

令和5年度 北海道立消費生活センター事業報告書

1 施設運営に関する基本方針

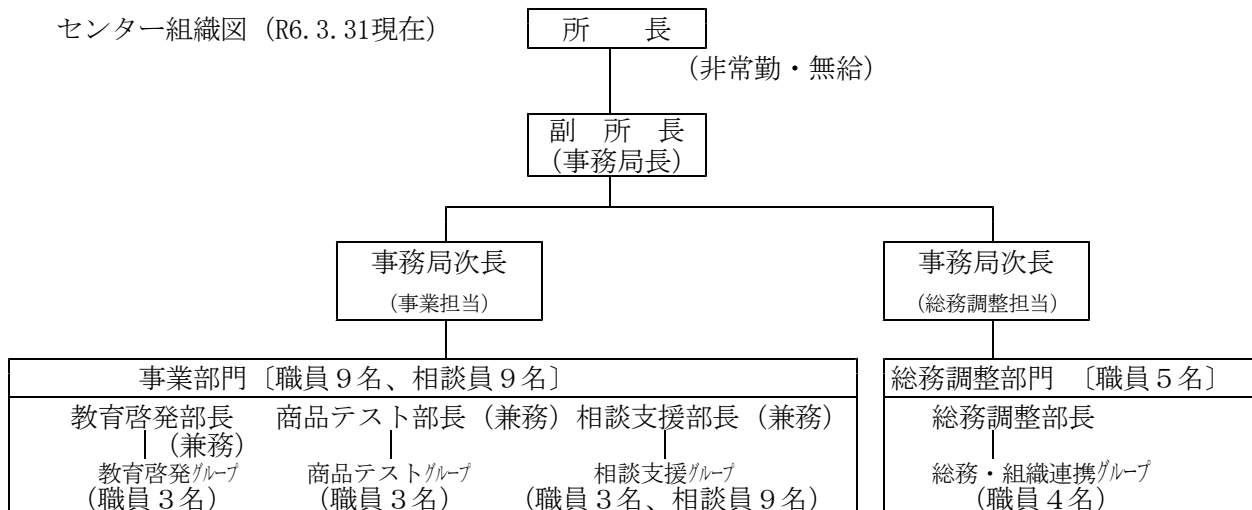
道民の消費生活の安定向上と公平性・中立性を旨とし、消費生活相談による被害の防止・救済、商品テストに基づく欠陥商品の指摘・改善要望、食品添加物や残留農薬などの情報提供、消費生活に関する啓発などさまざまな事業に取り組むとともに、市町村相談体制整備への支援にも努めました。

2 施設の人員配置

施設の円滑な管理運営に必要な人員配置に努めました。また、消費生活相談対応については、要求水準として求められている有資格者の配置を行いました。

職員は、次のとおり配置しました。

センター組織図 (R6.3.31現在)



3 業務の実施状況

(1) 事業部門 相談支援グループ

- ① 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、関係行政機関等が実施する研修等に参加し、職員、相談員の資質向上や専門知識の習得、情報交換に努めました。

月別研修スケジュール ((独) 国民生活センター主催) に対し、次のとおり参加しました。

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計	達成率
スケジュール	0	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	0	13	
実績	0	1	1	2	1	1	1	0	2	0	0	0	9	69.2%

令和5年度（独）国民生活センターが主催する研修等の内容

研修テーマ	研修名等	開催月日	参加人数
インターネット取引に関する消費者トラブル①	消費生活相談員研修 専門・事例講座	5月29日～31日	1人
キャッシュレス決済と消費者トラブル②	消費生活相談員研修 専門・事例講座	6月5日～7日	1人
金融・保険関連の消費者トラブル①	消費生活相談員研修 専門・事例講座	7月10日～12日	1人
インターネット取引に関する消費者トラブル	消費生活相談員研修 専門・事例講座	7月20日～21日	1人
金融・保険関連の消費者トラブル	消費生活相談員研修 専門・事例講座	8月17日～18日	1人
特定商取引法関連の消費者トラブル①	消費生活相談員研修 専門・事例講座	9月4日～6日	1人
特定商取引法関連の消費者トラブル	消費生活相談員研修 専門・事例講座	10月10日, 12日	1人
霊感商法に関する消費者トラブル	消費生活相談員研修 専門・事例講座	12月5日～6日	1人
対応が難しい方への対応②	消費生活相談員研修 専門・事例講座	12月21日～22日	1人

- ② 関係行政機関等が開催する会議等に37回出席し、情報交換を行うことにより複雑多様化する消費者問題の情報共有化を図るとともに、関係機関・団体等との十分な連携を保ち、適切な相談処理方法により効果的、効率的な相談処理に努めました。

令和5年度 月別会議等参加実績 (回)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
実績	1	1	3	3	2	4	3	8	2	1	3	6	37

- ③ 弁護士、建築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、高度な専門性を必要とする苦情に迅速かつ的確に対応しました。苦情処理専門員の委嘱実績は、弁護士は36回、臨床心理士については4回、実施しました。

令和5年度 月別苦情処理専門員委嘱実績 (回)

月		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計	達成率
弁護士	スケジュール	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	34	105.9%
	実績	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
臨床心理士	スケジュール			1			1			1			1	4	100.0%
	実績			1			0			2			1	4	
専門家 (大学教授等)	スケジュール			1						1				2	0.0%
	実績			0						0				0	

