

### Ⅲ 平成 27 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	27. 10. 16	福岡県吉塚合同庁舎特3会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者施策検討部会委員の指名について</li> <li>・平成26年度福岡県消費者行政の概要について</li> <li>・平成27年度福岡県消費者行政の取組について</li> <li>・事業者指導・行政処分について</li> <li>・福岡県消費者教育推進計画の進捗について</li> <li>・消費者安全法の改正に伴う消費生活センターの条例化について</li> </ul>

### (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27年度市町村消費者行政担当課長会議	27. 5. 28	福岡県吉塚合同庁舎702会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県消費者行政の概要について</li> <li>・消費者安全法の改正について</li> <li>・消費者行政推進交付金事業について</li> <li>・相談啓発について</li> <li>・事業者指導について</li> </ul>

### (3) 消費者被害防止地域ネットワーク会議の開催

開催日	地区	会場	参加者	議題
27. 5. 8	筑後	サンライフ久留米	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各市町村</li> <li>・各警察署</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談及び消費者啓発事業の状況について</li> <li>・意見交換</li> </ul> <p style="text-align: right;">等</p>
27. 7. 15	北九州	ウェルとばた	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県弁護士会</li> <li>・県司法書士会</li> </ul>	
27. 7. 22	福岡	福岡県吉塚合同庁舎	<ul style="list-style-type: none"> <li>・グリーンコープ生協ふくおか</li> <li>・生活安全課</li> </ul>	
27. 7. 8	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
27. 7. 13	福岡県中小企業振興センター 301会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各団体の取組</li> <li>・福岡県内高齢者・障害者の消費者相談の概要</li> <li>・ニセ電話詐欺の現状と被害防止のための取り組み</li> <li>・消費生活サポーター育成事業</li> <li>・消費者安全確保地域協議会</li> <li>・情報交換</li> </ul>

(5) 消費者行政推進事業の実施（平成 27 年度）

- ・ 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 ..... 32,822 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 ..... 50 市町村 134,449 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・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
家庭用の圧力鍋及び圧力がま	8 (2)	0			
乗車用ヘルメット	8 (3)	0			
石油ストーブ	8 (2)	0			
ライター	8 (4)	0			
合計	8 (8)	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 27 年 11 月 16 日～20 日、平成 27 年 12 月 8 日～14 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 1 2 件 (訪問販売(8)、連鎖販売(2)、店舗型販売(2))

#### 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 27 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 27. 7. 3 28. 1. 29	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 福岡県新社会推進部生活安全課</li><li>・ 佐賀県くらし環境本部くらしの安全安心課</li><li>・ 長崎県県民生活部食品安全・消費生活課</li><li>・ 熊本県環境生活部県民生活局消費生活課</li><li>・ 大分県生活環境部県民生活・男女共同参画課</li><li>・ 宮崎県総合政策部生活・協働・男女参画課</li><li>・ 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</li><li>・ 沖縄県子ども生活福祉部消費・くらし安全課</li><li>・ 山口県環境生活部県民生活課</li><li>・ 経済産業省九州経済産業局 (オブザーバー)</li></ul>	<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 九州地方知事会への報告</li><li>・ 各県の取組状況</li><li>・ 広域的な行政処分等</li><li>・ 広域連携による合同立入検査</li><li>・ 処分事業者の公表</li></ul>

## (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
41件	0件	1件	10件 <sup>(注)</sup>	30件

(注) 違反に対する措置の内訳は、口頭注意9件、文書指導1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27年度 32件（うち表示に係る相談20件、景品に係る相談12件）

### ウ 食品表示の適正化

#### (ア) 県機関との連携

本県の食品の表示に係る県民からの問い合わせや情報提供等に対し、迅速かつ的確に対応するため、「食品表示情報の回付・受付マニュアル」により関係部署間の連携、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

「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。

#### (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（タオル、手ぬぐい等11品目）	17（10）	44	0
合成樹脂加工品（水筒等5品目）	17（7）	22	1
電気機械器具（洗濯機等6品目）	17（4）	14	0
雑貨工業品（魔法瓶等12品目）	17（13）	37	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 27 年度においては、健康食品、化粧品、リフォーム工事、オール電化・太陽光発電、浄水器、味噌、寝具等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 27 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 9,812 件であり、前年度の 10,464 件と比べて 652 件 (6.2%) 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 53,648 件であり、前年度の 56,770 件と比べて 3,122 件 (5.5%) 減少している。

### (2) パイオネットの活用

パイオネット (P I O - N E T<sup>I</sup>) 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<sup>II</sup>」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 29 市町及び 6 広域 (2 市町以上) 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。

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

<sup>II</sup> 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。

### 《パイオネット端末設置市町》

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、宮若市、朝倉市、糸島市、那珂川町、芦屋町、水巻町、岡垣町、遠賀町、鞍手町、筑前町、広川町、川崎町

(2市町以上のセンター)

