

IV 消費者啓発

IV 消費者啓発

1 啓発講座

(1) 大好きいばらき安全・安心・くらしのセミナー

悪質商法による消費者被害や消費契約トラブルに関する知識の普及を図るため、学生、地域団体、企業などが行う講座に講師を無料で派遣する「大好きいばらき安全・安心・くらしのセミナー」を実施した。

講師は消費生活相談員経験者など消費者問題に精通する消費者教育講師18名及び学校教育における消費者教育を推進する消費者教育啓発員1名で対応している。実際の講座では具体的なトラブル事例を基に、DVDやパンフレット等を用いて、契約の仕組みや解約の仕方、悪質商法の手口と対処法、スマートフォンや携帯電話の有料サイトトラブル、クレジットカードの知識、多重債務に陥らないための心構えと解決策など実務的な講話を行い、受講者の知識を深めるとともに被害の未然防止に努めた。

○平成28年度実績（平成29年3月末） 派遣回数 130回 参加者 10,338名
（内訳）

参加者区分	回数	参加者数
小学生	24	1,651
中学生	51	4,765
高校生	13	909
若者	9	495
一般	14	1,540
高齢者	19	978

○主なテーマ

- ・高齢者をねらう悪質商法と対処法
- ・若者をねらう悪質商法と対処法
- ・子どもの携帯トラブル
- ・多重債務に陥らないために
- ・食の安全、安心

(2) 消費者教育啓発講座

高齢者を中心に振り込め詐欺の増加や架空請求、劇場型勧誘など悪質商法に関する相談が増加していることから、消費者被害の未然防止を図るため、消費生活相談員等や民生委員、介護職員、訪問看護職員等に対して、消費者教育を行うために必要な知識及び実務能力を習得するための研修会を実施した。

ア) 消費生活相談員等向け研修会

○実施場所、実施日及び受講者

水戸市	12月	6日	17名
〃	12月	21日	12名
土浦市	11月	28日	13名
〃	12月	16日	13名

○講義科目

- 1日目 消費者教育の専門知識
地域で取り組む消費者教育
- 2日目 消費者の特性に配慮した講座の組み立て方と教材の活用法

講座プランの作成と検討

イ) 民生委員, 介護職員, 訪問看護職員等向け研修会

○実施場所, 実施日及び受講者

・筑西市	12月13日	44名
・牛久市	12月15日	38名
・土浦市	12月22日	19名
・水戸市	1月12日	26名
・鹿嶋市	1月17日	30名
・常陸大宮市	1月25日	32名
・水戸市	1月31日	27名

○講義科目

- ・見守り活動者と高齢者・福祉機関との連携, 最近の消費者トラブルと相談事例
- ・地域で取り組む消費者教育

(3) 夏休み親子生活教室

子どもの頃から適切な商品を選択する目を養い消費生活への関心を高めてもらうため, 夏休み期間中, 小学生とその保護者を対象に, 身近な商品について学ぶ生活教室を開催した(3回開催 98名参加)。全3回とも各講座の前に, 消費者教育啓発員による「金銭教育」についての講話を30分間程聴講し, お金の大切さを学んだ。「LEDでオリジナルランプをつくろう」教室では, 灯りの歴史, 青色発光ダイオード発明の話やLED電球の特徴等について学び, LED電球を使いランプを作成した。「スナック菓子について調べてみよう」教室では, 日頃食べているスナック菓子の原材料表示を見て, どのようなものが含まれているか, ゲームやクイズを通して学んだ。子どもたちは工作, ゲーム・クイズ等を通して楽しく取り組み, 日頃, 日常にある身近なものから消費生活に関する知識を深めてもらうことができた。

回数	期日	テーマ	人数
第1回	8/2	スナック菓子について調べてみよう	28
第2回	8/3	LEDでオリジナルランプをつくろう	37
第3回	8/3	LEDでオリジナルランプをつくろう	33

※ 会場は茨城県消費生活センター

2 情報提供・広報

(1) 高齢者見守り事業 (高齢者向け悪質商法・ニセ電話詐欺被害防止キャンペーン)

在宅時間が長い高齢者の消費者トラブルや振り込め詐欺の被害が後を絶たないことから, これら被害の未然防止を図るため敬老の日を含む9月をキャンペーン月間に定め, 国民生活センター, 関東甲信越ブロックの各都県, 政令市, 県警察本部及び県内市町村と共同して啓発活動に取り組んだ。

【事業概要】

① 実施時期：平成28年9月

② 事業内容：昨年度作成啓発物品「消費者ホットライン188」ミニのぼり旗を刷り増し啓発

(公民館164箇所、県社会福祉協議会1箇所、市町村社会福祉協議会74箇所、銀行100箇所へ配布)

ポスター・リーフレット・啓発物品の配布、パネル展示

新聞、ラジオ等を活用した啓発

ホームページ、メールマガジンによる啓発ほか

(2) 若者向け悪質商法被害防止キャンペーン

20歳前後の若者を中心に青少年の消費者被害が後を絶たないことから、これら被害の未然防止を図るため、成人式から卒業、就職の時期までの1～3月に若者向けのキャンペーンを実施し、国民生活センター、関東甲信越ブロックの各都県、政令市及び県内市町村と共同して啓発活動に取り組んだ。

【事業概要】

① 実施時期：平成29年1月～3月

② 事業内容：昨年度作成啓発物品「消費者ホットライン188」ミニのぼり旗を刷り増し啓発

(県内高等学校119箇所、特別支援学校22箇所、大学・専修学校等79箇所へ配布)

