

# 事業概要

令和2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

<b>1 消費生活相談</b> .....	<b>2 ページ</b>
(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	
<b>2 消費者教育</b> .....	<b>5 ページ</b>
(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	
<b>3 普及・啓発</b> .....	<b>7 ページ</b>
(1) 消費生活フェア	
(2) 消費生活情報	
<b>4 その他</b> .....	<b>9 ページ</b>
(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	

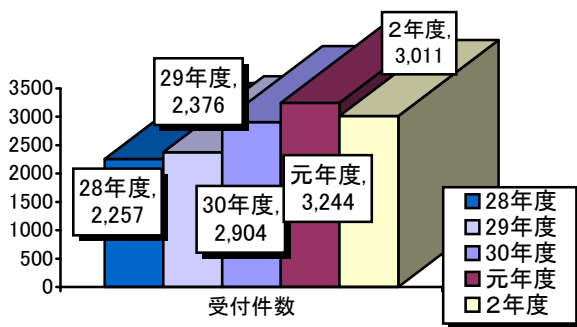
# 1 消費生活相談

## (1) 消費生活相談

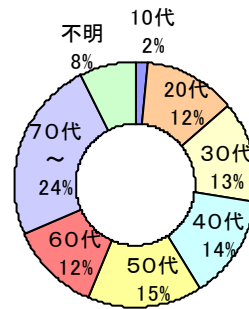
相談受付日 毎週月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く) 午前9時30分～午後4時  
 相談体制 消費生活相談員4名体制(6名による輪番制)  
 業務内容 消費者と事業者の間に生じた契約トラブルや悪質商法の被害、商品・サービスに関する苦情等の相談  
 目的 消費者被害の未然・拡大防止  
 パイオネット 「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」に情報を蓄積し相談業務に活用している。

～消費生活相談状況～

### ① 相談受付件数

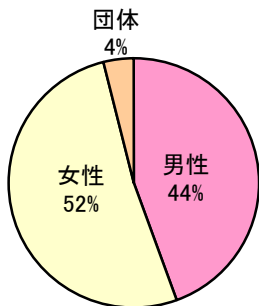


### ② 相談当事者の年代



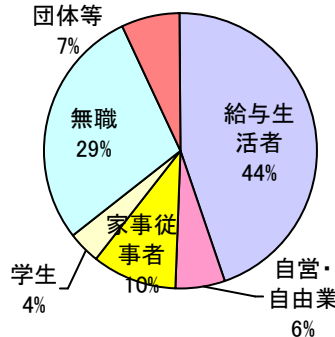
10代	50
20代	367
30代	404
40代	420
50代	454
60代	366
70～	726
不明	224
計	3011人