- ④ 消費生活相談員は、消費生活専門相談員や消費生活アドバイザー等の有資格者を9名配置するとともに、相談情報のPIO-NETデータ入力や電子メールでの相談に対応できる者を配置しました。また、IT関連等の技術的な相談にあたっては、相談員と専門的知識を有する商品テストグループ職員と連携・協力し、迅速かつ的確な処理に努めました。

- ⑤ 弁護士との勉強会を2回実施し、相談の事例検討を通じて職員、相談員の資質向上を図るとともに、複雑多様化する苦情に関する情報交換を行い、柔軟な対応に努めました。

令和5年度 月別勉強会開催実績

(回)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
実績	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2

⑥ 消費生活相談員は以下のとおり配置しました。

I グループ						II グループ						
A地域			D地域			B地域			C地域			
相談員	相談員	相談員	相談員	相談員	相談員	相談員	相談員	相談員	相談員	相談員	相談員	相談員

- a 相談員9名のうち1名を主任相談員、1名を副主任相談員として配置し、当該2名は、相談員への助言のほか相談処理業務の調整等に当たり、迅速かつ的確な苦情処理を進めました。
- b 相談業務担当内で部会を開催し、情報共有及び苦情相談処理の円滑化に努めました。
- c 相談業務は「相談受付（電話・面談・FAX・文書・電子メール）」、「あっせん等（事業者交渉・関係機関照会・情報収集・消費者との連絡調整等）、相談情報端末入力」をI・IIグループのシフト制により対応し、業務の円滑な遂行に努めました。
- d 市町村からの相談には、全道を4地域に分けた地域担当制とし、主任相談員、副主任相談員及び相談員1名を地域担当リーダー（指定消費生活相談員）として配置し、市町村等の相談業務担当者とより身近な対応に努め、市町村等の相談体制を支援しました。

⑦ 市町村相談窓口の資質向上や相談者の苦情の早期解決を図るため、市町村からの要請に応じて情報提供や地域担当制によりの確な助言等を行い、市町村相談窓口体制の充実強化に向けた支援に努めました。

○ 利用者の平等な利用の確保

(1) 消費者の利便性を高めるため多様な方法による相談対応を行いました。

- ① 相談対応は、電話相談や面談のほか、文書やFAXによる相談、電子メール相談にも対応しました。相談受付件数は7,335件で、その内、電子メール相談は172件でした。

a 令和5年度 月別相談受付実績

(件)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12
相談受付総件数	705	705	688	581	651	672	660	591	537
うちメール相談	20	18	18	18	27	17	18	7	0

月	1	2	3	計
相談受付総件数	455	474	616	7,335
うちメール相談	0	7	22	172

※ホームページの公開停止により、11月17日から2月13日までメール相談の受付を停止。

b 令和5年度の相談概要は次のとおりです。

消費生活相談受付件数（速報値）は7,335件、そのうち苦情件数は6,433件で、消費生活相談受付件数の約87.7%が苦情相談でした。

商品別分類全体では、「保健衛生品」が最も多く661件（10.3%）、次いで「レンタル・リース・貸借」が613件（9.5%）、「教養・娯楽サービス」が547件（8.5%）の順でした。

商品に係わる相談では、「保健衛生品」が661件で最も多く、次いで「教養娯楽品」535件、「食料品」493件、「商品一般」385件、「被服品」319件、「住居品」270件、「車両・乗り物」238件、「光熱水品」115件、「土地・建物・設備」106件、「他の商品」10件でした。

役務に係わる相談では、「レンタル・リース・貸借」が613件で最も多く、次いで「教養・娯楽サービス」547件、「他の役務」524件、「運輸・通信サービス」522件、「金融・保険サービス」325件、「保健・福祉サービス」325件、「工事・建築・加工」が163件でした。

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	462	6.3	385	6.0
	食 料 品	583	7.9	493	7.7
	住 居 品	309	4.2	270	4.2
	光 熱 水 品	134	1.8	115	1.8
	被 服 品	350	4.8	319	5.0
	保 健 衛 生 品	695	9.5	661	10.3
	教 養 娛 楽 品	601	8.2	535	8.3
	車 両 ・ 乗 り 物	259	3.5	238	3.7
	土 地 ・ 建 築 ・ 設 備	133	1.8	106	1.6
	他 の 商 品	13	0.2	10	0.2
(小 計)		3,539	48.2	3,132	48.7
役 務	ク リ ー ニ ン グ	15	0.2	14	0.2
	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	663	9.0	613	9.5
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	181	2.5	163	2.5
	修 理 ・ 補 修	90	1.2	78	1.2
	管 理 ・ 保 管	12	0.2	10	0.2
	役 務 一 般	83	1.1	75	1.2
	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	385	5.2	325	5.1
	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	589	8.0	522	8.1
	教 育 サ ー ビ ス	21	0.3	19	0.3
	教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	590	8.0	547	8.5
	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	349	4.8	325	5.1
	他 の 役 務	572	7.8	524	8.1
	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	39	0.5	38	0.6
	他 の 行 政 サ ー ビ ス	56	0.8	32	0.5
(小 計)		3,645	49.7	3,285	51.1
他 の 相 談		151	2.1	16	0.2
合 計		7,335	100.0	6,433	100.0