ポスター・リーフレット・啓発物品の配布、パネル展示

新聞、ラジオ等を活用した啓発

出前講座の実施

ホームページ、メールマガジンによる啓発ほか

(3) 相談速報発行／緊急情報の発信等

センターに寄せられた相談内容を毎月集計・分析し、市町村等の関係機関に配布した。

また、短期間のうちに被害が拡大するおそれのあるSF商法等については、各相談機関が早急に情報を共有する必要があることから、それらに関する情報を収集し市町村消費生活相談センター等に配信した。

○ ○ SF商法等緊急情報の発信

月 日	内 容
2/13	「「保険金を使って雨どいの工事ができる」火災保険が使えると勧誘する修理業者に要注意！」
3/22	「3月22日から3月28日まで県南地域でニセ電話詐欺多発警報を発令しました」

(4) 報道機関等への情報提供

ラジオ、新聞、テレビの各報道機関等に対して啓発原稿を提供し、放送等を通じて情報提供することができた。また警察からの照会に応じ悪質業者に関する情報提供も行った。

ラジオ放送では、茨城放送「ラジオ県だより」、 「JAさわやかモーニング」に放送原稿を提供す

るとともに、消費生活相談員が番組に出演し県民に直接注意を呼びかけた。

さらに、茨城新聞「消費生活ダイヤル」へ定期的に記事原稿を提供し、最新の相談事例を紹介しながらトラブルの未然防止に努めた。

○ラジオ放送

茨城放送

月	ラジオ県だより	J Aさわやかモーニング
4	「学習教材」や「家庭教師」のトラブル	
5	若者の契約トラブル	子どものオンラインゲームやアダルトサイトのインターネットトラブルにご注意を！
6	消費者問題のセミナーをご利用ください	
7	架空請求にご注意ください	地域の見守り力で高齢者被害を防ごう！
8	オンラインゲームのトラブル	
9	高齢者向け悪質商法等被害防止キャンペーンについて	「高齢者の消費者被害」について
10	多重債務でお悩みの方へ	
11	通信販売での定期購入トラブル	「60歳以上の消費者トラブル」について
12	低温やけどにご注意ください	
1	若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーンのお知らせ	若者を狙う後出しマルチのトラブル
2	若者の「後出しマルチ商法」被害	
3	賃貸住宅の退去時の注意点	賃貸住宅の退去時のトラブルと注意点

○茨城新聞「消費生活ダイヤル」

月	内容
4	電子マネーで支払わせるワンクリック請求にご注意
5	(休刊日)
6	ワイシャツの汗ジミのクリーニングトラブル
7	若者の消費生活トラブル
8	不当な会費請求
9	定期購入になっていた健康食品

10	耳掃除で思わぬ事故
11	訪問購入もクーリング・オフ可能です
12	通信販売とクーリング・オフ
1	「火災保険が使える」と勧誘された住宅修理工事請負契約
2	ヘアドライヤーの取扱いに注意
3	賃貸住宅の入居と退去

(5) メールマガジンの配信

平成18年2月からセンターのホームページにメールマガジン機能を増設したが、これにより登録者に最新の消費生活情報を発信した。(H29.3月現在の登録者数284名)

月日	配 信 内 容
5/9	はい！相談室です（電力小売の全面自由化におけるトラブルについて）／消費者クイズにチャレンジ／熊本地震の被害に便乗した悪質商品にご注意！（消費者庁より）
6/7	はい！相談室です（「裁定取引講座」の契約トラブルについて）／消費者クイズにチャレンジ／夏休み親子生活教室の参加者を募集します
8/4	はい！相談室です（スプレー缶製品事故について）／消費者クイズにチャレンジ／消費者教育啓発等講座をご利用ください
8/30	はい！相談室です（劇場型勧誘の「買え買え詐欺」のトラブルについて）／消費者クイズにチャレンジ／「高齢者向け悪質商法・ニセ電話詐欺被害防止キャンペーン」のお知らせ
9/29	はい！相談室です（「火災保険が使える」と言われて行った住宅修理トラブルについて）／消費者クイズにチャレンジ／高齢者を悪質商法の被害から守りましょう
10/31	はい！相談室です（インターネットに関するトラブルについて）／消費者クイズにチャレンジ／消費者教育啓発講座（民生委員，介護職員，訪問看護職員等向け）を開催します
11/24	はい！相談室です（エステ無料体験の契約トラブルについて）／消費者クイズにチャレンジ／平成28年12月より洗濯表示が変わります（消費者庁より）
1/18	はい！相談室です（若者の「後出しマルチ商法」の被害について）／消費者クイズにチャレンジ／「若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーン」のお知らせ
1/31	はい！相談室です（フリマアプリでのトラブルについて）／消費者クイズにチャレンジ／消費生活相談員人材バンク登録者の皆様にお知らせ
2/28	はい！相談室です（「火災保険で自然災害の修理ができる」と訪問する業者の契約トラブルについて）／消費者クイズにチャレンジ／子どもの歯磨き中の喉突き事故にご注意を！

3/13	はい！相談室です（「冠婚葬祭互助会」積立金解約トラブルについて）／消費者クイズにチャレンジ／一級建築士による相談について
3/28	はい！相談室です（不用品の回収に関するトラブルについて）／消費者クイズにチャレンジ／「若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーン」実施中です

3 啓発機材等の貸出し

市町村や各種団体等に対し消費生活展等で使用する展示パネル等の貸出を行うとともに，一般消費者へもビデオやDVD，図書の貸出を行った。

図書	パネル(ポスター)	啓発品	ビデオ・DVD
5冊，4人	1回，10枚	3回，39個	45本，20人