

第2 消費生活係 (令和元年11月末日現在)

1 消費者関係

事業名	月日等	件数等	内 容					
1 消費生活相談	月～金	493件	① 商品一般	122件	⑭ 修理・補修	8件		
			② 食料品	21件	⑮ 管理・保管	0件		
			③ 住居品	16件	⑯ 役務一般	0件		
			④ 光熱水品	9件	⑰ 金融・保険サービス	32件		
			⑤ 被服品	15件	⑱ 運輸・通信サービス	51件		
			⑥ 保健衛生品	12件	⑲ 教育サービス	4件		
			⑦ 教養娯楽品	24件	⑳ 教養・娯楽サービス	35件		
			⑧ 車両・乗り物	10件	㉑ 保健・福祉サービス	27件		
			⑨ 土地・建物・設備	9件	㉒ 他のサービス	26件		
			⑩ 他の商品	0件	㉓ 内職・副業・ねずみ講	1件		
			⑪ クリーニング	1件	㉔ 他の行政サービス	2件		
			⑫ レンタル・リース・貸借	25件	㉕ 他の相談	14件		
			⑬ 工事・建築・加工	29件				
2 個人情報苦情相談	月～金	0件	① 目的外利用	0件	⑥ 同意のない提供	0件		
			② 不適正な取得	0件	⑦ オプトアウト違反	0件		
			③ 情報内容の誤り	0件	⑧ 開示等	0件		
			④ 漏えい・紛失	0件	⑨ 苦情等の窓口対応	0件		
			⑤ 委託先等の監督	0件	⑩ その他	0件		
3 一日生活教室	7.12	26人	夏野菜を取り入れましょう 地元野菜を使った料理教室					
4 消費者講座	5.29	26人	① 仮想通貨とは？					
	6.26	21人	② 後見制度と遺言のはなし					
	8.16	7人	③ 親子で学ぶお金のはなし					
	8.19	27人	④ 人生100年のお片づけ					
	10.30	18人	⑤ 知って安心！スマホ・ネットの安全活用術					
	12.2	—	⑥ 高齢者向け住まい「種類とトラブル事例から学ぶ選び方のポイント」					
	4.5・4.8	641人	⑦ 学生生活安全研修「若者たちを狙う悪質商法について」(東京学芸大学)					
	7.10	234人	⑧ 消費者スクール(都立小金井北高等学校)					
	10.10	34人	⑨ 消費生活セミナー「あなたは狙われている！」(法政大学小金井キャンパス)					
10.23	165人	⑩ 消費者スクール(中央大学附属中学校)						

(11月末日現在)