(端数処理の関係で、各項目の割合を合計しても100.0%にならない場合があります。)

② 道立センター所在地(札幌)から遠隔地に在住の方や一人では相談が困難な高齢者、障がい者等からの相談に柔軟に対応するため、プライバシーに配慮するとともに、状況に応じて市町村の消費生活相談窓口等と連携を図り、円滑な相談処理に努めました。

(2) 相談者の特性に応じた対応に努めました。

① 高齢者や障がい者等で介助が必要な方や相談者に速やかに対応するため、相談室入口に職員を配置し迅速に対応するよう努めました。

② 認知症等により判断力の低下傾向にある相談者に適切に対応するため、臨床心理士等の専門家による助言等を受け、必要な知識・技能等の習得により対応能力の向上に努めました。

(3) 関係機関と連携して特別相談を行いました。

平日や相談時間内に相談できない方等に対応するため、また、潜在的な消費者被害の苦情の掘り起こしのため、札幌弁護士会との共催で特別相談を実施しました。令和5年度は「消費者トラブル110番」をテーマに実施しました。

令和5年度 特別相談開催実績

	第1回特別相談	第2回特別相談
特別相談名	「消費者トラブル110番」	「消費者トラブル110番」
主催	北海道立消費生活センター 札幌弁護士会	北海道立消費生活センター 札幌弁護士会
目的	<p>令和4年度に当センターに寄せられた相談件数は8,607件で、令和5年度においても7月末現在で2,679件（前年度比93.2%）の相談が寄せられている。</p> <p>昨年6月に改正特定商取引法が施行され、定期購入などに対する規制が強化されたものの、化粧品や健康食品などの定期購入に係る相談は依然として多い。</p> <p>そのほか、賃貸アパートの原状回復や訪問販売による高額な工事など多くの相談が寄せられている。</p> <p>このような状況を踏まえ、様々な契約トラブルの現状を把握するとともに、被害の未然防止、救済を目的として特別相談を実施する。</p>	<p>令和5年度4月から12月までに当センターに寄せられた相談件数は5,790件（前年度比90.0%）で依然として高い水準で推移している。</p> <p>昨年6月の改正特定商取引法施行後も、定期購入をはじめとしたインターネット通販を含む通信販売の相談が依然として多く寄せられている。</p> <p>そのほか、賃貸アパートの原状回復や光回線等のインターネット通信サービスについても多くの相談が寄せられている。</p> <p>このような状況を踏まえ、様々な契約トラブルの現状を把握するとともに、被害の未然防止、救済を目的として特別相談を実施する。</p>
開催日時	令和5年10月28日（土） 10:00～15:00	令和6年3月9日（土） 10:00～15:00
相談対象	道民（消費者）	道民（消費者）
参加者	相談員6名、職員3名、専門員1名、 弁護士15名	相談員6名、職員3名、専門員1名、 弁護士14名
相談件数	23件	13件

○ 施設を有効に活用して事業を展開しました。

(1) 相談室関係

- ① 相談室には道より情報提供されている不当請求業者名の掲示、パンフレットスタンドにはクーリング・オフのはがき、消費生活センターや国、(独)国民生活センターが発行した消費生活に関する各種啓発資材、センターや消費者団体発行の広報紙を置いて、啓発に努めました。
- ② 相談コーナーは、間仕切りを設けプライバシーの保護に努めました。また必要に応じて個別相談室での対応を行いました。
- ③ 来所者への対応は、職員が迅速に対応するとともに、相談員の配置、相談場所の確保などに配慮し、相談しやすい雰囲気づくりに努めました。
- ④ 市町村等からの相談には道内を4地域に分け、担当する相談員を配置し、相談しやすい体制により対応しました。
- ⑤ 24時間受付が可能なメール相談に対しては、迅速な回答（送信）に努めました。

(2) 休館日及び時間外の相談対応

休館日や相談受付時間外の相談・問い合わせに対応するため、クーリング・オフ制度の説明や、不当請求・架空請求の対処方法など複数のテーマを設けたテレホンサービスを実施し、消費者被害の早期解決のための情報提供や未然防止に努めました。

○ 多様な消費生活等の需要の充足

(1) 市町村相談窓口等への積極的な支援に努めました。

- ① 道が運営するメーリングリストを活用し、市町村に対し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等を行い、市町村が行う相談業務を支援しました。メーリングリストによる情報提供目標回数 28回に対し、30回の情報提供（達成率 107.1%）を実施しました。メーリングリストによる情報提供の月別実績は次のとおりです。

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計	達成率
達成目標	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	28	
実績	2	3	2	1	1	2	5	1	2	3	2	6	30	107.1%

- ② 市町村からの相談には専用電話番号を設け、相談員全員で対応して、苦情相談処理に関する情報提供や助言を行うことにより、消費生活行政の推進やその市町村の状況に応じて適切な苦情処理が行えるよう支援しました。市町村消費生活相談担当者からの専用電話による相談件数は570件で、前年度(562件)に比べ8件(1.4%)増加しました。

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
実績	43	49	46	37	47	39	38	67	50	42	48	64	570

