

事業概要

令和元年度



北区消費生活センター

〒114-8503 北区王子1-11-1 北とびあ11階
TEL (5390)1239 FAX(5390)1143
TEL (5390)1142(相談専用)

目 次

1 消費生活相談	2 ページ
(1) 消費生活相談	
(2) 多重債務相談	
(3) 消費生活相談アドバイザー	
(4) 特別相談の実施	
(5) 訪問相談	
(6) 高齢者見守り連携	
(7) 消費生活センター窓口のPR	
2 消費者教育	5 ページ
(1) 消費生活相談出張講座	
(2) 消費者講座	
(3) 消費者カレベルアップ講座	
3 普及・啓発	8 ページ
(1) 消費生活フェア	
(2) 消費生活情報	
4 その他	12 ページ
(1) 消費生活センター運営委員会	
(2) 消費者団体登録	
(3) 立入検査の実施	
(4) 計量器検査	

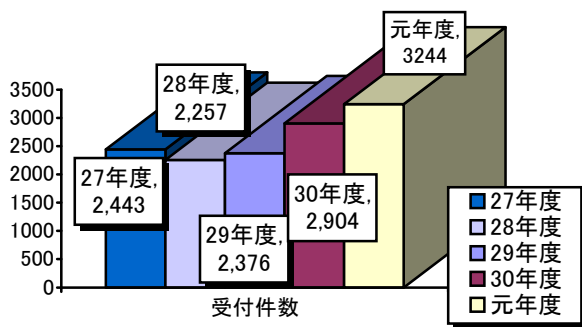
1 消費生活相談

(1) 消費生活相談

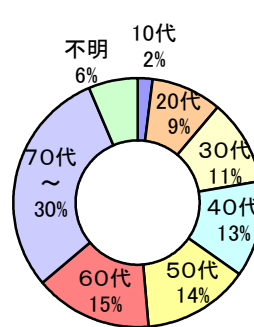
相談受付日 毎週月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く) 午前9時30分～午後4時
 相談体制 消費生活相談員4名体制(6名による輪番制)
 業務内容 消費者と事業者の間に生じた契約トラブルや悪質商法の被害、商品・サービスに関する苦情等の相談
 目的 消費者被害の未然・拡大防止
 パイオネット 「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」に情報を蓄積し相談業務に活用している。

～消費生活相談状況～

① 相談受付件数

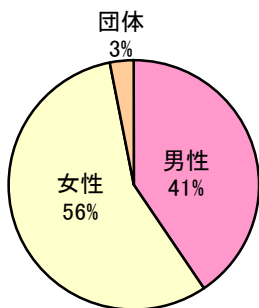


② 相談当事者の年代



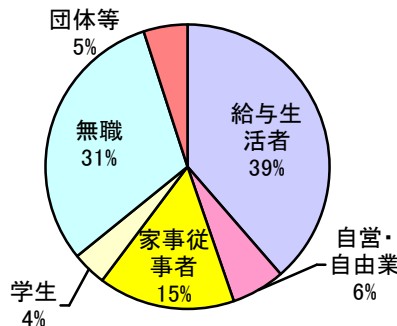
10代	62
20代	296
30代	362
40代	406
50代	448
60代	498
70～	967
不明	205
計	3244人

