

議題(1) 第3次岡山県消費生活基本計画に係る施策の取組状況

<重点施策関係資料>

1	発達段階別消費者教育教材について	...	1
2	教員向け消費者教育講座	...	2
3	消費生活セミナーの実施状況	...	3
4	障害のある人の安全安心な消費生活支援ネットワーク事業	...	4
5	県内の消費生活相談体制の状況と県の支援	...	5
6	地域における高齢者等の見守りネットワークについて	...	6
7	第7期岡山県高齢者保健福祉計画・介護保険事業支援計画(抜粋)	...	7
8	見守り力アップ講座	...	8
9	見守り活動モデル事業	...	11
10	景品表示法に関する研修会	...	12
11	市町村の消費生活行政に係る状況調査(抜粋)	...	13
12	地方消費者行政強化作戦	...	15
13	第3次岡山県消費生活基本計画(目標値)進捗状況	...	16

発達段階に応じた消費者教育教材について

平成 27 (2015) 年度から平成 29 (2017) 年度までの 3 年間で、教育関係者等との協働により、発達段階に応じた消費者教育用教材（紙芝居 2 種類、授業教材パック 5 種）を全国に先駆けて開発

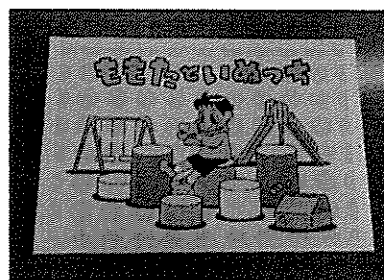
- ・消費者教育教材研究会（学識経験者、教育委員会、消費生活センター等で構成）の意見を踏まえ、学校でのモデル授業等を通じて改良を加えながら完成
- ・教材は、県内、全ての小中高等学校、全ての幼稚園・保育所に配布
- ・消費者教育教材資料表彰 2018（（公財）消費者教育支援センター主催）において優秀賞受賞

区分	教材名	主題	内容
幼児期 (紙芝居)	① ももたのおかいもの	約束の意味	買い物の意味、決まりや約束を守ることの大切さなどを楽しく学ぶことができる。（学校、地域、職場などの学習会でも活用できる。）
	② ももたといぬっち	買い物の先にあるもの	「ももた」にとって大切なものは何か、家族の大切さや責任について一人ひとりが考える。（〃）
小学生 (授業教材パック)	③ オンラインゲーム	ルールを守る大切さ	オンラインゲームの便利さと危険について考え、約束を守って気持ち良い生活をするためにはどうしたらよいかを考える。
中学生・高校生 (授業教材パック)	④ 契約	未成年契約	未成年者契約の事例を通して、契約の基礎について学ぶことができる。
	⑤ どこまで売買は認められるの？	適正な売買行動	コンサートチケットの売買が法的認められるかどうかの事例を通して考え、「契約自由の原則」の限界と、現行法でのそれらの扱いを学べる。
	⑥ 写真を SNS にアップしてもいいですか？	情報モラル	安全・安心にインターネットを利用できる社会を構築するために必要なルールは何かを考える授業に使用できる。
⑦ その書き込み大丈夫？	消費者・情報発信者の責任		

(紙芝居)

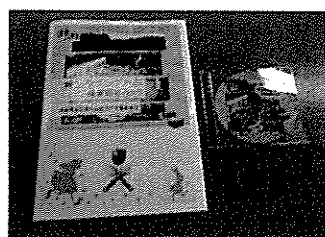


ももたのおかいもの

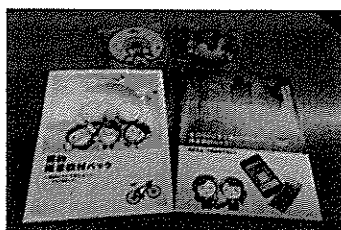


ももたといぬっち

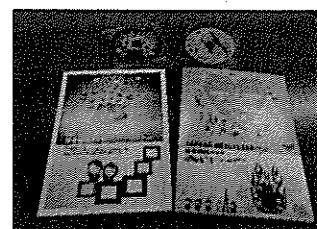
(授業教材パック)



オンラインゲーム



契約(左)



写真をSNSにアップしてもいいですか？(左)

どこまで売買は認められるの？(右) その書き込み、SNSにしても大丈夫！？(右)

小・中・高・特別支援学校消費者教育担当者殿

平成30年度岡山県消費生活センター

教員向け消費者教育講座

県内の小学校、中学校、高等学校、中等教育学校、特別支援学校の教員等対象

国の「消費者教育の推進に関する基本的な方針」等を踏まえ、最新の消費者問題の事例を紹介しながら、消費生活に関する基礎知識や消費者教育教材の活用方法を学び、教員の指導力向上を目指します。

1. 日時

平成30年8月1日(水) 13:00~16:00

2. 講師

岡山県消費生活センター 消費者教育コーディネーター 矢吹 香月

3. 内容

(1) 「最近の若者をめぐる消費者問題」(講義)
インターネット取引や電子マネーによる支払いなど、センターに寄せられる相談状況を踏まえ、契約の視点から、子ども達の消費者問題について考えます。

(2) 「発達段階別消費者教育教材を活用した授業」(実習)
民法の改正に伴う成年年齢の引き下げに対応し、法的視点を踏まえて作成された、消費者教育教材を活用した授業に取り組みます。

・「社会への罪」(消費者庁)

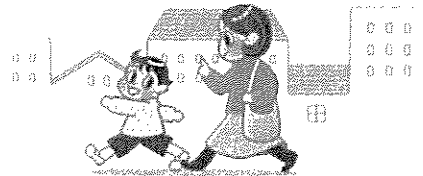
・紙芝居

「もまたのおかいもの」「もまたといぬっち」

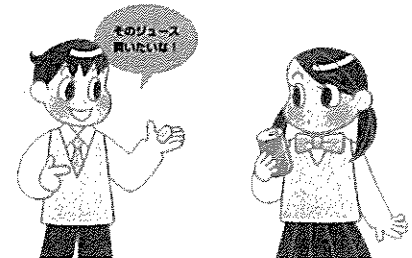
・授業教材パック

「契約」「オンラインゲーム」「写真をSNSにアップにしてもいいですか?」「その書き込み、SNSにしても大丈夫!?!」「どこまで売買は認められるの?」

もまたのおかいもの



契約ってどういうことでしょう?



