

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29年度実績（平成30年3月末） 派遣回数 131回 参加者 11,432名
（内訳）

| 参加者区分 | 回数 | 参加者数 |
|-------|----|-------|
| 小学生 | 33 | 1,749 |
| 中学生 | 47 | 5,224 |
| 高校生 | 11 | 670 |
| 若者 | 7 | 507 |
| 一般 | 14 | 2,174 |
| 高齢者 | 19 | 1,108 |

○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15日 17名、12月21日 13名
土浦市 10月27日 15名、11月22日 10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

| | | |
|---------|--------|-----|
| ・常陸太田市 | 11月29日 | 40名 |
| ・ひたちなか市 | 12月12日 | 23名 |
| ・水戸市 | 12月22日 | 55名 |
| ・取手市 | 12月 5日 | 17名 |
| ・土浦市 | 12月 7日 | 18名 |
| ・筑西市 | 12月14日 | 31名 |
| ・潮来市 | 12月19日 | 12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 88名参加)。各回講座の前に, 消費者教育啓発員による「お金は大切に使おう」についての講話を15分程聴講し学んだ。「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 | 7/26 | LEDでオリジナルランプをつくろう | 13 |
| 第2回 | 7/26 | LEDでオリジナルランプをつくろう | 38 |
| 第3回 | 7/31 | スナック菓子について調べてみよう | 37 |

※ 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29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
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30年1月～3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
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 |
|-------|--|
| 12/11 | 「総合消費料金未納分訴訟最終通知者」架空請求ハガキにご注意！ |
| 2/21 | 「無料で水道管や蛇口を点検する！」家庭訪問業者にご注意！ |
| 3/12 | 「プレゼント引換のはずが健康食品購入を勧められた！」無料の商品配布のチラシにご注意！ |

(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 | 「火災保険が使える」という住宅修理の勧誘 | |
| 5 | 消費者月間 | 契約について |
| 6 | 「大好きいばらき安全・安心・くらしのセミナー」について | |
| 7 | ワンクリック請求にご注意ください | 子どものオンラインゲームのトラブルにご注意を！ |
| 8 | 健康食品などの定期購入トラブル | |
| 9 | 高齢者を狙う悪質商法にご注意ください | 「火災保険が使える」と勧誘する住宅修理トラブルについて |
| 10 | 火災保険の請求代行トラブル | |
| 11 | 多重債務でお悩みの方へ | 「家庭教師」と「学習教材」のトラブルについて |
| 12 | 洗濯用パック型液体洗剤に気をつけて！ | |
| 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 | 賃貸住宅の契約と入居・退去時における注意点 |
| 2 | 架空請求にご注意 | |
| 3 | 若者が消費者トラブルに巻き込まれないために | インターネット通販の定期購入のトラブルについて |

○茨城新聞「消費生活ダイヤル」

| 月 | 内容 |
|----|------------------------|
| 4 | 不用品の回収 |
| 5 | 中古車の購入 |
| 6 | 磁気治療器のレンタルオーナー契約 |
| 7 | 合成皮革製品のクリーニングトラブル |
| 8 | 子どものインターネットトラブル |
| 9 | 高齢者の消費者トラブルを防ぎましょう |
| 10 | 「保険金請求をサポートする」という業者に注意 |
| 11 | 強引に買い取られた貴金属 |

| | |
|----|-----------------------------|
| 12 | 石油ふろがま等の長期使用製品の安全点検について |
| 1 | 若者の悪質商法被害 |
| 2 | 「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」のハガキは架空請求 |
| 3 | 若者の儲け話トラブル |

(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。(H30.3月現在の登録者数271名)

| 月日 | 配 信 内 容 |
|-------|--|
| 4/25 | はい！相談室です(初回格安なのは定期購入が条件の特別価格だった)／消費者クイズにチャレンジ／「有料動画サイト等の未納料金の回収を依頼されている」と称して金銭を請求してくる事業者にご注意！(消費者庁より) |
| 6/5 | はい！相談室です(セミナー勧誘による仮想通貨の購入トラブル)／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！ |
| 6/29 | はい！相談室です(磁気治療器のレンタルオーナー契約トラブル)／消費者クイズにチャレンジ／「高齢者支援センター」などと称する事業者らに関する注意喚起(消費者庁より)他 |
| 8/1 | はい！相談室です(若年層の女性に対する性的な暴力に係る問題)／消費者クイズにチャレンジ／刈払機(草刈機)の使用上の事故にご注意ください！(消費者庁・国民生活センターより)「夏まつり2017」を開催します！(霞ヶ浦環境科学センターより)他 |
| 8/30 | はい！相談室です(高齢者の消費者被害を防ぐには)／消費者クイズにチャレンジ／高齢者向け悪質商法・ニセ電話詐欺等被害防止共同キャンペーンを実施します！ |
| 9/27 | はい！相談室です(高齢者の事故を防ぐには)／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(強引な訪問購入)／消費者クイズにチャレンジ／家庭用電気マッサージ器の正しい使用について(厚生労働省より) |
| 11/27 | はい！相談室です(美容医療トラブル)／消費者クイズにチャレンジ／小さな子供が磁石を誤飲する事故が発生しています！(東京都生活文化局より) |
| 12/27 | はい！相談室です(20歳の若者トラブル)／消費者クイズにチャレンジ／1月から3月は「若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーン」期間です！他 |
| 1/24 | はい！相談室です(有料動画サイトの未納料金があるという架空請求)／消費者クイズにチャレンジ／消費生活緊急情報第67号で『「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」架空請求ハガキにご注意！』を公表しました。他 |
| 2/21 | はい！相談室です(毛染めによる皮膚障害にご注意を！！)／消費者クイズにチャレンジ／より深刻に！「原野商法の二次被害」トラブルにご注意！(国民生活センターより)他 |

| | |
|------|--|
| 3/26 | はい！相談室です（アパート等の賃貸住宅の「原状回復費用」とは）／消費者クイズにチャレンジ／若者をターゲットとした悪質な勧誘にご注意を！（消費者庁より）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 |
|-------|-----------|--------|---------|
| 9冊，3人 | 1回，9枚 | 3回，24個 | 40本，12人 |