



足立区

# 事業概要

令和4年度

足立区消費者センター

令和5年9月

# 目 次

1	消費生活相談	
(1)	令和4年度消費生活相談の概要	1
(2)	令和4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	11
(5)	消費生活問題調査研究グループ支援	12
(6)	くらしのおたすけ隊（消費生活啓発員）	13
(7)	くらしフェスタ（消費生活展）	14
3	消費生活情報の収集と提供	
(1)	令和4年度発行の消費者センター刊行物	15
(2)	消費者センター刊行物以外の啓発活動	16
(3)	消費者センターの認知媒体について	17
(4)	若者への啓発活動	17
(5)	情報資料室（図書・ビデオ・DVD・資料の収集と提供）	18
(6)	簡易テスト器材貸し出し	18
(7)	展示ホール（1F）	18
(8)	バス車内放送	18
4	計量器検査事務	19
5	製品安全・品質に関する表示検査	20
6	資料編	
	・ 沿革	21
	・ 設置目的、施設概要、施設の規模	22
	・ 組織及び定数、消費者センター事業体系	23
	・ 年度別事業実績	24

# 1 消費生活相談

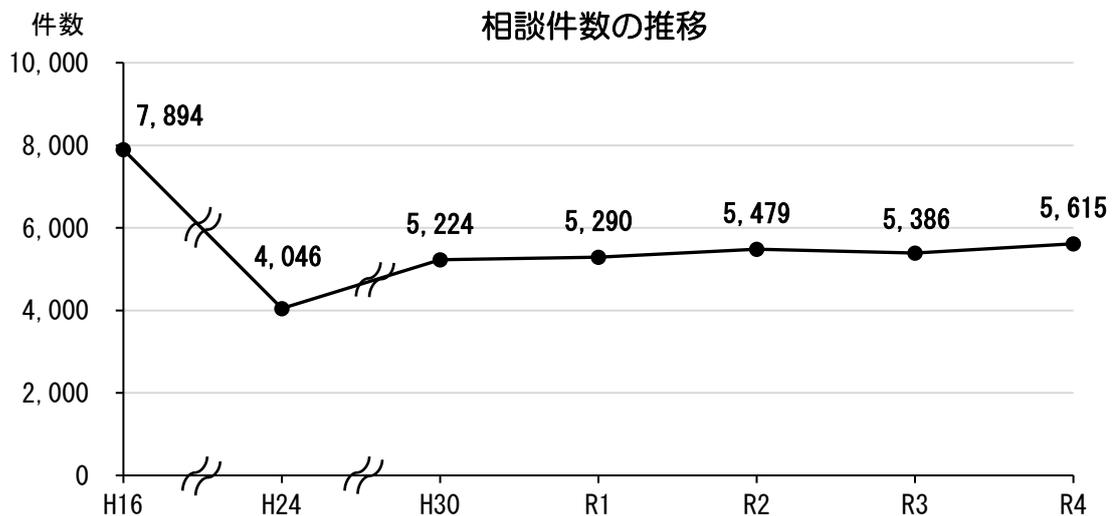
日常生活における契約上のトラブルや商品の品質・安全性などに関する様々な相談や苦情を受け、消費生活相談員が助言や情報の提供を行いながら、消費者とともに問題の解決にあたっている。

## (1) 令和4年度 消費生活相談の概要

### ア 相談件数の推移

令和4年度は、前年度から229件増加し、5,615件となった(対前年度比104.3%、月平均約468件)。

平成16年度の7,894件をピークに平成24年度は4,046件まで減少したが、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。翌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。近年はインターネットに関連するトラブルが多く寄せられている。



### 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。

また、日本語以外を母国語とする方へのサービス向上のため、令和4年7月15日からテレビ通訳サービスを開始し、令和4年度は2件の相談(ともに中国語)を受付した。

#### 相談受付方法別件数 ( )内はテレビ通訳を使用した件数

相談受付方法	R3年度		R4年度	
	件数	構成比	件数	構成比
電話	5,084	94.4%	5,235	93.2%
来所	278	5.2%	357(2)	6.4%
その他(メールなど)	24	0.4%	23	0.4%
計	5,386		5,615	

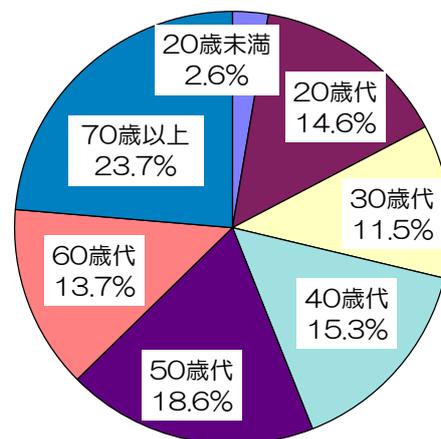
## (2) 令和4年度 消費生活相談の受付状況

## 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かったが、相談件数は前年度とほぼ変わらなかった（対前年度9件減）。反対に、前年度は減少していた60歳代以下のすべての年代において相談件数が増加した（対前年度比101～129%）。

年代	R3年度	R4年度				
	合計	男	女	性別不明	合計	対前年度比
20歳未満	95	65	58	0	123	129.5%
20歳代	575	271	408	2	681	118.4%
30歳代	481	249	283	2	534	111.0%
40歳代	699	333	373	4	710	101.6%
50歳代	829	382	483	1	866	104.5%
60歳代	574	286	352	0	638	111.1%
70歳以上	1,110	442	646	13	1,101	99.2%
合計	4,363	2,028	2,603	22	4,653	106.6%
性別構成比		43.6%	55.9%	0.5%	100%	