- ③ 市町村の消費生活相談の体制整備と専門性を高めるため、道が設置している人材バンクの紹介や、地域の消費者協会の協力を得て人材確保の支援や情報提供を行いました。

(2) 相談・テスト部門 商品テストグループ

- ① 次の4つの部門に関するテスト、技術相談に対応しました。

食 品 部 門	家庭機器部門	織 維 部 門	雑 貨 部 門
---------	--------	---------	---------

- ② 必要に応じて、2～3名あるいは全員で商品テストを行い、テスト結果の検証は全員で行い、正確性に万全を期すとともに、情報を共有しました。

- ③ テスト結果はセンターニュース、ホームページ等を通して、消費者に積極的に情報提供を行いました。

令和5年度 センターニュース・ホームページへの情報提供

掲 載 媒 体	情 報 提 供	
センターニュース	低温調理器の品質	(きらめつくNo. 139)
	透湿防水ウエア	(きらめつくNo. 140)
	Bluetoothースピーカー	(きらめつくNo. 142)
	食品中のメラミン	(きらめつくNo. 143)
	吸水速乾スポーツタオル	(きらめつくNo. 144)
ホームページ	低温調理器の品質	(5月掲載)
	透湿防水ウエア	(7月掲載)
	Bluetoothースピーカー	(9月掲載)
	食品中のメラミン	(3月掲載)
	吸水速乾スポーツタオル	(3月掲載)

- ④ 独立行政法人国民生活センターのテスト技術研修講座などに5回参加し、専門知識と技術の向上に努めました。

令和5年度 研修講座等への参加状況

開 催 月 日	研修講座名
9月28日	(独) 農林水産消費安全技術センター主催 地方公共団体職員等研修
10月12日	北海道環境生活部くらし安全局主催 食品表示制度セミナー
10月17日	NPO法人グリーンテクノバンク 北の農産物活用シンポジウム
11月13日	(独) 国民生活センター主催 商品テスト企画会議
11月14日	(独) 国民生活センター主催 商品テスト技術・評価研究会

○ 多様な消費生活等の需要の充足

- ① 消費者からの苦情等の相談に伴う原因究明のための商品テストを行い、相談の解決に努めました。
- ② 市町村等からの依頼により原因究明等のための商品テストを実施し、苦情等の解決のための支援や助言を行いました。

○ 施設を有効に活用した事業展開

- ① 苦情相談に係る依頼テストは、ガスクロマトグラフによる残留農薬や食品添加物の検出をはじめ、電子顕微鏡、蛍光X線装置などの多様なテスト機器を活用し、さらに衣食住全般にわたる専門的知識や経験に基づいた精度の高いテストを行い、苦情相談の解決につなげました。テストは157件を実施しました。

令和5年度 月別テスト実績 (件)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
実 績	6	0	23	5	10	17	7	11	8	42	25	3	157

- ② 商品テストグループの専門的知識を活用して、消費者からの専門技術相談に対応しました。専門技術相談は134件を受付、対応しました。

令和5年度 月別専門技術相談実績 (件)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
実績	7	6	6	10	5	15	13	20	13	14	15	10	134

- ③ 依頼テスト291件のうちテストは157件（54.0%）、専門技術相談は134件（46.0%）でした。分類別では食料品91件（31.3%）、教養娯楽品71件（24.4%）、住居品62件（21.3%）の順に多くありました。

また、苦情、問い合わせ別では、苦情の件数が270件と92.8%を占めました。

令和5年度 商品別依頼テスト概要 (件)

		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	66	19	2	18	8	44	0	0	0	157	157
	問合せ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
専門技術相談	苦情	21	34	2	18	5	21	7	5	0	113	134
	問合せ	4	9	0	0	0	6	0	2	0	21	
合計		91	62	4	36	13	71	7	7	0	291	291

- ④ 危害・危険に関するものは6件で、住居品と車両・乗り物が各2件、保健衛生品と教養娯楽品が各1件でした。住居品では、ソーラーランタンの発火、電気ファンヒーターのガラス部品の溶融、車両・乗り物では自転車の前輪ロックによる転倒にともなう鎖骨骨折、自転車の前輪ロックによる転倒にともなう手首のねん挫、保健衛生品では、ヘアードライヤーのスパーク、玩具の破損による破片飛散でした。

令和5年度 危害・危険受付状況

	品数	商品名
危害	2	自転車 (2)
危険	4	ソーラーランタン、電気ファンヒーター、玩具、ヘアードライヤー
合計	6	

- ⑤ 商品テスト室のテスト機器を活用して、消費者の商品選択の一助とするため食品、繊維、家庭機器等の試買テストを行い、テスト結果はホームページや広報紙などに掲載し、16回の情報提供を行いました。

令和5年度 試買テスト実績

商品別分類	品名等	銘柄数	テスト項目	実施期間
食料品	食品中のメラミン	20	メラミンおよびシアヌル酸の定量	令和5年4月 ～令和5年7月
保健衛生品	吸水速乾スポーツタオル	8	吸水性、速乾性、吸湿性等	令和5年4月 ～令和5年8月
教養娯楽品	ブルー투스スピーカー	5	接続性、充電容量、周波数特性、防水性等	令和5年4月 ～令和5年6月
住居品	ハンディファン・ネックファンの品質	6	風速、風の広がる範囲、安全性等	令和5年6月 ～令和5年10月

