

平成27年度 事業報告書

北海道立消費生活センター

北海道立消費生活センター事業

1 消費生活相談

平成 27 年度の消費生活相談 5,908 件を受付ました。前年度(5,887)比で 100.4 %と 21 件の増加でした。うち、苦情は 5,292 件（前年度(5,366)比で 98.6 %）で 74 件の減少、問い合わせ・要望は 616 件（前年度(521)比 118.2 %）で 95 件の増加でした。

○ 平成 27 年度 北海道立消費生活センター受付件数

商品別分類項目		受 付 別			
		受 付 件 数		う ち 苦 情 件 数	
		(件)	(%)	(件)	(%)
商 品	商 品 一 般	215	3.6	175	3.3
	食 料 品	382	6.5	321	6.1
	住 居 品	270	4.6	242	4.6
	光 熱 水 品	58	1.0	47	0.9
	被 服 品	204	3.5	183	3.5
	保 健 衛 生 品	185	3.1	170	3.2
	教 養 娛 楽 品	393	6.7	363	6.9
	車 両 ・ 乗 り 物	226	3.8	208	3.9
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	131	2.2	105	2.0
	他 の 商 品	21	0.4	18	0.3
(小 計)		2,085	35.3	1,832	34.6
役 務	ク リ ー ニ ン グ	34	0.6	31	0.6
	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	465	7.9	422	8.0
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	214	3.6	189	3.6
	修 理 ・ 補 修	89	1.5	84	1.6
	管 理 ・ 保 管	7	0.1	6	0.1
	役 務 一 般	31	0.5	29	0.5
	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	319	5.4	263	5.0
	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	1,655	28.0	1,622	30.7
	教 育 サ ー ビ ス	31	0.5	28	0.5
	教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	204	3.5	193	3.6
	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	184	3.1	157	3.0
	他 の 役 務	335	5.7	315	6.0
	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	16	0.3	14	0.3
他 の 行 政 サ ー ビ ス	51	0.9	27	0.5	
(小 計)		3,635	61.5	3,380	63.9
他 の 相 談		188	3.2	80	1.5
合 計		5,908	100.0	5,292	100.0

※「商品別分類項目」ごとの件数は速報値であり、変動することがあります。

【電子メール相談】

平成 18 年度から、道立消費生活センターの消費生活相談受付時間内に相談できない消費者に対応するため、電子メールによる相談を受け付けていますが、平成 27 年度の受付件数は 198 件でした。

【市町村からの経由相談】

平成 27 年度に、道内の市町村消費生活相談窓口担当者から受け付けた経由相談の件数は 506 件でした。

【全国消費生活相談情報ネットワークシステムの管理等】

独立行政法人国民生活センターの消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）が9月に2010システムから2015システムに刷新されましたが、円滑な移行と対応に取り組むとともに、システムへの情報提供や苦情相談等の迅速な処理と被害発生情報等の的確な把握に努めました。また、北海道におけるメインセンターとして市町村のセンターからのデータ承認等の業務や新システム移行に当たっての助言等による支援を行いました。（承認件数；13,936件）

【苦情処理専門員の配置】

弁護士や建築士、臨床心理士の専門家に苦情処理専門員を委嘱し、助言等を受けることにより、高度の専門性を必要とする苦情に迅速かつ的確に対応することとし、弁護士を34回、建築士を2回、臨床心理士を4回の延べ40回配置し、相談の的確な処理にあたりました。

【各種会議・研修などへの参加】

複雑多様化する消費者問題や新たな法律の制定、改正に的確に対応するため、独立行政法人国民生活センター等が主催する研修講座などに相談員等が参加し、資質向上や専門知識の習得や情報交換に努めた。今年度は計画に基づき主な研修等に9回参加しました。

また、「消費者庁情報検討ネットワーク」に主任相談員が構成員として参画し、情報交換等を行い、被害の未然防止、拡大防止に努めました。

【メーリングリストを用いた情報提供数】

道と市町村及び関係行政機関に対して、28回の情報提供を実施しました。

【特別相談】

平成18年度から、道民の潜在的な消費者被害の掘り起こしを目的として、特別相談を実施しており、平成27年度は北海道立消費生活センター・札幌弁護士会（消費者保護委員会）共催で9月26日（土）及び3月5日（土）の2回実施しました。

- ① 第1回目 「ネット契約トラブル110番」
～光回線・サイト・ネットショッピングなどトラブルあれこれ～
（相談件数 4件）
- ② 第2回目 「住宅トラブル110番 ～賃貸・リフォーム・修繕など～」
（相談件数 15件）

2 消費者教育・啓発

(1) センターニュース

センターニュース北のくらし「きらめっく」を隔月（奇数月）44,000部を発行し、道内市町村や地域消費生活センター、地域消費者協会、高等学校や大学、関連団体などへ送付し消費者啓発に努めました。

(2) 展示ホール・くらしの広場の活用

① 展示ホール・くらしの広場の利用

広報媒体（広報誌、ホームページ、マスコミ等）も活用して施設利用の啓発に努めました。

一般消費者、消費者協会会員、女性団体、PTA及び各学校等の見学者に対し、商品知識、悪質商法の事例、クレジットの知識及び消費者の苦情に係る商品テストの結果等を説明し、消費者の知識啓発に努めました。また、パソコンを常設し、図書閲覧にも努め、見学者や団体の学習に対応しました。（見学団体数 44 団体）

② 『カルチャーナイト2015』による施設開放の実施

7月17日（金）の夜間に実施された公共・文化施設や民間施設の夜間開放により地域の文化を楽しむ「カルチャーナイト2015」に参加し、消費生活に関する情報を幅広く提供し、道民の消費者行政に対する関心を高めるとともに、消費者活動の健全な発展に寄与するように努めました。（参加者数 175 人）