4. 会場

きらめきプラザ4階 401会議室 岡山市北区南方2-13-1



※JR岡山駅から徒歩15分程度

申込

7月20日(金)までに、申込用紙(別紙)を岡山県消費生活センターにFAX、またはメールで送付してください。

FAX 086(227)3715 E-mail syohi@pref.okayama.lg.jp

申込用紙は、消費生活センターHPからダウンロードできます。

定員100名。 参加費無料。

問い合わせ

岡山県消費生活センター

岡山市北区南方2-13-1きらめきプラザ5階

電話 086(226)1019 駐車場に限りがあるので、

出来るだけ公共交通機関をご利用ください。

消 費 者 啓 発 セ ミ ナ ー

悪質商法等に関する意識を高め、消費者被害を防止するため、県内各地の会合等に講師（県消費生活センターの相談員・職員、ボランティア講師等）を派遣し、啓発講座を実施している。

対 象	主 な 派 遣 例	回 数	人 数
児 童 ・ 生 徒 ・ 学 生	・ 学校でのインターネット安心講座 ・ 大学の新生向け生活講座	2 2	3, 2 0 4
県 民	・ 町内会の学習会 ・ 民生委員・児童委員研修会 ・ 障害者団体の研修会	2 5 (2)	1, 0 3 9 (5 9)
職 場 研 修	・ 新入社員研修	9	2 6 1
教 職 員 ・ 保 護 者	・ 校内教員研修 ・ P T A の 学 習 会	5	1 9 6
高 齢 者	・ 老人クラブの学習会（寸劇を含む） ・ 高齢者いきいきサロン（ " ）	2 7 (1 4)	1, 0 9 6 (7 5 0)
合 計		8 8 (1 6)	5, 7 9 6 (8 0 9)

※（ ）書きは、内数でボランティア講師派遣分

○消費者啓発セミナーボランティア講師の派遣

平成18年度から、県民、消費者団体、NPO等の有志を、ボランティア講師として育成・登録し、県内各地の会合等に啓発講座講師として派遣する。

*登録講師：個人20人、14団体（寸劇等）

*派遣条件：参加者20人以上で、1時間～1時間30分程度の講座

○消費者啓発セミナーボランティア講師育成講座

ボランティア講師の育成とレベルアップのため、平成29年度は、日本消費者教育学会第37回全国大会シンポジウムに参加し、シンポジウムを踏まえたグループ討議を実施することにより、ボランティア講師に必要な知識や技法を習得した。

障害のある人の安全安心な消費生活支援ネットワーク事業（H30～32）の概要

消費者トラブルの防止など、地域で障害のある人の安全安心な消費生活を支えるため、消費生活センターと関係団体・支援機関等との連携・協働の下に、障害特性に配慮した消費者教育教材の開発や研修等に取り組みながら、消費生活相談を含む幅広い支援ネットワークの構築を目指す。

事業の背景・必要性

障害のある人の社会参加が進展する中、消費者トラブルの防止など、地域での安全安心な消費生活を支えるためのそれぞれの障害特性やハンディに対応した支援体制は未整備



障害のある人のトラブルの防止や解決のためには、消費生活センターと関係団体や支援機関等との連携・協働による障害特性等に配慮した消費者教育や相談支援の仕組みが必要



特性に配慮した教材の開発や研修の実施等を通じて、幅広い消費生活支援ネットワークを構築

事業の内容と進め方

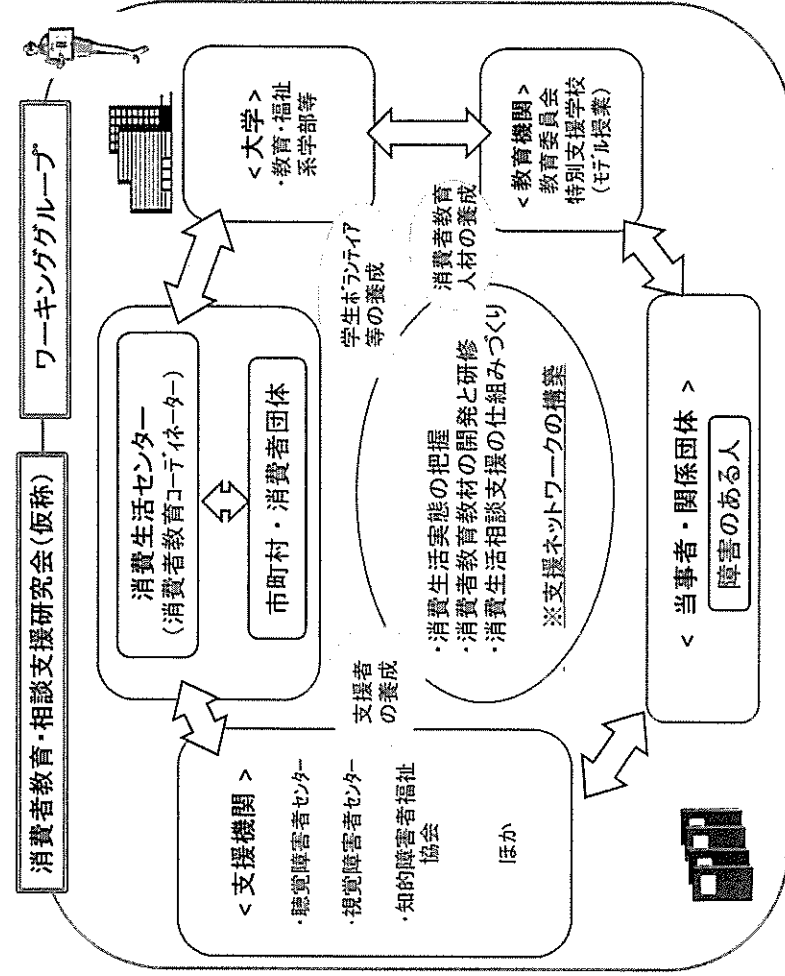
- 「消費者教育・相談支援研究会」(仮称)を設置して、プロジェクト全体の運営と進捗管理
- 聴覚・視覚・知的の3障害について、種別ごとのWGを中心に、①～③に取り組む。
- 研究会・WGでの検証により、PDCAサイクルでの継続的改善を図りながら推進

