

平成 2 2 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22年度の消費生活相談の受付件数(速報値)は、7,305件で、前年同期比93.4%と、514件減少した。うち、苦情は6,396件(前年同期比93.3%)で、460件減少した。問い合わせ・要望は909件(前年同期比94.4%)で54件減少した。

相談の受付状況は、次の通りであった。

【商品部門】

商品に係わる相談は2,556件(前年同期比84.2%)で、480件減少した。

相談全体に占める商品部門の割合は35.0%で、前年同期比に比べ低くなった。

商品部門では相談件数では、前年度に比べ「他の商品」の1項目は増加したが、「教養娯楽品」「食料品」などの9項目は減少した。商品が特定できない架空請求の「商品一般」は、前年度に比べ約4割弱減少した。

商品分類別で多かったものは、「教養娯楽品」の592件で最も多く、次いで、「食料品」の434件、「住居品」の316件、「車両・乗り物」の304件、「被服品」の281件、「商品一般」の191件、「土地・建物・設備」の176件、「保健衛生品」の167件、「光熱水品」の83件、「他の商品」の12件の順であった。

商品を内容別にみると、「教養娯楽品」ではパソコン・携帯電話機や書籍・印刷物など。「食料品」では健康食品や魚介類など、「住居品」では食器・台所用品や家具・寝具など、「車両・乗り物」では自動車など、「被服品」では、洋装下着やアクセサリなど、「商品一般」では総合消費料金など、商品が特定できない架空請求が大部分を占め、「土地・建物・設備」では住宅リフォームなど、「保健衛生品」では医療用具や化粧品などの相談があった。

【役務部門】

役務に係わる相談は4,517件で、2件減少した。

相談全体に占める役務部門の割合は61.8%で、前年同期を上回った。

役務分類別では、前年同期に比べ、「運輸・通信サービス」「金融・保健サービス」「他の役務」など6項目が増加、「教養娯楽サービス」「内職・副業・相場」「レンタル・リース・貸借」など8項目が減少した。

役務分類別に件数をみると、「運輸・通信サービス」が1,710件で最も多く、次いで、「金融・保険サービス」の933件、「レンタル・リース・貸借」の638件、「他の役務」287件、「教養・娯楽サービス」の252件、「工事・建築・加工」の216件「保健・福祉サービス」の207件の順であった。

役務を内容別でみると、「運輸・通信サービス」では、携帯電話・パソコンを用いた有料サイトなど情報提供サービスに係わる不当請求などで、「金融・保険サービス」では、多重債務や生命保険など。「レンタル・リース・貸借」では賃貸アパートの退去時のトラブルや電話機のリース契約など、「他の役務」では冠婚葬祭など、「教養・娯楽サービス」では教室・講座など。「工事・建築・加工」では屋根・壁・塗装などであった。

平成 2 2 年度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	191	2.6	144	2.3
	食 料 品	434	5.9	318	5.0
	住 居 品	316	4.3	265	4.1
	光 熱 水 品	83	1.1	75	1.2
	被 服 品	281	3.8	256	4.0
	保 健 衛 生 品	167	2.3	147	2.3
	教 養 娛 楽 品	592	8.1	533	8.3
	車 両 ・ 乗 り 物	304	4.2	277	4.3
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	176	2.4	152	2.4
	他 の 商 品	12	0.2	8	0.1
(小 計)		2,556	35.0	2,175	34.0
役 務	ク リ ー ニ ン グ	52	0.7	48	0.8
	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	638	8.7	579	9.1
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	216	3.0	196	3.1
	修 理 ・ 補 修	71	1.0	66	1.0
	管 理 ・ 保 管	9	0.1	9	0.1
	役 務 一 般	12	0.2	11	0.2
	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	933	12.8	789	12.3
	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	1,710	23.4	1,669	26.1
	教 育 サ ー ビ ス	41	0.6	38	0.6
	教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	252	3.4	232	3.6
	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	207	2.8	163	2.5
	他 の 役 務	287	3.9	236	3.7
	内 職 ・ 副 業 ・ 相 場	56	0.8	50	0.8
他 の 行 政 サ ー ビ ス	33	0.5	19	0.3	
(小 計)		4,517	61.8	4,105	64.2
他 の 相 談		232	3.2	116	1.8
合 計		7,305	100.0	6,396	100.0

