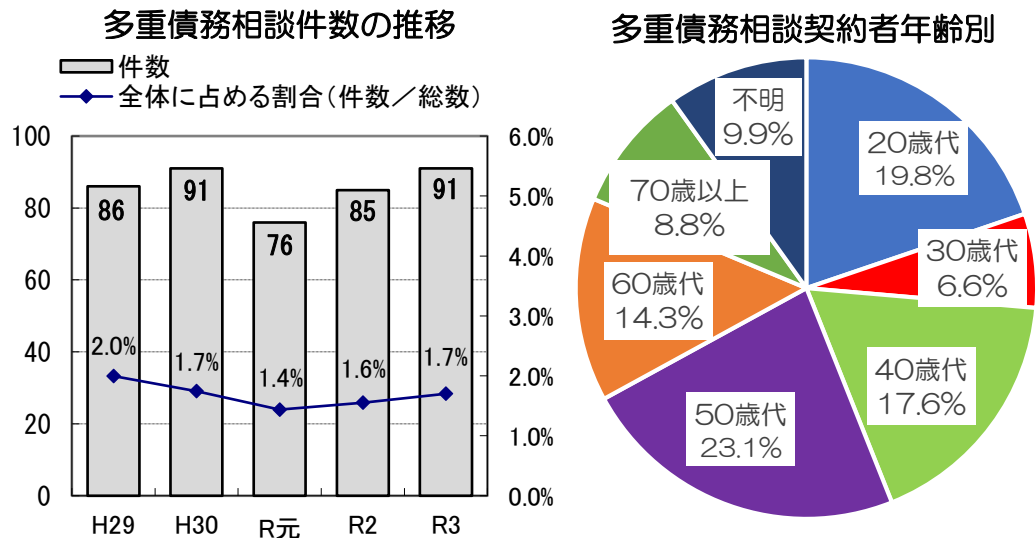
| 順位 | 商品別分類    | 相談内容（一例）                                    | 件数  |
|----|----------|---------------------------------------------|-----|
| 1  | 他の保健・福祉  | ・コロナワクチン予約ダイヤルに繋がらない<br>・コロナワクチンの予約方法が分からない | 334 |
| 2  | 他の保健衛生品  | ・買ったマスクが粗悪品だった<br>・注文した覚えのないマスクが届いた         | 16  |
| 3  | 集合住宅     | ・コロナの影響で収入が減り、家賃の支払いができなくなった                | 14  |
| 4  | 他の行政サービス | ・給付金がもらえるのか知りたい<br>・給付金の申請方法が分からない          | 9   |
| 5  | 商品一般     | ・問い合わせ先がリモートワークをしており、電話が通じない                | 8   |

## オ 多重債務相談

### (ア) 多重債務相談状況

多重債務相談は令和 2 年度から緩やかな増加傾向にあり、令和 3 年度は 91 件（対前年度 6 件増）で全体に占める割合は 1.7%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 23.1%となっている。



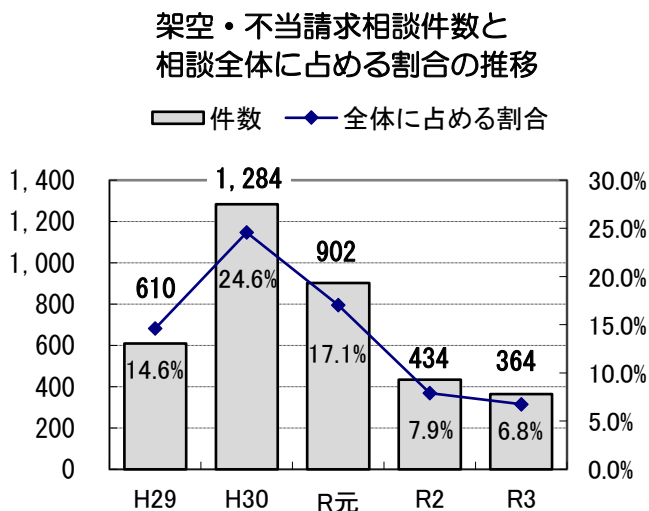
### (イ) 足立区特別相談「多重債務110番」

区民が無料で弁護士など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、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」事業を令和 3 年 9 月 29 日・30 日と令和 4 年 3 月 7 日・8 日に足立区で共同実施。合計で 7 件の相談を受け、債務整理の方法などを案内した。

## カ 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 6.8%（対前年度比 1.1 ポイント減）、件数は 364 件（対前年度 70 件減）に減少した。

ハガキによる架空請求に関する相談は減少傾向にあるが、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、54 件（対前年度 12 件増）に増加した。



### ワンクリック請求推移

| 年度  | 件数  |
|-----|-----|
| H27 | 316 |
| H28 | 229 |
| H29 | 89  |
| H30 | 71  |
| R 元 | 52  |
| R2  | 42  |
| R3  | 54  |

