

事業概要

令和5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	

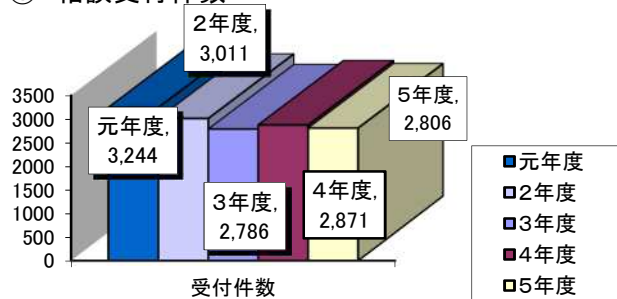
1 消費生活相談

(1) 消費生活相談

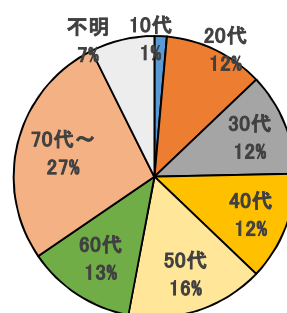
相談受付日 毎週月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く) 午前9時30分～午後4時
 相談体制 消費生活相談員4名体制(6名による輪番制)
 業務内容 消費者と事業者の間に生じた契約トラブルや悪質商法の被害、商品・サービスに関する苦情等の相談
 目的 消費者被害の未然・拡大防止
 PIO-NET 「全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)」に情報を蓄積し相談業務に活用している。