当該数値は速報値である。

【市町村からの経由相談】

平成 2 2 年度に、道内の市町村の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、4 0 1 件であった。

【電子メール相談】

平成 1 8 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の相談に対応するため、新たに電子メールによる相談を開設した。平成 2 2 年度の受付件数は、2 1 2 件であった。

【 特 別 相 談 】

平成18年度から新たに、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。平成22年度は2回実施した。

特別相談名：「通信トラブル110番」

主 催：北海道立消費生活センター・札幌弁護士会

目 的：近年、ドロップ SHIPPING やオンラインゲーム、情報商材など通信サービスに関連した新たな苦情も発生しており、今後もサービスの多様化や手口が巧妙かによる新たな消費者問題の発生が懸念されます。
このような自体をふまえ、通信サービスに係わる問題の現状を把握するとともに、被害の未然防止を目的で実施した。

開催日時：平成22年10月16日（土）午前10時から午後3時

開催場所：北海道立消費生活センターくらしの教室

相談対象：携帯電話、インターネット、光回線などに係る相談

参加者：相談員7名、職員3名、弁護士

相談件数：11件

特別相談名：「住宅トラブル110番」

主 催：北海道立消費生活センター・札幌弁護士会

目 的：賃貸住宅に関する相談は、毎年相談件数の上位を占めています。特に3月は、就職や進学・転勤等に伴い賃貸住宅からの退去や転居先で新たな賃貸契約を結ぶ機会が多いと考えられるため、賃貸住宅のトラブルの被害救済、未然防止を目的として実施した。

開催日時：平成23年2月27日（日）午前10時から午後3時

開催場所：北海道立消費生活センターくらしの教室

相談対象：賃貸、リフォーム、品質問題、契約トラブルに係る相談

参加者：相談員7名、職員3名、弁護士

相談件数：16件

【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する情報提供を、25回実施した。

【消費生活相談実務研修】

消費生活相談窓口での相談事例が少なく、相談を受けるための実践的なノウハウの習得が難しい市町村の職員等を対象に実務研修を8回実施し、23名の参加があった。

2. 商品テスト

(1) 依頼テスト状況

平成22年度の依頼テストは551件で、前年度に比べ1.6%減少した。食料品は141件（全体の25.5%）、住居品は117件（同21.2%）、光熱水品は3件（同0.5%）、被服品は85件（同15.4%）、保健衛生品は26件（同4.7%）、教養娯楽品は104件（同18.9%）、車両・乗物は52件（同9.4%）、土地・建物・設備は19件（同3.4%）、他の商品は4件（同0.7%）であった。

依頼テストのうちテストは224件（全体の40.7%）、専門技術相談は327件（全体の59.3%）であった。

テスト224件の内訳は、食料品が最も多く、次いで被服品、住居品、教養娯楽品の順であった。依頼項目は食料品では性能・品質に関するものが最も多く、次いで安全性に関するものが多かった。住居品と被服品では安全性に関するものが多く、教養娯楽品は性能・品質に関するもののみであった。

専門技術相談327件は教養娯楽品が最も多く、次いで住居品、車両・乗り物、食料品、被服品、保健衛生品、土地・建物・設備、他の商品、光熱水品の順であった。依頼項目は住居品、被服品、教養娯楽品、車両・乗り物、土地・建物・設備では性能・品質に関するものが多く、食料品、保健衛生品では安全性に関するものが多かった。

また、依頼テスト551件のうち苦情は439件（全体の79.7%）、問い合わせは112件（全体の20.3%）で苦情の方が多かった。苦情は住居品、教養娯楽品、被服品、食料品、車両・乗り物、保健衛生品、土地・建物・設備、光熱水品、他の商品の順に多く、問い合わせは食料品、住居品、教養娯楽品の順に多かった。

危害・危険及び拡大損害に関するものは10件で、住居品（4件）、保健衛生品、教養娯楽品、車両・乗り物（各2件）であった。住居品ではリクライニングチェアの破損による打撲と周辺機器への拡大損害、アウトレット商品の机からの異臭で皮膚疾患、レンジ用ラックの破損による電気機器への拡大損害、IHヒーターからの発煙。保健衛生品では温熱マットの使用による呼吸器官等の疾患、脱毛器による皮膚障害。教養娯楽品ではノートパソコンからの発煙、充電中の携帯用音楽プレーヤーからの発火。車両・乗り物は走行中に自転車の前輪タイヤが外れた事による転倒事故、駐車場のタイヤ止めによる車両の損傷に関するものであった。