## キ 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全体の 50.0%で、前年度より減少した（対前年度比 1.9 ポイント減）。

一方で、在宅時を狙った訪問販売や電話勧誘販売の件数が増加した。

### 【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 |       | R3 年度 |       | 対前年度比  |
|-------------------|---------------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 相談受付総数            |               | 5,479 | (434) | 5,386 | (364) | 98.3%  |
| 販売購入形態            | 訪問販売          | 391   | (9)   | 519   | (11)  | 132.7% |
|                   | 通信販売          | 2,140 | (213) | 1,885 | (177) | 88.1%  |
|                   | マルチ（まがい）商法 ※1 | 51    | (2)   | 44    | 0     | 86.3%  |
|                   | 電話勧誘販売        | 165   | (8)   | 179   | (6)   | 108.5% |
|                   | ネガティブオプション ※2 | 18    | (6)   | 6     | (2)   | 33.3%  |
|                   | 訪問購入 ※3       | 28    | 0     | 22    | (1)   | 78.6%  |
|                   | 他の無店舗販売       | 49    | (1)   | 39    | 0     | 79.6%  |
| 特殊販売総数            |               | 2,842 | (239) | 2,694 | (197) | 94.8%  |
| 相談受付総数に占める割合      |               | 51.9% |       | 50.0% |       |        |
| 架空・不当請求を除く特殊販売の件数 |               | 2,603 |       | 2,497 |       | 95.9%  |
| 相談受付総数に占める割合      |               | 47.5% |       | 46.4% |       |        |
| 店舗購入              |               | 1,089 | (41)  | 918   | (41)  | 84.3%  |
| 不明・無関係            |               | 1,548 | (154) | 1,774 | (126) | 114.6% |

### ※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う商法。

## ク 相談処理結果

「助言（自主交渉）」は3,712件、「その他情報提供」は723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82.3%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443件のうち、90.5%（401件）で何らかの解決をみた。

消費者センターで受付した相談のうち、多くは即日処理となったが、相談を受付した日に解決できず、後日、他機関紹介や斡旋などの処理をした相談は858件、全体の15.9%であった。

※ 値は令和4年4月14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

|                  |             | R2 年度<br>(R3 年 4 月 12 日時点) |        | R3 年度<br>(R4 年 4 月 14 日現在) |        | 対前年<br>度比 |
|------------------|-------------|----------------------------|--------|----------------------------|--------|-----------|
| 態 様              |             | 件数                         | 構成比    | 件数                         | 構成比    |           |
| 処<br>理<br>結<br>果 | 他機関紹介 ※1    | 230                        | 4.2%   | 316                        | 5.9%   | 137.4%    |
|                  | 助言(自主交渉) ※2 | 4,008                      | 73.2%  | 3,712                      | 68.9%  | 92.6%     |
|                  | その他情報提供 ※3  | 612                        | 11.2%  | 723                        | 13.4%  | 118.1%    |
|                  | 斡旋解決        | 415                        | 7.6%   | 401                        | 7.4%   | 96.6%     |
|                  | 斡旋不調        | 46                         | 0.8%   | 42                         | 0.8%   | 91.3%     |
|                  | 処理不能 ※4     | 71                         | 1.3%   | 76                         | 1.4%   | 107.0%    |
|                  | 処理不要 ※5     | 72                         | 1.3%   | 98                         | 1.8%   | 136.1%    |
| 合 計              |             | 5,454                      | 99.5%  | 5,368                      | 99.7%  | 98.4%     |
| 処理中              |             | 25                         | 0.5%   | 18                         | 0.3%   | 72.0%     |
| 相 談 総 件 数        |             | 5,479                      | 100.0% | 5,386                      | 100.0% | 98.3%     |
| 解決率*             |             | 97.8%                      |        | 97.8%                      |        |           |
| 処<br>理<br>期<br>間 | 即日処理        | 4,593                      | 83.8%  | 4,510                      | 83.7%  | 98.2%     |
|                  | 継続処理        | 861                        | 15.7%  | 858                        | 15.9%  | 99.7%     |

\* 「解決率」とは、相談対応終了件数（処理不要、処理中を除く）のうち、助言・あっせんなどにより何らかの解決に導いた件数の占める割合

#### ※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

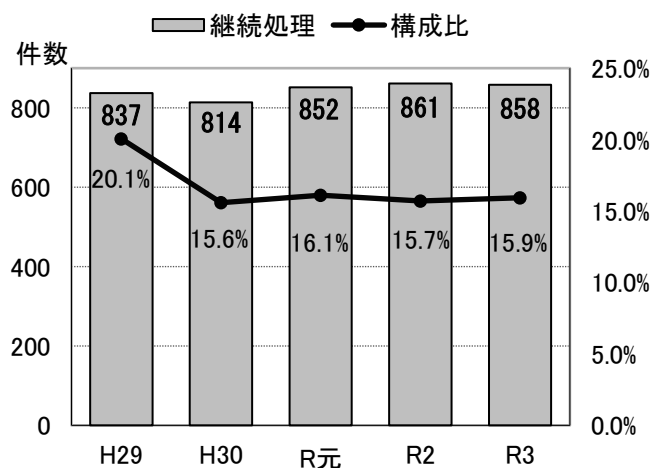
#### ※4【処理不能】

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4年4月14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。令和３年度は、ブレスレットの留め具についての調査を依頼し、結果を相談者へ報告した。