事業名	月日等	件数等	内 容																							
5 消費生活相談員による出前講座 (東京都高齢者見守り推進モデル事業に関する件含む)	6. 6	28 人	詐欺の電話にはもうでんわ (桜町上水会館)																							
	7. 23	27 人	1人より2人でお金の判断は! (中之久保集会所)																							
	10. 15	28 人	安心見守り・消費者の被害事例 (中町天神前集会所)																							
	10. 26	27 人	なるほど!これぞだましのテクニック (貫井南センター集会室)																							
	10. 27	80 人	安心してくださには要注意 (東中学校 校庭)																							
	10. 29	23 人	なるほど!これぞだましのテクニック (公民館東分館)																							
	10. 31	30 人	なるほど!これぞだましのテクニック (公民館貫井南分館)																							
	11. 1	28 人	なるほど!これぞだましのテクニック (公民館緑分館)																							
	11. 5	22 人	なるほど!これぞだましのテクニック (上之原会館)																							
	11. 15	20 人	なるほど!これぞだましのテクニック (婦人会館)																							
	1. 9	- 人	見破られますか?詐欺の手口のあれやこれや (桜町上水会館)																							
1. 23	- 人	1人より2人でお金の判断は! (萌え木ホール)																								
6 北多摩南部地区消費者行政連絡協議会	・総会(5.22) ・定例会 (7.31/12.25/2月実施予定) ・相談員情報連絡会 (10.23)	3回	消費者問題の対策研究・情報交換 相談員事例研修																							
7 不用品交換	(月~金 経済課不用品 交換コーナー)	44件	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>成立</th> <th>取下</th> <th>削除</th> <th>未</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>売手</td> <td>9</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>14</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>買手</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>5</td> <td>0</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>							成立	取下	削除	未	合計	売手	9	7	8	14	38	買手	1	0	5	0	6
	成立	取下	削除	未	合計																					
売手	9	7	8	14	38																					
買手	1	0	5	0	6																					
8 マイバッグ キャンペーン	(10.27 3.19 (予定))	—	消費生活展、消費者ルームまつりで啓発グッズの配布																							
不要品の再利用・再資源			(主催 小金井市消費者団体連絡協議会)																							
9 リサイクルバザー おもちゃの病院 食器リサイクル	(8月を除く 毎月第3木曜 (上之原会館))	6回	リサイクルバザー出店者 49人 リサイクルバザー利用者 246人 おもちゃの病院 29人 食器リユース利用者 44人																							
10 消費者団体講習会 講師派遣	7.20	16人	使った油で石鹸づくりをしませんか 「使用済み食用油を使った石けん作りと水環境についてのお話」																							
11 消費生活展	(10.26 (上之原会館))	180人	第53回消費生活展 マルシェこがねい 「くらしをささえる商店会と仲間たち」 (アンケート回収108枚)																							
12 消費者ルームまつり	(3.19 (予定) (上之原会館))	—	第24回消費者ルームまつり																							

2 公衆浴場施設改修補助制度実施状況

件数	補助金額(予算)
1浴場	500,000円

3 消費者団体育成

小金井市消費者団体連絡協議会

補助金額(予算)
450,000円

(小金井市内の団体に消費者問題に関心を持ち活動している団体を組織する。)

4 放射能測定実施状況 (令和元年10月より再開)

測定件数 15件	
測定品目	乾燥よもぎ(十日町市・宮古市)・原木しいたけ(加熱済)(群馬県)・レンコン(茨城県・千葉県)・梨(福島県)・米(福島県・白河市・小金井市)・渋皮付き栗(東御市(とうみし))・ワイン(モルドバ共和国)・干しいたけ(長野県)・はちみつ(中国)・オリーブオイル(ギリシャ)

5 小金井市消費生活審議会開催状況

区分	開催日	議題
第1回	7.30	これからの消費者行政のあり方について
第2回	12.18	これからの消費者行政のあり方について
第3回	—	これからの消費者行政のあり方について

