



足立区

事業概要

令和6年度

足立区消費者センター

令和7年7月

目 次

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

1 消費生活相談

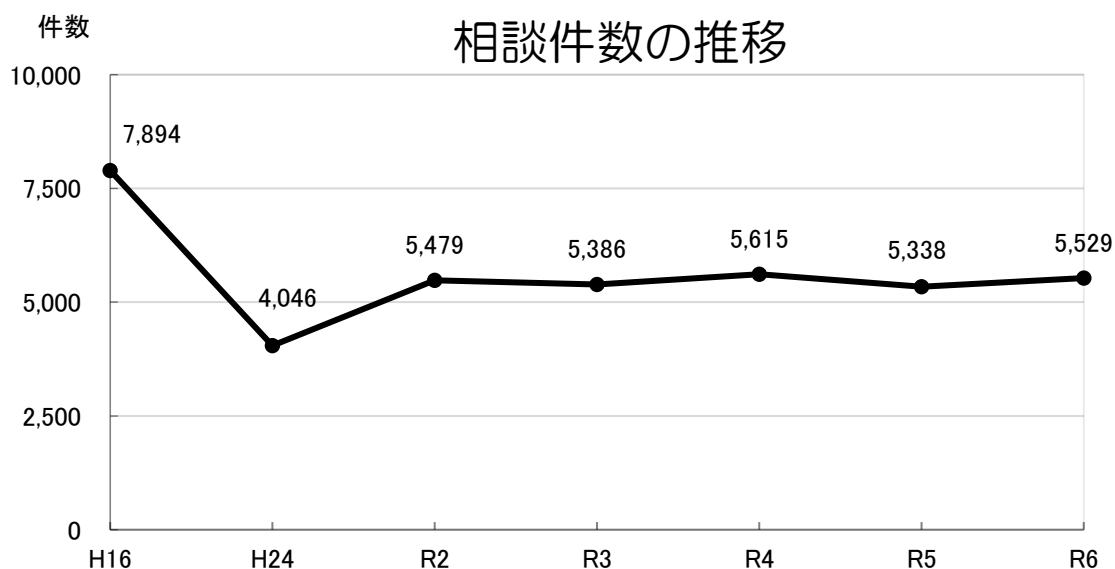
日常生活における契約上のトラブルや商品の品質・安全性などに関する様々な相談や苦情を受け、消費生活相談員が助言や情報の提供を行いながら、消費者とともに問題の解決にあたっている。

(1) 令和6年度 消費生活相談の概要

ア 相談件数の推移

令和6年度は、前年度から191件増加し、5,529件となった(対前年度比103.6%、月平均約461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年度に架空請求はがき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するも、令和5年度には同様の相談は落ち着いた。近年は5,500件前後を推移している。



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割以上を占める。

オンラインによる相談は8件実施した(対前年度比2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3件実施した(対前年度比3件減)。利用言語はポルトガル語1件、ベトナム語2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	R5 年度		R6 年度	
	件数	構成比	件数	構成比
電話	4,975	93.2%	5,098	92.2%
来所	333(6)	6.2%	401(3)	7.3%
オンライン	6	0.1%	8	0.1%
その他(メールなど)	24	0.5%	22	0.4%
計	5,338		5,529	

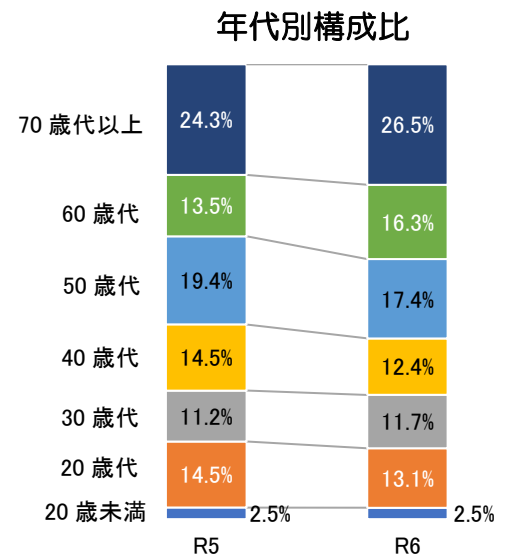
(2) 令和6年度 消費生活相談の受付状況

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191件増加した。

年代別構成比については20歳代、40歳代、50歳代の割合が微減、30歳代、60歳代、70歳代以上の割合が微増となった。

年代	R5 年度	R6 年度				
	合計	男	女	性別不明	合計	対前年度比
20 歳未満	111	52	59	4	115	103.6%
20 歳代	637	277	316	3	596	93.6%
30 歳代	491	234	300	1	535	109.0%
40 歳代	636	263	304	1	568	89.3%
50 歳代	850	395	397	3	795	93.5%
60 歳代	591	321	424	1	746	126.2%
70 歳以上	1,065	511	691	6	1,208	113.4%
合計	4,381	2,053	2,491	19	4,563	104.2%
性別構成比		45.0%	54.6%	0.4%	100%	