< 依頼テスト概要 >

		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	小計	合計
テスト	苦情	39	32	0	56	3	14	0	3	0	147	224
	問合	59	12	0	0	0	6	0	0	0	77	
専門技術相談	苦情	30	65	3	25	19	82	51	15	2	292	327
	問合	13	8	0	4	4	2	1	1	2	35	
合計		141	117	3	85	26	104	52	19	4	551	551

依頼状況

(上段はテスト、下段は専門技術相談)

月	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	小計	合計
4	7	5	0	5	0	0	0	0	0	17	66
	2	10	0	7	6	12	9	3	0	49	
5	7	4	0	42	0	1	0	1	0	55	89
	3	4	0	7	1	6	9	3	1	34	
6	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	33
	6	6	1	1	3	7	5	1	0	30	
7	5	5	0	0	0	0	0	0	0	10	51
	5	12	0	2	3	13	5	1	0	41	
8	3	5	0	2	0	0	0	0	0	10	44
	2	6	0	2	2	13	5	2	2	34	
9	8	0	0	0	0	1	0	0	0	9	30
	2	7	1	1	0	3	5	2	0	21	
10	4	3	0	0	0	0	0	1	0	8	42
	8	8	0	2	1	10	3	2	0	34	
11	1	6	0	2	0	6	0	1	0	16	34
	1	4	1	2	3	3	3	1	0	18	
12	0	1	0	1	1	2	0	0	0	5	22
	4	2	0	2	1	5	3	0	0	17	
1	38	12	0	2	1	9	0	0	0	62	88
	3	8	0	2	2	6	4	1	0	26	
2	17	3	0	1	1	0	0	0	0	22	28
	2	2	0	0	0	1	1	0	0	6	
3	5	0	0	1	0	1	0	0	0	7	24
	5	4	0	1	1	5	0	0	1	17	
小計	98	44	0	56	3	20	0	3	0	224	
	43	73	3	29	23	84	52	16	4	327	
合計	141	117	3	85	26	104	52	19	4	551	551

依頼項目(テスト)

	安全・衛生	性能・品質	成分・材質	法規・基準	クリーニング*	その他	合計
食料品							
穀類	1	2	1	0	0	0	4
魚介類	2	2	0	0	0	0	4
肉類	0	1	0	0	0	0	1
野菜・海草	12	1	9	2	0	0	24
油脂・調味料	0	40	0	0	0	0	40
果物	0	1	0	0	0	0	1
菓子類	0	15	0	0	0	0	15
飲料	0	5	0	0	0	0	5
酒類	0	2	0	0	0	0	2
調理食品	0	0	1	0	0	0	1
健康食品	0	1	0	0	0	0	1
小計	15	70	11	2	0	0	98
住居品							
食生活機器	1	1	0	0	0	0	2
食器・台所用品	19	6	0	0	0	0	25
洗濯・裁縫用具	0	1	0	0	0	0	1
掃除用具	0	1	0	0	0	0	1
洗淨剤等	1	1	0	0	0	0	2
空調冷暖房機器	0	3	0	0	0	0	3
家具・寝具類	2	1	0	0	0	0	3
照明器具	1	0	0	0	0	0	1
他の住居品	2	4	0	0	0	0	6
小計	26	18	0	0	0	0	44
被服品							
紳士用洋服	1	2	0	0	2	0	5
婦人用洋服	17	1	1	0	3	0	22
洋装下着	14	0	1	0	0	0	15
履物	2	2	0	0	0	0	4
アクセサリー	0	1	0	0	0	0	1
他の身の回り品	2	0	0	0	0	0	2
生地・糸類	3	4	0	0	0	0	7
小計	39	10	2	0	5	0	56
保健衛生品							
医療用具	1	0	0	0	0	0	1
理美容器具・用具	1	0	0	0	0	0	1
他の保健衛生品	0	1	0	0	0	0	1
小計	2	1	0	0	0	0	3
教養娯楽品							
文具・事務用品	0	4	0	0	0	0	4
音響・映像製品	0	2	0	0	0	0	2
時計	0	1	0	0	0	0	1
他の教養娯楽品	0	13	0	0	0	0	13
小計	0	20	0	0	0	0	20
土地・建物・設備							
戸建住宅	0	1	0	0	0	0	1

