

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、ビデオ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、受講者が知識を深めるとともに被害の未然防止に努めた。

受講者からは「様々な詐欺の種類と手口、対処法を学ぶことができた。」「悪質商法について、実際にあった話をもとに説明があり、大変わかりやすかった。」「いざというとき慌てないで対処できると思う。」などとの感想が寄せられ好評を得た。

○平成26年度実績 派遣回数 107回 参加者 9,298名
(内訳)

参加者区分	回数	参加者数
小学校, 中学校	32	3,626
高校生, 学生	16	1,366
一般	27	1,517
高齢者	32	2,789

○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健康食品の送りつけなど悪質商法に関する相談が増加しており、効率的な啓発活動を行うことができるよう、消費者教育の担い手に対する研修会を実施した。

消費生活相談員等に対して、消費者教育の趣旨、効果的な啓発講座の運営手法等について講座を開催し、消費者教育に関する専門的知識の修得を図ることができた。また、民生委員等に対して、消費者教育の趣旨、活動事例を交えた効果的な高齢者への啓発活動手法等について講座を開催し、地域の高齢者等の支援や見守り活動に役立てることができた。

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	11月18日	16名
〃	11月25日	18名
土浦市	12月9日	17名
〃	12月16日	12名

○講義科目

1日目 消費者教育の現状

地域で取り組む消費者教育
2日目 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) 民生委員等向け研修会

○実施場所, 実施日及び受講者

土浦市 12月4日 41名
水戸市 12月11日 91名
筑西市 1月14日 19名

○講義科目

- ・見守り活動に必要な消費生活に関する法律知識や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) 一日生活教室

学生・新入社員を対象に、消費生活に関する講話を行い、暮らしに役立つ知識を深めてもらうことができた。(2回, 18名)

期日	参加者	人数	テーマ
8/5	常磐大学人間科学部社会学科学生	7	スマートフォン等の新決済システムによるネットショッピングについて 衣生活の基礎知識(繊維の特徴)について
3/25	水戸京成百貨店新入社員	11	繊維の特徴とクリーニングトラブルの現状

※ 会場は全て茨城県消費生活センター

(4) 夏休み実験室

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実験教室を開催した(5回開催 118名参加)。

「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。「牛乳の大切さを知ろう」教室では、牛乳の栄養、製品になるまでの工程等について知り、安全に牛乳ができていることを学び、ヨーグルトドリンクを作り、試食をした。「LEDでオリジナルランプをつくろう」教室では、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。「鉄道と情報ネットワークの秘密を探れ!」では、切符切り体験、伝達ゲームを楽しみながら情報ネットワークを利用し、様々な情報を伝達して、電車を安全・安定して運行している仕組みを学んだ。

子どもたちは実験や工作、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	7/25	スナック菓子について調べてみよう	23
回数	期日	テーマ	
第2回	7/29	牛乳の大切さを知ろう	19

第3回	7/30	LEDでオリジナルランプをつくろう	29
第4回	7/30	LEDでオリジナルランプをつくろう	28
第5回	7/31	鉄道と情報ネットワークの秘密を探れ!	19

※ 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，振り込め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26年9月
- ② 事業内容：街頭キャンペーンの実施
 （9/11 茨城県老人クラブ連合会総会，9/12水戸駅，
 9/25 イオンモール土浦，9月カスミ店頭20市町，28店舗で実施）
 高齢者トラブル110番（特設相談電話）の周知
 リーフレット，啓発物品の作成，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27年1月～3月
- ② 事業内容：街頭キャンペーンの実施
 （1/20水戸駅，1/28筑波大学）
 若者トラブル110番（特設相談電話）の周知
 リーフレット，啓発物品の作成，配布
 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
9/2	「屋根瓦がずれている」家庭訪問業者には要注意！！
11/20	「雨どいを無料で修理」トラブルにご注意！
2/5	「消費者トラブル確認書!?!」架空請求ハガキにご注意
3/24	法務省管理局!!「民事訴訟告知通知書」このハガキって何？

(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ることができた。

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	フレッシュマンのトラブル	
5	消費者月間について	インターネットショッピングのトラブルが増えています
6	消費者問題の専門家を派遣します	
7	「当選番号を事前に教えてあげる」は要注意	子どものオンラインゲームのトラブルが増えています
8	アダルトDVDの購入者を告発するという手紙にご注意	
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	点検商法について	
11	名義貸しについて	スマートフォンの不当な勧誘について
12	多重債務で悩んでいる方々へ	
1	若者向け悪質商法被害防止キャンペーンについて	賃貸住宅の契約, 入居, 退去時のトラブルと注意点

2	賃貸住宅の退居時の注意点	
3	架空請求にご注意を	新生活をスタートするためのトラブル防止法

○茨城新聞「消費生活ダイヤル」

月	内 容	
4	若者の消費者被害	「民事訴訟告知通知書」と書かれたハガキ
5	販売目的を告げずにやってきた業者	自宅を撮影した航空写真のクーリング・オフ
6	高齢者の利殖被害	若者を狙うキャッチセールスにご用心
7	名義貸しのトラブル	物干し竿の移動販売業者と連絡が取れない
8	熱中症に気をつけて	送り付け商法にご用心
9	開運商法のトラブル	屋根修理のトラブル
10	高齢者のネット通信契約	身に覚えのない料金を請求するメール
11	届いた商品は偽物？	架空請求にご注意
12	原野商法の二次被害	海産物の電話勧誘
1	不用品の回収を依頼したら	
2	探偵事務所への調査依頼	スマートフォンのサイトから
3	賃貸住宅の契約時と退去後のトラブル	キャッシュレス決済

(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。(H27.3末現在の登録者数288名)

月日	配 信 内 容
5/1	はい！相談室です(子どものインターネットトラブル)／消費者力検定にチャレンジ／日曜日電話相談のおしらせ
5/26	はい！相談室です(大手ショッピングサイトのなりすまし)／消費者力検定にチャレンジ／一日生活教室のお知らせ
6/27	はい！相談室です(航空写真の訪問販売)／夏休み実験室のお知らせ

7/10	はい！相談室です（架空請求のトラブル）／消費者力検定にチャレンジ／消費生活ライブラリーのお知らせ
9/2	はい！相談室です（海外旅行保険について）／消費者力検定にチャレンジ／高齢者向け悪質商法・振り込め詐欺被害防止キャンペーン実施のお知らせ
10/1	はい！相談室です（探偵事務所への調査依頼について）／消費者力検定にチャレンジ／一級建築士による相談について
10/30	はい！相談室です（運気が上がるブレスレット）／消費者力検定にチャレンジ／大好きいばらき安全・安心くらしのセミナー）のお知らせ
12/1	はい！相談室です（テレビショッピングの注意）／消費者力検定にチャレンジ／リコール情報サイトについてお知らせ
1/6	はい！相談室です（ネットワークビジネスのトラブル）／消費者力検定にチャレンジ／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
2/4	はい！相談室です（ペット購入トラブル）／消費者力検定にチャレンジ／生活消費センターなど公的機関と思わせる電話にご注意ください！
3/3	はい！相談室です（キャッシュレス決済のトラブル）／消費者力検定にチャレンジ／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
3/19	はい！相談室です（スマートフォンのサイトでのトラブル）／消費者力検定にチャレンジ／消費生活ライブラリー新作入荷！のお知らせ

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	タスキ	ビデオ・DVD
25冊，14人	1回，17枚	1回，30本	42本，21人