

福岡県の消費者安全確保のための取り組みについて  
(令和 7 年度の実績)

(福岡県市町村・地域振興部生活安全課)

## 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 | R7.11.17 | 福岡県中小企業振興センター202会議室 | ・福岡県消費生活審議会について<br>・令和6年度の福岡県消費者行政の取組みについて<br>・福岡県消費者教育推進計画(第3次)の実施状況について |

### (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7年度市町村消費者行政担当課長会議 | R7.6.6 | オンライン開催 | ・消費者行政強化交付金事業について<br>・消費者安全確保地域協議会について<br>・消費者教育推進計画について<br>・消費生活相談のデジタル化について<br>・相談啓発事業について<br>・事業者に対する行政指導及び行政処分について |

### (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                                                                                                       |
|--------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| R7.9.1 | オンライン開催 | ・福岡県の消費者安全確保のための取組について<br>・福岡県内の消費生活相談等について<br>・多重債務問題に対する取組について<br>・各団体・機関の取組について<br>・各団体・機関からの情報提供について |

### (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                                                                                                               |
|----------|-----|-----------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| R7.9.25  | 福岡  | 福岡県吉塚合同庁舎 | 各市町村<br>各警察署<br>県弁護士会<br>県司法書士会<br>県消費生活センター | ・地域の見守りににおける活動事例や課題に関すること<br>・SNSにおける消費者被害と地域における被害未然防止に関すること<br>・SNSにおける消費者被害に関する地域消費者教育・啓発の推進に関すること<br>・意見交換 等 |
| R7.10.2  | 北九州 | ウェルとばた    |                                              |                                                                                                                  |
| R7.10.16 | 筑後  | えーるピア久留米  |                                              |                                                                                                                  |
| R7.10.22 | 筑豊  | 飯塚市役所     |                                              |                                                                                                                  |

### (5) 地方消費者行政強化交付金事業の実施

- ・県が行う消費者教育・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  
..... 17,018 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..... 49 市町村 51,403 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<br>件数 | 違反店<br>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    | 1           | 0         |          |       |     |
| ライター           | 3           | 0         |          |       |     |
| 家庭用の圧力なべ及び圧力がま | 1           | 0         |          |       |     |
| 乗車用ヘルメット       | 1           | 0         |          |       |     |
| 石油ストーブ         | 2           | 0         |          |       |     |
| 合計             | 延べ8(実4)     | 0         |          |       |     |

### (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(R7.10.31～11.28)

## 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7年度においては、屋根工事、給湯器販売、分電盤販売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を実施した。

#### 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

- ・文書指導 20件(訪問販売(19)、特定継続的役務提供(1))
- ・口頭指導 5件(訪問販売(5))

#### 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7年度は次表のとおり開催した。

| 開催状況                  | 構成団体                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 内容等                                                                                    |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 実務担当者<br>会議<br>R8.2.5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・福岡県消費生活センター</li> <li>・佐賀県県民環境部くらしの安全安心課</li> <li>・長崎県県民生活環境部食品安全・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>・鹿児島県総務部男女共同参画局くらし共生協働課消費生活行政推進室</li> <li>・沖縄県生活福祉部生活安全安心課</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産業部消費経済課（オブザーバー）</li> </ul> | 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<br>・各県の取組状況<br>・広域的な行政処分等<br>・広域連携による合同立入検査<br>・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、事業者に対する調査、指導等を行った。

#### （ア）事業者からの相談状況

令和7年度 35件（うち表示に係る相談22件、景品に係る相談13件）

#### （イ）不当景品類及び不当表示防止法に基づく調査

| 処理件数 | 景品  |     | 表示 <sup>（注1）</sup> |     |
|------|-----|-----|--------------------|-----|
|      | 違反有 | 違反無 | 違反有                | 違反無 |
| 26件  | 0件  | 0件  | 7件 <sup>（注2）</sup> | 16件 |

