

Ⅲ 令和元年度事業実績

1 消費者行政の企画・調整

(1) 福岡県消費生活審議会の開催

| 会議名 | 開催日 | 会場 | 議題 |
|------------|------------|----------------|---|
| 福岡県消費生活審議会 | R元. 11. 11 | 福岡県吉塚合同庁舎特5会議室 | <ul style="list-style-type: none"> ・消費者苦情処理委員会委員及び消費者施策検討部会委員の指名について ・平成30年度福岡県消費者行政の概要について ・令和元年度福岡県消費者行政の取組について ・事業者に対する行政処分について ・福岡県消費者教育推進計画（第2次）の進捗について ・消費者庁新未来創造戦略本部等の取組について |

(2) 消費者行政関係機関等との連携

| 会議名 | 開催日 | 会場 | 議題 |
|---------------------|-----------|-------------|--|
| 令和元年度市町村消費者行政担当課長会議 | R元. 5. 20 | 福岡県庁行政2号会議室 | <ul style="list-style-type: none"> ・福岡県消費者行政の概要について ・福岡県消費者教育推進計画（第2次）について ・消費者安全確保地域協議会について ・地方消費者行政強化キャラバンについて ・消費者行政推進事業補助金について ・相談啓発について ・事業者指導について |

(3) 福岡県消費者安全確保地域協議会の開催

| 開催日 | 会場 | 議題 |
|-----------|----------------|---|
| R元. 8. 29 | 福岡県吉塚合同庁舎特6会議室 | <ul style="list-style-type: none"> ・福岡県の消費者安全確保のための取組について <ol style="list-style-type: none"> ①平成30年度の実績 ②令和元年度の計画 ③消費者安全確保地域協議会の設置状況 ・平成30年度の福岡県内の消費生活相談及び事業者に対する行政処分の概要について ・県からの情報提供について ・各団体・機関の取組について |

(4) 福岡県消費者安全確保地域協議会多重債務問題対策部会の開催

| 開催日 | 会場 | 議題 |
|-----------|----------------|---|
| R元. 8. 29 | 福岡県吉塚合同庁舎特6会議室 | <ul style="list-style-type: none"> ・生活困窮者自立支援制度の動向について ・ギャンブル等依存症対策基本法の概要について ・多重債務者相談強化キャンペーンに係る取組について ・各団体・機関の多重債務対策に係る取組について |

(5) 消費者安全確保地域協議会地域会の開催

| 開催日 | 地域会 | 会場 | 参加者 | 議題 |
|------------|-----|-------------|----------------------------------|---|
| R元. 9. 18 | 福岡 | 福岡県吉塚合同庁舎 | 各市町村、各警察署、県弁護士会、県司法書士会、県消費生活センター | <ul style="list-style-type: none"> ・地域における悪質商法による消費者被害の未然防止 ・地域における消費者教育・啓発の推進に関する事 ・その他地域における消費者被害防止のため必要な事項 ・意見交換 等 |
| R元. 9. 25 | 北九州 | ウェルとばた | | |
| R元. 10. 4 | 筑豊 | 飯塚市立岩交流センター | | |
| R元. 10. 16 | 筑後 | えーるピア久留米 | | |

(6) 地方消費者行政強化交付金事業の実施

- ・消費者教育・啓発、悪質事業者に対する調査、指導及び処分の強化などの実施

..... 16,517千円

- ・市町村が行う相談窓口の整備拡充や消費者被害の未然防止のための教育・啓発などの事業に対する支援の実施 52市町村 95,467千円

2 消費生活の安全性の確保

(1) 消費者被害の防止対策

事業者が消費者に供給する商品による消費者被害の未然防止及び拡大防止を図るため、販売店への立入検査を実施するとともに、必要に応じて商品名や事業者名等の情報を消費者に提供した。

(2) 消費生活用製品安全法に基づく立入検査

| 特定製品 | 立入販売店 件数 | 違反店 件数 | 違法内容(点数) | | |
|----------------|-------------|-----------|----------|-------|-----|
| | | | 無表示 | 不適正表示 | その他 |
| 家庭用の圧力なべ及び圧力がま | 2 | 0 | | | |
| 乗車用ヘルメット | 2 | 0 | | | |
| 石油ストーブ | 1 | 0 | | | |
| 合計 | 3 | 0 | | | |