年代別構成比



## イ 相談内容の年代別件数

20歳未満～30歳代にかけて、予約が取れないので解約したいといった「脱毛エステ」の相談が増加し、中でも20歳代からの相談件数は100件を超えた。

40歳代～70歳以上では、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。

20歳代～60歳代の幅広い年代で、修理費や原状回復費といった「賃貸アパート」についての相談が寄せられている。

## 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	インターネットゲーム	22	脱毛エステ	107	賃貸アパート	53
2	医療サービス	11	賃貸アパート	55	商品一般@ <sup>※1</sup>	25
3	脱毛エステ	8	電気	34	医療サービス	16
4	商品一般@ <sup>※1</sup>	7	他の内職・副業 <sup>※2</sup>	27	役務その他サービス <sup>※2</sup>	16
4	他の健康食品 <sup>※2</sup>	7	商品一般@ <sup>※1</sup>	26	脱毛エステ	15

順位	40歳代	件数	50歳代	件数	60歳代	件数
1	商品一般@ <sup>※1</sup>	40	商品一般@ <sup>※1</sup>	49	商品一般@ <sup>※1</sup>	45
2	賃貸アパート	31	賃貸アパート	32	化粧クリーム	21
3	他の健康食品 <sup>※2</sup>	14	他の健康食品 <sup>※2</sup>	28	賃貸アパート	18
3	携帯電話サービス	14	修理サービス	21	屋根工事	17
3	相談その他@ <sup>※1,2</sup>	14	化粧クリーム	20	出会い系サイト・アプリ	17
			屋根工事	20		

順位	70歳以上	件数
1	商品一般@ <sup>※1</sup>	75
2	屋根工事	47
3	携帯電話サービス	33
4	電気	26
4	修理サービス	26

## 1 消費生活相談

※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

### 「他の」「その他」の相談に含まれる商品

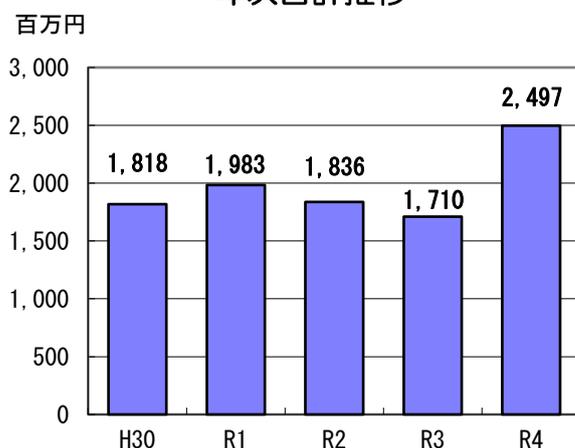
- 【他の健康食品】ダイエットや健康維持をうたうサプリメントなど
- 【他の内職・副業】Webサイトで商品紹介をし、成果によって収入を得る副業（アフィリエイト）など
- 【役務その他サービス】専門家への質問サービス、レッカーサービスなど
- 【相談その他@】労働相談など、どの分類にも当てはまらないもの

## 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25億円（対前年度比146%）であった。

契約・購入金額が10万円未満の相談が約3割を占めているが、高額契約の相談も多く寄せられている。

### 契約トラブルに伴う契約・購入金額 年次合計推移



### 令和4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	770	13.7%
5万円未満	891	15.9%
10万円未満	223	4.0%
50万円未満	596	10.6%
100万円未満	185	3.3%
500万円未満	200	3.6%
1千万円未満	30	0.5%
5千万円未満	39	0.7%
1億円未満	9	0.2%
1億円以上	1	0.0%
その他・不明	2,671	47.6%
合計	5,615	100.0%

## エ 新型コロナウイルス感染症に関連する相談

令和4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169件（全体に占める割合は3.0%）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）

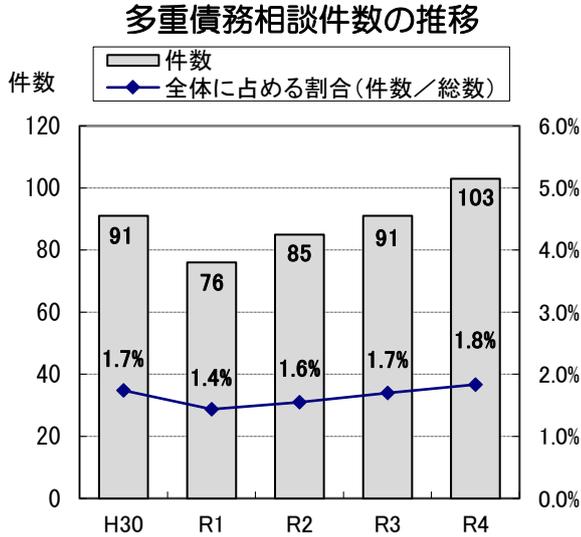
順位	商品別分類	相談内容（一例）	件数
1	他の保健・福祉	・コロナワクチン予約ダイヤルに繋がらない ・コロナワクチンの予約方法が分からない	45
2	医療	・医療費が思ったより高額だった ・説明もない代金が請求された	14
3	集合住宅	・コロナの影響で減収し、退去したいが家賃滞納等でトラブルになっている	7
4	他の保健衛生品	・注文した覚えのないマスクが届いた	6
4	教室・講座	・コロナの影響で受講できなかったにもかかわらず、受講料を請求された	6
4	理美容	・コロナで脱毛サロンの予約が取れないので、解約したい	6