- ① 消費者教育教材の開発（当事者向けと支援者向けに作成）
 - ② 研修・モデル授業の実施（教材を用いて当事者向け・支援者向けに行い、支援ネットワークに関わる人材等を養成）
 - ③ 支援ネットワークの基盤づくり（関係機関・団体等と連携した消費生活相談支援の仕組みづくり等）
- ※ 県内大学及び大学生の参画を得て、人材の養成を含め実施する。
 ※ 障害者の消費行動・トラブルに関する実態調査（H29消費者庁）の成果を活用する。

	H30	H31	H32
全体	事業計画策定等	教材開発・研修等	教材開発・研修等
障害のある人	※実態調査(消費者庁) ①(知的) ②(聴覚・知的)	①(聴覚) ②(聴覚・知的)	①(視覚) ②(聴覚・知的) ③(各障害)
			支援ネットワークの基盤づくり

達成目標

- 障害のある人(視覚・聴覚・知的障害)の安全安心な消費生活を支える支援ネットワーク構築のための基盤づくり
- ・障害特性等に配慮した教材の開発
 - ・障害特性等に配慮した研修等の実施と人材育成
 - ・障害特性等に配慮した相談支援の仕組みづくり
- 2種(聴覚障害・視覚障害)
 3種(聴覚障害・視覚障害・知的障害)
 (各障害)



< 県内障害者数 (H28年度末) >

聴覚障害	視覚障害	知的障害
5,607人	4,496人	16,889人

< 関連計画 >

県消費生活基本計画【重点施策】地域における消費者問題解決力の強化
 県消費者教育推進計画【重点施策】高齢者・障害のある人を中心とした消費者教育の推進

県内の消費生活相談体制の状況(H30.4.1現在)と県の支援

1 県消費生活センターの状況

区分	設置年月	相談員数(人)	PIO-NET配備
県消費生活センター	S45.4	15	○
(津山分室)	S49.1	2	○
計		17人	

2 市町村の状況

(1) 消費生活に関する相談窓口 …… ※全市町村に設置

(2) 消費生活センター設置・消費生活相談員配置・PIO-NET配備の状況

区分	市町村名	センター設置年月	相談員数(人)	PIO-NET配備
消費生活センター設置	岡山市	H9.4	5	○
	倉敷市	H13.4	5	○
	津山市	H18.4	2	○
	笠岡市	H22.4	2	○
	井原市	H27.6	1	○
	総社市	H29.1	1	○
	瀬戸内市	H30.1	1	○
	赤磐市	H29.4	2	○
	真庭市	H23.7	1	○
	浅口市	H23.4	1	○
	計(10市)		21	10
消費生活センターに相談員を配置	備前市	-	1	○
	矢掛町	-	1	-
	早島町	-	1	○
計(3市町)		3	2	
消費生活センター未設置 相談員による定期相談を実施	玉野市	月2回	-	○
	高梁市	月1回	-	-
	新見市	月1回	-	○
	美作市	月2回	-	-
	勝央町	月1回	-	○
	吉備中央町	月1回	-	-
計(6市町)		-	3	
その他	(8町村)	-	-	2
合計		10市	13市町(26人)	17市町

(3) 消費生活相談の県・市町村の分担状況

	県センター受付件数	市町村受付件数	計	市町村の相談分担割合
平成21年度	10,268	7,368	17,636	41.8%
平成22年度	9,200	7,448	16,648	44.7%
平成23年度	8,485	7,762	16,247	47.8%
平成24年度	7,830	8,233	16,063	51.3%
平成25年度	8,604	9,852	18,456	53.4%
平成26年度	8,707	10,810	19,517	55.4%
平成27年度	8,634	10,293	18,927	54.4%
平成28年度	8,751	10,005	18,756	53.3%
平成29年度	9,621	12,566	22,187	56.6%

(4) 市町村相談体制の充実支援(①~④については、県消費生活センターで実施。⑤については専門機関に委託して

①	消費生活相談研修会	主に市町村の行政担当職員を対象として、最近の消費生活相談状況や基礎的事項の共有を図る研修(年1回) 「消費生活相談ガイドブック」(H30年3月改訂)を作成・配布
②	消費生活相談初任者研修	消費生活相談窓口(相談員を含む。)の初任者を対象として、相談対応の心構えなど相談対応の基本に関する研修(年1回)
③	消費生活相談員等レベルアップ研修	消費生活相談員等を対象に、第一線の講師を招いて消費者トラブルの解決能力の向上・レベルアップを図るための研修(年3回)
④	事例研究会	県内の消費生活センターと岡山弁護士会消費者被害救済センター等の間で、消費者被害等のケースについて事例研究を実施
⑤	市町村消費生活相談窓口への巡回指導	専門性を備えた消費生活相談員が、市町村の相談窓口を訪問して、実地に相談対応等について指導・助言を行う。

