

Ⅲ 平成 25 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

区分	開催日	会場	議題
福岡県消費生活審議会	25. 10. 10	福岡県吉塚合同庁舎特6会議室	<ul style="list-style-type: none"> 福岡県消費生活審議会部会運営要綱の改正について 消費者苦情処理委員会委員及び消費者施策検討部会部委員の指名について 平成24年度福岡県消費者行政の概要について 平成25年度福岡県消費者行政の取組について 事業者指導・行政処分について 県内市町村における消費生活相談窓口の設置状況について 福岡県消費者教育推進計画の策定について
	26. 1. 23	福岡県吉塚合同庁舎特6会議室	<ul style="list-style-type: none"> 福岡県消費生活審議会会長の選出について 消費者苦情処理委員会委員長及び委員並びに消費者施策検討部会部会長及び委員の指名について 福岡県消費者教育推進計画の策定について
福岡県消費生活審議会消費者施策検討部会	26. 2. 21	福岡県吉塚合同庁舎特5会議室	<ul style="list-style-type: none"> 福岡県消費者教育推進計画の策定について
	26. 3. 28	福岡県吉塚合同庁舎特4会議室	<ul style="list-style-type: none"> 福岡県消費者教育推進計画の策定について

(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
平成25年度市町村消費者行政担当課長会議	25. 5. 22	福岡県吉塚合同庁舎603A会議室	<ul style="list-style-type: none"> 県消費者行政の概要について 消費者行政活性化基金事業について 市町村の状況及び事例発表について 相談啓発について 事業者指導について
平成26年度地方消費者行政活性化事業等に関する説明会	26. 2. 24	福岡県吉塚合同庁舎603B会議室	<ul style="list-style-type: none"> 平成25年度補正予算及び平成26年度当初予算による地方消費者行政活性化基金の上積みについて 今後の補助金等の事務について

(3) 消費者被害防止ネットワーク会議の開催

開催日	地区	会場	参加者	議題
25. 5. 10	筑後	えーるピア久留米	<ul style="list-style-type: none"> ・各市町村 ・各警察署 ・県弁護士会 ・県司法書士会 ・グリーンコープ生協ふくおか ・生活安全課 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談及び消費者啓発事業の状況について ・意見交換
25. 5. 29	北九州	ウェル戸畑		
25. 6. 5	福岡	福岡県吉塚合同庁舎		
25. 6. 12	筑豊	飯塚市立岩公民館		

(4) 福岡県高齢者・障害者の消費者被害防止対策連絡協議会

開催日	会場	議題
25. 7. 25	福岡県中小企業振興センター	<ul style="list-style-type: none"> ・福岡県内の高齢者・障害者の消費生活相談の概要 ・各団体の取組 ・今後の取組、情報交換

(5) 消費者行政活性化基金事業の実施

- ・ 福岡県消費生活センターの周知・広報、消費者教育・啓発、消費生活相談員等レベルアップ研修、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..... 67,770 千円
- ・ 県警察本部における特殊詐欺被害防止コールセンター事業の実施..... 8,649 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 146,897 千円

(6) 消費生活に関する県民意識調査の実施

福岡県内に居住する 18 歳以上の男女 3,350 人を対象として、消費生活に関する意識や実態を把握するための次に掲げる項目についての調査を実施した。

- ・ 消費者問題に対する関心度
- ・ 商品やサービスを選択する際の意識
- ・ 消費者として意識する行動
- ・ 消費生活上のトラブルに関する経験
- ・ 消費者教育・啓発の受講経験
- ・ 消費生活に関する言葉や相談機関、制度の認知状況

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・拡大防止により消費者の利益を保護するため、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、特定保守製品	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
携帯用レーザー応用装置	12 (0)	0			
乳幼児用ベッド	12 (1)	0			
ライター	12 (11)	0			
屋内式ガス瞬間湯沸器	12 (2)	0			
合計	12 (12)	0			

()内は、実際に特定製品・特定保守製品が置かれていた販売店件数を示す。

(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
(平成 25 年 9 月 10 日～17 日、平成 26 年 3 月 11 日～26 日)

3 消費者取引の適正化

(1) 事業活動の適正化

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、事業者の不適正な取引に対して調査を行い、指導及び処分を行った。

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 2 件 (訪問販売)
- ・ 文書指導 6 件 (訪問販売、訪問による土地販売)

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、平成 25 年度における開催状況は次表記載のとおりであった。

開催状況	構成	内容等
実務担当者 会議 25. 7. 17 26. 1. 9	<ul style="list-style-type: none"> ・福岡県新社会推進部生活安全課 ・佐賀県くらし環境本部くらしの安全安心課 ・長崎県県民生活部県民安全・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 ・鹿児島県総務部県民生活局生活・文化課消費者行政推進室 ・沖縄県文化環境部県民生活課 ・山口県環境生活部県民生活課 ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・九州地方知事会への報告 ・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
79件	0件	0件	11件 ^(注)	68件

