

Ⅲ 令和2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	R2. 11. 20	福岡県中小企業振興センタービル 401 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・委員及び消費者施策検討部会部会長・委員の指名について 令和元年度の消費者行政の取組みについて 令和2年度の消費者行政の取組みについて 福岡県消費者教育推進計画（第2次）の実施状況について 県からの情報提供について

(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2年度市町村消費者行政担当課長会議	R2. 7. 30 (通知文 施行日)	書面開催	<ul style="list-style-type: none"> 福岡県消費者行政の概要について 地方消費者行政強化作戦2020について 消費者安全確保地域協議会について 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
R2. 11. 6	福岡県中小企業振興センタービル 301 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 令和元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指導・処分の概要について 多重債務問題に対する取組について 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) 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
R2. 9. 16	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こと 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
R2. 9. 25	北九州	ウェルとばた		
R2. 10. 1	筑豊	飯塚市立岩交流センター		
R2. 10. 15	筑後	えーるピア久留米		

(5) 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
..... 14,048 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 51 市町村 86,036 千円

2 消費生活の安全性の確保

(1) 製品安全の確保

消費生活用製品安全法に基づき、消費者の生命・身体に対して特に危害を及ぼすおそれが多い製品について、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した。

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	その他
ライター	4	0			
石油ストーブ	2	0			
合計	4	0			

※ライターの立入販売店件数のうち2件は石油ストーブの立入販売店と同一店舗である。

(2) 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 (R2.11.4~11.30)

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2年度においては、給排水設備等工事、住宅リフォーム工事、排水管等洗浄、保険申請代行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 なし
- ・指 示 なし
- ・業務禁止命令 なし
- ・文 書 指 導 18件 (訪問販売 (8)、電話勧誘販売 (1)、特定継続的役務提供 (1)、訪問購入 (1)、給排水設備等工事 (4)、排水管・エアコン洗浄 (1)、不用品回収 (1)、保険申請代行 (1))
- ・口 頭 指 導 1件 (和服等販売 (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る。

なお、令和2年度は実務担当者会議2回の開催を予定としていたが、新型コロナウイルス感染症蔓延のため、いずれも中止となった。

(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。

(ア) 事業者からの相談状況

令和2年度 58件（うち表示に係る相談40件、景品に係る相談18件）

(イ) 不当景品類及び不当表示防止法に基づく立入検査

処理件数	景品		表示	
	違反有	違反無	違反有	違反無
41件	0件	0件	11件 ^(注)	30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7件である。

(ウ) 食品表示部門との連携

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、「食品表示情報の回付・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。

また、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。

イ 品質に関する表示の適正化

家庭用品品質表示法に基づき、通常生活に使用されている製品のうち、消費者がその購入に際して品質を識別することが困難で、特に品質を識別することが必要性が高い家庭用品について、適正に表示されているか、販売事業者に対する立入検査を行った。

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（羽織及び着物等10品目）	2	10	2
合成樹脂加工品（カゴ等2品目）	1	2	0
電気機械器具（電気ホットプレート等3品目）	1	3	0
雑貨工業品（鍋等6品目）	1	6	1
合計	3	21	3

※合成樹脂加工品、電気機械器具及び雑貨工業品の立入販売店は、同一店舗である。

(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2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10,816件であり、前年度の9,087件と比べて1,729件(19%)増加した。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51,970件であり、前年度の49,270件と比べて2,700件(5.5%)増加している。

※新型コロナウイルス感染症への対応

- ① 新型コロナウイルス感染症に関連した給付金詐欺等の相談に対応するため、土曜日の特別電話相談を実施した。(5月～8月の土曜日 10時から16時)
- ② 来所のみで対応していた弁護士による法律相談を電話でも実施した。(4月～3月)

(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28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、新宮町、芦屋町、水巻町、岡垣町、遠賀町、筑前町、東峰村、苅田町

(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、田川郡消費者センター、吉富・上毛消費生活相談窓口

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。

(3) 消費者安全確保地域協議会設置促進研修会の開催

市町村行政職員、消費生活相談員及び地域包括支援センター等の福祉関係者を対象とする研修会を実施した。(新型コロナウイルス感染防止のため、D-ラーニング及びリモート研修を導入)

