

中野区の消費者行政

令和4年度(2022年度)
事業実績・相談事例集



中野区消費生活センター



目次

I	事業概要及び令和4年度(2022年度)事業実績	1
II	消費生活センター事業体系	6
III	令和4年度(2022年度)啓発等事業実績	7
IV	令和4年度(2022年度)相談件数統計資料	8
V	令和4年度(2022年度)消費者講座実績	11
VI	相談事例一覧	12
VII	クーリング・オフ制度	26
VIII	相談機関一覧	30
IX-①	中野区消費生活センター条例	31
-②	中野区消費生活センター条例施行規則	33

I 中野区消費生活センター事業概要及び令和4年度(2022年度)事業実績

1 所在地

〒164-8501 中野区中野4丁目8番1号 中野区役所1階

電話 代表 03(3389)1191

相談直通 03(3389)1196

FAX番号 03(3389)1199

2 消費生活センターのあゆみ

1972年 7月17日 区役所2階に消費者コーナーとして開設

1975年 4月 1日 区役所1階区民ホールに移転

1981年10月27日 商工会館・消費者センターに移転、名称を消費者センターに変更する(中野区新井1丁目9番1号)

1998年 4月 1日 環境リサイクルプラザ・消費者センターに移転(中野区中野5丁目4番7号)

2011年 3月22日 区役所1階に移転、名称を消費生活センターに変更する

3 組織

所長 1名 職員 2名 会計年度任用職員 5名(消費生活相談員)

4 事務分掌

- (1) 消費生活に関する苦情の相談に応じること
- (2) 消費生活に関する苦情の処理のためのあっせんを行うこと
- (3) 消費生活に必要な情報を収集し、及び提供すること
- (4) 消費者が自立して消費生活を営むために必要な学習の機会を提供すること
- (5) 東京都との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること
- (6) 前各号に掲げるもののほか、区長が必要と認める事務及び事業

5 消費者啓発

(1) 出張等啓発

①出前講座

区民の方の集まりや高齢者施設、学校等からの依頼に基づき、相談員が出向いて啓発活動を行っている。

【令和4年度(2022年度)実績】

・7回 690名

(2) 中野区の消費者行政の発行

【令和4年度(2022年度)実績】

・発行部数 200部

(3) 啓発用リーフレット「消費者相談の現場から」の発行

2004年5月より毎月1回、その時々頻発している苦情や相談事例などのタイムリーな消費生活情報を掲載したリーフレット「消費者相談の現場から」を作成し、区民活動センター等を通じて区民に提供している。

【令和4年度(2022年度)実績】

・発行回数 12回

・発行部数 1回 1,500部

・送付先 区民相談係、区民活動センター、図書館、高齢者会館、男女共同参画センター、産業振興センター、すこやか福祉センター、中野三丁目敬老館、やよいの園、松が丘シニアプラザ、児童館、キッズ・プラザ、子ども・若者支援センター等

(4) その他啓発物の作成・配布

【令和4年度(2022年度)実績】

- | | |
|-----------------------|--------------|
| ① 高齢者向け啓発グッズ(クリアファイル) | 11,000個作成・配布 |
| ② 高齢者向け啓発リーフレット | 11,000枚作成・配布 |
| ③ 若者向け啓発ポスター | 100枚作成・配布 |

6 消費生活相談

区民の消費生活に関わる苦情・相談に対し、消費者被害の救済、被害の未然防止等、苦情の解決や消費生活情報を提供するために、国民生活センターが認定する「消費生活専門相談員」による消費生活相談を実施し、解決のための助言やあっせんを行っている。

・相談員 5名(会計年度任用職員)

・相談時間 午前9時30分～午後4時

【令和4年度(2022年度)実績】

① 相談日数 243日

② 相談件数 3,010件

7 高齢者悪質商法被害防止情報連絡体制

悪質商法による高齢者の被害やトラブルを早期に発見し、被害の回復を図り拡大を防止することを目的として、消費生活センターと高齢者の見守りに携わる事業の関係機関が連携して情報連絡体制を取り、被害の発見、連絡を相談業務につなげ解決している。

消費生活センターは、悪質商法の被害の事例と対処法等の気づき・発見のための情報を随時提供している。

- ・発足 2006年9月1日
- ・関係機関 町会・自治会、民生・児童委員、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、訪問介護事業所等

