

議題(1)ア 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	第3次岡山県消費生活基本計画に基づく消費者教育の推進	...	1
2	教員向け消費者教育講座	...	2
3	消費者啓発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	障害のある人のための消費者教材	...	5
6	県内の消費生活相談体制の状況と県の支援	...	6
7	地域における見守りネットワークの構築について	...	7
8	平成30年度地域の見守りネットワークづくり研修会	...	8
9	見守り力アップ講座	...	9
10	見守り活動モデル事業	...	12
11	景品表示法に関する研修会	...	13
12	市町村の消費生活行政に係る状況調査(抜粋)	...	14
13	地方消費者行政強化作戦	...	16
14	第3次岡山県消費生活基本計画(目標値)進捗状況	...	17



# 第3次岡山県消費生活基本計画に基づく消費者教育の推進

## <計画期間中の重点施策> 消費者教育の推進

国の基本方針「当面の重点事項」を踏まえた3つの中心テーマを設定

### \* 新たな目標値の設定

実践的な消費者教育のための教材を活用した授業等を実施する公立の高等学校等の割合・・・100%(H32)

## 1 若年者への消費者教育の推進

### ① 学校教育等における実践的な消費者教育のための教材を活用した授業等の普及促進

\* 県教委と連携して目標値の達成を目指す。

### ② 若年者への消費者教育を担う教員等への研修の実施充実

\* 「発達段階別消費者教育教材」の効果的な活用の方針・方法を教員に対して示す。

・「社会への扉」との効果的な併用の方法 ・「スマホ・ネット問題」等への取組の中での活用 他

### ③ 学校・大学等における消費者啓発セミナー等の実施促進

\* 入学時・卒業前などのガイダンス等での消費者教育セミナー等の積極的な活用を働きかける。

### ④ 消費生活センター等と教育現場(高等学校・大学等)との連携の強化促進

\* 成年年齢の引下げに向けて、学校生徒指導部門や大学学生支援部門に対して連携を働きかける。

## 2 消費者の特性に配慮した体系的な消費者教育の推進

### ① 障害のある人に配慮した消費者教育教材の開発と講座の実施

(H31) 視覚障害者向け教材の開発、知的・聴覚・視覚障害者向け講座の実施

(H32) 視覚障害者向け講座の実施、支援ネットワークの基盤づくり

### 市町村を単位とした消費者教育推進体制の整備

### ② 公民館等との連携による、幅広い層への消費者啓発講座等の実施促進

\* 市町村の消費者行政部門が公民館等と連携した地域での消費者教育推進体制整備を促進

### ③ 市町村での消費者教育の推進役の育成と取組の支援

\* 研修等を通じて、市町村の消費生活相談員等を地域の推進役として育成し、地域の取組をサポート

### ④ 地域の見守りネットワークの枠組みを活用した消費者教育の推進

\* 見守る側(見守りカアップ講座)・見守られる側(消費者啓発セミナー等)双方への効果的な教育

## 3 高度情報通信ネットワーク社会の発展に対応した消費者教育の推進

### ① 情報リテラシー等の向上に資する取組などに関する情報の共有と活用の促進

\* 学校・地域等における教育資源(講座、講師派遣、教材、WEBサイト等)の効果的活用の促進

### ② 学校教育等における実践的な消費者教育教材を活用した授業等の普及促進

\* 情報モラルや安全・安心してインターネットを利用できる社会を構築するためのルールなどを学ぶ

# 令和元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

民法の成年年齢の引き下げや情報化社会の進展など社会の変化に対応した、主体的・合理的な判断ができる市民を育成するための消費者教育のあり方を学ぶ。幼児から高校生まで発達段階に応じて作成された消費者教育教材の活用の仕方を学びます。

### 1. 日時

令和元年8月1日(木) 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 (博士(法学))

### 3. 内容

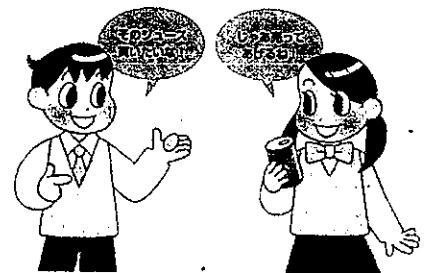
(1) 「最近の若者をめぐる消費者問題」(講義)  
消費者教育の基礎知識を学ぶとともに、センターに寄せられる相談状況を踏まえ、契約の視点から若年者の消費者問題について考えます。

(2) 「考える力を育成する消費者教育教材を活用した授業」(実習)  
スマートフォンやパソコンが身近になった現代では、知らない間に児童・生徒自身が消費者問題の被害者や加害者になっていることがあります。社会状況の変化に対応した消費者教育教材を活用して、考える力を育成する授業を構想したり、学習指導の仕方を考えたりします。

#### ・授業教材バック

「インターネットショッピング」「支払い」「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?」

契約ってどういうことでしょうか?