③ 相談当事者の性別



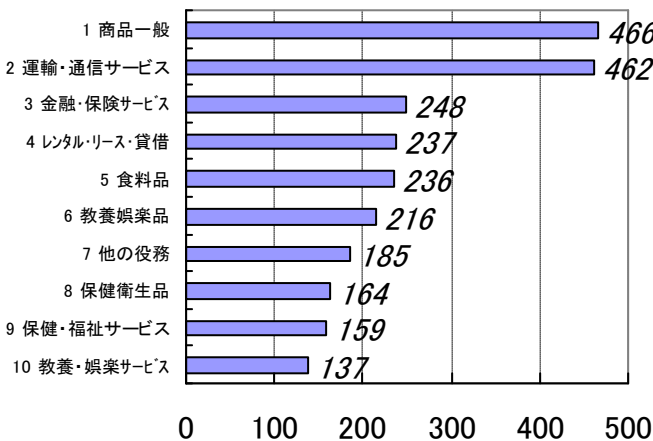
男性	1316
女性	1831
団体等	97
計	3244人

④ 相談当事者の職業



給与生活者	1252
自営・自由業	203
家事従事者	499
学生	126
無職	1000
団体等	164
計	3244人

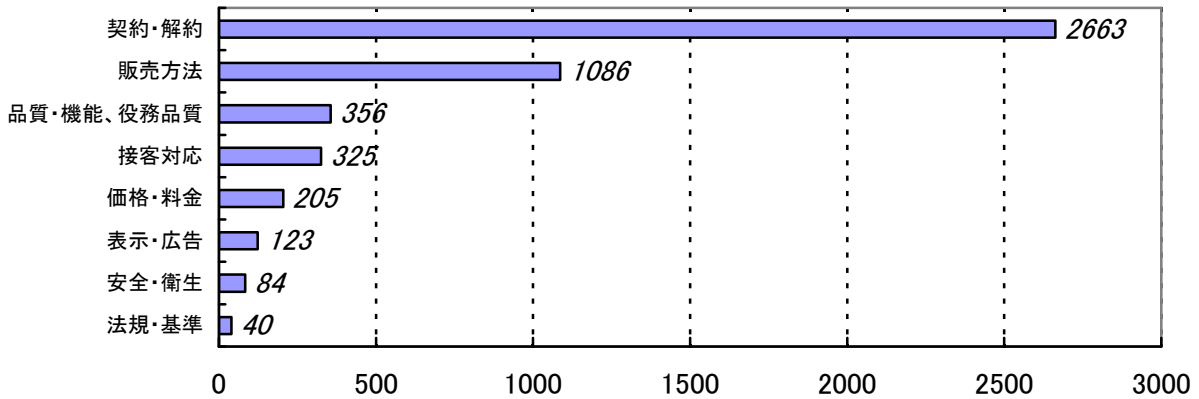
⑤ 商品別分類ごとの相談件数(相談の上位商品・役務)



商品別分類の主な内容

商品名	主な内容
1 商品一般	不審な手紙(架空請求ハガキ)・電話・商品
2 運輸・通信サービス	架空請求メール、アダルトサイト不当請求、電話サービス、放送、インターネット
3 金融・保険サービス	借金、保険、FX
4 レンタル・リース・貸借	賃貸アパート(退去時の敷金返還等)
5 食料品	食品、飲料、健康食品
6 教養娯楽品	PC機器、固定・携帯電話機、新聞
7 他の役務	外食、冠婚葬祭、結婚相談
8 保健衛生品	医薬品、医療用具、化粧品
9 保健・福祉サービス	医療、エステ、福祉、排水管清掃
10 教養・娯楽サービス	旅行、教室・講座、コンサート、情報商材

⑥ 内容別相談件数 ※1つの相談につき複数選択可



(2) 多重債務相談

相談受付日 月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く)

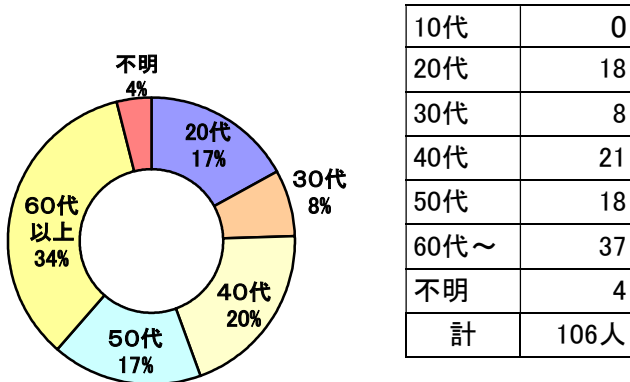
相談体制 消費生活相談員1名体制(6名による輪番制)

業務内容
 ・平成20年度から多重債務相談を実施
 ・東京都消費生活総合センターの『多重債務相談「東京モデル」』を活用して、債務状況等を聞き取り、債務整理方法(任意整理、特定調停、個人再生、自己破産)や専門窓口を情報提供し、専門相談窓口(弁護士会、法テラス等)に引き継いでいる。

