

令和2年度消費者行政(経済課消費生活係)決算概要

(単位:千円)

※令和2年度決算額の単位は円単位で表示

事業名	令和2年度主な事業概要	令和元年度 決算額	令和2年度		令和3年度 当初予算額
			予算現額	決算額	
消費者対策に要する経費					
消費生活審議会委員報酬	消費生活審議会の委員報酬(審議会2回開催)	92	177	122,000	183
消費生活相談員報酬(4人分)	消費生活相談員の人件費(4人)	4,753	5,032	4,955,635	5,060
	【内交付金】消費生活相談員の人件費(1人分)	1,334	1,690	1,678,530	1,737
消費者団体講習会講師謝礼	消費者団体講習会の講師謝礼(Zoomで開催)	21	21	21,000	21
一日生活教室講師謝礼	一日生活教室の講師謝礼(コロナの為中止)	21	21	0	21
消費者講座講師謝礼	消費者講座講師謝礼(謝礼発生分:消費者スクール3回、高齢者向け2回)	196	410	49,000	407
	【内交付金】消費者スクール・高齢者見守り協力者育成講座	158	368	49,000	365
消費生活相談アドバイザー謝礼	消費生活相談アドバイザーの謝礼(弁護士1人)	240	240	240,000	240
消耗品費	消費者ルーム印刷機マスター・トナー、文具等	2,088	846	633,363	1,151
	【内交付金】若年者・高齢者向け啓発等冊子・啓発用グッズ(クリアファイル購入)	1,840	623	412,500	939
印刷製本費	消費生活相談事例集、成人式啓発冊子	101	102	101,197	102
緊急修繕料(備品)	自転車修繕	5	17	16,280	11
郵便料	郵便料(一般郵便の他計量検査事前調査用)	7	26	24,194	8
電話料	消費生活相談室の電話料	186	217	216,002	168
放射能分析検査委託料	基準値を超えた食品について外部へ検査委託	0	9	0	9
放射能測定器保守点検委託料	一般市民向け放射能測定器の保守点検	0	203	202,400	203
電子複写機使用料	上之原会館設置の電子複写機(一般市民向け)	115	125	103,156	123
印刷機使用料	上之原会館設置の印刷機(一般市民向け)	137	246	232,320	233
備品購入	放射能測定器	2,990	0	0	0
小金井市消費者団体連絡協議会補助金	消費者団体連絡協議会への補助	297	400	205,285	400
合計		11,249	8,092	7,121,832	8,340
公衆浴場改修費補助金交付制度に要する経費					
公衆浴場施設改修費補助金	公衆浴場に対する補助(浴槽板の解体・加工及び取付工事)	500	500	500,000	500
償還金利子および割引料					
消費者行政強化交付金都返還金	消費者行政強化交付金(旅費・研修費)返還金	3	0	0	0
合計		11,752	8,592	7,621,832	8,840
消費者行政交付金(推進事業・経済課消費生活分10/10補助) 合計		3,332	2,681	2,140,030	3,041

令和3年度消費者講座開催状況（12月現在）

対象	実施年月日	実施場所(開催イベント等)	実施形態	テーマ・内容等	参加人数
若年者	4月1日～4月30	東京学芸大学	配信	「若者たちを狙う悪質商法について」	342
高齢者見守り	4月5日	市役所 (準友愛活動員研修)	対面	最近の消費者被害事例と見守りのポイント	10
高齢者見守り	6月4日	社会福祉協議会 (さくら体操)	対面	最近の消費者被害事例	13
高齢者見守り	6月8日	婦人会館 (さくら体操)	対面	最近の消費者被害事例	15
高齢者見守り	6月9日	市役所 (さくら体操)	対面	最近の消費者被害事例	17
高齢者見守り	6月16日	小金井宮地楽器ホール (小悠連カラオケのつどい)	対面	最近の消費者被害事例	107
高齢者見守り	6月17日	マロンホール (さくら体操)	対面	最近の消費者被害事例	18
高齢者見守り	6月22日	西ノ台会館 (さくら体操)	対面	最近の消費者被害事例	8
若年者	7月1日～7月30	法政大学小金井キャンパス	配信	「若者たちを狙う悪質商法について」	59
若年者	7月14日	都立小金井北高校	対面	「気をつけて！悪質業者は若者を狙っています！」	224
若年者	7月21日	総合学院テクノスカレッジ	対面	「若者の消費者被害を未然に防ぐために」	24
高齢者見守り	7月21日	公民館南分館 (けやき学級)	対面	「高齢者を消費者トラブルから守る」	20
高齢者見守り	9月3日	公民館東分館 (くりのみ学級)	対面	「高齢者の詐欺被害を防ぐ」	17
高齢者見守り	9月16日	西ノ台会館 (認知症カフェ)	対面	「高齢者のための被害防止ための啓発講座」	7
高齢者見守り	11月15日	上水公園グラウンド (悠々クラブブランドゴルフ大会)	対面	最近の消費者被害事例と見守りのポイント	68