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。令和３年度の調査依頼はなし。

※ 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。

## 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の講座を実施。

令和3年度は、スマートフォン利用に不慣れな区民を対象とした、スマートフォン講座を区内5カ所で実施した。

| 開催日時                     | テーマ                         | 講師                 | 場所          | 参加人数<br>/ 募集人数 |
|--------------------------|-----------------------------|--------------------|-------------|----------------|
| 12/9 (木)<br>14:00～15:30  | スマホ講座<br>～予約や購入もラクになるスマホ講座～ | 消費者センター<br>職員他、区職員 | 梅田住区センター    | 16人<br>/ 20人   |
| 12/14 (火)<br>14:00～15:30 |                             |                    | 舎人地域学習センター  | 15人<br>/ 20人   |
| 12/16 (木)<br>10:00～11:30 |                             |                    | 東和地域学習センター  | 12人<br>/ 20人   |
| 12/21 (火)<br>14:00～15:30 |                             |                    | 千住あずま住区センター | 20人<br>/ 20人   |
| 12/24 (金)<br>14:00～15:30 |                             |                    | 鹿浜地域学習センター  | 7人<br>/ 20人    |

### (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、消費者が実技参加を通して消費生活に必要な知識を習得し、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3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)<br>/ 募集組 | 備考      |
|-------------------------|-------------------|---------------|------------------|---------|
| 8/18 (水)<br>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<br>職員 | 9組(23人)<br>/ 10組 | オンライン開催 |
| 8/24 (火)<br>13:30～16:00 | 氷と塩でアイス<br>クリーム作り | 消費者センター<br>職員 | 8組(19人)<br>/ 10組 | 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）

10人以上参加予定の事業所、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3年度は、企業、団体、学校等から11件の依頼があり、6回開催し、合計349人が参加した（うち5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                           | 参加人数 |
|-------------------------|------------------------------------|---------------------|-------------------------------|------|
| 4/21（水）<br>10:30～12:00  | 高齢者をおそう悪質詐欺の現状と対処方法について            | 民生児童委員<br>第3合同11地区  | 民生委員                          | 中止   |
| 5/12（水）<br>9:00～10:30   | 大学生に多い消費生活上のトラブルと予防                | 帝京科学大学              | 幼児保育学科<br>1年生                 | 中止   |
| 10/12（火）<br>14:00～15:30 | ICTに絡むトラブルにあわないためには                | 地域包括支援<br>センター入谷    | 民生委員、絆の<br>あんしん協力員、<br>地域の高齢者 | 6    |
| 10/20（水）<br>15:30～17:00 | 高齢者見守り                             | 城北介護センター            | ケアマネージャー                      | 20   |
| 10/22（金）<br>14:00～15:30 | コロナ禍の詐欺や<br>消費者被害から身を守る            | 基幹地域包括支援<br>センター    | 地域住民                          | 14   |
| 11/15（月）<br>13:00～14:00 | 高齢者のための<br>消費者トラブル講座               | 地域包括支援<br>センター新田    | 地域の高齢者                        | 10   |
| 12/16（木）<br>14:00～16:00 | 高齢者の消費者被害の状況について                   | 地域包括支援<br>センター保木間   | ケアマネージャー                      | 25   |
| 1/21（金）<br>10:00～11:30  | 今まさに身近で起きていること！消費者センターに寄せられる情報から学ぶ | 民生児童委員第7<br>合同東栗原地区 | 民生委員、<br>児童委員、<br>主任児童委員      | 中止   |
| 1/21（金）<br>13:30～14:30  | 未定 ※                               | じゃすみん西新井            | 地域の高齢者                        | 中止   |
| 2/15（火）<br>14:00～15:00  | 未定 ※                               | 日介センター<br>足立東       | ホームヘルパー                       | 中止   |
| 3/18（金）<br>11:15～12:15  | 知っておきたい契約知識<br>と若者を狙う悪質商法          | 都立足立高校              | 都立足立高校<br>(1年生)               | 274  |