<土地・建物・設備のつづき>	安全・衛生	性能・品質	成分・材質	法規・基準	クリーニング	その他	合計
住宅構成材	0	1	1	0	0	0	2
小計	0	2	1	0	0	0	3
合計	82	121	14	2	5	0	224

依頼項目(専門技術相談)

	安全・衛生	性能・品質	成分・材質	法規・基準	クリーニング	その他	合計
食料品							
食料品一般	0	1	0	0	0	0	1
穀類	1	3	0	1	0	0	5
魚介類	1	2	0	2	0	0	5
肉類	0	0	0	1	0	0	1
乳製品	1	0	1	0	0	0	2
野菜・海草	2	1	0	1	0	0	4
油脂・調味料	6	4	0	1	0	0	11
果物	1	0	0	0	0	0	1
菓子類	0	0	1	1	0	0	2
飲料	0	0	0	1	0	1	2
酒類	1	0	0	0	0	0	1
健康食品	2	3	2	1	0	0	8
小計	15	14	4	9	0	1	43
住居品							
食生活機器	3	10	1	0	0	0	14
食器・台所用品	4	6	1	0	0	0	11
洗濯・裁縫用具	1	6	0	0	0	0	7
掃除用具	1	2	0	0	0	0	3
洗剤等	1	3	0	0	0	1	5
空調冷暖房機器	1	7	0	0	0	0	8
家具・寝具類	2	9	0	0	2	0	13
室内装備品	0	1	0	0	0	0	1
照明器具	0	1	0	0	0	0	1
他の住居品	2	8	0	0	0	0	10
小計	15	53	2	0	2	1	73
光熱水品							
電気	1	0	0	0	0	0	1
石油	0	1	1	0	0	0	2
小計	1	1	1	0	0	0	3
被服品							
被服品一般	0	0	0	0	1	0	1
紳士用洋服	0	1	0	2	7	2	12
婦人用洋服	0	4	0	0	3	0	7
洋装下着	0	1	0	0	0	0	1
履物	0	3	0	0	1	0	4
他の身の回り品	0	3	0	0	0	1	4
小計	0	12	0	2	12	3	29

	安全・衛生	性能・品質	成分・材質	法規・基準	ｸﾘｰﾝｸ	その他	合計
保健衛生品							
医薬品	1	0	0	0	0	0	1
医療用具	1	0	0	0	0	0	1
化粧品	4	2	1	0	0	0	7
理美容器具用品	1	2	0	0	0	0	3
他の保健衛生品	5	4	0	2	0	0	11
小計	12	8	1	2	0	0	23
教養娯楽品							
文具・事務用品	3	35	0	0	0	0	38
音響・映像製品	1	24	0	0	0	0	25
スポーツ用品	0	2	0	0	1	0	3
カメラ類	1	3	0	0	0	0	4
時計	0	3	0	0	0	0	3
玩具・遊具	1	2	0	0	0	0	3
他の教養娯楽品	2	5	0	1	0	0	8
小計	8	74	0	1	1	0	84
車両・乗り物							
自動車	4	43	0	0	0	0	47
自動車用品	1	2	0	0	0	0	3
自転車・用品	1	1	0	0	0	0	2
小計	6	46	0	0	0	0	52
土地・建物・設備							
戸建住宅	1	4	0	0	0	0	5
住宅構成材	0	2	1	0	0	0	3
空調冷暖房給湯設備	2	3	0	0	0	0	5
他の住宅設備	0	3	0	0	0	0	3
小計	3	12	1	0	0	0	16
上記分類以外							
小計	0	1	0	1	0	2	4
合計	60	221	9	15	15	7	327

違反品・問題適品状況

	違反品	問題提起品	商品名
住居品		7	IH ヒーター、電子レンジ、脱臭剤、リクライニングチェア、レンジ用ラック、マッチ、ベビーバス
被服品		1	ポロシャツ
保健衛生品		2	シャワートイレ
教養娯楽品	1	8	携帯用音楽プレーヤー、ノートパソコン、携帯電話、リボン(2)、デジタルプレーヤー、バトミントン用具、デジタルカメラ
車両・乗り物		1	自転車
合計	1	19	

危害・危険及び拡大損害

	品数	商品名
危害	5	自転車、脱毛器、温熱マット、リクライニングチェア、机
危険	5	駐車場のタイヤ止め、携帯用音楽プレーヤー、ノートパソコン、レンジ用ラック、IHヒーター
合計	10	