※家庭用圧力なべ及び圧力がまと乗車用ヘルメットの立ち入り販売店は同一店舗である。

(3) 製品安全に関する広報啓発活動

パネル展示により製品安全に関する広報啓発活動を行った。

- ・福岡県吉塚合同庁舎 1階 消費者サロン (R元. 11. 1~11. 30)

3 消費者取引の適正化

(1) 事業活動の適正化

消費生活センターに対する相談の件数が多く、販売方法等に問題があると認められる事業者に対し、特定商取引に関する法律や福岡県消費生活条例に基づき、問題となる販売方法等の具体的な事例を示して改善措置を求めるなど、個別に対応している。

令和元年度においては、住宅リフォーム工事、電気小売、換気扇フィルター等の訪問販売事業者、通信教育等の通信販売事業者や食料品の店舗販売を行う業者等に対し、販売方法等の改善を求めるための文書等による指導等を行った。

ア 具体的取引の適正化

特定商取引に関する法律、福岡県消費生活条例に基づく指導・行政処分等

- ・業務停止命令 1件（訪問販売）
- ・指示 1件（訪問販売）
- ・業務禁止命令 1件（訪問販売）
- ・文書指導 22件（訪問販売（13）、訪問販売及び電話勧誘販売（1）、通信販売（2）、訪問購入（1）、食料品店舗販売（1）、俳優養成レッスン業（1）、住宅リフォーム工事業（1）、通信教育講座等（1）、資格試験業（1））

イ 消費生活の安全・安心ネットワーク会議

平成19年9月に九州各県、沖縄県及び山口県で構成する「消費生活の安全・安心ネットワーク会議」を設置し、悪質な取引行為等を広域的に行う事業者に対応するための広域的な連携体制を整備した。

この会議は、主に特定商取引に関する法律に基づく指導、処分及び公表について、関係各県の連携を通じて消費者被害の未然防止・拡大防止等を図ることを目的とするものであり、令和元年度は次表のとおりで開催した。

| 開催状況 | 構成団体 | 内容等 |
|-----------------------------------|---|--|
| 実務担当者会議 R元. 6. 28 R2. 1. 31 | ・福岡県消費生活センター ・佐賀県県民環境部くらしの安全安心課 ・長崎県県民生活部食品安全・消費生活課 ・熊本県環境生活部県民生活局消費生活課 ・大分県生活環境部県民生活・男女共同参画課 ・宮崎県総合政策部生活・協働・男女参画課 ・鹿児島県総務部男女共同参画局・くらし共生協働課 ・沖縄県子ども生活福祉部消費・くらし安全課 ・山口県環境生活部県民生活課消費生活センター ・経済産業省九州経済産業局（オブザーバー） | 行政機関の連携による消費者被害未然・拡大防止等に関する協議 ・各県の取組状況 ・広域的な行政処分等 ・広域連携による合同立入検査 ・処分事業者の公表 |

(2) 表示等の適正化

ア 不当景品類及び不当表示の防止

事業者が消費者に供給する商品やサービスの品質等に関して適正な表示を行うことにより、消費者が自主的かつ合理的に商品やサービスを選択することができるように、事業者に対する立入調査、指導等を行った。

| 処理件数 | 景品 | | 表示 | |
|------|-----|-----|-------------------|-----|
| | 違反有 | 違反無 | 違反有 | 違反無 |
| 31件 | 0件 | 0件 | 6件 ^(注) | 25件 |

(注1) 違反に対する措置の内訳は、口頭指導4件、文書指導2件である。

イ 表示、規格の適正化等

表示、規格の適正化等に関する事業者等からの問合せに対し、助言又は指導を行った。

令和元年度 56件（うち表示に係る相談39件、景品に係る相談17件）

ウ 食品表示の適正化

(ア) 県関係部署との連携

本県の食品の表示に係る県民からの問合せや情報提供等に対し、迅速かつ的確に対応するため、「食品表示情報の海部・受付マニュアル」により県の関係部署間の連携、協力及び情報の共有を図った。

