

事業概要

令和3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	7 ページ
(1) 消費生活フェア	
(2) 消費生活情報	
4 その他	10 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	

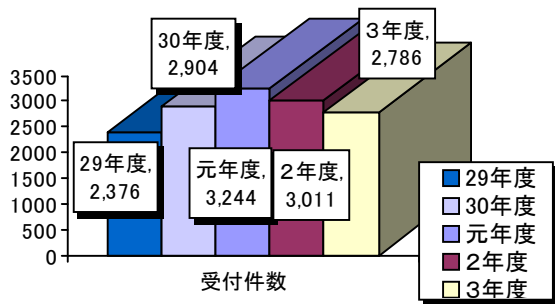
1 消費生活相談

(1) 消費生活相談

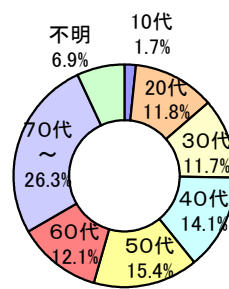
相談受付日 毎週月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く) 午前9時30分～午後4時
 相談体制 消費生活相談員4名体制(6名による輪番制)
 業務内容 消費者と事業者の間に生じた契約トラブルや悪質商法の被害、商品・サービスに関する苦情等の相談
 目的 消費者被害の未然・拡大防止
 パイオネット 「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」に情報を蓄積し相談業務に活用している。

～消費生活相談状況～

① 相談受付件数

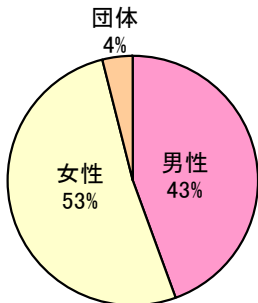


② 相談当事者の年代



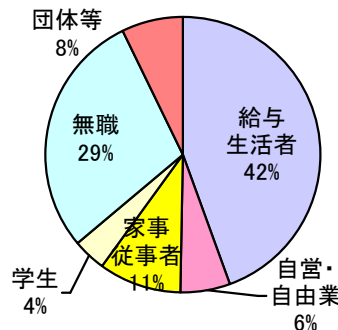
10代	49
20代	331
30代	327
40代	382
50代	431
60代	338
70～	735
不明	193
計	2786人

③ 相談当事者の性別



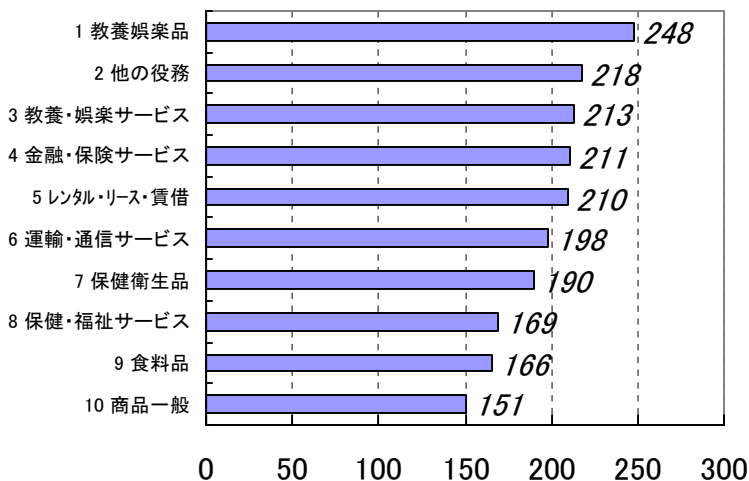
男性	1195
女性	1479
団体等	112
計	2786人

④ 相談当事者の職業



給与生活者	1165
自営・自由業	162
家事従事者	318
学生	105
無職	821
団体等	215
計	2786人

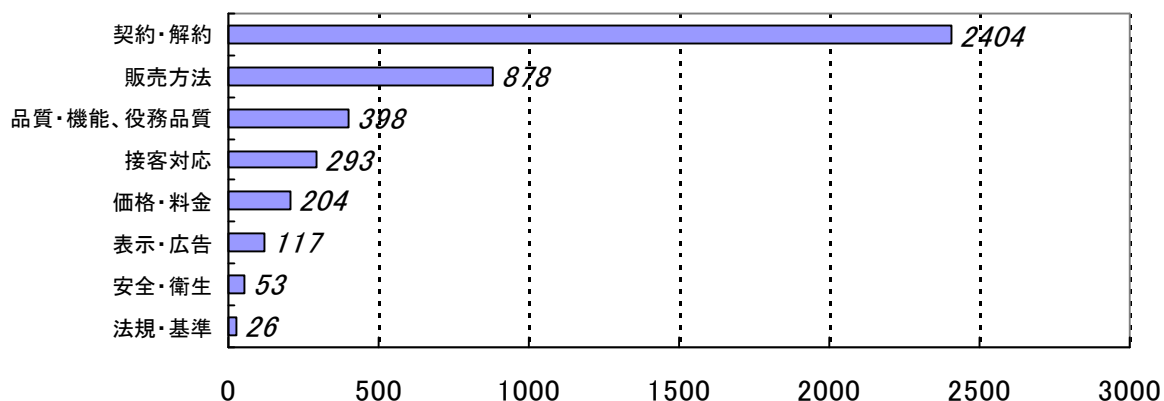
⑤ 商品別分類ごとの相談件数(相談の上位商品・役務)



