

Ⅱ 令和5年度事業概要

II 令和5年度事業概要

1 消費者教育

(1) 学校における消費者教育支援事業

青少年の早い時期から消費者としての基礎的な知識を身に付けるため、小学生向けの体験教室や、中・高・大学・専門学校生を対象とした出前講座を開催し、自立した消費者の育成を目指す。

①小学生向け

- ・食品テスト教室等の出前講座
- ・簡易テストに必要な器具の貸出し

②中・高・大・専門学校学生向け

- ・通信販売におけるトラブルや情報通信や悪質商法等をテーマとした出前講座

(2) 高齢消費者被害未然防止事業

高齢者を狙った訪問販売など悪質商法被害が全国的に後を絶たないことから、高齢者の消費者被害の未然防止を図るために高齢者を対象にした出前講座を実施する。

(3) 「くらしの安心」情報発信事業

新たな手口の悪質商法や家庭での製品事故など、身近な危険を消費者が回避できるよう、パネル展示、新聞・ラジオでの啓発など悪質商法被害防止キャンペーンを実施する。

① 高齢者の消費者被害未然防止キャンペーン 9～10月

② 若者に対する悪質商法被害防止共同キャンペーン 1～3月

(4) 消費者教育担い手養成事業（委託事業）

消費生活セミナーや通信セミナーを受講した消費者教育に関心のある人や消費生活に関する知識を活かし地域貢献に取り組む意欲のある人を対象とした消費者リーダー育成講座を開催し、次世代の消費者教育の担い手となる人材を育成する。

(5) 消費生活講座開催事業

勤労世代や子育て世代が限られた時間の中で効果的に学習するため、職場内の消費者教育を推進するとともに、出前講座やセミナーを開催し、自ら進んで合理的に行動できる消費者の育成を目指す。

① 職場内消費者教育応援員の養成（出前講座）

② 地域における消費生活教室（出前講座）

③ 消費生活セミナー（委託事業）

- ・消費生活に関する基礎的な知識の習得や消費者意識の高揚を目指し、あらゆる世代を対象とした講座

④ 通信セミナー（委託事業）

- ・家庭にしながら消費生活に必要な基礎知識の学習を行い、消費者意識を高めるための講座

(6) 消費者総合フォーラム・交流事業

悪質商法をはじめとする消費生活全般に関する知識の啓発強化のため、消費者団体と協力して「消費生活パネル展」を開催する。

2 消費生活相談

(1) 相談

- ① 生活知識や買物等の問合せに応じる。
- ② 悪質商法など契約のトラブル、商品苦情等の相談に応じ、これらの苦情の処理あっせんを行う。
- ③ 事業者の個人情報取扱いに関する消費者のための苦情相談窓口を設置する。

(2) 事例研究会

県・市町の相談窓口担当者が効果的な相談対応を行うために、弁護士の助言指導のもと、2月に1回相談事例について研究する。

(3) 専門家による無料相談窓口の開設

①相談窓口(面談)の開設

法律分野について、消費者が直接専門家に相談できる無料相談窓口を開設する。

分野 (専門家)	県センター	嶺南センター	市町	合計
法律 (弁護士)	・毎月第1火曜 (5月、10月の第1水曜) ・4月、7月、9月、11月、12月、1月、3月の第3水曜	・4月、5月、7月、8月、10月、11月、1月、2月、3月の第2木曜	・敦賀市6月、12月の第2木曜 ・大野市6月の第3水曜 ・勝山市10月、2月の第3水曜 ・坂井市5月の第3水曜 ・あわら市8月の第3水曜	36回
	19回	10回	7回	

②特別相談窓口(面談)の開設

分野 (専門家)	福井県立大学 (永平寺町)	保健福祉センター はあとぴあ(美浜町)	仁愛大学(越前市)	合計
法律 (弁護士)	5月16日(火) 14時から	9月24日(日) 14時から	1月(調整中)	3回

