

事業概要

令和4年度



北区消費生活センター

〒114-8503 北区王子1-11-1 北とぴあ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	9 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	

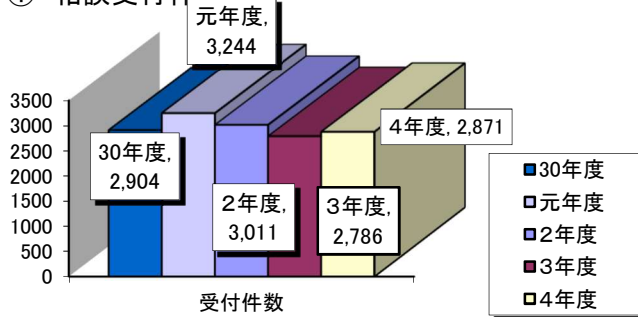
1 消費生活相談

(1) 消費生活相談

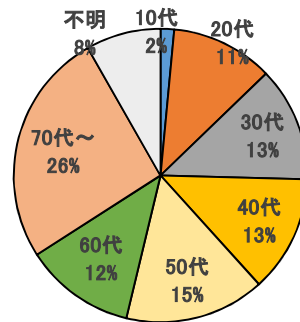
相談受付日 毎週月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く) 午前9時30分～午後4時
 相談体制 消費生活相談員4名体制(6名による輪番制)
 業務内容 消費者と事業者の間に生じた契約トラブルや悪質商法の被害、商品・サービスに関する苦情等の相談
 目的 消費者被害の未然・拡大防止
 パイオネット 「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」に情報を蓄積し相談業務に活用している。

～消費生活相談状況～

① 相談受付件数

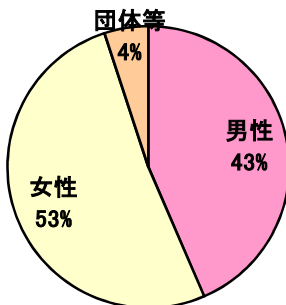


② 相談当事者の年代



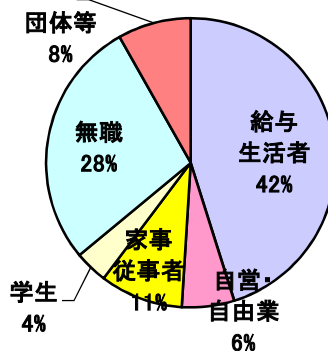
10代	43
20代	324
30代	363
40代	369
50代	444
60代	350
70～	741
不明	237
計	2871人