(2) 試買テスト状況

平成 22 年度試買テスト

商品別分類	品名等	銘柄数	検体数	テスト項目	実施期間
食料品	鶏卵の品質	13	104	たんぱく質量、資質量、卵量、卵黄の色、鮮度、官能試験、価格、表示	平成 22 年 6 月 ~ 平成 22 年 9 月
教養娯楽品	ドックフードの残留農薬と酸化防止剤	25	50	残留農薬（グリホサート、クロルピリホスメチル、ピリミホスメチル、マラチオン、メタミドホス）酸化防止剤（エトキシキン、BHA, BHT）、価格、表示	平成 22 年 12 月 ~ 平成 23 年 3 月

3 . 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）45,000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た。

北のくらし「きらめっく」各号の主要記事

月		主 な 内 容	テ ス ト 報 告 等
5	61	どうしてますか？学習塾 選ぶときは慎重に	乳固形分・乳脂肪分に銘柄差 ～ソフトクリームの成分テスト～
7	62	口蹄疫ってなあに？ 肉や牛乳は安全？	着衣着火にご注意！ ～国民生活センターのテストより～
9	63	今年は豊作！ 北海道米うまさの秘密は？	金属やイオンの含有量が分かる！ ～商品テスト部の機器紹介～
11	64	最後はどこに住む！ 「孤立死」にならないために？	やけど防止にロック機能付きを ～国民生活センターのテストより～
1	65	T P P って何？ 参加すべき？それとも...	加湿能力低く、補助的使用を ～卓上タイプの性能～
3	66	賢い引っ越しをしよう！ 事前の準備を万全に	浸漬も加熱も遊離アミノ酸は大差なし ～昆布、煮干しの手作りだし～

(2) くらしの広場 / くらしの教室

くらしの広場・教室の利用状況

全道各地から訪れる一般消費者、消費者協会会員、女性団体、PTA及び各学校（小・中・高等学校・専門学校・大学）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見学者に説明し、消費者の知識啓発に努めた。

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た。

くらしの教室においては、懇談会や研修会及びビデオテープを上映し、視聴覚を通じた研修を、体験学習室においては食に関する簡易テストを行った。

また、広報媒体（広報誌、ホームページ、マスコミ等）を使った啓発活動にも努めた。

月	開所 日数				合 計 (名)	くらしの 教室利用 (回数)	団体見 学数 (件)	パネル 貸出 (件)	パソコ ン利用 者 (名)	図書閲 覧 者 (名)	広報媒 体活用 (件)
		くらしの広 場来 場者 (名)	くらしの教 室使用者 (名)	体験学習 室使用者 (名)							
4	21	529	239	10	778	18	0	0	87	93	1
5	18	535	313	8	856	21	1	10	83	80	3
6	22	700	380	21	1,101	20	1	2	116	129	1
7	21	1,218	677	36	1,931	27	9	5	163	238	3
8	22	886	516	32	1,434	21	3	2	134	159	1
9	20	779	458	23	1,260	22	4	11	122	151	3
10	20	716	462	40	1,218	27	2	11	93	107	2
11	20	729	518	22	1,269	20	2	2	95	108	12
12	19	567	308	18	893	26	9	2	65	81	9
1	19	521	222	7	750	16	7	3	75	77	5
2	19	761	473	12	1,246	33	5	1	84	93	5
3	22	703	429	25	1,157	26	1	1	96	119	11
合計	243	8,644	4,995	254	13,893	277	44	50	1,213	1,435	56

くらしのセミナー

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、くらしの教室において各種講座を実施した。

	日 時	テ - マ	参加者数
第1回	5月19日(水) 18:00～20:00	「高齢者のくらしをどう守る？」 ～被害の実態と消費生活条例改正～	17名
第2回	6月23日(水) 13:00～15:00	「いわゆる健康食品あれこれ!？」 ～安全性・表示を考える～	52名
第3回	7月21日(水) 18:00～20:00	「投資話にご用心!金融商品の旨い話」 ～基礎知識とチェックポイント～	29名
第4回	8月10日(火) 13:00～15:00	「えっ!本当?おやつのかさとのひみつ」 ～夏休み親子実験～	21名
第5回	9月15日(水) 18:00～20:00	「ペットを飼う前に気をつけたいポイント」 ～最近のペット事情より～	21名
第6回	10月13日(水) 18:00～20:00	「終のすみかを考える」 ～高齢者住宅の選び方～	28名
第7回	11月24日(水) 18:00～20:00	「地上デジタル放送の仕組みと機器の選び方」	41名
第8回	12月15日(水) 18:00～20:00	「知って得する家電製品」 ～エコ家電の最新事情～	24名
合 計			233名

