



足立区

事業概要

令和5年度

足立区消費者センター

令和6年8月

目 次

1	消費生活相談	
(1)	令和5年度消費生活相談の概要	1
(2)	令和5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	9
2	消費者支援事業	
(1)	消費者講座	10
(2)	生活の科学教室	10
(3)	消費者教室（講師派遣）	11
(4)	消費者団体支援	13
(5)	暮らしのおたすけ隊（消費生活啓発員）	14
(6)	暮らしフェスタ（消費生活展）	16
3	消費生活情報の収集と提供	
(1)	令和5年度発行の消費者センター刊行物	17
(2)	消費者センター刊行物以外の啓発活動	18
(3)	消費者センターの認知媒体について	19
(4)	若者への啓発活動	20
(5)	情報資料室（図書・ビデオ・DVD・資料の収集と提供）	20
(6)	簡易テスト器材貸し出し	21
(7)	展示ホール（1F）	21
(8)	バス車内放送	21
4	計量器検査事務	22
5	製品安全・品質に関する表示検査	23
6	資料編	
	・ 沿革	24
	・ 設置目的、施設概要、施設の規模	25
	・ 組織及び定数、消費者センター事業体系	26
	・ 年度別事業実績	27

1 消費生活相談

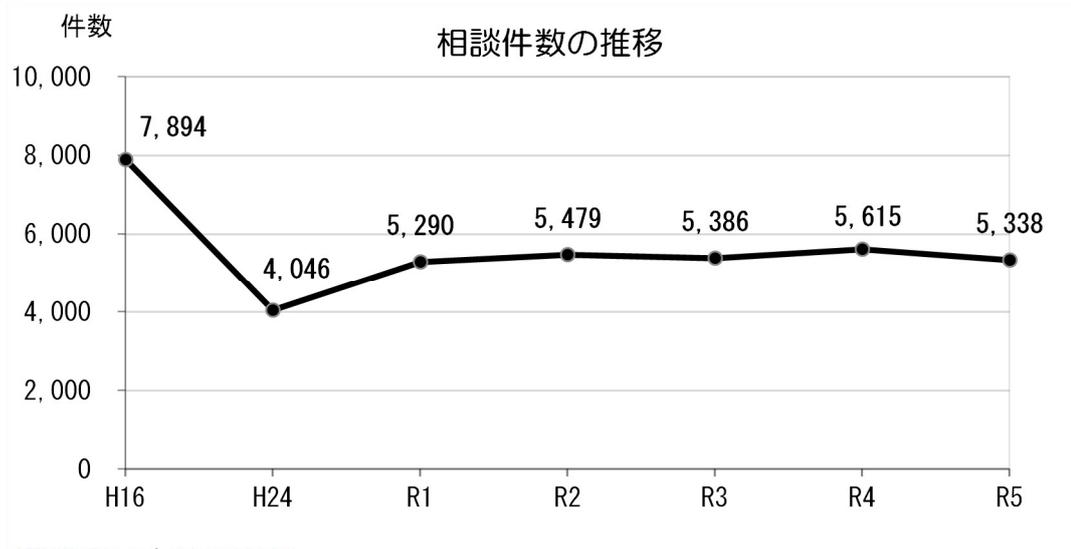
日常生活における契約上のトラブルや商品の品質・安全性などに関する様々な相談や苦情を受け、消費生活相談員が助言や情報の提供を行いながら、消費者とともに問題の解決にあたっている。

(1) 令和5年度 消費生活相談の概要

ア 相談件数の推移

令和5年度は、前年度から277件減少し、5,338件となった(対前年度比95.1%、月平均約445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。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。令和元年度末からは新型コロナウイルス感染症関連の相談が増加したが、令和5年度には同様の相談は落ち着いた(P.5)。近年の相談件数はほぼ横ばいである。



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。

オンラインによる相談は6件実施した(対前年度6件増)。

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年度から開始したテレビ通訳サービスを利用した相談は6件実施した(対前年度4件増)。利用言語は中国語1件、フランス語1件、ロシア語1件、フィリピン語3件だった。

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	R4年度		R5年度	
	件数	構成比	件数	構成比
電話	5,235	93.2%	4,975	93.2%
来所	357(2)	6.4%	333(6)	6.2%
オンライン	0	0.0%	6	0.1%
その他(メールなど)	23	0.4%	24	0.5%
合計	5,615		5,338	

(2) 令和5年度 消費生活相談の受付状況

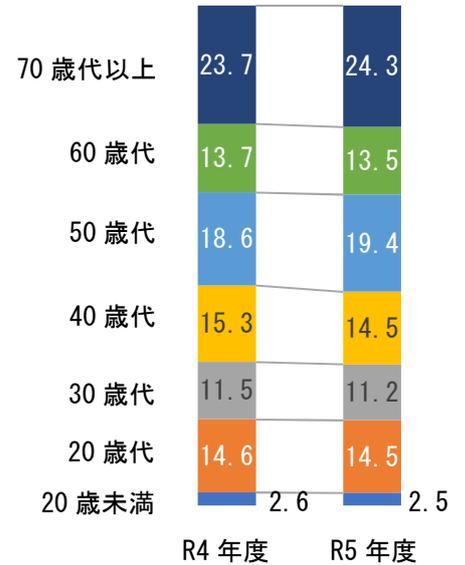
ア 性別・年代別件数（団体・年齢不明除く）

男性・女性ともに70歳以上からの相談が最も多かった。相談件数は277件減少し、すべての年代の相談数も減少した。

年代別構成比については令和4年度と大幅な変化はなかったが、40歳代が微減、50歳代、70歳代以上は微増となった。

年代	R4年度	R5年度				
	合計	男	女	性別不明	合計	対前年度比
20歳未満	123	56	52	3	111	90.2%
20歳代	681	262	371	4	637	93.5%
30歳代	534	240	251	0	491	91.9%
40歳代	710	295	338	3	636	89.6%
50歳代	866	402	445	3	850	98.2%
60歳代	638	293	295	3	591	92.6%
70歳以上	1,101	456	603	6	1,065	96.7%
合計	4,653	2,004	2,355	22	4,381	94.2%
性別構成比		45.7%	53.8%	0.5%	100%	