(3) パネルの作成及び貸出し

消費者関連のパネルを市町村、団体からの依頼により、延べ 54 件、360 枚の貸出を行いました。

(4) 各種啓発資料の作成

センター見学者、くらしの講座用、地域支援用に使われる啓発資材等として、リーフレット等を 8 種、合計 32,010 枚を作成しました。

(5) くらしの教室の活用

① くらしの教室においては、懇談会や研修会の実施、DVD の上映による視聴覚を通じた研修を行いました。

（くらしの広場（展示ホール）・くらしの教室・体験学習室への来場者 18,395 人）

② くらしのセミナーの開催

道民一人ひとりが、豊かで健全な消費生活を営む上で必要な知識を得るための学習会や消費者被害情報を提供するため、「特殊詐欺警報発令！！」や「どう変わった？介護保険制度改正」、「新しい食品表示制度」、「超高齢社会をどう生きる？」「まさかの時に知っておきたい基礎知識」などをテーマとした 8 回の講座を開催しました。

（参加者数 延べ 428 人）

(6) 体験学習の実施

児童・保護者を対象に「エゾシカ」を活用して食育について学ぶ親子教室や、革製品の手入れの方法等について体験する学習会等を開催しました。

(7) 講師派遣の実施

諸団体が開催する消費者意識の啓発、消費生活の安定・向上等を目的とする講座に北海道消費者協会役員及び非常勤講師を派遣しました。

（派遣回数 延べ 25 回、参加者 延べ 1,599 人）

(8) 北海道消費者被害防止ネットワーク会議

平成 28 年 2 月 19 日（金）に幹事会を開催するとともに、3 月 28 日（月）に、北海道立消費生活センターくらしの教室において、21 団体 32 名の参加のもと、最近の消費生活相談等の状況についての報告や、各構成機関・団体の取り組み状況や課題等について意見交換を行いました。

また、改正消費者安全法の施行に合わせ、本ネットワークを法に基づく「消費者安全確保地域協議会」とすることについて承認されました。

(9) 消費者被害防止の推進

① ネットワークニュースの発行

「北海道消費者被害防止ネットワークニュース」を隔月で発行し、構成団体などへ配布することにより消費者教育啓発とネットワークの普及啓発に努めました。

（6 回発行：No.67～No.72）

② センターニュースに掲載の相談事例等を市町村広報紙に転載活用を働きかけました。

③ 街頭啓発

5 月の「消費者月間」の取り組みとして、5 月 7 日（木）～ 8 日（金）に道庁道政広報コーナーにおいて消費生活パネル展を、5 月 29 日には 10 時から 15 時の間、札幌駅前通地下広場（北大通交差点広場西）で道警や報道機関等と連携して、深刻化している特殊詐欺や悪質商法の被害防止について重点的に注意喚起するとともに、商品テスト結果の展示、パネル展などによる街頭啓発を実施しました。

- ・ 消費生活展「消費生活パネル展」（協力：北海道）（見学者数 606 人）
- ・ 街頭啓発「悪質商法・特殊詐欺被害防止キャンペーン」（来場者数 1,538 人）
 - 主 催 北海道立消費生活センター、（一社）北海道消費者協会
 - 共 催 札幌市消費者センター
 - 協 力 北海道、北海道警察、HTB、（一社）札幌消費者協会

(10) 広報媒体を通じた啓発活動

新聞、テレビなどの広報媒体関係者に働きかけ、60 回の広報・啓発活動を行いました。

(11) ホームページの運営

北海道立消費生活センターの業務内容（くらしの広場、情報提供、消費生活相談、商品テスト、消費者啓発講座等）を道民に広く周知しました。

（平成 27 年度閲覧数 40,127 件）

3 商品テスト

(1) 依頼テスト

平成 27 年度の依頼テストの受付件数は 449 件で、前年度(462 件)に比べ 2.8%減少しました。うち、テストは 187 件（41.6 %）、専門技術相談は 262 件（58.4 %）でした。

分類別では住居品 120 件（26.7 %）、食料品 107 件、（23.8 %）、被服品 90 件（20.0 %）の順に多く、苦情と問合では苦情の件数が 421 件と 93.8%を占めました。

また、問題提起につながるものが 18 件、危害・危険及び拡大損害につながるものが 9 件ありました。

① 依頼テストの概要

		食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	合計
テスト	苦情	49	58	2	36	6	27	2	0	0	180
	問合	5	1	0	0	1	0	0	0	0	7

	小計	54	59	2	36	7	27	2	0	0	187
専門技術係	苦情	50	54	5	45	9	35	29	12	2	241
	問合せ	3	7	0	9	1	1	0	0	0	21
	小計	53	61	5	54	10	36	29	12	2	262
合計		107	120	7	90	17	63	31	12	2	449

② 違反品・問題提起品の状況

	違反品	問題提起品	商 品 名
居住品	0	9	石油ストーブ（2件）、トイレ蓋カバー（2件）、冷蔵庫、掃除機、鍋敷き、フライパン、ジェルボール状合成洗剤
被服品	0	5	ダウンコート、ポロシャツ、長袖Tシャツ、セーター、パーカー
保健衛生品	0	1	シャンプー
教養娯楽品	0	2	テレビ、ドッグフード
車両・乗り物	0	1	自転車
合計	0	18	

③ 危害・危険及び拡大損害に関わる事案

	品 数	商 品 名
危害	7	アルミ鍋、布団カバー、シャンプー、歯固め、キャットフード、自転車（2件）
危険	2	冷蔵庫、消火器
合計	9	

(2) 試買テスト状況

柔軟剤の吸水性テスト、豆乳類の品質、電子体温計の性能、子供用ラッシュガードの紫外線カット効果について、それぞれテストを実施しました。