

平成20年度版

# 新宿区の消費者行政

新宿区立新宿消費生活センター

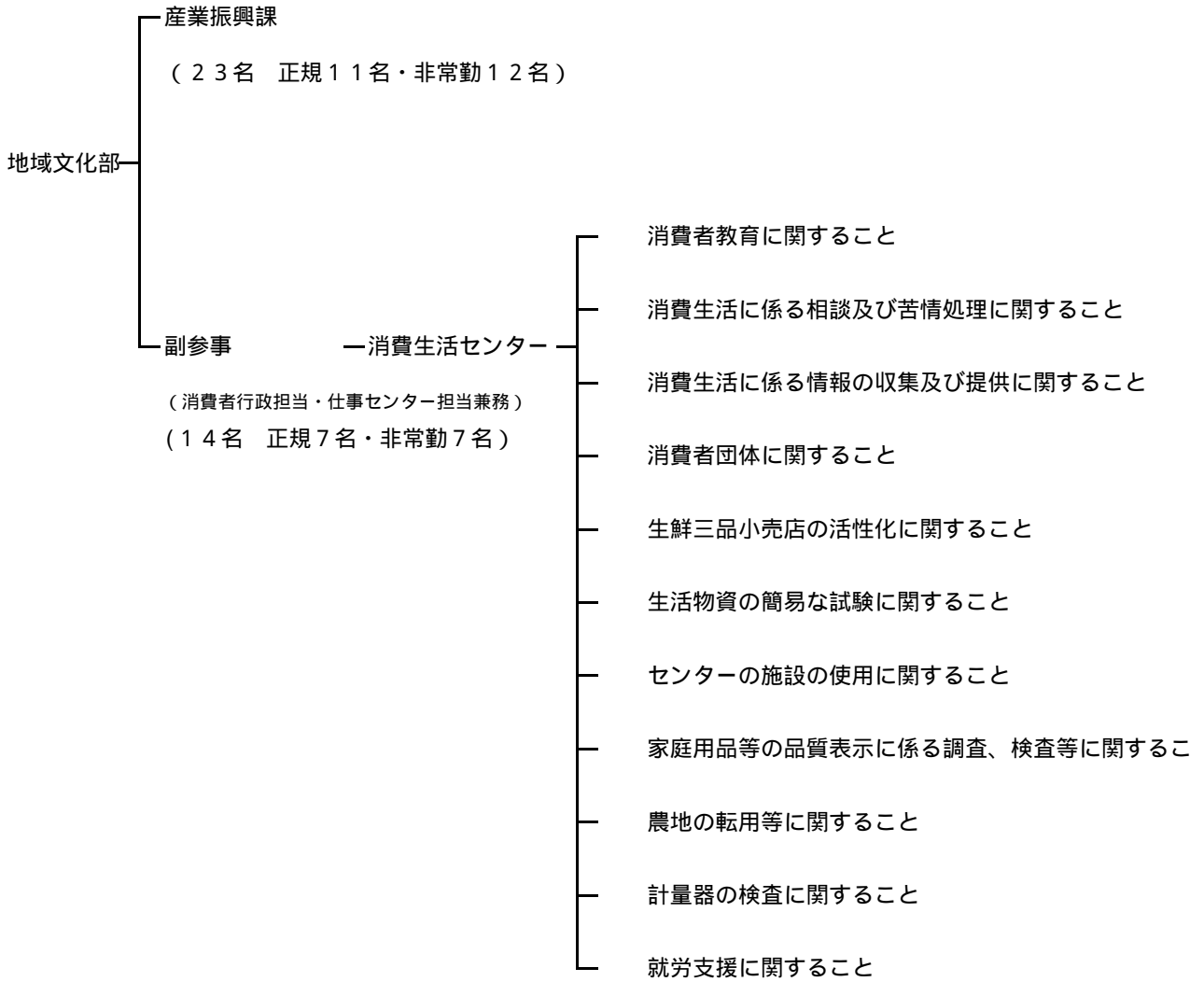
# 目 次

組 織	1
消費者行政等の施策別事業予算	2
施設の概要	3
事業の概要	5
<豊かな消費生活の実現>	
1 消費者の自立支援	5
(1) 消費者講座	5
ア 消費者講座	5
イ 料理教室	5
ウ 出前講座(外部講師)	5
エ 出前講座(消費生活相談員)	6
(2) 消費者団体の育成	7
ア 消費者団体連絡会	7
イ 消費者活動促進等事業助成	7
ウ 一般消費者向けバス見学会	9
エ 悪質商法追放キャンペーン	9
(3) 消費生活展	9
(4) 消費生活相談の運営	12
(5) 消費生活情報の提供	16
ア 情報誌「くらしの情報」の発行	16
イ 「新宿区の消費者情報」の発行	16
ウ くらしの豆知識の配布	16
エ 消費者啓発用リーフレットの配布	17
オ 消費者教育冊子	17
カ その他の情報提供	17
キ 参考図書・ビデオの貸出し	17
ク インターネットによる情報提供	17
(6) 悪質商法高齢者被害防止支援事業	18
ア 悪質商法被害防止ネットワークの推進	18
イ 悪質商法に関する研修の実施	18
ウ 出張相談会の開催	18
エ 訪問相談の実施	18

オ 声かけ制度の実施	18
悪質商法被害防止ネットワーク図	19
2 生鮮食料品などの安定供給	20
生鮮三品小売店活性化事業	20
3 指導監視体制の整備	20
(1) 計量器定期検査の事前調査	20
(2) 家庭用品品質表示法による検査	20
(3) 電気用品安全法による検査	21
4 区設小売市場の廃止	21
5 その他	21
農地法に基づく事務	21
6 施設利用状況	22
7 就労支援の推進	23
(1) 政策目標	23
(2) 基本方針	23
(3) 支援の対象	23
(4) 事業概要	23
ア コミュニティービジネス推進モデル事業	23
イ 在宅就労(サテライト就労)支援モデル事業	23
ウ シニア等ジョブサポーター養成事業	23
エ 若年非就業者・親向け相談の実施	24
オ 新宿区障害者就労福祉センター運営助成	24
カ 高年齢者就業支援事業助成	24
キ 女性のための就労支援	24
ク 仮称新宿仕事センターの建設準備	24

# 組 織

(平成20年4月1日現在)



## 消費者行政等の施策別事業予算

新宿区では、区民の安全な消費生活の確立を目的に、色々な事業を行っています。次の表は消費者行政及び就労支援に伴う施策別歳出予算額をまとめたものです。

### 1. 消費者行政施策別歳出予算額

施策名	平成20年度	平成19年度	比較増( )減	増( )減率
消費者の自立支援等	35,444	38,253	2,809	7.3%
消費者講座(消費者団体の育成)	2,035	441	1,594	361.5%
消費生活展	1,475	8,583	7,108	82.8%
消費生活相談室の運営	21,628	22,360	732	3.4%
消費者情報の提供	6,483	3,035	3,448	113.6%
消費者活動事業助成等	2,252	2,272	20	0.9%
多重債務特別相談	1,571	0	1,571	新規事業
生鮮三品小売店活性化事業	2,513	2,490	23	0.9%
計量法に基づく計量器の調査	111	0	111	皆減
小売市場解体整備等	98,981	6,796	92,185	1356.5%
消費生活センターの管理運営	26,789	33,390	6,601	19.8%
合計	163,838	80,929	82,909	102.4%