年代別構成比



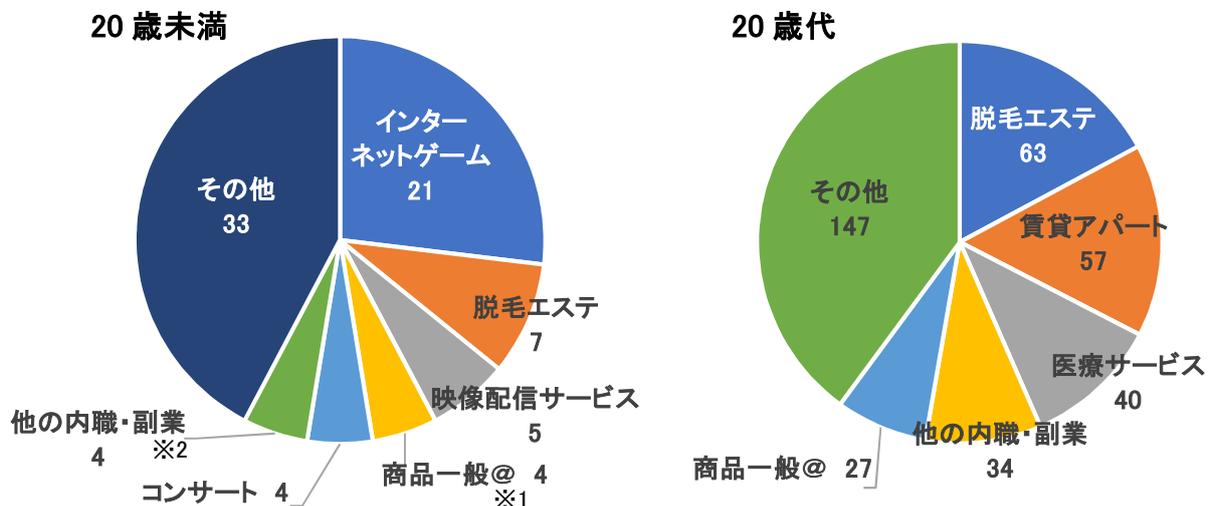
イ 相談内容の年代別件数

令和4年度に引き続き、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」の相談が多かった。

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。

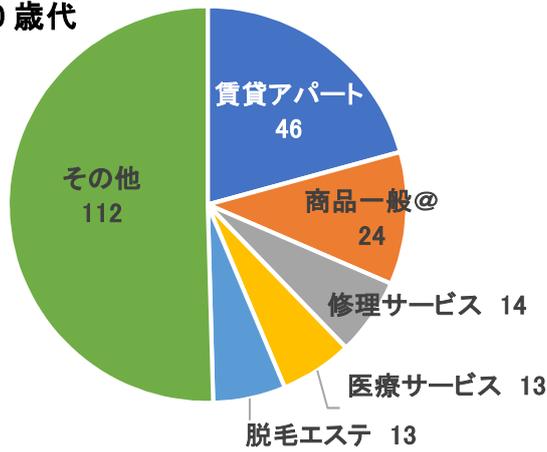
20歳代～60歳代の幅広い年代で、修理費や原状回復費といった「賃貸アパート」についての相談が寄せられている。