地域における見守りネットワークづくりについて

1 背景等

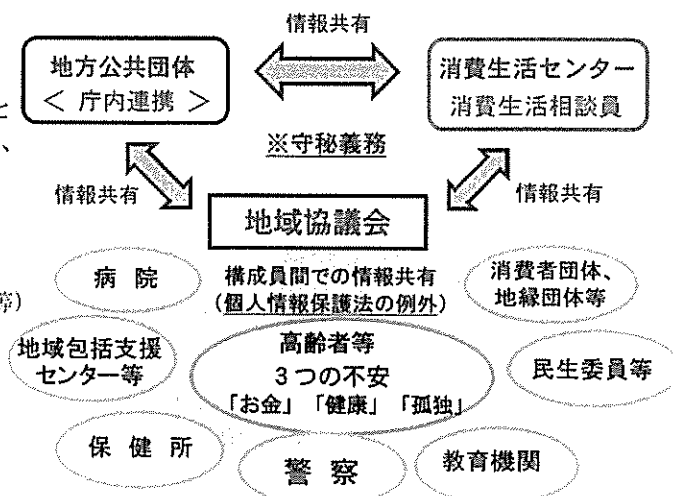
- ・近年、認知症の方を含め高齢者等を中心に、悪質商法や特殊詐欺による被害が深刻化している。
- ・消費生活センターなどの相談体制整備に加え、地域での見守りなどの取組が重要となっている。
- ・消費者安全法の改正（平成 28（2016）年 4 月施行）により、地域で高齢者等を見守るための消費者安全確保地域協議会を組織することが可能となった。

2 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）について

(1) 協議会の概要

- 協議会の役割 … 構成員間での必要な情報交換、協議
- 構成員の役割 … 消費生活上特に配慮を要する消費者と適当な接触を保ち、その状況を見守り、必要な取組を実施
- 構成員 …
 - ・地方公共団体の機関（消費生活センター等）
 - ・医療・福祉関係（病院、地域包括支援センター、介護サービス事業者、保健所、民生委員・児童委員等）
 - ・警察・司法関係（法テラス、弁護士、司法書士等）
 - ・教育関係（教育委員会等）
 - ・事業者関係（商店街、コンビニ、生協、農協、宅配事業者、金融機関等）
 - ・消費者団体、町内会等の地縁団体、ボランティア

「見守りネットワーク」における地域の連携イメージ



福祉分野や防犯・防災分野などのネットワークと協働して取り組むのが効果的

(2) 協議会設置のメリット

- 地域の関係者・関係機関の連携強化が図られ、地域の様々な問題解決がスムーズになる。
- 見守り活動に必要な情報を協議会の構成員で効果的に共有することができる。
- ネットワークが安定的なものとなり、効果的な取組を継続しやすくなる。
- つながりが強い地域として対外的にアピールできるので、悪質業者等が近寄りにくくなる。

(3) 県内の協議会設置状況

地 区	設置時期	設 置 形 態
岡 山 市 (五城学区)	H28. 9. 16	小学校区・地区単位で、各種地域団体が連携して安全で安心な地域づくりを推進する「安全・安心ネットワーク」の枠組みをそのまま生かして設立
浅 口 市 (全 域)	H29. 5. 30	高齢者等に関わる幅広い機関で組織する既設の高齢者虐待等防止協議会を、消費者安全確保地域協議会に位置付けるかたちで設立

※全国の協議会設置状況：85協議会（H30年3月末現在）

(4) 見守りネットワークづくりに向けた県のサポート

① 情報意見交換会	○県から市町村に出向いて、地域の見守りネットワークづくりに向けて、消費生活部門と福祉部門が同席の上、情報意見交換を行う。（H29：15市町村で実施） → ※両部門が理解を共有し、協働して消費者被害防止等に取り組む機運を高める。
② 見守り力アップ講座	○消費生活サポーターや福祉関係者など地域で高齢者等を見守る立場の者を対象として、見守りのポイントや被害防止のための連携方法を身に付ける講座を開催 → ※NPO法人消費者ネットおかやまに委託して、市町村や地域の団体等からの要請に応じて開催（H29：22回開催、696人参加）
③ 見守り活動モデル事業	○市町村の消費生活部門と福祉部門が連携して、地域で消費者被害防止の見守り活動（戸別訪問での啓発など）を試行的に実施、その際に配布するリーフレットや啓発グッズを県から提供します。（H29：7市町村で実施） → ※地域でのネットワークづくりのきっかけとして、福祉部門等と連携して実施
④ 見守りネットワークづくり研修会	○「地域での見守りネットワークづくり」について、学び、考えるための研修会として、全国の好事例の紹介やワークショップなどを含む内容で開催予定 → ※各市町村でのネットワークづくりに結びつくよう、消費生活部門から、福祉部門（地域包括支援センター等）、防犯部門等に声掛けして一緒に参加

第7期岡山県高齢者保健福祉計画・介護保険事業支援計画（平成30年3月策定）

第3章 地域包括ケアシステム構築のための市町村支援

VII 多様な高齢者施策

6 消費者被害防止対策の推進

高齢者等を狙った悪質商法や特殊詐欺による被害が多発していることから、これらの防止や救済のための対策を、市町村や関係機関等と連携して進める必要があります。

そのため、悪質商法や特殊詐欺の手口と対処法などを紹介する講座等を実施するとともに、啓発イベントや様々な広報媒体を通じて、高齢者やその家族、地域住民、介護事業者等に注意喚起を行い、被害の防止を図ります。

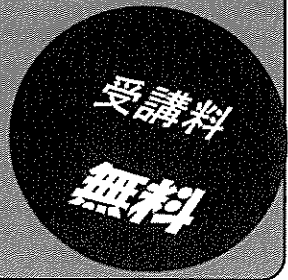
被害の救済や拡大防止のために、県消費生活センターや警察等で相談に応じるとともに、相談員への専門研修等を通じて身近な市町村での消費生活相談の充実等を支援します。