### 2. 就労支援施策別歳出予算額

施策名	平成20年度	平成19年度	比較増( )減	増( )減率
就労支援の推進	97,515	63,046	34,469	54.7%
障害者就労福祉センター運営助成	65,448	53,975	11,473	21.3%
高齢者就業支援事業助成	22,333	27,645	5,312	19.2%
女性のための就労支援	4,499	0	4,499	新規事業
仕事センター建設準備(設計等委託)	15,846	0	15,846	新規事業
合計	205,641	144,666	60,975	42.1%

## 施 設 の 概 要

- 1 名 称 新宿区立新宿消費生活センター
- 2 所 在 地 新宿区高田馬場四丁目10番2号
- 3 設置年月日 平成5年10月1日
- 4 規 模 鉄筋コンクリート造り 6階建
- 建物延面積 1,647.95㎡
- 敷地面積 1,400.43㎡

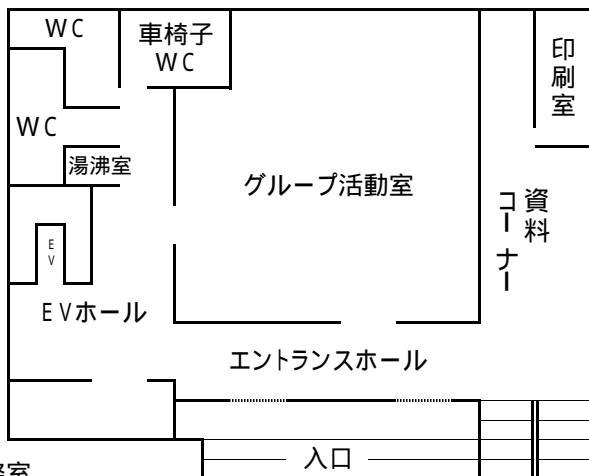
### 5 主な施設

階	室 名	面積 (㎡)	備 考
2	グループ活動室	77.95	
	展示コーナー	29.70	
	資料コーナー	14.17	
	印 刷 室	12.48	
3	事 務 室 1	73.58	
	事 務 室 2	39.24	
	相 談 室	24.53	
4	第一会議室	83.93	定員 48名
	第二会議室	32.16	定員 18名
	幼児ルーム(畳)	26.71	13.5畳
5	調理兼商品テスト室	98.10	調理台 5台
	第三会議室	27.25	定員 12名

# 消費生活センター フロアー図

## 2階

グループ活動室  
 展示・資料コーナー  
 印刷室

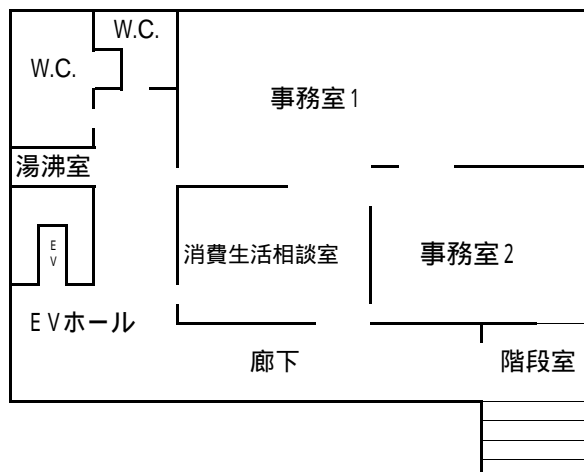


事務室  
 = 消費生活センター  
 夜間受付事務室  
 自転車駐車場管理室

玄関

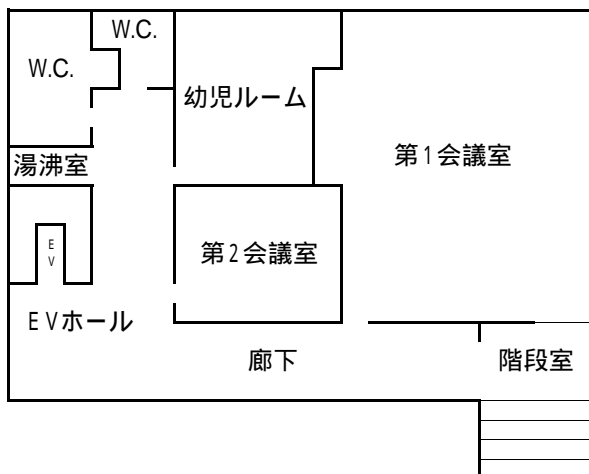
## 3階

消費生活相談室  
 事務室1  
 事務室2



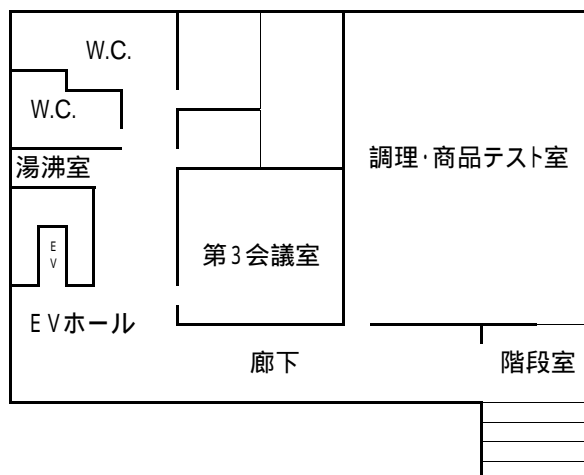
## 4階

第1会議室(定員48名)  
 第2会議室(定員18名)  
 幼児ルーム



## 5階

調理・商品テスト室  
 第3会議室(定員12名)



# 事業の概要

<豊かな消費生活の実現>

## 1 消費者の自立支援等

### (1) 消費者講座

消費者教育の一環として、学習の場を提供し、消費者の権利を自覚した「かしこい消費者」の育成を目指すため、消費者問題の専門家等を講師として、各種講座を開催しています。

(平成19年度実績)

#### ア 消費者講座

実施月日	テーマ	講師	定員	参加人数	内容	会場・開催時期
7月11日(水)	ご存知ですか?地上デジタルテレビ放送	総務省関東総合通信局放送部職員 福島 正幸	40名	35名	講義	新宿消費生活センター 10:00~12:00
2月21日(木)	ご存知ですか?地上デジタルテレビ放送	(社)デジタル放送推進協会視聴者センター長 斎藤 文彦	44名	41名	講義	新宿消費生活センター 10:00~12:00

#### イ 料理教室

実施月日	テーマ	講師	定員	参加人数	会場・開催時間
6月24日(日)	魚のおろし方教室	生鮮三品特販組合魚商組員	25名	24名	新宿消費生活センター 10:00~12:00
11月25日(日)	魚のおろし方教室	生鮮三品特販組合魚商組員	25名	23名	新宿消費生活センター 10:00~12:00