（注1）表示に係る案件26件のうち、3件は令和8年度に調査を実施。（令和8年4月10日時点）

（注2）違反に対する措置の内訳は、口頭指導7件、文書指導0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の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<br>販売店件数 | 検査商品数 | 不適正<br>表示数 |
|-----------------------|-------------|-------|------------|
| 繊維製品（羽織及び着物等10品目）     | 4           | 25    | 0          |
| 合成樹脂加工品（籠等2品目）        | 2           | 6     | 0          |
| 電気機械器具（電気パネルヒーター等5品目） | 3           | 11    | 0          |
| 雑貨工業品（鍋等6品目）          | 3           | 14    | 0          |
| 合計                    | 延べ12（実5）    | 56    | 0          |

### (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7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 11,320 件であり、前年度の 10,017 件と比べて 1,303 件(13.0%)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 53,371 件であり、前年度の 50,580 件と比べて 2,791 件(5.5%)増加している。

### (2) PIO-NETの活用

PIO-NET<sup>I</sup>(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<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PIO-NETへ接続されている。

《PIO-NET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、久山町、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、直轄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

<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。

### (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。

| 実施日                                                                                                 | 研修名                          | 対象者及び内容                                                                                    | (延べ)<br>受講者数 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| (D<br>ー<br>ラ<br>ー<br>ニ<br>ン<br>グ<br>)<br>R7.<br>8.<br>18<br>～<br>R8.<br>3.<br>9<br>動<br>画<br>配<br>信 | 消費者安全確保研修(基礎編)<br>(R7.8.18～) | 【行政職員、消費生活相談員及び福祉関係者対象】<br>・消費者行政の基礎知識<br>・地域の消費者安全確保の取組に資する先進事例の紹介                        | 62           |
|                                                                                                     | 消費生活相談専門研修<br>(R7.8.25～)     | 【消費生活相談員及び行政職員対象】<br>・実務を踏まえた特定商取引法<br>・複雑化する消費生活相談に対応するための情報通信関係及びデジタル広告・SNS 関係を中心とした専門知識 | 154          |
|                                                                                                     | 相談対応研修<br>(R7.9.1～)          | 【消費生活相談員及び行政職員対象】<br>・実際の相談事例を基にした相談対応技法の習得                                                | 45           |
|                                                                                                     | 消費者教育人材育成研修<br>(R7.9.1～)     | 【行政職員、消費生活相談員及び福祉関係者対象】<br>・デジタル・SNS を中心とした若者向けの消費者教育に関する基本的な知識と効果的な技法等                    | 49           |
| R7.10.17<br>R7.10.31                                                                                | 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】<br>・消費者被害の防止と回復に係る能力の向上                                            | 12           |
| R7.11.8<br>R7.11.15<br>R7.11.29<br>R7.12.6                                                          | 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】<br>・最近の消費者トラブル事例から厳選した3事例の検討を行い、相談対応のレベルアップを図る。                          | 62           |

### (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(R7.9.1～12.31)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                                   | 実施状況 |
|--------------------|----------------------------------------|------|
| R7.11.17<br>～11.21 | 県消費生活センター及び県弁護士会、県司法書士会の相談センター(県内16か所) | 50件  |

また、同キャンペーンに併せて、相談窓口等を掲載したリーフレット及びポスターを市町村、県税事務所、保健福祉(環境)事務所、県自立相談支援事務所等に対して配布し、掲示等を行った。  
(リーフレット延べ1,140部、ポスター延べ115部)

## 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        |
|-----|-----------------------------|-------|------------|
| 10月 | 消費者を守るクーリング・オフ 改訂版(増刷)      | 一般    | 市町村        |
| 11月 | 定期購入のトラブルに要注意!(増刷)          | 一般    | 市町村        |
| 11月 | シニアがはまるネットの落とし穴(増刷)         | 高齢者   | 市町村        |
| 11月 | 本当に大丈夫!?若者もハマる落とし穴(増刷)      | 若年者   | 市町村        |
| 12月 | 悪質訪問販売・訪問購入お断りステッカー(増刷)     | 一般    | 市町村        |
| 2月  | 「あれ、おかしいかも?」から始める消費者トラブル防止術 | 一般    | 市町村、県内関係機関 |