年代別件数（上位20位中5位）

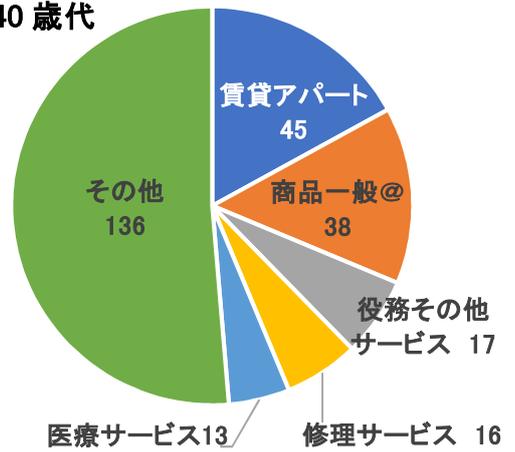


1 消費生活相談

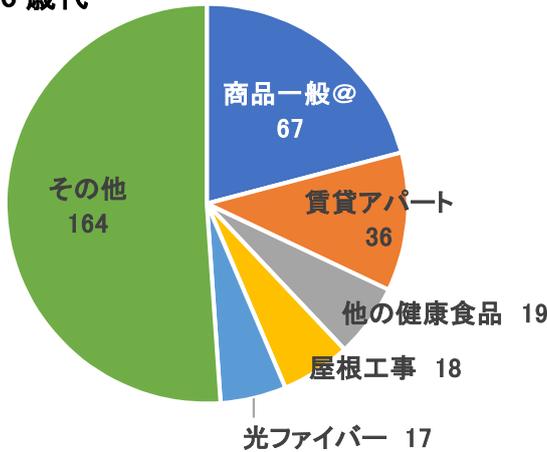
30 歳代



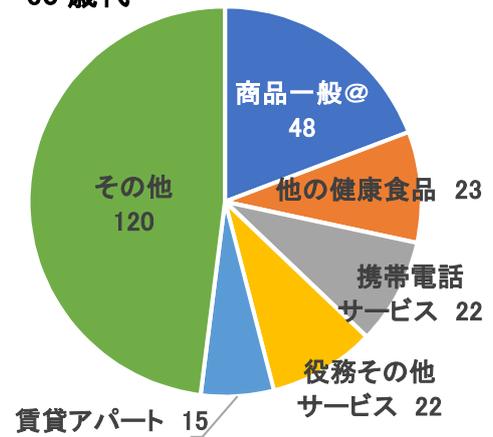
40 歳代



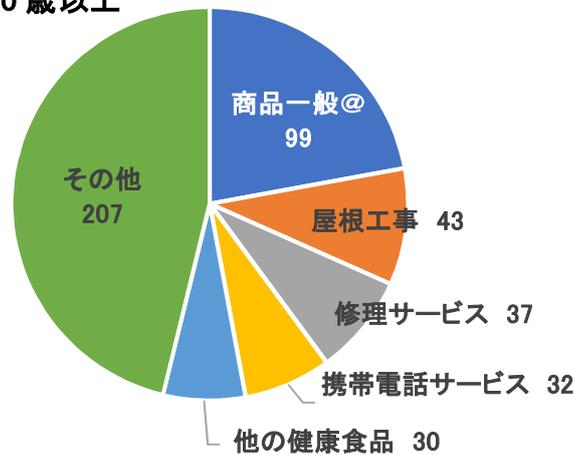
50 歳代



60 歳代



70 歳以上



※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」、「役務その他サービス」の相談に含まれる商品・役務

【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

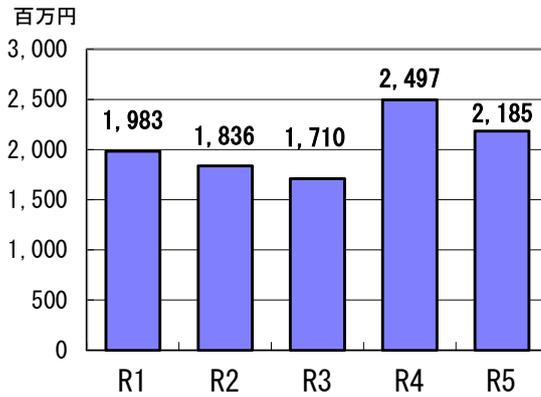
【役務その他サービス】専門家への質問サービス、レッカーサービスなど

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 22 億円（対前年度比 87.5%）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5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	738	13.8%
5 万円未満	730	13.7%
10 万円未満	254	4.8%
50 万円未満	604	11.3%
100 万円未満	185	3.5%
500 万円未満	220	4.1%
1 千万円未満	24	0.4%
5 千万円未満	35	0.7%
1 億円未満	7	0.1%
1 億円以上	0	0.0%
その他・不明	2,541	47.6%
合計	5,338	100.0%

高額な契約・購入金額の相談内容

購入金額	相談内容（一例）
1 億円未満	・住宅の売買契約をしたが、解約したい
5 千万円未満	・SNSで儲け話を知り、高額なお金を振り込んだが出金できない ・投資用マンションの購入を勧められ、契約してしまったが解約したい
1 千万円未満	・サラ金などに多額の借金があり、返済困難 ・マッチングアプリで知り合った人から勧誘され、投資を繰り返したが出金できない
500 万円未満	・ネットで見つけた業者と副業サポートの契約をしたが、説明通りに儲からない ・訪問販売の業者に屋根修理を勧められて契約したが、高額なので解約したい
100 万円未満	・医療脱毛の契約をしたが高額なので解約したい

エ 新型コロナウイルス感染症に関連する相談

令和5年度は新型コロナウイルス感染症に関連する消費生活相談は落ち着きを見せ、前年度から130件減少し39件となった。

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	医療	・コロナ感染後の医療費の支払いについて	5
2	他の保健衛生品	・インターネットでマスクを購入したが、使用期限がわずかで、解約には解約料や送料の負担が必要	4
2	他の保健・福祉	・コロナワクチン接種の予約を取りたい	4
4	電気	・コロナの影響で収入が減少し、電気料金が支払えない	3
4	教室・講座	・コロナの影響により利用していなかった入会先の未払い会費を請求された	3

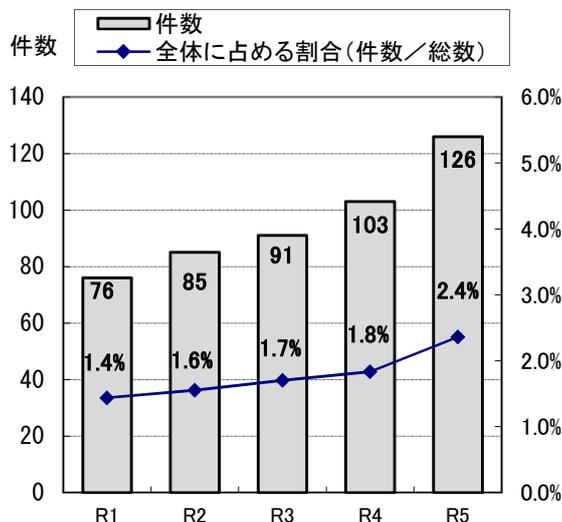
オ 多重債務相談

（ア）多重債務相談状況

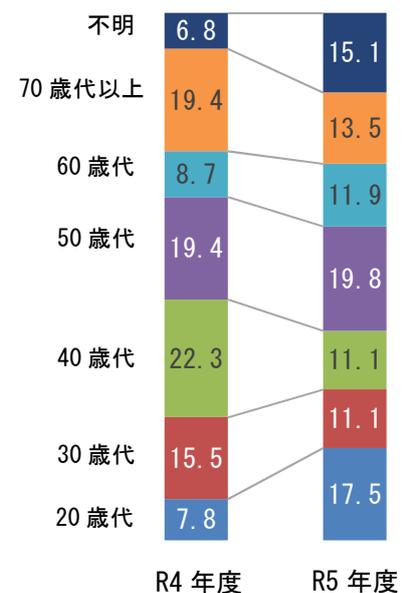
令和5年度の多重債務相談は126件（対前年度23件増）で全体に占める割合は2.4%と増加傾向にある。

多重債務相談の相談者の年代は、50歳代の割合が最多の19.8%となっているが、特に20歳代の割合が増加している。

多重債務相談件数の推移



多重債務相談年齢別構成比



多重債務相談の内容

順位	商品別分類	相談内容（一例）	件数
1	融資サービス	・サラ金などに多額の借金があり、返済が困難	42
2	商品一般	・リボ払いやキャッシング残債の返済が困難	17
3	内職・副業	・ネットで見つけた業者と副業サポート契約をしたが、説明通りに儲からない	12
4	役務その他	・司法書士に債務整理を頼んだが、思う通りに話が進まず不満	8
5	他の教養・娯楽	・副業を教えるセミナーに借金をして申込みしたが、返済が困難になり、解約して返金を希望	6

(イ) 足立区特別相談「多重債務110番」

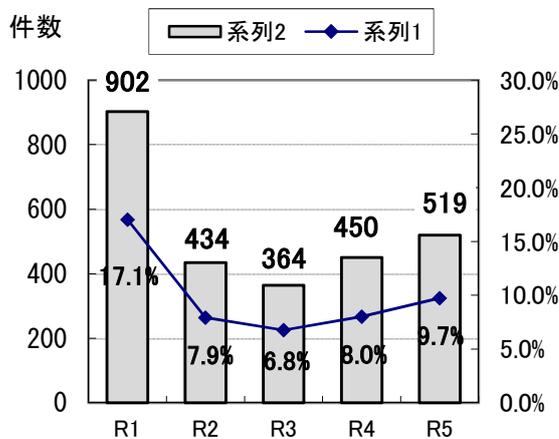
区民が無料で弁護士などと直接相談できる機会を提供し、多重債務問題を解決に導くことを目的に、東京都消費生活総合センターで実施している「多重債務110番」事業を令和5年9月4日・5日と令和6年3月4日・5日の4日間、足立区で共同実施。合計で8件の相談を受け、債務整理の方法などを案内した。

