

## Ⅱ 福岡県の消費者行政施策



## 1 令和6年度生活安全課（消費者安全係）及び消費生活センターの施策

人づくり・県民生活部生活安全課及び消費生活センターでは、消費者行政の総合的な企画から消費生活に関する県民からの相談・苦情に対する支援、消費者教育・啓発、事業者の調査・指導・処分までを連携して行い、県民の安全・安心な消費生活の確保を図っている。

### （1）消費者行政の企画・調整

#### ア 基本方針（消費生活の安定及び向上）

消費者と事業者との間の情報の質及び量、交渉力等の格差に鑑み、県民の消費生活における利益の擁護及び増進に関する施策により、県民の消費生活の安定及び向上を図る。

#### イ 消費者行政強化事業及び推進事業の実施

地方消費者行政強化交付金を活用して、県民が身近な窓口で消費生活の相談をすることができるよう、市町村の消費生活相談窓口の整備・拡充を図る。

また、相談窓口の強化のため、消費生活相談員及び関係行政職員の能力向上のための取組、高齢者向けの啓発、教育関係機関と連携した若年者向けの消費者教育の実施並びに事業者指導・法執行の強化を図る。

#### ウ 消費者関連法、福岡県消費生活条例の普及

消費者基本法、消費者契約法、特定商取引に関する法律等の消費者関連法や福岡県消費生活条例を消費者及び事業者にも周知する。

#### エ 消費者行政関連機関や市町村との連携

消費者行政関連機関が連携して対応する必要がある消費者問題について、日頃から相互に情報交換や施策の調整を行う。

また、県民に最も身近な行政機関である市町村に対し、迅速な情報提供を行うとともに、消費生活相談員や関係行政職員の相談対応能力の向上を目的とする研修や相談解決のための助言等を行う。

### （2）消費生活の安全性の確保

#### ア 商品等の安全性の確保

福岡県消費生活条例や消費生活用製品安全法等に基づき、消費者に対し、商品等の安全性に関する情報提供を行うとともに、経済産業省及び独立行政法人製品評価技術基盤機構（N I T E<sup>1</sup>）に情報提供を行い、被害の拡大防止を図る。

また、消費者安全法の重大事故等について、県民に情報提供を行う。

---

<sup>1</sup> 「National Institute of Technology and Evaluation」の略称であり、「ナイト」と読む。

### (3) 消費者取引の適正化

#### ア 事業活動の適正化（違法・不当な事業活動に対する調査・指導・処分）

消費生活相談窓口に苦情等が寄せられ、販売方法等に問題があると考えられる事業者について、その販売方法等に関して調査し、改善指導・処分を行う。

#### イ 規格、表示の適正化

商品や役務の表示の適正化に向けて、事業者に対する改善指導・処分を行う。なお、食品表示の適正化については、食品表示法を所管する関係機関との連携を図る。

#### ウ 価格・需給動向調査

県民の消費生活との関連性が高い商品等の需給及び価格の動向について情報を収集するとともに、必要な情報を県民に提供する。

#### エ 被害の未然防止・拡大防止

消費者トラブルや不法行為による消費者被害の発生を抑止するとともに、初期段階での被害防止、拡大防止を図るため、関係機関や市町村等と連携して情報収集を行い、事業者に対する指導及び県民への注意喚起を速やかに行う。

### (4) 消費生活相談体制の充実・整備

#### ア 相談対応機能の強化

福岡県消費生活センターの相談員が市町村を訪問して相談処理に関する助言を行う「巡回相談」や、市町村の相談員等に電話で相談処理に関する助言を行う「経由相談」の実施を通じて県内市町村との連携を強化し、もって県域全体での相談対応機能を強化する。また、弁護士の無料法律相談（週2回）を実施して高度な相談にも対応する。

#### イ 相談担当職員の能力向上

相談担当職員が法令等の専門研修等に参加する機会を確保し、相談対応能力の向上に努める。

#### ウ 多重債務問題への取組

福岡県消費者安全確保地域協議会の部会として、多重債務問題対策部会を設置し、県、財務支局、弁護士会、司法書士会、県警察、民間支援団体等との緊密な連携のもと、多重債務問題への総合的な対策を推進する。

### (5) 主体的・自立的な消費者になるための支援

#### ア 消費者への情報提供の充実

福岡県消費生活センターを消費者教育の拠点と位置付け、消費者トラブルを未然に防止するための情報をインターネットや電子メール等により広く県民に提供するとともに、同センターに設置した消費者サロンにおいて消費生活に関する様々な資料やパンフレットの配置、パネル等の展示による情報提供を行う。

## **イ 消費者教育・啓発の推進**

高齢者や障がい者の消費者被害を防止するため、高齢者や障がい者の支援や見守りを行う団体等を対象とした出前講座を実施する。また、福岡県消費者安全確保地域協議会を設置し、悪質商法の被害に遭うことが多い高齢者や障がい者等に対し、関係団体や行政、警察などと連携して被害防止に努める。

## **ウ 消費者教育の担い手育成**

消費者行政担当職員や、消費生活相談員等を対象として消費者教育の進め方等に関する研修会を実施する。

また、高齢者等の消費者被害を防止するため、消費生活に関する知識を身に付け、地域の見守り活動や啓発活動を行う住民ボランティア（消費生活サポーター）を育成するための講座を開催する。

