

# 平成28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28年度の消費生活相談5,900件を受付けました。前年度(5,908件)比で99.9%と8件の減少でした。うち、苦情は5,035件(前年度(5,292件)比で95.1%)で257件の減少、問い合わせ・要望は865件(前年度(616件)比140.4%)で249件の増加でした。

#### ○ 平成28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	219	3.7	160	3.2
	食 料 品	474	8.0	392	7.8
	住 居 品	242	4.1	192	3.8
	光 熱 水 品	77	1.3	62	1.2
	被 服 品	202	3.4	173	3.4
	保 健 衛 生 品	161	2.7	138	2.7
	教 養 娛 楽 品	428	7.3	398	7.9
	車 両 ・ 乗 り 物	227	3.8	217	4.3
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	132	2.2	99	2.0
	他 の 商 品	8	0.1	6	0.1
(小 計)		2,170	36.8	1,837	36.5
役 務	ク リ ー ニ ン グ	36	0.6	32	0.6
	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	478	8.1	401	8.0
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	166	2.8	150	3.0
	修 理 ・ 補 修	58	1.0	56	1.1
	管 理 ・ 保 管	14	0.2	11	0.2
	役 務 一 般	29	0.5	27	0.5
	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	345	5.8	273	5.4
	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	1,585	26.9	1,511	30.0
	教 育 サ ー ビ ス	24	0.4	20	0.4
	教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	155	2.6	140	2.8
	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	180	3.1	136	2.7
	他 の 役 務	359	6.1	309	6.1
	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	29	0.5	28	0.6
	他 の 行 政 サ ー ビ ス	47	0.8	24	0.5
(小 計)		3,505	59.4	3,118	61.9
他 の 相 談		225	3.8	80	1.6
合 計		5,900	100.0	5,035	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28年度の受付件数は207件でした。

#### 【市町村からの経由相談】

平成28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532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）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；9,151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延べ9人参加しました。

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28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10月29日（土）及び3月11日（土）の2回実施しました。

① 第1回目 「通販トラブル110番」  
（相談件数 14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 24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暮らし「きらめつく」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 56団体)

② 『カルチャーナイト2016』による施設開放の実施

7月22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2016」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 170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56件、425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5種、合計13,000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 20,727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、「電力小売自由化とマイナンバー」や「知っておきたい家計簿のつけ方」、「契約から最近のスマホ事情まで」、「もし家族の一人が亡くなったら」「エゾシカと共存する社会の姿」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 374人)

(6) 親子教室(体験学習)の実施

児童・保護者を対象に、学校の休暇時期に体験型の講座として「もっと知りたいエゾシカAtoZ」、「冬休みにマル得エコと太陽光発電教室」を開催しました。(参加者数 42人)

(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職員及び非常勤講師を派遣しました。

(派遣回数 延べ 29回、参加者 延べ 908人)

(8) 北海道消費者被害防止ネットワーク会議

平成29年1月31日(火)に幹事会を開催するとともに、3月7日(火)に、北海道立消費生活センターくらしの教室において、22団体30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。

## (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. 73～No. 78)

### 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16日に10時から15時の間、札幌駅前通地下広場（北3条交差点広場西）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。

- ・ 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 1,674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、(公社)札幌消費者協会

協 力 北海道警察、HTB

## (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、56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28年度閲覧数 36,846件)

## 3 商品テスト

### (1) 依頼テスト

平成28年度の依頼テストの受付件数は448件で、前年度(449件)に比べ0.2%減少しました。うち、テストは179件(40.0%)、専門技術相談は269件(60.0%)でした。

分類別では食料品103件(23.0%)、住居品101件(22.5%)、被服品73件(16.3%)の順に多く、苦情と問合せでは苦情の件数が428件と95.5%を占めました。

また、問題提起につながるものが9件、危害・危険及び拡大損害につながるものが6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	52	39	5	28	17	29	3	3	1	177
	問合せ	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
	小計	52	41	5	28	17	29	3	3	1	179
専門技術相談	苦情	50	54	8	37	5	42	41	12	2	251
	問合せ	1	6	0	8	2	1	0	0	0	18
	小計	51	60	8	45	7	43	41	12	2	269
合計		103	101	13	73	24	72	44	15	3	448

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	4	フライパン、洗濯機、空気清浄機（2件）
被服品	0	1	風呂敷
教養娯楽品	0	1	LEDライト
車両・乗り物	0	3	自動車（3件）
合計	0	9	

③ 危害・危険及び拡大損害に関わる事案

	品 数	商 品 名
危害	4	缶詰、脚立、美顔器、携帯電話
危険	2	洗濯機、空気清浄機
合計	6	

(2) 試買テスト状況

子供用マニキュアのホルムアルデヒド、お茶（ペットボトル）のカフェイン、卓上型シュレッダーの品質、スプレー缶・カセットボンベのガス抜き器の品質について、それぞれテストを実施しました。