③多重債務者の相談窓口(面談)の開設

多重債務者を対象にした弁護士、司法書士による無料相談会を開催する(11月頃)。

④電話相談窓口の開設

法律、建築、インターネットの3分野について、県・市町の相談窓口担当者が電話で相談や問合せができる窓口を開設する(通年)。

(4) スキルアップ研修会

県・市町の相談窓口担当者が専門知識の向上を図るために、外部から講師を招いて研修会を実施する。

(5) 市町相談窓口等への業務支援

市町の相談窓口を訪問、または県センターにおいて、相談対応の基本・解決方法やP I O - N E Tによる相談カードの入力方法・情報の検索方法等について指導・助言を行う。

(6) 全国消費生活情報ネットワークシステム（P I O - N E T）の活用

P I O - N E Tシステムを活用して全国の相談情報の検索等を行い、よりスピーディーで適切な相談処理に資する。また、情報収集や提供により、被害の未然防止を図る。

(7) 消費生活相談窓口のネットワーク化

県と市町の相談窓口のネットワーク化と高いレベルでの相談業務の均一化を図るために、毎月1回情報交換を行う（今年度からWeb会議を併用）。

また、今年度から、市町消費生活センターや福井弁護士会などの関係機関が、悪質商法等に関する情報共有の場として四半期ごとに「悪質商法等関係機関情報交換会」を開催する（Web会議）。

3 商品テスト

(1) 苦情および依頼テスト

商品に関する苦情相談の処理にあたっての苦情品の原因究明、および消費者からの依頼により品質、機能、安全性等についてテストを行う。

(2) 試買テスト

市販されている商品を購入し、表示や品質等の調査・テストを行い、消費者にその結果を商品選択の資料として情報提供する。また、問題点については企業および関係機関に対し改善を求める。

(3) 実習型消費者講座

学校の生徒等を対象に、消費生活に役立つ実験を行う“実習”と、消費者トラブルを防ぐための知識を学ぶ“ミニ講義”を組み合わせた実習型消費者講座を行う。

(4) 商品研究の指導、助言

消費者団体等が実施する商品研究の指導、助言を行う。

(5) 簡易テスト機器の貸出し

消費者教育の推進や消費者団体の活動の促進および育成を図るため、簡易テスト機器の貸出しを行う。

4 情報提供

(1) 情報紙の発行

消費者トラブル防止のための相談事例や製品事故、商品テストなどを紹介する情報紙を県民安全課と共同で発行する。

「ふくいの消費生活」年5回発行 延 100,000部

(2) 報道機関を利用した情報提供

新聞、テレビ、ラジオ等を利用して、消費者へ情報を提供する。

福井新聞	「教えて！ 相談員さん」	毎月第3火曜日掲載
朝日新聞	「くらし110番」	隔週金曜日掲載
中日新聞	「暮らしワンポイント」	4週に1回水曜日掲載
県民福井	「暮らしワンポイント」	4週に1回火曜日掲載
FBCラジオ	「ふくいチャレンジ通信」	毎月第1・3水曜日（祝日除く）
その他テレビ、新聞等に随時情報提供		

(3) インターネット、メールマガジン等を利用した情報提供

福井県のホームページ、フェイスブックおよび「eマガふくい」により、センターの最新の情報を提供する。

ホームページアドレス	http://www.pref.fukui.lg.jp/doc/shohic/
フェイスブックアドレス	https://www.facebook.com/pref.fukui.cac/

(4) パネル・DVD等の貸出し

消費生活に関する展示パネルやDVD等の貸出しを行う。

(5) 啓発資料等の作成

悪質商法被害防止対策リーフレット等を適宜作成し、講座等啓発時に配布する。

(6) 展示・配布

消費生活に関する知識を周知する展示物、配布物により、消費者への情報提供を行う。

(7) 図書等の閲覧

消費生活に関する図書・資料およびDVD等を備え、消費生活に関する学習や情報収集の場を提供する。