## **エ 消費者団体の活動推進**

消費者団体が消費者の視点から積極的に行動し意見を表明するとともに、消費者に対する教育及び啓発を行うことができるよう消費者団体の自立的活動を支援する。

## 2 令和6年度福岡県の消費者行政施策一覧

### (1) 消費者行政の企画・調整

|                | 施策                      | 概要                                                                                                                                                                                                             | 所管課               |
|----------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 総合調整等          | 福岡県消費生活審議会の運営           | 福岡県消費生活条例の規定によりその権限に属する事項について調査審議し、調停を行うほか、知事の諮問に応じて消費生活の安定及び向上に関する重要な事項を審議する。                                                                                                                                 | 生活安全課             |
|                | 福岡県消費者行政推進事業            | 地方消費者行政強化交付金を活用して消費者行政の強化を図るとともに、市町村の消費生活センター及び相談窓口の強化を図る事業等に対する助成を行う。<br>・消費生活相談員等に対する研修の実施<br>・消費者教育・啓発<br>・消費生活センターの広報・周知                                                                                   |                   |
| 消費者行政関係機関等との連携 | 福岡県消費者安全確保地域協議会         | 高齢者、障がい者等の消費者被害の発生又は拡大防止のための取組、多重債務問題の対策等、消費者の安全の確保の取組を関係団体等による緊密な連携の上で、効果的かつ円滑に行うとともに、市町村における消費者安全確保地域協議会の設置及び取組の支援を図るため、消費者安全法に基づく協議会を設置する。<br>・福岡県消費者安全確保地域協議会<br>└・高齢者・障がい者問題対策部会<br>└・多重債務問題対策部会<br>└・地域会 |                   |
|                | 市町村との連絡会議               | 住民にとって最も身近な行政主体である市町村における消費生活センター等の相談窓口の整備・強化を図るとともに、県と市町村の連携を深めるため、市町村との連絡会議を開催する。<br>・市町村消費者行政担当課長会議                                                                                                         |                   |
|                | 福岡県消費者安全確保地域協議会（地域会）※再掲 | 地域における悪質商法等による消費者被害の解決と被害の未然防止を図るため、県内4地域で会議を開催する。<br>・北九州、福岡、筑豊、筑後の4ブロック<br>・構成員：市町村、警察署、弁護士会、司法書士会、福岡県消費生活センター                                                                                               | 消費生活センター          |
|                | 消費者安全確保地域協議会の設置促進※再掲    | 市町村における消費者安全確保地域協議会の設置促進を図るため、市町村へ必要な情報提供や助言を行うとともに、市町村の消費者行政担当職員及び消費生活相談員等を対象とした研修を開催する。<br>・消費者安全確保地域協議会設置促進研修<br>└・行政職員（消費、福祉）向け研修<br>└・消費生活相談の専門研修<br>└・相談対応研修<br>└・消費生活相談事例検討                             | 生活安全課<br>消費生活センター |
|                | 福岡県食品安全・安心委員会           | 福岡県食品の安全・安心の確保に関する条例に基づき、県が策定する基本計画及びその他の食品の安全・安心の確保に関する重要事項を調査審議する。                                                                                                                                           | 生活衛生課             |
|                | 福岡県食品の安全・安心推進会議         | 食品の安全・安心の確保対策を推進するため、県庁内関係部局で構成する推進会議を設置し、食品の生産から販売に至る各段階で実施する施策等についての協議及び調整を図りながら、総合的な施策の推進を図る。                                                                                                               |                   |