#### ウ 出前講座(外部専門家)

区内で活動している消費者団体、グループ等が自ら主催する消費生活に関する講座に、外部専門家の講師を派遣しています。

実施月日	テーマ	講師	定員	参加人数	会場・開催時間	派遣先
4月27日(金)	遺伝子組み換え食品の安全性を考える	科学ジャーナリスト 天笠 啓祐	40名	36名	新宿消費生活センター 14:30~16:30	消費者団体連絡会
1月26日(土)	大豆を煮る方法によるうまみ等食味試験	東京農業大学助教授 穂坂 賢	20名	10名	東京農業大学酒類学研究室 10:00~12:00	新宿区消費生活モニターOB会
2月23日(土)	これからの日本の農と食を考える	農業ジャーナリスト 大野 和興	50名	36名	新宿消費生活センター 13:30~16:00	有機農産物愛好グループすずな会
2月27日(水)	後期高齢者医療制度を考える	医療福祉総合研究所主任研究員 朝日健二	25名	41名	新宿消費生活センター 13:30~15:30	暮らしを考える会



## エ 出前講座(消費生活相談員)

消費者被害を防止するため、区内の学校、地域団体、高齢者関連事業者等が、悪質商法など消費生活に関する学習会や講座を開催する際に、消費生活相談員を講師として派遣します。

平成19年度実績 18件

	実施日	申請者(対象者)	人数	テーマ	時間	
1	19. 4. 5	東京国際大学付属日本語学校	90	日常生活のトラブル対処法	午前	10:45～11:45
2	19. 4.13	東京モード学園	350	マルチ商法の被害にあわないために	午前	11:15～11:55
3	"	東京モード学園			午後	1:40～2:20
4	19. 7. 1	五町会	100	悪質商法の実態と地域ネットワークづくり	午前	10:10～11:20
5	19. 7. 19	戸山高等学校	330	セーフティー教室 - 悪質商法にひっかからないためには -	午前	9:20～10:50
6	19. 9. 14	大久保小学校	50	見えない危険(ハイテク犯罪からみを守る) ～携帯サイト・PCブログの落とし穴～	午後	1:30～4:00
7	19. 9. 27	若松町地域包括支援センター	10	悪質商法について	午後	2:00～2:20
8	19. 10. 4	東京国際大学付属日本語学校	150	日常生活のトラブル対処法	午前	10:45～11:45
9	19. 10. 10	グループふれあい(高齢者食事サービス)	25	悪質商法の手口・実態について	午後	12:30～1:00
10	19. 10. 17	グループぶどう(高齢者食事サービス)	10	悪質商法の手口・実態について	午後	12:30～1:00
11	19. 10. 17	中落合ことぶき館	15	悪質商法から身を守るため	午後	1:00～2:00
12	19. 11. 1	ふれあい いきいきサロン「ひまわり」	25	悪質商法についてご用心	午後	2:00～3:30
13	19. 11. 6	グループやまぶき(高齢者食事サービス)	30	悪質商法被害防止	午後	12:40～12:55
14	19. 11. 12	グループあみ(高齢者食事サービス)	40	悪質商法被害防止	午後	12:30～1:00
15	19. 12. 14	住友信託銀行新宿支店	2	悪質商法から身を守る方法 ～知っていますか？最新の手口と賢い対策～	午後	2:30～3:40
16	19.12.22	グループゆう(高齢者食事サービス)	50	高齢者がよく巻き込まれる悪質商法とその対処方法	午前	11:30～12:00
17	20. 1.16	落合保健センター	10	悪質商法にだまされない為に	午前	10:30～12:00
18	20. 3. 6	落合第二中学校	40	消費者としての自覚をもとう～悪質商法の対処法～	午前	8:45～9:35
	"	"	40	消費者としての自覚をもとう～悪質商法の対処法～	午前	9:45～10:35
	"	"	40	消費者としての自覚をもとう～悪質商法の対処法～	午前	10:45～11:35
			1,407			

(2) 消費者団体への活動支援

消費者の権利確立のためには、消費者自らの積極的活動が必要ですが、その活動を側面から援助することにより、消費者団体の育成を図っています。特に、新宿区内の消費者団体で組織されている「新宿区消費者団体連絡会」とは、情報交換や協働事業を行っています。また、消費者活動事業助成制度により公益性のある団体活動について活動経費を助成し、消費者団体活動の促進を図ります。

ア 消費者団体連絡会

区内消費者団体9団体で構成、昭和57年5月に発足

新宿区消費者団体連絡会参加団体（平成20年6月現在）

団 体 名	代 表 者	会 員 数
新宿区消費者の会	鈴木 恵美子	50名
すずな会	鍋島 照子	50名
新日本婦人の会 新宿支部	大平 晶子	700名
友の会「婦人之友愛読者」	吉江 淑子	10名
自然農法の集い 環境浄化を進める会	星合 昌子	32名
新宿区消費生活モニターOB会	友永 陸子	16名
落合生協愛好グループ	奈良 佳代子	15名
東京マイコープ 新宿委員会	木村 早苗	13名
暮らしを考える会	小林 克彦	11名

新宿区消費者団体連絡会会長

” 副会長

イ 消費者活動促進等事業助成(平成19年度新規事業)

消費生活に関する自主的な活動を行う団体等が行う公益性のある事業に対して、活動経費の一部を助成します。消費者団体の健全かつ自主的な活動を促進するとともに、区民に対する正しい知識の普及を図ることを目的とします。

対 象 消費者団体等が行う公益性ある活動

補助率 対象経費の1/2 一事業上限20万円

(平成19年度実績)

事業名	参加人数	団体名
映画会「いのち耕す人々」	148名	新宿消費者団体連絡会
啓発講座「手作りへちま化粧水」	20名	
消費者団体連絡会主催・共催・後援・協働事業の企画運営、参加等(7事業)	-	
有機農産物を使ったお正月料理	21名	有機農産物愛好グループ
遺伝子組み換え食品の学習会	19名	すずな会

日本の食と農を守る - 生産者と消費者が手を結ぶ産直運動 大豆畑トラスト運動を親子で体験 学習会「遺伝子組み換えと輸入野菜」 バスツアー国産豚の工場見学とウインナーづくり	38名 21名 41名	新日本婦人の会新宿支部
豆腐づくり講習会	13名	
実験つき学習会「食べものの裏側をのぞいてみよう」	14名	
食生活を考える講座、講演等 パン作り・どくだみ化粧水講座 乳製品料理講習 生いもこんにゃくづくり講座 みそづくり講座及び豆の煮方調査	20名 20名 14名 36名	新宿区消費者モニターOB会
夏休み親子豆腐講座	12名	
5月学習会「我が国の医療保険制度について」 6月学習会「日豪FTA締結と日本の農業」 7月学習会「介護保険制度の現状と問題点」 8月学習会「エビ養殖と地球環境保全」 9月学習会「コラーゲンを知っていますか」 10月学習会「格差社会とワーキングプアの現実」 11月学習会「私たちの暮らしと労働政策」 1月学習会「消費者の視点から建築偽装問題を考える」	延200名	暮らしを考える会
消費者講座 心と条理でトラブル解決 失敗しない有料老人ホームの選び方	30名 22名	NPO法人関東シニアライフアドバイザー協会新宿区部会
消費者講座 知って得する - 地震の話 相続に関するトラブル防止策	28名 23名	
講演会「自宅の不動産の価値判定の基礎」	19名	
講演会「知って得する地震保険と建物の構造」	22名	
講演会「リフォームする時の建物の基礎知識」	23名	
新宿フェスタ青果特価販売にともなう買物相談	相談46件	新宿区生鮮三品特販組合青果部会
新宿フェスタ食肉食鳥特価販売にともなう買物相談	相談57件	新宿区生鮮三品特販組合食肉食鳥部会
新宿フェスタ鮮魚特価販売にともなう買物相談	相談63件	新宿区生鮮三品特販組合鮮魚部会