#### 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<br>(本県で定めた<br>悪質商法撲滅<br>月間) | 県庁ロビー他<br>県内市町村各所 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・県庁ロビーで消費者啓発チラシの掲示、配架(R7.12.15～12.19)</li> <li>・10市6町(北九州市、大牟田市、直方市、飯塚市、大川市、春日市、大野城市、太宰府市、那珂川市、宇美町、久山町、粕屋町、水巻町、遠賀町、鞍手町)と連携してスーパー等へのチラシ配架等を実施</li> <li>・市町村への啓発チラシの提供及びのぼり旗の貸与</li> <li>・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福岡)の協力を得て、消費者宅へ直接チラシを配布</li> </ul> |

#### 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、福岡県公式X及び福岡県公式LINE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>

福岡県公式X:@Pref\_Fukuoka

福岡県公式LINE:@pref\_fukuoka

#### エ SNSでのバンパー広告動画配信

令和6年度に制作した「定期購入トラブル」、「不動産賃借」及び「エステティックサービス」の3テーマの6秒動画(バンパー広告)について、広く県民に注意喚起を行うため、YouTube及びTVerにて配信した。

【配信実績】

(単位:視聴回数)

|             | YouTube   | TVer    | 計         |
|-------------|-----------|---------|-----------|
| 定期購入トラブル    | 513,442   | 100,150 | 613,592   |
| 不動産賃借       | 509,009   | 100,385 | 609,394   |
| エステティックサービス | 501,792   | 100,223 | 602,015   |
| 計           | 1,524,243 | 300,758 | 1,825,001 |

## 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、消費者啓発チラシを掲示、配架。  
(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3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。

### ア 高齢者・障がい者の消費者被害防止の推進

#### 【高齢者・障がい者の消費者被害防止対策推進業務】

高齢者や障がい者の見守りを行う関係団体が研修等で活用できるよう、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学べる動画を作成し、周知・啓発を行った。

| 動画名           | 内容                                                                                       |                               |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 基礎知識編         | 「契約に関する基本知識」や「不要な契約の断り方」、「クーリング・オフ」、「周囲の方々による見守り・声掛けのポイント」などについて、紹介                      | それぞれ「長編(15分程度)」と「短編(3分程度)」を作成 |
| 実例編(点検商法トラブル) | 給湯器などの無料点検から、不安をあおって高額な契約を結ばせる「点検商法トラブル」を防ぐための「消費者自身の気づきのポイント」と「周囲の方々の気づきのポイント」などについて、紹介 |                               |

#### 【関係団体が実施する研修会等への講師派遣】

地域包括支援センターや障がい者基幹相談支援センター等の関係団体が実施する消費者被害防止に関する研修会や勉強会に、講師を派遣し、出前講座を実施した。(実施回数 8回、受講者数 延べ 1,091人)

### イ 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。

| 実施日                                          | 手法                            | 研修内容                                 | 参加者                                        |
|----------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------|
| ・集合研修・<br>R7.8.8<br>動画配信<br>R7.9.1 ~<br>9.30 | ・集合研修<br>・講座を録画した動画配信の視聴による受講 | 【講演】<br>①サイバー犯罪の現状と対策<br>②若者の消費者トラブル | 大学・専門学校等の教職員<br>・集合研修 8名<br>・動画受講 延べ142回視聴 |