令和3年度研修等参加状況（12月現在）

資料3

開催月	開催日	研修・講習会等名	場所	参加者	内容
4月	13	令和3年度 都区市町村消費生活行政担当職員新任研修	(Web開催)	職員	消費生活行政の役割、消費者被害の現状と相談事業の役割、東京都消費者被害救済委員会の役割、消費者運動の歴史と消費者・消費者団体の役割、消費者教育の意義
	30	令和3年度情報連絡会	(書面開催)	職員	アドバイザー制度の利用について、消費生活相談の支援について、相談カウンセラーの配置について、専門グループ体制について、商品テストの活用・都救済委員会の概要、取引指導課における情報収集、生活安全課の事業概要
5月	10	令和3年度北多摩南部地区消費者行政協議会総会	(Web開催)	職員、課長	北多摩南部地区消費者行政活動報告（令和元年度）、関係団体（市・都）の事業概要、令和2年度事業計画
	25、26	★国民生活センター消費生活相談員研修 5/25-5/26	独立行政法人 国民生活センター相模原事務所 研修施設	相談員	旅行関連サービスの仕組みと消費者とトラブル。新型コロナウイルスによるキャンセルの影響
	31	都 アドバイザー会議	(Web開催)	相談員	消滅に時効に関する基礎知識
6月	7、8、9	★国民生活センター消費生活相談員研修 6/7-6/9	独立行政法人 国民生活センター相模原事務所 研修施設	相談員	インターネット取引に関する消費者トラブル
	11	令和3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	(Web開催)	職員	消費生活用製品安全法の概要、立入検査の実務
	22	令和3年度第1回都区市町村消費生活行政担当職員研修	(Web開催)	職員	行政職の負担を軽減する、バウンダリーの理解と対応～疾病性と事例性、カウンセリングコーナー活用法～
	23、24	第1回都区市町村消費生活相談職員研修	(Web開催)	相談員	多重債務等に陥り困窮している消費者から消費者相談に問い合わせがあった場合、必要に応じて生活再生相談窓口以案内を行っていくことになり、生活再生相談事業についての解説や実際の相談事例などを講義
	30	都 アドバイザー会議	(Web開催)	相談員	キャッシュレス決済の法律関係
7月	9	令和3年度第1回 都・市町村消費生活センター所長会	(Web開催)	課長	報告事項（各種概要）・各市からの照会による情報交換
	27	都 アドバイザー会議	(Web開催)	相談員	「消費者契約法・特定商取引法等における消費者性等」
8月	24	令和3年度北多摩南部地区消費者行政協議会定例会	(Web開催)	職員	共同視察研修について。5市連携講座について。相談員情報連絡会について。その他情報交換
	26	都 アドバイザー会議	(Web開催)	相談員	「木造住宅建築の工法と寿命について」「高齢者向け住宅の基本的な考え方」
9月	21、22	令和3年度第2回都区市町村消費生活相談担当職員研修 9/21-22	(Web開催)	相談員	「旅行契約関連トラブルと相談対応～オンライン取引の対処法～」 「詐欺被害の実態と対策について」
	14	区市町村職員向けモデル講座「東京都エンカル講座」	(Web開催)	相談員/職員	東京都エンカル消費講座
10月	1	都 アドバイザー会議	(Web開催)	相談員	「国民生活センターにおけるADR（裁判外紛争解決手続）について」
	7、8	★国民生活センター消費生活相談員研修 10/7-10/8	独立行政法人 国民生活センター相模原事務所 研修施設	相談員	若者の消費者トラブルー若者が消費者被害に遭う心理的要因の傾向を踏まえー
	27	都 アドバイザー会議・情報連絡会	(Web開催)	相談員	「消費生活相談にみる対応困難者への対応について」
	29	令和3年度第1回東京都・区市町村消費生活行政担当課長会	(書面開催)	課長	消費者行政強化交付金について他
11月	12	令和3年度第1回都区市町村消費生活行政担当職員研修	(Web開催)	職員	福祉部門の高齢者施策を理解し、消費生活部門と福祉部門の連携強化につなげる。
	18	令和3年度都区市町村消費生活相談担当職員研修	(Web開催)	相談員	「結婚相手紹介サービス事業の仕組みと現状について」 「住宅に関する損害保険の基礎知識～災害に便乗した悪質商法に関する対応を含む～」
	26	令和3年度北多摩南部消費者行政協議会相談員連絡会	(Web開催)	相談員	令和3年の特定商取引法の改正の概要と今後の検討課題について
12月	1	令和3年度第3回都区市町村消費生活相談担当職員研修	(Web開催)	相談員	「結婚相手紹介サービス事業の仕組みと現状について」 「住宅に関する損害保険の基礎知識～災害に便乗した悪質商法に関する対応を含む～」
	6～8	★国民生活センター消費生活相談員研修 12/6-12/8	独立行政法人 国民生活センター相模原事務所 研修施設	相談員	土地・住宅関連の消費者トラブル-災害発生における対応も含めて-1回目
	14	令和3年度北多摩南部地区消費者行政協議会第2回定例会	狛江市役所	職員	相談員情報連絡会の報告について。その他情報交換等