カ 架空・不当請求に関する相談

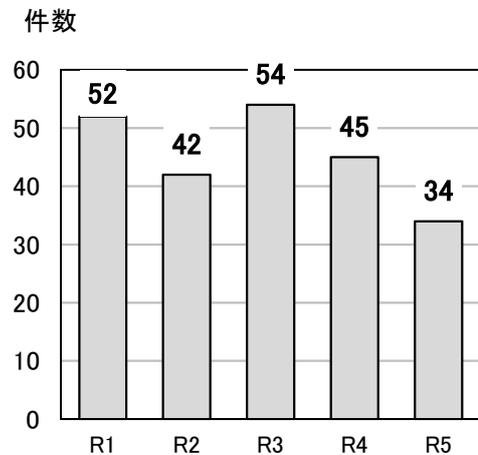
架空・不当請求に関する相談の全体に占める割合は9.7%（対前年度比1.7ポイント増）、件数は519件（対前年度69件増）に増加した。

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、34件（対前年度11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 52.5%で、前年度より若干増加した（対前年度比 0.3 ポイント増）。

「訪問販売」は屋根や給湯器の点検商法、「電話勧誘販売」は海産物の勧誘、「訪問購入」は貴金属を強引に買い取られた、などの相談があった。

「通信販売」は対前年度比 185 件減少したが、依然として定期購入の相談が目立った。

【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」「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

		R4 年度		R5 年度		対前年度比
相談受付総数		5,615	(450)	5,338	(519)	95.1%
販売購入形態	訪問販売	515	(9)	542	(12)	105.2%
	通信販売	2,123	(205)	1,938	(227)	91.3%
	マルチ(まがい)商法	32	0	19	0	59.4%
	電話勧誘販売	173	(11)	218	(13)	126.0%
	ネガティブオプション	3	0	4	(1)	133.3%
	訪問購入	43	0	50	(1)	116.3%
	他の無店舗販売	42	(1)	32	(2)	76.2%
特殊販売総数		2,931	(226)	2,803	(256)	95.6%
相談受付総数に占める割合		52.2%		52.5%		
架空・不当請求を除く特殊販売の件数		2,705		2,547		94.2%
相談受付総数に占める割合		48.2%		47.7%		
店舗購入		1,041	(56)	977	(68)	93.9%
不明・無関係		1,643	(168)	1,558	(195)	94.8%

※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。

ク 相談処理結果

「助言（自主交渉）※1」は3,777件、「その他情報提供※2」は594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81.9%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449件のうち、88.2%（396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745件、全体の14.0%であった。

※ 値は令和6年4月15日現在。今後情報の追加などにより数値の変動有。

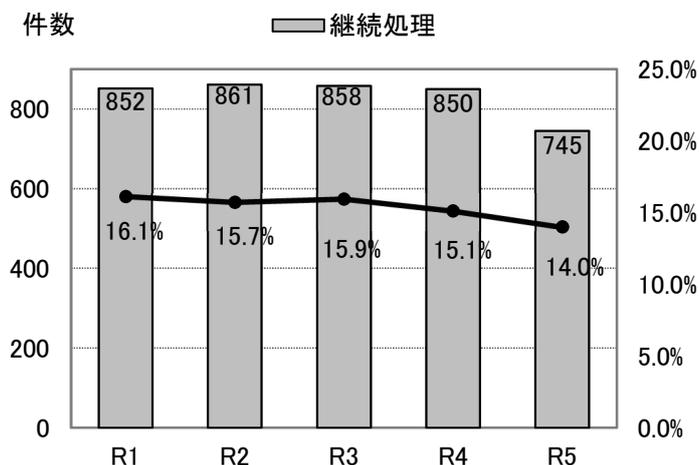
相談処理結果別件数

態 様		R4 年度 (R5年4月13日現在)		R5 年度 (R6年4月15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）	3,908	69.6%	3,777	70.8%	96.6%
	その他情報提供	651	11.6%	594	11.1%	91.2%
	他機関紹介 ※3	310	5.5%	297	5.6%	95.8%
	斡旋解決	458	8.2%	396	7.4%	86.5%
	斡旋不調	49	0.9%	53	1.0%	108.2%
	処理不能 ※4	101	1.8%	84	1.6%	83.2%
	処理不要 ※5	107	1.9%	126	2.4%	117.8%
合 計	5,584	99.4%	5,327	99.8%	95.4%	
処理中		31	0.6%	11	0.2%	35.5%
相 談 総 件 数		5,615	100.0%	5,338	100.0%	95.1%
解決率*		97.3%		97.4%		
処 理 期 間	即日処理	4,734	84.3%	4,582	85.8%	96.8%
	継続処理	850	15.1%	745	14.0%	87.6%

* 「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6年4月15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5年度は調査依頼なし。

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。

開催日時	テーマ	講師	参加人数(組) / 募集人数(組)
6/29(木) 14:00~16:00	野菜ソムリエプロが教える食品ロス減らす野菜の使い方	フードディスカバリー(株)派遣講師(野菜ソムリエプロ)	27人 / 40人
8/2(水) 14:00~16:00	親子で学ぶエシカル消費	(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	11人(5組) / 20組
11/9(木) 14:00~16:00	マネープランと金融商品の基礎知識	日本証券業協会 金融・証券インストラクター	34人 / 60人
12/6(水) 14:00~16:00	架空請求などの対処方法を学ぶ スマホ教室	KDDI(株)認定講師	19人 / 20人
1/11(木) 14:00~16:00	健康食品の正しい知識	(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	21人 / 40人
2/15(木) 14:00~16:00	プロが教えるクリーニングトラブル	東京都クリーニング生活衛生同業組合理事	22人 / 30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。

【開催内容】

開催日時	テーマ	講師	参加組(人数) / 募集組
8/17(木) 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(15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、消費者団体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5年度は、企業、団体、学校などから依頼があり、24回開催、合計419人が参加した。