(イ) 食品表示関係機関との連携

食品表示法等の食品表示関係の法令を所管する関係機関と連携しながら、消費者への情報提供等の必要な措置をとった。

(ウ) 家庭用品品質表示法に基づく立入検査

| 検査品目 | 立入 販売店件数 | 検査商品数 | 不適正 表示数 |
|----------------------|-------------|-------|------------|
| 繊維製品（ブラウス等7品目） | 2 | 7 | 0 |
| 合成樹脂加工品（盆等2品目） | 2 | 2 | 0 |
| 電気機械器具（ジャー炊飯器等4品目） | 1 | 4 | 0 |
| 雑貨工業品（ショッピングカート等6品目） | 2 | 6 | 1 |
| 合計 | 7 | 19 | 1 |

(3) 生活関連商品等の価格動向の監視

県民の消費生活との関連性が高い生活関連商品等の価格動向について情報の収集・分析を行うとともに、インターネットにより必要な情報を県民に提供することによって不適正な価格形成の発見・防止に努めた。

4 消費生活相談体制の充実・整備

(1) 消費生活相談への対応

福岡県消費生活センターに専門の相談員を配置して消費者からの相談や苦情を受け付けるとともに、特に法律的な問題が生じた場合には弁護士による法律相談の中で解決を図り、国、他の都道府県及び県内市町村の各関係機関と緊密に情報交換をしながら、相談・苦情の処理を行った。

令和元年度に福岡県消費生活センターで受け付けた消費生活相談の件数は 9,087 件であり、前年度の 9,225 件と比べて 138 件 (1.5%) 減少した。なお、県及び県内市町村の消費生活センター等の相談窓口で受け付けた消費生活相談の件数は 49,270 件であり、前年度の 49,358 件と比べて 88 件 (0.2%) 減少している。

(2) P I O-N E T の活用

P I O-N E T¹ (パイオネット) とは、「国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報 (消費生活相談情報) の収集を行っているシステム¹¹」である。

地方公共団体においてはこのシステムによって全国で蓄積された相談情報を閲覧することができるので、県ではこれに加入して相談対応、事業者指導及び消費者啓発に活用している。なお、県内においては、福岡県消費生活センターのほか次に掲げる 27 市町村及び 8 広域 (2 市町村以上) の消費生活センター・相談窓口が P I O-N E T へ接続されている。

《P I O-N E T 接続市町村》

北九州市、福岡市、大牟田市、田川市、八女市、筑後市、大川市、豊前市、中間市、小郡市、筑紫野市、春日市、大野城市、宗像市、太宰府市、古賀市、福津市、朝倉市、糸島市、那珂川市、芦屋町、水巻町、岡垣町、遠賀町、筑前町、新宮町、東峰村

(2 市町村以上のセンター・相談窓口)

久留米市消費生活センター、直鞍広域消費生活センター、飯塚市消費生活センター、柳川・みやま消費生活センター、行橋市広域消費生活センター、かすや中南部広域消費生活センター、吉富・上毛消費生活相談窓口、田川郡消費者センター

(3) 消費生活相談員等に対する研修会の開催

| 研修名 | 開催日 | 対象者及び内容 | 場所 |
|--------------------|-----------|--|--------------------|
| 消費者安全確保研修 (基礎編) | R元. 7. 3 | 【行政職員、消費生活相談員、地域包括支援センター職員等】 ・消費者行政に係る基礎的な知識 ・消費者の安全の確保の取組に資する先進事例の紹介 (市町村発表) | 福岡県吉塚合同庁舎 |
| | R元. 7. 12 | | KIPROホール (北九州市) |

¹ 全国消費生活情報ネットワークシステム (Practical Living Information Online Network System)