(参考)夏休み親子教室

学校の休暇時期に、児童・生徒と保護者が参加する啓発の機会を設け、食品添加物や糖度など食に関する説明や簡易テストを通して、食品添加物や食生活に対する理解を深めるよう努めた。

- 1) 日 時 平成22年8月10日(火) 13時00分 ~ 15時00分
- 2) 場 所 うちの教室、うちの広場
- 3) 参加者数 21名
- 4) 啓発内容
 - 1.実験をする前に
 - 2.おやつの表示をみてみよう
 - 3.合成着色料の実験
 - 4.清涼飲料水の表示をみてみよう
 - 5.自分で清涼飲料水を作って、甘さのチェック
 - 6.糖分の過剰摂取について
 - 7.大切なことは「表示」をみる

『カルチャーナイト2010』

- 1) 日 時 平成22年7月23日(金) 17時30分 ~ 21時00分
- 2) 場 所 商品テスト室、うちの広場
- 3) 参加者数 164名
- 4) 企画名 商品テスト室特別開放「集まれ!!未来のテスター」
- 5) 内 容 商品テスト室の特別開放
 - ・商品テスト室の機器類を、実際に見て聞いて学ぶ
例 軟X線機器を使って、携帯電話や時計を分解せずに見ることができます
 - 「集まれ!!未来のテスター」
 - ・子供達が、着色料の実験等を体験消費者啓発ビデオの上映
 - ・ケータイ安全教室や悪質商法のビデオを上映

(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貸出を行った。

<パネルの貸出状況>

月	パネル貸出状況	
	件数	枚数
4	0	0
5	10	116
6	2	20
7	5	31
8	2	13
9	11	100
10	11	118

月	パネル貸出状況	
	件数	枚数
11	2	34
12	2	4
1	3	12
2	1	2
3	1	10
合計	50	460

(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を作成した。

N0	タイトル	種類	作成枚数
1	気をつけて！悪質商法と契約トラブル（若年者編）	リーフレット	1,500
2	気をつけて！悪質商法と契約トラブル（高齢者編）	リーフレット	1,500
3	悪質商法相談ファイル（若年者編）	リーフレット	2,500
4	「契約」ってなあに？（若年者編）	リーフレット	2,500
5	訪問販売のルールが変わります	リーフレット	500
6	科学の目で見る食品安全	リーフレット	500
7	北海道立消費生活センター案内	パンフレット	2,000
8	健康食品による健康被害の未然防止と拡大防止に向けて	リーフレット	300
9	地域消費者被害防止ネットワーク	リーフレット	500
合計			11,800

(5) 講師派遣

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た。

月	派遣地域	実施回数	参加人数
4	札幌市(3)	3	159
5	札幌市(2)、豊浦町	3	37
6	札幌市(2)、豊浦町、雨竜町	4	198
7	札幌市(2)、豊浦町	3	111
8	奈井江町	1	80
9	札幌市(2)、上砂川町	3	102
10	上砂川(3)、福島町、壮瞥町、登別市	6	140
11	上砂川(3)、札幌市、福島町、苫前町、洞爺湖町	7	220
12	知内町、池田町、月形町、士別市	4	347
1	釧路町、小樽市、士別市、札幌市	4	220
2	札幌市(2)、苫前町(2)、江別市、福島町、弟子屈町、恵庭市	8	231
3	中川町(3)、知内町、江別市	5	95
合計		51	1,940

(6) 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た。

(平成22年度の閲覧数 27,027件)

区 分	掲 載 内 容
広報誌	・きらめっく(隔月更新)
消費者相談	・相談事例(北のくらし・きらめっく掲載分)(月1回更新) ・相談窓口の紹介(センター、市町村)
消費生活全般	・トピックス(関係法規の改正等)(随時更新) ・悪質商法の種類、クーリング・オフ制度
消費者啓発	消費者教育・啓発活性化事業の案内 ・パネルの貸出し ・各パンフレットの紹介
消費者被害防止ネットワーク	・ネットワークの概要、構成団体 ・ネットワークニュース
商品テスト	・テスト結果報告(随時更新)
リンク集	・消費生活関連サイトの紹介(消費生活センター、関係機関、団体等)(随時更新)

