

令和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

(1) 消費生活相談

令和2年度は消費生活相談8,873件を受付けました。前年度(6,411件)比138.4%と2,462件の増加でした。うち、苦情は7,760件(前年度比144.5%)で2,391件の増加、問い合わせ・要望は1,113件(前年度比106.8%)で71件の増加でした。

○ 令和2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			
		受付件数		うち苦情件数	
		(件)	(%)	(件)	(%)
商 品	商 品 一 般	651	7.3	566	7.3
	食 料 品	1,008	11.4	918	11.8
	住 居 品	399	4.5	350	4.5
	光 熱 水 品	127	1.4	104	1.3
	被 服 品	408	4.6	380	4.9
	保 健 衛 生 品	773	8.7	688	8.9
	教 養 娛 楽 品	653	7.4	607	7.8
	車 両 ・ 乗 り 物	252	2.8	236	3.0
	土 地 ・ 建 築 ・ 設 備	117	1.3	94	1.2
	他 の 商 品	18	0.2	16	0.2
(小 計)		4,406	49.7	3,959	51.0
役 務	ク リ ー ニ ン グ	22	0.2	21	0.3
	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	717	8.1	653	8.4
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	215	2.4	188	2.4
	修 理 ・ 補 修	79	0.9	75	1.0
	管 理 ・ 保 管	9	0.1	8	0.1
	役 務 一 般	4	0.0	4	0.1
	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	339	3.8	268	3.5
	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	1,732	19.5	1,615	20.8
	教 育 サ ー ビ ス	24	0.3	22	0.3
	教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	232	2.6	214	2.8
	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	273	3.1	212	2.7
	他 の 役 務	421	4.7	366	4.7
	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	19	0.2	19	0.2
他 の 行 政 サ ー ビ ス	143	1.6	67	0.9	
(小 計)		4,229	47.7	3,732	48.1
他 の 相 談		238	2.7	69	0.9
合 計		8,873	100.0	7,760	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2年度の受付件数は228件（前年度161件）でした。

(3) 市町村からの経由相談

令和2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578件（前年度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； 4,960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36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2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7人が参加し、関係行政機関等が実施する会議等には11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、29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、令和2年度は北海道立消費生活センターと札幌弁護士会（消費者保護委員会）の共催で10月3日（土）及び3月13日（土）の2回実施しました。

① 第1回目 「消費者トラブルなんでも110番」

（相談件数 21件）

② 第2回目 「消費者トラブルなんでも110番」

（相談件数 12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「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、教育委員会、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が、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、施設の休館や集団での見学が制限されたこともあり、例年と比べ利用者は激減しました。（見学団体数 30団体）

② 『カルチャーナイト2020』への参加

7月に実施されていた公共・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」は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、従来の参加者来場型ではなく、動画配信によるオンライン開催型として実施され、商品テスト室を中心に録画し、短時間動画を作成しました。YouTube上に新設された「カルチャーナイト公式チャンネル」において、他の参加施設の動画とともに、7月17日（17時）から一斉公開されました。

(3) パネルの作成及び貸出

消費者関連のパネルを新たに37種類作成し、既存パネルをあわせて各市町村、団体等からの依頼により、延べ7件、57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として、リーフレット等を8種、合計8,600枚を作成しました。

(5) くらしの教室の活用

令和2年度は、定員を20名と大幅に減員したため、利用者数は激減しましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止策を徹底して、研修等を行いました。

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・体験学習室の利用者 2,319人）

② くらしのセミナーの開催（道民カレッジ連携講座）

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、「海洋漂着物からプラごみを考える」や「5Gで変わる未来」、「ネット広告にご注意ください」、「新型コロナウイルスから身を守るために」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 186人）

(6) 親子体験学習講座の実施（道民カレッジ連携講座）

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「今から知っておきたい！～サイフの中のみえるお金とみえないお金～」（金融）、「知ってなるほど！ 食べ物のひ

みつ」(食品ロス)を開催しました。(参加者数 延べ18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5回、 参加者 延べ 258人)

(8) 北海道消費者被害防止ネットワーク会議

例年、幹事会を開催し、日程調整後に構成団体全体で行う定例会議を実施して活動状況報告や情報交換を行っていましたが、令和2年度は、出席者が多数となる定例会議を書面会議として開催しました。

多くの構成団体が、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、これまでのような対面での活動が困難となっている現状から、今後のネットワークの活動の仕方、定例会議の持ち方も含め、検討する必要があることや、より実行的な活動内容について積極的な意見が集まったことから、今後の活動に取り入れていく必要があります。

(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. 97～No. 102)

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 「悪質商法・特殊詐欺被害防止キャンペーン」として、悪質商法や特殊詐欺被害を防止するため、啓発ポスターを作成し、関係団体等を通じ道内各地域に配布し、公共施設やスーパーなどへの掲示により、消費者被害の未然防止に取り組みました。

- ・作 成 北海道立消費生活センター
- ・協 力 北海道警察、札幌市消費者センター、(公社)札幌消費者協会、
(一社)北海道消費者協会
- ・作成枚数 2種類 各800枚
- ・掲示期間 5月14日～6月30日まで

(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に働きかけ、消費者被害の実態や悪質商法の手口、対処方法、緊急に知らせる必要のある新種の悪質商法等の情報を71回提供しました。

(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2年度閲覧数 24,595件)

3 商品テスト

(1) 依頼テスト

令和2年度の依頼テストの受付件数は381件で、前年度(367件)に比べ3.8%増加しました。うち、テストは154件(40.4%)、専門技術相談は227件(59.6%)でした。分類別では住居品104件(27.3%)、教養娯楽品79件(20.7%)、食料品67件(17.6%)の順に多く、苦情と問い合わせでは苦情の件数が360件と94.5%を占めました。また、問題提起につながるものが3件、危害・危険及び拡大損害につながるものが7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	35	37	2	25	18	32	1	2	0	152
	問合せ	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
	小計	35	38	2	26	18	32	1	2	0	154
専門技術相談	苦情	31	59	0	24	16	42	31	5	0	208
	問合せ	1	7	0	1	4	5	0	1	0	19
	小計	32	66	0	25	20	47	31	6	0	227
合計		67	104	2	51	38	79	32	8	0	381

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	クッション
食料品	0	1	リンゴジュース
被服品	0	1	婦人服
合計	0	3	

③ 危害・危険及び拡大損害に関わる事案

	品 数	商 品 名
危害	3	タイヤ付きガーデンチェア、電動キックボード、両手鍋
危険	4	スマートフォン、USB電気アンカ、丸形LEDランプ、温水洗浄便座
合計	7	

(2) 試買テスト

ビタミンC含有量表示のある飴の品質、スマートフォン用ワイヤレス充電器、光と汗の複合作用による変色に関するテスト、非接触式温度計・体温計について、それぞれテストを実施しました。