開催日時	テーマ	申請者	対象者	参加人数
4/26（水） 14:00～15:00	高齢者を狙う悪質商法の手口 その対処方法	地域包括支援センター 一日の出	絆のあんしん協力 員、町会・自治会長	11
5/2（火） 10:00～11:30	高齢者に多い消費者トラブルについて	話し方サークル	団体メンバー	13
5/7（日） 13:30～14:30	高齢者を狙う悪質商法について	ばあばサロン	団体メンバー	13
5/11（木） 18:30～19:30	悪質商法に気を付けよう！	障がい福祉センター あしすと	就労している軽度知的障がい者	20
5/16（火） 11:00～11:45	身近な消費者トラブルについて	コープみらい足立区 みらいひろば	団体メンバー	10
5/24（水） 14:15～15:00	学んで対策！～悪質商法被害にあわないためには～	地域包括支援センター 一鹿浜	地域の高齢者	25
6/20（火） 14:30～17:00	高齢者が陥りやすい消費者被害について	基幹地域包括支援センター	地域包括支援センター 新任職員	24
8/29（火） 14:30～15:00	高齢者に多い消費者トラブルについて	全東栄信用組合	全東栄信用組合年金 受給者	19
9/25（月） 10:15～11:15	日本で起こる消費者トラブルと その対応	日本語教室「しんでん」	日本語教室に通う外国籍の学習者と日本人ボランティア	17
10/10（火） 13:30～14:30	悪質商法被害防止のために	谷在家団地自治会	地域の高齢者	13
10/18（水） 10:00～11:30	高齢者を狙う悪質商法の手口 その対処方法	地域包括支援センター 千住本町	ケアマネージャー	17
11/12（日） 14:00～15:00	悪質商法からの身の守り方	地域活動支援センター ふれんどりい	ふれんどりい利用者	15
11/14（火） 14:0～15:00	悪質商法被害防止のために	日介センター足立	日介センター足立スタッフ	9

開催日時	テーマ	申請者	対象者	参加人数
11/18 (土) 13:00～14:00	高齢者に多い消費者トラブルの対策方法～スマホやインターネットの消費者被害と気を付けるポイント～	地域包括支援センター西綾瀬	スマホ教室参加者	12
12/8 (金) 16:00～17:00	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	第七合同17地区民生児童委員	民生・児童委員	15
12/12 (火) 13:30～14:30	高齢者を狙う消費者被害への対応について～早期発見のために～	地域包括支援センター六月	絆のあんしんネットワーク関係者	16
12/13 (水) 17:10～18:10	悪質商法の被害から利用者さんを守ろう！	社会福祉法人西新井だいわ会	法人職員	13
12/18 (月) 13:00～14:00	高齢者を狙う消費者被害への対応について～早期発見のために～	地域包括支援センター新田	地域の高齢者	3
12/19 (火) 15:15～16:00	高齢者を狙う悪質商法の手口その対処方法	第一合同常東地区民生児童委員	民生・児童委員	20
1/17 (水) 9:30～10:30	悪質商法被害防止	第一生命保険株式会社北千住営業オフィス	法人職員	51
1/18 (木) 19:00～20:30	高齢者を狙う消費者被害への対応について～早期発見のために～	足立ケアマネ研究会	ケアマネージャー	34
1/24 (水) 10:00～11:00	高齢者の消費者トラブル～被害にあわないために～	地域包括支援センター千住本町	地域の高齢者	24
1/24 (水) 14:00～15:00	高齢者を狙う悪質商法の手口その対処方法	地域包括支援センター西新井本町	介護教室参加者	11
3/6 (水) 14:30～15:30	高齢者を狙う悪質商法の手口その対処方法	生涯学習センター	地域の高齢者	14

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	※1 会員数	活動内容	令和5年度実績
足立区消費者友の会 ※2	102	消費に関する諸問題について相互協力し、日常生活の向上を図る	・くらしフェスタ共催 テーマ「SDGsの目標と近年の活動、布ぞうりの展示」
コープみらい 足立区みらいひろば	9	交流を行う場を設け、暮らしや地域の情報交換を行う	・毎月の交流会開催 ・あだち自然体験デー参加
ゆずり葉の会	8	消費生活に関する諸問題を資料、施設見学、実験等を通じて学習する	・くらしフェスタ出展、発表会、展示会参加 テーマ「グリホサートって何？」 ・調査研究報告書発行
生活協同組合 パルシステム 東京 足立区連絡会	5	消費生活に関する諸問題及びそれに伴う学習、交流などを行う	・くらしフェスタ出展、発表会、展示会参加 テーマ「介護保険制度の行方」 ・調査研究報告書発行
ひまわり	10	悪質商法被害防止のため、地域に密着した啓発活動を行う	・くらしフェスタ出展、発表会、展示会参加 テーマ「悪質商法を未然に防ぐための啓発活動」 ・調査研究報告書発行 ・悪質商法被害未然防止のための啓発活動 回数：25回 参加人数合計：785

※1 会員数は、令和5年4月1日現在

※2 足立区消費者友の会は令和6年6月7日に解散した。

【発表会・特別講演会】

令和6年2月27日（13時30分～14時15分）に消費者団体の内3団体の調査・研究をまとめた発表会を行い、14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、53人が参加した。

開催日時	テーマ	講師
2/27（火） 14:30～16:30	日常使いできる防災グッズを選ぶポイントと見分け方	アウトドア防災ガイド あんど う りす氏

【展示会】

令和6年3月4日から8日にかけて、足立区役所1階区民ロビーにおいて展示会を行った。



展示会風景

(5) 暮らしのおたすけ隊（消費生活啓発員）

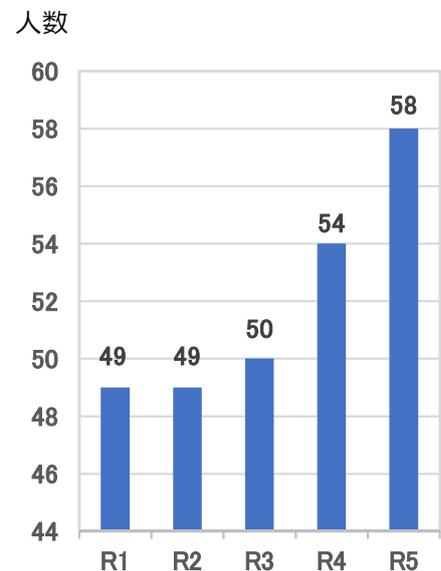
消費者トラブルの未然防止及び食の安全のため、消費者センターと地域をつなぐ「暮らしのおたすけ隊（消費生活啓発員）」の育成を行っている。「暮らしのおたすけ隊」に登録するためには、消費者センターで実施する指定の講座を受講する必要がある。令和5年度は養成講座を実施し、すでに活動している登録者の知識の向上も兼ねたスキルアップ講座を同時開催した。養成講座には、15人が新規に参加し、うち10人が「暮らしのおたすけ隊」に登録した。