【令和4年度(2022年度)実績】

- ① 連絡件数 20件
- ② 情報特急便 12回発行

- ・こんな消費者トラブルに注意！ 令和4年(2022年) 4月発行
- ・クーリング・オフ制度をご存じですか？ 令和4年(2022年) 5月発行
- ・「お試し」のつもりが定期購入に 令和4年(2022年) 6月発行
- ・「エシカル消費」を始めませんか？ 令和4年(2022年) 7月発行
- ・点検中に屋根を壊された？点検商法に注意！ 令和4年(2022年) 8月発行
- ・突然現れる偽のセキュリティ警告画面に注意！ 令和4年(2022年) 9月発行
- ・デジタル遺品の終活 令和4年(2022年) 10月発行
- ・身近にひそむ危険 ガスこんろなどでの着衣着火 令和4年(2022年) 11月発行
- ・必要のない勧誘は、はっきり断りましょう！ 令和4年(2022年) 12月発行
- ・住宅の点検商法 令和5年(2023年) 1月発行
- ・詐欺的な通販サイトに注意！ 令和5年(2023年) 2月発行
- ・通販サイトでの定期購入に注意！ 令和5年(2023年) 3月発行

8 消費者団体への活動支援

(1) 消費者講座講師派遣

消費者団体等が自主的に行う講習会等へ講師を派遣している。

【令和4年度(2022年度)実績】

・ 2回 16,000円

(2) 消費生活展

年1回消費者団体等が実行委員会を設け、消費生活展を開催している。消費生活センターは、実行委員会の事業運営を補助し、開催に向けた準備の手伝いなど側面的な支援を行っている。

【令和4年度(2022年度)実績】

- ① テーマ「いのちとくらしをまもる」(つくる責任・つかう責任)
- ② 実施日 11月1日(火)～11月2日(水)
- ③ 参加者 147名
- ④ 参加団体 10団体
- ⑤ 開催場所 区役所1階ロビー東側

9 消費生活情報の収集と提供

(1) 消費者講座

消費生活に係る各種講座を開催し、消費者情報の提供を行っている。

【令和4年度(2022年度)実績】

- ① 夏休み親子消費者講座 2回 27名
- ② 一般向け消費者講座 3回 30名

(2) 雑誌の提供

消費生活に関する雑誌を区民への閲覧に供している。

・ 閲覧雑誌 1種類

(3) 全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)

PIO-NETを活用して消費生活情報の収集及び提供(相談業務に活用)を行っている。

10 その他 適正表示等の推進

家庭用品品質表示法及び製品安全関連四法に基づいた対象事業者への立入検査、また、適正な計量を確保するための調査・報告を行っている。

((2)、(4)、(5)の立入検査は、平成24年度から権限委譲業務として新たに加わった。)

(1) 家庭用品品質表示法に基づく立入検査

家庭用品品質表示法第19条の規定に基づき立入検査を行う。

【令和4年度(2022年度)実績】

・令和5年3月2日 }
・令和5年3月3日 } 5店舗 66品目 204件 (違反項目なし)

(2) 消費生活用製品安全法に基づく立入検査

消費生活用製品安全法第41条の規定に基づき立入検査を行う。

【令和4年度(2022年度)実績】

・令和5年3月2日 }
・令和5年3月3日 } 2店舗 3製品 5機種 (違反項目なし)

(3) 電気用品安全法に基づく立入検査

電気用品安全法第46条の規定に基づき立入検査を行う。

【令和4年度(2022年度)実績】

・令和5年3月2日 }
・令和5年3月3日 } 5店舗 20品目 24機種 (違反項目なし)

(4) ガス事業法に基づく立入検査

ガス事業法第172条の規定に基づき立入検査を行う。

【令和4年度(2022年度)実績】

・令和5年3月2日 }
・令和5年3月3日 } 1事業者 2品目 3機種 (違反項目なし)

(5) 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づく立入検査

液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律第83条の規定に基づき立入検査を行う。

【令和4年度(2022年度)実績】

・令和5年3月2日 }
・令和5年3月3日 } 2事業者 2品目 4機種 (違反項目なし)