## オ 多重債務相談

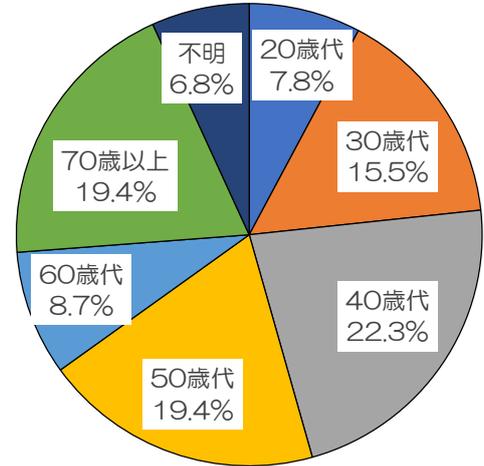
### (ア) 多重債務相談状況

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4年度は103件（対前年度12件増）で全体に占める割合は1.8%となった。

多重債務相談の相談者の年代は、40歳代の割合が最多の22.3%となっている。



### 多重債務相談年齢別構成比



### (イ) 足立区特別相談「多重債務110番」

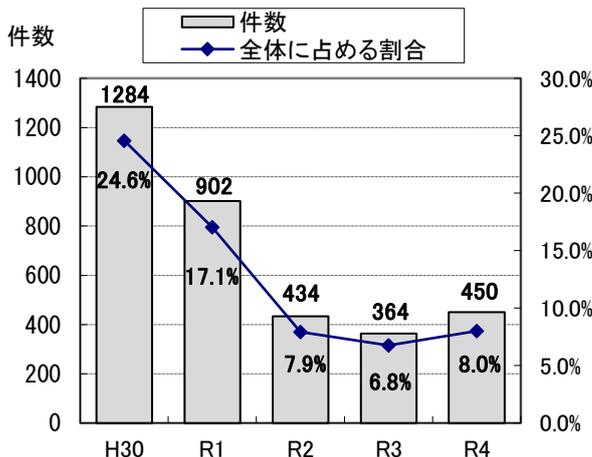
区民が無料で弁護士などと直接相談できる機会を提供し、多重債務問題を解決に導くことを目的に、東京都消費生活総合センターで実施している「多重債務110番」事業を令和4年9月5日・6日と令和5年3月6日・7日の4日間、足立区で共同実施。合計で5件の相談を受け、債務整理の方法などを案内した。

## カ 架空・不当請求に関する相談

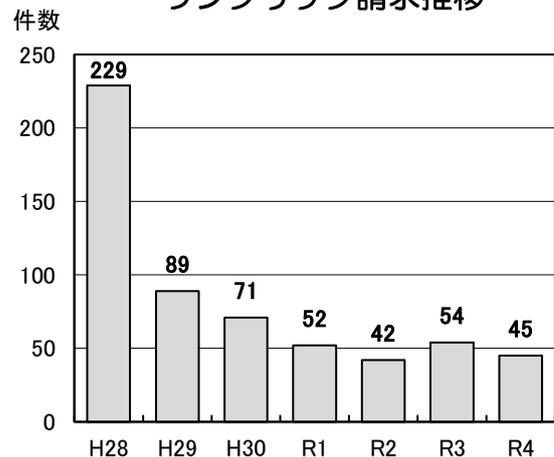
架空・不当請求に関する相談の全体に占める割合は8.0%（対前年度比1.2ポイント増）、件数は450件（対前年度86件増）に増加した。

パソコンなどの通信機器の利用に起因するワンクリック請求件数は、45件（対前年度9件減）に減少した。

### 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



## 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52.2%で、前年度より増加した（対前年度比2.2ポイント増）。

中でも、「通信販売」では定期購入の相談、「訪問購入」では業者の信用性についての相談が多く寄せられた。

### 【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※1」「電話勧誘販売」

「ネガティブオプション※2」「訪問購入※3」「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

		R3 年度		R4 年度		対前年度比
相談受付総数		5,386	(364)	5,615	(450)	104.3%
販売購入形態	訪問販売	519	(11)	515	(9)	99.2%
	通信販売	1,885	(177)	2,123	(205)	112.6%
	マルチ(まがい)商法	44	0	32	0	72.7%
	電話勧誘販売	179	(6)	173	(11)	96.6%
	ネガティブオプション	6	(2)	3	0	50.0%
	訪問購入	22	(1)	43	0	195.5%
	他の無店舗販売	39	0	42	(1)	107.7%
特殊販売総数		2,694	(197)	2,931	(226)	108.8%
相談受付総数に占める割合		50.0%		52.2%		
架空・不当請求を除く特殊販売の件数		2,497		2,705		108.3%
相談受付総数に占める割合		46.4%		48.2%		
店舗購入		918	(41)	1,041	(56)	113.4%
不明・無関係		1,774	(126)	1,643	(168)	92.6%

### ※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）※1」は3,908件、「その他情報提供※2」は651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81.2%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507件のうち、90.3%（458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850件、全体の15.1%であった。

