

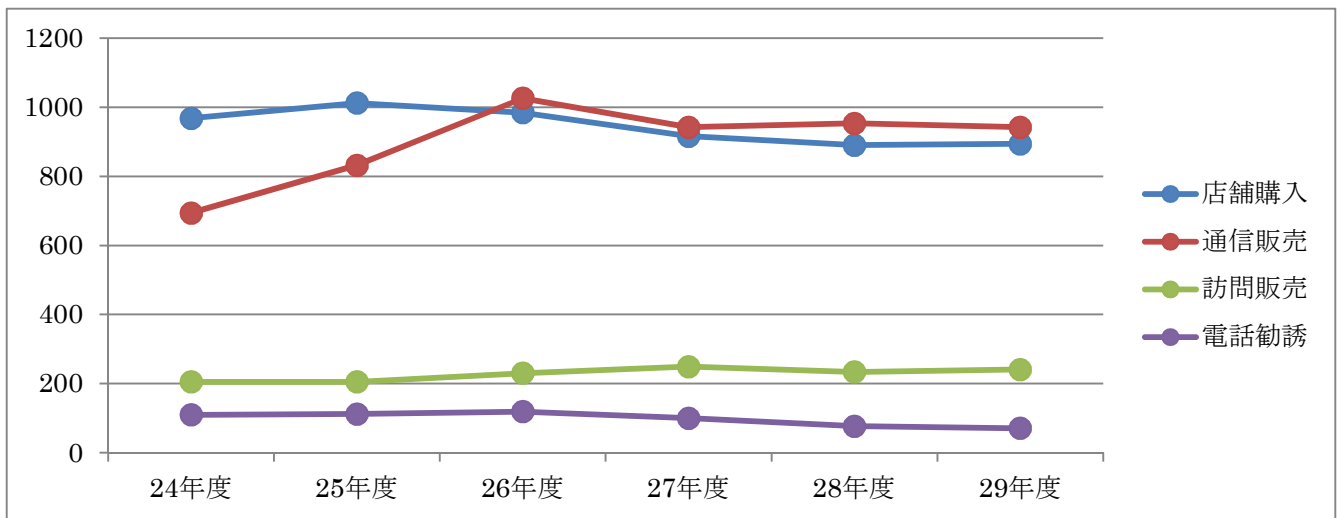
消費者の育成および支援について

1. 品川区の消費生活相談概要

年間相談件数

平成24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
2,352	2,591	2,826	2,685	2,624	2,585

販売購入形態



特殊販売の契約当事者の年齢構成 (平成29年度)

	20未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70以上	その他・不明	計
訪問販売	2	23	18	20	23	29	103	23	241
通信販売	17	101	182	175	182	128	111	46	942
マルチマルチまがい	1	22	30	11	4	0	2	10	80
電話勧誘	1	8	6	11	6	12	22	5	71
ネガティブオプソン	0	0	1	1	0	0	1	0	3
訪問購入	0	0	0	1	0	2	11	2	16
その他無店舗	0	1	0	2	2	1	2	2	10
計	21	155	237	221	217	172	252	88	1,363

架空請求の急増

	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
年度末	26	93	192	174	177	
8月末					79	183

前年同期 232%

2. 特殊詐欺やネットトラブルへの対応

(1) 消費者トラブル防止の啓発

- ① 出前講座 平成 30 年度 8 月末現在 12 回
シルバー大学、認知症カフェ、高年者懇談会、支え愛活動会議、高齢者クラブ、学生会館
- ② 消費生活教室
通信販売のトラブル防止（5 月：通販協会、2 月：出前寄席）
- ③ パネル展示、紙面（くらしの広場、きゅりあ）、回覧板、チラシ、郵便局窓口封筒など

(2) 高齢者への啓発

- ① 電話通話録音機の配布（生活安全担当より受任）
- ② 高年者懇談会への啓発グッズやパンフレットの提供
- ③ シルバー大学出前講座、シルバー成年式への参加

(3) 消費生活サポーターの育成

- ① 見守り人材育成
消費生活サポーター育成連続講座（9 月～11 月）、見守り担い手向け講座（9 月）
- ② 団体への働きかけ
民生委員協議会、高齢者クラブ連合会、支え愛活動会議、支え愛活動推進委員会、青少年問題協議会

3. 消費者センターの機能充実について

相談受付時間 平日 9:00～16:00、土曜日 12:30～16:00、第四火曜日 16:00～19:00

(1) 相談員の配置

6 人（月 13 日勤務）平成 29 年度より勤務日数 1 日増、社保加入
研修受講 延 37 回（平成 29 年度）、弁護士勉強会（7 月、2 月）
相談員検索用パソコンの配備（平成 30 年度から 2 台増設）

(2) 相談窓口の充実

- ① 火曜延長窓口 平成 20 年度から実施 相談件数：15 件（平成 29 年度）
- ② 土曜窓口 平成 12 年度から実施 相談件数：135 件（平成 29 年度）

	20 未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 以上	不明・その他	計
土曜日	3 2.2%	15 11.1%	35 25.9%	26 19.3%	20 14.8%	16 11.9%	13 9.6%	7 5.2%	135 100%
平日	21 0.8%	237 9.7%	416 17.0%	411 16.8%	381 15.5%	339 13.8%	428 17.5%	217 8.9%	2,450 100%

(3) 相談結果（平成 29 年度）

自主交渉（助言）73.2%、あつ旋 10.2%、他機関紹介 3.3%
救済金額 1 億 4 千 600 万円余（平成 29 年度）