令和元年度研修等参加状況

開催月	開催日	研修・講習会等名	場所	参加者	内容
4月	15	平成31年度 都区市町村消費生活行政担当職員新任研修	東京都消費生活総合センター	職員	消費者問題や消費生活行政の役割と消費生活行政担当職員としての基礎的知識を得ることを目的
	26	平成31年度情報連絡会	東京都多摩消費生活センター	職員	平成31年度都センター受付体制、情報交換等
5月	10・16	都：第1回相談員研修	東京都消費生活総合センター	全相談員	改正割賦販売法の概要、住宅宿泊事業法の概要
	22	北多摩南部地区消費者行政協議会総会	調布市役所	職員	北多摩南部地区消費者行政活動報告、各市事業報告、情報交換 ※参加自治体：都・調布市・狛江市・三鷹市・府中市
	29	都 アドバイザー会議	東京都多摩消費生活センター	相談員	事例から考える高齢者の消費者被害他、情報連絡会
	31	平成31年度家庭用品品質表示法に関する事務連絡会・消費生活用製品安全法 事務連絡会	東京都消費生活総合センター	職員	家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法の講義
6月	4	簡易裁判所研修	小金井市本町暫定庁舎	相談員・職員	民事調停制度と事例紹介口
	6	★国民生活センター消費生活相談員研修 6/6-6/7	独立行政法人 国民生活センター研修施設(相模原)	相談員	キャッシュレス決済の仕組みと消費者トラブル
	10	★国民生活センター消費生活相談員研修 6/10-6/12	独立行政法人 国民生活センター研修施設(相模原)	相談員	若者に多い消費者被害
	27	都 アドバイザー会議	東京都多摩消費生活センター	相談員	製造物責任法について、情報連絡会
7月	5-9	都：第2回相談員研修	東京都消費生活総合センター	全相談員	キャッシュレス決済について、簡易裁判所における消費者トラブル解決の流れについて
	22	★国民生活センター消費生活相談員研修 7/22-7/23	独立行政法人 国民生活センター研修施設(相模原)	相談員	災害に関連する消費者トラブル
	30	都 アドバイザー会議	東京都多摩消費生活センター	相談員	暗号資産と消費者被害
	31	北多摩南部地区消費者行政協議会	調布市文化会館たづくり	職員	北多摩南部地区消費者行政各市事業についての情報交換 ※参加自治体：都・調布市・狛江市・三鷹市・府中市
8月	2	令和元年度第1回 都・市町村消費生活センター所長会	東京都多摩消費生活センター	課長	会計年度任用職員制度導入に伴う消費生活相談員の任用について、相談員が使用するPCについて、消費者教育啓発員について消費生活相談員の勤務体制・報酬額等について
	19	消費者問題マスター講座	多摩消費生活センター	職員	消費生活行政の現状と役割
	26	消費者問題マスター講座	消費生活総合センター	相談員	データと知恵を活用した製品安全について
	29	都 アドバイザー会議	東京都多摩消費生活センター	相談員	様々な決済方法と抗弁等の主張について
9月	30	都 アドバイザー会議	東京都多摩消費生活センター	相談員	木造住宅のリフォームと耐震改修・マンションにおける修繕工事
10月	9	消費者問題マスター講座	消費生活総合センター	相談員	エシカル消費について
	9	★国民生活センター消費生活相談員研修 10/9-10/11	独立行政法人 国民生活センター研修施設(相模原)	相談員	消費生活相談員基礎講座(実務コース)
	15	消費者問題マスター講座	消費生活総合センター	相談員	契約の基礎知識
	17-30	都：第3回相談員研修	東京都消費生活総合センター	全相談員	相談業務に生かす東京都消費者被害救済委員会報告書の解説について・不動産賃借等に係る知っておきたい事項とトラブル解決事例について・東京都消費生活相談センター相談課専門グループの発表について
	23	北多摩南部地区消費者行政協議会相談員情報連絡会	調布市役所	職員	事例等検討
	29	都 アドバイザー会議	東京都多摩消費生活センター	相談員	様々な投資被害と回収への展望
11月	6	消費者問題マスター講座	消費生活総合センター	相談員	特定法取引法・割賦販売法の概要
	13	視察研修	吉川市役所(消費生活担当)	課長・職員	消費者安全確保地域協議会設置自治体への視察
	15	消費者問題マスター講座	多摩消費生活センター	課長・職員	高齢者の見守りネットワーク構築について
	19	東京三弁護士会多摩支部「消費者問題勉強会」	東京三弁護士会多摩支部 ひまわりホール(立川市)	相談員	近時の消費者問題最新裁判例等
	27	消費者問題マスター講座	消費生活総合センター	相談員	食品表示をめぐる現状と課題
	29	都 アドバイザー会議	東京都多摩消費生活センター	相談員	西山ファーム事件と改正割賦販売法
11・17	都：第4回相談員研修	東京都消費生活総合センター	全相談員	消費生活相談員の負担を軽減するバウンダリーの理解と対応・美容に関すること(仮題) (バウンダリー：自分と他人との適切な境界線を引くこと)	