## (2) 消費生活の安全性の確保

|                | 施策                            | 概要                                                                                                                          | 所管課               |
|----------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 商品・サービスの安全性の確保 | 消費生活用製品安全法に基づく監視指導            | 消費生活用製品のうち、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ものとして国が指定した特定製品の販売業者に対して立入検査を実施し、安全マークの付いていない商品は店頭から撤去するよう指導を行う。<br>(根拠法令 消費生活用製品安全法) | 生活安全課<br>消費生活センター |
|                | 生活衛生関係営業施設等の指導                | 県民の日常生活に密接した施設（旅館、興行場、公衆浴場、理容所、美容所、クリーニング所、特定建築物、民泊施設等）に対し衛生的な維持管理をするよう、環境衛生監視員等による監視指導等を行う。<br>(根拠法令 生活衛生営業六法等)            | 生活衛生課             |
|                | 食品衛生対策                        | 食品に起因する衛生上の危害の発生を防止するため、食品衛生監視員により監視指導を行う。<br>(根拠法令 食品衛生法)                                                                  |                   |
|                | 食肉衛生事業                        | 食肉に起因する衛生上の危害の発生を防止するため、獣畜や食鳥の検査等を行う。<br>(根拠法令 と畜場法、食鳥処理の事業の規制及び食鳥検査に関する法律、食品衛生法)                                           |                   |
|                | 有害物質等を含む家庭用品の監視指導             | 家庭用品に含まれる有害物質による保健衛生上の危害を防止する。<br>対象：規制基準が定められた繊維製品、液体状の住宅用洗剤、エアゾール製品、塗料など<br>(根拠法令 有害物質を含む家庭用品の規制に関する法律)                   | 薬務課               |
|                | 毒物・劇物の監視指導                    | 1 毒物及び劇物による保健衛生上の危害を防止する。<br>2 農薬である毒物・劇物の危害防止については、農林水産部と連携をとって、立入調査、講習会を実施する。<br>(根拠法令 毒物及び劇物取締法)                         |                   |
|                | 医薬品・医薬部外品・化粧品・医療機器等の監視指導      | 医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器及び再生医療等製品の品質、有効性及び安全性を確保するための監視指導を行う。<br>(根拠法令 医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律)                           |                   |
|                | 動物用医薬品・動物用医薬部外品・動物用医療機器等の監視指導 | 動物用医薬品、動物用医薬部外品の適正販売及び動物用医療機器及び動物用再生医療等製品の品質、有効性及び安全性確保のため、監視指導を行う。<br>(根拠法令 医薬品医療機器等法、動物用医薬品等取締規則)                         | 畜産課               |
|                | 県消費生活条例に基づく商品等に係る危害防止         | 事業者が供給する商品等が消費者の消費生活における安全を害し、又は害するおそれがあると認められる場合は、当該事業者に対し、供給中止・回収等の措置をとるべきことを勧告する。<br>(根拠法令 福岡県消費生活条例)                    | 生活安全課             |
|                | 危険、危害情報の提供                    | 国民生活センター等から提供される危険商品等に関する情報を各種情報媒体により県民へ周知する。                                                                               | 消費生活センター          |

|                | 施策                 | 概要                                                                                                                                                                   | 所管課        |
|----------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 商品・サービスの安全性の確保 | 貸金業法に基づく貸金業務の適正な実施 | 貸金業者に関する債務者等からの苦情相談に対応するとともに、貸金業法に基づき、登録貸金業者及びみなし貸金業者に対して立入検査等を実施し、適正な業務運営を行うよう指導監督を行う。<br>苦情相談窓口：福岡県商工部中小企業振興課<br>TEL：092-643-3423                                  | 中小企業振興課    |
|                | 農産物の安全性の確保         | 本県農産物の安全性を確保するための施策を実施する。<br>① 生産農家に対し、「食品安全」や「環境保全」、「労働安全」等の取組を行うGAP（農業生産工程管理）を推進する。<br>② 生産農家に対し、研修会等を通じて農薬適正使用について指導・啓発を行う。                                       | 食の安全・地産地消課 |
|                | 福祉サービス第三者評価事業の推進   | 社会福祉事業の経営者が、事業運営上の改善すべき点を把握し福祉サービスの質の向上に結び付けることができるよう、第三者評価の受審促進を行う。                                                                                                 | 福祉総務課      |
| 生活環境の安全性の確保    | 高圧ガス関係保安対策         | ① 高圧ガス及び液化石油ガスによる災害事故防止（根拠法令 高圧ガス保安法、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律）<br>② ガス用品販売事業者に対する立入検査（根拠法令 ガス事業法）                                                                  | 工業保安課      |
|                | 火薬類保安対策            | 火薬類による災害事故防止（根拠法令 火薬類取締法）                                                                                                                                            |            |
|                | 電気保安対策             | ① 電気工事の欠陥による災害の防止（根拠法令 電気工事士法及び電気工事業の業務の適正化に関する法律）<br>② 電気用品販売事業者に対する立入検査（根拠法令 電気用品安全法）                                                                              |            |
|                | 農薬取締               | ① 農薬取締対策<br>農薬取締職員を設置し、農薬販売者及び農薬使用者への立入検査を実施（根拠法令 農薬取締法）<br>② 農薬安全使用の推進<br>農薬使用者に対し農薬使用基準の遵守、事故防止等の啓発・指導を実施<br>③ 農薬指導士の認定<br>農薬取扱業者を農薬指導士として認定し、農薬の安全かつ適切な管理使用を推進する。 | 食の安全・地産地消課 |
|                | 飼料取締               | ① 飼料取締対策<br>飼料立入検査員を設置し、飼料製造業者・販売業者等に対して立入検査及び飼料の収去検査を行う。<br>② 飼料の適正使用の推進（根拠法令 飼料の安全性の確保及び品質の改善に関する法律）                                                               | 畜産課        |
|                | 家畜の衛生及び人獣共通感染症対策   | ① 家畜伝染病の発生予防及びまん延防止<br>② 畜産農場への立入検査を実施<br>③ 高病原性鳥インフルエンザ等の人獣共通感染症への対応<br>④ 口蹄疫等防疫対策を強化（根拠法令 家畜伝染病予防法）                                                                |            |