イ 相談内容の年代別件数（グラフは次ページ参照）

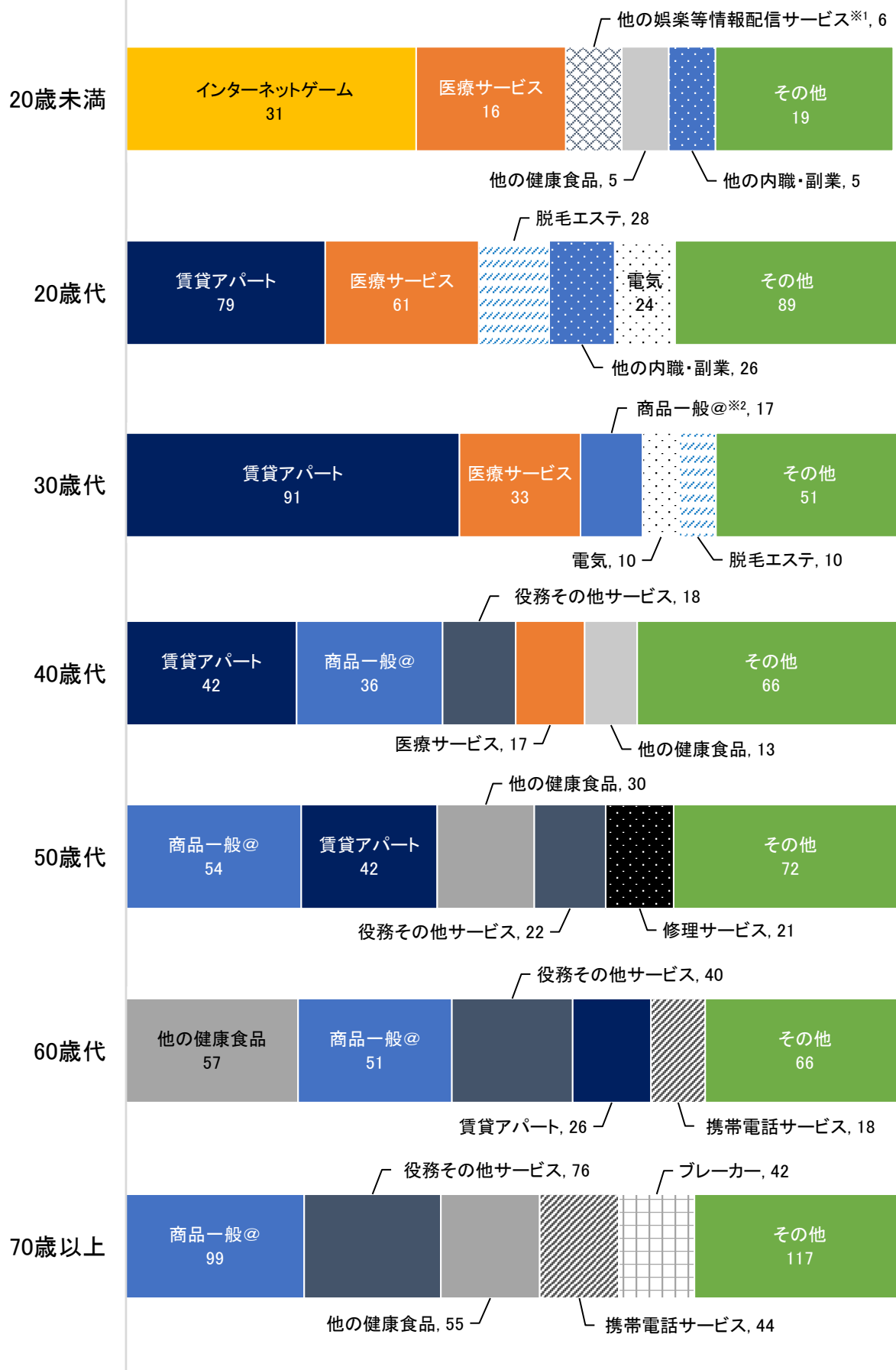
20歳未満～40歳代にかけて、契約中の医療脱毛クリニックが倒産したため解約したいなどの「医療サービス」の相談が多かった。

40歳代～70歳以上では、実在する組織や機関を騙る不審な電話や、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」についての相談が多く寄せられた。

1 消費生活相談

年代別件数（上位 10 位中5位）



※1 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

【他の娯楽等情報配信サービス】副業サポートマニュアルや情報商材など

【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

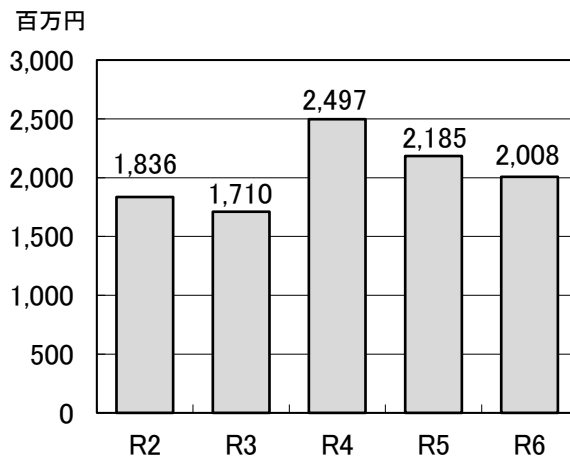
※2 商品・役務の最後に「@」が付与されているものは、具体的な商品・役務名を特定できなかった相談

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 20 億円（対前年度比 91.9%）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6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	729	13.2%
5 万円未満	665	12.0%
10 万円未満	254	4.6%
50 万円未満	665	12.0%
100 万円未満	177	3.2%
500 万円未満	204	3.7%
1 千万円未満	36	0.7%
5 千万円未満	32	0.6%
1 億円未満	3	0.1%
1 億円以上	1	0.0%
その他・不明	2,763	50.0%
合計	5,529	100.0%