また、高齢者の消費者被害防止のためには、周囲の見守りが重要であることから、地域の実情に応じて、消費生活センター・相談窓口、警察、福祉関係者、地域団体等によるネットワーク整備が進むよう市町村等の取組を支援します。

高齢者等の見守り力アップ講座

実施団体を募集しています！

・・・消費者被害を防ぐために地域で開催を！・・・



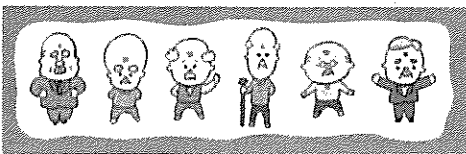
地域の見守り活動の役割のひとつに消費者被害の未然防止や早期発見があります。

そこで、地域の見守り活動に取り組む団体や日常的に高齢者等に接している皆さんを対象に「高齢者等の見守り力アップ講座」を開催します。

この講座は、最新の消費者被害に関する情報や見守り活動にあたっての心構え・地域での連携などについて学ぶもので、普段の活動や仕事で高齢者等に接している地域の団体や福祉関係の団体などに、積極的に応募いただきたいと考えています。また、市町村におかれましては、見守りネットワークづくりの研修としてもご活用ください。

気づき、気づかう 見守りの活動が

消費者被害をくい止めます！



講座のイメージと内容

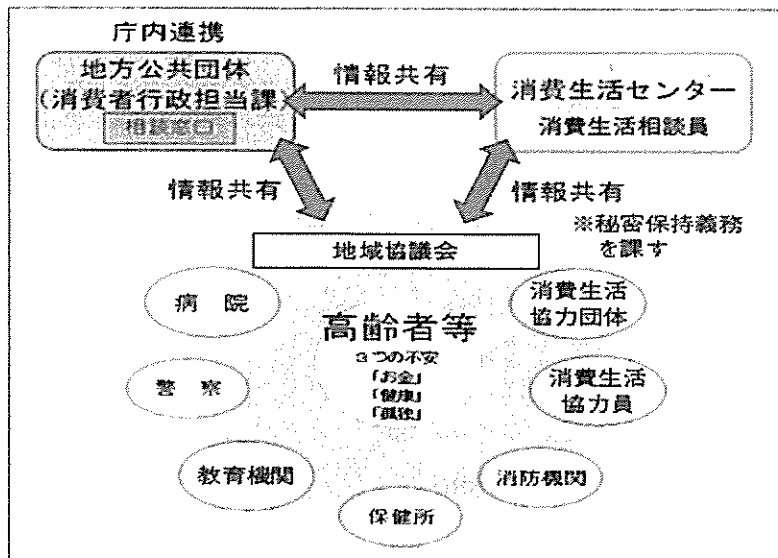
*グループワーク・ロールプレイング・ケーススタディを中心に

*講座時間は2時間程度(状況に応じて設定します)



イラストは「消費者庁イラスト集」より

見守りネットワークの地域連携イメージ



いざという時の連絡先

- 消費者ホットライン ☎ ^{いやや}188
〔お近くの相談窓口につながります〕
- 岡山県消費生活センター ☎086-226-0999
- 岡山県警察本部
「生活環境110番」
☎086-231-9449

受講者へのお願いと受講後のフォローについて

- ◎情報提供の了解をいただいた受講者の名簿を作成し、その後の活動を支援するために、県・市町村・消費者ネットおかやまからの情報提供等に使用させていただきます。
- ◎受講者には、地域の見守り活動への積極的な取り組みを期待しており、それに関するアンケートを依頼させていただく予定です。
- ◎見守り活動上のご相談等は、消費者ネットおかやまで受け付けます。
 <相談受付方法> 電話、ファックス、E-mail (下記「お問合せ・ご相談」欄参照)

見守りカアップ講座

応募について

応募
要件

- ・一講座当たり参加者は、20名～50名程度を基本とさせていただきます。
- ・下記連絡票の事項について、希望内容等を当法人事務局に、ご一報ください。
 ※下記の電話、ファックス、E-mail
- ・開催の可否等を確認の上、詳細について調整させていただきます。

※応募にあたり、ご不明な点がありましたら、下記までお尋ねください。

〔講座開催希望連絡票〕

申込日: 201 年 月 日 ()	
開 催 日 時	第一希望 年 月 日 () : ~ : 第二希望 年 月 日 () : ~ : 開催時間は講座自体の開始から終了までの時間をご記入ください。
場 所	会場名; 住所: 会場名; 住所:
申込団体	参加予定数 名
担当者名	連絡先 ☎ ファックス E-mail
*講師名 (所属)	*左欄講師名は、消費者ネットおかやま事務局が記入します。