### ③ 相談当事者の性別



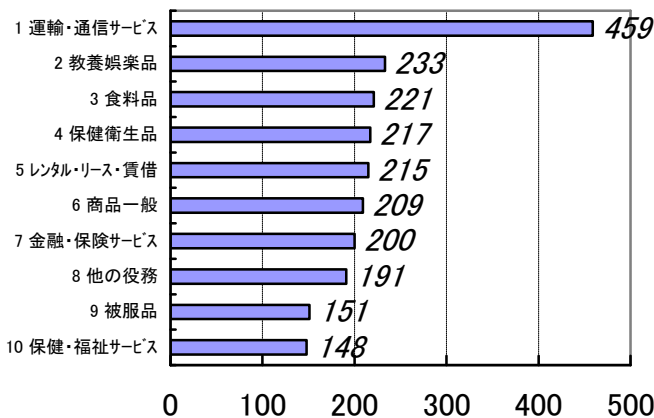
男性	1337
女性	1559
団体等	115
計	3011人

### ④ 相談当事者の職業



給与生活者	1343
自営・自由業	177
家事従事者	293
学生	117
無職	875
団体等	206
計	3011人

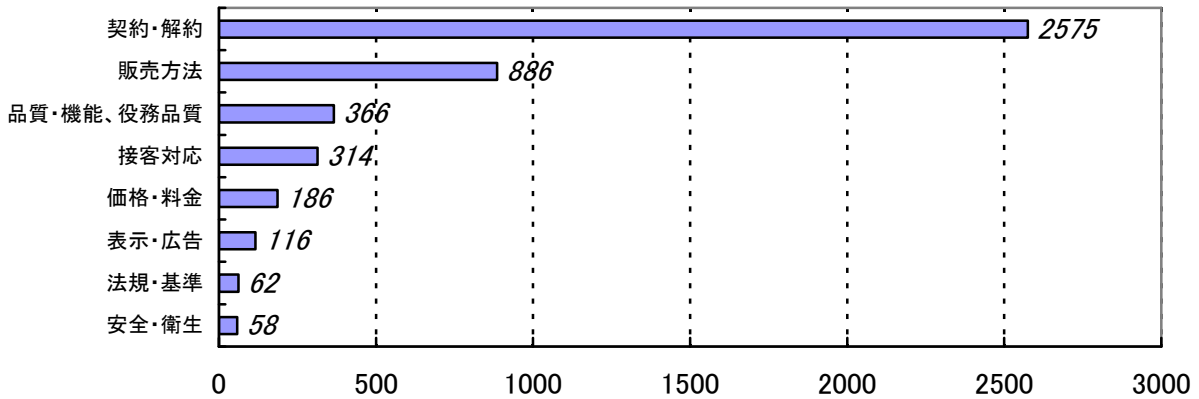
### ⑤ 商品別分類ごとの相談件数(相談の上位商品・役務)



### 商品別分類の主な内容

商品名	主な内容
1 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
2 教養娯楽品	PC機器、固定・携帯電話機、新聞
3 食料品	食品、飲料、健康食品
4 保健衛生品	医薬品、医療用具、化粧品
5 レンタル・リース・賃借	賃貸アパート(退去時の敷金返還等)
6 商品一般	不審な手紙・電話・商品(架空請求ハガキを含む)
7 金融・保険サービス	借金、保険、FX
8 他の役務	外食、冠婚葬祭、結婚相談
9 被服品	洋服、かばん、アクセサリ
10 保健・福祉サービス	医療、エステ、福祉、排水管清掃

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)

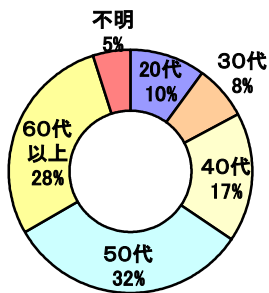
相談体制 消費生活相談員1名体制(6名による輪番制)

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～

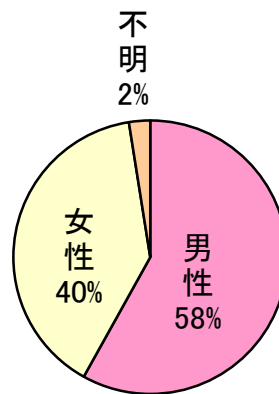
受付件数 81件 (元年度 106件) ※多重債務相談受付件数は、上記「(1)消費生活相談受付件数」の内数。

<年齢別>



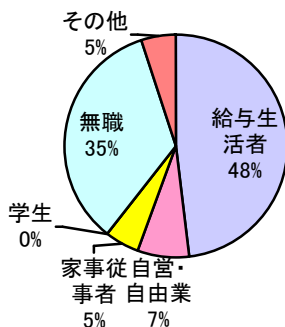
10代	0
20代	8
30代	6
40代	14
50代	26
60代～	23
不明	4
計	81人

<性別>



男性	47
女性	32
団体等	2
計	81人

<職業>



給与生活者	39
自営・自由業	6
家事従事者	4
学生	0
無職	28
その他・不明	4
計	81人

### (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7日(月)・8日(火) 午前9時30分～午後4時

第2回 実施日 3月1日(月)・2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14日(月)・15日(火)・16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8日(月)・9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13～14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] 3回(18人参加) (内2回中止)

	実施日	対象	人数	テーマ	会場
1	11月4日	高齢者	18	悪質商法にご用心	上十条一丁目西町会会館2階
2	12月13日	町会会員	中止	悪質商法にご用心	岸町二丁目町会会館
3	1月20日	高齢者	中止	悪質商法にご用心	名主の滝 老人いこいの家