令和元年度研修等参加状況

開催月	開催日	研修・講習会等名	場所	参加者	内容
12月	25	北多摩南部地区消費者行政協議会	調布市文化会館たづくり	職員	北多摩南部地区消費者行政活動報告、各市事業報告、情報交換 ※参加自治体：都・調布市・狛江市・三鷹市・府中市
	25	都 アドバイザー会議	東京都多摩消費生活センター	相談員	内容未定
1月	29	都 アドバイザー会議	東京都多摩消費生活センター	相談員	内容未定
	31	令和元年度第2回 都・市町村消費生活センター所長会(行政担当課長会)	東京都多摩消費生活センター	課長・職員	消費者行政強化交付金等・消費者教育の取組状況・見守りネットワーク構築支援・各市町村の提案議題・意見交換・その他
	31	生命保険意見交換会	立川グランドホテル	相談員	生命保険業界の動向・活動報告・講座・意見交換
2月	未定	都：第5回相談員研修	東京都消費生活総合センター	全相談員	内容未定
	未定	北多摩南部地区消費者行政協議会	調布市役所	職員	北多摩南部地区消費者行政活動報告、各市事業報告、情報交換 ※参加自治体：都・調布市・狛江市・三鷹市・府中市
	25	全国消費者フォーラム	アルカディア市ヶ谷	相談員	多様な主体が参画できる消費社会を目指して
	28	都 アドバイザー会議	東京都多摩消費生活センター	相談員	内容未定
3月	24	都 アドバイザー会議	東京都消費生活総合センター	相談員	内容未定

★強化交付金対象

令和元年11月末日現在(12月1日以降については予定)

吉川市の視察報告

- 1 日 時 令和元年11月13日（水）午後1時～午後3時
- 2 訪問場所 埼玉県吉川市商工課
- 3 視察目的 消費者安全確保地域協議会の設置状況について
- 4 参加者 3人（市民部経済課長・消費生活係長・消費生活係主事）

5 吉川市の概要

人口は令和元年11月1日現在 72,998人

埼玉県の南東部に位置する。

面積 31.66km²（小金井市の約3倍）

人口密度 2,305人/km²（小金井市の約5分の1）

市のイメージキャラクター なまりん（市の特産なまずをモチーフ）

交通 JR武蔵野線 吉川駅・吉川美南駅

都内へはJR武蔵野線新越谷駅から東武伊勢崎線（浅草方面）へ乗り換え又はJR武蔵野線・JR京葉線（東京方面）で行くことができるベットタウン地域である。

6 視察概要

(1) 相談体制等

	吉川市	小金井市
人口（令和元年11月1日）	72,998人	122,327人
相談員体制（平成30年度） （祝日・年末年始を除く）	原則1人 （月・火・木・金）	原則2人 （月・火・水・木・金）
相談件数（平成30年度）	257件	905件

(2) 吉川市消費者安全地域協議会の設置について

平成20年4月 吉川市要援護者見守りネットワーク事業を設置
担当者会議で構成員と関係機関が情報共有した。

平成26年6月 消費者安全法改正
この改正により個人情報の取り扱い根拠ができた。

平成27年 関係部門との検討会議を開催・課題を共有化
特に福祉部門間で話し合い課題を明確化した。

平成28年4月 「吉川市要援護者見守りネットワーク」事務局（福祉部門）に
消費者被害の未然防止、事業内容に消費者安全確保地域協議会
（見守り機能）を兼ねたものとして明記したことで吉川市消費
者安全確保地域協議会を設置した。