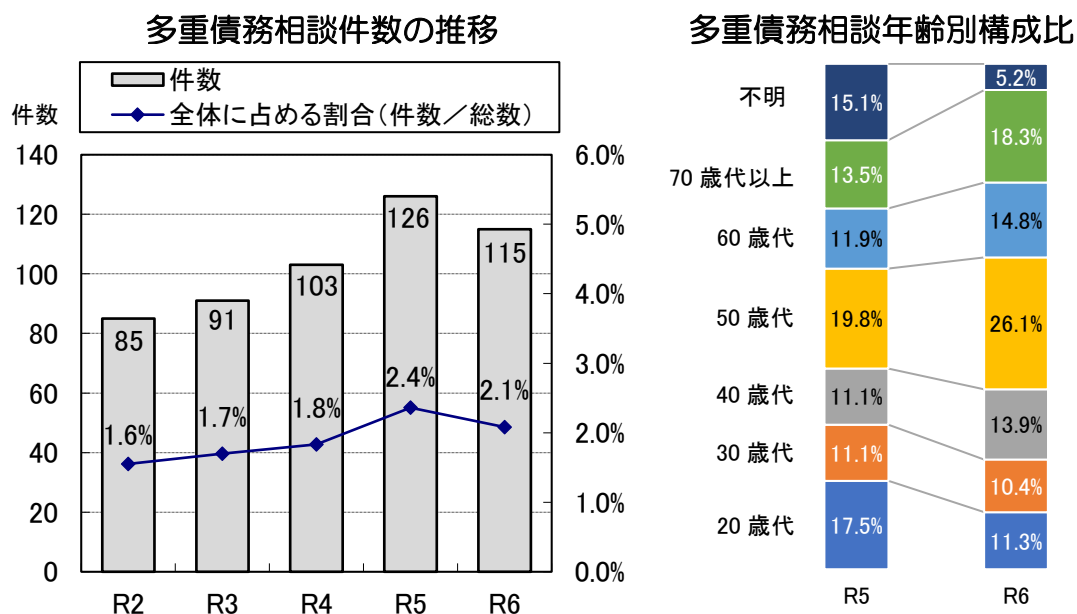
高額な契約・購入金額の相談内容

購入金額	相談内容（一例）
1 億円以上	自宅の新築工事契約をしたが、注文したものと違う。
1 億円未満	戸建住宅購入契約をしたが、頭金の負担が難しくなった。
5 千万円未満	マッチングアプリで知り合った男性から投資を持ち掛け、口座にお金を振り込んでしまった。
1 千万円未満	訪問販売で太陽光発電システムを契約したが、高額なのでクーリング・オフしたい。
500 万円未満	副業を探し登録後すぐに返金されると言われ、高額なお金をサラ金から借りて振り込んだら、連絡が取れなくなった。
100 万円未満	医療脱毛を契約したクリニックが倒産した。施術を受けられないのなら請求を止めてほしい。

エ 多重債務相談

(ア) 多重債務相談状況

令和6年度の多重債務相談は115件（対前年度比11件減）で、相談件数全体の2.1%を占める。また、債務金額を聞き取った相談の合計金額は約1億4,200万円で、対前年度比約1,200万円減であった。多重債務相談の相談者の年代は、50歳代の割合が最多の26.1%となっている。



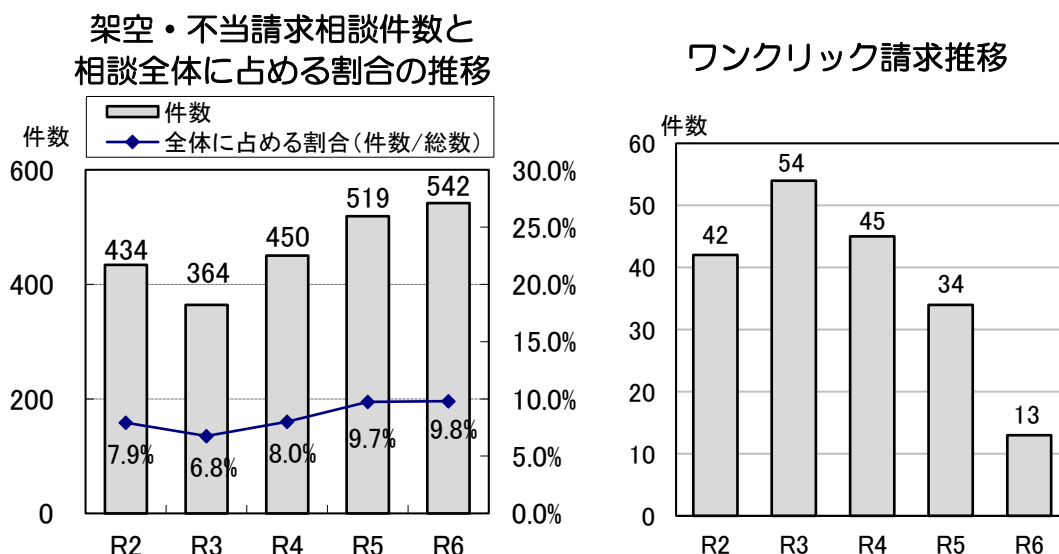
(イ) 足立区特別相談「多重債務110番」

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6年9月2日・3日と令和7年3月3日・4日の4日間、足立区で共同実施。合計で3件の相談を受け、債務整理の方法などを案内した。

オ 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9.8%（対前年度比0.1ポイント増）、件数は542件（対前年度比23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、13件（対前年度比21件減）に減少した。