(注) 違反に対する措置の内訳は、口頭注意 7 件、文書指導 4 件である。

イ 表示、規格の適正化

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。

平成 25 年度 67 件（うち表示に係る相談 61 件、景品に係る相談 6 件）

ウ 食品表示の適正化

(ア) 食品表示 110 番

新社会推進部生活安全課（福岡県消費生活センター）と農林水産部食の安全・地産地消課に設置している「食品表示 110 番」により情報提供を受け付けた。

(イ) 食品表示関係機関との連携

「農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律（JAS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。

エ 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（寝衣）	12（6）	586	0
合成樹脂加工品（盆）	12（7）	70	0
電気機械器具（電気ポット）	12（9）	165	0
雑貨工業品（洋傘、いす、腰掛け及び座いす）	12（12）	2,656	0

（ ）内は、実際に検査対象品が置かれていた販売店件数を示す。

(3) 事業者指導の概要

消費生活センターに対する相談の件数が多いなど、特に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。

平成 25 年度においては、家庭用浄水器、住宅リフォーム、眼鏡、寝具類、水道設備メンテナンスサービス、健康食品、土地の訪問販売事業者等に対し、販売方法等の改善を求めるための業務停止命令及び文書等による指導を行った。

(4) 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。

平成 25 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 11,003 件であり、前年度の 11,147 件と比べて 144 件 (1.3%) 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 56,271 件であり、前年度の 52,270 件と比べて 4,001 件 (7.7%) 増加している。

(2) パイオネットの活用

パイオネット (P I O - N E T^I) 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^{II}」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専用端末で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 33 市町の消費生活センター・相談窓口にもパイオネット端末が設置されている。

《パイオネット端末設置市町》

北九州市、福岡市、大牟田市、久留米市、直方市、飯塚市、柳川市、八女市、筑後市、大川市、行橋市、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、宮若市、朝倉市、糸島市、志免町、芦屋町、水巻町、岡垣町、遠賀町、鞍手町、筑前町、広川町、川崎町

(3) 消費生活相談員等に対する研修会の開催

名称	開催日	内容	会場
消費生活相談員等事例検討会	年 6 回	消費者トラブルに関する事例の検討	福岡県吉塚合同庁舎研修室

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

^{II} 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。

名称	開催日	内容	会場	
消費生活相談員等レベルアップ研修	25. 6. 18 25. 7. 3 25. 9. 9 ～13	【行政職員向け研修】	福岡県吉塚合同庁舎研修室ほか	
		消費生活相談の基礎知識ほか		
		相談マニュアルの事例をもとに相談対応ほか		
	25. 6. 15 25. 7. 20 25. 9. 28 25. 10. 19 25. 12. 7 26. 1. 18	【消費生活相談の専門研修】		福岡県吉塚合同庁舎研修室ほか
		相談員のための通信機器の基礎知識、情報通信サービスのセキュリティー対策		
		消費生活相談に必要な民法と消費者契約法の知識		
		クリーニングトラブルの対応、消費者相談に必要なクレジットの知識		
		食品安全と表示をめぐる諸問題、金融商品の基礎知識		
		特定商取引法の知識		
	25. 11. 9 26. 2. 8	【相談対応研修】		福岡県吉塚合同庁舎研修室ほか
		心の病を持った方の相談対応、クレーム対応		
		メンタルセルフケア、相談対応のスキルアップ		

(4) 多重債務問題への取組

ア 福岡県多重債務問題対策協議会の開催

開催日	会場	参加者	議題
25. 12. 20	福岡県吉塚合同庁舎会議室	<ul style="list-style-type: none"> ・生活安全課（事務局） ・福岡財務支局 ・保護・援護課 ・中小企業経営金融課 ・県警生活経済課 ・県弁護士会 ・県司法書士会 ・日本貸金業協会福岡県支部 ・日本司法支援センター福岡事務所 ・(財)日本クレジットカウンセリング協会 ・グリーンコープ生協ふくおか ・福岡クレジット・キャッシング被害をなくす会 	<ul style="list-style-type: none"> ・貸金業法施行後の状況とこれまでの取組 ・今後の取組について ・情報交換その他

イ 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（平成 25 年 9 月 1 日～12 月 31 日）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
25. 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）

ウ 多重債務者生活再生事業の実施

グリーンコープ生活協同組合ふくおかと協働して、多重債務相談に応じて債務整理等による問題解決の助言を行うほか、家計管理の助言・指導や、生活再生中のやむを得ない臨時的出費に対する貸付を行う多重債務者生活再生事業を実施した。