(6) 計量器事前調査

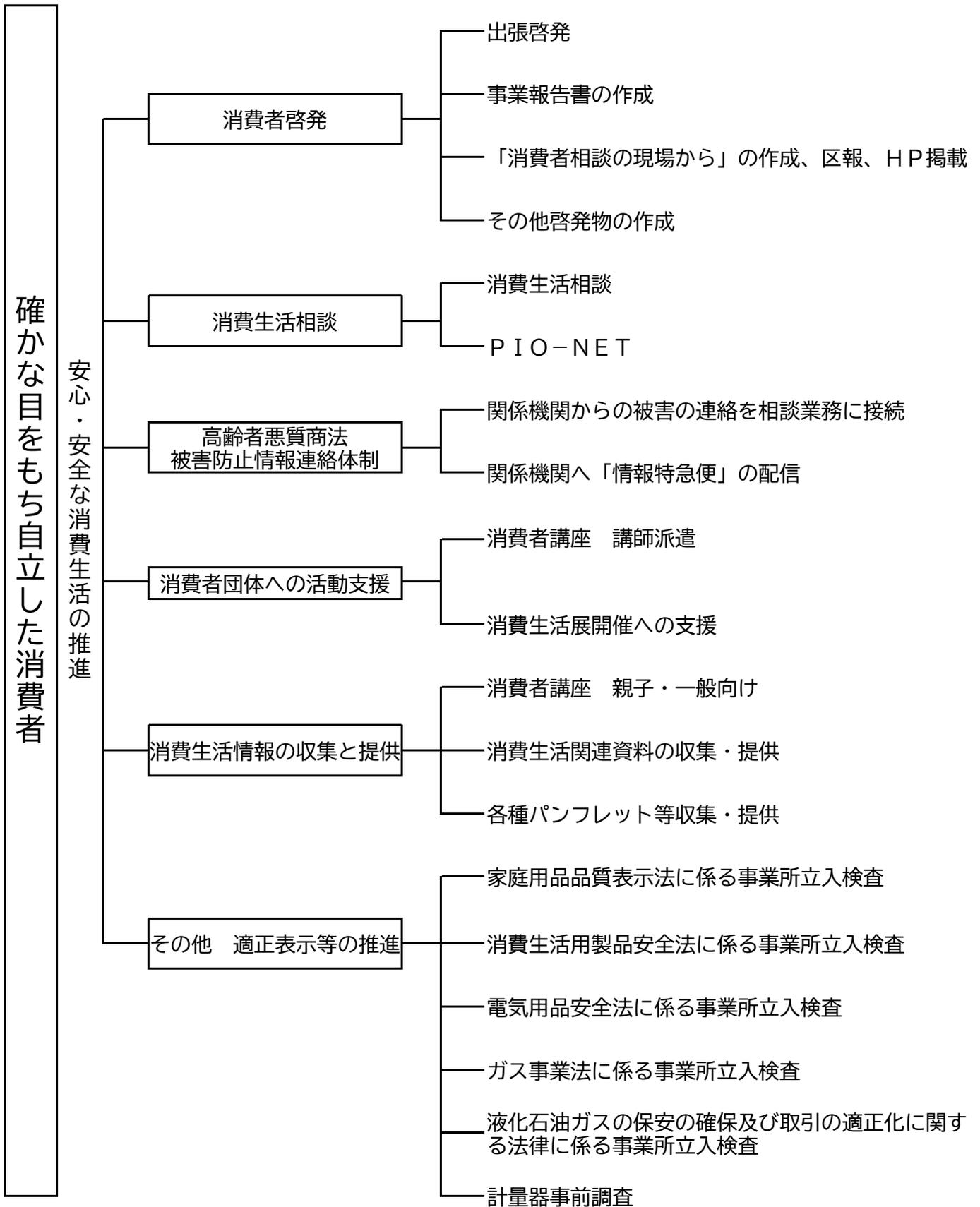
取引や証明に使用中の計量器は、2年に1回東京都の定期検査を受けることが義務づけられている。

区では、計量法第22条に基づき、定期検査を行うための事前調査として、対象となる計量器の種類・台数等を調査し東京都に報告している。

【令和4年度(2022年度)実績】

・事前調査件数 674件

Ⅱ 消費生活センター事業体系



Ⅲ 令和4年度(2022年度)啓発等事業実績

1 出前講座

No.	月日	内 容	主 催	実施場所	対 象	参加人数
1	5/10	大丈夫!? 18歳成人からの消費生活～若者たちの消費者被害の防ぎ方～	専門学校 東京アナウンス学院	専門学校 東京アナウンス学院	専門学校生	25 人
2	5/12	あっと撃退! 悪質商法	上鷺宮地域包括 支援センター	白鷺高齢者会館	地域の高齢者	12 人
3	6/2	大丈夫!? 18歳成人からの消費生活～若者たちの消費者被害の防ぎ方～	帝京平成大学	帝京平成大学	福祉コース 1年生	45 人
4	6/30	気をつけて! 消費者被害にあわないために	ワークステーション Jade中野	ワークステーション Jade中野	就労移行支援 事業所利用者	15 人
5	7/12	気にかけて、声かけて、 トラブル撃退!	上鷺宮地域包括 支援センター	上鷺宮区民活動 センター 高齢者集会室	まちなかサロン 利用者	14 人
6	7/13	大丈夫!? 18歳成人からの消費生活	都立稔ヶ丘高等学校	都立稔ヶ丘高等学校	高校生	565 人
7	9/13	知って納得! 消費生活について～あなたのくらしとお金を守りたい～	南部すこやか福祉 センターデイケア	南部すこやか 福祉センター	南部すこやか デイケア利用者	14 人
計 7 回						690 人