商品別分類の主な内容

商品名	主な内容
1 教養娯楽品	PC機器、固定・携帯電話機、新聞
2 他の役務	外食、冠婚葬祭、結婚相談
3 教養・娯楽サービス	英会話教室、アダルトサイト、出会い系サイト、オンラインゲーム課金
4 金融・保険サービス	借金、保険、FX
5 レンタル・リース・貸借	賃貸アパート(退去時の敷金返還等)
6 運輸・通信サービス	電話サービス、インターネット、引越、宅配サービス
7 保健衛生品	医薬品、医療用具、化粧品
8 保健・福祉サービス	医療、エステ、福祉、排水管清掃
9 食料品	食品、飲料、健康食品
10 商品一般	不審な手紙・電話・メール・商品(架空請求ハガキを含む)

⑥ 内容別相談件数 ※1つの相談につき重複あり



(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

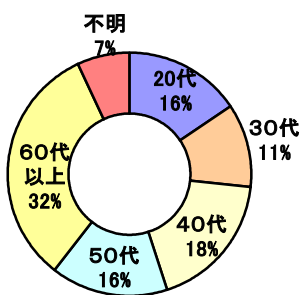
- ・平成20年度から多重債務相談を実施
- ・東京都消費生活総合センターの『多重債務相談「東京モデル」』を活用して、債務状況等を聞き取り、債務整理方法(任意整理、特定調停、個人再生、自己破産)や専門窓口を情報提供し、専門相談窓口(弁護士会、法テラス等)に引き継いでいる。

～多重債務相談状況～

受付件数 71件(2年度 81件)

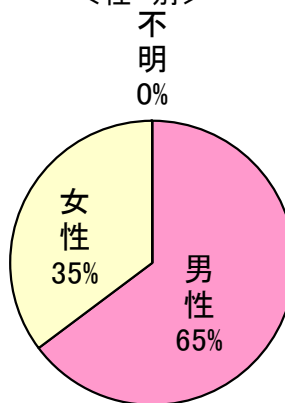
※多重債務相談受付件数は、上記「(1)消費生活相談受付件数」の内数。

<年齢別>



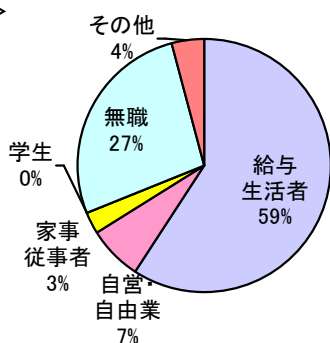
10代	0
20代	11
30代	8
40代	13
50代	11
60代～	23
不明	5
計	71人

<性別>



男性	46
女性	25
団体等	0
計	71人

<職業>



給与生活者	42
自営・自由業	5
家事従事者	2
学生	0
無職	19
その他・不明	3
計	71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29日(水)・30日(木) 午前9時30分～午後4時

第2回 実施日 3月7日(月)・8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13日(月)・14日(火)・15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14日(月)・15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] 6回(116人参加)

	実施日	対象	人数	テーマ	会場
1	11月24日	高齢者	15	コロナ禍における詐欺対策	豊島区民センター
2	12月15日	高齢者	15	悪質商法にご用心	名主の滝 老人いこいの家
3	12月22日	高齢者	18	悪質商法にご用心	中央公園文化センター
4	1月17日	生徒	22	若者のトラブル	星美学園高等学校
5	1月31日 (撮影日)②	高齢者・障害者等の支援者	31	スマホの契約トラブル	岸町ふれあい館 3F 第5集会室
6	3月23日	高齢者	15	悪質商法にご用心	志茂ふれあい館

②…撮影した動画を事前申込された参加者に対し限定公開した。

(2) 消費者講座 6回(117人参加) (1回中止)

