

## 「千葉県消費生活基本計画」(第2次)の主な取組(H29)

- 1 高齢者の消費者被害防止に向けた見守り講座の実施 . . . . . 2  
【重点的課題2】<3 安全・安心ネットワークづくり>
- 2 消費者教育コーディネーター育成講座の実施 . . . . . 3  
【重点的課題3】<2 消費者の学習機会の確保と消費者教育の推進>
- 3 消費者団体の活性化に向けたフォーラム等の開催 . . . . . 4  
【重点的課題3】<2 消費者の学習機会の確保と消費者教育の推進>
- 4 消費者への注意喚起情報の発信強化と事業者団体と連携した  
広報の実施 . . . . . 5  
【重点的課題2】<2 戦略的な広報の展開>
- 5 悪質事業者に対する行政処分等の実施 . . . . . 7  
【重点的課題4】<2 悪質事業者に対する取締の強化>

## 【重点的課題2】<3 安全・安心ネットワークづくり>

### 1 高齢者の消費者被害防止に向けた見守り講座の実施

#### 【目的】

高齢者や障がい者、認知症等により判断力が不十分な方々が消費者被害に遭わないよう、ケアマネージャーや自治会役員、民生・児童委員等地域で日常的に高齢者等と接する方々に対し、消費者被害の現状や見守りのポイント、相談事例を踏まえた消費生活センターとの連携の重要性などについて学び、地域における見守りネットワークの構築に向けた機運の醸成を図る。

#### 【実施概要】

##### (1) 開催日・場所

	日程	場所
第1回	H29.11.6(月)	木更津市(木更津市民総合福祉会館)
第2回	H29.11.13(月)	茂原市(茂原市役所)
第3回	H29.11.20(月)	市原市(サンプラザ市原)
第4回	H29.11.24(金)	旭市(旭市商工会)
第5回	H29.11.28(火)	成田市(公津の杜コミュニティセンター)
第6回	H29.12.1(金)	山武市(山武市成東文化会館)
第7回	H29.12.2(土)	印西市(ホテル マークワンCNT)
第8回	H29.12.9(土)	松戸市(松戸商工会議所会館)
第9回	H29.12.14(木)	野田市(樺のホール・野田商工会議所)
第10回	H29.12.18(月)	館山市(館山商工会議所)

##### (2) 参加者数

232人

( 内訳：①ケアマネージャー 125人  
②地域・町内会 23人  
③民生・児童委員 21人 等 )

##### (3) 主な講座の内容

###### ①高齢者、障がい者の消費者被害の現状認識

被害事例をもとに、高齢者等の特性(騙されたことに気付きにくい、被害に遭っても相談しない等)の現状の理解

###### ②見守りのポイントと消費生活センターとの連携

気付きのポイント(普段と変わった様子等)や問題と感じた場合は消費生活センターへつなぐことの重要性の理解

###### ③グループワークによる意識の醸成

実際に被害事例に遭遇した場合を想定したグループワークの実施

## 【重点的課題3】<2 消費者の学習機会の確保と消費者教育の推進> 2 消費者教育コーディネーター育成講座の実施

### 【目的】

地域において消費生活に必要な知識や情報の普及啓発などを担い、将来、消費生活相談員など消費者教育コーディネーターとして活動を行うことができる人材を育成する。

※消費者教育コーディネーター

地域の消費者問題に精通し、啓発活動に取り組む者で、市町村、学校、消費者団体、事業者・事業者団体、大学等消費者教育を担う多様な主体が連携・協働して効果的な消費者教育を行えるよう、間に立って調整する役割を担う者

### 【実施概要】

#### (1) 開催日

<平日（水曜日）コース>（全6回）

平成30年1月17日、24日、31日、2月14日、21日、28日

<土曜日コース>（全6回）

平成30年1月13日、27日、2月3日、17日、24日、3月3日

#### (2) 開催場所

千葉県消費者センター

#### (3) 修了者数（5回以上出席）

97人

内訳：①消費生活講座等の受講者	21人
②民生委員等	11人
③教員経験者	3人 等

#### (4) 主な講座の内容

##### ①消費生活に関する基礎知識、最新情報の把握

消費者行政、施策の現状と最新の消費者被害、暮らしに関する法律に関する基礎知識等の理解

##### ②消費者教育に関する知識、コーディネーターの役割の認識

消費者教育推進法と消費者教育の意義、国や県等における消費者教育関連施策、消費者教育コーディネーターの役割の理解

##### ③グループ討議等による消費者教育の実践に必要な手法等の認識

高齢者の見守り講座等の実施の手法、消費者団体の活動事例の紹介、コーディネーターの役割を考えるグループ討議の実施

## 【重点的課題3】<2 消費者の学習機会の確保と消費者教育の推進>

### 3 消費者団体の活性化に向けたフォーラム等の開催

#### 【目的】

情報化社会の進展や急速に進む高齢化など、社会経済が変化する中、複雑多様化する消費者トラブルなどを防ぐために活動している消費者団体の活動内容を知ってもらい、県民自身の参画や市町村、企業、自治会など様々な主体と連携の輪を広げることで、地域ぐるみで安全・安心な消費生活を送ることができる千葉県づくりを目指す。

#### 【実施概要】

##### 1 「暮らしのおまもりフォーラム2018」の開催

- (1) 開催日時 平成30年2月17日(土) 午後2時～
- (2) 開催場所 イオンモール幕張新都心 グランドモール3Fイオンホール
- (3) 参加者数 延べ約420人
- (4) 主な内容