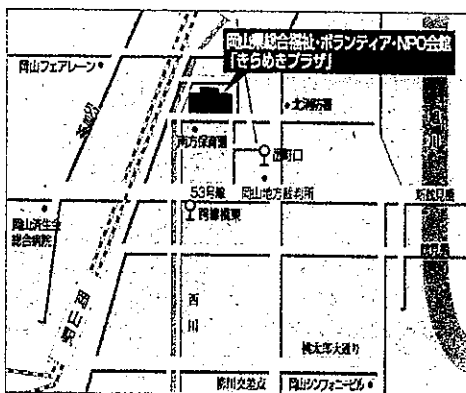


インターネットショッピング  
について知ろう



### 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25日(木)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	23	2,877
	・ 大学の新生向け生活講座	(3)	(206)
県 民	・ 町内会の学習会	30	1,135
	・ 民生委員・児童委員研修会	(8)	(334)
	・ 障害者団体の研修会		
職 場 研 修	・ 新入社員研修	4	113
教 職 員 ・ 保 護 者	・ 校内教員研修	9	619
	・ P T A の 学 習 会		
高 齢 者	・ 老人クラブの学習会（寸劇を含む）	31	913
	・ 高齢者いきいきサロン（ " ）	(16)	(510)
合 計		97	5,657
		(27)	(1,050)

※（ ）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している。

\*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30年度は、地域で行われる消費者防止のためのセミナー等に派遣するボランティア講師として必要な知識や技法を習得するため、育成講座を行った。

# 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

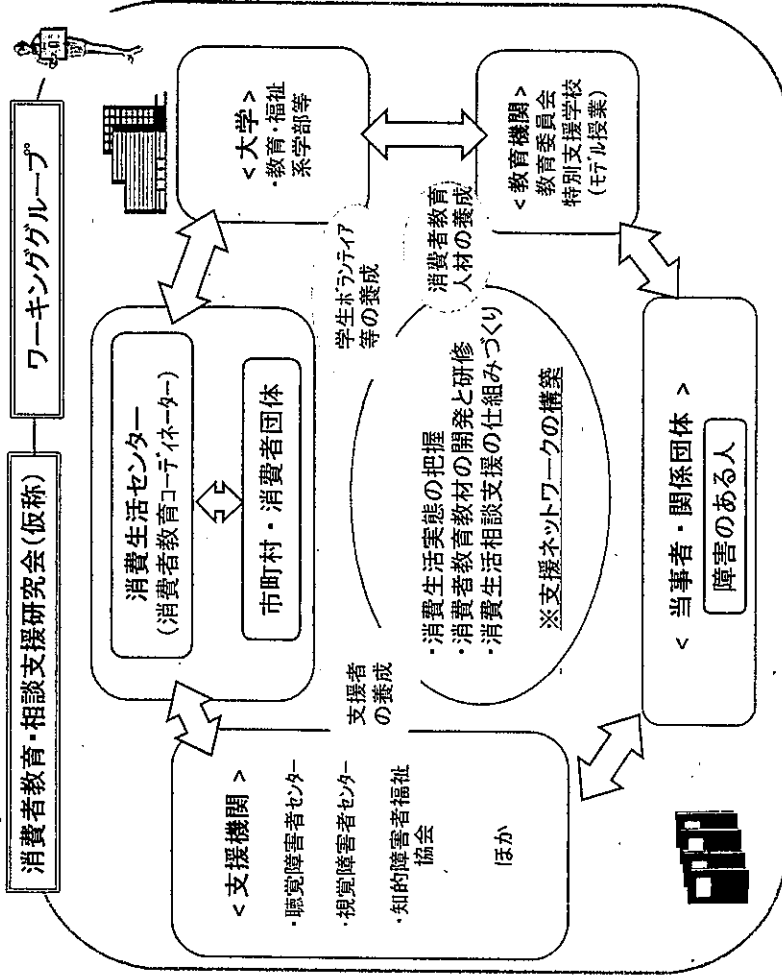
- 「消費者教育・相談支援研究会」(仮称)を設置して、プロジェクト全体の運営と進捗管理
- 聴覚・視覚・知的の3障害について、種別ごとのWGを中心に、①～③に取り組む。
- 研究会・WGでの検証により、PDCAサイクルでの継続的改善を図りながら推進