※ 日時決定後、打合せ前に中止決定をしたため

#### (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、登録申請日現在

### （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＜調査研究報告書＞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３年度）              | 会員数※ |
|---------------------------|-----------------------------|------|
| 生活協同組合パルシステム<br>東京 足立区連絡会 | コロナ禍でなぜ石けんが見直されたのか          | 5    |
| ゆずり葉の会                    | 水の汚染<br>永遠の化学物質（P F A S）による | 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、登録申請日現在

#### 【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に伴うまん延防止等重点措置のため、令和４年３月２日に実施を予定していた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・研究をまとめた報告書をエル・ソフィアにて配布を行った。

#### 【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、地域に根ざ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：7回
- ・ 参加人数合計：364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。令和3年度は養成講座を実施し、すでに活動している登録者のスキルアップも兼ねた向上講座を同時開催した。養成講座には、10人が新規に参加し、うち5人が「暮らしのおたすけ隊」に登録した。

「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50人（令和4年3月31日現在）。

## 【暮らしのおたすけ隊養成講座・向上講座】

| 開催日時                     | テーマ                          | 講師                                                     | 参加人数<br>(会場) ※ | 参加人数<br>(オンライン) ※ |
|--------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------|-------------------|
| 11/4 (木)<br>14:00～16:00  | 足立区の<br>消費者被害について            | 消費者センター職員                                              | 5人             | 5人                |
| 11/17 (水)<br>14:00～16:00 | 足立区の<br>消費者被害について            | 消費者センター職員                                              | 12人            | 3人                |
| 11/26 (金)<br>14:00～16:00 | かしこい<br>インターネットの<br>利用方法と注意点 | (公社) 日本消費生活<br>アドバイザー・コンサルタント・<br>相談員協会派遣講師<br>木村 嘉子 氏 | 17人            | 5人                |
| 12/1 (水)<br>14:00～16:00  | みんなの<br>キャッシュレス講座            | 山本国際<br>コンサルタンツ代表<br>山本 正行 氏                           | 14人            | 4人                |
| 12/8 (水)<br>14:00～16:00  | 健康食品との<br>上手な付き合い方           | (公社) 日本消費生活<br>アドバイザー・コンサルタント・<br>相談員協会派遣講師<br>池見 浩 氏  | 11人            | 5人                |

※ 各講座とも会場30人、オンライン30人募集

## (7) くらしフェスタ（消費生活展）

区民の消費生活を、安全かつ安心で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3年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、展示会およびオンラインによる講座を実施した。

## 【展示会実施内容】

|         |                       |
|---------|-----------------------|
| ア 実施期間  | 令和3年10月20日（水）～26日（火）  |
| イ 会場    | エル・ソフィア（足立区消費者センター）1階 |
| ウ テーマ   | 「親子で学ぼう 地球にとってやさしい消費」 |
| エ 内容    | 各出展団体による展示、クイズラリー     |
| オ 出展団体数 | 9団体                   |

## 【講座内容】

| 開催日時                    | テーマ                                       | 講師            | 参加組<br>/ 募集組 |
|-------------------------|-------------------------------------------|---------------|--------------|
| 10/23（土）<br>14:00～16:00 | 【オンライン講座】<br>認証ラベルを知って、<br>地球にやさしい買い物をしよう | 消費者センター<br>職員 | 4組<br>/ 20組  |

**くらしフェスタ ADACHI**  
親子で学ぼう  
地球にとってやさしい消費

「資源のムダ使いや! 食品ロス!... 私たちが解決しなければならない問題はたくさんあります。学びませんか? 地球の未来を守るために。」

**会場**  
パネル展示を見て、クイズラリーに挑戦しよう!  
10月20日(水)～26日(火)  
申込不要・参加無料  
会場: エル・ソフィア 8:30～21:30  
※申し込み不要/会場内15:00まで  
※洗えるステンレスストロー・エコバッグ

**オンライン講座**  
認証ラベルを知って、地球にやさしい買い物をしよう  
10月23日(土)14時～16時  
参加無料  
対象: 区内在住・在学の小学生と保護者  
定員: 20組 (事前申し込み制)  
※申し込み: 10/20日  
※参加費: 無料  
※申し込み: 10/20日  
※参加費: 無料

主催: 足立区・足立区消費者センター  
協賛: 足立区消費者センター  
TEL: 03-3862-5815

お問い合わせ先: 足立区消費者センター  
TEL: 03-3862-5815



くらしフェスタチラシ

展示会

## 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3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<br>(令和2年度実績)                | 9 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<br>(年1回)              | 10 月               | 28,000  | 他自治体、消費者団体・グループ、<br>小中学校、保育園、子ども園、警察署、<br>町会・自治会、住区センター、<br>地域学習センター、<br>地域包括支援センター、<br>区民事務所、福祉事務所 など |
| 消費者センターだより<br>～すけ坊かわら版～<br>(年3回) | 6 月<br>12 月<br>3 月 | 各 2,500 | 警察署、住区センター、<br>地域学習センター、<br>地域包括支援センター、<br>区民事務所、福祉事務所 など                                              |
| だまされないで！通信<br>(年6回)              | 奇数月                | 各 6,400 | 町会・自治会、障がい者施設、<br>介護事業所、地域包括支援センター、<br>区民事務所                                                           |
| 若者向け相談事例集                        | 2 月                | 9,600   | 区内高等学校、大学                                                                                              |