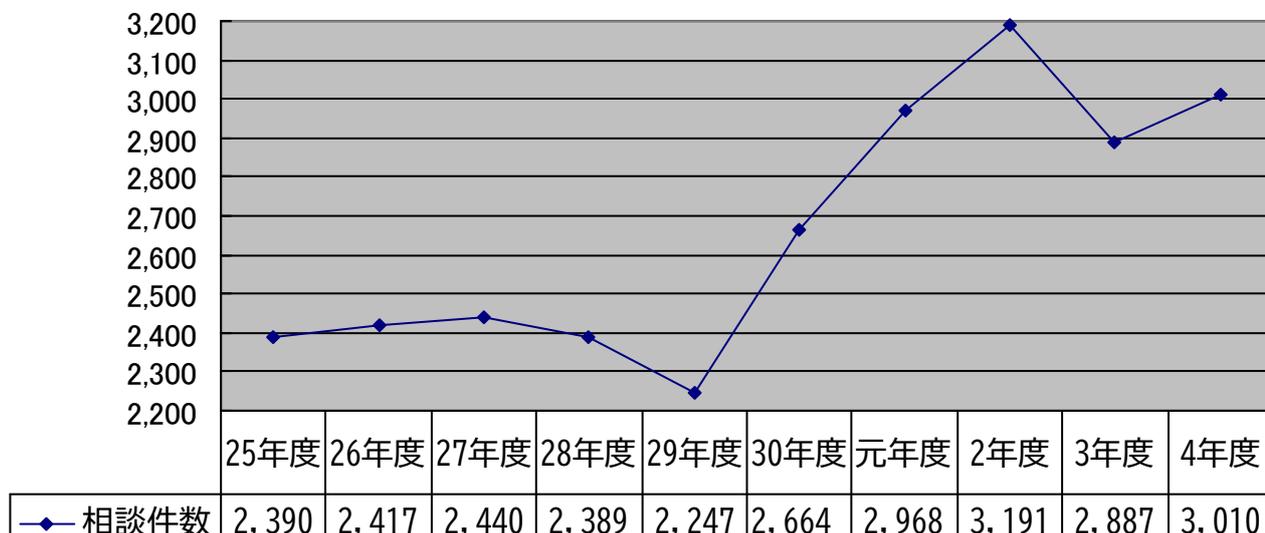
2 リーフレットの配布等

No.	月日	内 容	配 布 先	部 数
1	5/6	若者向け啓発ポスター	区内 高校・大学	100 部
2		高齢者向け啓発グッズ (クリアファイル)	高齢者訪問調査用	11,000 部
3		高齢者向け啓発リーフレット	高齢者訪問調査用	11,000 部
計 3 回				22,100 部

IV 令和4年度（2022年度）相談件数統計資料

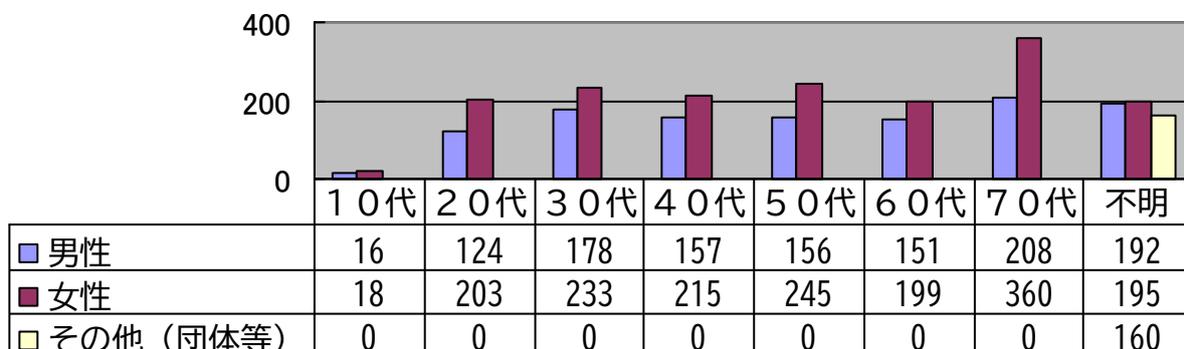
令和4年度の相談件数は3,010件となっており、前年度（2,887件）と比べて約4.3%増加している。このうち60歳以上の高齢者からの相談件数は依然として多く、相談件数全体の30%を占めている。また、特殊販売の購入形態別件数は「通信販売」が7割以上を占めている。