令和5年度 月別情報提供 (回)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
実績	1	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	16

- ⑥ 全道各地から訪れる消費者、団体、PTA、児童生徒、学生（小、中、高、各種学校、短大、大学）等の見学者に対し、テスト室の機器類、これまでのテスト結果等を商品テストグループの職員が説明してテスト室の機能と役割について理解を深めてもらいました。見学者数は111人の実績でした。

令和5年度 月別見学人数 (人)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
実績	0	6	1	1	19	15	42	19	2	4	0	2	111

- ⑦ 商品テストと消費生活相談との連携を図り、原因究明テストや専門技術相談により、相談の解決に努めました。
- a 商品テストグループの経験と実績、高い専門性を生かして、消費者からの依頼テストや専門技術相談に対応して相談解決につなげました。
 - b 商品テストはテスト機器の機能を有効に活用し、年間157件のテストを行ったほか、134件の専門技術相談に対応しました。
 - c 相談支援グループと商品テストグループとで随時連絡会議を持ち、消費生活相談の円滑な処理に努めました。

- 商品テスト結果の精度管理や機器の保守点検、薬品管理、廃液管理などに努めました。

- ① 商品テスト結果の重要部分については、複数職員によるクロスチェックを実施し、結果の精度管理に努めました。
- ② 商品テスト結果の信頼性を確保するため、機器性能等に対応した保守点検（日常点検等）を実施しました。
- ③ 薬品は、施錠可能な薬品物品庫に厳重に保管し、特に、毒物・劇物指定の薬品は、法令に基づく保管・管理を行い、安全性の確保に努めました。
- ④ 薬品廃液は、排出時に記録し、薬品ごとに保管瓶に保管し廃液処理専門業者に処理を依頼し、廃液管理の徹底に努めました。

(3) 事業部門 教育啓発グループ

- ① センターニュースを年6回（5月、7月、9月、11月、1月、3月）各39,000部発行し、全道市町村、教育機関、教育委員会、社会福祉団体、消費者団体、公立図書館などに配付し、消費者教育・啓発に努めました。

令和5年度 センターニュース「きらめつく」主要記事

月	No.	主な内容	商品テスト報告
5	139	消費者月間「デジタルで快適、消費生活術」札幌で講演、フードドライブ／北海道消費者被害防止ネットワーク会議／若者向けのトラブル110番に相談15件／若者向け啓発用のリーフレットや動画／悪質なロードサービス業者にご用心／5月24日にくらしのセミナー／施設見学の周知	低温調理器の品質
7	140	定期購入トラブルが急増 2022年度消費生活相談まとめ／ネットリテラシーなど学ぶ 消費者月間で多彩な取り組み／第1回くらしのセミナー開催／消費生活相談員の国家資格に挑戦を／カルチャーナイト、4年ぶりに施設開放／貸出パネル、新に34種類／展示ホールに「エシカル消費」	透湿防水ウエア
9	141	10月は食品ロス削減月間／防災月間、備えは大丈夫？／カルチャーナイトにぎわう／エシカル消費、考えよう・実践しよう／くらしのセミナー開催／電動キックボードの問題点を整理／9月29日北海道消費者大会／10月28日消費者トラブル110番／啓発パネルの活用を	くらしの疑問
11	142	どうする冬の暖房対策／北海道が環境家計簿アプリ／くらしの豆知識最新号／冬の備えは大丈夫？／5氏に北海道社会貢献賞／10月からステマ広告禁止に／エシカル消費 ちとせ消費者まつり／くらしにセミナー 11月はエシカル消費	ブルートゥーススピーカー
1	143	鈴木知事年頭ごあいさつ／道内の特殊詐欺被害が大幅減少／海産物の電話勧誘でトラブル／「大麻グミ」にご用心／＜エシカル消費＞ サスティナブル認証／特別相談に23件／もちの窒息事故に注意を／センター見学を／1月と2月に親子体験学習講座	食品中のメラミン
3	144	知っておきたい新生活の注意点（賃貸住宅、ネット回線、引っ越し）／糖尿病治療薬で痩せる？副作用も／災害に便乗、悪質商法にご用心／ネット「投げ銭」トラブル多発／消費者教育支援セミナーを開催／＜エシカル消費＞買い物は「投票」／3月9日に特別相談	吸水速乾スポーツタオル

令和5年度 月別センターニュース及びネットワークニュースの発行実績 (回)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計	達成率
達成目標		2		2		2		2		2		2	12	
実績		2		2		2		2		2		2	12	100%

※ネットワークニュースの掲載内容についてはP14に掲載

- ② センターホームページには、最新情報を掲載して、消費者の利便性を高めるよう努めました。

- ③ 消費者の自立支援として、タイムリーな消費者問題をテーマとして公開講座「くらしのセミナー」を7回開催し、あわせて、施設のPRを行い利用促進に努めました。令和5年度は、開催時間を午後1時からとし会場とオンラインを併用するハイブリッドで実施しました。

加えて、当日夜や週末にアーカイブ配信を行い、視聴時間の様々な要望に応えることができました。「道民カレッジ連携講座」の制度が廃止されましたが、道民カレッジ生が受講できるよう、引きつづき講座情報を提供しました。