### (3) 消費者取引の適正化

|          | 施策                       | 概要                                                                                                                                    | 所管課               |
|----------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 事業活動の適正化 | 訪問販売等に関する不当な取引行為の指導取締り   | 訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引、訪問購入のうち、県内における取引等について悪質な事業者に対し、指導を行う。<br>(根拠法令 特定商取引に関する法律)                              | 生活安全課<br>消費生活センター |
|          | 前払式特定取引業者の指導監督           | 前払式特定取引業者(冠婚葬祭互助会及び友の会)に対し調査指導を行う。<br>(根拠法令 割賦販売法)                                                                                    |                   |
|          | ゴルフ場等の会員契約に関する不当な行為の監視指導 | 会員制事業者に対し、会員誘引時における誇大広告や会員契約解除時に関する不当な行為について監視指導を行う。<br>(根拠法令 ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律)                                                 |                   |
|          | 県消費生活条例に基づく不当な取引行為の監視指導  | 商品・サービスの品質等の適正な表示及び不当な取引行為の防止のため監視指導を行う。<br>・規格、表示等の適正化<br>・不当な取引行為に関する調査及び勧告、消費者への情報提供<br>(根拠法令 福岡県消費生活条例)                           |                   |
|          | ニセ電話詐欺対策推進事業             | 犯行手口をイメージしやすい啓発素材を、インターネット等において情報発信する。<br>啓発素材は、検討ワーキングにおいて、協議する。                                                                     | 生活安全課             |
|          | 適正な計量の実施を確保するための指導取締り    | 取引や証明に使用する計量器(タクシメーター、ガソリンスタンドの給油メーター等)が法令の基準に適合しているかの検査を行う。<br>消費者に正しくはかられたものが届くよう、スーパーマーケット等へ出向き、商品量目立入検査(内容量の検査)を行う。<br>(根拠法令 計量法) | 計量検定所             |
|          | 宅地建物取引業者の適正指導            | 宅地建物取引の公正を確保するための指導を行う。<br>(根拠法令 宅地建物取引業法)                                                                                            | 建築指導課             |
|          | 有料老人ホームの指導               | 高齢者が安心して入居し、適切なサービスを受けることができるよう、有料老人ホームに対して指導を行う。<br>(根拠法令 老人福祉法)                                                                     | 介護保険課             |
|          | 介護サービス事業者の指導             | 適切なサービス提供を確保し、利用者が安心してサービスを利用できるよう、介護サービス事業者に対し運営指導や集団指導を実施する。<br>(根拠法令 介護保険法)                                                        |                   |
|          | 介護員養成研修実施機関の指導           | 介護員養成研修事業実施団体に対し、事業の適正な実施のための指導・助言を行う。                                                                                                | 高齢者地域包括ケア推進課      |

|          | 施策                            | 概要                                                                                                                                                                                   | 所管課               |
|----------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 事業活動の適正化 | 障がい福祉サービス事業者の指導               | 障がい福祉サービス事業が、適正に運営され、利用者が安心してサービスを受けることができるよう、事業者に対して個別・集団による指導を行う。<br>(根拠法令 障害者総合支援法、児童福祉法)                                                                                         | 障がい福祉課            |
|          | 旅行業者、旅行業者代理業者及び旅行サービス手配業の登録事務 | 旅行業務に関する取引の公正な維持並びに旅行の安全の確保及び旅行者の利便の増進のため、旅行業者等の登録を行う。<br>(根拠法令 旅行業法)                                                                                                                | 観光政策課             |
|          | 農産物検査登録検査機関の指導監督              | 農産物検査が適正かつ確実に実施されるよう、農産物検査登録検査機関に対し、調査指導を行う。<br>(根拠法令 農産物検査法)                                                                                                                        | 水田農業振興課           |
| 表示の適正化   | 不当景品・不当表示の監視指導                | 過大な景品付き販売や不当な表示による顧客誘引の防止のため監視指導を行う。<br>(根拠法令 不当景品類及び不当表示防止法)                                                                                                                        | 生活安全課<br>消費生活センター |
|          | 家庭用品品質表示法に基づく監視指導             | 家庭用品について、消費者の適正な商品選択に資するため、販売事業者に対し立入検査を実施し、指導を行う。<br>(根拠法令 家庭用品品質表示法)                                                                                                               |                   |
|          | 直売所等巡回調査                      | 一般消費者向け生鮮食品及び加工食品について、食品表示基準に基づく適正な食品表示がなされるよう、巡回調査・指導を実施する。<br>(根拠法令 食品表示法)                                                                                                         | 食の安全・地産地消課        |
|          | 食品表示法（品質表示）情報受付               | 不適正表示に係る情報提供、品質表示の内容に関する相談を受ける。                                                                                                                                                      |                   |
|          | 食肉のトレーサビリティの推進                | 食肉表示の信頼性を保証するため、農場から食卓までの生産、加工、流通経路にわたる一連の情報を消費者に提供する取組を推進する。                                                                                                                        | 畜産課               |
|          | 米のトレーサビリティの推進                 | 事業者等に対して「米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律」の周知・啓発を図る。<br>法律に基づく適正な表示がなされるよう、巡回調査・指導を実施する。                                                                                               | 食の安全・地産地消課        |
|          | 食品の栄養表示に関する指導及び普及啓発           | ① 指導<br>製造・販売業者に対して、栄養成分表示、栄養機能食品、特定保健用食品、特別用途食品、機能性表示食等に関する表示の適正化を図るため指導・相談を行う。また、食品の健康保持増進効果の虚偽誇大広告の適正化について、情報収集、指導・相談を行う。<br>② 普及啓発<br>消費者に対して、栄養表示や特別用途食品等の適正な活用方法等について、普及啓発を行う。 | 健康増進課             |