お寄せいただく個人情報は、この講座の目的以外へ使用することはありません。

応募・お問合せ・ご相談

内閣総理大臣認定・適格消費者団体
 特定非営利活動法人 消費者ネットおかやま
 岡山市北区奉還町一丁目7-7

TEL(086)230-1316

FAX (086)230-6880

E-mail npo-syohinet-okayama@sunny.ocn.ne.jp

ホームページ <http://okayama-con.net/>

こちらまで
どうぞ



2017年度 《見守り力アップ講座 開催状況》

	開催日	開催団体	参加主体	参加者数	講師	区分
①	6/27/ (火)	美作市消費者問題研究協議会	消協会員・関係行政職員	35	佐藤素子相談員	(1)
②	8/25/ (金)	西粟倉村社会福祉協議会	民生委員、老人ク役員	26	佐藤素子相談員	(3)
③	9/30 (土)	浅口市消費者問題研究協議会	消協会員&民生委員	39	岡 美穂相談員	(1)
④	10/20/ (金)	高梁市デイサービス事業所 You	ディサービスヘルパーほか	20	宮川康弘司法書士	(3)
⑤	11/8/ (水)	奈義町子ども長寿課	民生委員ほか	23	宮川康弘司法書士	(3)
⑥	11/19/ (日)	新見市高尾地区防犯組合連合会	地区役員ほか	11	宮川康弘司法書士	(1)
⑦	12/4/ (月)	湯郷地区社会福祉協議会	役員・民生委員・愛育委員ほか	17	大山知康弁護士	(1)
⑧	12/11/ (月)	玉島地区高齢者支援センター	介護職&民生委員	49	岡 美穂相談員	(3)
⑨	12/15/ (金)	岡山市地域包括支援センター	地域包括センター新任職員	22	岡 美穂相談員	(3)
⑩	1/19/ (金)	岡山医師協ボランティア委会	ボランティア委員、組合員	51	岡 美穂相談員	(3)
⑪	1/22/ (月)	おかコ・は〜とふるネット (大野辻)	は〜とふるネット応援者ほか	31	宮川康弘司法書士	(2)
⑫	1/25/ (木)	おかコ・は〜とふるネット (林田)	は〜とふるネット応援者ほか	30	國塩 香相談員	(2)
⑬	1/30/ (火)	おかコ・は〜とふるネット (オルガ)	は〜とふるネット応援者ほか	30	宮川康弘司法書士	(2)
⑭	1/31/ (水)	玉野市消費者問題研究協議会	消協会員+一般消費者	47	肥田弘昭弁護士	(1)
⑮	2/8/ (木)	津山市環境生活課くらし安全	消セ・地域包括・警察関係者	30	佐藤素子相談員	(3)
⑯	2/13/ (火)	おかコ・は〜とふるネット (総社)	は〜とふるネット応援者ほか	25	宮川康弘司法書士	(2)
⑰	2/15/ (木)	おかコ・は〜とふるネット (西大寺)	は〜とふるネット応援者ほか	57	高原佐知司法書士	(2)
⑱	2/16/ (金)	おかコ・は〜とふるネット (倉敷北)	は〜とふるネット応援者ほか	35	高原佐知司法書士	(2)
⑲	2/17/ (土)	瀬戸内市邑久町福田地区社協	社会福祉士&民生委員	25	大賀宗夫司法書士	(3)
⑳	2/23/ (金)	おかコ・は〜とふるネット (鴨方)	は〜とふるネット応援者ほか	35	片岡靖隆弁護士	(2)
㉑	2/27/ (火)	おかコ・は〜とふるネット (北畝)	は〜とふるネット応援者ほか	25	高原佐知司法書士	(2)
㉒	3/15/ (木)	倉敷医水島B&おかコ倉敷エリア委	組合員リーダー、支部員ほか	33	岡 美穂相談員	(3)
通 年				696		

※区分 (1) レベルアップ講座 5回
(2) 見守りサポート推進講座(自主企画講座) 8回
(3) 見守りサポート推進講座(募集講座) 9回 合計22回

平成29年度消費者被害防止見守り活動モデル事業に係る実施状況

1	2	3	4	5	6	7
訪問実施時期	対象地域	連携部門	訪問実施者・人数	訪問対象・世帯数	使用啓発資材	成果・課題
平成30年1月21日 ～3月17日	倉敷市内	県消費協働数支部、民生委員等	県消費協働数支部200人 民生委員等300人	独居老人、高齢者世帯	マグネットシート	マグネットは今までにない啓発グッズで好評だった。分かりやすいテキストでよかった。
平成30年2月8日 ～28日	玉野市全域	福祉政策課（民生委員協議会）	民生委員（約150人）、 玉野警察署内防犯連合会 防犯指導員（1名）	独居高齢者世帯 （約1200）	救急絆創膏 （STOP！ 悪質商法）	<成果> ①顔見知りの民生委員が活動することで、不安を与えずに啓発活動が行えた。②民生委員の自己啓発にもつながった。 <課題> ①消費者ホットライン「188」の周知不足。
平成30年2月	井原市内全域	福祉課（民生委員協議会）	民生児童委員（144人）	独居高齢者世帯・高齢者のみ世帯 （2,000世帯）	ビニール巾着/ だまされない で！悪質商法	リーフレットや啓発グッズがあったことにより、効果的に訪問活動が実施できたように思う。
平成30年1月9日 ～23日	高梁市旧町内	市民課（消費生活部門）、市民課（交通安全部門）、配食ボランティア団体	市役所職員（2人）、配食ボランティア（7人）	高齢者のみ世帯 （40世帯）	カードルーベ	消費者被害防止啓発活動として、消費者行政活性化事業を活用した啓発資料の配布、広報紙・ケーブルテレビでの広報等を実施している。今回の訪問では、高齢のためチラシやテレビの字が読みにくい方への啓発に有効であった。また、地域の配食ボランティアの方も見守りの意識が高く、日頃から被害防止に声かけをされている。
平成30年2月13日 ～28日	浅口市金光地区	金光総合支所健康福祉課（民生委員協議会）	民生委員（20人）、浅口市消費生活問題研究協議会 会員（70人）	高齢者世帯及び高齢者のみ世帯（金光地区民生委員担当世帯：約1000世帯）	救急絆創膏 （STOP！ 悪質商法）	民生委員に対し、リーフレット活用し、見守り活動の重要性と、見守りの際に気を付けるべき点を啓発することができた。 また、啓発資材を活用することで、見守り世帯の巡回のきっかけを作ることができたほか、些細な事でも消費生活センターに相談するよう併せて周知してもらった事で、特殊詐欺被害の未然防止につながることが期待される。 なお、本事業実施期間中に「法務省管轄支局〇〇センター」名で訴訟を騙る架空請求はがきが市内に多く送付されたと思われ、本件に関する相談件数が増加したこともあり、出前講座等で集中的に情報提供することができ、併せて訪問の際にも伝えていただくよう依頼することができた。
平成30年1月下旬 ～3月上旬	和気町全域	介護保険課（地域包括支援センター）	地域包括支援センター職員（10人）	独居高齢者世帯・高齢者のみ世帯 （500世帯）	ビニール巾着/ だまされない で！悪質商法	啓発資材をコミュニケーションのツールとして使用することで、高齢者の方と良いコミュニケーションを取ることができた。
平成30年2月1日 ～28日	矢掛町全域	保健福祉課（民生委員・児童委員協議会）、保健福祉課（地域包括支援センター）、社会福祉協議会	民生委員・児童委員（約25名）、地域包括支援センタースタッフ5人	独居高齢者及び高齢者のみ世帯、要介護高齢者（約500世帯）	ビニール巾着/ だまされない で！悪質商法	成果：消費者被害防止のための啓発物配布という新たな理由で、普段訪問できなかった気になる家庭を訪問することができ家庭の状況が把握でき、今後の困りごと相談等につなぐきっかけができた。 課題：訪問時に不在の家庭があり、1ヶ月という短期間で対象者全員に周知することは困難だった。