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3年度は、成年年齢引き下げに関連するトラブルの未然防止のため、SNSを活用し、若者への啓発を行った。

## 【「あだち広報」掲載 啓発記事】

| 発行日    | 啓発内容                                                  |
|--------|-------------------------------------------------------|
| 5月25日  | 悪質な点検事業者の訪問に注意！                                       |
| 8月10日  | 要注意！美容医療サービスに関するトラブル                                  |
| 11月10日 | 簡単に高額収入は得られませんーインターネット広告のワナー                          |
| 12月25日 | 無許可の不用品回収業者を利用しないでください<br>(ごみ減量推進課と共同で記事作成)           |
| 1月1日   | 1月～3月は若者向け悪質商法被害防止キャンペーン期間<br>SNSで誘われて…。若者を狙った悪質商法かも！ |
| 1月25日  | 知っていますか？クーリング・オフ                                      |
| 3月10日  | 周囲の方からも注意喚起を！新成人を狙った悪質商法にご用心！！                        |

## 【SNS (Twitter・Facebook) 投稿 啓発記事】

| 主な啓発内容                 | 令和2年度 | 令和3年度 |
|------------------------|-------|-------|
| 足立区で多発している消費者被害について    | 36回   | 29回   |
| 製品事故、時事問題に関する注意喚起      |       |       |
| 成年年齢引き下げに関するトラブルへの注意喚起 |       |       |

## (3) 消費者センターの認知媒体について (令和3年9月～調査開始)

令和3年9月から相談者に消費者センターを知った方法についてのアンケート調査を実施。調査総件数は3,042件であり、インターネット検索が1,221件と全体の40%を占めている。

## 認知媒体上位5位

| 順位 | 認知媒体                 | 件数     |
|----|----------------------|--------|
| 1  | インターネット検索            | 1,221件 |
| 2  | 前から知っていた (相談したことがある) | 330件   |
| 3  | 区のホームページ             | 120件   |
| 4  | 家族・友人等からの紹介          | 113件   |
| 5  | 消費者ホットライン (188 経由等)  | 112件   |

認知媒体のうち、消費者センターが行っている啓発活動に関する項目については、区のホームページが120件と全体の認知媒体の3位であった。

消費者センターの  
啓発活動による  
認知媒体上位5位

| 順位 | 認知媒体          | 件数   |
|----|---------------|------|
| 1  | 区のホームページ      | 120件 |
| 2  | 区の広報紙 (あだち広報) | 42件  |
| 3  | 消費者センターグッズ    | 7件   |
| 4  | センターだより       | 4件   |
| 4  | だまされないで！通信    | 4件   |
| 4  | おたすけ隊の活動      | 4件   |

### 3 消費生活情報の収集と提供

#### (4) 若者への啓発活動

令和4年4月1日からの成年年齢引き下げに伴う、若者の消費生活トラブル未然防止のため、刊行物やSNSを使って成年年齢引き下げや若者に多い消費生活トラブルについて啓発した。

##### 【消費者センター刊行物】

| 名称                             | テーマ                           | 配布先                                                       |
|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 消費者センターだより<br>～すけ坊かわら版～<br>3月号 | 「未成年だから…」は、<br>もう通用しません！！     | 警察署、住区センター、<br>地域学習センター、<br>地域包括支援センター、<br>区民事務所、福祉事務所 など |
| 若者向け相談事例集                      | 18歳で成年になったばかり<br>の若い消費者が狙われる！ | 区内高等学校、大学                                                 |



すけ坊かわら版（A4 両面）



若者向け相談事例集（A5 6P）

##### 【若者に向けた SNS（Twitter・Facebook）投稿】

| 発信日   | 発信内容             |
|-------|------------------|
| 1月13日 | 成年年齢引き下げ：概要      |
| 1月20日 | 成年年齢引き下げ：飲酒喫煙    |
| 1月27日 | 成年年齢引き下げ：未成年者取消権 |
| 2月17日 | 美容医療サービストラブル     |
| 2月24日 | 情報商材・暗号資産トラブル    |
| 3月3日  | 定期購入トラブル         |
| 3月10日 | 副業トラブル           |
| 3月17日 | SNSトラブル          |
| 3月24日 | 引っ越し直後の訪問販売トラブル  |
| 3月31日 | タレント・モデル契約トラブル   |