|            | 施策               | 概要                                                                                                               | 所管課      |
|------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 価格監視・需給の安定 | 生活関連商品等の価格動向等の調査 | 県民の消費生活との関連性が高い商品等の価格動向等について調査を行う。                                                                               | 消費生活センター |
|            | 野菜価格安定対策         | 野菜の市場価格が一定以下に下落した場合、その差額を補填し、生産農家の経営に及ぼす影響を緩和するとともに消費者への安定供給を図る。<br>(根拠法令 野菜生産出荷安定法)                             | 園芸振興課    |
|            | 畜産物の価格安定対策       | 鶏卵、牛肉等の畜産物の市場価格が一定以下に下落した場合、その差額を補填し、生産農家の経営に及ぼす影響を緩和するとともに、消費者への安定供給を図る。<br>(根拠法令 畜産経営の安定に関する法律、肉用子牛生産安定等特別措置法) | 畜産課      |

#### (4) 生活相談体制の充実・整備

|          | 施策                      | 概要                                                                                                                                                                                              | 所管課      |
|----------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 消費生活相談体制 | 県消費生活センターにおける消費生活相談への対応 | 事業者に対する消費者からの消費生活に関する苦情に係る相談を受け、解決に向けた助言やあっせん、情報提供などを行う。<br>相談場所：福岡県消費生活センター<br>月～金（電話、来所） 9：00～16：30<br>日（電話のみ） 10：00～16：00<br>※祝祭日、年末年始除く<br>※メール相談は随時受付（メール相談受付の専用フォームを福岡県消費生活センターホームページに掲載） | 消費生活センター |
|          | 巡回相談及び経由相談による市町村支援      | 市町村における消費生活相談窓口の機能強化を図るため、市町村の消費生活相談対応業務について助言等を行う巡回相談及び経由相談を実施する。                                                                                                                              |          |
|          | 法律相談事業                  | 県消費生活センターにおいて弁護士が無料で消費者からの法律相談に応じる。（週2回実施）                                                                                                                                                      |          |
|          | 消費生活相談に伴う商品テスト依頼        | 県消費生活センターで消費者から相談・苦情があった商品等のうち必要なものについて国民生活センターへ商品テストを依頼する。                                                                                                                                     |          |
|          | 消費者苦情処理に係る調停            | 県消費生活センターであっせん等を行ったにもかかわらず、解決が著しく困難で、県民の消費生活に著しい影響を与える等、公益性の高い消費者トラブルについては、福岡県消費生活審議会（消費者苦情処理委員会）の調停に付する。<br>(根拠法令 福岡県消費生活条例)                                                                   | 生活安全課    |
|          | 消費者訴訟資金の貸付け             | 消費者と事業者との間で訴訟が行われる場合において、当該訴訟が福岡県消費生活審議会の調停に付された消費者苦情に係るものであることその他の要件に該当するときは、当該消費者に対し当該訴訟の費用に充てる資金の貸付けその他訴訟活動に必要な援助を行う。<br>(根拠法令 福岡県消費生活条例)                                                    |          |

|          | 施策                           | 概要                                                                                                                                                                                                       | 所管課       |
|----------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 各種生活相談体制 | 男女共同参画センターにおける相談事業           | すべての人が抱える心と体、家庭、暮らし、就業等広範多岐にわたる相談に、電話、メール、面接によって対応し、相談者自身が問題解決に向けて自己選択・自己決定できるように支援する。<br>また、関係機関との連携により各種の専門相談を実施する。<br>相談場所：福岡県男女共同参画センター あすばる相談室<br>春日市原町３－１－７<br>福岡県あすばる相談ホットライン<br>TEL：０９２－５８４－１２６６ | 男女共同参画推進課 |
|          | 重層的支援体制整備事業                  | 消費者安全の分野も含め、複合化・複雑化した生活課題を抱える住民を、市町村が包括的に支援するための体制構築を支援する。                                                                                                                                               | 福祉総務課     |
|          | 福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）     | 認知症高齢者、知的障がいのある人、精神障がいのある人などで判断能力が不十分なため、日常生活に困っている人が自立した地域生活を送れるよう、福祉サービスの利用援助や日常的金銭管理を行う。<br>相談窓口：お住いの市町村の社会福祉協議会                                                                                      | 保護・援護課    |
|          | 家計改善支援事業                     | 家計状況の「見える化」と根本的な課題を把握し、相談者が自ら家計を管理できるように、状況に応じた支援計画の作成、相談支援、関係機関へのつなぎ、必要に応じて貸付のあっせん等を行い、早期の生活再生を支援する。<br>(県事業実施自治体：31 町村)                                                                                |           |
|          | 福岡県国民健康保険団体連合会における介護保険苦情処理事業 | 福岡県国民健康保険団体連合会が、介護保険サービスに関する利用者からの苦情等に対応する。<br>連絡先：福岡県国民健康保険団体連合会 事業部<br>介護保険課（介護サービス相談窓口）<br>TEL：０９２－６４２－７８５９                                                                                           | 介護保険課     |
|          | 福岡県運営適正化委員会における福祉サービス苦情解決事業  | 福岡県社会福祉協議会の福岡県運営適正化委員会が、高齢者、障がい者、児童の福祉サービスに関する利用者からの苦情相談に対応する。<br>連絡先：福岡県運営適正化委員会<br>TEL：０９２－９１５－３５１１                                                                                                    |           |
|          | 再生可能エネルギー・コージェネレーション総合相談窓口   | 住宅用太陽光発電等の再生可能エネルギーや、エネファーム等のコージェネレーション（熱と電気を同時に作り出すシステム）などの導入を検討する消費者からの問合せや相談等に対応する。<br>相談窓口：福岡県企画・地域振興部総合政策課エネルギー政策室<br>TEL：０９２－６４３－３１４８<br>FAX：０９２－６４３－３１６０                                          | 総合政策課     |
|          | 福岡県医療相談支援センター                | 医療に関する患者、家族等の苦情、相談等に迅速に対応し、医療機関にこれらの苦情、相談等の情報を提供することによって、医療機関における患者サービスの向上を図り、もって、患者、家族等の不安や不満の解消を図る。<br>相談窓口：福岡県医療相談支援センター<br>９：３０～１１：００、１３：３０～１６：００<br>月曜日～金曜日（祝祭日及び年末年始を除く。）<br>TEL：０９２－４７４－６６３３      | 医療指導課     |