「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、研修受講や情報交換などを通して啓発員間での交流を定期的に行っている。登録者数は58人（令和6年3月31日現在）。

【令和5年度暮らしのおたすけ隊活動実績】

主な活動内容（一例）
・町会の役員会で最近の消費者トラブルについて周知・啓発を行った
・実際に消費者トラブルにあった友人に消費者センターの存在を伝え、相談を促した
・暮らしフェスタにおいて消費者センターのブースに従事し、啓発活動を行った
・消費者センター刊行物を職場の接客室に掲示した
・ボランティア団体の集まりでクーリング・オフ制度や最近のトラブル事例について周知・啓発を行った

【暮らしのおたすけ隊登録者数推移】



2 消費者支援事業

【くらしのおたすけ隊養成講座・スキルアップ講座】

開催日時	テーマ	講師	参加人数 (会場) ※	参加人数 (オンライン) ※
8/25 (金) 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	8人	3人
8/31 (木) 10:00～12:00	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	13人	5人
9/6 (水) 14:00～16:00	訪問販売等のトラブルにあわないために	(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	15人	7人
9/14 (木) 14:00～16:00	スマホとの上手な付き合い方	(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	20人	5人
9/20 (水) 14:00～16:00	身近に潜む製品事故の基礎知識	(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	21人	8人

※ 各講座とも会場 40 人、オンライン 20 人募集

(6) 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5年度は4年ぶりに梅田地域学習センター（エル・ソフィア）の体育館をメインとした集客での開催となった。

【実施内容】

ア	実施日	令和5年10月21日（土）10:00～16:00
イ	会場	エル・ソフィア（足立区消費者センター）
ウ	テーマ	「地球のためにできること～エシカル消費ってなあに？～」
エ	主催	足立区、足立区消費者友の会
オ	内容	① 消費者団体の活動発表 ② 各出展団体による情報提供 ③ クイズラリー ④ みんなでつくる！エシカルの木 ⑤ ワークショップ ⑥ エシカル消費につながる物販ブース
カ	出展団体数	21 団体
キ	来場者数	703 人



くらしフェスタチラシ



当日の様子

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5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4年度実績)	9月	160	他自治体、消費者団体など
調査研究報告書	3月	100	消費者団体など
消費者センターだより (年1回)	9月	24,000	他自治体、消費者団体、小中学校、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)	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



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行うために、舎人公園千本桜まつりなどへのイベント出展、啓発グッズの配付、「あだち広報」など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5年度は地域包括支援センターなどが主催する講座や会議などに出向き、注意喚起を行う事業を新たに始めた。

【刊行物以外の啓発グッズ配付物】

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	1,034 枚
悪質な訪問販売 お断り！ステッカー	舎人公園千本桜まつり、足立区民まつり、くらしのおたすけ隊啓発活動など	2,974 枚
ボールペン	消費者教室・消費者講座、地域包括支援センター、くらしのおたすけ隊啓発活動など	4,700 本
除菌ウェットティッシュ	舎人公園千本桜まつり、足立区民まつり、地域包括支援センターなど	1,196 個
めがね拭き	舎人公園千本桜まつり、足立区民まつりなど	364 枚
メモ帳	舎人公園千本桜まつり、足立区民まつりなど	782 個
コットンバッグ	足立区民まつり、くらしフェスタ	523 枚
ポーチ	くらしフェスタ	300 個
マグネットシート	消費者教室・消費者講座、くらしフェスタ、舎人公園千本桜まつり、足立区民まつり、地域包括支援センターなど	5,000 枚

【「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	「屋根が壊れている」と不安をあおり、勧誘する悪質業者にご注意！
あだち広報 7/25 号	子どもの誤飲に注意！
あだち広報 11/10 号	クレジットカードの利用明細は必ず確認を
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 若者の悪質商法被害防止キャンペーン期間 キッカケはすぐそばに…それ、悪質商法かも！！
あだち広報 2/10 号	若者からの相談増加中！美容医療のトラブルに注意！その場の「雰囲気」に流されないで

【SNS (Facebook など) 投稿 啓発記事】

主な啓発内容	令和4年度	令和5年度
足立区で多発している消費者被害について	44 回	80 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		

【他所管が主催する講座・会議などでの注意喚起】

講座・研修などの名称	啓発内容	回数
地域包括支援センター 連絡会（基幹地域包括支 援センター）	消費者センター啓発紙案内 消費者トラブル事例紹介 出前講座の案内 など	12回
足立区生活支援サポータ ー養成研修（高齢者施策 推進室高齢者地域包括ケ ア推進課）	足立区の消費生活相談状況 消費者トラブル事例紹介 被害にあってしまったら など	4回
介護予防講座はじめての スマホ教室（高齢者施策 推進室高齢者地域包括ケ ア推進課）	スマホに関連した消費者トラブル事例	5回

(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2,260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	2,260件
2	前から知っていた（相談したことがある）	721件
3	消費者ホットライン（188 経由など）	256件
4	家族・友人等からの紹介	163件
5	他の部署からの紹介	157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90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）】

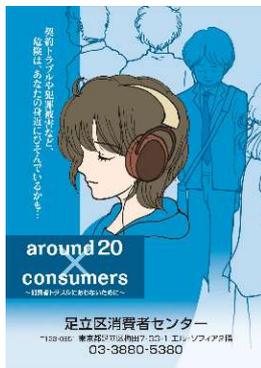
順位	認知媒体	件数
1	区のホームページ	90件
2	区の広報紙（あだち広報）	42件
3	だまされなくて！通信	11件
4	センターだより	7件
5	区の講座	6件

(4) 若者への啓発活動

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8月には区内の高校に通う高校1年生に向けて、若者向けリーフレットを配布。令和6年3月には令和6年度中に18歳になる区民に向けて「若者向け相談事例集」のHPの二次元コードを掲載したハガキを送付した(5,555件)。