成年年齢引き下げ記事の添付画像

### 3 消費生活情報の収集と提供

#### (5) 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3年度新規登録数】

ア 図 書（冊） ※ 令和4年3月31日現在 2,444 冊

| 社会・経済、<br>消費者問題 | 健康と食品の<br>安全性 | 環境、<br>化学物質汚染 | その他 | 計  |
|-----------------|---------------|---------------|-----|----|
| 4               | 0             | 1             | 10  | 15 |

イ 雑 誌 12 誌

ウ 新 聞 2 誌

#### (6) 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

#### (7) 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。

#### (8) 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3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ください」

## 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。

※ 令和 3 年度は定期検査の実施年度ではないため、事前調査は実施していない。

## 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4年3月
- ・ 検査店舗数 3店舗
- ・ 検査数 4品目 34機種 うち違反数 0点

### (2) 家庭用品品質表示法

- ・ 実施月 令和4年3月
- ・ 検査店舗数 3店舗
- ・ 検査数 21品目 93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4年3月
- ・ 検査店舗数 特定製品 3店舗 特定保守製品 0店舗
- ・ 検査数 特定製品 4品目 26点 うち違反数 0点

### (4) ガス事業法

- ・ 実施月 令和4年3月
- ・ 検査店舗数 2店舗
- ・ 検査数 2品目 26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

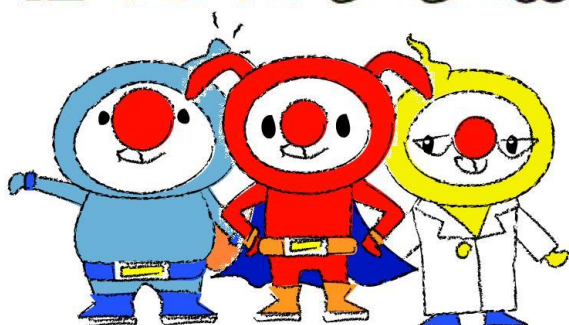
- ・ 実施月 令和4年3月
- ・ 検査店舗数 2店舗
- ・ 検査数 2品目 10点 うち違反数 0点

## 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<br>足立区商店街振興組合連合会ビル2・3階<br>(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<br>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                                       |

### あなたのくらしのおたすけ隊 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。

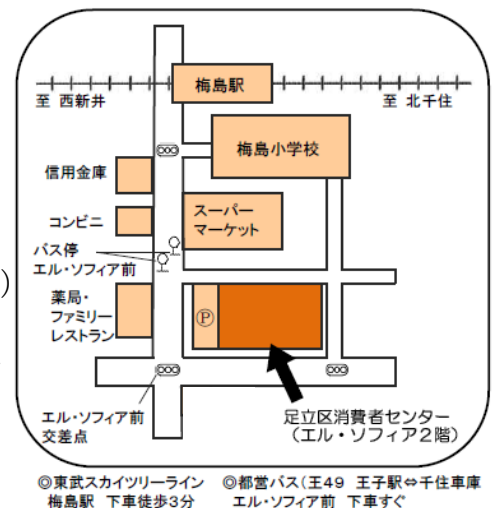
《あなたのくらしのおたすけ隊 はりきり!すけ坊》は、足立区消費者センター職員の使命と想いが結集して生まれた、“チーム消費者センター”そのものなのです!

# 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<br>東京都足立区梅田七丁目33番1号<br>エル・ソフィア2階 |
| 電 話     | 03-3880-5385 (代表)<br>03-3880-5380 (相談専用)   |
| F A X   | 03-3880-0133                               |
| 開 館 時 間 | 平日午前8時30分から午後5時まで<br>※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<br>※土・日曜日、祝日、年末年始を除く     |