ウ 一般消費者向けバス見学会

消費者団体連絡会の構成員を案内役として、公募区民参加者とともにバス見学会を実施しています。区民が消費生活における様々な問題に関心を高め、消費者団体の構成員との交流により、団体の活動を理解してもらうとともに、消費者団体の活動の促進を図ります。

(平成19年度実績)

実施日 平成19年11月29日(木)

見学先 房総食料センター

ヒゲタ醤油工場

参加者 消費者団体連絡会会員 16名

公募区民 28名

エ 消費者団体との協働による悪質商法追放キャンペーン

ふれあいフェスタ・生活展などのイベントでの実施

高齢者クラブ等の会合での周知(パンフレット配付と説明)

(3) 消費生活展

消費者団体やグループが、日頃の学習や活動の成果を発表する場として、消費生活展を開催しています。平成19年度からは隔年開催として規模を拡大し、会場を消費生活センターから都民広場へ移して、東京都との共催として実施しました。参加団体も消費者問題、食、環境、健康など幅広い分野で活動している団体へ呼びかけるとともに、アトラクションなどイベント性を高め子供から高齢者まで楽しく学べる生活展としました。中間年度である20年度は、次年度の生活展統一テーマ設定にむけた最新の消費者問題を浮き彫りにするためのシンポジウムを実施します。また、消費生活に関する普及啓発を図るパネル展を併せて開催します。

平成19年度消費生活展(第33回)

開催日 平成19年11月9日(金)~10日(土) 午後10時~午後4時

会場 東京都都民広場

入場者 1,170名(内訳 9日 725名、10日 445名)

テーマ 人も地球もすこやかに ロハスでくらし

消費者団体の展示

団体名	テーマ
新宿区消費者団体連絡会	昆布から見える「環境」と「健康」
有機農産物愛好グループ すずな会	環境と生命を守る有機農業とともに
友の会『婦人之友』愛読者	バイオエタノールは温暖化の救世主になるの?
自然農法の集い環境浄化を進める会	本物の技術、EM菌活用で地球にも人にも優しい環境を

落合生協愛好グループ	食のカウント ファイブ
北東京生活クラブ生協まち新宿	来て、見て、試して...牛乳!
新日本婦人の会新宿支部	きれいな空気を求めて ~大気汚染を測定し続けて30年~
新宿区消費者の会	飲む野菜大研究
新宿区消費生活モニターOB会	発酵食品、調味料のすべて、効用は?
東京マイコープ新宿委員会	カレーライス作りから食卓を考えましょう
新宿環境リサイクル活動の会	「リサイクル」を楽しもう ~もったいないを忘れないで
新宿マイナス6%	今すぐあなたができること ~地球温暖化への取り組み~
新宿区のリサイクルを考える会	プラスチックごみのリサイクル
消費者団体 アクティ	広がる遺伝子汚染
~だがしや~ 遊びと学びのネットワーク	だがしや塾

#### 協賛団体の展示

団 体 名	テ ー マ
早稲田大学学生グループ「フリエ・プラス・ガフ」	リサイクル品のリメイク ~学生と地域の協働事例~
学生有志団体・カフェア	フェアトレード商品の展示・発表
(財)関東電気保安協会東京西事業本部	考えていますか?電気の安全
東京電力(株)新宿支社	電気と、ちょっといい毎日
新宿消防署	住宅用防災機器等の普及促進
新宿区清掃事務所	平成20年4月からごみ(プラスチック・ゴム・皮革)の分別方法が変わります
東京ガス(株)中央支店	安心、安全そして環境にやさしい都市づくり
レイラ化粧品	安全な化粧品
(NPO)日本ケナフ開発機構	環境植物ケナフの紙すきと粘土遊び
ソーラーエネルギー教育協会	“ストップ・ザ”・温暖化への取り組み

遺伝子組み換え食品はいらない！キャンペーン事務局	遺伝子組み換え食品の表示を考えよう
関東農政局東京農政事務所	「食」について考えよう！
新宿リサイクル活動センター	マイバッグ・コンテスト入賞作品の展示
新宿区障害者就労福祉センター	地方物産品、障害者の作品の展示・販売

・ステージイベント

11月9日(金)

- ・フォークダンス(高齢者クラブ) ・消団連ミニコント ・日本舞踊
- ・韓国の伝統的歌と踊り(高麗博物館ノリバン) ・ハーモニーランド(女性合唱団)

11月10日(土)

- ・和太鼓演奏(高二太鼓) ・阿波踊り(つつじ連) ・エコレンジャーショー
- ・消団連ミニコント ・チャレンジバンド(チャレンジワーク) ・フラダンス(フラ・ファイ・リリア)
- ・子どもアトラクション(ゲキレンジャーショー)

・講演会

11月10日(土) 午後1時~2時 会場 都民ホール

「ロハスでくらそう」 講師：ロハスキッズ編集長 植月 縁 氏

[消費生活展実施状況]

年度	期 間	参加団体	テ ー マ	参加者数
18	18.11.17~18	9	考えよう「食」と「環境」	497
17	17.11.11~12	9	学び・行動する消費者	468
16	16.11.12~13	8	結びあおう 消費者の力	465
15	15.11. 7~ 8	8	自己責任時代を生きぬくたしかな目	712
14	14.11. 8~ 9	9	めざそう安全なくらし	875
13	13.11.16~17	9	一人一人の責任で安全なくらし！	850
12	12.11.10~11	12	ともに行動しよう 21世紀のために	1,149
11	11.11.12~13	12	守ろう環境を 育てようたしかな目	1,030
10	10.11.13~14	12	21世紀に向けて安全なくらし	1,324
9	9.11. 7~ 8	12	見つめなおそう私たちのくらし - 21世紀に向けて	1,223
8	8.11. 8~ 9	10	ともにつくろう 安全なくらし	1,313
7	7.11.10~11	10	今こそつくろう 安全なくらしを	1,270
6	6.11.25~26	11	新宿家族の明るい未来	1,144
5	5.10.22~23	7	のこそう子供に明るい未来	791

各会場：新宿消費生活センター

#### (4) 消費生活相談室の運営

日常生活に欠かすことのできない商品の購入及びサービスの利用によって生ずる安全、品質、表示、契約等に関する様々な相談を受付けています。訪問販売、キャッチセールス等によるトラブルの相談も相変わらず後を断ちません。これらの相談に対して、専門相談員が助言を行い、問題解決の手助けをすることを通じて、消費者被害の早期発見、被害回復・未然防止に努めています。