電話相談件数	貸付件数	貸付金額
2, 219件	43件	1, 996万円

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 悪質商法被害防止テレビ広告

悪質商法被害を防止するための次表のテレビ広告を5月の消費者月間に行った。

編別	内容
「利殖商法」編	利殖商法の代表的な手口で高齢の女性を騙そうと企む悪の組織。消費者はその手口と対処法を知っており悪の組織を撃退するというストーリーに合わせて消費生活センターの電話番号を紹介。
「架空請求」編	架空請求の代表的な手口で若い男性を騙そうと企む悪の組織。消費者はその手口と対処法を知っており悪の組織を撃退するというストーリーに合わせて消費生活センターの電話番号を紹介。

イ テレビ広告に連動した啓発事業

- ① 県内 30 か所の郵便局において、3 万枚の封筒広告を行った。（5月）

- ② インターネット検索サイト「Yahoo!JAPAN」のトップページ（プライム・ディスプレイ）において、30万回のアクセスに対する広告表示を行った。

ウ トラブル未然防止のための教材等の作成・配布

配布時期	配布物	配布先
10月	高齢者向けパンフレット 「あなたを狙う悪質商法、要注意 PART 2」	高齢者宅へ配布 配布協力：ヨシケイ福岡、ヨシケイ小倉、セブンイレブン、グリーンコープ生協
10月	訪問販売・訪問購入お断りシール	市町村を通じて高齢者へ配布
10月	障害者向けリーフレット 「どんなところにもトラブルのタネ」	特別支援学校、市町村、障害者団体
	・市町村啓発講座資料 ・若者を狙う悪質商法	市町村等

エ 年末悪質商法撲滅キャンペーンの実施

実施日	場所	内容
25. 11. 30	福岡市天神地区	テーマ：キャッチセールス等悪質商法の撲滅 内 容：天神地区におけるチラシ配布等 (その他に筑後市、太宰府市、大川市、豊前市、春日市、朝倉市、大牟田市、田川市等と連携して実施した。)

オ ホームページにおける情報提供

福岡県消費生活センターのホームページにおいて消費者行政に関する情報提供を行った。

<http://shouhiseikatsu.pref.fukuoka.lg.jp/>

カ 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。

キ 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。

(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、消費者教育推進連絡会議において関係各課と協議しながら福岡県消費者教育推進計画の策定に取り組むとともに、若年者啓発出前講座等を実施した。

ア 消費者教育推進連絡会議の開催

開催日	会場	議題
25. 10. 3	県庁16号会議室	・福岡県消費者教育推進計画について ・消費者教育・啓発に係る施策・取組の調査について
26. 1. 8	福岡県吉塚合同庁舎研修室	・福岡県消費者教育推進計画骨子（案）について
26. 2. 10	福岡県吉塚合同庁舎研修室	・福岡県消費者教育推進計画（素案）について
26. 3. 12	福岡県吉塚合同庁舎研修室	・福岡県消費者教育推進計画（案）について

*教育庁関係課及び生活安全課の事務打合せ会議（5/13、6/26、11/3）

イ 若年者啓発出前講座の実施

社会人又は大学生になる若者が消費者被害に遭うことを未然に防止するため、県内の高校、特別支援学校、専修・各種学校及び大学において、平成21年度に県が作成した消費者教育DVDを活用した若年者啓発出前講座を次のとおり実施した。

- ・高校 123回
- ・特別支援学校 3回
- ・専修・各種学校.. 39回
- ・大学 9回 (延べ174回)

ウ 小・中・高校等教員向け研修の実施

学校における消費者教育を推進するため、福岡県教育センターと連携して次表の教員向け研修を実施した。

実施日	研修内容等	参加者
25. 7. 31	講義「学習指導要領における消費者教育」 講義「消費生活の現状と問題点」 講義「学校における消費者教育の効果的な進め方」 講義・演習「消費者教育で活用できる教材例」	小・中・高の家庭科教諭 20人
25. 8. 1	講義「企業における消費者視点での取組」	

実施日	研修内容等	参加者
	講義「広告的コミュニケーション」 講義「消費者教育題材構成の在り方」 演習・協議「題材構成の作成・協議」	

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
25. 8. 7	・若年者の消費トラブル最前線 ・性犯罪被害から身を守るために	大学・専門学校等の教職員 46人

(3) 消費者組織の活動の促進

消費者の自主的な活動を促すため、消費者組織の健全育成を図った。

ア 消費生活協同組合関係

県監督下の23の消費生活協同組合（連合会）^{III}の健全な発展を図るため、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25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：平成26年2月13日
場 所：福岡県粕屋総合庁舎会議室
参加者：県内の消費生活協同組合役職員83人（主催者側参加者を除く。）

^{III} このうち1の消費生活協同組合が平成26年3月に解散したため、平成26年度において活動中の県監督下の消費生活協同組合（連合会）の数は22になった。