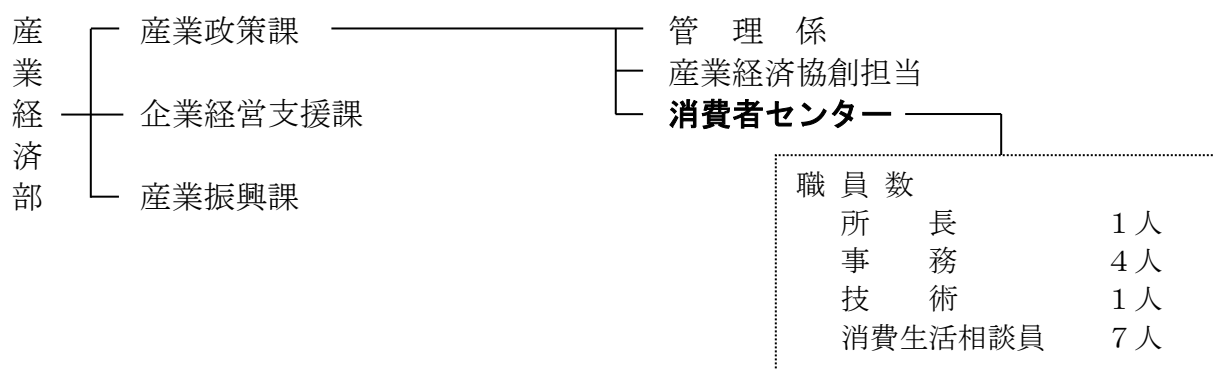


## 施 設 の 規 模

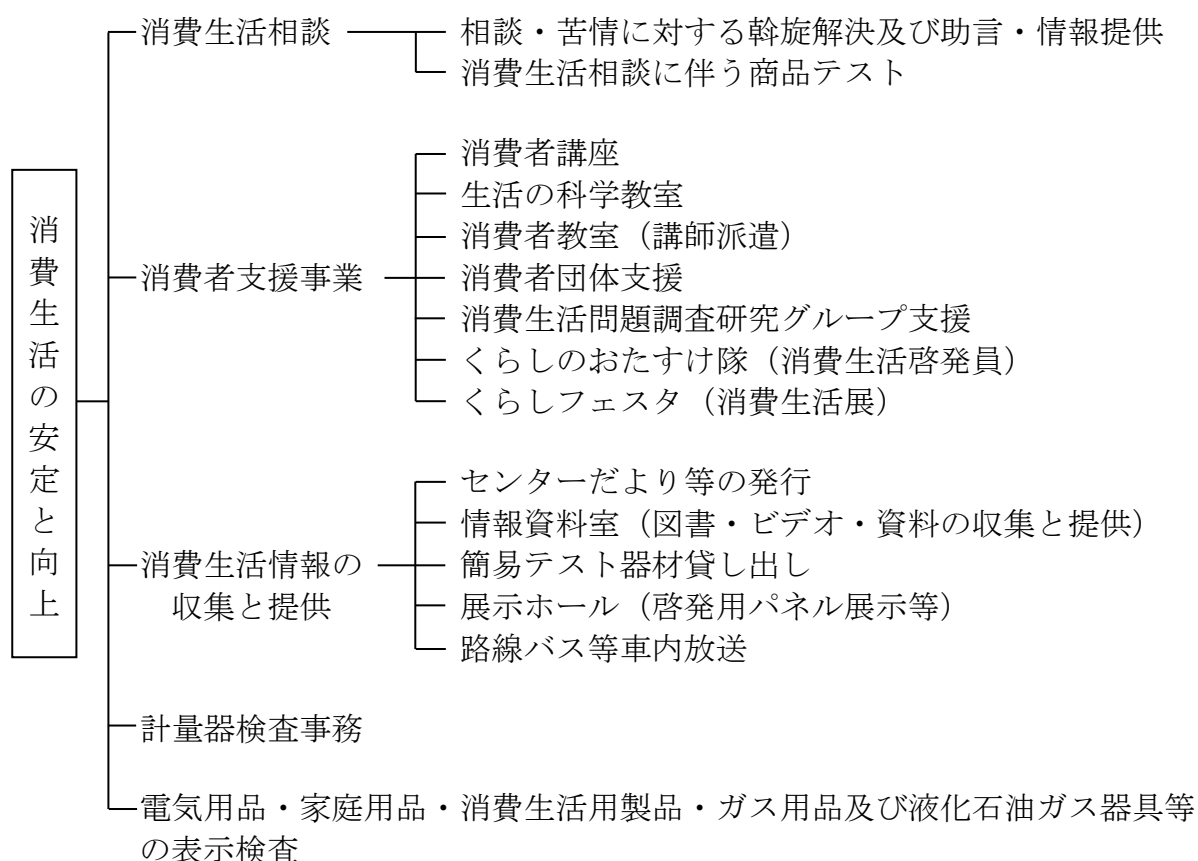
| 名     | 称         | 面 積(m <sup>2</sup> ) | 備 考                              |
|-------|-----------|----------------------|----------------------------------|
| 1 階   | 展 示 ホ ー ル | 88                   | 共用                               |
| 2 階   | 事 務 室     | 94                   | OAコーナー、休憩室(25m <sup>2</sup> )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4年4月1日現在)