¹¹ 独立行政法人国民生活センターのウェブサイトの記述による。

| 研修名 | 開催日 | 対象者及び内容 | 場所 |
|--------------------|-----------------------|---|--------------------|
| 消費者安全確保研修 (応用編) | R元. 9. 20 | 【行政職員、消費生活相談員、地域包括支援センター職員等】 ・基礎編を踏まえ、消費者被害の防止及び消費者被害の回復に係る能力の向上（座学及びワークショップ形式等） | 福岡県吉塚合同庁舎 |
| | R元. 9. 27 | | KIPROホール (北九州市) |
| 消費生活相談専門研修 | R元. 7. 27 | 【消費生活相談員、行政職員等】 ・消費生活相談関係法令の知識 ・複雑化する消費生活相談に対応するための専門知識（デジタルコンテンツ、情報通信等） ・多重債務問題対応（「多重債務相談マニュアル」を活用） | 福岡県吉塚合同庁舎 |
| | R元. 8. 10 | | ウエルとばた |
| | R元. 8. 3 R元. 8. 31 | | 久留米地域職業訓練センター |
| | R元. 9. 7 | | 飯塚コミュニティセンター |
| 相談対応研修 | R元. 10. 5 | 【消費生活相談、行政職員等】 ・相談対応技法（コミュニケーション、クレーム対応等） ・相談対応後の相談員等のセルフケア | 福岡県吉塚合同庁舎 |
| | R元. 10. 26 | | ウエルとばた |
| 相談事例検討会 | R元. 11. 2 | 【消費生活相談員等】 ・実際の相談事例を基にした相談対応の検証による実務的な相談対応技法 ・悪質事業者の情報共有 | 福岡県吉塚合同庁舎 |
| | R元. 11. 9 | | ウエルとばた |
| | R元. 11. 30 | | 久留米地域職業訓練センター |
| | R元. 12. 7 | | 飯塚コミュニティセンター |

(4) 多重債務問題への取組

ア 多重債務者無料相談ウィークの実施

国の多重債務者相談強化キャンペーン（R元. 9. 1～12. 31）の一環として、県弁護士会及び県司法書士会と合同で多重債務者無料相談ウィークを実施した。

（面談相談会）

| 実施期間 | 実施場所 |
|-------------------|------------------------------|
| R元. 11. 11～11. 15 | 県弁護士会及び県司法書士会の相談センター（県内25か所） |

5 主体的・自立的な消費者になるための支援

(1) 消費者啓発の実施及び情報の提供

消費者の主体的かつ自立的な消費生活を支援するため、消費者啓発を実施するとともに、的確な消費選択に有用な情報を幅広く提供した。

ア トラブル未然防止のための教材等の作成・配布

| 作成月 | 資 料 名 | 配 布 先 |
|------|-------------------------|-------------------|
| 9 月 | どんな所にもトラブルのタネ（障がい者編） | 市町村、介護事業者、障がい者団体等 |
| | 要注意！身近に潜む悪質商法 | 市町村 |
| 11 月 | 架空請求急増中！ | 市町村 |
| 12 月 | 要注意！あなたを狙う悪質商法 | 市町村 |
| 1 月 | どんな所にもトラブルのタネ（中・高年編）A4版 | 市町村 |
| 3 月 | 消費者教育用啓発資料（障がい者等） | 市町村、学校等、障がい者団体 |
| | 自然災害時に発生するトラブルに要注意！ | 市町村 |
| | 消費者啓発用ステッカー（シール） | 市町村 |

イ 悪質商法撲滅キャンペーンの実施

| 実施時期 | 場 所 | 内 容 |
|--------|-------------------|---|
| R元. 12 | 県庁ロビー他 県内市町村各所 | テーマ：キャッチセールス等悪質商法の撲滅 内 容：①県庁ロビーで啓発チラシ等の展示を実施 ②行橋市広域（行橋市、みやこ町、築上町）、筑後市、大野城市と連携して街頭啓発活動を実施 ③市町村や宅配事業者（ヨシケイ）へのチラシ配布 |

ウ ホームページ等における情報提供

福岡県消費生活センターのホームページ及び福岡県庁の Twitter アカウントにより、消費者行政に関する情報提供を行った。

福岡県消費生活センター：

<https://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/shouhiseikatsu.html>

福岡県庁（Twitter）：@Pref_Fukuoka

エ NHK「はっけんTV」における情報提供

NHK福岡放送局にて放送中の「はっけんTV」において消費者行政に関する情報提供を行った。

放送日時：奇数月第3水曜日 午前11:45～11:54（原則）

コーナー名：「教えて！センター長」

オ 生活設計の促進及び金融経済情報の提供

福岡県金融広報委員会と連携して、金融経済情報の提供や生活設計及び金銭教育の推進を図った。

カ 消費者サロン

福岡県吉塚合同庁舎1階の消費者サロンにおいて、悪質商法に対する注意喚起の情報提供、パネル、関係団体の資料等の展示を行った。

キ 県民ホールを活用したロビー展示

福岡県庁1階の県民ホールにおいて、悪質商法に関する注意喚起のためのパネル展示を行った。
(年2回：5月、12月)