## ウ 消費生活サポーター育成事業

### 【消費生活サポーター育成講座】

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）を育成する集合講座及び個別講座の形式による育成講座を実施した。（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                                                       | 実施場所                                               | 講座内容                                                          | 受講者数<br>(うちサポーター登録者数)                      |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| (集合講座)<br>①R7.10.17<br>②R7.11.14<br>③R7.12.12<br>④R8.1.16 | ①吉塚合同庁舎<br>②行橋市中央公民館<br>③飯塚市立岩交流センター<br>④久留米シティプラザ | ・最近の消費者トラブルと対処法<br>・製品事故から身を守るために<br>・サポーターとしての役割と活動のポイント     | ①3名(3名)<br>②6名(6名)<br>③10名(10名)<br>④9名(9名) |
| (個別講座)<br>R7.9.22                                         | うきは市民センター別館<br>U-bic                               | ・消費者トラブルの現状と消費生活サポーターの役割<br>・高齢者に多い消費者トラブル事例紹介<br>・サポーター活動の心得 | 4名(4名)                                     |

### 【消費生活サポーターフォローアップ講座】

消費生活サポーターを対象に、最新の消費者トラブル事例を学ぶとともに、地域での活動状況や活動上の課題等について情報交換し、より効果的なサポートについて学ぶため、集合講座及び個別講座の形式によるフォローアップ講座を実施した。

| 実施日                                                       | 実施場所                                               | 講座内容                                                                                     | 受講者数                     |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| (集合講座)<br>①R7.10.24<br>②R7.11.28<br>③R7.12.19<br>④R8.1.23 | ①吉塚合同庁舎<br>②行橋市中央公民館<br>③飯塚市立岩交流センター<br>④久留米シティプラザ | ・高齢者・障がい者を取り巻く状況<br>・最新の消費者トラブルの傾向と対処法<br>・フォローアップ演習（ロールプレイング）<br>・消費生活サポーターとして知っておきたい法律 | ①3名<br>②5名<br>③2名<br>④1名 |

## エ 消費者教育人材育成事業

若年者（主に高校生）の消費者教育に関する基本的な知識と効果的な技法等についての研修を実施した。（再掲 4(3)）

## オ 児童養護施設向け消費者教育出前講座

施設退所後に一人で生計を立てていくことになる入所児童が、退所後に消費者トラブルに遭わないよう支援するための講座を実施した。（延べ施設数：2施設、延べ受講者数：31名）

## カ 県政出前講座

「悪質商法にだまされない」をテーマに、県政出前講座を13回実施した。

## (3) 消費者組織の活動の促進

県所管の21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

福岡県の消費者安全確保のための取り組みについて  
(令和 8 年度の計画)

(福岡県市町村・地域振興部生活安全課)

## 1 令和8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

市町村・地域振興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 消費者行政機能維持及び機能強化事業の実施

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的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（NITE<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 相談担当職員的能力向上

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見守りを行う関係団体が研修等で活用できるよう、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学べる動画を作成し、周知・啓発を行う。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、市町村が実施する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に講師を派遣する。

## 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8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<br>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）<br>※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<br>※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          |

|                |                    |                                                                                                                                                                      |            |
|----------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 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局<br>中小企業経営支援課<br>TEL:092-643-3423                     | 中小企業経営支援課  |
|                | 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<br>（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<br>（根拠法令 ガス事業法）                                                          | 消防保安課      |
|                | 火薬類保安対策            | 火薬類による災害事故防止<br>（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<br>（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<br>（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<br>（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<br>（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             | ニセ電話詐欺の犯行手口や対策をインターネット等で情報発信する。                                                                                                        | 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(タクシーメーター、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(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      |

|          |                             |                                                                                                                                                                                      |                   |
|----------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 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            |
|          | 旅行者、旅行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             |

|            |                  |                                                                                                                  |          |
|------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 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)                                                   |          |

|          |                              |                                                                                                                                                                                                          |           |
|----------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 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総合的に対応する。<br>苦情相談窓口：福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課<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>相談窓口：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：福岡県環境部脱炭素社会推進課<br>TEL:092-643-3148<br>FAX:092-643-3791                                                    | 脱炭素社会推進課  |
|          | 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     |