1 相談件数年次推移（過去10年間）



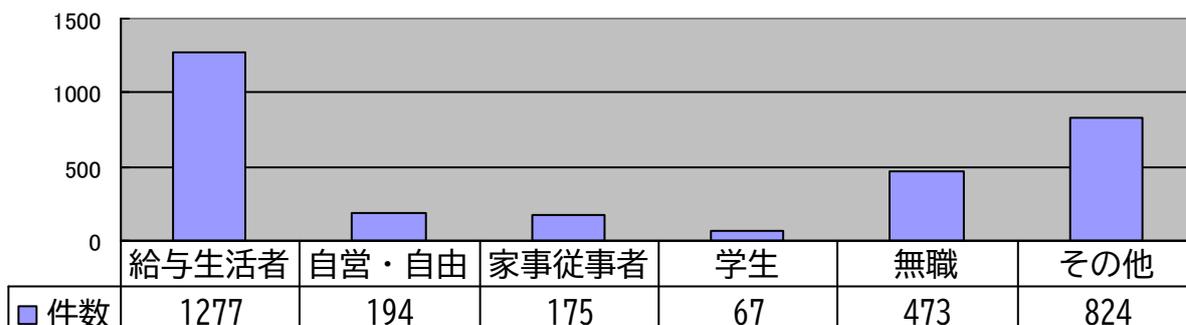
計3,010件

2 契約当事者の年代別性別件数



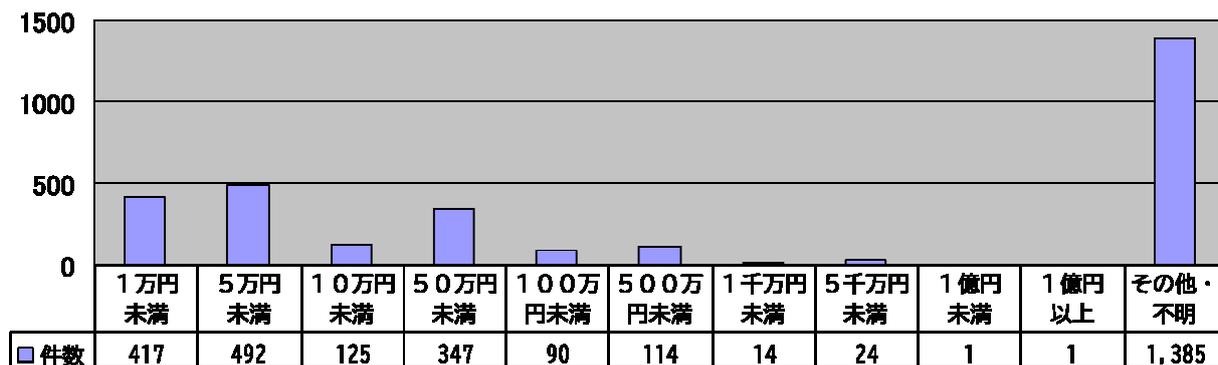
計3,010件

3 契約当事者の職業別件数



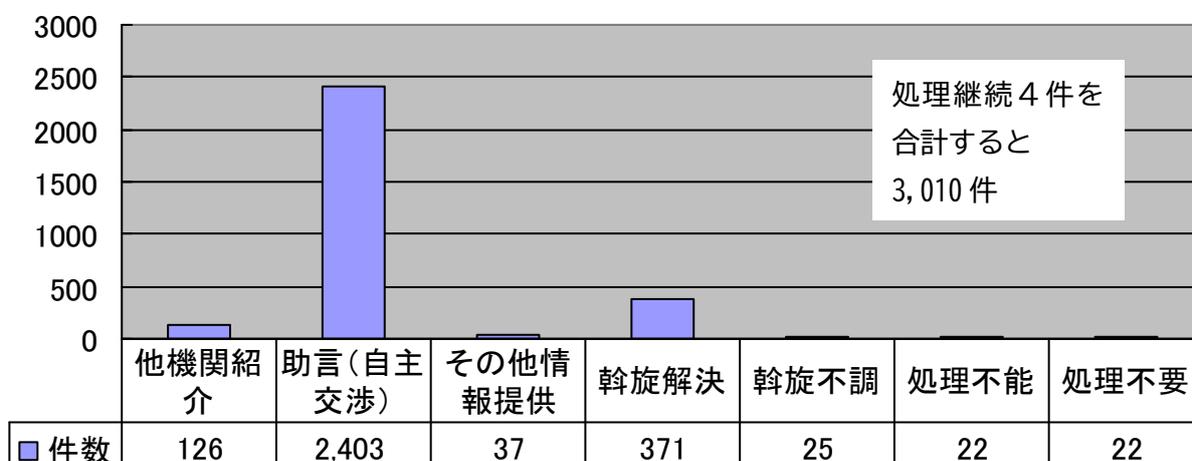
計3,010件

4 契約・購入金額別件数



計 3,010 件

5 相談処理結果別件数



計 3,006 件

6 特殊販売の購入形態別件数



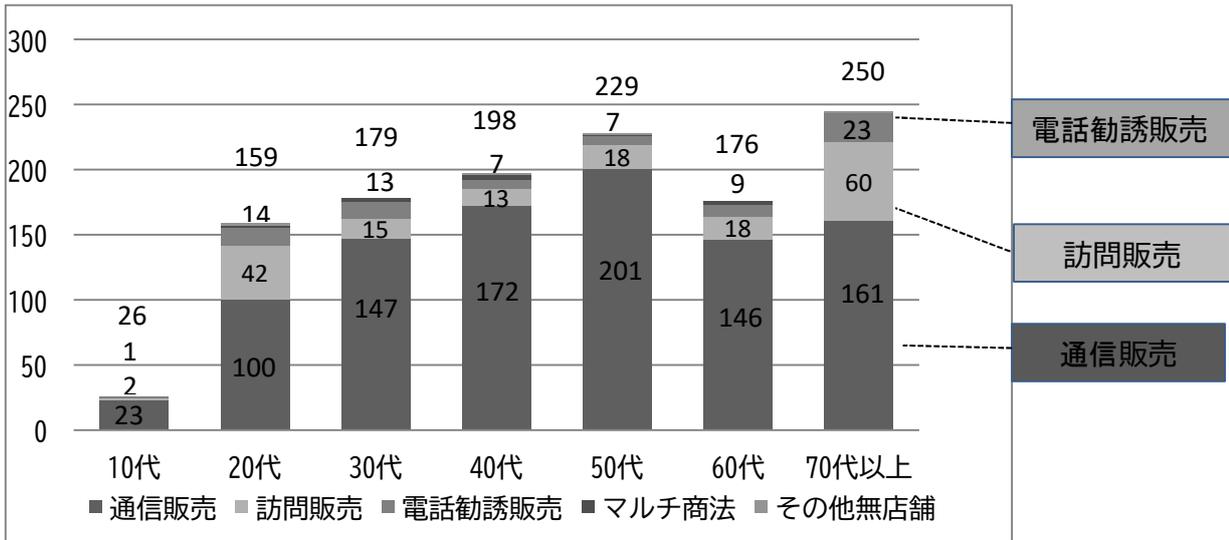
計 1,415 件

(※1) 通信販売には、はがきやメール等の通信手段による架空・不当請求を含む

(※2) マルチ商法…商品を買って販売組織に参加した会員が、同じように友人・知人を組織に加入させ、新たに会員になった人がさらに新しい会員を加入させ組織を拡大していく商法