令和2年度消費生活相談件数内容と年代別内訳

資料4

(単位：件)

項目番号	類別	類別の主な内容\年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答	令和2年度合計	令和元年度	増減
①	商品一般	商品が特定できない相談や、架空請求等の何の代金かわからない請求に関する相談	2	1	3	6	10	16	15	4	57	156	-99
②	食料品	食料品・健康食品	5	5	2	8	22	9	25	3	79	43	36
③	住居品	浄水器、寝具など	0	2	2	6	7	4	12	4	37	31	6
④	光熱水品	ガス、水道、電気など	2	8	3	4	2	1	6	0	26	17	9
⑤	被服品	アクセサリ、服など	1	6	7	11	14	9	11	0	59	34	25
⑥	保健衛生品	化粧品、美容器具など	2	4	10	11	18	15	20	2	82	29	53
⑦	教養娯楽品	新聞、学習教材、パソコン、携帯電話など	4	12	11	7	25	10	16	2	87	54	33
⑧	車両・乗り物	新車、中古車、バイクなど	0	1	1	0	0	2	2	0	6	13	-7
⑨	土地・建物・設備	土地、住宅等の整備、給排水、冷暖房・電気設備など	0	1	5	1	1	4	8	5	25	23	2
⑩	他の商品	営業キット、農機具、原石、貴金属など	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0
⑪	クリーニング	クリーニングによる劣化トラブルなど	0	2	0	0	1	1	2	0	6	3	3
⑫	レンタル・リース・貸借	賃貸住宅の敷金、DVD、CDレンタルなど	2	7	9	12	7	5	8	6	56	49	7
⑬	工事・建築・加工	リフォーム、耐震工事など	0	1	2	1	5	8	18	1	36	45	-9
⑭	修理・補修	電化製品などの調整、部品交換、修理など	0	1	1	1	2	1	2	2	10	15	-5
⑮	管理・保管	マンション管理、倉庫サービスなど	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0
⑯	役務一般	有料サイトの架空請求、特典が利用できる会費など	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
⑰	金融・保険サービス	消費者金融、未公開株、社債、保険など	0	8	3	1	7	8	23	2	52	56	-4
⑱	運輸・通信サービス	アダルトサイト、出会い系サイト、有料情報利用料、引っ越しサービスなど	13	27	17	13	18	20	38	8	154	131	23
⑲	教育サービス	学習塾、英会話教室など	1	1	0	2	0	0	0	1	5	6	-1
⑳	教養・娯楽サービス	講座、旅行、各種会員権など	0	11	9	7	5	5	3	3	43	53	-10
㉑	保健・福祉サービス	エステ、医療など	0	2	2	3	4	4	12	5	32	52	-20
㉒	他のサービス	冠婚葬祭、廃品回収、結婚相手紹介サービスなど	0	9	5	8	8	4	14	4	52	49	3
㉓	内職・副業・ねずみ講	サイドビジネス商法、マルチ商法など	1	7	0	1	0	0	0	0	9	7	2
㉔	他の行政サービス	印鑑証明、自動車運転免許証の発行・更新業務、マイナンバー制度に関する相談など	0	1	0	0	1	1	4	0	7	8	-1
㉕	他の相談	消費者運動、家庭管理、健康管理、慣習・しきたりなど	0	0	1	0	4	1	8	4	18	24	-6
合計											940	900	40

【令和3年度第1回(第12期第2回)の審議会における質問事項の回答について】

1 消費生活相談の具体的な相談がどこに区別されるのか。

- (1) 「オレオレ詐欺に関する相談は何に類別されるのか？」の質問については、オレオレ詐欺の限定したキーワードが無く、分類としては取り扱う項目により異なり、事例を以下に示す。

【事例】

- ア 市役所の職員を名乗る者から「累積保険料の払い戻し申請書について話をしたい」という電話を受けた。⇒㉑保健・福祉サービス
- イ 男性の声で「電話をしたか？」と電話があったので「あなたは誰だ」と言うと電話が切れた。以前も同じような電話を受けたことがある。⇒㉒その他の相談
- ウ 名前を名乗らない電話があった。⇒㉒その他の相談
- エ 息子を名乗る電話で「保険証と会社の封筒を無くした。封筒に1000万円入っていた。お金があるので500万円貸して欲しい」と電話があり、その後息子に連絡後、警察に相談し詐欺だと判った。⇒㉒その他の相談
- (2) 「携帯電話・電話回線に関する相談の何に類別されるのか？」の質問については、携帯電話、モバイルデータ等その他インターネット通信、光ファイバー等は㉑運輸・通信サービスの部類に入る。因みにスマートフォンの故障・発熱・変形等は教養娯楽品の分類に入る。

2 昨年度の電話相談の件数及び全体に係るパーセンテージについての質問について

⇒令和2年度相談件数の総件数は940件であり、そのうち電話による相談件数は734件で、全体の78.1%となった。