- (3) 吉川市での消費者安全確保地域協議会の構成員
地域福祉課（要援護者見守りネットワーク事務局、民生委員担当）
障がい福祉課（障がい者福祉担当）
長寿支援課（高齢者福祉担当）
危機管理課（防犯、警察連携）
商工課（消費者安全確保地域協議会事務局・消費生活センター担当）
その他市長が認める機関及び団体等（警察、埼玉県消費生活支援センター
地域包括支援センター、民生委員・児童委員協議会、商工会）
- (4) 事業者と吉川市の地域協定による要援護者見守りネットワーク
- ・ 要援護者（高齢者・障がい者等）が安心して日常生活を営めるようにすることが重要である。
 - ・ 関係事業者は、要援護者に何らかの異常があった場合に早期発見通報を行う。
 - ・ 通報を受けた市の担当者は、実態把握を行い対応する。
 - ・ 見守りネットワーク協力事業者には協力事業者ステッカー（別紙1）を配付した。協力いただけるような事業所へは1事業所ずつまわり趣旨を説明している。（現在83事業所）
- (5) 吉川市での地域との連携
- ・ 見守りシール（別紙2）は民生委員の声をもとに作成し、各戸へ配布するとともにインターフォンや電話機の受話器に張ってもらえるよう啓発した。また、啓発のパンフレット・マグネット・ボールペンなどは地域の見守り団体や市の講座や窓口でも配布した。

7 吉川市で協議会を設置するまでの課題

- (1) 福祉部門側の課題
- ・ 消費被害未然防止の必要性について理解はできるが、事務局の負担が大きい。
 - ・ 民生委員・包括支援センターの職員等負担感を軽減するようにする。
 - ・ 気づきをつなげる先が分からない。
 - ・ 他部門や他機関の協力を得にくい。
 - ・ 見守りネットワーク事業は長く次第にマンネリ化しやすい。
 - ・ 個人情報取り扱いについては抵抗感がある。
- (2) 福祉現場での課題
- ・ ケースにより警察なのか消費生活センターに通報なのか迷ってしまう。物やサービス等の契約に関することは、まず消費生活センターに問い合わせをすることを徹底した。
 - ・ 事業所側は何をすればいいかをはっきりし、福祉部門や消費生活センターに情報提供してもらうことを明確化するようにした。
- (3) 消費生活部門側の課題
- ・ 消費生活センターから出られない。（相談員は1人で対応しているため）
 - ・ 相談があるまで被害に気づかない。
 - ・ 相談後の日常生活を支援できない。

- ・地域見守り者の育成をしたくても人材が不足している。
- ・地域協議会を設置しても他部署の連携・理解・協力が得にくい。

(4) 解決策

- ・吉川市要援護者見守りに消費生活部門が必要に応じてメンバーの中に加わるため、業務に対する負担感の軽減をおこない、関係部門との検討会議を開催・課題を共有化したことで課題を明確化した。
- ・福祉部門が所管の要援護者見守りネットワーク事業の実施要項等の中に消費者被害の未然防止や消費者安全確保地域協議会と明記することで消費生活部門と共同実施し、事務軽減が図れるメリットを強調した。
- ・個人情報取り扱いについては抵抗感があるため、必要に応じて関係部門と協議し、要援護者見守りネットワークの構成員全員に共有としないこととした。
- ・福祉現場では物やサービス等の契約に関することは、まず消費生活センターに問い合わせをすることを徹底した。

8 吉川市での消費生活部門と福祉部門の連携で得られる効果

- (1) 消費者本人の自覚がないケースでも、見守り者が消費生活センターに通報できるようになり、専門的なアドバイスを得ながら問題に対応できる。
- (2) 相談後も構成員が法律等にしがたって個人情報を共有し、行政だけでなく、事業所や地域住民等が生活支援できる。
- (3) 別々の団体で人材を取りあう必要がなく、既存の見守りネットワークで消費者被害を新たな地域の課題と認識すれば、意識向上・継続して効果的な啓発ができる。
- (4) 見守りネットワークのとりまとめは福祉部門・地域協議会の啓発事業は消費生活センターの担当部門が事務局を担えば、消費者被害の判断・対処をしやすく、他部門の団体にも啓発が可能となる。
- (5) 見守りネットワークに関する定例会を定期的に行い、事業者に対し、年2回程度見守りネットワーク通信を発行することで、被害の情報共有やネットワークの方向性を確認し、一員であることを自覚してもらっている。