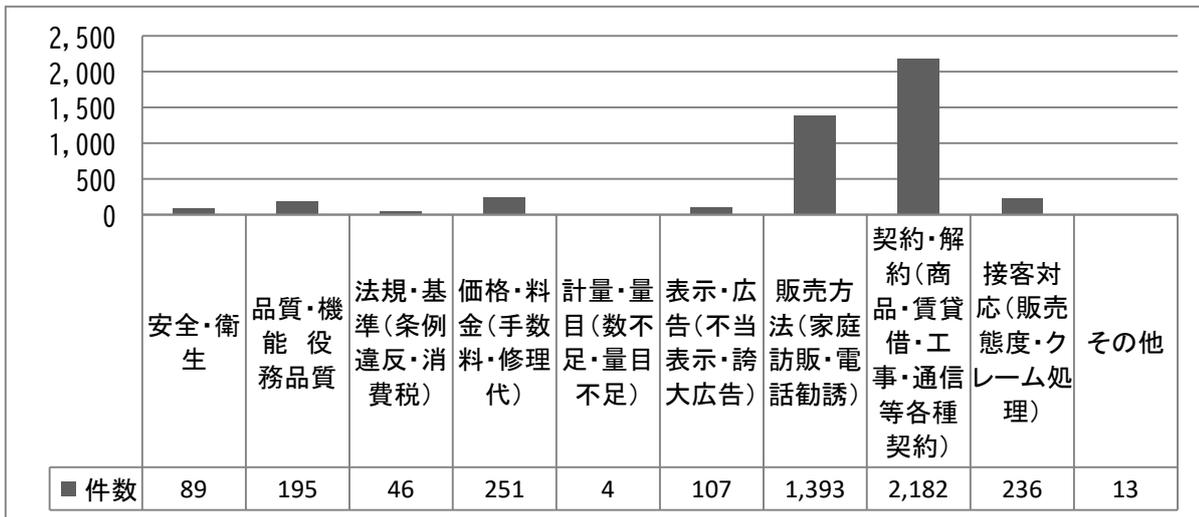
(※3) ネガティブ・オプション…注文していない商品を勝手に送り付け、その人が断らなければ買ったものとみなして、代金を一方的に請求する商法