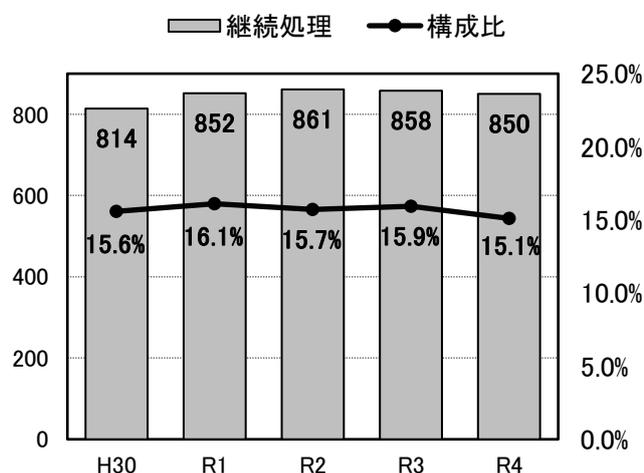
※ 値は令和5年4月13日現在。今後情報の追加などにより数値の変動有。

## 相談処理結果別件数

態 様		R3 年度 (R4年4月14日現在)		R4 年度 (R5年4月13日現在)		対前年 度比
		件数	構成比	件数	構成比	
処 理 結 果	助言（自主交渉）	3,712	68.9%	3,908	69.6%	105.3%
	その他情報提供	723	13.4%	651	11.6%	90.0%
	他機関紹介 ※3	316	5.9%	310	5.5%	98.1%
	斡旋解決	401	7.4%	458	8.2%	114.2%
	斡旋不調	42	0.8%	49	0.9%	116.7%
	処理不能 ※4	76	1.4%	101	1.8%	132.9%
	処理不要 ※5	98	1.8%	107	1.9%	109.2%
合 計	5,368	99.7%	5,584	99.4%	104.0%	
処 理 中		18	0.3%	31	0.6%	172.2%
相 談 総 件 数		5,386	100.0%	5,615	100.0%	104.3%
解 決 率 *		97.8%		97.3%		
処 理 期 間	即日処理	4,510	83.7%	4,734	84.3%	105.0%
	継続処理	858	15.9%	850	15.1%	99.1%

\* 「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・斡旋などにより何らかの解決に導いた件数の占める割合

- ※1 【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
- ※2 【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
- ※3 【他機関紹介】  
専門性を持つ他の機関を紹介
- ※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5年4月13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4年度は、壁紙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4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などに活用している。

## 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4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カ所で開催した。

開催日時	テーマ	講師	場所	参加人数 / 募集人数
1/26 (木) 14:00～16:00	スマホ講座 ～インターネットを 気軽に安心して使おう～	委託事業者	興本地域学習センター	14人 / 15人
1/31 (火) 14:00～16:00			佐野地域学習センター	15人 / 15人
2/2 (木) 14:00～16:00			押皿谷住区センター	14人 / 15人
2/7 (火) 14:00～16:00			千住あずま住区センター	15人 / 15人
2/21 (火) ※ 14:00～16:00			五反野コミュニティセンター	8人 / 15人

※ 当初2/10(金)に実施予定だったが、大雪警報発令のため、日程を変更した。

### (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4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
8/9 (火) 9:30～12:00	大豆から豆腐をつくってみよう	消費者センター職員	4組(8人) / 10組
8/9 (火) 14:00～16:30			2組(5人) / 10組

#### 【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、老人クラブ、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4年度は、企業、団体、学校などから24件の依頼があり、23回開催し、合計636人が参加した（うち1件は、新型コロナウイルス感染症の第7波が急拡大したため、中止）。

開催日時	テーマ	申請者	対象者	参加人数
4/20 (水) 14:00～15:30	今まさに起きていること！ 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 第七合同東栗原地区	民生委員	20
4/21 (木) 13:30～15:00	高齢者が特殊詐欺やオレオレ 詐欺などの消費者トラブルに あわないようにするためには？	民生児童委員 淵江地区	民生委員	25
4/22 (金) 14:00～15:30	高齢者を狙う悪質商法の 手口と対処法	民生児童委員 第一合同3地区	民生委員	20
5/18 (水) 9:00～10:30	大学生の消費生活上の被害、 SNS利用マナー、リスク管理 等	帝京科学大学	幼児保育学科 1年生	115
5/24 (火) 12:45～13:45	最近の高齢者の消費者被害に ついて	地域包括支援センター 本木関原	認知症のある高齢者 とその家族、 地域住民	10
6/1 (水) 10:00～11:00	最近の高齢者の消費者被害に ついて	地域包括支援センター 本木関原	認知症のある高齢者 とその家族、 地域住民	15
6/1 (水) 11:30～12:30	最近の高齢者の消費者被害に ついて	地域包括支援センター 本木関原	認知症のある高齢者 とその家族、 地域住民	15
6/17 (金) 14:00～15:00	消費者被害を防ごう	地域包括支援センター 中川	地域の高齢者	8
6/22 (水) 14:00～15:00	最近の詐欺の手口、相談での 事例など	六木診療所	地域の高齢者見守り ネットワークの メンバー	47
6/29 (水) 13:30～15:00	他人事は自分事、自然災害に 便乗した住宅リフォーム業者 等から大事な家を守る	地域包括支援センター 中央本町	協力機関関係者、絆 のあんしん協力員、 地域住民	34
7/12 (火) 10:30～11:30	台風シーズン到来 迷惑な業者から大事な住まい を守るために必要な備えにつ いて	地域包括支援センター 中央本町	本友会(老人クラブ) 参加高齢者	8
7/19 (火) 9:00～10:30	悪質商法や詐欺から身を守る	帝京科学大学	学校教育学科 1年生	中止