- ・ 場 所 新宿消費生活センター  
電話相談受付 午前9時～午後5時  
来所相談受付 午前9時～午後4時30分
- ・ 相談員 6人(平成19年度より各日5人に対応)

#### 相談受付件数(図1)

平成19年度の相談受付件数は4,009件、前年度と比べて695件(21.0%)増となり、平成16年度について、4,000件を超える相談を受けました。相談内容を見ると「商品」が39.8%、「役務(サービス)」が60.2%となっています。

相談方法は、全体の92.7%が電話によるもので、種類は94.2%が苦情でした。

#### 相談者内訳(図2)

相談者の性別割合は、男性が1,849件(46.1%)、女性が2,113件(52.7%)、団体が47件(1.2%)となっており、未成年者・40歳代を除いては、男性の相談より女性の相談の方が上回っています。「架空・不当請求」の相談が多かった昨年までは、20歳代、30歳代で女性の相談より男性の相談のほうが上回っていましたが、今年度に入りやや落ち着いてきたことがうかがえます。

年代別では、30歳代が最も多く23.2%、続いて20歳代20.2%、40歳代16.3%、50歳代14.8%の順となっています。

#### 相談者の職業別内訳(図3)

相談者の職業は多い順に給与所得者が56%、家事従事者が15%、無職が10%、自営・自由業者が8%、学生が5%となり、給与所得者からの相談が半数以上を占めています。

#### 相談内容と特徴(図4)

相談件数の商品・サービス別に内訳を見ると、1位は「運輸・通信サービス」で966件(24.1%)、平成16年度には50.8%と半分以上を占めていましたが、その後減少を続け、今年度にはピーク時の半分までになりました。それでも複雑化したワンクリック詐欺等で、ますます消費者を不安に陥れる巧妙な手口が見受けられました。また、携帯電話の番号で送信するいわゆる簡易メールを利用した「架空・不当請求」の相談も多く寄せられました。

2位は「土地・建物設備」で521件(13.0%)、中でも「敷金返還・更新料・原状回復等」の賃貸住宅に関連した相談が多く寄せられました。

3位は「金融・保険サービス」で453件(11.3%)、「サラ金やヤミ金の高金利」中でも貸金業法改正によりグレーゾーン金利が撤廃され、上限金利を年利15%~20%に引き下げられたことによる、過払い金返還請求についての問い合わせが増えました。また、生命保険・損害保険会社の不払い問題が大きな社会問題となった事を受け、契約内容についての相談や給付金額に納得できない等の相談が増えました。他に高齢者や経験のない方をターゲットにした投資や元本保証のない金融商品の販売に係わる相談も増えました。

4位は「教養・娯楽品サービス」で339件(8.5%)、語学学校やエステサロンの倒産や閉鎖が相次ぎ、「返金はしてもらえるか」「サービスを引き継いでくれる所はないか」等の相談が多く寄せられました。

5位は「教養・娯楽」で307件(7.7%)、携帯電話の多機能化による複雑な契約内容や高額な利用料請求、携帯電話機の不具合についての相談も増えました。また依然として、新聞の強引な勧誘に関する相談も上位を占めています。

#### 特殊販売の相談状況(図5)

訪問販売・通信販売・連鎖販売取引等の特殊販売の相談は、1,841件で全相談件数の45.9%となっています。そのうち、通信販売が1,209件(65.7%)で、主にはパソコンや携帯電話での「架空・不等請求」の相談となっています。

ついで訪問販売383件(20.8%)で、自宅への訪問や街で声をかけられたり、呼び出されたりして店舗に出かけ、契約させられたことについての相談でした。そして電話勧誘販売、連鎖販売取引と続いています。

#### おわりに

架空・不当請求の相談件数は減少傾向にあるものの、振り込め詐欺や簡単に儲かるからともちかけ、お金を出させる手口は、巧妙化しています。私だけは大丈夫と思っても、思わぬスキを狙われます。法律改正が続き、消費者保護の強化を図っても、残念ながら十分とはいえません。簡単に儲かる話はありませんし、電話で言われたことを、そのまま思い込むことも危険です。一度冷静になって考えてみましょう。慌てる必要はありません。

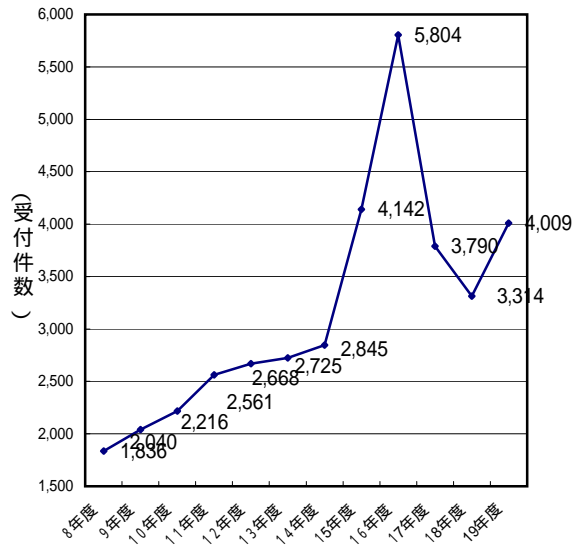
一方で、食品の毒物混入事件や偽装表示・賞味期限の改ざん事件が相次ぎ、「食の安全」に関する相談が増えています。企業ブランドや表示を信用していた消費者にとっては、何を頼りに商品を選べば良いのか、疑心暗鬼に陥っています。企業のコンプライアンスを徹底していただきたいものです。

また、多重債務の相談も多く、年齢層の高い相談者ほど深刻です。新宿区では平成20年度より、多重債務者の救済を目指し、毎月1回、法律の専門家をお呼びして問題解決のための道筋をつける取り組みを初めました。