7 特殊販売の購入形態別・年代別傾向



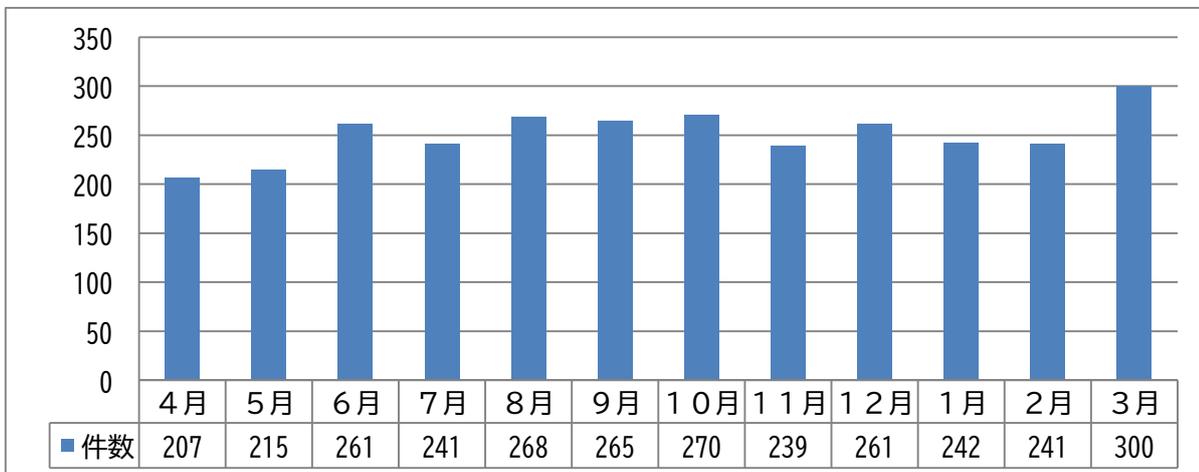
計1,217件

8 消費者生活相談内容



() 内は主な相談内容 (重複あり) 計4,516件

9 月別相談受付件数



計3,010件

V 令和4年度(2022年度)消費者講座実績

1 暮らしの講座

○ 消費生活に関する各種講座を実施し、消費者情報の提供及び啓発を行う。

回	月日	講座名	目的	講師	参加
1	7/29	NISA・iDeCoの概要について	NISA・iDeCoについて全く知らない方や聞いたことはあるが制度を理解していない方向けに、各制度の概要や本制度を活用することのメリット、具体的な活用方法について取り上げる。資産運用の選択肢の一つとして本制度を学ぶことで、参加者のライフプランの形成に役立ててもらう。	日本証券業協会 金融・証券インストラクター	12人
2	8/3	夏休み親子暮らしの講座 「クイズと貯金箱づくりで 楽しくお金を学ぼう！」	小学校1～3年生向けに、お金についてクイズと貯金箱づくりを通して楽しく学ぶ。お金を通して社会で生きていくための基礎的な消費生活力の習得に役立ててもらう。	東京都金融広報 委員会金融広報 アドバイザー	21人
3	8/4	夏休み親子暮らしの講座 「グループワーク！日本村 の予算をつくろう！」	小学校4～6年生を対象に、日本が100人の村だったという想定で「みんなからどのようにお金を集めて、どのように使えば、この村の未来はよくなるのか」を考えてもらう。本講座を通じて、日本の財政について興味を持ってもらい、財政を自分たちに関わる問題として捉えてもらう。	財務省関東財務 局 財務事務所	6人
4	10/8	勤労者のための資産運用基礎知識	将来の生活のために今から資産形成を考えている人が、資産運用の基礎知識を習得し、望ましい方法活かつ安心して資産運用の入口に立てることを目的とする。	NPO 法人金融と 証券を学習する 会証券カウンセ ラー	7人
5	12/4	ネット社会の歩き方 ～こんな騙し方があるなんて、、、～	インターネット取引を活用するうえでの注意点、最近のネットトラブル事情、対策方法等について、講座を実施することで受講者がネットトラブルに巻き込まれないようにすることを目的とする。	一般社団法人 ECネットワーク	11人

2 消費者講座講師派遣

○ 消費者団体が自主的に行う講習会等に講師を派遣している。

	月日	テーマ	講師	団体名	参加
1	11/19	エネルギー つくる責任・つかう責任	鈴木かずえ (一般社団法人グリーンピース・ジャパン 気候変動/エネルギー担当)	特定非営利活動法人 中野・環境市民の会	21人
2	2/28	ゲノム編集食品て？ ～もう食べてるかも～	安田節子 (食政策センタービジョン21 主宰/NPO法人日本有機農業研究会 理事)	中野区消費者団体連絡会	20人

VI 相談事例一覧

★令和4年度(2022年度) なかの区報より

《区からのお知らせ》

- | | | |