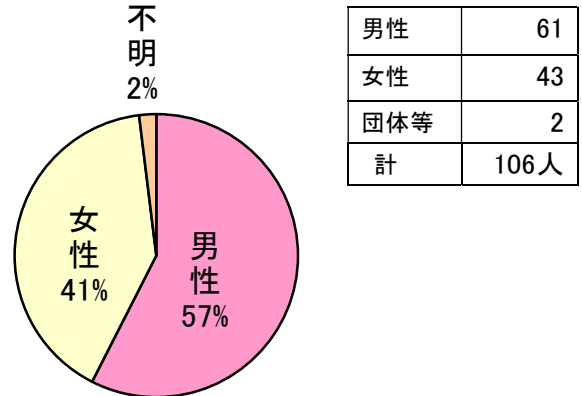
～多重債務相談状況～

受付件数 106件 (30年度 108件) ※多重債務相談受付件数は、上記「(1)消費生活相談受付件数」の内数。

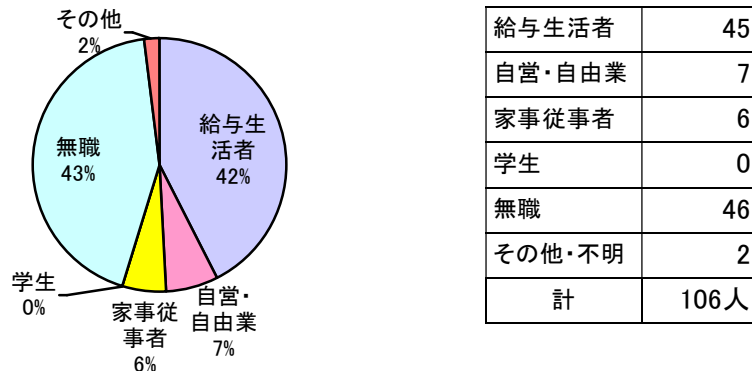
<年齢別>



<性別>



<職業>



(3) 消費生活相談アドバイザー

緊急に法律的判断を要する相談等について弁護士にアドバイスを依頼
アドバイザー 大島 佳奈子 弁護士

(4) 特別相談の実施(東京都及び区市町村が連携)

① 多重債務 110 番

第1回 実施日 9月2日(月)・3日(火) 午前9時30分～午後4時

第2回 実施日 3月2日(月)・3日(火) 午前9時30分～午後4時

② 高齢者被害特別相談

実施日 9月9日(月)・10日(火)・11日(水) 午前9時30分～午後4時

③ 若者のトラブル 110 番

実施日 3月9日(月)・10日(火) 午前9時30分～午後4時

(5) 訪問相談(独居高齢者宅等)

相談件数 0 件

(6) 高齢者見守り連携

① 地域包括支援センター(高齢者あんしんセンター)との連携

- ・居宅介護事業者を担当する社会福祉士との連携
- ・社会福祉士の区内連絡会に出席

② 民生児童委員との連携

- ・民生児童委員協議会に出席し、高齢者の消費者被害防止見守りについて説明及び資料配布

(7) 消費生活センター窓口のPR

① 路線バス等における、北区消費生活センターの周知

- ・北区コミュニティバス内にポスター掲出(平成21年9月から開始)
- ・路線バスの車内アナウンスを区内6停留所で実施(平成21年9月から開始)
- ・北区コミュニティバスの車内アナウンスを区内2停留所で実施(平成25年6月から開始)

② 郵便局内設置現金封筒への広告掲載

消費生活センターのPR文を掲載した封筒を、区内郵便局全41局のうち毎年17～18局へ配布し、利用者へ供しつつ周知を行う。(平成29年12月から開始)

2 消費者教育

(1) 消費生活相談出張講座 [講師: 北区消費生活相談員] 31回(1,147人参加)