回数	実施日	テーマ	講師	会場	参加人員
1	5月27日	住まいの安全対策～意外と多い家の中の危険～	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 902会議室	7人
2	6月25日	住居洗剤の使い分け～汚れに合わせて選んでいますか～	花王(株)生活者コミュニケーションセンター 相原 伸	北とぴあ 901会議室	18人
3	7月7日	初心者向け・みんなのキャッシュレス講座	山本国際コンサルタンツ 山本正行	北とぴあ スカイホール	37人
4	7月27日	こどもマネー講座～初めてのおかいもの～(夏休み親子消費者講座)	NACS派遣講師 早野 木の美・飯田 百栄	北とぴあ スカイホール	15組 30人
5	8月25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	中止 ②
6	1月25日	もっと知りたい食品表示～毎日の健康のために～	NACS派遣講師 蒲生 恵美	北とぴあ スカイホール	11人
7	3月3日	充実したセカンドライフのために～生命保険との付き合い方～	生命保険文化センター 原 啓司	北とぴあ スカイホール	14人

②…新型コロナウイルス感染症拡大に伴う中止

(3) 消費者カレベルアップ講座 5回(54人参加)

回数	実施日	テーマ	講師	会場	参加人員
1	9月9日	コーヒーから世界が見える～エシカル消費がなぜすごいのか～	(一財)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15日	身近なところからSDGs、エシカル工作体験～東京産のぶどうの皮で染色、東京の木で動物マグネットを作ろう!～	(一財)日本消費者協会派遣講師 北崎 裕紀子	北とぴあ 902会議室	8人
3	10月7日	事故にあわない!あわせない!子どもの身の回りにある製品と安全	NPO法人Safe Kids Japan 太田 由紀枝	北とぴあ 701会議室	7人
4	11月9日	コロナで急増のネットトラブル!悪質サイトにだまされないための契約のきほん	(一財)日本消費者協会派遣講師 鎌田 伊津子	北とぴあ 902会議室	11人
5	1月20日	インターネット安全教室～おうちでできるネットセキュリティ～	IPA/ISECセキュリティリテラシー支援グループ 石田 淳一	北とぴあ 902会議室	17人

3 普及・啓発

(1)消費生活フェア 2021 [第 49 回 北区消費生活展]

- ① 開催日 令和3年 11 月 27 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 私たちの暮らし in きたく
- ⑤ 来場者数 312 人
- ⑥ 参加団体 13 団体(消費者団体6団体、協賛団体等7団体)

消費者団体・グループ

	団 体 名	発 表 内 容
1	喜多生活学校	牛乳パックから紙すきはがきを作る方法の紹介
2	コープみらい東京2ブロック委員会(北区)	コープデリのエコ活
3	東京ほくと医療生活協同組合	「すこしお」とフレイル予防
4	北区男女共同参画推進ネットワーク	私は、地球を汚している？
5	北区婦人団体連絡協議会	機能性表示食品とは？
6	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

協賛団体等

	団 体 名	発 表 内 容
1	王子警察署	特殊詐欺被害防止
2	一般財団法人関東電気保安協会	電気を正しく安全に
3	東京ガス(株)東京東支店	ガスでもっと安心・安全・豊かな暮らし
4	北区防災ボランティア	避難指示で必ず避難
5	第二ワーク・イン・あすか	地域の方との交流・焼き菓子とジャムのお店
6	北区リサイクル清掃課	ごみの減量について フードドライブ実施！
7	北区消費生活センター	自分なりのエシカル消費をはじめませんか？

<ステージイベント>

- ◎ 《講演》悪質商法の手口を知ってトラブルを防ぎましょう！

講演者：(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(NACS)

飯田百栄外3名

- ◎ ちょっと息抜き体操タイム 講演者：東京ほくと医療生活協同組合 志村侑哉
- ◎ 北区ピアニカアンサンブル 講演者：北区男女共同参画推進ネットワーク
- ◎ 南京玉すだれ 講演者：浜崎律子 外

(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 敷金や原状回復のトラブル
5月1日	5月は消費者月間です 「“消費”で築く新しい日常」
5月20日	くらしのトラブル注意報 成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。
8月1日	くらしのトラブル注意報 「お試し」のつもりが定期購入に
10月1日	くらしのトラブル注意報 10月10日は「転倒予防の日」
11月1日	くらしのトラブル注意報 高齢者を狙った、海産物や健康食品の送りつけ商法に注意してください。
12月1日	くらしのトラブル注意報 トイレの修理、水漏れ・排水管等の詰まりの修理での思わぬ高額請求にご注意ください。
2月20日	くらしのトラブル注意報 スマホの新規購入や機種変更の際のトラブル

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 4,359件(3月15日配信(第349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)
「高齢者の悪質商法被害 気づいてシグナル 防ごうトラブル!!」
「SNS で誘われて…もしかして悪質商法かも!」
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15日(木)

第2回 1月14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19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21日に2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21日に2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21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 マーク)

「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21日に2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4年7月発行

刊行物登録番号 4-1-038

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