- 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。

全体	事業計画策定等	教材開発・研修等	教材開発・研修等	支援ネットワークの基盤づくり等
障害のある人	※実態調査(消費者庁) ①(知的)H28教材開発	①(聴覚) ②(聴覚・知的)	①(視覚) ②(聴覚・知的・視覚)	②(視覚) ③(各障害)

## 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

## 障害のある人のための消費者教材について

平成30（2018）年度に教育関係者等との協働により、聴覚障害のある人のための消費者教育用教材（視聴覚資料）を開発した。

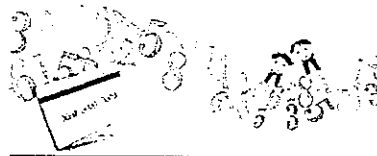
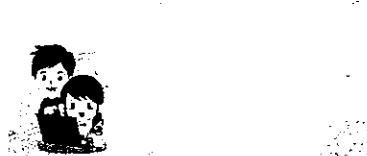
教材では聴覚障害のある生徒が自立し生活を豊かにするために、インターネットの情報を正しく活用する力を身に付け、商品を選択することの重要性を知るとともに、困ったときの相談窓口や制度について学ぶことができる。

令和元（2019）年度からは視覚障害者向け教材の作成に取り組んでいる。

- ・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開発
- ・教材は、県内、全ての特別支援学校、市町村、関係機関等に配布
- ・消費者教育教材資料表彰2019（（公財）消費者教育支援センター主催）において優秀賞受賞

教材名	主題	内容
インターネットショッピング授業教材パック	インターネットショッピングについて知ろう	毎日の消費生活でトラブルに巻き込まれる可能性のあるインターネットショッピングについて、トラブルの内容とトラブルを防ぐポイントについて考える。
	利用規約について	インターネットショッピングを利用する際、同意する必要がある利用規約の意味について学ぶ。
支払い授業教材パック	支払いの仕方について知ろう	商品やサービスを購入するときに必要なカード決済の基本知識について学ぶ。
	課金について	オンラインゲームの課金について、課金する前に注意することや課金の方法について考える。

- 「インターネットショッピング授業教材パック」    ○「支払い授業教材パック」



(参考)

県では学校教育等での消費者教育を推進するため、実践的な消費者教育教材を作成している。

### ○発達段階別消費者教育教材

平成27（2015）年度からの3年間で教育関係者等との協働により幼児期から高校生期までの発達段階に応じた消費者教育教材を作成。

### ○障害のある人向け消費者教育教材

障害のある人に配慮した消費者教育教材として平成28（2016）年度に知的障害者向け、平成30（2018）年度に聴覚障害者向けの教材を作成したほか、令和元（2019）年度から視覚障害者向け教材の作成に取り組んでいる。

# 県内の消費生活相談体制の状況(R1.5.1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	2	○
	計(10市)		22	10
消費生活センター 窓口 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 相談員 による 定期相談 を実施	玉野市	月2回	-	○
	新見市	月1回	-	○
	美作市	月1回	-	-
	勝央町	月1回	-	○
	吉備中央町	月2回	-	-
	計(5市町)		-	3
その他	(9市町村)	-	-	3
	合計	10市	13市町(25人)	18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%
平成30年度	8,419	12,082	20,501	58.9%

(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の構築について

- 高齢者、障害のある人、認知症等により判断力に不安がある人などの消費者被害を防ぐため、地方公共団体と地域の関係者が連携した見守りネットワークの構築を目指す。
- 地域住民の関わりのほか、福祉関係者等による訪問、地域の事業者による声かけなどで日常的に「見守る」、高齢者等の「お金・健康・孤独」に関する異変や兆候に「気づく」、そして、円滑に相談窓口等へ「つなぐ」