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全体の 50.6%で、前年度より若干減少した（対前年度比 1.9 ポイント減）。

「訪問販売」は屋根や分電盤の点検商法、「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 108 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

		R5 年度		R6 年度		対前年度比
相談受付総数		5,338	(519)	5,529	(542)	103.6%
販売購入形態	訪問販売	542	(12)	600	(18)	110.7%
	通信販売	1,938	(227)	1,830	(188)	94.4%
	マルチ(まがい)商法	19	0	15	0	78.9%
	電話勧誘販売	218	(13)	269	(12)	123.4%
	ネガティブオプション	4	(1)	2	(1)	50.0%
	訪問購入	50	(1)	47	0	94.0%
	他の無店舗販売	32	(2)	37	(3)	115.6%
特殊販売総数		2,803	(256)	2,800	(222)	99.9%
相談受付総数に占める割合		52.5%		50.6%		
架空・不当請求を除く特殊販売の件数		2,547		2,578		101.2%
相談受付総数に占める割合		47.7%		46.6%		
店舗購入		977	(68)	1,075	(83)	110.0%
不明・無関係		1,558	(195)	1,654	(237)	106.2%

※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】

『注文した覚えがない商品が代引配達で届いた』

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。

キ 相談処理結果

「助言（自主交渉）※¹」は4,209件、「その他情報提供※²」は441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84.1%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429件のうち、89.7%（385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714件、全体の12.9%であった。

※ 値は令和7年4月14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

		R5年度 (R6年4月15日現在)		R6年度 (R7年4月14日現在)		対前年度比
態 様		件数	構成比	件数	構成比	
処理結果	助言（自主交渉）	3,777	70.8%	4,209	76.1%	111.4%
	その他情報提供	594	11.1%	441	8.0%	74.2%
	他機関紹介※ ³	297	5.6%	270	4.9%	90.9%
	斡旋解決	396	7.4%	385	7.0%	97.2%
	斡旋不調	53	1.0%	44	0.8%	83.0%
	処理不能※ ⁴	84	1.6%	95	1.7%	113.1%
	処理不要※ ⁵	126	2.4%	75	1.4%	59.5%
合 計		5,327	99.8%	5,519	99.8%	103.6%
処理中		11	0.2%	10	0.2%	90.9%
相 談 総 件 数		5,338	100.0%	5,529	100.0%	103.6%
解決率※		97.4%		97.4%		
処理期間	即日処理	4,582	85.8%	4,805	86.9%	104.9%
	継続処理	745	14.0%	714	12.9%	95.8%

※ 「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

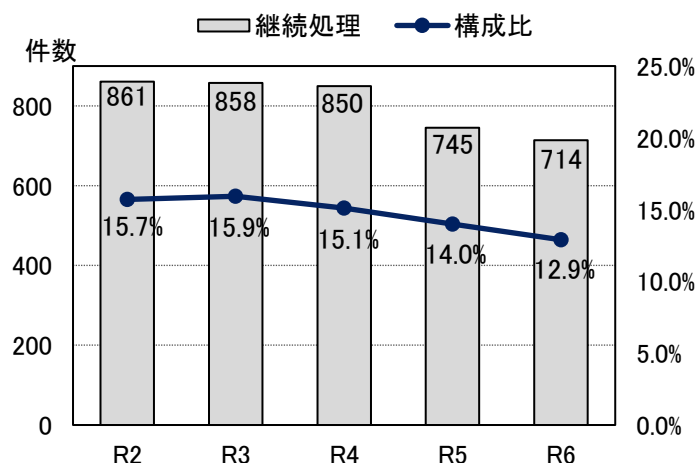
※4【処理不能】

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7年4月14日現在)



(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6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・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。

	開催日時	テーマ	講師	参加人数 / 募集人数
1	6/4 (火) 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	12 人 / 40 人
2	9/12 (木) 14:00～16:00	終活にまつわるトラブルを防ごう お葬式とお墓の基礎知識	日本葬祭アカデミー教務研究室派遣講師	32 人 / 40 人
3	11/7 (木) 14:00～16:00	クレジットカードの便利な機能とトラブル	一般社団法人日本クレジット協会派遣講師	18 人 / 40 人
4	12/13 (金) 14:00～16:00	架空・不当請求などの対処方法を学ぶスマホ教室	KDDI(株)認定講師	18 人 / 20 人
5	1/16 (木) 18:45～20:45	自分も相手も大事にする意見の伝え方	(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	(会場) 9 人 / 30 人 (オンライン) 5 人 / 20 人
6	2/7 (金) 14:00～16:00	知っておきたい投資トラブルと資産運用の基礎知識	金融経済教育推進機構派遣講師	34 人 / 40 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
8/8 (木) 13:30～16:00	大豆から豆腐を作ってみよう	消費者センター職員	7 組 (16 人) / 10 組

【完成写真】



(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、友愛クラブ、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6年度は、企業、団体、学校などから依頼があり、23回開催、合計588人が参加した。