③ 相談当事者の性別



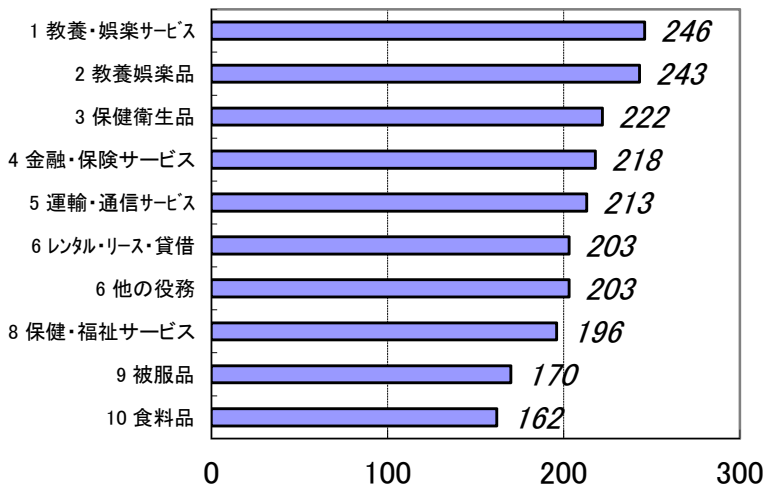
男性	1249
女性	1477
団体等	145
計	2871人

④ 相談当事者の職業



給与生活者	1296
自営・自由業	168
家事従事者	267
学生	106
無職	799
団体等	235
計	2871人

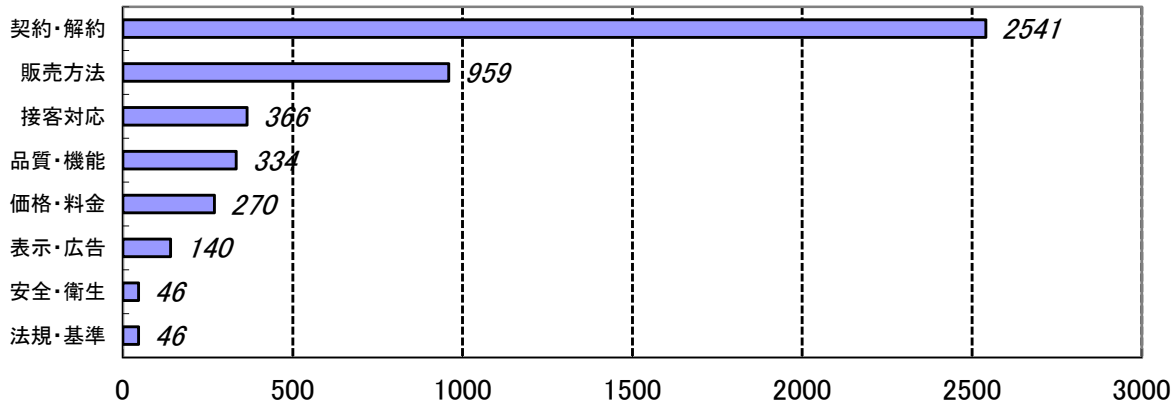
⑤ 商品別分類ごとの相談件数(相談の上位商品・役務)



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
2 教養娯楽品	PC機器、固定・携帯電話機、新聞
3 保健衛生品	医薬品、医療用具、化粧品
4 金融・保険サービス	借金、保険、FX
5 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
6 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 他の役務	外食、冠婚葬祭、結婚相談
8 保健・福祉サービス	医療、エステ、福祉、排水管清掃
9 被服品	洋服、かばん、アクセサリ
10 食料品	食品、飲料、健康食品

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)

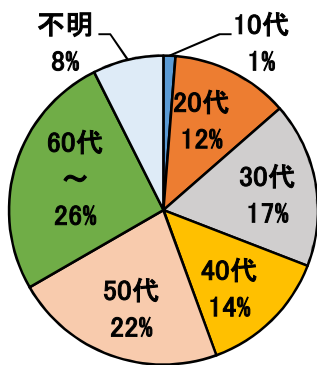
業務内容
 ・平成20年度から多重債務相談を実施
 ・東京都消費生活総合センターの『多重債務相談「東京モデル」』を活用して、債務状況等を聞き取り、債務整理方法(任意整理、特定調停、個人再生、自己破産)や専門窓口を情報提供し、専門相談窓口(弁護士会、法テラス等)に引き継いでいる。

～多重債務相談状況～

受付件数 81件 (3年度 71件)

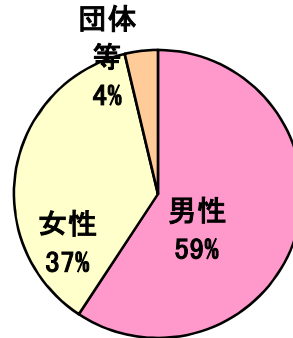
※多重債務相談受付件数は、上記「(1)消費生活相談受付件数」の内数。

<年齢別>



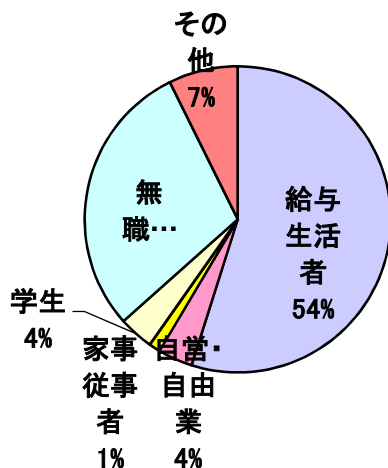
10代	1
20代	10
30代	14
40代	11
50代	18
60代～	21
不明	6
計	81人

<性別>



男性	48
女性	30
団体等	3
計	81人

<職業>



給与生活者	44
自営・自由業	3
家事従事者	1
学生	3
無職	24
その他・不明	6
計	81人

(3) 消費生活相談アドバイザー

緊急に法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5日(月)・6日(火) 午前9時30分～午後4時

第2回 実施日 3月6日(月)・7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12日(月)・13日(火)・14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13日(月)・14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) 高齢者等見守り連携

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

③障害福祉サービス事業者との連携

- ・障害福祉サービス事業者研修会に出席し、障害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] 10回(465人参加)