【消費者センター刊行物】

名称	配付先	配付数
若者向けリーフレット	区内の高校に通う高校1年生	2,605
若者向け相談事例集	区内大学	4,080
新成人向け啓発ハガキ	令和6年度中に18歳になる区民	5,555



若者向けリーフレット



若者向け相談事例集



「新成人向け啓発はがき」

【若者に向けた主なSNS（Facebook など）投稿】

発信日	発信内容
4月14日	新生活で気をつけたい消費者トラブル
5月31日	就活の不安に付け込むトラブル
11月2日	副業トラブル
2月5日	クレジットカードの使い方
2月6日	マルチ商法のトラブル
2月8日	脱毛エステのトラブル
2月13日	タレント・モデル契約のトラブル
2月16日	チケット転売のトラブル
2月27日	住宅の賃貸借契約のトラブル

(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。

3 消費生活情報の収集と提供

【令和5年度新規図書等登録数】

ア 図書（冊） ※ 令和6年3月31日現在2,451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
29	2	2	2	35

イ 雑誌 11誌
ウ 新聞 2紙
エ ビデオ・DVD 124本

（6）簡易テスト器材貸し出し

消費生活問題の学習・研究の目的で、簡易テスト器材などを必要とする者に貸し出しを行う。

【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、消費者被害の未然防止に繋げるための相談の窓口として周知している。

令和5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、区内事業所の計量器の種類や器数を事前調査し、対象事業所台帳を整備する。

※ 令和 5 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6年1, 2月
- ・ 検査店舗数 5店舗
- ・ 検査数 8品目 45機種 うち違反数 0点
- ・ 品目名 配線器具 (アダプターなど)
電熱器具 (電気ストーブなど)
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6年1月
- ・ 検査店舗数 3店舗
- ・ 検査数 37品目 75点 うち不適正表示数 0点
- ・ 品目名 繊維製品 (タオルなど) 12品目
合成樹脂加工品 (台所用の器具など) 3品目
電気機械器具 (電気ポットなど) 9品目
雑貨工業品 (歯ブラシなど) 13品目

(3) 消費生活用製品安全法

- ・ 実施月 令和6年1, 2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 14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、
石油ストーブ、ライター

(4) ガス事業法

- ・ 実施月 令和6年1, 2月
- ・ 検査店舗数 3店舗
- ・ 検査数 2品目 7点 うち違反数 0点
- ・ 品目名 ガスこんろ、ストーブ (特定以外)

(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

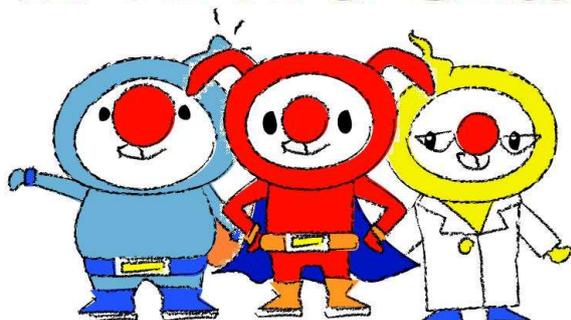
- ・ 実施月 令和6年1, 2月
- ・ 検査店舗数 2店舗
- ・ 検査数 2品目 3点 うち違反数 0点
- ・ 品目名 ガスこんろ (特定)、ストーブ (特定以外)

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ひとりが賢い消費者になるためのお手伝いをします。

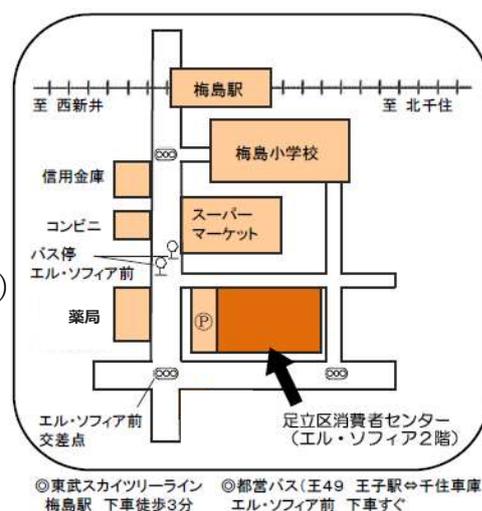
《あなたの暮らしのおたすけ隊 はりきり!すけ坊》は、足立区消費者センター職員の使命と想いが結集して生まれた、“チーム消費者センター”そのものなのです!