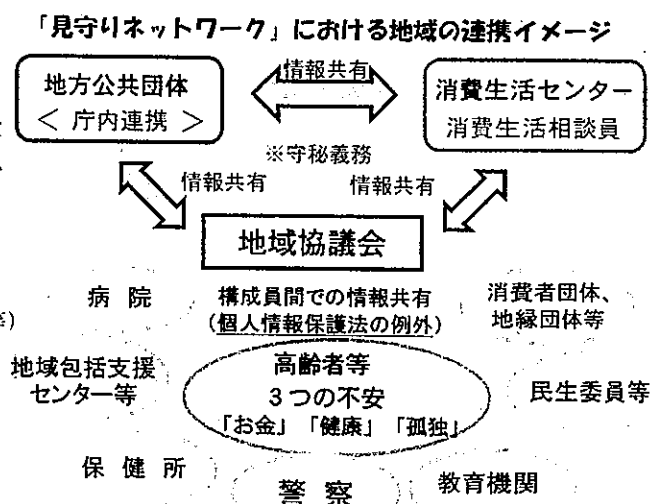
## 1 背景等

- ・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



新たに一からネットワークを立ち上げなくても、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。  
※個人情報を含め共有を図るための法的根拠ができる。（消費者安全法第11条の4）
- 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：193協議会（H30年12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研修会の開催や担当職員が地域に出向いてネットワークづくりをサポートする。
- ②地域の関係者を対象に、見守り力アップのための出前講座を開催する。（見守り力アップ講座）
- ③希望に応じて、地域で見守り訪問活動を試行的に行うモデル事業を実施する。

## 平成 30 年度消費者被害の防止に向けた地域の見守りネットワークづくり研修会

高齢者等の消費者被害の防止に向けて、地域の関係機関等が連携して見守りネットワークづくりを進める契機となるよう、市町村の消費者行政・福祉行政など多部門から参加を得て開催

### 1 日時・会場

- (1) 日時 平成31年2月19日(火) 13:30～16:00
- (2) 会場 岡山県総合福祉・ボランティア・NPO会館(きらめきプラザ)

### 2 内容・日程

講義を通じて、地域での連携の必要性等について共通理解を図るとともに、グループワークにおいて、各地域での見守りネットワークづくりに向けて情報意見交換を実施

- 13:30 開会
- 13:35～ 講義 「消費者被害の防止・救済のための効果的な地域連携について」
- 14:40～ グループワーク(地域ごとの班編成により実践的に実施)  
「それぞれの地域での見守りネットワークづくりに向けて」
- 16:00 閉会

### 3 参加者 約60人

県・市町村職員(消費者行政・福祉行政・防犯等)、消費生活相談員、福祉関係者(地域包括支援センター・社会福祉協議会)、警察職員、消費者団体関係者など  
〈参加市町村〉 14市町

岡山市、津山市、玉野市、笠岡市、井原市、瀬戸内市、赤磐市、真庭市、浅口市、早島町、矢掛町、鏡野町、美咲町、吉備中央町

#### 〈参加者内訳〉

区分	消費部門	福祉部門	防犯部門	計	備考
市町村関係者	19人	20人	5人	44人	14市町村
県関係者	7人	1人	2人	10人	
消費者団体関係者	4人	—	—	4人	
計	30人	21人	7人	58人	

# 「見守り力アップ講座」を 開催しませんか？

受講料  
無料

・ ・ ・ 高齢者の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。多発する悪質で巧妙な高齢者等への消費者被害を防ぐためには、地域で見守り活動を進めている皆さんや高齢者等に日常的に接している皆さんが、必要な情報や知識を身に着けることが求められています。そのため、高齢者等の見守り力を向上させるため、下記のとおり開催します。

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のポイント、困った時の対処方法などを中心に学ぶもので、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の皆さんに積極的に応募いただき、みんなで「見守り力」を高めましょう。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。

地域の見守り活動が

## 高齢者等の消費者被害をくい止めます！

### 講座の内容

※1 会場 30 名程度で開催できます。

※講座時間は、1 時間から 2 時間程度 (状況に応じて設定できます)