(2) 消費者講座 10回(88人参加) (内6回中止)

回数	実施日	テーマ	講師	会場	参加人員
1	5月26日	住まいの安全対策	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	中止
2	6月5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	中止
3	6月12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	中止
4	6月19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	中止
5	6月26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	中止
6	8月6日	シニア向け初めてのスマートフォン安全教室(Android)	KDDI(株)スマホ・ケータイ安全教室 斎藤卓也	消費生活センター 学習室	7人
7	8月17日	おこづかいってどうしてる? ゲームで学ぶお金の管理 (夏休み親子消費者講座)	金融広報アドバイザー 石村衛 外	北とぴあ スカイホール	15組 30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	15組 31人
9	1月25日	食品表示を知ってかしこい消費者になろう~そうだったのか! 目からウロコの健康食品~	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(NACS)派遣講師 斉藤俊子	北とぴあ 第二研修室	中止
10	3月3日	ずぼらさんでも大丈夫! かんたん、お手軽、ローリング・ストック(回転備蓄)で災害に備えよう	東京都出前講座派遣講師(コンシューマー・エイド) 横田久美	北とぴあ スカイホール	20人

(3) 消費者カレベルアップ講座 6回(45人参加) (内1回中止)

回数	実施日	テーマ	講師	会場	参加人員
1	9月3日	今日から始めるエシカル生活～エシカル消費ってなあに？～	(一社)日本消費者協会派遣講師 北崎 裕紀子	北とぴあ902会議室	11人
2	9月10日	レッツ エシカルクッキング！～フェアトレードのバナナをつかったお菓子でお茶会しましょう～	(一社)日本消費者協会派遣講師 北崎 裕紀子	赤羽文化センター 調理室	8人
3	10月1日	知って得する契約のきほん～事例から学ぶトラブル対応術～	(一社)日本消費者協会派遣講師 石橋幹子	北とぴあ902会議室	13人
4	12月2日	未来のために私ができること～身近なエシカル消費について学ぶ～	(一社)日本消費者協会派遣講師 大野木美紀	北とぴあ902会議室	9人
5	12月9日	レッツエシカルハンドクラフト！～牛乳パック工作で3Rしましょう～	(一社)日本消費者協会派遣講師 大野木美紀	北とぴあ902会議室	4人
6	1月25日	かしこいネット通販の利用と注意点～ネット広告を主体的に評価できる消費者になろう～	(一社)日本消費者協会派遣講師 八代修一	北とぴあ902会議室	中止

### 3 普及・啓発

#### (1) 消費生活フェア 2020 [第 48 回 北区消費生活展](中止)

(当初予定)

- ① 開催日 令和2年 11 月 28 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

#### (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 えっ！通信販売 クーリング・オフできないの？
5月1日	5月は消費者月間です 「豊かな未来へ～『もったいない』から始めよう～」
6月1日	くらしのトラブル注意報 災害で賃貸アパートが壊れた！住めないのに家賃を払うの？
9月1日	くらしのトラブル注意報 災害に便乗した悪質商法にご用心！
10月1日	くらしのトラブル注意報 「格安スマホ」の利用方法やサポート内容にご注意！
12月10日	くらしのトラブル注意報 衣服に火が燃え移る！着衣着火に気をつけましょう
12月20日	くらしのトラブル注意報 家族葬を予定していたが、葬儀料金が高額で支払えない！
1月20日	くらしのトラブル注意報 宅配業者を装った「不在通知」の偽 SMS が急増しています

- 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 3,904 件( 3月 16 日配信(第 325 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(区内掲示板へ掲示、区内施設等に配付、講座やイベントでの配付等)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)  
「誰もがみんな高齢者見守り隊!!」「SNS がきっかけに! 悪質商法に気をつけろ!!」  
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 9日(木)

第2回 3月 11日(木)

### (2) 消費者団体登録

登録団体数 7団体

消費者団体連絡会 6月3日開催 4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

新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言期間中となったため中止

#### 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

新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言期間中となったため中止

#### 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

新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言期間中となったため中止

#### 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

新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言期間中となったため中止

### (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3年6月発行

刊行物登録番号 3-1-034

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