|          |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |       |
|----------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 各種生活相談体制 | 県民相談           | <p>① 行政相談<br/>         県民相談室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> <p>・県民相談室<br/>         TEL:092-643-3333<br/>         FAX:092-643-3107</p> <p>・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</p> <p>② 弁護士による法律相談(要予約)<br/>         ・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)<br/>         ・北九州市民情報コーナー、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)<br/>         ・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)</p> | 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 |
|          | 耐震診断アドバイザー派遣事業 | <p>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。</p> <p>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</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 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経営支援課と連携して、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 令和6年度に作成した相談件数の多い商品・サービスに関する注意喚起動画を、動画共有サイト上でパーソナルデータを活用し、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。（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。                                                                                                                                                                                                                           |                       |
|              | 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 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                   |

|                |                        |                                                                                                                                  |          |
|----------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 消費者への情報提供の充実   | 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。                                                                    | 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対策推進事業 | 高齢者や障がい者の見守りを行う関係団体が研修等で活用できるよう、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学べる動画を作成し、周知・啓発を行う。<br>併せて、日常の中で啓発動画を閲覧してもらえるよう、短編動画も作成し、周知・啓発を行う。 | 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の支援         | 市町村が実施する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に講師を派遣する。                                                                   |          |
| 消費生活協同組合の監督・育成 | 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            | ・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。<br>・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。      | 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 | 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。<br>○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> )<br>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。 | 脱炭素社会推進課 |
|                  | 自主的な環境保全の取組の促進                | 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。<br>・福岡県環境県民会議の開催<br>・環境教育副読本の作成・活用促進<br>・地球温暖化対策ワークブックの活用促進<br>・こどもエコクラブ事業の促進<br>・環境月間(6月)における啓発活動の実施                                                                                                                                                                        | 環境政策課    |
|                  | 地球温暖化対策推進                     | 地球温暖化対策を推進するため、次の取組を実施する。<br>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)<br>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<br>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)                                                                                                                       | 脱炭素社会推進課 |
|                  | ごみ減量化促進対策                     | 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。<br><br>・容器包装廃棄物等の減量化・リサイクルの推進<br>・「3Rの達人」の派遣<br>・「九州まちの修理屋さん」事業の実施<br>・福岡県循環型社会形成推進功労者知事表彰の実施                                                                                                                                                                  | 循環型社会推進課 |
|                  | 食品ロス削減の推進                     | 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。                                                                                                                                                                                                       |          |
|                  | プラスチック資源循環の促進                 | 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。<br>・ふくおかプラごみ削減キャンペーンによる啓発<br>・ふくおかプラごみ削減協力店制度の登録促進<br>・ふくおかプラスチック資源循環憲章に基づく取組<br>・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                                                                                                                                                                                  |          |

福岡県の消費者安全確保のための取り組みについて  
(消費者安全確保地域協議会の設置状況について)

(福岡県市町村・地域振興部生活安全課)

## 1 消費者安全確保地域協議会について

- 消費者安全法第 11 条の3により、高齢者・障がい者・認知症等により判断力が不十分となった者の消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び普段から地域の見守り活動を行う者（福祉関係者、医療・保健所関係者、警察・司法関係者、教育関係者、事業者等）が連携して見守り活動を行う「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」を設置できる。
- 高齢化等を背景として、消費者被害に遭う可能性の高い「見守りを必要とする方」が増加する中、地域での見守り活動を通じて、消費者被害の未然防止、拡大防止を図ることが重要。

○見守りネットワークの主な3機能（消費者庁見守りネットワーク総合情報サイトより）

### 届け、気づき、つなぐ

1. 消費者に情報を届け、注意を呼びかける
2. それぞれの活動の中で、消費者の異変に気づき、
3. 異変に気づいた場合は、専門相談窓口（消費生活センター）につなぐ