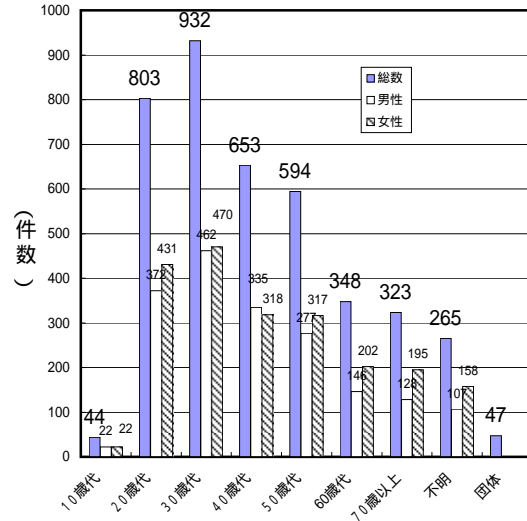


## 19年度相談件数

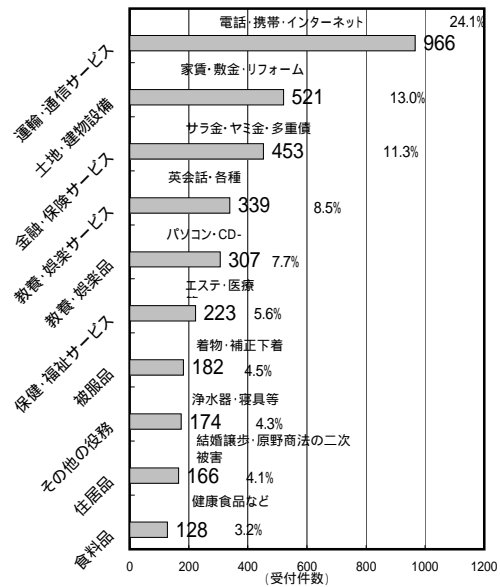
(図1) 受付件数の推移



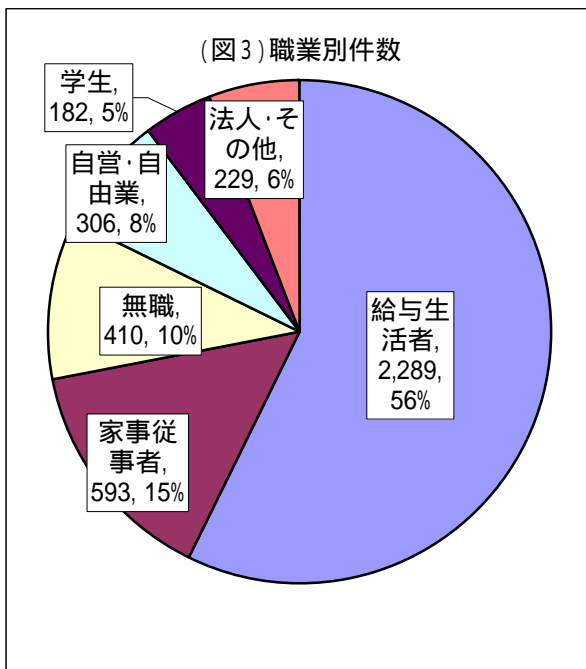
(図2) 年代別受付件数



(図4) 相談内容トップ10



(図3) 職業別件数



(図5) 特殊販売件数

A	特殊販売計	1,841 (100%)
	通信販売	1,209 (65.7%)
	訪問販売	383 (20.8%)
	電話勧誘販売	128 (7.0%)
	マルチ(まがい)取引	64 (3.5%)
	ネガティブ・オプション	18 (1.0%)
	その他無店舗	39 (2.1%)
B	全相談件数	4,009 (100%)
	A / B	45.9%

一方的にもものを送りつけ、お金を請求する。

平成19年度内容別相談実績

相談分類	他機関紹介	助言指導	情報提供	あっせん解決	あっせん不調	その他	継続中	合計
商品一般	1	93	11	2	0	7	0	114
食料品(健康食品・肉)	5	83	22	13	0	5	0	128
住居品(浄水器・寝具)	4	115	17	20	2	7	1	166
光熱水費(電気・ガス・水道等)	0	7	1	0	0	1	0	9
被服品(着物・補正下着)	1	143	13	15	0	9	1	182
保健衛生品(薬・化粧品・治療器具)	2	82	8	15	0	6	0	113
教養娯楽品(パソコン・CD・教材)	3	247	20	28	1	7	1	307
車両・乗物(自転車・自動車)	1	44	7	0	1	1	0	54
土地・建物・設備(家賃・敷金)	8	450	35	13	2	11	2	521
他の商品	0	1	0	0	0	0	0	1
役務一般	0	36	1	1	0	1	0	39
金融・保険サービス (サラ金・ヤミ金・多重債務)	9	266	165	8	0	5	0	453
運輸・通信サービス (携帯電話・インターネット)	5	898	23	26	1	13	0	966
教育サービス(塾・家庭教師)	0	38	1	1	0	0	0	40
教養・娯楽サービス (英会話教室・旅行・資格講座)	2	286	21	19	2	9	0	339
保健・福祉サービス (エステ・医療)	19	151	32	13	0	7	1	223
他の役務サービス (外食・結婚相談所)	3	137	11	8	4	9	2	174
内職・副業・相場 (アルバイト・先物取引)	2	47	9	4	1	2	0	65
他の行政サービス	0	2	0	0	0	0	0	2
他の相談	21	69	18	1	0	4	0	113
合計	86	3,195	415	187	14	104	8	4,009

(5) 消費生活情報の提供

「かしこい消費者」を育成するため、区民に正しい情報を提供することは、大切なことです。商品や取引相談を始めとして、消費生活に関する情報を出来るだけタイムリーに提供し、消費生活の安定向上に役立つよう努めています。

ア 情報誌「くらしの情報」の発行

- ・平成19年度・・・6月、8月、10月、12月、3月に発行  
発行部数 計30,000部(A4判4ページ)
- ・配布先・・・・・・・・特別出張所及び区内施設、消費者団体、区内小中学校、幼稚園、保育園、区内関係機関
- ・内容(平成19年度)

号	発行月	内 容
191	6月	*子供の紫外線対策を考える - 子供たちに適したUV対策とは - *市場調査報告 マスク装着時、隙間からの異物・花粉の侵入状況と表示について *相談室Q & A 騙されないで!! 二次被害が増加 複合会員権・資格商法・原野商法など
192	8月	*民間医療保険に入る前に知っておきたい「入院時の出費、ホントはいくら?」 *市場調査報告 発酵食品について *相談室Q & A 「医療保険」保険金が支払われない?
193	10月	*成年後見制度を知っておこう! *映画「いのち耕す人々」上映会 *相談室Q & A 気をつけたい自費出版ビジネス
臨時	12月	*アナログテレビ放送が終わる! どうして?
194	3月	*クリーニングトラブル未然防止のための知識と対処法 *市場調査 野菜飲料は本当に野菜の代わりになるの? *相談室Q & A 借りたお金が返せない!!

イ 「新宿区の消費者行政」の発行

- ・発行部数・・・・・・・・150部
- ・配付先・・・・・・・・関係機関、消費者団体等

ウ 「くらしの豆知識」の配付

- ・国民生活センター編集の情報誌で、消費者講座受講生や消費生活展来場者等に配付しています。
- ・19年度配付・・・3,000部

エ 消費者啓発用リーフレットの発行（平成19年度実績）

(ア) 一般向け小冊子「ストップ ザ・悪質商法（総集編）」 （消費者講座用・窓口配布）	500部
(イ) 若者向け小冊子「ストップ ザ・悪質商法（若者編）」 （消費者講座用・窓口配布）	2,000部
(ウ) 高齢者向けリーフレット「高齢者を狙う「悪質商法」にみんなで注意！！」 （消費者講座用・窓口配布・区施設）	2,000部
(エ) 若者向けリーフレット「悪質商法にだまされるな！」 （消費者講座用・窓口配布・区施設）	2,000部
(オ) 消費生活相談室の事例集 （見守り協力隊・民生委員・介護事業者・町会・出張所等）	1,500部

オ 消費者教育冊子作成

義務教育生徒（中学生）に対し、早期からの消費者教育を実施していくために、中学校教諭を作成委員とし、副読本（中学生用消費者問題学習冊子）作成し配布しています（隔年）。中学校の「社会科・家庭科・総合的な学習の時間」の授業の中で活用しています。