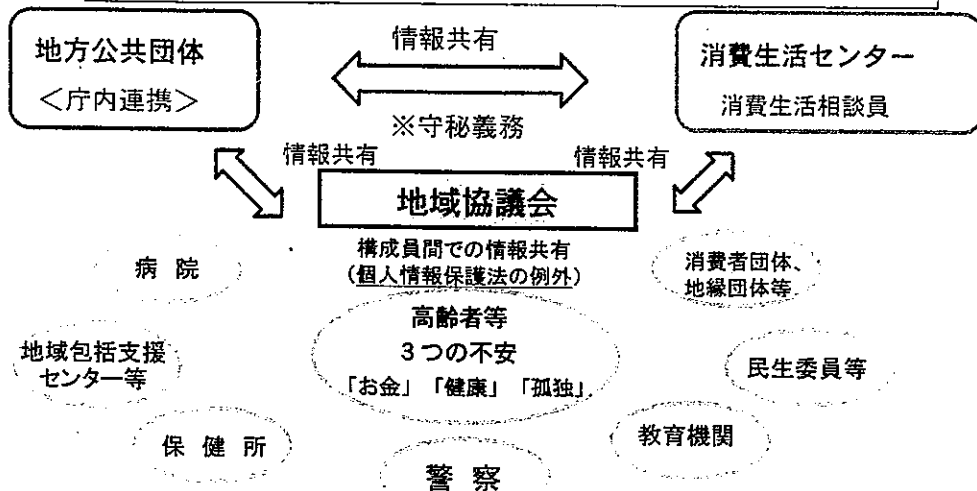
最新の消費者被害の情報

見守る側の気づきと対処法

高齢者等への声掛けと気配り

見守り活動のすすめ方など

### 見守りネットワークにおける地域の連携イメージ



# 「見守りカアップ講座」

# 応募方法

応募  
要件

- ・一講座当たりの参加者は、30名程度で開催できます。
- ・講座時間は、1時間から2時間の間で、状況に応じて設定できます。
- ・下記申込書に、開催希望日や会場名など、必要事項を記載して「消費者ネットおokayama」まで、ご一報ください。 ※下記の電話、ファックス、E-mail
- ・折り返し、こちらから連絡させていただき、詳細等について、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。

## 〔講座開催申込書〕

申込日: 20 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	部署 お名前 連絡先 ☎ FAX E-mail

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。

## 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okayamaからの情報提供等に使用させていただく予定です。
- ◎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、下記、消費者ネットおokayamaまでお寄せください。

## 応募・お問合せ・ご相談

こちらまで  
どうぞ

受託団体

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okayama

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/>



## 《2018年度「見守り力アップ講座」開催状況》

	開催日	主催団体	主な参加者	参加者数	講師	区分
①	6/27 (木)	倉敷医療生協	竹の子班組合員	25名	國塩 香 相談員	1
②	9/15 (土)	倉敷医療生協	玉島地区組合員	27名	岡 美穂 相談員	1
③	9/18 (火)	玉野市市民生活部市民課	宇野地区民生委員	20名	高原佐知司法書士	2
④	9/29 (土)	おかやまコープ福祉G	ホームヘルパー	18名	岡 美穂 相談員	2
⑤	10/20 (土)	かわかみ茶坊 (高梁市認知症カフェ委託事業)	認知症カフェ参加者	28名	國塩 香 相談員	1
⑥	11/15 (木)	玉野市市民生活部市民課	荘内地区民生委員	27名	高原佐知司法書士	2
⑦	11/24 (土)	新見市高尾地区防犯組合連合会	高尾地区防犯組合役員	13名	國塩 香 相談員	2
⑧	11/29 (木)	玉島地区高齢者支援センター	ケアマネジャー、民生委員	46名	片岡靖隆弁護士	2
⑨	12/12 (水)	玉野市市民生活部市民課	地域包括支援センター	22名	高原佐知司法書士	2
⑩	12/13 (木)	おかやまコープ、倉敷医療生協	両生協組合員	27名	岡 美穂 相談員	1
⑪	2/8 (金)	津山市地域包括支援センター	地域包括支援センター	31名	高原佐知司法書士	2
⑫	2/18 (月)	三井生協	くらしの助け合い会	25名	國塩 香 相談員	2
⑬	3/8 (金)	鴨方町みどり町老人クラブ	老人クラブ役員・会員	33名	岡 美穂 相談員	2
⑭	3/11 (月)	岡山医療生協	津高支部組合員	13名	國塩 香 相談員	1
⑮	3/14 (木)	清音上中島小地区社協	社会福祉協議会ボランティア	23名	岡 美穂 相談員	2