	開催日時	テーマ	申請者	対象者	参加人数
1	4/19（金） 14:00～15:00	高齢者の消費者トラブル	ころつえシニア相談所	地域の高齢者	16
2	5/23（木） 11:00～11:45	悪質商法にあわないために	コープみらい	30代～60代の女性	12
3	6/4（火） 14:00～15:00	高齢者をねらう消費者被害への対応について	地域包括支援センター江北	地域住民（高齢者）	14
4	6/5（水） 13:30～14:45	悪質商法から身を守るために	大内病院デイケア	デイケア利用者	27
5	6/30（日） 10:00～11:00	悪質商法から身を守る	西加平町会	町会会員	15
6	7/1（月） 14:00～15:00	こんなトラブルにご用心！	地域包括支援センター保木間	地域の高齢者	10
7	7/24（水） 13:30～14:30	高齢者の消費者トラブル	Sonrisa 竹の塚	デイサービス利用者	13
8	8/5（月） 14:00～15:30	新手の訪問詐欺に注意！	地域包括支援センター中央本町	自治会会員	18
9	8/24（土） 10:00～11:00	お金について見直してみよう！	障がい福祉センターあしすと	発達障がい、高次脳機能障がいがあり就労されている方	14
10	8/28（水） 10:00～11:00	怪しい誘いに気を付けよう！	脂っとり会	脂っとり会メンバー	13
11	9/27（金） 15:00～15:30	悪質商法被害にあわないために	足立区職員退職者会	足立区退職者会会員	96
12	10/2（水） 14:00～16:00	消費者トラブルと気づきのポイント	地域包括支援センター江北	民生委員・絆のあんしん協力員ほか	23
13	10/19（土） 13:10～14:00	高齢者をねらった悪質商法から身を守る	地域包括支援センター東和	とうわオレンジカフェ参加者	13
14	11/20（水） 14:00～16:00	利用者の消費者トラブルを知る	足立区社会福祉協議会	介護職員	7

2 消費者支援事業

	開催日時	テーマ	申請者	対象者	参加人数
15	12/18（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西新井本町	地域住民（介護予防教室の参加者）	8
16	1/21（火） 10:00～11:00	高齢者をねらう消費者被害の現状と、防止対策について	地域包括支援センター一六六	民生委員・絆のあんしん協力員ほか	23
17	1/26（日） 14:00～15:00	悪質商法から身を守る	伊興西町会	町会会員	26
18	2/18（火） 14:00～14:45	悪質商法の事例と対処方法	地域包括支援センター梅島・島根	地域の高齢者	18
19	2/19（水） 10:00～11:00	高齢者の消費者トラブルとその対処方法	コープ野村梅島	マンション居住者	25
20	2/19（水） 15:00～16:00	悪質商法に遭わないために！！	いこう！ふれあいサロン	ふれあいサロンメンバー	19
21	2/20（木） 14:00～15:00	高齢者に多い消費者トラブルと対処法	日介センター足立	事業所所属ヘルパー	10
22	2/26（水） 10:00～11:00	知っておきたい契約知識と若者を狙う悪質商法	潤徳女子高等学校	高校三年生	148
23	3/18（火） 14:00～15:00	高齢者の消費者トラブルとその対処方法	地域包括支援センター中川	地域住民	20

（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	※1 会員数	活動内容	令和6年度実績
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、実験等を通して学習する	・くらしフェスタ出展、発表会、展示会参加 テーマ「国際雑穀年について」 ・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	消費生活に関連する諸問題及び、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「介護保険制度の改正と課題」 ・調査研究報告書発行
ひまわり	11	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啓発活動」 ・調査研究報告書発行 ・地域での啓発活動 回数：25回 参加人数合計：504人
コープみらい 足立区みらい ひろば	9	くらしに関わるさまざまな事を楽しく学び、企画や情報交換を行う	・毎月の交流会開催 ・くらしフェスタ出展
東京ほくと 医療生活協同組合 足立健康づくり 連絡会	5	健康の改善・福祉活動ならびに生活の経済的、文化的向上を図るための啓発を行う	・くらしフェスタ出展
足立区消費者 友の会	102	消費に関する諸問題について相互協力し、日常生活の向上をはかる	・足立区消費者友の会は令和6年6月7日に解散した。

※1 会員数は、令和7年1月10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7年3月5日（13時30分～14時30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、35人が参加した。

また、同日の発表会後（14時45分～16時30分）に特別講演会も実施し、41人が参加した。

開催日時	テーマ	講師
3/5（水） 14:45～16:30	消費者のメディア・リテラシー～メディアに惑わされない 賢い消費者になる方法～	ジャーナリスト・メディア教育評論家 渡辺 真由子氏

【消費生活問題調査研究グループ展示会】

令和6年3月10日から14日にかけて、足立区役所本庁舎1階区民ロビーにおいて展示会を行った。



展示会風景

2 消費者支援事業

(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6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を兼ねた講座も同時に開催した。養成講座には、9人が新規に参加し、7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65人（令和7年3月31日現在）。

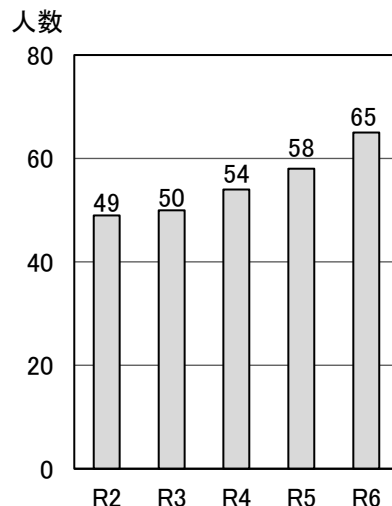
【暮らしのおたすけ隊養成講座】

	開催日時	テーマ	講師	参加人数 (会場)	参加人数 (オンライン)
1	6/14 (金) 14:00～16:00	消費生活啓発員としての活動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	11人 / 40人	1人 / 20人
2	6/20 (木) 14:00～16:00	消費生活啓発員としての活動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	5人 / 40人	2人 / 20人
3	6/27 (木) 14:00～16:00	訪問販売・訪問購入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	11人 / 40人	3人 / 20人
4	7/4 (木) 14:00～16:00	儲け話に関する消費者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	13人 / 40人	2人 / 20人
5	7/12 (金) 14:00～16:00	災害に伴う消費者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	10人 / 40人	2人 / 20人

