

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27年度実績（平成28年3月末） 派遣回数 183回 参加者 13,058名
（内訳）

参加者区分	回数	参加者数
小学校、中学校	123	8,822
高校	13	929
若者	12	662
一般	18	1,828
高齢者	17	817

○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	10月15日	16名
〃	10月22日	16名
土浦市	11月5日	13名
〃	11月13日	11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

- ・水戸市 10月 5日 37名
- ・日立市 10月14日 11名
- ・水戸市 11月16日 38名
- ・鹿嶋市 11月25日 12名
- ・土浦市 12月 2日 24名
- ・筑西市 12月 8日 34名
- ・取手市 12月10日 41名
- ・つくば市 12月15日 17名
- ・笠間市 12月17日 18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 63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	7/30	LEDでオリジナルランプをつくろう	20
第2回	7/30	LEDでオリジナルランプをつくろう	17
第3回	7/31	スナック菓子について調べてみよう	26

※ 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27年9月
- ② 事業内容：啓発物品「消費者ホットライン188」ミニのぼり旗を作成し啓発
(市町村44箇所、図書館56箇所、銀行250箇所、訪問介護事業所521箇所、コープ4店舗、警察署27箇所、等へ配布)
高齢者トラブル110番(特設相談電話)の設置
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28年1月～3月
- ② 事業内容：啓発物品「消費者ホットライン188」ミニのぼり旗を作成し啓発
(自動車教習所35箇所、大学図書館15箇所、就職支援センター、職業安定所20箇所等へ配布)
若者トラブル110番(特設相談電話)の設置
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、テレビを活用した啓発
出前講座の実施
ホームページによる啓発ほか

(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
9/15	「特価品購入のはずが健康食品購入を勧められた！？開店記念セールチラシに要注意」
12/25	「友人等から勧められた「裁定取引講座」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	子どものネットトラブル	
5	消費者月間について	「学習教材」や「家庭教師」のトラブル
6	消費者問題の専門家を派遣します	
7	架空請求にご注意を	子どものオンラインゲームやアダルトサイトのトラブルにご注意を
8	スマートフォンに関する相談について	
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	高齢者を取り巻く最近の消費者トラブルについて
10	多重債務でお悩みの方へ	
11	催眠商法にご注意ください	スマートフォンを利用したインターネットでの契約トラブル
12	暖房器具の使用にご注意ください	
1	若者向け悪質商法被害防止キャンペーンについて	若者の消費者トラブルについて
2	若者の消費者トラブル	
3	賃貸住宅の退居時の注意点	電力小売り自由化について

○茨城新聞「消費生活ダイヤル」

月	内 容
4	中古車購入時の注意点
5	若者のマルチ商法のトラブル
6	借金返済でお悩みの方へ
7	アダルトサイトの解約交渉を依頼したら
8	子どもが利用したオンラインゲームのトラブル

9	クリーニングのトラブル
10	点検商法について
11	ネットショッピングのトラブル
12	日用品の格安チラシを見て出向いたら（SF商法）
2	ネット宅配型クリーニングのトラブル
3	未成年のダイエット食品購入

(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。（H28.3月現在の登録者数286名）

月日	配 信 内 容
4/27	はい！相談室です（若者のマルチ商法トラブルについて）／消費者クイズにチャレンジ／日曜日電話相談をお受けしています
5/27	はい！相談室です（架空請求の様々な手口）／消費者クイズにチャレンジ／夏休み親子生活教室を開催します
7/6	はい！相談室です（アダルトサイトの解約交渉を依頼したら）／消費者クイズにチャレンジ／消費者ホットラインが「188」に変わります
7/29	はい！相談室です（インターネット光回線とプロバイダの契約・勧誘）／消費者クイズにチャレンジ／消費生活ライブラリーをご利用下さい
8/31	はい！相談室です（悪質な訪問販売業者による「点検商法」）／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
9/14	台風18号等に便乗した悪質商法にご注意ください！
10/13	はい！相談室です（電話やメールで被害に巻き込まれやすい「デート商法」）／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のお知らせ
11/16	はい！相談室です（パック旅行のキャンセル料について）／消費者クイズにチャレンジ／大好きいばらき安全・安心くらしのセミナー）のお知らせ
1/4	はい！相談室です（インターネット通販トラブルについて）／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」のお知らせ
1/18	はい！相談室です（日用品の格安チラシを見て出向いたら）／消費者クイズにチャレンジ／ニセ電話詐欺にご注意を！

2/1	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／石油ストーブ等の給油による事故にご注意を！
2/16	はい！相談室です（アパート退去時の修繕費トラブルについて）／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へお知らせします
3/24	はい！相談室です（ネット通販のダイエット食品について）／消費者クイズにチャレンジ／来月4月1日より電力小売全面自由化がスタートします！（消費者庁より）

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
30冊, 12人	2回, 7枚	4回, 17個	40本, 17人