	実施日	対象	人数	テーマ	会場
1	4月4日	大学生	400	情報連携学部入学生向け注意喚起	東洋大学赤羽台キャンパス
2	5月15日	ヘルパー	13	高齢者の見守りポイント	清水坂あじさい荘
3	5月20日	高齢者	11	悪質商法にご用心	志茂ふれあい館
4	5月23日	高齢者	14	悪質商法にご用心	豊島ふれあい館
5	6月6日	高齢者	25	悪質商法にご用心	滝野川西区民センター
6	6月11日	高齢者	40	悪質商法にご用心	田端ふれあい館
7	6月19日	高齢者	20	悪質商法にご用心	カフェぱれっと
8	6月26日	高齢者	90	高齢者を悪質な被害から守るために	健康増進センター
9	6月28日	高齢者	30	悪質商法にご用心	健康増進センター
10	7月8日	高齢者	35	悪質商法にご用心	志茂子ども交流館
11	7月12日	高齢者	18	悪質商法にご用心	手打ちそば「松月庵」
12	7月17日	高齢者	28	悪質商法にご用心	健康増進センター
13	7月19日	高齢者	18	悪質商法にご用心	手打ちそば「松月庵」
14	9月2日	高齢者	18	悪質商法にご用心	中国料理「和幸」
15	9月13日	高齢者	24	悪質商法にご用心	名主の滝老人いこいの家
16	9月19日	高齢者	30	悪質商法にご用心	健康増進センター
17	9月27日	高齢者	20	悪質商法にご用心	カフェぱれっと
18	10月8日	高齢者	18	悪質商法にご用心	志茂二丁目会館
19	10月10日	高齢者	20	悪質商法にご用心	西が丘ふれあい館
20	10月13日	高齢者	25	悪質商法にご用心	十条仲原二・四町会会館
21	10月23日	高齢者	13	悪質商法にご用心	健康増進センター

22	11月5日	高齢者	25	悪質商法にご用心	滝野川東区民センター
23	11月27日	高齢者	25	悪質商法にご用心	昭和町ふれあい館
24	12月3日	高齢者	17	悪質商法にご用心	カフェ「ル・ウエスト」
25	12月12日	高齢者	30	悪質商法にご用心	健康増進センター
26	12月18日	高齢者	20	悪質商法にご用心	神谷区民センター
27	1月16日	高齢者	15	悪質商法にご用心	勝鮪
28	1月17日	高齢者	30	悪質商法にご用心	健康増進センター
29	1月23日	高齢者	15	悪質商法にご用心	勝鮪
30	1月28日	高齢者	30	悪質商法にご用心	健康増進センター
31	2月12日	高齢者	30	悪質商法に気をつけて	豊島ふれあい館

(2) 消費者講座 10回(181人参加)

回数	実施日	テーマ	講師	会場	参加人員
1	5月28日	失敗しない住まいのリフォーム	パナソニック(株)ライフソリューションズ社 畠健志	消費生活センター 学習室	14人
2	6月7日	着物のリフォーム講座 第1回	衣服研究会 着物りふお一む	消費生活センター 学習室	6人
3	6月14日	着物のリフォーム講座 第2回	衣服研究会 着物りふお一む	消費生活センター 学習室	6人
4	6月21日	着物のリフォーム講座 第3回	衣服研究会 着物りふお一む	消費生活センター 学習室	5人
5	6月28日	着物のリフォーム講座 第4回	衣服研究会 着物りふお一む	消費生活センター 学習室	5人
6	7月3日	プロに学ぶ！アイロンかけとシミ抜き	東京都クリーニング生活衛生同業組合 田中祐作	消費生活センター 学習室	17人
7	7月29日	おみせやさんごっこ (夏休み親子消費者講座)	キッズ・マネー・ステーション 認定講師 高柳万里	北とぴあ スカイホール	17組 34人
8	8月20日	工作～LEDランプシェード～(夏休み親子消費者講座)	パナソニック(株)ライフソリューションズ社 畠健志	北とぴあ スカイホール	17組 36人
9	1月28日	キャッシュレス決済の注意点	金融広報アドバイザー 関本 惠一	北とぴあ カナリアホール	43人

10	2月26日	旅行で失敗しないために	一社)日本旅行業協会 高林 しおり	北とぴあ 第1研修室	15人
----	-------	-------------	----------------------	---------------	-----

