

## IV 消費者啓発

## IV 消費者啓発

### 1 啓発講座

#### (1) いばらき 暮らしのセミナー

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「いばらき 暮らしのセミナー」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19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30年度実績（平成31年3月末） 派遣回数 132回 参加者 11,210名  
（内訳）

参加者区分	回数	参加者数
小学生	24	1,421
中学生	38	4,637
高校生	19	1,447
若者	7	358
一般	15	2,292
高齢者	29	1,055

#### ○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

悪質商法に関する相談が後を絶たないことから、地域における消費者教育の担い手を育成することにより、高齢者への見守りを通して消費者被害の未然防止を図ることを目的に、民生委員、福祉・医療関係者等に対して、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。

#### ○実施場所、実施日及び受講者

- ・高萩市 11月 6日 15名
- ・水戸市 11月 9日 38名
- 12月18日 45名
- ・牛久市 11月15日 36名
- ・土浦市 12月13日 33名
- ・古河市 12月 6日 30名
- ・鹿嶋市 11月29日 33名

○講義科目

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

(3) 消費生活相談員等養成講座

国家資格となった消費生活相談員の資格取得を目指す方や消費生活に関する深い知識を習得し、地域における消費者活動リーダーを志す方を対象に受験対策のための講座を開催した。

講座では、消費者問題に詳しい弁護士や大学教授による講義を16日間開催し、35名が受講、県内合格者11名のうち2名が当講座の受講生であり、消費生活相談業務の担い手の養成に寄与した。

①講座

ア) 実施日、会場

6/23, 24, 7/1, 8, 14, 22, 28, 8/4, 5, 19, 25, 26, 9/2, 8, 9, 11/23 (模擬面接) 16日間  
笠間市地域交流センターともべ及び笠間市友部公民館を併用

イ) 受講者数 35名 (うち模擬面接1名)

ウ) 講義テーマ

- 国における消費者政策・行政
- 民法・消費者契約法の基礎知識
- 特定商取引法の基礎知識
- 小論文対策
- 模擬試験，解説 他
- 消費者問題の歴史と現状
- 多重債務・金融・保険関連の基礎知識
- 習熟度テスト
- 環境問題の論点

(4) 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61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ケータイ・スマートフォンについての講話を30分間程聴講し学んだ。「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品質表示を見て、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楽しく学んだ。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	8/1	LEDでオリジナルランプをつくろう	31
第2回	8/1	LEDでオリジナルランプをつくろう	10
第3回	8/2	スナック菓子について調べてみよう	20

※ 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30年9月
- ② 事業内容：ポスター・リーフレット・啓発物品の配布，パネル展示  
高齢者特別被害相談の実施  
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

### (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31年1月～3月
- ② 事業内容：ポスター・リーフレットの配布，パネル展示  
若者特別電話相談の実施  
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
8/28	先輩等から勧められた「競馬ソフト」によるトラブルにご注意！

### (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	「大好きいばらき安全・安心・くらしのセミナー」について	
5	ご存知でしたか？5月は「消費者月間」です。	架空請求のトラブル
6	「消費生活ライブラリー」について	
7	架空請求にご注意ください！	子どものインターネットトラブルにご注意を！
8	扇風機などの家電製品の経年劣化事故に注意してください。	
9	高齢者の契約トラブル	光回線サービス卸の電話勧誘トラブルについて
10	投資や利殖の儲け話の勧誘トラブルが増加	
11	多重債務でお悩みの方へ	「高齢者の消費者被害」について
12	点検商法に注意	
1	若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーンについて	最近の消費者トラブルについて
2	宅配業者を装ったSMS（ショートメッセージサービス）に注意	
3	若者の消費者トラブルを防ぐために	インターネットの旅行予約サイトのトラブルにご注意を！

○茨城新聞「消費生活ダイヤル」

月	内 容
4	通信販売で購入したら定期購入に
5	衣料品の洗濯表示が変わりました！
6	点検商法にご注意
7	美容医療でクーリング・オフが可能なケースも
8	子どもの車内閉じ込め事故に注意
9	高齢者の消費者トラブルを防ぐには

10	美容医療広告のビフォー・アフターを信用したら
11	ショッピングモールで声をかけられて
12	先輩等から儲かると勧められたギャンブルソフト
2	若者の消費者トラブル
3	若者のマルチ商法に注意

(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。(H31.3月現在の登録者数249名)

月日	配 信 内 容
4/16	はい！相談室です（衣料品の洗濯について「新しい洗濯表示」）／消費者クイズにチャレンジ／消費生活相談員等養成講座の受講生を募集しています！他
5/28	はい！相談室です（「不審なハガキが届いた」との相談が急増しています！）／消費者クイズにチャレンジ／不安をあおり契約させるリフォーム工事の点検商法にご注意を！（国民生活センターより）他
7/2	はい！相談室です（原野商法の二次被害）／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
7/25	はい！相談室です（[お試し価格]で1回きりの購入のはずが2回目の商品が届いた！）／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
9/3	はい！相談室です（高齢者を狙う「次々販売」に気を付けて）／消費者クイズにチャレンジ／～みんなで見守り 悪質商法をロックアウト！～高齢者を悪質商法の被害から守りましょう！
9/20	はい！相談室です（不良灯油による石油暖房機器の故障や異常にご注意を！）／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！
10/30	はい！相談室です（光回線サービスの勧誘トラブル）／消費者クイズにチャレンジ／「ヤンヒーホスピタルダイエット」と称される製品による健康被害について（厚生労働省より）他
11/29	はい！相談室です（60才以上の方の医療美容トラブル）／消費者クイズにチャレンジ／「のめり込み」はくれぐれもご注意を～ギャンブル等は「適度」にたしなみましょう～（消費者庁より）他
1/7	はい！相談室です（若者が遭いやすいトラブル）／消費者クイズにチャレンジ／1月から3月までは「若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーン」期間です！
1/28	はい！相談室です（若者も被害に遭いやすいマルチ商法）／消費者クイズにチャレンジ／セット契約やスマートフォンの使い方などの携帯電話のトラブル-高齢者の相談が増加しています-他

2/28	はい！相談室です（「儲かるとうたう情報商材」について）／消費者クイズにチャレンジ／「在宅スマホ副業で7日で20万円稼げる人続出中！」などとうたい，多額の金銭を支払わせる事業者に関する注意喚起（消費者庁）他
3/20	はい！相談室です（「固定電話が使えなくなるという電話がかかってきたが…」）／消費者クイズにチャレンジ／酸を使ったフットケアにご注意ください！（国民生活センターより）他

### 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
1冊，1人	8枚，2回	2個，1回	39本，10人