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

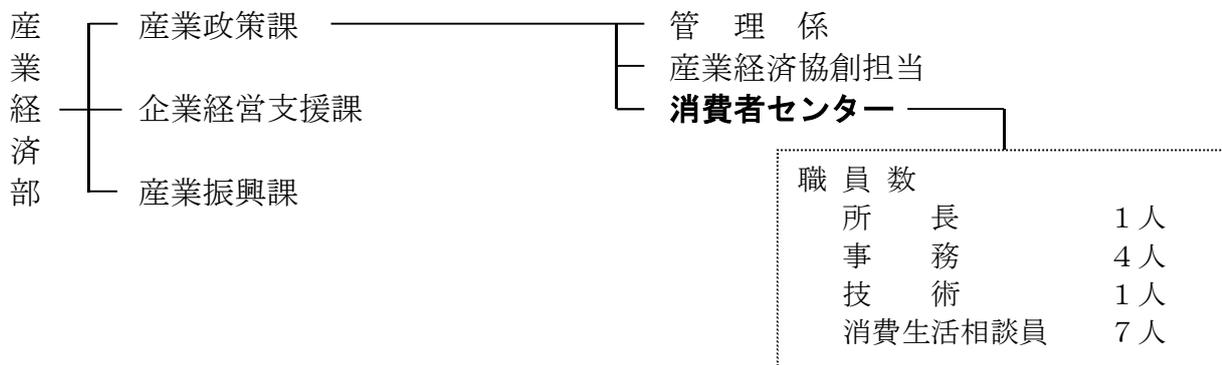


施設の規模

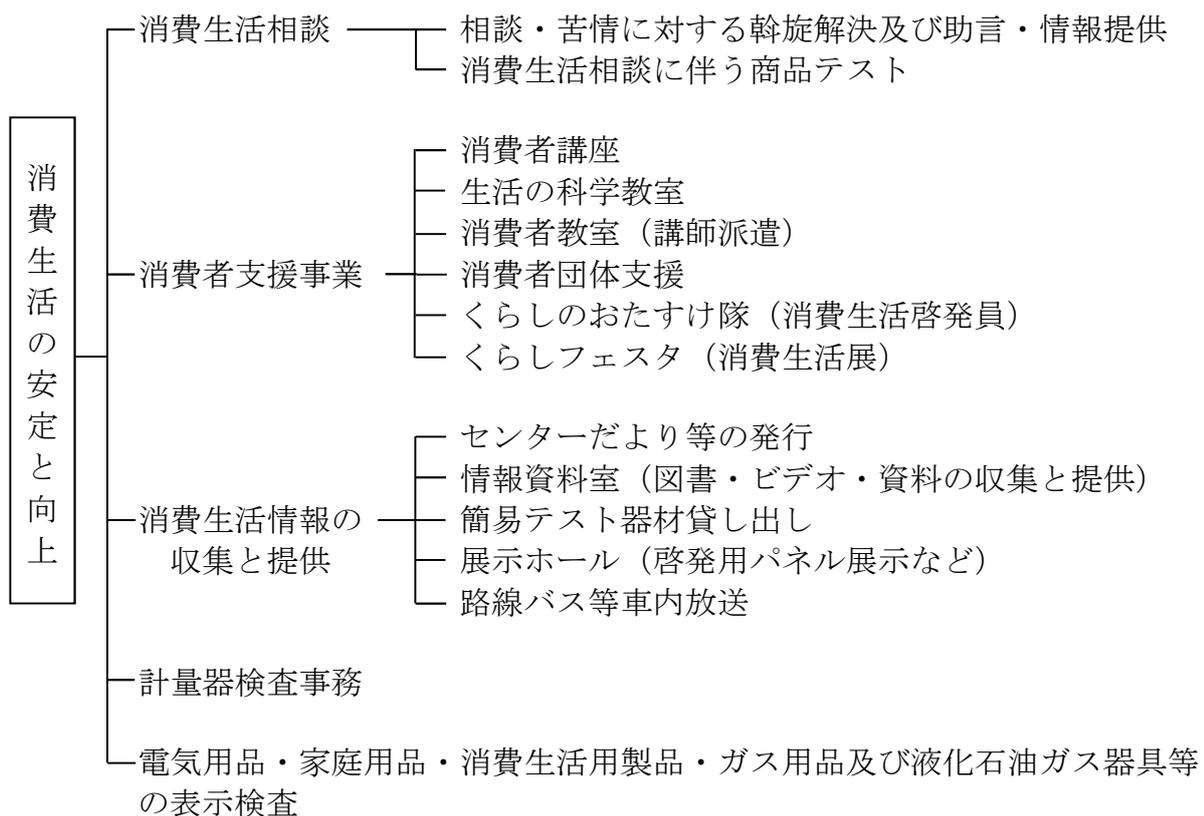
名称		面積(m ²)	備考
1階	倉庫	11	
2階	事務室	91	OAコーナー、休憩室(25m ²)を含む
	相談室	11	
	テスト室	96	
	薬品庫	17	
	情報資料室	172	共用
	更衣室	21	共用
合計		419	

組織及び定数

(令和6年4月1日現在)



消費者センター事業体系 (令和6年4月1日現在)



年度別事業実績

事業内容 \ 年度		R元	R2	R3	R4	R5	対応ページ	
相談	消費生活相談 (件数)	5,290	5,479	5,386	5,615	5,338	1～8	
	苦情商品テスト (件数)	2	2	1	1	0	9	
消費者	消費者講座 (開催回数)	12	0	5	5	6	10	
	(参加人数)	315	0	70	66	134		
	夜の消費者講座 (開催回数)	6	0	0	0	0		
	(旧消費者通信大学) (参加人数)	141	0	0	0	0		
	生活の科学教室 (開催回数)	2	1	2	2	1	11～12	
	(参加人数)	66	18	42	13	15		
支	消費者教室 (開催回数)	57	12	6	23	24	11～12	
	—講師派遣— (参加人数)	1,536	289	349	636	419		
	業	消費者団体支援 (登録数)	5	5	5	5	5	13～14
		(新規登録数)	0	0	0	0	0	
		(報告集発行冊数)	150	100	100	100	100	
	くらしのおたすけ隊 (登録人数)	49	49	50	54	58	14～15	
くらしのおたすけ隊養成・向上講座 (開催回数)		2	0	5	5	5		
	(R元年度までは消費生活力向上講座) (参加人数)	92	0	81	77	105		
くらしフェスタ (参加団体数)	27	中止	9	17	21	16		
(消費生活展) (入場者数)	1,400	中止	-	-	703			
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	1	17	
	(発行部数/回)	30,000	30,000	28,000	26,000	24,000		
	消費者センターだより (発行回数)	3	3	3	3	3		
	～すけ坊かわら版～ (発行部数/回)	2,500	2,500	2,500	3,000	3,000		
	だまされないで！通信 (発行回数)	6	6	6	5	6	21	
	(平成29年度までは見守り通信) (発行部数/回)	1,800	6,200	6,400	6,500	6,500		
情報資料室 図書 (配架冊数)	2,429	2,595	2,444	2,434	2,451			
雑誌 (配架点数)	13	13	12	11	11	21		
ビデオ・DVD (配架本数)	124	125	124	124	124			
簡易テスト器材貸出 (件数)	0	0	0	0	0			
計量	事前調査 (調査事業所数)	-	1,037	-	1,050	-	22	
製品安全・品質表示立入検査	電気用品安全法 (店舗数)	2	3	3	2	5	23	
	(検査数)	26	24	34	32	45		
	家庭用品品質表示法 (店舗数)	4	2	3	4	3		
	(検査数)	59	79	93	78	75		
	消費生活用製品安全法	特定製品 (店舗数)	2	2	3	4		3
		(検査数)	14	11	26	30		14
		特定保守製品 (店舗数)	1	1	0	0		0
		(検査数)	1	1	0	0		0
	ガス事業法 (店舗数)	2	2	2	2	3		23
	(検査数)	6	8	26	9	7		
液化石油ガスの保安の確保 (店舗数)	1	2	2	2	2	23		
及び取引の適正化に関する法律 (検査数)	1	6	10	9	3			

令和6年8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