(2) 消費者教育の推進

主体的で自立した消費者を育成するためには、関係機関が協力して体系的に消費者教育を推進することが重要である。このため、福岡県消費者教育推進計画(第2次)を策定するとともに、若年者啓発出前講座等を実施した。また本計画で取り組むこととした事業・施策の進捗を消費者教育推進連絡会議において把握し、今後の取組について関係各課と協議した。

ア 消費者教育推進連絡会議の開催

| 開催日 | 会場 | 議題 |
|---------------------------|-------------------|---|
| R元. 7. 22 | 福岡県庁人づくり・県民生活部会議室 | <ul style="list-style-type: none">・福岡県消費者教育推進計画(第2次)について・消費者教育施策・事業の進捗について・昨年度の消費生活相談の状況について・地方消費者行政強化交付金について・その他 |
| R2. 3. 23 (通知文 施行日) | 書面開催 | <ul style="list-style-type: none">・消費者教育施策・事業の進捗について・その他 |

イ 県立ち応援事業(消費者教育出前講座)の実施

民法改正の施行に伴い、成年年齢の引き下げによる若者の消費者トラブルの増加が懸念されることから、トラブルの具体的な事例等を基に実践的に学ぶことでリスクに対する対応方法を身に着ける啓発講座を県立・私立高校、特別支援学校(高校課程)とその保護者、大学・専門学校生を対象に154回開催した。

ウ 大学等との連携による学生向け啓発事業

大学生等の消費者被害の未然・拡大防止のため、大学の自主活動団体(サークル)等に対し、学生が行う啓発に関するアドバイスや講演会の開催に係る支援を行い、効率的かつ効果的な消費者教育を実施した。

エ 大学・専門学校等教職員向け研修会

大学、専門学校等の教職員を対象として、消費者被害の最新情報や学生に対する支援の方法等について次表の研修会を実施した。

| 実施日 | 研修内容等 | 参加者 |
|-----------|----------------------|------------------|
| R元. 8. 26 | 多様化する決済手段、若者の消費者トラブル | 大学・専門学校等の教職員 24名 |

オ 学校指導者用教材・カリキュラム作成事業

小・中・高等学校において、活用できる消費者教育の指導者用教材、カリキュラムを作成し、各校に配布する事業を実施した。

カ 消費生活サポーター育成事業

悪質商法や製品事故等による消費者被害を防止するため、消費者問題について基礎的な知識を習得し、高齢者等への情報提供をしていただくボランティア（消費生活サポーター）を育成する講座を実施した。講座終了後、受講者には各市町村の消費生活サポーターとして活動してもらう。

| 実施日 | 研修内容等 | 参加者 |
|---------------------|---|---|
| R元. 9～R2. 1 (6回) | 【消費生活サポーター育成講座】 ・くらしと契約 ～契約の基礎知識等～ ・くらしの中のかくれた危険 ・消費者トラブルの現状と対処法 | 23市町村 計82名 民生委員・児童委員、地域包括支援センター職員、社会福祉協議会職員、老人クラブ等 |
| R元. 10～12 (4回) | 【消費生活サポーターフォローアップ研修】 ・最新の消費者トラブル事例 ・実践活動グループ討議 | 平成 26～30年度消費生活サポーター育成講座 受講者 |

キ 消費者教育人材育成事業

消費者教育の担い手育成のため、効果的かつ具体的な講座で活用できる技法や伝え方、消費者教育に関する基本的な知識などについての研修を実施した。

| 実施日 | 研修内容等 | 参加者 |
|------------------|---|--------------------------------|
| R2. 2. 1(福岡地域) | ・消費者教育基礎地域(消費者教育の重要性) ・消費者教育講師養成(学校や地域への出前講座の実践) | 消費生活相談員、行政職員、地域包括支援センター職員等 48名 |
| R2. 2. 27(北九州地域) | | |

(3) 消費者組織の活動の促進

県所管の 23 の消費生活協同組合（連合会）について、次に掲げる取組を行った。

- ・消費生活協同組合法に基づく監督行政（組合の設立、運営及び解散に関する助言・処分等）
- ・福岡県生活協同組合連合会の事業に対する助成
- ・平成 30 年度福岡県消費生活協同組合研修会の開催（福岡県生活協同組合連合会との共催）

開催日：令和 2 年 2 月 7 日

場 所：福岡県吉塚合同庁舎 603 会議室

参加者：県内の消費生活協同組合役職員 61 名（主催者側参加者を除く。）