【令和6年度暮らしのおたすけ隊活動実績】

主な活動内容（一例）
・家族や友人にパソコンやスマホのトラブルを周知した。
・趣味のサークルの人たちや友人に消費者センターの存在を周知した。
・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。
・友人との集まりでクーリング・オフ制度の周知・啓発を行った。

【暮らしのおたすけ隊登録者数推移】



(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。

【実施内容】

ア 実施日	令和6年10月26日（土）
イ 会場	エル・ソフィア（足立区消費者センター）
ウ テーマ	「エシカル消費で思いやり」
エ 主催	足立区
オ 主な内容	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	28 団体
キ 来場者数	812 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 6 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 5 年度実績)	8 月	160	他自治体、消費者団体・グループなど
消費者グループ調査研究 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	25,000	他自治体、消費者団体・グループ、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 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対して行うために、舎人公園千本桜まつりなどへのイベント出展、啓発グッズの配布、「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。また、他所管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実施している。

令和6年度からは、毎月20日の区民防犯の日に、区内4警察署と足立区（危機管理課等）が連携し、駅前や大型商業施設で実施する防犯啓発活動（ペンタゴン作戦1.0）に参加した。消費者センターの周知をメインに、「相談件数が増加している」「犯罪につながる恐れのある」等の消費者トラブルについて注意喚起した。

【刊行物以外の啓発グッズ配付物】

配付物	配付先	配付数
悪質な訪問販売 お断り！ステッカー	消費者教室、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	2,300 枚
除菌ウェットティッシュ	足立区民まつり、くらしフェスタ、舎人公園千本桜まつり、地域包括支援センター、ペンタゴン作戦1.0 など	1,673 個
ボールペン	消費者教室・消費者講座、くらしのおたすけ隊啓発活動など	1,327 本
クリアファイル	消費者教室・消費者講座など	601 枚
メモ帳	足立区民まつり、舎人公園千本桜まつり	433 個
フードクリップ	舎人公園千本桜まつり	393 個
カラビナLEDトーチ	舎人公園千本桜まつり	360 個
ポーチ	くらしフェスタ	200 個

【「あだち広報」啓発記事】

掲載号	啓発内容
あだち広報 5/25 号	想定外の高額請求！トイレ修理トラブルにご注意
あだち広報 8/25 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 11/25 号	知ってください!!その香り、困っている人がいます
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 ウマイ話には裏がある それ、悪質商法かも!!
あだち広報 2/25 号	若者の被害多発！美容に関するトラブル あわてて契約しないで、慎重に！

【SNS (X、Facebook) 投稿 啓発記事】

主な啓発内容	令和5年度	令和6年度
足立区で多発している消費者被害について	80 回	68 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		

【ペンタゴン作戦 1.0】

開催日	主催	場所
12/20（金）	綾瀬警察署 生活安全課 防犯係	綾瀬駅北側
1/20（月）	千住警察署 生活安全課 防犯係	北千住駅西口 交番前
2/20（木）	竹の塚警察署 生活安全課 防犯係	ベルクスモール足立花畑
3/21（金）	西新井警察署 生活安全課 防犯係	アリオ西新井

【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 2,209 件と全体の約 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	2,209 件
2	前から知っていた（相談したことがある）	772 件
3	消費者ホットライン（188 経由など）	284 件
4	家族・友人等からの紹介	163 件
5	他の部署からの紹介	156 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 84 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）】

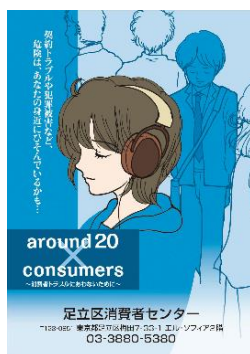
順位	認知媒体	件数
1	区のホームページ	84 件
2	区の広報紙（あだち広報）	36 件
3	区の講座	5 件
4	消費者センター啓発グッズ	4 件
5	消費者センターだより～すけ坊かわら版～	3 件

(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 6 年 7 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付。令和 7 年 3 月には令和 7 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はがきを送付した。

【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	2,708
若者向け相談事例集	区内大学	4,080
新成人向け啓発はがき	令和 7 年度中に 18 歳になる区民	5,585



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 (X、Facebook) 投稿】

発信日	発信内容
4 月 25 日	副業トラブル
5 月 21 日	害虫・害獣駆除トラブル
6 月 14 日	著名人を騙る投資詐欺
10 月 3 日	SNS 型投資・ロマンス詐欺
12 月 13 日	出張開錠サービストラブル
3 月 5 日	クレジットカードの使い方
3 月 7 日	脱毛エステのトラブル
3 月 14 日	就活サポート契約のトラブル
3 月 15 日	転売チケットの購入トラブル

3 消費生活情報の収集と提供

(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。

ア 図 書 2,608 冊

【新規登録数（令和 7 年 3 月 31 日現在）】

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	1	14

イ 雑 誌 11 誌
ウ 新 聞 2 紙
エ ビデオ・DVD 125 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 手すきはがき作成用具