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

### (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
消費生活相談員等レベルアップ研修	27. 4. 23	【行政職員向け研修】 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	福岡県吉塚合同庁舎研修室ほか
	27. 5. 20		
	27. 5. 23	【消費生活相談の専門研修】 自動車の取引、金融広告の読み方 情報通信サービスの現状と相談対応、消費生活相談に必要な決済に関する知識 民法と消費者契約法の知識 食品表示、健康食品の基礎知識 特定商取引法と割賦販売法の知識 相談員のための通信機器等の基礎知識、情報通信サービスのセキュリティ対策	
	27. 6. 20		
	27. 8. 1		
	27. 9. 5		
	27. 11. 14		
27. 12. 5			
28. 1. 30	【相談対応研修】 コミュニケーション力の向上		
27. 10. 17	【消費者教育担い手育成研修】 知識編、技能編		

#### (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
27. 12. 22	福岡県吉塚合同庁舎会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活安全課（事務局）</li> <li>・福岡財務支局</li> <li>・福岡県町村会</li> <li>・県弁護士会</li> <li>・県司法書士会</li> <li>・日本貸金業協会福岡県支部</li> <li>・日本司法支援センター福岡事務所</li> <li>・（公財）日本クレジットカウンセリング協会</li> <li>・グリーンコープ生協ふくおか</li> <li>・福岡クレジット・サラ金被害をなくす会</li> <li>・保護・援護課</li> <li>・中小企業振興課</li> <li>・県警生活保安課</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「ヤミ金融事犯の情報提供シート」の検討</li> <li>・貸金業法施行後の状況とこれまでの取組</li> <li>・今後の取組について</li> <li>・情報交換その他</li> </ul>

##### 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 27 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
27. 11. 9～11. 13	県弁護士会及び県司法書士会の相談センター（県内24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の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
1,642件	87件	3,202万円

## 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 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
9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 3」	市町村等
11月	クーリング・オフパンフレット 「くらしのサポーター ～やってみよう！クーリング・オフ編」	市町村等
11月	障害者の周りの方向けパンフレット 「障害者見守りガイドブック」	民生委員、児童委員、障害者団体等
12月	高齢者の周りの方向けパンフレット 「高齢者見守りガイドブック」	民生委員、児童委員、高齢者団体等
	・市町村啓発講座資料 ・若者を狙う悪質商法	市町村等

#### イ 年末悪質商法撲滅キャンペーンの実施

実施日	場所	内容
27. 12. 6	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、大牟田市、大野城市、太宰府市、那珂川町、行橋市等と連携して実施した。)

#### ウ 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/>

#### エ 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。

#### オ 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、福岡県消費者教育推進計画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
27. 3. 24	吉塚合同庁舎 消費生活センター 研修室	・消費者教育施策事業の進捗について ・福岡県消費者教育推進連絡会議設置要綱の改正について

### 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、平成 26 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 ..... 137 回
- ・特別支援学校 ... 10 回
- ・専修・各種学校 . 57 回
- ・大学 ..... 10 回 (延べ 214 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
27. 8. 24	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

### 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
27. 8. 5	・若年者の消費トラブル最新情報 ・DV・ストーカー被害から学生を守るために	大学・専門学校等の教職員 56人

## オ 消費者サポーター育成事業

悪徳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。講座終了後、受講者は各市町村の消費生活サポーターとして活動

実施日	研修内容等	参加者
27.6～ 27.12 (8回)	<b>【消費者サポーター育成講座】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・くらしと契約 ～契約の基礎知識等～</li><li>・くらしの中のかくれた危険</li><li>・成年後見制度</li><li>・消費者トラブルの現状と対処法</li></ul>	21 市町村、計 318 人 民政委員、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
27.11 (2回)	<b>【消費生活サポーターフォローアップ研修】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・最新の消費者トラブル事例</li><li>・実践活動グループ討議</li></ul>	平成 26 年度消費者サポーター育成講座 受講者

### (3) 消費者組織の活動の促進

ア 県所管の 25 の消費生活協同組合（連合会）<sup>III</sup>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 27 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 28 年 2 月 17 日  
場 所：福岡県吉塚合同庁舎 803 会議室  
参加者：県内の消費生活協同組合役職員 86 人（主催者側参加者を除く。）

#### イ 消費者団体活動活性化事業

地域で活動する消費者団体の民間活力を活用し、消費者裁判手続特例法による消費者被害の回復を図る制度の周知・広報するシンポジウムを開催するとともに、啓発資料等を作成・配布した。

##### ① 集団的消費者被害回復制度シンポジウム

「あきらめないで！消費者被害回復～私たちは、もう泣き寝入りしない！～」

開催日：平成 28 年 2 月 6 日

場 所：西鉄イン福岡 2 階大ホール

参加者：消費者、消費生活専門相談員、行政職員、弁護士、司法書士等 124 名

##### ② 消費者裁判手続特例法に関する学習資料の作成・配布

作成部数：1,000 部

配布先：県内市町村、弁護士会、司法書士会等

##### ③ 消費者問題に関する啓発資料の作成・配布

作成部数：2 種類、各 10,000 部

配布先：県内市町村、消費生活協同組合等

---

<sup>III</sup> このうち 1 の消費生活協同組合については平成 26 年 3 月に解散し、平成 27 年度は清算中の法人として存続した。