|----------------------|-------------|--------|
| 1 悪質商法の被害に遭わないための3か条 | 令和4年(2022年) | 8月11日号 |
| 2 「点検商法」にご用心 | 令和5年(2023年) | 2月20日号 |

★消費生活センター発行 啓発リーフレットより

《消費者相談の現場から》

- | | | |
|--------------------------|-------------|-------|
| 1 成年年齢引き下げ! | 令和4年(2022年) | 4月発行 |
| 2 18歳から大人① | 令和4年(2022年) | 5月発行 |
| 3 18歳から大人② | 令和4年(2022年) | 6月発行 |
| 4 定期購入のトラブルに注意! | 令和4年(2022年) | 7月発行 |
| 5 多重債務問題は一人で悩まず早めに相談を! | 令和4年(2022年) | 8月発行 |
| 6 貴金属を安価で強引に買い取られてしまった! | 令和4年(2022年) | 9月発行 |
| 7 こんな手口にご注意を! | 令和4年(2022年) | 10月発行 |
| 8 転売チケットの購入トラブル! | 令和4年(2022年) | 11月発行 |
| 9 サブスクリプションで思わぬ請求に! | 令和4年(2022年) | 12月発行 |
| 10 脱毛エステのトラブルに注意! | 令和5年(2023年) | 1月発行 |
| 11 債務問題 返済に困ったら早めに相談を! | 令和5年(2023年) | 2月発行 |
| 12 身近な事業者からの不安なメッセージに注意! | 令和5年(2023年) | 3月発行 |

●令和4年(2022年)8月11日号 →



●令和5年(2023年)2月20日号 ↓

相談が増えています

「てん けん しょう ほう点検商法」にご用心

消費生活センター／1階
☎(3389)1191 FAX(3389)1199

点検商法とは

「無料で点検する」と言い家庭を訪問した後、「このままでは大変なことになる」などとうその報告をし、高額な工事や商品を契約させる手口です。点検箇所をわざと壊す悪質なケースも



相談事例

「近くで工事をしていたら、お宅の屋根が壊れているのが見えた」と作業員が突然家に来た。

無料と言われ点検してもらったら、屋根瓦がずれた写真を見せられた。

「すぐに修理が必要」「今なら安くできる」とせかされ180万円の工事を契約してしまった。

工事は2日で終了。金額に見合う内容なのか不信に思っている。



アドバイス

- 「無料」という言葉に注意。見知らぬ業者を安易に家に入れない
- 慌てて契約しない。複数社から見積もりを取る
- クーリングオフできる場合も。困った時は下記へすぐに相談を

消費者トラブルの相談は

消費生活センター

相談電話 ☎(3389)1191

☆平日午前9時30分～午後4時

土・日曜日、祝日は

消費者ホットライン ☎188

☆年末年始を除く