|          | 施策   | 概要                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 所管課     |
|----------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 各種生活相談体制 | 県民相談 | <p>① 行政相談<br/>         県民相談室及び北九州県民情報コーナーに相談員を配置するとともに、保健福祉(環境)事務所の総合相談窓口において、県政に対する意見、要望、苦情、問合せや県民生活に関する相談等に対応する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県民相談室<br/>           TEL : 092-643-3333<br/>           FAX : 092-643-3107</li> <li>・ 北九州県民情報コーナー<br/>           TEL・FAX : 093-581-4934</li> <li>・ 保健福祉(環境)事務所総合相談窓口<br/>           筑紫保健福祉環境事務所<br/>           TEL : 092-513-5610<br/>           FAX : 092-513-5598<br/>           粕屋保健福祉事務所<br/>           TEL : 092-939-1529<br/>           FAX : 092-939-1186<br/>           糸島保健福祉事務所<br/>           TEL : 092-322-5186<br/>           FAX : 092-322-9252<br/>           宗像・遠賀保健福祉環境事務所<br/>           TEL : 0940-36-2045<br/>           FAX : 0940-36-2592<br/>           嘉穂・鞍手保健福祉環境事務所<br/>           TEL : 0948-21-4876<br/>           FAX : 0948-24-0186<br/>           田川保健福祉事務所<br/>           TEL : 0947-42-9313<br/>           FAX : 0947-44-6112<br/>           北筑後保健福祉環境事務所<br/>           TEL : 0946-22-4185<br/>           FAX : 0946-24-9260<br/>           南筑後保健福祉環境事務所<br/>           TEL : 0944-72-2112<br/>           FAX : 0944-74-3295<br/>           京築保健福祉環境事務所<br/>           TEL : 0930-23-2379<br/>           FAX : 0930-23-4880</li> </ul> <p>② 弁護士による法律相談(要予約)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県民相談室<br/>           毎月第1及び第3金曜日(13時30分～16時30分)</li> <li>・ 北九州県民情報コーナー、筑後県民情報コーナー、京築保健福祉環境事務所<br/>           毎月第4金曜日(13時30分～16時30分)</li> <li>・ 嘉穂・鞍手保健福祉環境事務所<br/>           毎月第4木曜日(13時30分～15時30分)</li> </ul> | 県民情報広報課 |
|          | 住宅相談 | <p>住宅に関する情報の提供、住宅に関する設計施工、各種付帯工事、設備機器等の相談、住宅に関する建築関連法規、不動産関連法規、税務関連法規、住宅金融手続、マンション管理等の県民に対する相談業務を行う。</p> <p>相談窓口：(一財)福岡県建築住宅センター<br/>           TEL : 092-781-5169</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 住宅計画課   |

|            | 施策                             | 概要                                                                                                               | 所管課   |
|------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 各種生活相談     | 耐震診断アドバイザー派遣事業                 | 建物の築年、壁の位置や屋根の仕様などを調査する耐震診断アドバイザーを現地に派遣し、地震に対する強さを総合的に検討する。<br>申込先：(一財)福岡県建築住宅センター（生涯あんしん住宅）<br>TEL：092-582-8061 | 住宅計画課 |
| 多重債務問題への取組 | 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）※再掲 | 多重債務問題について、関係機関との緊密な連携のもと、総合的な対策を図るため、福岡県消費者安全確保地域協議会に部会を設置し、会議を開催する。<br>・多重債務問題対策部会<br>構成団体：庁内各課、市長会、町村会、弁護士会等  | 生活安全課 |
|            | ヤミ金融対策のための連携強化                 | 県警生活経済課や中小企業振興課と連携して、無登録業者や違反業者の情報提供を行う。                                                                         |       |