※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 10回  
 合計 15会場 参加者 378人

### ○開催風景



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
実施市町村名	対象地域	連携部門	訪問実施者・人数	訪問対象・世帯数	使用啓発資料	成果・課題
岡山市	岡山市御津五城学区	御津支所、消費生活センター、警察署、五城学区安心・安全ネットワー	御津支所(1人)、消費生活センター(2人)、警察署(3人)、五城学区安心・安全ネットワー	独居高齢者世帯・高齢者のみ世帯(14世帯)	救急絆創膏(STOP! 悪質商法)カードルーベ	五城学区安全確保地域協議会での初の取組で実施し、連携を強めるにはよい機会となった。また、訪問したことで、くらしに関する様々な不安についてじっくり話を伺うことができた。課題としては、今回は、1人暮らしでもデファイサービス等で不在宅も多く、訪問の時間帯は検討が必要であった。
玉野市	玉野市宇野地区・玉野市庄内地区	玉野警察署管内防犯連合会(防犯指導員)、福祉政策課(民生委員協議会)	防犯指導員(1人)、宇野地区民生委員(17人)、庄内地区民生委員(27人)	独居高齢者世帯・高齢者のみ世帯(約600世帯)	笑顔で暮らす虎の巻マグネットシート ビニール巾着/だまされ ないで!悪質商法	地区民生委員会で講座を受けてもらったことで、民生委員の消費問題に対する理解が深まって、訪問活動に役立った。 独居高齢者や見守りが必要な高齢者を訪問し、消費生活問題の啓発や、何かあったときの通報先を教えるなどの成果が得られた。 民生委員の訪問を拒む場合や、消費問題だけでなく認知症など複数の問題がある見守り対象高齢者もいるため、民生委員だけではなく、包括支援センターのケアマネジャー等との連携を図っていく必要がある。
高梁市	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)	見守りワークブック 笑顔で暮らす虎の巻 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。

事業者向け

# 令和元年度景品表示法研修会

消費者がより良い商品・サービスを安心して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・サービスの表示や景品の提供に規制を設けていますが、有名企業も違反行為で報道されるケースがあとを絶ちません。

岡山県では、事業者に景品表示法の概要を知っていただき違反を防止していただくために今年も研修会を開催します。実際に起こった違反事例も交えてわかりやすく説明しますので、この機会にぜひご参加ください。

## 日時・場所等

**日 時** 令和元年 **7月29日**(月) 13:30~15:20 (受付 13:00~)

**場 所** ピュアリティまきび「千鳥」(岡山市北区下石井2-6-41)

**人 数** 先着110名(1所属2名以内)

**申込締切** 令和元年7月22日(月)

**参加費  
無 料**

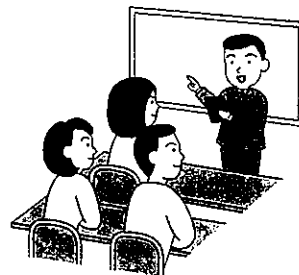
## 内容・講師

### 1 景品表示法の概要について

(講 師) 消費者庁表示対策課職員

### 2 景品等について

(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FAX、電子メールまたは郵送で(電話不可)

「参加申込書」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

岡山県県民生活部くらし安全安心課 消費生活班

〒700-8570 岡山市北区内山下二丁目4番6号

**TEL: 086-226-7346 FAX: 086-225-9151**

E-mail: [kurashi-syohi@pref.okayama.lg.jp](mailto:kurashi-syohi@pref.okayama.lg.jp)

主 催 : 岡山県

## 市町村の消費者行政に係る状況調査(抜粋)

調査時期	平成31年4月
調査対象	全市町村(回答:全市町村)
調査内容	各市町村の消費者行政に係る取組状況・意向等

### 1 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(4)、1人(4)
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。	20	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	19
			その他	0
イ	特に検討していない。	7		

#### (3) 市町村における消費生活相談の充実に向けた課題(主なもの)

- ・人材の確保・育成
- ・相談のレベルアップ
- ・財源の確保
- ・被害予防の必要性

### 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)が連携した地域の消費者被害の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。	19
イ	取り組んでいない。	8

(※上記1で「ア」を選択の場合)

#### (2) 市町村における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。	11
イ	ネットワーク(仕組み)はない。	8



(※上記1で「イ」を選択の場合)

- (3) 市町村における今後、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。	7

- (4) 市町村における消費者安全確保地域協議会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。	2	(目標とする時期)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。	6	
エ	協議会の設置に取り組む予定はない。	17	

- (5) 市町村における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の課題について

- ・実効性の確保
- ・新規に設置する意義
- ・代替可能な既存組織の存在
- ・既存組織との連携方法
- ・個人情報の取り扱い

### 3 消費者教育の推進について

- (1) 市町村における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。	17
イ	取り組んでいない。	10