開催日時	テーマ	申請者	対象者	参加人数
8/4 (木) 10:00～11:30	わくわくサイエンス「塩と氷でアイスクリーム作り」	梅田地域学習センター	小学校1年生から3年生	17
8/4 (木) 14:00～15:30	わくわくサイエンス「プリン不思議」	梅田地域学習センター	小学校4年生から6年生	16
9/14 (水) 20:15～21:00	お金の学習	都立足立高等学校 定時制	定時制高校1年生	21
9/20 (火) 10:30～12:00	高齢者に多い消費者トラブル	地域包括支援センター 一ツ家	地域の高齢者見守りネットワークのメンバー	11
10/26 (水) 18:00～19:30	高齢者を狙う悪質商法の手口 その対処方法	きづきリハビリ訪問 看護ステーション	ケアマネジャー	18
11/14 (月) 14:00～15:30	高齢者を狙う悪質商法について～早期発見のために～	地域包括支援センター 江北	ケアマネジャー	26
12/14 (水) 14:00～15:30	高齢者を狙う悪質商法の手口と対処法 見守りのポイントを学ぼう	地域包括支援センター 江北	民生委員、自治会、町会、絆のあんしん協力員ほか	20
12/19 (月) 13:00～14:00	高齢者のための 消費者トラブル講座	地域包括支援センター 新田	地域の高齢者	5
1/30 (月) 9:30～10:30	高齢者を狙う 悪質商法について	第一生命保険(株) 上野総合支社 竹の塚営業オフィス	第一生命保険(株) 上野総合支社 足立ブロック社員	120
2/7 (火) 14:00～15:30	消費者被害を減らし安心して暮らせる地域づくりのために	地域包括支援センター 西新井本町	絆のあんしんネットワーク関係者	23
2/15 (水) 13:30～14:30	初心者でもわかる 通販トラブル	みんなでスマホ 自主グループ	みんなでスマホ自主グループメンバー	11
2/28 (火) 17:30～18:30	悪質商法被害防止	ナーシングホーム そのだ	地域の高齢者見守りネットワークのメンバーほか	31

## 2 消費者支援事業

### (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	8
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	7

※ 会員数は、令和4年4月1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、資料提供など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4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	コロナ禍であなたの生活は何が変わりましたか？	5
ゆずり葉の会	木々のことを知ろう！	8
ひまわり	悪質商法を未然に防ぐための啓発活動	7

※ 会員数は、令和4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】

令和5年3月1日（13時30分～14時15分）に消費生活問題調査研究グループの調査・研究をまとめた発表会を行い、15人が参加した。

また、同日の発表会后（14時30分～16時30分）に特別講演会も実施し、23人（内オンライン1人）が参加した。

開催日時	テーマ	講師
3/1（水） 14:30～16:30	そこが知りたい！ゲノム編集食品とは？	特定非営利活動法人 日本消費者連盟顧問 天笠 啓祐 氏

※ 発表会、特別講演会ともに会場50人、オンライン20人募集

### 【消費生活問題調査研究グループ展示会】

令和5年3月6日から10日にかけて、足立区役所1階アトリウムにおいて展示会を行った。



展示会風景

### 【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：12回
- ・ 参加人数合計：471人

## 2 消費者支援事業

### (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4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、8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啓発員間での交流を定期的に行っている。登録者数は54人（令和5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 (会場) ※	参加人数 (オンライン) ※
8/30 (火) 14:00～16:00	啓発活動をするために必要な知識を学ぶ	(公社) 日本消費生活 アドバイザー・コンサルタント・ 相談員協会派遣講師 長谷川 ゆかり 氏	10人	1人
9/6 (火) 14:00～16:00	啓発活動をするために必要な知識を学ぶ	(公社) 日本消費生活 アドバイザー・コンサルタント・ 相談員協会派遣講師 長谷川 ゆかり 氏	8人	5人
9/13 (火) 14:00～16:00	成年年齢引き下げ ～若者を狙う悪質商 法～	(公社) 日本消費生活 アドバイザー・コンサルタント・ 相談員協会派遣講師 水谷 千佳 氏	11人	5人
9/22 (木) 14:00～16:00	住宅に関する悪質商 法に巻き込まれない ために	(公社) 日本消費生活 アドバイザー・コンサルタント・ 相談員協会派遣講師 長谷川 ゆかり 氏	13人	7人
9/27 (火) 14:00～16:00	知っておきたい金融 商品のトラブルと上 手に利用するための 基礎知識について	(公社) 日本消費生活 アドバイザー・コンサルタント・ 相談員協会派遣講師 原 孝雄 氏	12人	5人

※ 各講座とも会場20人、オンライン40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活動成果の展示や、官公庁・生活関連企業などの情報提供を通じて、消費者意識の啓発を図り、消費者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4年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、展示会を実施した。

【展示会実施内容】

- ア 実施期間 令和4年10月19日（水）～25日（火）
- イ 会場 エル・ソフィア1階
- ウ テーマ 「地球にとってやさしい消費～できることから始めよう～」
- 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 17団体



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4年度発行の消費者センター刊行物

名称	発行月	発行部数	配付先
事業概要 (令和3年度実績)	9月	240	他自治体、消費者団体・グループなど
グループ調査研究報告書	3月	100	消費者団体・グループ
消費者センターだより (年1回)	9月	26,000	他自治体、消費者団体・グループ、 小中学校、保育園、子ども園、警察署、 町会・自治会、住区センター、 地域学習センター、 地域包括支援センター、 区民事務所、福祉事務所 など
消費者センターだより ～すけ坊かわら版～ (年3回)	6月 12月 3月	各3,000	警察署、住区センター、 地域学習センター、 地域包括支援センター、 区民事務所、福祉事務所 など
だまされないで！通信 (年6回) ※令和4年9月号は発行 していない	奇数月	各6,500	町会・自治会、障がい者施設、 介護事業所、地域包括支援センター、 区民事務所 など
若者向け相談事例集	10月	11,500	区内大学、 令和5年度中に18歳になる区民