平成20年度は区内高校・20歳・10歳代後半の区民を対象に、若年用悪質被害防止用冊子を印刷・配付し、被害の防止に努めます。

カ その他の情報提供

- ・ 東京都発行 「東京暮らしネット」 毎月 4,000部
- ・ 国民生活センター 「暮らしの危険」 隔月 30部

その他国、国民生活センター、東京都、消費者関係機関、業界等からの消費者啓発パンフレットを配布し、情報提供に努めています。

- ・ 配付先・・・特別出張所及び区内各施設、消費者団体、幼稚園、保育園等

キ 参考図書・ビデオの貸出

消費生活関連図書・ビデオの貸出をおこなっています。

ク インターネットによる情報提供

区のホームページやパソコンの貸出など、インターネットを利用した消費者情報の提供をします。

## (6) 悪質商法被害防止支援事業

### 事業の内容

新宿区では、潜在化しやすい高齢者等の悪質商法被害を早期に発見し、迅速なあっせん交渉を通じて被害の回復を図るとともに、次々販売による二次被害を防止する点に主眼を置いて次の内容を中心に事業展開を行っています。

#### ア 悪質商法被害防止ネットワークの推進

介護保険事業者、民生委員、保健センターなど、高齢者の生活に密着したサービスを行う事業者や相談機関の協力を得て、高齢者の悪質商法の被害を早期に発見して通報するネットワークの推進を図ります。

#### イ 悪質商法に関する研修の実施

悪質商法による被害を早期に発見するため、ネットワーク協力者に悪質商法の手口や早期発見のポイントを中心とした研修を実施する。

これらのほか、高齢者自身への啓発として、高齢者クラブや高齢者給食サービスのグループなどに出前講座を実施する取り組みを進めています。

#### ウ 出張相談会の開催

地域包括支援センターの介護者教室などの機会を捉えて、専門相談員による相談会を開催します。

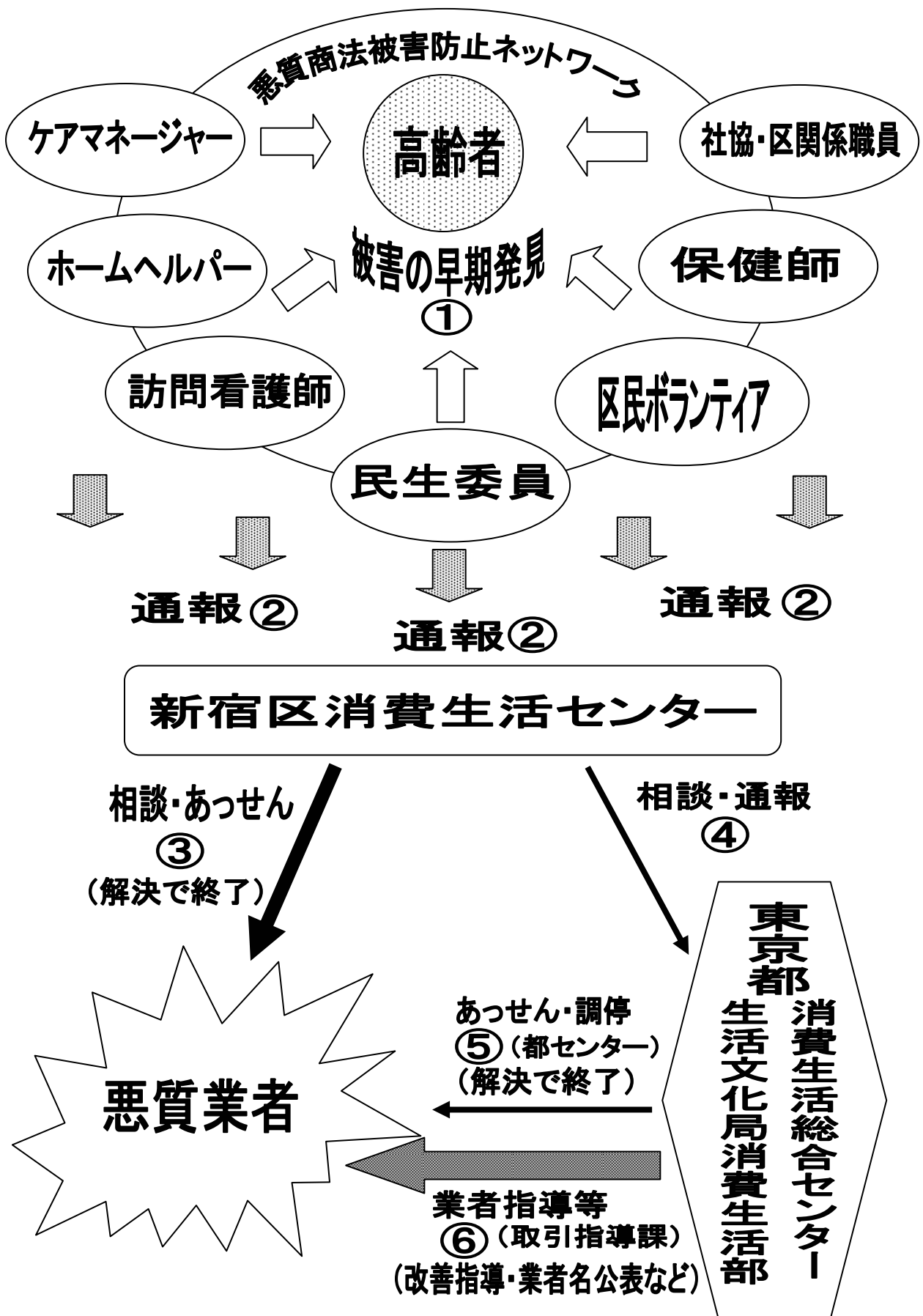
#### エ 訪問相談の実施

必要に応じて高齢者・障害者宅へ専門相談員が直接訪問し、相談にあたる。

#### オ 声かけ制度の実施

被害リピーター（次々販売）の防止に向けて高齢者などを中心に、定期連絡（電話・訪問）を行う。

# ネットワークイメージ図



## 2 生鮮食料品などの安定供給

### 生鮮三品小売店活性化事業

区民に新鮮で良質な生鮮三品を提供するため、小売店の活性化を図っています。

- ・生鮮三品特販組合加盟店（平成20年5月現在）

魚 店・・・27店

青果店・・・49店

肉 店・・・27店

計103店

- ・特価販売（組合独自で実施）

魚・・・毎月第3金曜日 青果・・・毎月第2・4木曜日 肉・・・毎月第3水曜日

- ・研修会（平成19年度）

ア 全体研修会 平成19年8月19日（日）

テーマ・・・《あなたの販売品目を増やしませんか！》

地方物産の試食商談会！！

イ 鮮魚部会研修会 平成20年3月9日（日）

テーマ・・・店頭販売できる～ちらし寿司の作り方～！

- ・消費者交流会（平成19年度実績）

ア 魚のおろしかた教室 平成19年 6月24日（日） 参加人員24名

イ 魚のおろしかた教室 平成19年11月25日（日） 参加人員23名

- ・のぼり旗・表示板・お知らせ・エコバッグの配付

ア のぼり旗・表示板（組合加入初回のみ）・・・各店舗1枚

イ エコバッグ（保冷トートバッグ）・・・各店舗 35枚

ウ お知らせ（特価販売時）・・・全店舗

## 3 指導監視体制の整備

### (1) 計量器定期検査の事前調査

取引等を使用される計量器は、検査を受けることが義務付けられています。そのため、計量法に基づき、都知事の行う計量器の定期検査に際し、検査の対象となる計量器の種類・数を調査して都知事に報告をしています。（隔年実施）