○消費者安全確保地域協議会を設置するメリット

個人情報保護に関する法律（「個人情報保護法」）の例外規定が適用され、たとえ本人同意が得られない場合であっても、協議会内の構成員間で、見守りの対象者に関する個人情報を含めた被害情報を提供できることから、実効性の高い見守り活動が可能となる。

※協議会がなければ、本人同意がない場合は目的外利用及び第三者提供ができないため、必要な相談が消費生活センターにつながらず、被害拡大の可能性がある。

【参考：消費者安全法】※一部抜粋

（協議会の事務等）

- 第十一条の四 協議会は、前条の目的を達成するため、必要な情報を交換するとともに、消費者安全の確保のための取組に関する協議を行うものとする。
- 2 協議会の構成員（次項において単に「構成員」という。）は、前項の協議の結果に基づき、消費者安全の確保のため、消費生活上特に配慮を要する消費者と適当な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組を行うものとする。
  - 3 協議会は、第一項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成員が行う消費者安全の確保のための取組に関し他の構成員から要請があった場合その他の内閣府令で定める場合において必要があると認めるときは、構成員に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。
  - 4 協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。

## 2 県内市町村の消費者安全確保地域協議会の状況

### ➤ 主な活動状況

- ・見守りに有用な情報（地域での消費者被害の傾向等）の提供
- ・関係者間で個人情報共有し、消費者被害防止や福祉サービスの提供に繋げる

### ➤ 県内 60 市町村の設置状況（令和 8 年 4 月 1 日時点）

※福岡県は、平成 30 年度に設置

|                 |                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 設置済<br>(44 市町村) | 北九州市 福岡市 大牟田市 久留米市 直方市 飯塚市 筑後市<br>行橋市 豊前市 中間市 春日市 大野城市 宗像市 太宰府市<br>古賀市 福津市 うきは市 宮若市 嘉麻市 糸島市 篠栗町 志免町<br>須恵町 新宮町 久山町 粕屋町 芦屋町 水巻町 岡垣町 遠賀町<br>小竹町 鞍手町 筑前町 大刀洗町 香春町 添田町 川崎町<br>大任町 福智町 苅田町 みやこ町 吉富町 上毛町 築上町 |
| 未設置<br>(16 市町村) | 田川市 柳川市 八女市 大川市 小郡市 筑紫野市 朝倉市<br>みやま市 那珂川市 宇美町 桂川町 東峰村 大木町 広川町<br>糸田町 赤村                                                                                                                                |
| 人口カバー率          | 89% (R8.4.1 時点)                                                                                                                                                                                        |

### ➤ 未設置の要因

- ・すでにネットワークが存在しており、協議会立ち上げに至らない
- ・予算及び人員不足のため現時点で設置の取組が進んでいない
- ・関係部署との調整に時間を要する など

#### 【参考】地域協議会における未然防止・早期解決事例について

（消費者庁の令和 6 年度消費者安全確保地域協議会活動状況調査より）

- ・地域包括支援センター職員が訪問先で不審な商品を見つけ消費生活センターに相談し、クーリングオフで契約解除することができた。
- ・訪問販売等による被害の情報を構成員から受け、担当者が訪問、販売員が来る時間に同席し、解約を求めることができた。
- ・近隣の複数の家に屋根の点検を持ち掛けている業者がいて連絡があり、構成員が声をかけたところ、業者は立ち去り、被害を未然に防ぐことができた。
- ・構成員が高齢者宅に訪問時、見慣れない新聞を発見し、センターに相談後、解約に至った。
- ・身に覚えのない定期購入や、訪問買取について高齢者から構成員に相談があり、センターが解決に向けたあっせんや助言を行った。
- ・注文していない商品が届き、受取拒否をしても連日再度配送がされるという事案が発生。地域協議会に連絡があり、警察署に情報共有をしたところ、特殊詐欺事案であることが判明、被害を未然に防ぐことができた。