\* 主な取組

- ・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
- ・成人式当日に、消費者啓発の内容が載った小冊子を配布(教育委員会主催)
- ・中学生とその保護者を対象とした消費生活講座を開催
- ・中学生に消費生活パンフレットとグッズ(3色ボールペン)を配布

- (2) 市町村における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。	9
イ	連携できていない。	18

※連携の内容

- ・小・中学校教員向けの消費者教育に関する研修会の開催
- ・公民館職員に対し、消費者教育に関する研修会の開催
- ・学校等への出前講師派遣
- ・市内の小中学校で小学2年生を対象に消費者教育を実施

- (3) 市町村における消費者教育に取り組んでいく上での課題について

- ・消費者教育を推進する担い手の育成
- ・担当職員のレベルアップ、教育機関や消費者団体との連携
- ・学校内の既存行事やカリキュラムに影響が出ないよう、学校関係者等との連携をとっていくこと
- ・積極的な取組を行いたいが、兼任の担当者しかおらず、単体の取組に留まっている。

# 「地方消費者行政強化作戦」の進捗状況

資料3-2

<p><b>政策目標1 相談体制の空白地域解消</b></p> <p>1-1 相談窓口未設置の自治体を解消</p>	<p>【2017年4月1日 → 2018年4月1日】</p> <p>＜未設置地方公共団体＞</p> <p>0市町村 → 0市町村</p>
<p><b>政策目標2 相談体制の質の向上</b></p> <p>2-1 消費生活センター設立促進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人口5万人以上の全市町</li> <li>・人口5万人未満の市町村の50%以上</li> </ul> <p>【消費生活相談員】</p> <p>2-2 管内自治体の50%以上に配置</p> <p>2-3 資格保有率を75%以上に引上げ</p> <p>2-4 研修参加率を100%に引上げ(各年度)</p>	<p>【2017年4月1日 → 2018年4月1日】</p> <p>＜達成都道府県(設置・配置市町村数、資格保有者数等)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・30道府県 → 35都道府県 (507市区町 → 517市区町)</li> <li>・20道府県 → 21道府県 (533市町村 → 587市町村)</li> <li>・41都道府県 → 43都道府県 (1,404市区町村 → 1,452市区町村)</li> <li>・24都道府県 → 26都道府県 (2,703人 → 2,797人)</li> <li>・9県 → 11県 (平均参加率: 90.9% → 91.8%)</li> </ul>
<p><b>政策目標3 適格消費者団体の空白地域解消</b></p> <p>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</p>	<p>【2017年4月1日 → 2018年9月末】</p> <p>＜適格消費者団体数＞</p> <p>14団体 → 19団体(全ブロックで設置済)</p> <p>「特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく」(平成29年4月25日認定)</p> <p>「特定非営利活動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)</p> <p>「特定非営利活動法人消費者支援群馬ひまわりの会」(平成30年2月5日認定)</p> <p>「特定非営利活動法人えひめ消費者ネット」(平成30年6月19日認定)</p> <p>「特定非営利活動法人消費者支援ながわ」(平成30年8月3日認定)</p>
<p><b>政策目標4 消費者教育の推進</b></p> <p>4-1 消費者教育推進計画の策定</p> <p>消費者教育推進地域協議会の設置(全都道府県・政令市)</p>	<p>【2017年4月1日 → 2018年9月末】</p> <p>＜推進計画の策定＞</p> <p>46都道府県・15政令市 → 47都道府県・18政令市</p> <p>＜推進地域協議会の設置＞</p> <p>45都道府県・17政令市 → 47都道府県・18政令市</p>
<p><b>政策目標5 「見守りネットワーク」の構築</b></p> <p>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)</p>	<p>【2017年3月末 → 2019年4月末】</p> <p>＜人口5万人以上の設置地方公共団体＞</p> <p>24市区町 → 104市区町</p> <p>(人口5万人以上の全市町で設置済: 2県(徳島県、兵庫県))</p>

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～R2年度

重点施策	指標項目	計画策定時			目標値(R2)
			H30.7.1時点	R1.7.1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	(H29年度) 5,796人	(H30年度) 5,657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	(H29年度) 72人	(H30年度) 43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 5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)	13市町  (他に、6市町で相談員による定期相談日)	13市町  (他に、5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4町	14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)