実施日	研修名	対象者及び内容	延べ 受講者数
(R2. 9. 25) (R3. 3. 10) (D-ラーニング)	消費者安全確保研修(基礎編)	【行政職員、消費生活相談員及び福祉関係者対象】 ・消費者行政の基礎知識 ・地域の消費者安全確保の取組	104
	消費者安全確保研修(応用編)	【行政職員、消費生活相談員及び福祉関係者対象】 ・消費者被害の防止と回復に係る能力の向上	114
	消費生活相談専門研修	【消費生活相談員及び行政職員対象】 ・消費生活相談関係法令の知識の習得 ・デジタルコンテンツと消費者問題 ・現状の多重債務問題と対応方法を学ぶ	118
	相談対応研修	【消費生活相談員及び行政職員対象】 ・相談対応後の相談員等のセルフケア	98
	消費者教育人材育成研修	【行政職員、消費生活相談員及び福祉関係者対象】 ・消費者教育に関する基本的な知識 ・消費者被害防止へ 啓発講座の実施に向けて (高齢者向け講座)	112
R2. 12. 19	消費生活相談事例検討会	【消費生活相談員及び行政職員対象】 於：ウェルとばた(集合研修)	35
R3. 2. 27 R3. 3. 6		(リモート研修)	

(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(R2. 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。

実施期間	実施場所
R2. 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	主な対象者	配布先
7月	「初回無料」「おトクなお試し」が「定期購入トラブル」に！ <音声コード・ふりがな付>	若年者～高齢者	市町村
10月	どんな所にもトラブルのタネ(中・高年編) <音声コード付>	中・高年者	市町村、県政出前講座、 包括協定企業
1月	あなたを狙う悪質商法 要注意 <音声コード・ふりがな付>	高齢者	市町村、コンビニ、宅 配事業者

イ 悪質商法撲滅キャンペーンの実施

実施時期	場所	内容
12月 (本県で定めた悪 質商法撲滅月間)	県庁ロビー他 県内市町村各所	・県庁ロビーで啓発パネルやチラシを展示(R2.11.30～12.4) ・飯塚市、筑後市、うきは市、久山町及び筑前町と連携して スーパー等へのチラシ配架等を実施 ・宅配事業者(エフコープ生協、グリーンコープ生協及びヨ シケイ)の協力を得て、消費者宅へ直接チラシを配布 ※エフコープ及びグリーンコープは9月～11月配布

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。

- ・新型コロナウイルス便乗悪質商法にご注意！(R2.4.22放送)
- ・新型コロナウイルス便乗給付金詐欺にご注意！(R2.5.7放送)
- ・コロナ過で増加するインターネットトラブル(R2.11.18放送)

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。また、県警サイバー対策課と連携し、サイバー犯罪撲滅のための資料展示を行った。(R3.3)

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。
(再掲 5 (1) イ)

(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)に基づき、教育庁と連携して消費者教育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
R2. 3. 16 (通知文施行日)	書面開催	・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

改正民法の施行に伴い、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156回開催し、延べ33,910名が受講した。

※講座で活用するため作成した資料

- ・「契約と消費者トラブルのはなし」(高校生向け)
- ・「ご存じですか?18歳から大人になります」(高校生の保護者向け)
- ・「契約トラブルにあわないために知っておきたいポイント」(大学・専門学校生向け)

ウ 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研修会を実施した。(新型コロナウイルス感染防止のため、動画配信も同時に実施)

実施日	会場	研修内容	参加者
R2. 8. 20	吉塚合同庁舎 801 会議室	【講演】 ・若者の消費者トラブル最新情報 ・なぜ減らない薬物乱用	大学・専門学校等の教職員 28 名 (うち 17 名は動画視聴)

エ 学校指導者用教材作成事業

特別支援学校等において活用できる消費者教育のスライドやワークシートを作成し、消費生活センターのホームページで紹介すると共に、県教育支援センター等に情報提供を行った。

オ 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)を育成するための動画を県消費生活センターのホームページで配信した。又、動画を活用した研修講座も実施した。(動画視聴又は講座受講後、希望者は各市町村の消費生活サポーターとして登録)

実施日	研修内容等	受講者数 (うちサポーター登録者数)
(動画配信期間) R2. 9. 15～R3. 3. 5	①消費生活サポーターについて (サポーターとしての基礎知識) ②消費生活センターに寄せられる身近な相談事例 ③暮らしの中の危険(家電製品の使い方) ④消費生活サポーターの具体的な活動	延べ1,421回視聴(51名)
R2. 11. 19	於：うきは市るり色ふるさと館(集合研修)	64名(64名)

カ 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。(再掲 4(3))

キ 県政出前講座

「悪質商法にだまされない」をテーマに、公民館等で4回県政出前講座を実施した。

(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