##### ①県内の消費者団体による活動発表(10団体)

消費者啓発コントの上演、高齢者等の見守り体制の構築、大学生のための消費者教育、高齢者・幼児向けリコール製品の回収、食品ロスの削減などに取り組む団体による活動発表が行われた。

##### ②消費者団体の活動紹介ブースの出展(12団体)

各団体がブースにおいて参加者との交流を行うとともに、団体同士の情報交換が行われた。

##### 2 「暮らしのおまもり便利帳」の作成

県内で活動する消費者団体を知ってもらい、団体への参画や講座の開催などによる連携を深めてもらうきっかけとなるよう、団体を紹介する冊子を作成し、上記フォーラムで参加者へ配付した。今後、消費生活に関する各種講座等において配付していく。

##### 3 Webサイト「暮らしのおまもり」の作成

独自のWebサイトを持っていない団体等がリアルタイムな情報を発信できる環境を整備し県民に提供するサイトを作成した。



## 【重点的課題2】 <2 戦略的な広報の展開>

### 4 消費者への注意喚起情報の発信強化と事業者団体と連携した広報の実施

#### 【目的】

様々な媒体の活用や関係機関との連携を図り、消費者被害の防止に向けた注意喚起情報の発信や講師派遣等の取組を推進していく。

#### 【実施概要】

##### (1) 県民に対する注意喚起情報の発信

消費者センターへの相談が増加している案件等について随時プレス発表

- ①「総合消費料金」に関する架空請求はがきへの注意喚起
- ②「仮想通貨」に関するトラブルへの注意喚起
- ③排水管洗浄等のリフォーム工事業者に対する業務停止命令の実施
- ④消費生活相談の概要（平成28年度）

##### (2) 事業者団体等に対する広報誌等への記事掲載及び講師派遣依頼の実施

事業者に対する消費者教育を推進するため、県中小企業団体中央会や県経営者協会等を訪問  
会報誌への記事掲載や社員研修等における消費生活相談員の講師派遣制度について説明  
以下の団体の協力を得た。

##### ①県中小企業団体中央会

会報誌「中小企業ちば」に、消費者トラブル時の相談窓口の案内や消費者被害防止に向けた社員研修のための講師派遣制度の紹介の記事を掲載

##### ②県経営者協会及び千葉商工会議所

会報誌「千葉経協」（経営者協会）及び「夢シティちば」（千葉商工会議所）に消費者志向経営に係る記事を掲載

##### ③コープみらい

広報誌「ちばインフォメーション」に消費者センターに寄せられる相談事例と対処法などの記事を掲載予定

##### ④ミニストップ(株)

新入社員向けに消費者被害防止に向けた講座を実施予定

## 【主な掲載記事等】

### ○毎日 (H29. 11. 16)

「総合消費料金に関する訴訟最終告知」に関する架空請求のはがき急増  
「連絡も支払いもせず無視を」

### ○千葉日報 (H29. 11. 19)

「総合消費料金」無視して 県消費者センターが警戒呼び掛け

### ○日経 (H29. 12. 13)

仮想通貨巡る相談増加 4月～10月県などに70件

### ○千葉日報 (H29. 12. 9)

点検商法に業務停止 千葉のリフォーム会社 相談2年で78件

### ○読売 (H29. 10. 18)

消費者相談4年ぶり減 16年度デジタル関連など4万7000件

### ○県中小企業団体中央会の会報誌「中小企業ちば」1月号

困ったときはすぐ相談を (千葉県消費者センター)

## 【重点的課題4】 <2 悪質事業者に対する取締の強化>

### 5 悪質事業者に対する行政処分等の実施

#### 【目的】

特定商取引法、消費生活条例等に基づき、不当な取引方法を用いた事業者に対し、指導や業務停止命令等を行い、消費者被害の未然防止や拡大防止を図る。

#### 【指導・処分の状況】

(単位：件)

区分		平成28年度		平成29年度 (H30.3末予定)	
			合同		合同
特商法	業務停止命令	0	0	1	0
	指示処分	0	0	0	0
	指導	21	14	26	12
条例	勧告	0	0	0	0
	指導	20	13	21	9
事業者数	処分・勧告	0	0	1	0
	指導	24	16	26	12
	合計	24	16	27	12

※「合同」とは、千葉県、埼玉県、東京都、神奈川県、静岡県の5都県が、広域的に展開する悪質な事業者に対応するため合同で行う指導等のこと。

#### <直近の業務停止命令事案（平成29年度）>

##### 1 事業者の概要

- (1) 事業者名 株NEXT INNOVATION
- (2) 所在地 千葉市中央区
- (3) 業務内容 排水管洗浄及び排水設備等のリフォーム工事の訪問販売

##### 2 業務の一部停止命令の内容

###### (1) 業務停止の期間

平成29年12月9日から平成30年6月8日まで（6か月）

###### (2) 認定した違反行為

###### ア 勧誘目的不明示

勧誘に先立ち、「排水管を見せてください。」「下水の点検に来ました。」などと告げるだけで、工事の契約の締結について勧誘する目的であることを明らかにしなかった。

###### イ 不実告知

排水桝に不具合がないにも関わらず、「排水管にひびが入っている。桝を取り換えた方がいい」などと事実と異なることを告げた。

###### ウ 迷惑勧誘

契約の締結を断ったにも関わらず、執拗に勧誘を続けた。