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、啓発グッズの配付、「あだち広報」や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。

## 【刊行物以外の配付物】

配付物	配付先	配付数
クリアファイル	消費者教室・消費者講座など	1,511 枚
	新成人への事例集送付	5,225 枚
悪質な訪問販売 お断り！ステッカー	消費者教室、 暮らしのおたすけ隊啓発活動など	2,191 枚
ライト付ボールペン	消費者講座	80 本
ボールペン	消費者教室、 暮らしのおたすけ隊啓発活動など	1,636 本
除菌ウェットティッシュ	消費者教室など	296 個
	地域包括支援センター	885 個
めがね拭き	消費者講座など	175 枚
	地域包括支援センター	1,275 枚
パッチンリフレクター	地域包括支援センター	500 個
マグネット付きクリップ	地域包括支援センター	50 個
フードクリップ	暮らしフェスタ	100 個
えんぴつ	暮らしフェスタ	100 本
えんぴつ補助軸	暮らしフェスタ	100 個

## 【「あだち広報」など掲載 啓発記事】

掲載号	啓発内容
あだち広報 5/10 号	変色、シミ、紛失などに要注意！クリーニングトラブル
あだち広報 7/25 号	保護者の皆様ご注意ください！子どもの課金トラブル
あだち広報 11/10 号	暖房器具や加湿器による子どものやけどにご注意
あだち広報 12/25 号	無許可の不用品回収業者を利用しないでください (ごみ減量推進課と共同で記事作成)
あだち広報 1/1 号	1月～3月は若者の悪質商法被害防止キャンペーン期間 きっかけはSNS！？それ、悪質商法かも！
トキメキ 1月号	「悪質業者にだまされないで！」チラシ貼りにも願いを 込める
あだち広報 2/10 号	若者の被害が増加中！情報商材に関するトラブル 「簡単にもうかる」そんなうまい話は絶対にありません！

## 【SNS (Facebook など) 投稿 啓発記事】

主な啓発内容	令和3年度	令和4年度
足立区で多発している消費者被害について	29 回	44 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 消費生活情報の収集と提供

#### (3) 消費者センターの認知媒体について

相談者に消費者センターを知った方法について相談受付時にアンケートを実施している。回答のあった相談者のうち、「インターネット検索」が2,447件と全体の40%以上を占めている。

##### 【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	2,447件
2	前から知っていた（相談したことがある）	734件
3	消費者ホットライン（188経由など）	248件
4	家族・友人等からの紹介	179件
5	他の部署からの紹介	151件

また、全体の認知媒体のうち、「消費者センターが行っている情報発信（ホームページ、啓発記事など）により消費者センターを知った」との回答については「区のホームページ」が142件と最も多かった。

##### 【認知媒体上位5位（消費者センターの情報発信によるもののみ）】

順位	認知媒体	件数
1	区のホームページ	142件
2	区の広報紙（あだち広報）	39件
3	消費者センターグッズ	4件
3	センターだより	4件
3	区の講座	4件

#### (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。令和5年3月に令和5年度中に18歳になる区民に向けて「若者向け相談事例集」を送付した（5,225件）。

##### 【消費者センター刊行物】

名称	配付先	配付数
若者向け相談事例集	区内大学	4,700
	令和5年度中に18歳になる区民	5,225



若者向け相談事例集

##### 【若者に向けたSNS（Facebookなど）投稿】

発信日	発信内容
4月1日	成年年齢引き下げ：概要
4月14日	成年年齢引き下げ：クレジットカード
4月28日	電力契約
6月17日	脱毛エステ
2月2日	ネットでのもうけ話
2月7日	美容医療
3月29日	新生活のスタートでつまづかないために

**(5) 情報資料室（図書・ビデオ・DVD・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など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4年度新規図書等登録数】**

ア 図書（冊） ※ 令和5年3月31日現在 2,434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
47	11	1	3	62

イ 雑誌 11誌

ウ 新聞 2紙

**(6) 簡易テスト器材貸し出し**

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

**【貸し出し用器材一覧】**

ア 糖度計

イ 塩分計

ウ 手すきハガキ作成用具

**(7) 展示ホール（1F）**

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展示、情報提供している。

**(8) バス車内放送**

平成19年度から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4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、台帳を整備している。

東京都計量検定所による定期検査は令和 4 年 11 月から令和 5 年 2 月に実施。

- ・ 実施月 令和 4 年 7 月～8 月
- ・ 実施地区 足立区全域
- ・ 調査店舗数 1,050 件
- ・ 対象業種 飲食店、薬局、保育所、スーパーなど

## 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、用品の表示などについて検査対象商品を販売している一般小売業者に抜き打ちで立入検査を実施している。

### (1) 電気用品安全法

- ・ 実施月 令和5年3月
- ・ 検査店舗数 2店舗
- ・ 検査数 4品目 32機種 うち違反数 0点
- ・ 品目名 配線器具（延長コードなど）  
電熱器具（電気鍋など）  
交流用電気機械器具（充電器など）  
リチウムイオン蓄電池（モバイルバッテリーなど）

### (2) 家庭用品品質表示法

- ・ 実施月 令和5年3月
- ・ 検査店舗数 4店舗
- ・ 検査数 19品目 78点 うち不適正表示数 0点
- ・ 品目名 繊維製品（タオルなど） 4品目  
合成樹脂加工品（台所用の器具など） 2品目  
電気機械器具（電気ポッドなど） 4品目  
雑貨工業品（歯ブラシなど） 9品目