令和5年度 月別公開講座「くらしのセミナー」開催実績 (回)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計	達成率
達成目標		1	1	1		1	1	1	1				7	
実績		1	1	1		1	1	1	1				7	100 %

令和5年度 公開講座「くらしのセミナー」内容 (会場/オンライン)

	日 時	テ ー マ	参加者数
第1回	5月24日(水) 13:00～15:00	知って防ごう！消費者トラブル ～最近の消費生活相談事例より～	22人/31人
第2回	6月14日(水) 13:00～15:00	キャッシュレス社会の広がり ～どのように生活に取り入れるか～	41人/30人
第3回	7月 5日(水) 13:00～15:00	鳥インフルエンザと私たちのくらし	21人/26人
第4回	9月 6日(水) 13:00～15:00	自立した生活を続けよう！ ～そのための住宅改修と介護用品を学ぶ～	24人/24人
第5回	10月 4日(水) 13:00～15:00	冬の防災 ～北海道の暮らしに備える～	19人/39人
第6回	11月 8日(水) 13:00～15:00	エシカル消費の実践 ～徳島県の事例等を通して～	11人/18人
第7回	12月 6日(水) 13:00～15:00	大人の金融リテラシー ～人生100年時代の家計の安定的な資産形成～	14人/19人
合 計			152人/187人

- ④ 社会福祉団体や教育機関などの要請に応じて講師派遣を20回実施しました。

令和5年度 月別講師派遣実績 (回)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
実績	1	1	2	3	4	4	2	0	0	2	0	1	20

- ⑤ 悪質商法の被害防止などの啓発リーフレット等を7種類 13,300 枚を作成し、地域で開催される各種講座において活用しました。

令和5年度 リーフレット等の作成実績

No.	タ イ ト ル	作成枚数	No.	タ イ ト ル	作成枚数
1	令和5年度悪質商法被害追放キャンペーン (消費者月間) ポスター (A3片面) ①定期購入	1,400	5	狙われる若者	2,000
2	令和5年度悪質商法被害追放キャンペーン (消費者月間) ポスター (A3片面) ②儲け話トラブル等の注意点	1,400	6	はじめませんか？エシカル消費	2,000

3	令和5年度悪質商法被害追放キャンペーン（消費者月間）リーフレット（A4両面） 「偽サイト」／「エステ事例の紹介・助言」	2,500	7	北海道立消費生活センター案内	2,000
4	君ならどうする？	2,000			

○ 利用者の公平な利用の確保

ホームページは、誰もが簡単に必要な情報が得られる使いやすいホームページの作成・運営を目指しました。昨年度、ホームページのデザインを全面リニューアルし、スマートフォンの画面にも対応できるようにしました。また、ホームページの迅速な情報発信や内容の質的向上に努めるとともに、ホームページのサイト内の配置や色調などでユニバーサルデザインを意識しながら簡潔でみやすいページの作成に努めました。

○ 施設を有効に活用した事業展開

展示ホール・くらしの広場・くらしの教室等を活用した消費者啓発に努めました。

- a 全道各地から訪れる消費者、団体、PTA、児童生徒、学生（小、中、高、各種学校、短大、大学等）の見学者に対し、商品テストの結果の現物・パネル等による展示、問題点等の説明を行い、消費者教育啓発に努めました。展示ホール・くらしの広場・くらしの教室等の利用者11,168人でした。
- b パソコンを常設し、見学者等の学習等の支援を行いました。
- c 消費生活に関するDVDと視聴覚装置を常設し、消費者が学習しやすい環境づくりに努め、自立支援をしました。
- d 消費生活に関する各種図書を系統的に配置して検索を容易にし、施設利用者の利便性に努めました。
- e 実施日を学校の休暇時期や日曜日に設定し、児童・生徒とその保護者を対象として「親子体験学習講座」を開催し、体験型の講座を通して消費生活の向上について理解を深めました。（参加者 8人）なお、「親子体験学習講座」も「道民カレッジ生」向けの講座情報として提供しました。しかし、10月（8月予定を延期）及び2月に計画した「エシカル消費」をテーマにした講座は、参加申込み者がおらず、中止とせざるを得ませんでした。「エシカル消費」について、より一層理解と関心を深められるよう啓発を継続していきます。

第1回	10月22日(日) 13:00～15:00	はじめまして！エシカル消費 ～ゲームを通して体験しよう～	延期
第2回	1月21日(日) 13:00～15:00	親子で学ぶ！お金のかしこい使い方 ～こづかいゲームにチャレンジしてみよう～	8人
第3回	2月18日(日) 13:00～15:00	みんなの行動が世界を変える ～誰でもできるエシカル消費～	中止

○ 多様な消費生活等の需要の充足

(1) 消費者被害防止のための消費者教育・啓発事業を実施しました。

- ① 悪質商法や環境問題、食品関係及び商品試買テスト結果などをパネルとして作成し、地域における消費者団体等が開催するイベントやセミナーなどの消費者教育・啓発資材として貸出し、消費者問題の理解を深め、消費者の自立を支援しました。パネル貸出達成目標 54回以上に対し54回貸出しました。貸出枚数は 358枚でした。