平成30年度景品表示法研修会

消費者がより良い商品やサービスを自主的かつ合理的に選べる環境を守るため、景品表示法(不当景品類及び不当表示防止法)では、商品及び広告等の表示や景品類の提供に規制を設けていますが、大手有名企業も表示の違反行為を犯して報道されるケースが後を絶ちません。

岡山県では、事業者の皆様に景品表示法を知っていただき、違反を防止していただくことを目的に、昨年に続いて景品表示法研修会を開催します。ぜひご参加ください。

※ 申し込み先着順で定員になり次第締め切らせていただきます。
定員に達したため参加できない場合は、主催者から連絡します。

【日時・会場等】

- | | |
|--------|---|
| 1 日 時 | 平成30年8月8日(水)
13:30~15:20 (受付 13:00~) |
| 2 会 場 | ピュアリティまきび「千鳥」
(岡山市北区下石井2-6-41) |
| 3 定 員 | 先着100名(1所属2名以内) |
| 4 申込締切 | 平成30年7月23日(月)必着 |

【内容・講師】

- | |
|---|
| 1 景品表示法の基本的な考え方と課徴金制度及び事業者の
コンプライアンス体制の整備について
(講 師) 消費者庁表示対策課職員 |
| 2 岡山県における相談事例について
(説明者) 県くらし安全安心課職員 |

【申込方法】

裏面「参加申込書」により、郵送、FAXまたは電子メールでお申込みください。当日及び電話申込みはできませんのでご了承ください。

参加申込書の様式は、県ホームページにも掲載しています。

URL (<http://www.pref.okayama.jp/soshiki/22/>)

(申込先) 〒700-8570 岡山市北区内山下二丁目4番6号
岡山県県民生活部くらし安全安心課 消費生活班
TEL:086-226-7346 FAX:086-225-9151
E-mail:kurashi-syohi@pref.okayama.lg.jp

【主催】 岡山県

注意事項

説明会の録音、録画、写真その他これに類する行為はご遠慮ください。

市町村の消費者行政に係る状況調査(抜粋)

調査時期	平成30年4月
調査対象	全市町村(回答:全市町村)

1 市町村における消費生活相談の充実について

(1) 市町村における現在の消費生活相談の体制について

	選択肢	回答数	摘要
ア	消費生活センターを設置している。	10	(相談員人数)5人(2)、2人(3)、1人(5)
イ	消費生活センターは設置していないが、消費生活相談員を配置している。	3	(相談員人数)1人(3)
ウ	消費生活相談員は配置しておらず、行政職員が対応している。	14	

(2) 今後の市町村の消費生活相談体制の強化に向けた対応の検討について

	選択肢	回答数	(「ア」を選択の場合)選択肢	回答数
ア	検討している。	17	消費生活センターの設置	0
			消費生活相談員の配置・増員	2
			研修等による消費生活相談員・担当行政職員のレベルアップ	15
			その他	6
イ	特に検討していない。	10		

(3) 市町村における消費生活相談の充実に向けた課題について(※主なもの)

財源の確保

人材の確保

相談のレベルアップ

相談窓口の周

2 地域の見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)について

(1) 市町村での消費者行政部門と他部門(福祉、防災・防犯、地域づくり等)が連携した消費者被害防止等の取組状況について

	選択肢	回答数
ア	取り組んでいる。	17
イ	取り組んでいない。	10

(※上記1で「ア」を選択の場合)

(2) 市町村での消費者行政部門と他部門が連携して消費者被害防止などに取り組むネットワーク(仕組み)について

	選択肢	回答数
ア	ネットワーク(仕組み)がある。	6
イ	ネットワーク(仕組み)はない。	11

(※上記1で「イ」を選択の場合)

- (3) 市町村で、今後、消費者行政部門が連携して消費者被害防止などに取り組むことができる他分野のネットワーク(仕組み)について

	選択肢	回答数
ア	ネットワーク(仕組み)がある。	1
イ	ネットワーク(仕組み)はない。	9

- (4) 市町村での消費者安全確保地域協議会(別添参照)の設置に関する取組方針について

	選択肢	回答数	摘要
ア	既に協議会を設置している。	2	
イ	協議会を設置する方向で取り組みたい。	3	(目標とする時期)H31年度中(1)、未定(2)
ウ	協議会の設置についてゼロベースで検討したい。	5	
エ	協議会の設置に取り組む予定はない。	17	

- (5) 市町村で、消費者安全確保地域協議会の設置に取り組んでいく上で、課題について(※主なもの)