### (3) 消費生活用製品安全法

- ・ 実施月 令和5年3月
- ・ 検査店舗数 特定製品 4店舗 特定保守製品 0店舗
- ・ 検査数 特定製品 3品目 30点 うち違反数 0点
- ・ 品目名 家庭用の圧力なべ及び圧力がま、乗車用ヘルメット、ライター

### (4) ガス事業法

- ・ 実施月 令和5年3月
- ・ 検査店舗数 2店舗
- ・ 検査数 2品目 9点 うち違反数 0点
- ・ 品目名 瞬間湯沸器（特定以外）、ガスこんろ

### (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5年3月
- ・ 検査店舗数 2店舗
- ・ 検査数 2品目 9点 うち違反数 0点
- ・ 品目名 ガスこんろ（特定）、低圧ホース

## 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。

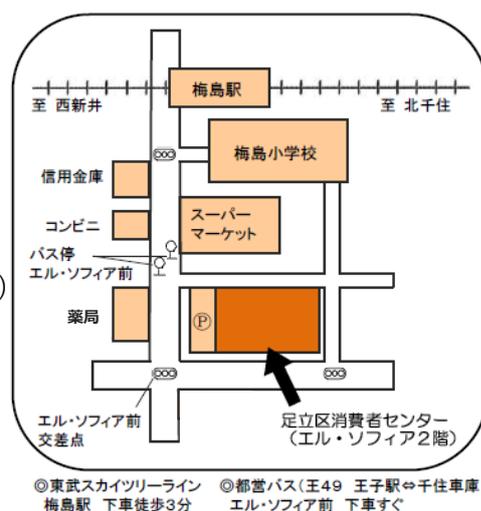
《あなたの暮らしのおたすけ隊 はりきり!すけ坊》は、足立区消費者センター職員の使命と想いが結集して生まれた、“チーム消費者センター”そのものなのです!

# 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

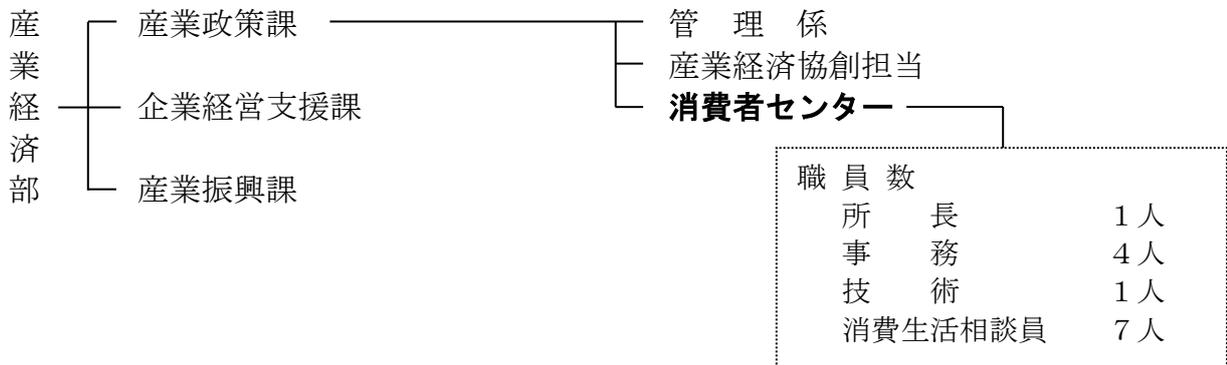


# 施設の規模

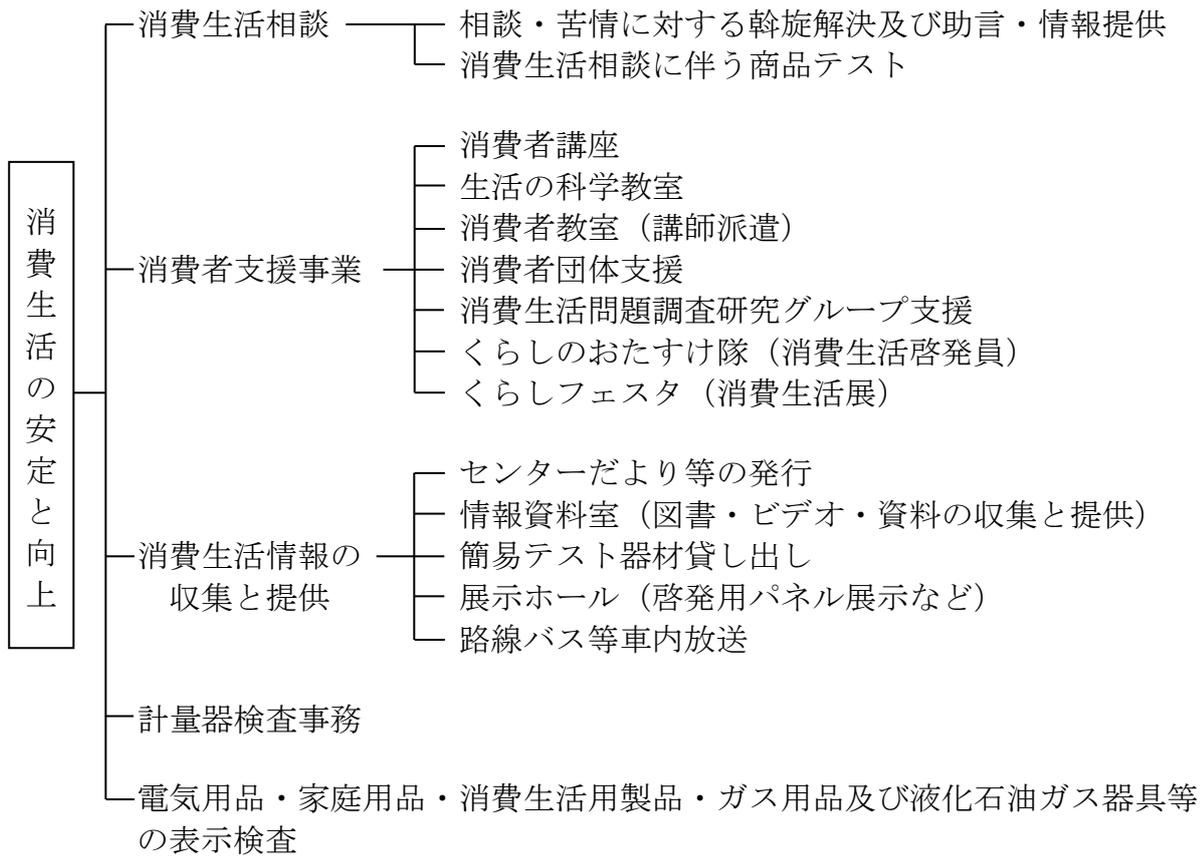
名称		面積(m <sup>2</sup> )	備考
1階	展示ホール	88	共用
2階	事務室	94	OAコーナー、休憩室(25m <sup>2</sup> )を含む
	相談室	11	
	テスト室	96	
	薬品庫	17	
	情報資料室	172	共用
	更衣室	18	共用
倉庫等		10	
合計		506	