なお、各市町村等での消費生活展や消費者まつりなど集客型のイベントが実施されるようになってきたものの、従来の貸出依頼数までには戻っていなかった。

令和5年度 月別展示パネル貸出実績(データダウンロード数を含む)

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計	達成率
達成目標	5	7	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	
件数(回)	2	7	2	4	0	3	5	3	1	4	21	2	54	100.0 %
枚数(枚)	22	71	16	45	0	15	28	38	8	72	41	2	358	

- ② インターネットを活用することで広く道民に対しホームページを通じて、消費生活に関する情報提供を行い、消費者の自主的・合理的な消費者行動を促しました。

ホームページは最新情報を掲載するよう努めました。なお、10月途中からHPの不具合により閲覧者数の検索が出来なくなると同時に、HPの脆弱性を修復するため約3ヶ月間HPを閉鎖したことにより、この間の数値は不明となっています。ホームページアクセス数達成目標28,500件以上に対し、年間アクセス数は13,466件(達成率47.2%)でした。

令和5年度 月別ホームページアクセス件数実績

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12
達成目標	2,200	2,400	2,400	2,400	2,400	2,400	2,400	2,400	2,400
実績	1,845	1,951	1,943	1,695	1,673	1,702	222	—	—

(件)

月	1	2	3	計	達成率
達成目標	2,400	2,400	2,300	28,500	
実績	—	925	1,510	13,466	47.2 %

令和5年度 ホームページ掲載内容

区分	掲 載 内 容
広 報 誌	・センターニュース「きらめつく」(隔月更新)
消費生活相談	・相談事例(北のくらし・きらめつく掲載分)(月1回更新) ・相談窓口の紹介(センター・市町村)・特別相談のお知らせ ・消費生活相談関連情報・消費生活相談統計
消費生活トピックス	・関係法規の改正等(随時更新) ・所管する行政の最新情報・関係機関、団体の情報
消費者教育・啓発	・消費者教育教材、各種リーフレットの紹介・啓発パネルの貸し出し ・くらしのセミナー、親子体験学習、センター見学の案内
商品テスト	・テスト結果報告(随時更新)・商品テスト報告書
被害防止ネットワーク	・ネットワークの概要・北海道消費者被害防止ネットワーク構成団体 ・ネットワークニュース・地域消費者被害防止ネットワークの設置状況
リンク集	・くらしに役立つリンク集(若者向け悪質商法被害防止関連リンク等) ・消費生活関連サイトの紹介(随時更新)

- ③ 消費者被害の実態や悪質商法の手口とその対処方法、緊急に消費者に知らせる必要のある新種の悪質商法などの情報を報道機関やセンターニュース、ホームページ等の広報媒体を積極的に活用して情報提供し、消費者被害の未然防止に努めました。広報媒体活用回数達成目標48回以上に対し、91回(達成率189.6%)実施しました。

また、消費者被害未然防止を強力に推進するため、センターニュース等に掲載した相談事例を市町村が発行する広報誌等へ掲載するよう市町村に働きかけました。

令和5年度 月別広報媒体活用回数実績													(回)	
月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計	達成率
達成目標	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	48	
実績	8	6	7	8	6	10	10	5	0	11	8	12	91	189.6%

(2) 消費者被害防止ネットワークの取り組みを展開しました。

- ① 高齢者や若年者、障がい者等の消費者被害を防止する目的で発足した「北海道消費者被害防止ネットワーク」（消費者安全確保地域協議会）は、毎年、定例会議を開催しています。構成団体から取り組み状況の報告や活動への提案などについて意見交換を行っていますが、令和5年度は、4年ぶりに会場で集合形式での開催しました。各構成団体の取組状況報告を事前配付資料とともに説明し、後半は今後のネットワークの活動に向けた意見や提案が複数の団体から寄せられました。現在、北海道内の消費者安全確保地域協議会は、北海道消費者被害防止ネットワークを含め16ヶ所となっています。
- ② ネットワーク活動の活性化をはかるため、最新の消費者被害の現状や各ネットワークの活動を紹介した、ネットワークニュースを年6回発行しました。

ネットワークニュースの掲載内容

番号	主な掲載内容
No.115	<ul style="list-style-type: none"> ・「令和5年度悪質商法被害防止キャンペーン」を実施 ・想定外の高額請求！トイレ修理トラブルに注意 ・低価格で誘う換気扇やエアコンクリーニングの電話勧誘 ・「架空料金請求で約2,000万円の被害！」
No.116	<ul style="list-style-type: none"> ・還付金詐欺が増加しています！－ATMだけじゃない！ネットバンキングを使う手口 ・『令和5年度消費生活協力員・団体養成講座全国基礎講座』聴講について（案内） ・『令和5年度消費生活相談報告書』のお知らせ ・『令和5年度消費者白書』の公表について ・道警からの情報提供
No.117	<ul style="list-style-type: none"> ・定期購入トラブル急増中！トラブル回避のポイントを知ろう！ ・旅行サイト申込み前によく確認 ・特別相談「消費者トラブル110番」のご案内 ・『動画サイト上の投資に関する広告から6,200万円の被害！』
No.118	<ul style="list-style-type: none"> ・特別相談「消費者トラブル110番」を実施しました ・そのURLのクリック、ちょっとまって！SNSやメールでの“フィッシング詐欺”の相談が以前高水準 ・断っているのにしつこい勧誘電話 法律違反です ・「闇バイトは犯罪です」2023WBC侍ジャパン栗山監督から若者の皆さんへのメッセージ
No.119	<ul style="list-style-type: none"> ・設け話に関するトラブルにご注意！ ・住み始める時から、「いつか出て行く時」に備えておこう！－賃貸住宅の「原状回復」トラブルにご注意－ ・投資目的による金融商品詐欺 ・警察官をかたるオレオレ詐欺
No.120	<ul style="list-style-type: none"> ・「令和5年度北海道消費者被害防止ネットワーク定例会議」開催 ・特別相談「消費者トラブル110番」を実施しました ・パネル貸出（キャンペーン）を実施しました ・警察庁及び警察庁をかたる詐欺メールに注意 ・LINEのグループトークを悪用した投資詐欺被害急増