～消費生活相談状況～

① 相談受付件数

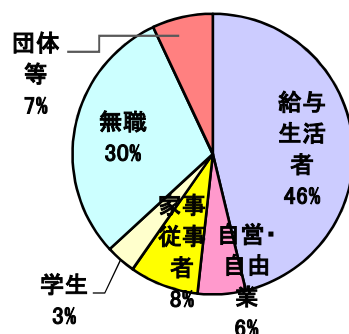


② 相談当事者の年代



10代	40
20代	322
30代	330
40代	350
50代	444
60代	351
70～	762
不明	207
計	2806人

③ 相談当事者の職業

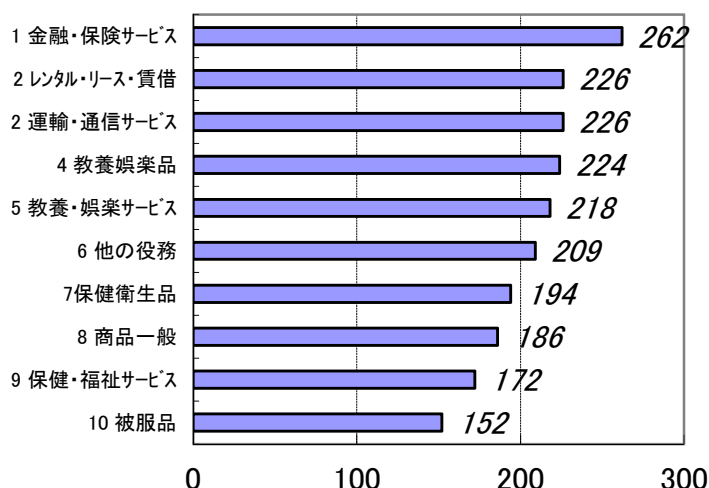


給与生活者	1297
自営・自由業	155
家事従事者	223
学生	97
無職	838
団体等	196
計	2806人

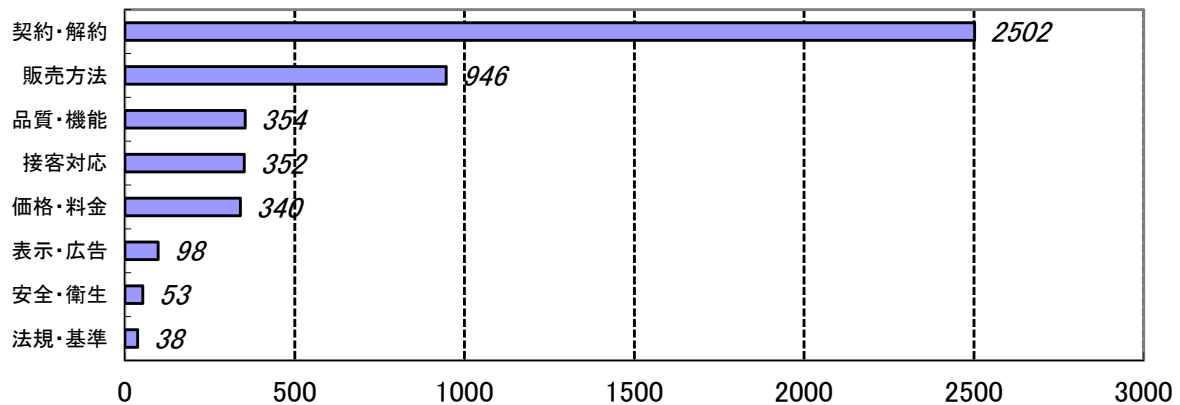
商品別分類の主な内容

	商品名	主な内容
1	金融・保険サービス	クレジットカード解約、借金、フリーローン、暗号資産取引、FX
2	レンタル・リース・貸借	賃貸アパート(退去時の敷金返還等)
2	運輸・通信サービス	引越、携帯電話サービス、光回線、Wi-Fi
4	教養・娯楽品	新聞、電子タバコ、スマートフォン、PC機器
5	教養・娯楽サービス	アダルトサイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、スポーツジム、ライブコンサート
6	他の役務	外食、ぽったくりパー、不用品回収
7	保健衛生品	化粧品、シャンプー、育毛剤
8	商品一般	クレジットカードの不正利用、不審な電話、身に覚えのない荷物
9	保健・福祉サービス	医療脱毛、脱毛エステ、ゴキブリ駆除
10	被服品	洋服、バッグ、アクセサリー、靴

⑤ 商品別分類ごとの相談件数(相談の上位商品・役務)



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)※令和6年度から5名

業務内容 ・平成20年度から多重債務相談を実施

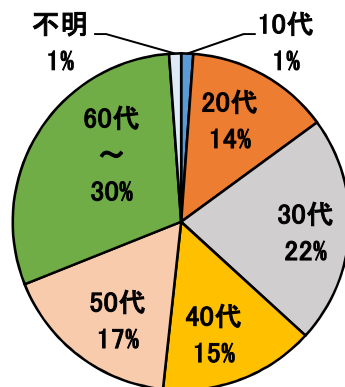
・東京都消費生活総合センターの『多重債務相談「東京モデル」』を活用して、債務状況等を聞き取り、債務整理方法(任意整理、特定調停、個人再生、自己破産)や専門窓口を情報提供し、専門相談窓口(弁護士会、法テラス等)に引き継いでいる。

～多重債務相談状況～

受付件数 87件(4年度 81件)

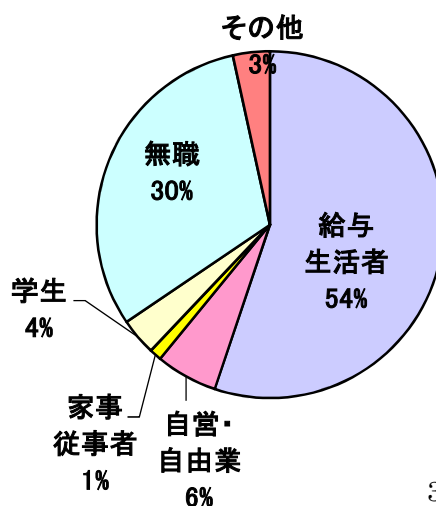
※多重債務相談受付件数は、上記「(1)消費生活相談受付件数」の内数。

<年齢別>



10代	1
20代	12
30代	19
40代	13
50代	15
60代～	26
不明	1
計	87人

<職業>



給与生活者	48
自営・自由業	5
家事従事者	1
学生	3
無職	27
その他・不明	3
計	87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4日(月)・5日(火) 午前9時30分～午後4時

第2回 実施日 3月4日(月)・5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11日(月)・12日(火)・13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11日(月)・12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〕 16 回(1,375 人参加)

	実施日	対象	人数	テーマ
1	4月4日	大学生	829	成年年齢引き下げによる暮らしの影響
2	4月5日	大学生	300	成年年齢引き下げによる暮らしの影響
3	4月19日	ケアマネジャー	37	高齢者の消費者被害の現状について
4	4月24日	ホームヘルパー	19	高齢者の消費者被害の現状について
5	4月27日	ホームヘルパー	12	高齢者の消費者被害の現状について
6	5月11日	高齢者	17	高齢者を狙う悪質商法、訪問買取、架空請求などの事例・解説
7	5月26日	高齢者	9	高齢者を狙う悪質商法、訪問買取、架空請求などの事例・解説
8	5月31日	高齢者	19	高齢者の消費者トラブルについて
9	6月20日	高齢者	9	悪質商法の手口や契約に必要な知識など
10	6月30日	高齢者	10	高齢者の消費者トラブルについて
11	7月12日	高齢者	11	悪質商法にご用心
12	7月14日	障害のある方	19	クーリング・オフ、SNS の儲け話、マルチ商法、悪質商法など
13	7月25日	障害のある方の支援者	14	知的障害のある方の消費者被害と見守りについて
14	7月26日	高齢者世帯等の支援者	24	高齢者の消費者被害の現状について
15	8月8日	高齢者	27	悪質商法にご用心
16	11月15日	認知症患者の家族	19	認知症のある方の消費者被害と見守りについて