(3) 消費者カレベルアップ講座 3回(19人参加)

回数	実施日	テーマ	講師	会場	参加人員
1	9月4日	エシカル消費ってなんだろう?! ～あなたの身近な行動で変わる未来～	消費生活コンサルタント 鷺仁子	北とぴあ 902会議室	5人
2	9月18日	レッツ エシカルクッキング! ～調理で学ぼう、身近にできるエシカルな行動 野菜たっぷりライスグラタンを作ります!～	一社)日本冷凍食品協会 田中美子	赤羽文化センター 料理室	5人
3	10月2日	子どもの事故を未然に防ごう! ～身近に潜むキケンを察知～	NPO法人 Safe Kids Japan 太田由紀枝	北とぴあ 902会議室	9人

3 普及・啓発

(1) 令和元年！消費生活フェア [第47回 北区消費生活展]

- ① 開催日 令和元年 11月30日(土) 午前10時～午後3時30分
- ② 会場 北とぴあ 13階 飛鳥ホール
- ③ 主催 消費生活フェア実行委員会・北区
- ④ テーマ 私たちのくらしInきたく
- ⑤ 来場者数 656人(うち子ども13人)
- ⑥ 参加団体 18団体 (消費者団体8団体、 協賛団体等 10団体)

消費者団体

	団 体 名	発 表 内 容
1	衣服研究会 着物りふおーむ	着物リフォームファッションショー
2	北区婦人団体連絡協議会	食品を安心して選ぶために
3	喜多生活学校	牛乳パックから手すきはがきをつくる
4	コープみらい東京2ブロック委員会(北区)	エシカルってなあに？
5	東京ほくと医療生活協同組合	フレイル予防
6	北区男女共同参画推進ネットワーク	プラスチックごみ問題
7	北区リサイクラー活動機構	エコーのように拡がれリサイクルの輪
8	滝野川西生活学校	もったいない(あみもの遊び)

協賛団体等

	団 体 名	発 表 内 容
1	王子警察署	各種被害防止対策
2	社会福祉法人 北区社会福祉協議会	北区社会福祉協議会が行う権利擁護と家計改善支援事業
3	一般財団法人関東電気保安協会	電気を正しく安全に
4	東京ガス(株)北部支店	ガスでもっと安心・安全・豊かな暮らし
5	東京都計量検定所	くらしを守る計量制度
6	北区おもちゃ病院	こわれたおもちゃはなおしましょう
7	NPO法人カーレットジャパン協会	カーレット体験
8	第二ワーク・イン・あすか	喫茶コーナー
9	北区リサイクル清掃課	ごみの減量について
10	北区消費生活センター	「SDGs」ってなんだろう

<実習・体験コーナー>

- ◎ 傘の修理
- ◎ 牛乳パックから手すきはがきをつくる
- ◎ 機織り体験
- ◎ カーレット体験
- ◎ おもちゃの修理
- ◎ 小物づくり

講師：柳沢健司
喜多生活学校
北区リサイクラー活動機構
解説・指導：田邊陽二
北区おもちゃ病院
コープみらい東京2ブロック委員会(北区)

<ステージイベント>

- ◎ 出前寄席 落語 なるほど！これぞ「だまし」のテクニック 講演者：歌舞家窓馬
- ◎ 出前寄席 漫才 「安心してください」には要注意！！ 講演者：出前寄席ユニットアクトリー
- ◎ イスに座ってできるタオル体操 講演者：由川静也
- ◎ 北区ピアニカアンサンブル 北区男女共同参画推進ネットワーク
- ◎ 着物リフォームファッションショー 衣服研究会 着物りふおーむ
- ◎ 南京玉すだれ 講演者：浜崎律子