(4) 総務・啓発部門 総務・組織連携グループ

- ① センターの適切な管理運営の確保に努め、次のとおり業務を行いました。
- a 予算の執行管理・経理に関する事務
 - b 人事管理に関する事務
 - c 施設の維持管理（事故・災害等発生時の対応を含む。）に関する事務
 - d 備品の適正管理に関する事務
 - e 情報の安全管理に関する事務
 - f 個人情報の保護・情報開示請求に関する事務
 - g 職員の福利厚生に関する事務
- ② 施設の管理経費等の縮減について
- a 令和5年度は、例年の「ナチュラル・ビズ・スタイル」の取組や使用しない電気の消灯、退庁時のコンセントの電源からの抜き取りなど、施設内の省資源・省エネルギーに努めました。
 - b 施設内での3R（リデュース・リユース・リサイクル）を実践・推進し、ゴミ減量と省資源に努めました。
- ③ 災害等の危機管理対応について
- a 火災への対応のため自衛消防隊を組織し、速やかに対応できる体制を整備しました。
 - b 施設内において管理上の不備によりけが人が発生し、損害賠償等の責任が求められる場合に備え、必要な損害賠償責任保険に加入しました。
 - c 夜間及び休日における緊急事態に備え、緊急時連絡網を整備し、適切な緊急連絡体制を整備しました。
- ④ 苦情処理
令和5年度は、苦情の申し出はありませんでした。

(5) 共通

○ 利用者アンケートの実施

利用者ニーズ及び利用者の満足度の把握のため、利用者アンケート調査を1回実施し、センター運営改善の参考としました。アンケート調査結果の概要は次のとおりです。

項目等	結果概要
実施時期	令和5年8月15日～令和5年12月28日
調査対象	北海道立消費生活センター内の施設利用者
回答者数	164名
回答者の年代	9歳以下 0.0% 10代 0.0% 20代 4.3% 30代 0.6% 40代 4.3% 50代 4.3% 60代 20.7% 70代 47.6% 80歳以上 18.3% 無回答 0.0%
回答者の職業	給与生活者 13.4% 自営業 1.8% 学生 0.0% 無職 58.5% その他 14.0% 無回答 12.2%
回答者の住居地	札幌市内 41.5% 札幌市以外の道内 53.7% 道外 0.0% 無回答 4.9%
施設の認知方法	その他 42.1% 新聞 8.5% センター案内 17.1% 広報誌 11.0% 知人・友人の紹介 15.9% 見学案内チラシ 8.5% インターネット 7.3% 学校 0.0% テレビ 0.0% ラジオ 0.0% 無回答 6.7% ※ 複数回答可のため比率合計は100%となっていない 【「その他」の主な内訳】 北海道消費生活コンサルタントクラブの活動 10.4% 講座・会議・研修 14.0% 道民カレッジ 1.2% 等

施設の利用回数	初めて 29.9 % 2回目 10.4 % 3回目以上 59.1 % 無回答 0.6 %
来所目的	<p>くらしのセミナー参加 34.1 % その他 35.4 % 施設見学34.1 % 資料・情報収集 7.3 % 商品テスト室来所 5.5 % 消費生活相談来所 0.6 % 無回答 0.0 % ※ 複数回答可のため比率合計は100%となっていない</p> <p>【「その他」主な内訳】</p> <p>北海道消費生活コンサルタントクラブの勉強会・例会の参加 50.0 % 講演会・研修会 35.0 % 等</p>
職員の対応	満足 75.0 % ほぼ満足 22.0 % やや不満 0.6 % 不満 0.0 % 無回答 2.4 %
施設・設備について	<p>満足 53.7 % ほぼ満足 41.5 % やや不満 2.4 % 不満 0.6 % 無回答 1.8 %</p> <p>【「やや不満」及び「不満」の主な内訳】</p> <p>トイレや建物の老朽化、空調、建物の老朽化等</p>
利用した総合的印象	満足 52.4 % ほぼ満足 42.7 % やや不満 1.2 % 不満 0.0 % 無回答 3.7 %
その他、お気づきの点について	<p>【主な内容】</p> <p>①講座内容：「適時適切な企画・運営。」「いろいろ気づきがあり勉強になる。」等</p> <p>②PR方法：「ほっかいどう」で広報する。」等</p> <p>③展示物：「良いと思います。もう少し触れられる物があればよいかと。」等</p>