#### （５）主体的・自立的な消費者になるための支援

|              | 施策                                 | 概要                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 所管課      |
|--------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 消費者への情報提供の充実 | 多様な媒体（インターネット等）による消費者情報の提供・啓発資料の作成 | ① 消費者問題に関するトラブルを未然に防止するため、年代やテーマに応じた情報をインターネット等で広く県民に提供する。<br>福岡県消費生活センターホームページ<br>( <a href="https://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/shouhiseikatsu.html">https://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/shouhiseikatsu.html</a> )<br>② 相談件数の多い商品・サービスに関する注意喚起動画を作成し、動画共有サイト上で、パーソナルデータを活用したターゲット配信を行う。 | 消費生活センター |
|              | 消費者サロンの設置・活用                       | 県消費生活センターに消費者サロンを設け、悪質商法等に対する注意喚起のパンフレット、チラシ、消費生活に関する図書、資料、パネル等を展示又は設置する。                                                                                                                                                                                                                         |          |
|              | 高齢者向け情報提供                          | 高齢者が被害に遭いやすい消費者トラブルとその相談窓口を掲載したパンフレットを作成し、市町村や宅配事業者と連携して高齢者宅へ配布する。                                                                                                                                                                                                                                |          |
|              | 消費者被害の最新情報の提供                      | 市町村、高等学校、大学、専門学校等に消費者被害の最新情報を電子メールで配信する。                                                                                                                                                                                                                                                          |          |
|              | 介護サービス情報の公表                        | 国が整備する公表システムを活用し、事業者に関する情報を公表することにより、利用者が事業者を適切に選択できるよう支援する。<br>(根拠法令 介護保険法)                                                                                                                                                                                                                      | 介護保険課    |
|              | 地域密着型サービス外部評価                      | 地域密着型サービスである認知症高齢者グループホームに関して、第三者機関による評価を公表することにより、利用者が質の高いサービスを受けられる環境を整備する。<br>(根拠法令 介護保険法)                                                                                                                                                                                                     |          |

|              | 施策                 | 概要                                                                                                                                                                                                                                                      | 所管課                   |
|--------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 消費者への情報提供の充実 | ギャンブル等依存症対策事業      | ギャンブル等依存症について、県民や患者、その家族に対して啓発リーフレット等を配布し、正しい知識の普及を行う。                                                                                                                                                                                                  | 健康増進課<br>こころの健康づくり推進室 |
|              | 医薬品等に関する知識の普及      | ① 医薬品による副作用や、いわゆる「健康食品」による健康被害を防止するため、消費者に医薬品等に係る正しい知識の普及を図る。<br>② (公社)福岡県薬剤師会が設置した薬事情報センターに、一般県民を対象とした「くすりなんでもテレホン」を開設し、医薬品等の相談業務を行う。<br>くすりなんでもテレホン<br>TEL: 092-271-1585<br>③ かかりつけ薬剤師・薬局の役割やジェネリック医薬品に係る正しい知識の普及を図るため、「くすりと健康フェア」などの機会を通じて県民への啓発を行う。 | 薬務課                   |
|              | 住宅情報提供推進           | (一財)福岡県建築住宅センターにおいて、公的機関による情報提供を含め、住宅に関する様々な情報を県民に提供する。                                                                                                                                                                                                 | 住宅計画課                 |
|              | モデル住宅の展示           | 住宅に関する情報の提供や消費者が多様な情報から適切な選択ができるよう、バリアフリー、耐震、防犯、省エネ・創エネ等に対応したモデル住宅を展示公開する。<br>生涯あんしん住宅(春日市 クローバープラザ敷地内)                                                                                                                                                 |                       |
|              | 住宅の品質確保の促進に関する情報提供 | 住宅の品質確保の促進、住宅購入者の利益の保護等に関する情報を提供する。<br>(根拠法令 住宅の品質確保の促進等に関する法律、特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律)                                                                                                                                                                 |                       |
|              | 各種広報媒体による情報提供      | 広報紙や新聞、テレビ・ラジオ、ホームページ、SNS等の各種広報媒体で、消費者問題に関する情報提供や県の施策の紹介等を行う。                                                                                                                                                                                           | 県民情報広報課               |
| 消費者教育・啓発の推進  | 消費者教育推進連絡会議の運営     | 消費者教育を総合的に推進するため、県及び県教育庁の関係各課による連絡会議を開催する。<br>(根拠規程 消費者教育推進連絡会議設置要綱:平成3年9月24日施行)                                                                                                                                                                        | 生活安全課                 |
|              | 高齢者・障がい者の消費者被害防止事業 | 高齢者や障がい者の見守りを行う関係団体の職員等に、高齢者や障がい者の消費者トラブルに関する知識や見守り技法等を習得してもらう出前講座を実施する。                                                                                                                                                                                | 消費生活センター              |
|              | 大学・専門学校職員向け研修      | 大学・専門学校の教職員に対して、消費者被害についての情報提供を行う研修会を開催する。                                                                                                                                                                                                              |                       |
|              | 消費者教育人材育成研修        | 市町村の消費生活相談員等を対象に、消費者教育に関する基本的な知識、効果的な技法や伝え方について研修を行う。                                                                                                                                                                                                   |                       |
|              | 消費生活サポーター育成事業      | 地域の見守り活動や啓発活動を行う住民ボランティア(消費生活サポーター)を育成するため、民生委員、ヘルパー、自治会役員などを対象に、消費者問題についての基礎的な知識を習得するための講座を開催する。<br>また、消費生活サポーターとなった者にフォローアップ研修を行う。                                                                                                                    |                       |