(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 6 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、台帳を整備する。

東京都計量検定所による定期検査は令和 6 年 11 月から令和 7 年 2 月に実施。

- ・ 実施月 令和 6 年 6 月～8 月
- ・ 実施地区 足立区全域
- ・ 調査店舗数 1,100 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7年2月
- ・ 検査店舗数 3店舗
- ・ 検査数 7品目 40機種 うち違反数 0点
- ・ 品目名 電熱器具（電気ストーブなど）
電動応用機械器具（掃除機など）
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7年2、3月
- ・ 検査店舗数 4店舗
- ・ 検査数 41品目 84点 うち不適正表示数 0点
- ・ 品目名 繊維製品（シャツ・ズボン・靴下） 14品目
合成樹脂加工品（ポチエチレンフィルム製の袋など） 4品目
電気機械器具（電子レンジなど） 10品目
雑貨工業品（合成洗剤・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7年2、3月
- ・ 検査店舗数 特定製品 2店舗 特定保守製品 0店舗
- ・ 検査数 特定製品 4品目 23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7年2月
- ・ 検査店舗数 1店舗
- ・ 検査数 2品目 6点 うち違反数 0点
- ・ 品目名 ガスこんろ、ストーブ

(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

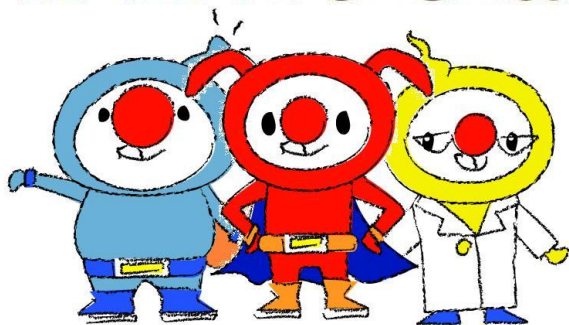
- ・ 実施月 令和7年2月
- ・ 検査店舗数 1店舗
- ・ 検査数 4品目 8点 うち違反数 0点
- ・ 品目名 ガスこんろ、ストーブ

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

あなたのからしのおたすけ隊 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。

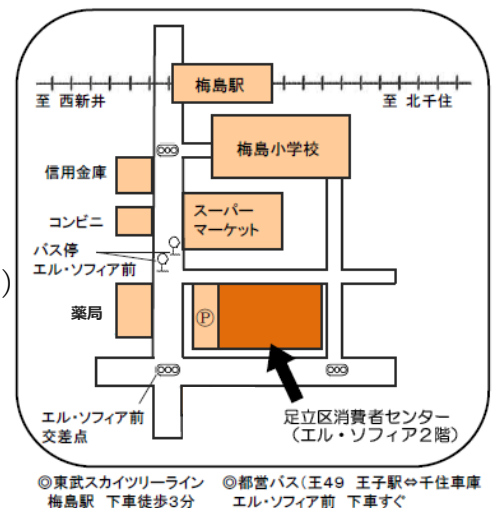
《あなたのからしのおたすけ隊 はりきり!すけ坊》は、足立区消費者センター職員の使命と想いが結集して生まれた、“チーム消費者センター”そのものなのです!

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

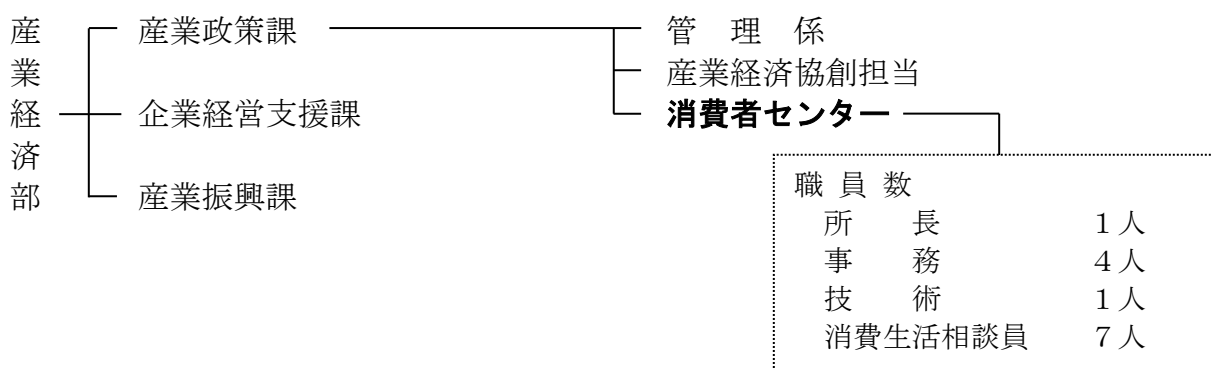
名称	足立区消費者センター
所在地	〒123-0851 東京都足立区梅田七丁目33番1号 エル・ソフィア2階
電話	03-3880-5385（代表） 03-3880-5380（相談専用）
FAX	03-3880-0133
開館時間	平日午前8時30分から午後5時まで ※土・日曜日、祝日、年末年始を除く
相談受付時間	平日午前9時から午後4時45分まで ※土・日曜日、祝日、年末年始を除く