### (2) 家庭用品品質表示法による検査

特別区における東京都の事務処理の特例に関する条例により、家庭用品品質表示法に基づく表示が適正になされているか、立入検査をおこなっています。

・実施時期 平成19年12月～平成20年3月

・実施地域 牛込地区一帯

・調査対象 繊維製品 雑貨工業品 電気機械器具 合成樹脂加工品

・検査店舗数 18店舗 検査点数 215点

・違反件数 0件

### (3) 電気用品安全法による検査

特別区における東京都の事務処理の特例に関する条例により、電気用品安全法に基づく表示が適正になされているか、立入検査をおこなっています。

- ・実施時期 平成19年12月～平成20年3月
- ・実施地域 牛込地区一帯
- ・検査店舗数 8店舗
- ・違反件数 0件

## 4 区設小売市場の廃止

昭和22年東京都から移管を受けて、区設小売市場を開設してきましたが、商業進行や流通の発達により区設市場としての役割を終え、平成20年3月末日で廃止しました。

### <戸塚小売市場>

- 所在地 新宿区西早稲田3-19-5
- 開設年月日 大正11年11月(昭和22年東京都から移管、38年11月改築)
- 敷地面積 1,124.02 m<sup>2</sup>
- 建物構造面積 鉄筋コンクリート5階建のうち1階551.13 m<sup>2</sup>(2階以上は、教職員住宅)

### <四谷見附小売市場>

- 所在地 新宿区四谷1-5先
- 開設年月日 大正7年10月(昭和22年東京都から移管、48年7月改築)
- 敷地面積 567.85 m<sup>2</sup>(JR用地借地24 m<sup>2</sup>を含む)
- 建物構造面積 鉄骨造地上1階地下2階建延べ1,133.34 m<sup>2</sup>

## 5 その他

### 農地法に基づく事務

農地法に基づき農地転用届けに関する事務を行っております。

平成19年度処理件数2件



## 6 施設利用状況

平成19年度

会議室利用実績表

月 場所	4月		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		1月		2月		3月		計	
	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数
第一会議室	44	869	44	1,067	46	962	53	1,270	34	715	50	874	55	1,166	45	800	53	1,013	38	788	59	1,426	57	1,211	578	12,161
第二会議室	59	639	55	550	53	529	57	553	43	396	62	585	60	583	58	558	50	509	47	449	60	625	55	506	659	6,482
第三会議室	50	394	50	441	58	571	58	565	43	377	56	468	56	424	57	497	43	399	47	449	51	469	63	521	632	5,575
調理室	16	186	16	282	25	415	24	259	12	207	17	214	21	291	20	415	25	359	12	166	23	461	23	464	234	3,719
グループ室	16	142	10	88	18	148	10	84	16	89	14	136	19	109	12	94	12	94	7	43	15	145	19	157	168	1,329
幼児室	4		7		10		8		4		6		11		11		8		0		13		8		90	
計	189	2,230	182	2,428	210	2,625	210	2,731	152	1,784	205	2,277	222	2,573	203	2,364	191	2,374	151	1,895	221	3,126	225	2,859	2,361	29,266

## 7 就労支援の推進

### (1) 政策目標

障害者・高齢者・若年非就業者の就労支援を通じて、誰もがいきいきと暮らせる「いきいきコミュニティタウン新宿」の実現を目指す。

就労支援の手段であるコミュニティビジネスの創出・育成を通じて、商店街活性化（空店舗対策）地場産業の振興、起業支援を推進し、「賑わい・交流・活力のあるまち新宿」の実現を目指す。

### (2) 基本方針

一般就労と福祉的就労の狭間にある多様で中間的な就労を掘り起こし、「多様な働き方」や「地域貢献」を包含できるコミュニティビジネスを機軸として、新宿ならではの地域型就労支援の仕組みづくりを地域や産業界との連携の下で推進するとともに、平成21年度にその中核機関となる「仮称：新宿仕事センター」の開設を目指す。

### (3) 支援の対象

就労支援の対象は、障害者・高齢者・若年非就業者を基本とするが、子育てや介護で生活圏から長時間離れられない方々で就労意向がある方も含めて支援を行う。

### (4) 事業概要

#### ア コミュニティビジネス推進モデル事業

区内の空店舗等を活用して民間事業者等の委託販売を中心としたコミュニティショップを運営し、要支援者の就労訓練や就労機会の場とすることで、就労支援を趣旨としたコミュニティビジネスを展開するためのモデルとする。

（平成19年度実績）

- ・コミュニティショップ 2店舗設置

#### イ 在宅就労（サテライト就労）支援モデル事業

障害者、コミュニケーションの苦手な若年非就業者、子育てや介護中などで自宅から長時間は離れられない方が生活圏にあるサテライトオフィスで就労できるよう、IT活用による在宅就労可能な業務を中心とした訓練の場を設置・運営し、新たな在宅就労のモデルとする。

（平成19年度実績）

- ・在宅就労サテライトオフィス 1か所設置

#### ウ シニア等ジョブサポーター養成事業

能力もあり経験豊富な団塊世代の退職者等をターゲットとして、障害者・若年非就業者などのスキルアップや就労を支援できるジョブサポーターを養成する。

(平成19年度実績)

- ・ジョブサポーター 20名登録

## **エ 若年非就業者・親向け相談等の実施**

引きこもっている若年非就業者に対して就労に目を向けさせ、ジョブトレーニングなどに参加させるための入口機能として、若年非就業者・親向けの相談及びグループワークを行う。

(平成19年度実績)

- ・若年相談コーナー 毎週火曜日(午後3コマ)に実施(延べ84名対応)
- ・グループワーク 11月、12月に4回実施(延べ10名対応)

## **オ 新宿区障害者就労福祉センター運営助成**

障害者を会員とし、受託事業や自主事業への就労により、就労を通じた社会参加を促進する。20年度に福祉部から地域文化部へ移管。

## **カ 高年齢者就業支援事業助成**

新宿区社会福祉協議会が無料の職業紹介所を開設し、相談員を配置することにより、概ね55歳以上の区民を対象に職業紹介、就労情報等の提供を行う。

20年度に健康部から地域文化部へ移管。

## **キ 女性のための就労支援**

経済的自立を目指す女性のための就労支援事業

NPOとの協働提案事業

## **ク 仮称新宿仕事センターの建設に伴う設計委託等**

仮称新宿仕事センターの設立に向けて、今年度、建設工事の設計業務委託を行う。