# 組織及び定数

(令和5年4月1日現在)



# 消費者センター事業体系 (令和5年4月1日現在)



# 年度別事業実績

事業内容 \ 年度		H30	R元	R2	R3	R4	対応ページ	
相談	消費生活相談 (件数)	5,224	5,290	5,479	5,386	<b>5,615</b>	1~6	
	苦情商品テスト (件数)	7	2	2	1	<b>1</b>	7	
消費者 支援 事業	消費者講座 (開催回数)	13	12	0	5	<b>5</b>	8	
	(参加人数)	407	315	0	70	<b>66</b>		
	夜の消費者講座 (開催回数)	6	6	0	0	<b>0</b>		
	(旧消費者通信大学) (参加人数)	117	141	0	0	<b>0</b>		
	生活の科学教室 (開催回数)	3	2	1	2	<b>2</b>	9~10	
	(参加人数)	107	66	18	42	<b>13</b>		
	消費者教室 (開催回数)	45	57	12	6	<b>23</b>	9~10	
	—講師派遣— (参加人数)	1,462	1,536	289	349	<b>636</b>		
	消費者団体支援 (登録数)	6	5	5	5	<b>5</b>	11	
	消費生活問題 (登録数)	3	3	3	3	<b>3</b>	12	
調査研究グループ (新規登録数)	0	0	0	0	<b>0</b>			
(報告集発行冊数)	250	150	100	100	<b>100</b>	13		
暮らしのおたすけ隊 (登録人数)	51	49	49	50	<b>54</b>			
暮らしのおたすけ隊養成・向上講座 (開催回数)	2	2	0	5	<b>5</b>	13		
(R元年度までは消費生活力向上講座) (参加人数)	81	92	0	81	<b>77</b>			
暮らしフェスタ (参加団体数)	31	27	中止	9	<b>17</b>	14		
(消費生活展) (入場者数)	2,580	1,400	中止	-	<b>-</b>			
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)	1	1	1	1	<b>1</b>	15	
	(発行部数/回)	30,000	30,000	30,000	28,000	<b>26,000</b>		
	消費者センターだより (発行回数)	5	3	3	3	<b>3</b>		
	～すけ坊かわら版～ (発行部数/回)	2,500	2,500	2,500	2,500	<b>3,000</b>		
	だまされしないで！通信 (発行回数)	6	6	6	6	<b>5</b>	18	
	(平成29年度までは見守り通信) (発行部数/回)	1,800	1,800	6,200	6,400	<b>6,500</b>		
情報資料室 図書 (配架冊数)	2,411	2,429	2,595	2,444	<b>2,434</b>	18		
雑誌 (配架点数)	13	13	13	12	<b>11</b>			
ビデオ・DVD (配架本数)	124	124	125	124	<b>124</b>			
簡易テスト器材貸出 (件数)	2	0	0	0	<b>0</b>			
計量	事前調査 (調査事業所数)	1,024	-	1,037	-	<b>1,050</b>	19	
製品安全 ・品質 表示 立入 検査	電気用品安全法 (店舗数)	2	2	3	3	<b>2</b>	20	
	(検査数)	33	26	24	34	<b>32</b>		
	家庭用品品質表示法 (店舗数)	5	4	2	3	<b>4</b>		
	(検査数)	372	59	79	93	<b>78</b>		
	消費生活 用品 安全 法	特定製品 (店舗数)	3	2	2	3		<b>4</b>
		(検査数)	6	14	11	26		<b>30</b>
		特定保守製品 (店舗数)	1	1	1	0		<b>0</b>
		(検査数)	1	1	1	0		<b>0</b>
	ガス事業法 (店舗数)	2	2	2	2	<b>2</b>		20
	(検査数)	10	6	8	26	<b>9</b>		
液化石油ガスの保安の確保 (店舗数)	1	1	2	2	<b>2</b>	20		
及び取引の適正化に関する法律 (検査数)	1	1	6	10	<b>9</b>			

令和5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