

令和元年度 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

(1) 消費生活相談

令和元年度は消費生活相談6,411件を受付けました。前年度(6,188件)比103.6%と223件の増加でした。うち、苦情は5,369件(前年度(5,183件)比で103.6%)で186件の増加、問合せ・要望は1,042件(前年度(1,005件)比103.7%)で37件の増加でした。

○ 令和元年度 北海道立消費生活センター受付件数

受付別 商品別分類項目		受付			
		件数		うち苦情件数	
		(件)	(%)	(件)	(%)
商品	商品一般	620	9.7	548	10.2
	食料品	676	10.5	583	10.9
	住居品	235	3.7	178	3.3
	光熱水品	110	1.7	74	1.4
	被服品	217	3.4	188	3.5
	保健衛生品	396	6.2	352	6.6
	教養娯楽品	443	6.9	386	7.2
	車両・乗り物	173	2.7	157	2.9
	土地・建物・設備	101	1.6	74	1.4
	他の商品	10	0.2	6	0.1
(小計)		2,981	46.5	2,546	47.4
役務	クリーニング	32	0.5	27	0.5
	レンタル・リース・貸借	423	6.6	379	7.1
	工事・建築・加工	158	2.5	142	2.6
	修理・補修	81	1.3	73	1.4
	管理・保管	17	0.3	13	0.2
	役務一般	11	0.2	11	0.2
	金融・保険サービス	338	5.3	260	4.8
	運輸・通信サービス	1,356	21.2	1,241	23.1
	教育サービス	13	0.2	12	0.2
	教養・娯楽サービス	209	3.3	185	3.4
	保健・福祉サービス	197	3.1	128	2.4
	他の役務	307	4.8	269	5.0
	内職・副業・ねずみ講	13	0.2	13	0.2
他の行政サービス	60	0.9	31	0.6	
(小計)		3,215	50.1	2,783	51.8
他の相談		215	3.4	40	0.7
合計		6,411	100.0	5,369	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。

(2) 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、令和元年度の受付件数は160件でした。

(3) 市町村からの経由相談

令和元年度に、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503件でした。

- (4) 全国消費生活相談情報ネットワークシステムへの情報入力、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使用に当たって助言等による支援を行いました。
（承認件数； 5, 534件）
- (5) 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。
- (6) 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）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ました。令和元年度は計画に基づき（独）国民生活センターの研修講座には延べ14人参加し、関係行政機関等が実施する会議等には20回出席しました。
- (7) 市町村への情報提供数
道が運営するメーリングリストを活用して、市町村に対して、32回の情報提供を実施しました。
- (8) 特別相談の実施
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、令和元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26日（土）及び2月29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 0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 7件)

2 消費者教育・啓発

- (1) センターニュースの発行
センターニュース北のくらし「きらめっく」を隔月（奇数月）41,000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 41団体)

② 『カルチャーナイト2019』による施設開放の実施

7月19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2019」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 213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 49件、340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 21,000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 16,876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、「サイバー攻撃から自分を守る」や「ゲノム編集食品は安全か?」、「消費税10%増税に向けて」、「ポリファーマシーとは?」などをテーマとした7回の講座を開催しました。(参加者数 延べ 416人)

(6) 親子教室の実施

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「なるほどがいっぱいカカオチョコレート～希望のチョコレート」、「冬休みに(得)太陽電池とLEDを学ぼう」を開催しました。(参加者数 延べ41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22回、参加者 延べ 1,295人)

(8) 北海道消費者被害防止ネットワーク会議

令和2年1月15日(水)に幹事会を開催するとともに、2月18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定例会議を開催し、28団体41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. 91～No. 96)

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30日（10時30分～15時）、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 1,740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、(一社)日本損害保険協会、総務省北海道総合通信局

(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、62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。（令和元年度閲覧数 27,852件）

3 商品テスト

(1) 依頼テスト

令和元年度の依頼テストの受付件数は367件で、前年度(382件)に比べ3.9%減少しました。うち、テストは176件(48.0%)、専門技術相談は191件(52.0%)でした。分類別では住居品86件(23.4%)、教養娯楽品86件(23.4%)、食料品80件(21.8%)の順に多く、苦情と問合では苦情の件数が347件と94.6%を占めました。

また、問題提起につながるものが4件、危害・危険及び拡大損害につながるものが3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	45	35	9	22	10	53	1	1	0	176
	問 合	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	小 計	45	35	9	22	10	53	1	1	0	176
専門技術相談	苦 情	35	40	2	21	13	32	21	7	0	171
	問 合	0	11	3	2	1	1	1	1	0	20
	小 計	35	51	5	23	14	33	22	8	0	191
合 計		80	86	14	45	24	86	23	9	0	367

② 違反品・問題提起品の状況

	違反品	問題提起品	商 品 名
住居品	0	1	クリップライト
被服品	0	1	ユーカラ織着物
教養娯楽品	0	1	ゲーム用ヘッドセット
車両・乗り物	0	1	ヒータークッション
合 計	0	4	

③ 危害・危険及び拡大損害に関わる事案

	品 数	商 品 名
危 害	1	木製食器棚
危 険	2	クリップライト、スマートメーター
合 計	3	

(2) 試買テスト

ブルーレイディスクの品質、分光光度計を用いた日焼け止め剤の評価、防災ラジオの品質、緑茶（ペットボトル）のカテキン類含有量について、それぞれテストを実施しました。