|                  | 施策                            | 概要                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 所管課   |
|------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| の消費者活動者推進組織      | 消費生活協同組合の監督・育成                | 消費生活協同組合（連合会）に対する監督行政及びその健全な発展を図るための助成等を行う。<br>（根拠法令 消費生活協同組合法）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 生活安全課 |
| 物価情報提供           | 各種物価関係の統計調査                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・小売物価統計調査<br/>国民の消費生活上重要な支出の対象となる小売価格、サービス料金及び家賃を毎月調査し、月々の価格の変化や物価水準の変動を明らかにする。</li> <li>・家計調査<br/>世帯の家計収支の実態とその動向及び地域的差異などを明らかにする。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 調査統計課 |
| 環境に配慮した生活スタイルの推進 | 再生可能エネルギー・コージェネレーションに関する情報の提供 | <p>再生可能エネルギーやコージェネレーション（熱と電気を同時に作り出すシステム）等の分散型エネルギー導入を支援するため、県ホームページ「ふくおかのエネルギー」を通じた情報の発信や「福岡県再生可能エネルギー導入支援システム」の運営による再生可能エネルギー導入のための環境の整備を行う。</p> <p>○ホームページ「ふくおかのエネルギー」（福岡県エネルギー総合情報ポータルサイト）<br/>（<a href="https://www.f-energy.jp/">https://www.f-energy.jp/</a>）</p> <p>再生可能エネルギーやコージェネレーションにかかるセミナー・イベントや助成に関する情報などを総合的に提供するホームページを運営。</p> <p>○福岡県再生可能エネルギー導入支援システム<br/>（<a href="https://www.f-energy.jp/search/">https://www.f-energy.jp/search/</a>）</p> <p>再生可能エネルギーの導入検討に必要な日照時間や風況などの適地に関する基本情報を、250mメッシュ単位でワンストップで提供するシステムをインターネット上に無料公開。</p> <p>また、太陽光パネルの向き、設置角度、設置容量を入力するだけで、太陽光発電の年間発電量を簡単に試算可能。</p> | 総合政策課 |
|                  | 自主的な環境保全の取組の促進                | <p>県民・事業者・行政の自主的・積極的な環境保全の取組を促し、環境への負荷の少ない持続可能な社会を構築する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・福岡県環境県民会議の開催</li> <li>・環境教育副読本の作成・活用促進</li> <li>・地球温暖化対策ワークブックの活用促進</li> <li>・こどもエコクラブ事業の促進</li> <li>・環境月間（6月）における啓発活動の実施</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 環境政策課 |
|                  | 地球温暖化対策推進                     | <p>地球温暖化対策を推進するため、次の取組を実施する。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 福岡県地球温暖化防止活動推進センターによる普及啓発（エコアドバイザー・環境マイスターの派遣、教育教材、啓発資材の貸出し）</li> <li>② 福岡県地球温暖化防止活動推進員による地域に密着した普及啓発活動</li> <li>③ 家庭や職場における省エネ・省資源の推進（ふくおかエコライフ応援サイトによる地球温暖化対策関連情報の発信、エコファミリー・エコ事業所の募集）</li> <li>④ 特に若い世代を対象に、脱炭素へ向けた行動変容を促す啓発CMの配信</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 環境保全課 |



|                  | 施策            | 概要                                                                                                                                                                                                                                                               | 所管課      |
|------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 環境に配慮した生活スタイルの推進 | ごみ減量化促進対策     | <p>循環型社会の形成を目指し、ごみの減量化・リサイクルへの取組を促進するため、県民・事業者への啓発及び市町村への情報提供等の支援を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・容器包装廃棄物等の減量化・リサイクルの推進</li> <li>・「3Rの達人」の派遣</li> <li>・「九州まちの修理屋さん」事業の実施</li> <li>・福岡県循環型社会形成推進功労者知事表彰の実施</li> </ul>                             | 循環型社会推進課 |
|                  | 食品ロス削減の推進     | <p>食品ロス(食べられるのに捨てられてしまう食品)の削減に県民運動として取り組み、資源の有効利用を通じて循環型社会の推進を図るため、食品ロスに関する情報、食品ロス削減に協力する店舗情報を県のホームページやパンフレットに掲載するなどして県民に紹介する。</p>                                                                                                                               |          |
|                  | プラスチック資源循環の促進 | <p>プラスチックの資源循環を促進するため、次の取組を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ふくおかプラごみ削減キャンペーンによる啓発</li> <li>・ふくおかプラごみ削減協力店制度の登録促進</li> <li>・ふくおかプラスチック資源循環憲章に基づく取組</li> <li>・事業者や学生団体と連携した消費者参加型の啓発イベントの実施</li> <li>・プラスチックごみ削減の取組を発信するプラごみ削減応援サイトの運用</li> </ul> |          |