(2) 消費生活情報

① 北区ニュース 定例号掲載

発行月日	内 容
4月1日	くらしのトラブル注意報 土・日曜、祝日の消費生活相談は消費者ホットライン☎188へ
5月1日	5月は消費者月間です 「ともに築こう 豊かな消費社会 ～誰一人取り残さない2019～」
7月1日	くらしのトラブル注意報 還付金詐欺に注意！ATMで還付金はもらえません
8月1日	くらしのトラブル注意報 美容医療の施術を受ける前にもう一度確認しましょう
10月1日	くらしのトラブル注意報 いつの間にか切り替えに！電気の契約切り替えトラブル
11月1日	くらしのトラブル注意報 子どもがオンラインゲームで無断決済！家庭内でルール作りを！
12月1日	くらしのトラブル注意報 消費税率引き上げに便乗した詐欺に注意
2月20日	くらしのトラブル注意報 カセットボンベの保管期間にご注意を！

② 消費生活センター ホームページ

相談情報 相談窓口案内・悪質商法への注意喚起
講座情報 消費者講座受講生募集

③ 北区メールマガジン「消費生活情報」(毎月1日、15日配信)

(平成19年9月15日～)

内 容 相談事例、消費生活メモ、製品情報、リコール情報
配信数 2,453件(3月15日配信(第301号)登録数)

④ 消費生活相談事例集(A5判 20ページ 編集発行:北区消費生活センター)

実際の相談事例をもとに、悪質商法による被害や手口を紹介することで、被害の未然防止と自立した消費者の育成を図るため、区内施設や高齢者あんしんセンター、区内介護事業者へ配布する。また、センター窓口や出張講座等で区民へ配布する。

- ⑤ 高齢者の消費者トラブル保存版(A5判 20 ページ 編集発行:北区消費生活センター)
平成 21 年度作成(10, 000 部)
平成 27 年度改訂増刷(9, 000 部)
- ⑥ 高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック(A4版 28 ページ 編集発行:北区消費生活センター)
平成 29 年度作成(1, 000 部)
- ⑦ みんなの見守りで防ごう! 高齢者の消費者トラブル(A4判 リーフレット 編集発行:北区消費生活センター)
高齢者消費者トラブル早期発見・拡大防止のため作成。民生委員や高齢者あんしんセンター、区内介護事業者等、高齢者見守りを行う関係者へ配布
平成 30 年度作成(1, 000 部)
令和元年度増刷(2, 000 部)
- ⑧ 消費者啓発資料の活用
国民生活センターや東京都が作成した消費者啓発用資料を用いて、区民に広く周知(自治会回覧、区内施設等に配付、講座やイベントでの配布等)し、悪質商法への注意喚起を行う。
 - ア) 暮らしの豆知識(国民生活センター発行)
 - イ) 消費者啓発用リーフレット及び啓発ポスター(東京都消費生活総合センター作成)
「みんなで見守り 悪質商法にだまされない!」「悪質商法は、ネコをかぶってやってくる。」
など
- ⑨ 啓発資料・DVD コーナー
消費生活に関連する雑誌・資料・刊行物等を閲覧、DVDを貸出

4 その他

(1) 消費生活センター運営委員会

消費生活センターの行う事業の適切かつ効果的な運営を図るため、設置

学識経験者 3人 消費者代表 2人

第1回 7月19日(金)

第2回 1月24日(金)

(2) 消費者団体登録

登録団体数 7団体

消費者団体連絡会 5月15日開催 5団体参加

(3) 立入検査の実施

① 家庭用品品質表示検査

「家庭用品品質表示法」に基づき立入検査

2月6日～2月17日に5店舗実施

② 消費生活用製品表示検査 (PSCマーク)

「消費生活用製品安全法」に基づき立入検査

2月6日～2月17日に5店舗実施

③ 電気用品表示検査 (PSEマーク)

「電気用品安全法」に基づき立入検査

2月6日～2月17日に2店舗実施

④ ガス製品表示検査 (PSTG マーク)・液化石油ガス製品表示検査 (PSLPG)

「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」に基づき立入検査

2月6日～2月17日に1店舗実施

(4) 計量器検査 (隔年実施)

計量法に基づき、東京都が実施する計量器の定期検査に先立ち、取引・証明に使用される計量器を使用する区内事業者(商店・スーパー等)を対象に、種類・台数・能力等について事前調査する。

※計量器の定期検査は東京都が実施

令和2年6月発行

刊行物登録番号 2-1-041

発行 東京都北区地域振興部
産業振興課消費生活センター