(2) 消費者講座

消費者講座は令和5年度より、消費者カレベルアップ講座に集約しました。

(3) 消費者カレベルアップ講座 6回(152人参加)

回数	実施日	テーマ	講師	参加人員
1	6月28日	NISAの新制度について	日本証券業協会 派遣講師	23人
2	7月19日	クレジットカードの基礎的な知識と安全な付き合い方	一般社団法人 日本クレジット協会 派遣講師	25人
3	8月16日	エンカル消費について学ぼう！～身近なところからSDGs～	一般財団法人 日本消費者協会 派遣講師	6人
4	8月31日	高齢者を取り巻く”金融トラブル”～金融トラブルにあわないための「10の注意点」～	財務省関東財務局 東京財務事務所 派遣講師	10人
5	9月7日	高齢者を悪質商法から守るため知っておくこと	公益社団法人 全国消費生活相談員協会 派遣講師	10人
6	11月25日	新 NISA について	一般財団法人 日本消費者協会 派遣講師	78人

3 普及・啓発

(1)消費生活フェア 2023 [第 51 回 北区消費生活展]

- ① 開催日 令和 5 年 11 月 25 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 北区・消費生活フェア実行委員会
- ④ テーマ 私たちの暮らし in きたく
- ⑤ 来場者数 460 人
- ⑥ 参加団体 14 団体(消費者団体 4 団体、協力団体等 10 団体)

消費者団体・グループ

	団 体 名	発 表 内 容
1	喜多きた会	ミニミニバザー
2	北区婦人団体連絡協議会	健康食品とは
3	東京ほくと医療生活協同組合 健康づくり委員会	骨粗しょう症、「すこしお」の販売
4	北区男女共同参画推進ネットワーク	学校給食の残菜の行方！！

協力団体等

	団 体 名	発 表 内 容
1	王子警察署	特殊詐欺の被害防止
2	一般財団法人関東電気保安協会 東京北事業本部	地震発生時の電気安全について
3	東京ガス株式会社 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	防災の備え
5	第二ワーク・イン・あすか	地域の方々との交流～焼き菓子の販売～
6	一般社団法人 北区薬剤師会	お薬の相談 ～自分で飲んでいるお薬の効果知っていますか？～
7	パルシステム東京	地球に優しいせっけん
8	財務省関東財務局東京財務事務所	金融トラブルに巻き込まれないで 「こんな言葉を信用しちゃダメ！」
9	東京都生活文化スポーツ局 計量検定所	暮らしを守る計量制度
10	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

<講演会>

- ◎ 金融トラブルに気をつけて！～キャッシュレス決済と投資詐欺について～
財務省関東財務局東京財務事務所 派遣講師
- ◎ 新 NISA について(消費者カレベルアップ講座として実施)
一般財団法人日本消費者協会 派遣講師

(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 新生活が狙われる？引越直後の訪問販売トラブル
5月1日	5月は消費者月間です！ 「デジタルで快適、消費生活術～デジタル社会の進展と消費者のくらし～」
6月20日	くらしのトラブル注意報 SNSをきっかけとした消費者トラブルにあわないために
8月1日	くらしのトラブル注意報 定期購入の契約は、解約期限や方法などを必ずよく確認しましょう
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1日	くらしのトラブル注意報 子どものオンラインゲーム課金のトラブルを防ぐには？
12月1日	くらしのトラブル注意報 注文していないのに・・・送りつけ商法
1月20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 4,334件(3月15日配信(第396号)登録数)

④Facebook・X(旧 Twitter)・LINE の配信

⑤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。

- ⑥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)
- ⑦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)
- ⑧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)
- ⑨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)
- ⑩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 ひとりひとりが きをつけナイト 街のみんなで みまもらナイト」
「『この話、いいかも!』と思ったあなた、いいカモです。」
など
- ⑪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
- ⑫「訪問販売・買取お断り!」シール
令和5年度作成(5,000 部)

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26日(水)

第2回 1月22日(月)

(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17日開催 3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

1月29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

1月29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

1月29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

1月29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6年7月発行

刊行物登録番号 6－1－029

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