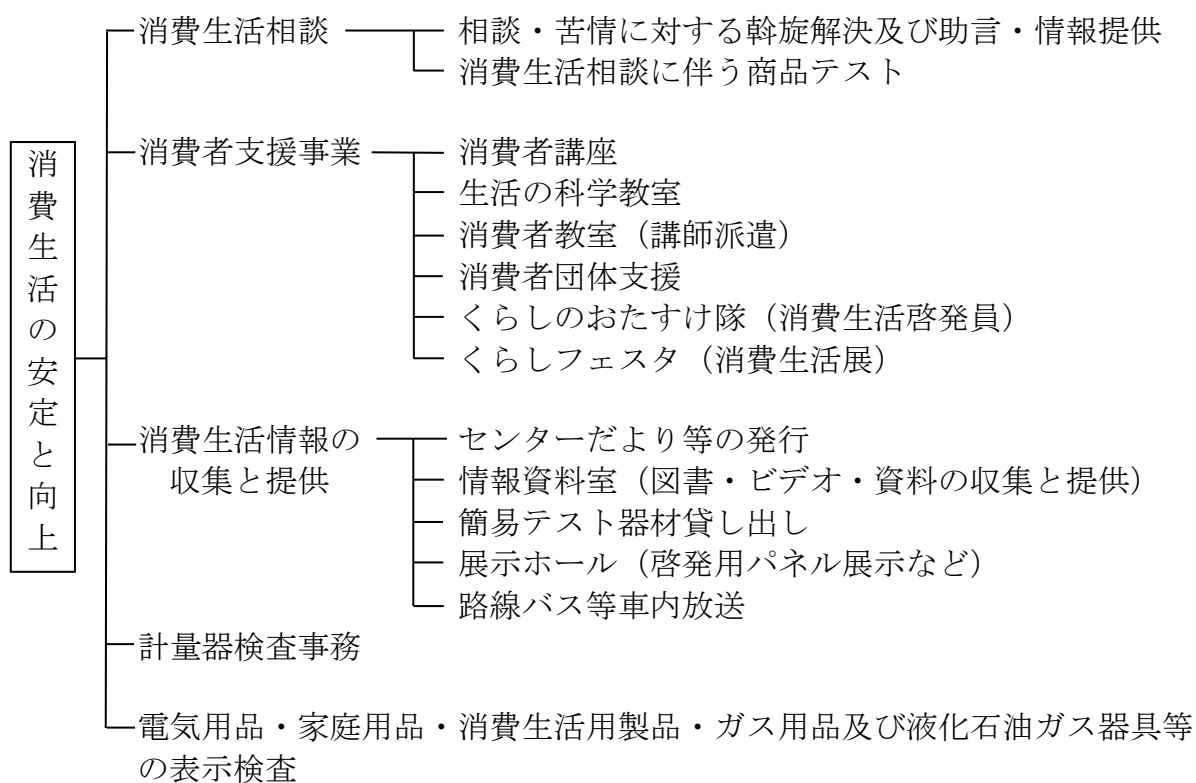
施設の規模

名称		面積 (㎡)	備考
1階	倉庫	11	
2階	事務室	91	OAコーナー、休憩室 (25㎡) 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7年4月1日現在)



消費者センター事業体系 (令和7年4月1日現在)



年度別事業実績

事業内容 \ 年度		R2	R3	R4	R5	R6	対応ページ
相談	消費生活相談 (件数)	5,479	5,386	5,615	5,338	5,529	1～7
	苦情商品テスト (件数)	2	1	1	0	0	8
消費者支援事業	消費者講座 (開催回数)	0	5	5	6	6	9
	(参加人数)	0	70	66	134	128	
	生活の科学教室 (開催回数)	1	2	2	1	1	
	(参加人数)	18	42	13	15	16	
	消費者教室 (講師派遣) (開催回数)	12	6	23	24	23	10～11
	(参加人数)	289	349	636	419	588	
	消費者団体支援 (登録数)	5	5	5	5	5	11～12
	(新規登録数)	0	0	0	0	1	
	(報告集発行冊数)	100	100	100	100	100	
	くらしのおたすけ隊 (消費生活啓発員) (登録人数)	49	50	54	58	65	13
	くらしのおたすけ隊養成講座 (開催回数)	0	5	5	5	5	
	(参加人数)	0	81	77	105	60	
	くらしフェスタ (消費生活展) (参加団体数)	中止	9	17	21	28	14
	(入場者数)	中止	－	－	703	812	
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	15
	(発行部数/回)	30,000	28,000	26,000	24,000	25,000	
	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	3,000	3,000	3,000	
	だまされないで！通信 (発行回数)	6	6	5	6	6	19
	(発行部数/回)	6,200	6,400	6,500	6,500	6,500	
	情報資料室 図書 (配架冊数)	2,595	2,444	2,434	2,451	2,608	
	雑誌 (配架点数)	13	12	11	11	11	
	ビデオ・DVD (配架本数)	125	124	124	124	125	21
	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	－	1,100	20
製品安全・品質表示立入検査	電気用品安全法 (店舗数)	3	3	2	5	3	21
	(検査数)	24	34	32	45	40	
	家庭用品品質表示法 (店舗数)	2	3	4	3	4	
	(検査数)	79	93	78	75	84	
	消費生活用製品安全法	特定製品 (店舗数)	2	3	4	3	21
		(検査数)	11	26	30	14	
		特定保守製品 (店舗数)	1	0	0	0	
		(検査数)	1	0	0	0	
	ガス事業法 (店舗数)	2	2	2	3	1	21
		(検査数)	8	26	9	7	
	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 (店舗数)	2	2	2	2	1	21
		(検査数)	6	10	9	3	

令和7年7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