## 消費者センター事業体系 (令和4年4月1日現在)



# 年度別事業実績

| 事業内容 \ 年度                |                           | H29          | H30     | R元      | R2      | R3      | 対応ページ |
|--------------------------|---------------------------|--------------|---------|---------|---------|---------|-------|
| 相談                       | 消費生活相談 (件数)               | 4, 173       | 5, 224  | 5, 290  | 5, 479  | 5, 386  | 1～6   |
|                          | 苦情商品テスト (件数)              | 7            | 7       | 2       | 2       | 1       | 7     |
| 消費者<br>支援<br>事業          | 消費者講座 (開催回数)              | 13           | 13      | 12      | 0       | 5       | 8     |
|                          | (参加人数)                    | 308          | 407     | 315     | 0       | 70      |       |
|                          | 夜の消費者講座 (開催回数)            | 6            | 6       | 6       | 0       | 0       |       |
|                          | (旧消費者通信大学) (参加人数)         | 235          | 117     | 141     | 0       | 0       |       |
|                          | 生活の科学教室 (開催回数)            | 3            | 3       | 2       | 1       | 2       |       |
|                          | (参加人数)                    | 100          | 107     | 66      | 18      | 42      |       |
|                          | 消費者教室 (開催回数)              | 32           | 45      | 57      | 12      | 6       | 9     |
|                          | ー講師派遣ー (参加人数)             | 1, 060       | 1, 462  | 1, 536  | 289     | 349     |       |
|                          | 消費者団体支援 (登録数)             | 6            | 6       | 5       | 5       | 5       | 10    |
|                          | 消費生活問題 (登録数)              | 3            | 3       | 3       | 3       | 3       | 11    |
|                          | 調査研究グループ (新規登録数)          | 0            | 0       | 0       | 0       | 0       |       |
|                          | (報告集発行冊数)                 | 250          | 250     | 150     | 100     | 100     | 12    |
|                          | 暮らしのおたすけ隊 (登録人数)          | 48           | 51      | 49      | 49      | 50      |       |
|                          | 暮らしのおたすけ隊養成・向上講座 (開催回数)   | 2            | 2       | 2       | 0       | 5       |       |
|                          | (R元年度までは消費生活力向上講座) (参加人数) | 46           | 81      | 92      | 0       | 81      |       |
| 暮らしフェスタ (参加団体数)          | 27                        | 31           | 27      | 中止      | 9       | 13      |       |
|                          | (消費生活展) (入場者数)            | 2, 250       | 2, 580  | 1, 400  | 中止      |         | －     |
| 消費生活<br>情報の<br>収集と<br>提供 | 消費者センターだより (発行回数)         | 5            | 1       | 1       | 1       | 1       | 14    |
|                          | (発行部数/回)                  | 4, 500 4回    | 30, 000 | 30, 000 | 30, 000 | 28, 000 |       |
|                          |                           | 25, 000 1回   |         |         |         |         |       |
|                          | 消費者センターだより (発行回数)         | 7            | 5       | 3       | 3       | 3       |       |
|                          | ～すけ坊かわら版～ (発行部数/回)        | 3, 200       | 2, 500  | 2, 500  | 2, 500  | 2, 500  |       |
|                          | だまされないで！通信 (発行回数)         | 12           | 6       | 6       | 6       | 6       | 17    |
|                          | (平成29年度までは見守り通信) (発行部数/回) | 1, 200 11回   | 1, 800  | 1, 800  | 6, 200  | 6, 400  |       |
|                          |                           | 2, 200 1回    |         |         |         |         |       |
|                          | 情報資料室 図書 (配架冊数)           | 2, 363       | 2, 411  | 2, 429  | 2, 595  | 2, 444  |       |
|                          | 雑誌 (配架点数)                 | 14           | 13      | 13      | 13      | 12      |       |
| ビデオ・DVD (配架本数)           | 123                       | 124          | 124     | 125     | 124     |         |       |
| 簡易テスト器材貸出 (件数)           | 2                         | 2            | 0       | 0       | 0       |         |       |
| 展示ホール展示 (展示回数)           | 1                         | 1            | 0       | 2       | 1       |         |       |
| 計量                       | 事前調査 (調査事業所数)             | －            | 1, 024  | －       | 1, 037  | －       | 18    |
| 製品安全・<br>品質表示<br>立入検査    | 電気用品安全法 (店舗数)             | 2            | 2       | 2       | 3       | 3       | 19    |
|                          | (検査数)                     | 41           | 33      | 26      | 24      | 34      |       |
|                          | 家庭用品品質表示法 (店舗数)           | 5            | 5       | 4       | 2       | 3       |       |
|                          | (検査数)                     | 635          | 372     | 59      | 79      | 93      |       |
|                          | 消費生活<br>用製品安全<br>法        | 特定製品 (店舗数)   | 1       | 3       | 2       | 2       | 3     |
|                          |                           | (検査数)        | 13      | 6       | 14      | 11      | 26    |
|                          |                           | 特定保守製品 (店舗数) | 1       | 1       | 1       | 1       | 0     |
|                          |                           | (検査数)        | 2       | 1       | 1       | 1       | 0     |
|                          | ガス事業法 (店舗数)               | 1            | 2       | 2       | 2       | 2       |       |
|                          | (検査数)                     | 7            | 10      | 6       | 8       | 26      |       |
|                          | 液化石油ガスの保安の確保 (店舗数)        | 1            | 1       | 1       | 2       | 2       |       |
|                          | 及び取引の適正化に関する法律 (検査数)      | 2            | 1       | 1       | 6       | 10      |       |

令和4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