は受託事業である。

(7) 道庁ロビー展/街頭啓発

5月の「消費者月間」に道庁道民ホールにおいて特別展示を、5月28日は街頭啓発を実施した。

パネル展示(北海道と共催)

- 1)日 時 平成22年5月13日(木)~14日(金)9:00~17:00 2日間
- 2)場 所 道庁1階「道民ホール」
- 3)展示内容 契約、悪質商法を中心としたパネル展示と啓発資料の配付
- 4)見学者数 991名

街頭PR活動

- 1)日 時 平成22年5月28日(金) 12時~13時
- 2)場 所 札幌駅前通北3条西3丁目~北4条西4丁目付近
- 3)参加協力 北海道、(社)札幌消費者協会、北海道消費生活コンサルタントクラブ
- 4)啓発方法 街頭において、悪質商法被害防止の呼びかけと、ティッシュと啓発用チラシを配布し、啓発に努めた。
・配布枚数、1,500枚

(8) 北海道消費者被害防止ネットワーク

近年、社会経済情勢の変化に伴い、販売方法や契約方法が複雑化・多様化し、消費者がトラブルに巻き込まれるケースが急増し、消費者相談も大幅に増加してきた。このような消費者被害を未然に防止するため、社会福祉団体や学校関係、行政機関などが連携し、地域ぐるみでフォローする仕組み「北海道消費者被害防止ネットワーク」を平成15年12月17日(水)に設立し、北海道環境生活部消費者安全課、北海道警察本部相談課・生活経済課、北海道立消費生活センターが幹事となり、現在、37の構成団体(オブザーバー1団体を含む)で、市町村ごとのネットワークの設立を呼びかけている。

ネットワークニュース

「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、構成団体などへ送付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た。

・年6回発行（ 37 ～ 42 ）

北海道消費者被害防止ネットワーク定例会議

- 1)日 時 平成23年2月28日(月) 13時30分～15時30分
 2)場 所 北海道立消費生活センター 暮らしの教室
 3)出席者 18団体 26名
 4)会議内容
- ・最近の消費生活相談等の状況について
 - ・地域消費者被害防止ネットワークの設立状況について
 - ・構成団体等の1年間の活動状況について
 - ・地域消費者被害防止ネットワークの拡充について

北海道消費者被害防止ネットワーク構成団体

	団 体 名		団 体 名
1	社会福祉法人 北海道社会福祉協議会	20	日本私立短期大学協会 北海道支部
2	社会福祉法人 札幌市社会福祉協議会	21	社団法人 北海道私立専修学校各種学校連合会
3	社団法人 北海道ろうあ連盟	22	北海道高等学校長協会
4	社団法人 北海道視力障害者福祉連合会	23	北海道特別支援学校長協会
5	札幌市視聴覚障がい者情報センター	24	北海道私立中学高等学校協会
6	社団法人 北海道身体障害者福祉協会	25	北海道経済産業局 産業部消費経済課
7	有限責任中間法人 北海道町内会連合会	26	財務省 北海道財務局
8	財団法人 北海道民生児童委員連盟	27	札幌市市民まちづくり局市民生活部消費者センター
9	札幌市民生委員児童委員協議会	28	社団法人 札幌消費者協会
10	財団法人 北海道老人クラブ連合会	29	北海道教育庁学校教育局高校教育課
11	社団法人 札幌市老人クラブ連合会	30	北海道保健福祉部福祉局高齢者保健福祉課
12	北海道ホームヘルプサービス協議会	31	北海道保健福祉部福祉局障がい者保健福祉課
13	財団法人 北海道防犯団体連合会	32	北海道環境生活部暮らし安全局消費者安全課
14	北海道市長会	33	北海道警察本部総務部警察相談課
15	北海道町村会	34	北海道警察本部生活安全部生活経済課
16	北海道弁護士会連合会消費者保護委員会	35	北海道立消費生活センター
17	北海道ブロック司法書士協議会	36	社団法人 北海道消費者協会
18	北海道行政書士会		
19	日本私立大学協会 北海道支部		

37	オブザーバー	公正取引委員会事務総局 北海道事務所
----	--------	--------------------