	実施日	対象	人数	テーマ	会場
1	4月2日	大学生	290	成年年齢引き下げによる暮らしの影響	東洋大学赤羽台キャンパス
2	5月19日	高齢者	13	みんなで防ごう 消費者トラブル	北とぴあ8階 802 会議室
3	6月7日	大学生	中止	成年年齢引き下げによる暮らしの影響	東洋大学赤羽台キャンパス
4	6月8日	高齢者	19	コロナ禍での消費者トラブル!?	中十条3・4 町会会館
5	6月29日	高齢者	18	高齢者は狙われている!	西が丘ふれあい館 第一ホール
6	11月28日	高齢者	14	高齢者は狙われている!	中十条三丁目町会会館
7	11月29日	高齢者	16	高齢者は狙われている!	中十条三丁目町会会館
8	12月14日	高齢者	10	高齢者の消費者トラブル	中央公園文化センター 第一視聴覚室
9	12月21日	高齢者	12	高齢者の消費者トラブル	名主の滝老人いこいの家3階
10	12月23日	障害者	25	最近の悪質商法の事例	滝野川会館
11	1月16日	高校生	48	最近の悪質商法の事例	サレジアン国際学園高等学校

(2) 消費者講座 7回(161人参加)

回数	実施日	テーマ	講師	会場	参加人員
1	5月25日	利根川のおいしい水の秘密教えます！	東京都水道局・水道キャラバン	北とぴあ 902会議室	19人
2	6月22日	価格高騰に負けない「できる」節電・節エネ	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 大島京子氏	北とぴあ 901会議室	10人
3	7月7日	シニア向けスマートフォン安全教室(Android)	KDDI(株)認定講師	北とぴあ スカイホール	18人
4	7月28日	親子で学ぶお金の使い方～クイズと貯金箱工作～	東京都金融広報アドバイザー 吉田淳子氏	北とぴあ スカイホール	15組 30人
5	8月3日	親子電気教室～レモン電池をつくろう！～	(一財)関東電気保安協会 小栗孝弘氏	北とぴあ スカイホール	18組 38名
6	1月19日	知って安心！今どきの終活事情	日本葬祭アカデミー 二村祐輔氏	北とぴあ スカイホール	30人
7	2月1日	防災につながる片づけ	(一社)実家片づけ整理協会 代表理事 渡部亜矢氏	北とぴあ スカイホール	16人

(3) 消費者カレベルアップ講座 5回(57人参加)

回数	実施日	テーマ	講師	会場	参加人員
1	8月23日	夏休み親子SDGs エシカル工作体験～お買い物体験と東京産ぶどうの葉っぱでエコバッグに絵を描こう！～	消費生活相談員 北崎裕紀子氏	北とぴあ 902会議室	9組 18人
2	9月10日	エシカル消費について学ぼう！～身近なところからSDGs～	消費生活相談員 北崎裕紀子氏	北とぴあ 902会議室	8人
3	10月5日	消費生活用品の安全を学ぼう	消費生活コンサルタント 三浦佳子氏	北とぴあ 901会議室	3人
4	11月17日	今、資産運用を考える	ファイナンシャルプランナー 坂本綾子氏	北とぴあ 901会議室	13人
5	1月25日	インターネット・スマホの安全	消費生活相談員 木村嘉子氏	北とぴあ 902会議室	15人

3 普及・啓発

(1)消費生活フェア 2022 [第 50 回 北区消費生活展](中止)

(当初予定)

- ① 開催日 令和 4 年 11 月 26 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 高齢者の消費者トラブル、催眠商法(SF 商法)に気をつけて！
5月1日	5月は消費者月間です！ 「考えよう！大人になるとできること、気を付けること～18 歳から大人に～」
6月20日	くらしのトラブル注意報 宅配便業者をかたる偽 SMS に注意！
8月1日	くらしのトラブル注意報 8月は電気使用安全月間です！電気を正しく安全に使いましょう
9月1日	くらしのトラブル注意報 9月は高齢者悪質商法被害防止キャンペーン月間です
10月20日	くらしのトラブル注意報 トイレの修理トラブルにご注意ください
12月1日	くらしのトラブル注意報 「特別割引クーポン」を利用したら、いつの間にかコース内容が変わっていた！？
2月1日	くらしのトラブル注意報 1月から3月は若者の悪質商法被害防止キャンペーン期間です

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 4,312 件(3 月 15 日配信(第 373 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気づいてつないで守る高齢者の消費者トラブル(A4判 リーフレット 名入れ印刷)

令和4年度作成(1,500 部)

⑨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)

「高齢者被害防止戦隊 ミマモルンジャー」

「きっかけは SNS! ? それ、悪質商法かも!」

など

⑩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20日(水)

第2回 1月19日(木)

(2) 消費者団体登録

登録団体数 5団体

消費者団体連絡会 5月18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

2月8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8日に1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8日に1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8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5年8月発行

刊行物登録番号 5-1-053

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