9 視察したことによる小金井市の課題等

- (1) 吉川市でも協議会設置に時間がかかっているため、福祉部門・包括支援センター・民生委員・事業所等との連携を継続的に行う必要がある。
- (2) 年に1～2回開催される「高齢者見守り等に関する協定」等事業者連絡会に出席をし、包括支援センターや事業所に対して消費生活相談室相談室の周知・啓発・相談先（局番なしの188）等を包括支援センターや事業所に対して周知を継続して行っていく。
- (3) 介護福祉部門などで行われる、連絡会や地域ケア会議等にも出席をしていき情報提供等信頼関係を築いていく。
- (4) 協議会を設置した場合であっても個人情報の共有については、共有の範囲について配慮すべき課題がある。

○吉川市要援護者見守りネットワーク事業実施要綱
平成 28 年 3 月 11 日告示第 58 号

(目的)

第 1 条 吉川市要援護者見守りネットワーク事業（以下「ネットワーク事業」という。）は、行政、第 4 条第 1 項に規定する協力事業者及び第 5 条に規定する関係機関が連携して、徘徊、虐待、閉じこもり、孤立、消費者被害のおそれのある高齢者、障がい者等（以下「要援護者」という。）の異変を早期に発見し、必要な対策に繋げるとともに、被害等を未然に防ぐ対策を行うことにより、地域全体で要援護者を見守る体制を確保し、要援護者が住み慣れた地域で安心して生活できるよう支援することを目的とする。

(事業内容)

第 2 条 ネットワーク事業は、次に掲げる活動を行う。

- (1) 要援護者の早期発見に努め、必要な対策を講じること。
- (2) 要援護者の被害防止に努め、必要な対策を講じること。
- (3) ネットワーク事業の充実を図ること。

2 ネットワーク事業は、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 11 条の 3 に規定する消費者安全確保地域協議会の機能を兼ねるものとする。

(実施主体等)

第 3 条 ネットワーク事業の実施主体は、市とする。

2 市は、ネットワーク事業の構成員の相互連携を図るための調整を行う。

(協力事業者)

第 4 条 ネットワーク事業の趣旨に賛同し、市と吉川市要援護者見守りネットワークに関する協定書（[様式第 1 号](#)）により協定を締結した事業者、団体等（以下「協力事業者」という。）は、通常業務の範囲において、要援護者の異変又は問題に気づいたときは、速やかに市に情報提供する。

2 協力事業者は、市からの情報提供等によって行方不明者の情報を得たときは、行方不明者の発見に協力する。

3 協力事業者は、被害を未然に防ぐための協力依頼があったときは、通常業務に支障のない範囲において協力する。

(関係機関)

第5条 日頃の業務において、高齢者支援、障がい者支援、消費者被害防止等に関わる公共機関や団体等のうち、ネットワーク事業の趣旨に同意した公共機関、団体等（以下「関係機関」という。）は、要援護者の異常や問題の情報を得たときは、関係機関相互の連携を図り、解決するための対策を講じる。

(連絡会)

第6条 ネットワーク事業を効果的に推進するため、必要に応じ要援護者見守りネットワーク連絡会（以下「連絡会」という。）を開催する。

(個人情報保護)

第7条 ネットワーク事業の構成員は、ネットワーク事業の実施により知り得た個人情報を、みだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。ネットワーク事業の職務を退いた後も同様とする。

2 要援護者に異変があったときは、当該要援護者の家族（当該要援護者の成年後見人を含む。）の同意を得て情報交換するものとする。ただし、当該要援護者に家族がない場合は、この限りでない。

(補則)

第8条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

附 則（平成30年4月24日告示第115号）

この告示は、平成30年5月7日から施行する。