実効性の確保

個人情報の取り扱い

同じような協議会がある？

負担

3 市町村における消費者教育の推進等について

- (1) 貴市町村での、消費者教育の取組状況について

	選択肢	回答数
ア	取り組んでいる。	14
イ	取り組めていない。	13

※主な取組

・平成30年3月に策定した、消費者教育推進計画に基づき取組を行う。
・学校への出前講座、市内の高校卒業生・大学新入生を対象にした啓発資料・グッズの配布
・地元の高等学校で、消費生活講座を実施
・定期的な消費生活講座の開催、地域に出向いての出前講座を実施

- (2) 市町村での消費者行政部門と教育委員会や学校等との連携状況について

	選択肢	回答数
ア	連携できている。	6
イ	連携できていない。	21

※主な連携の内容

・小・中学校教員や公民館職員向けの消費者教育に関する研修会を開催、学校等に講師を派遣
・首長部局と教育部局が連名で児童生徒・保護者に向けて啓発資料の配布等により注意喚起
・小学校で、小学生向けに講座を実施

- (3) 市町村で消費者教育に取り組んでいく上で課題について

※主な回答

・消費者教育を推進する担い手の育成
・連携できている学校等がなかなか広がらない。
・財政的な面で継続的な教育が難しい
・担当職員のレベルアップ、教育機関や地域の消費者団体との連携

地方消費者行政強化作戦

消費者基本計画（平成27年3月24日閣議決定）を踏まえ、消費者庁としては、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備することを目指して、「地方消費者行政強化作戦」を定める。

- 地方消費者行政のための交付金を通じ、地方における計画的・安定的な取組を支援
- 地方の自主性・独自性を確保しつつ、交付金を通じた当面の政策目標を設定

平成29年11月

「地方消費者行政強化作戦」の進捗状況

●平成28年4月1日から平成29年4月1日の1年間の進捗状況

政策目標1 相談体制の空白地域解消	<未設置地方公共団体>
1-1 相談窓口未設置の自治体を解消	0市町村 → 0市町村
政策目標2 相談体制の質の向上	<達成都道府県(設置・配置市町村数、資格保有者数等)>
2-1 消費生活センター設立促進 ・人口5万人以上の全市町 ・人口5万人未満の市町村の50%以上 【消費生活相談員】	・24府県 → 30道府県 (485市区町 → 509市区町) ・15道府県 → 19道府県 (467市町村 → 522市町村)
2-2 管内自治体の50%以上に配置	・39都道府県 → 41都道府県 (1,327市区町村 → 1,401市区町村)
2-3 資格保有率を75%以上に引き上げ	・22都道府県 → 24都道府県 (2,701人 → 2,702人)
2-4 研修参加率を100%に引き上げ(各年度)	・9県 → 7県 (平均参加率：91.8% → 90.6%)
政策目標3 適格消費者団体の空白地域解消	<適格消費者団体数> 14団体 → 16団体
3-1 適格消費者団体が存在しない3ブロック (東北、北陸、四国)に適格消費者団体の設立促進	「NPO法人 消費者市民ネットとうほく」(平成29年4月25日認定) 「NPO法人 消費者支援ネットワークいしかわ」(平成29年5月15日認定)
	<適格消費者団体が存在しないブロック> 四国 (平成29年9月末)
政策目標4 消費者教育の推進	<推進計画の策定> (平成29年9月末)
4-1 消費者教育推進計画の策定 消費者教育推進地域協議会の設置 (全都道府県・政令市)	47都道府県中46都道府県・20政令市中16政令市 (未策定1県・4政令市)
	<推進地域協議会の設置>
	47都道府県中45都道府県・20政令市中17政令市 (未設置2県・3政令市)
政策目標5 「見守りネットワーク」の構築	<人口5万人以上の設置自治体数> (平成29年9月末)
5-1 消費者安全確保地域協議会の設置 (人口5万人以上の全市町)	管内の全市町(人口5万人以上)で未設置：29府県 設置自治体数：34自治体 (人口5万人以上の全市町で設置済：0都道府県)

第3次岡山県消費生活基本計画(目標値)進捗状況

(計画期間) H28年度～H32年度

重点施策	指標項目	計画策定時			目標値(H32)
			H29.7.1時点	H30.7.1時点	
I 消費者教育の推進	消費生活セミナーの受講者数	(H26年度) 6,843人	(H28年度) 6,663人	(H29年度) 5,796人	7,000人/年度
	教員向け消費者教育講座の受講者数	(H26年度) 68人	(H28年度) 71人	(H29年度) 72人	350人(5年累計)
II 地域における消費者問題解決力の強化	市町村消費生活センターの設置市町村数 ①人口5万人以上の市(6市) ②人口5万人未満の市町村(21市町村)	(H27.10.1) ① 4市 ② 3市	① 5市 ② 4市	① 5市 ② 5市	①6市 ②11市町村以上
	消費生活相談員を配置する市町村数	(H27.4.1) 15市町 (他に、5市町で相談員による定期相談日)	14市町 (他に、5市町で相談員による定期相談日)	13市町 (他に、6市町で相談員による定期相談日)	17市町村以上
	市町村消費生活相談窓口の認知度 「名前も業務内容も知っている」とした割合(「相談したことがある」を含む。)	{ H25.11 県民意識調査 25.7%	-	-	30%以上
	「消費者安全確保地域協議会」*1を設置した市(人口5万人以上)の数	-	(5万人以上) 1市 (5万人未満) 1市	(5万人以上) 1市 (5万人未満) 1市	6市
III 悪質な事業者の監視・指導・取締りの強化	全国消費生活情報ネットワークシステム*2を利用して情報収集を行う市町村数	(H27.4.1) 9市	13市3町	13市4町	27市町村

*1 高齢者等の消費者被害防止や被害の早期発見のために、地域の福祉関係者、事業者、警察等が連携して、必要な情報交換、見守り活動等を行う組織(消費者安全法に規定)

*2 国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情等の相談情報の収集を行うシステム(PIO-NET:パイオネット)

