

# 令和元年度 事業計画書

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

北海道から平成30年度から33年度に係る北海道立消費生活センターの指定管理者として指定を受けている。

平成31年度は、消費生活相談、消費者教育・啓発、商品テストの業務運営、及びセンター施設の管理等に、次のとおり取り組む。

## 1 消費生活相談

- (1) 消費生活相談（相談支援G）
  - ・ 消費者から寄せられた相談に対し、自主解決のための助言や斡旋等を行い、消費者利益の擁護と増進を図る。（受付時間：平日9時～16時30分）
- (2) 電子メール相談（相談支援G）
  - ・ 消費者相談窓口開設時間に相談できない消費者の相談に対応するため、電子メールによる相談を実施する。（受付時間：24時間、通年実施）
- (3) 市町村相談専用電話による支援（相談支援G）
  - ・ 市町村からの相談等に専用電話番号を用意し、道内を4地域に分け、地域毎に担当相談員を配置、相談業務や消費生活業務等が円滑に処理できるよう情報提供・助言等を行う。（受付時間：平日9時～16時30分）
- (4) 全国消費生活情報ネットワークシステムへの情報入力、管理等（相談支援G）
  - ・ 全国消費生活情報ネットワークシステム（P I O - N E T）に相談情報を入力し、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るとともに、道内のメインセンターとして情報登録承認等の業務を行う。
- (5) 苦情処理専門員の配置（相談支援G）
  - ・ 弁護士・建築士・臨床心理士等の専門家に苦情処理専門員を委嘱し、助言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とともに、相談員等が対応困難な案件への対応技術の習得に努める。
- (6) 各種会議・研修などへの参加（相談支援G）
  - ・ 複雑多様化する消費者問題や新たな法律の制定・改正に対応するため、国民生活センターが主催する研修講座や関係機関等が実施する研修等に参加し、職員や相談員の資質の向上に努める。
- (7) 市町村への情報提供（相談支援G）
  - ・ 道が運営するメーリングリストを活用して、市町村に対して道立消費生活センターが受理した消費生活相談に基づく最新情報や新たな手口の情報提供を行い、市町村が行う相談業務を支援する。
- (8) 特別相談の実施（相談支援G）
  - ・ 潜在的な消費者被害の掘り起こしや実態把握と被害拡大防止のため、弁護士会等と連携して特別相談を実施する。（実施日：土・日・祝日、年2回）

## 2 消費者教育・啓発

- (1) センターニュースの発行（教育啓発G）
  - ・ 暮らしに役立つ情報（消費生活関連情報、相談事例、商品テスト結果、消費者関連、行政の動き等）を広く道民に提供し、消費生活の向上に資する。
- (2) 展示ホール・くらしの広場の活用（教育啓発G）
  - ・ 消費者、団体、PTA、民生委員、児童生徒、学生等の見学者に対し、商品テストの結果を実物やパネル等で展示し、問題点の説明を行い、消費者啓発に努める。
  - ・ 消費生活に関するDVDや視聴覚装置を備え、消費者が学習しやすい環境づくりに努め、自立支援をする。
  - ・ パソコンを常設し、消費者団体等の学習支援やパソコン操作に関する助言・支援を行う。
  - ・ 消費生活に関する各種図書を系統的に配置し、施設利用者の利便性を高める。
  - ・ 夏の夜に施設を開放し、当該施設の取組等を紹介するカルチャーナイトに参加し、施設のPRとともに消費生活に関するDVDの上映等により消費者啓発に努める。
- (3) パネルの作成及び貸出し（教育啓発G）
  - ・ 試買テストの結果や消費者関連法令等を解説したパネルを作成し、市町村や団体等からの依頼により貸出し、消費者教育・啓発に資する。
- (4) 各種啓発資料の作成（教育啓発G）
  - ・ リーフレットを作成し、地域で開催される各種講座において配布する。
  - ・ 市町村等からの依頼により資料を提供する。
- (5) くらしの教室の活用（教育啓発G）
  - ・ 消費生活問題に関する公開講座（セミナー）を開催する。
  - ・ 消費者（団体）が行う消費生活に関する学習会、研修会等に貸出し、支援をする。
- (6) 親子教室の実施（教育啓発G）
  - ・ 学校の休暇時期に、児童・保護者を対象に親子教室を開催し、消費生活分野への理解と関心を深めるよう支援をする。
- (7) 講師派遣の実施（教育啓発G）
  - ・ 各種団体等が開催する消費者啓発講座などへ、意識の啓発、消費生活の安定・向上のため支援をする。
- (8) 北海道消費者被害防止ネットワーク会議（教育啓発G）
  - ・ 消費者被害防止ネットワーク参加団体が一堂に会し、取組状況や被害情報等の情報交換を密にし、統一して被害防止の呼びかけや啓発講座を実施する等連携に努める。
- (9) 消費者被害防止の推進（教育啓発G）
  - ・ ネットワークニュースを発行し、被害防止のための注意喚起に努める。
  - ・ センターニュースの相談事例等を市町村広報紙への転載を働きかける。

- (10) 広報媒体を通じた啓発活動（教育啓発G）
- ・ 広報媒体を通じ、消費者問題に関する一般消費者への啓発が行われるよう、広報媒体関係者に働きかける。
- (11) ホームページ（教育啓発G）
- ・ センターのホームページには最新情報の掲載に努めるほか、表示の工夫等により消費者の見やすい利便性を高めたものとし、より多くの消費者等に利用されるよう努める。

### 3 商品テスト

- (1) 依頼テスト（商品テストG）
- ・ 消費者、地域消費生活センター、地域消費者協会、他団体などから寄せられる商品に関する苦情や問い合わせに対し、安全性・品質・性能などについて必要なテストを行い、問題の解決に資する。また、専門性を活かした専門技術相談にも対応し、相談解決の一助とする。なお、テストの結果は必要に応じて、事業者や行政に情報提供し、商品の安全性・品質等の改善を求め、今後の被害の未然防止に寄与する。

主なテスト品目：食品、繊維、雑貨、家庭機器等  
主なテスト項目：添加物、成分分析、品質分析、残留農薬、重金属、放射性物質（道外産のもの等条件有り）、組成鑑別、染色堅ろう度、保温性、耐洗濯性、安全性、品質、性能、軟エックス線解析、蛍光エックス線解析など

- (2) 試買テスト（商品テストG）
- ・ 消費生活相談に伴いテストが必要と考えられる商品、消費者の関心が高く日常生活に必要な商品の安全性や品質・性能・表示状況などについて、テストや調査を行い、消費者に的確な商品情報や知識を提供し、商品選択の参考に資する。

