

福岡市消費生活審議会（第25回）

議 事 資 料

- 資料1 平成28年度 事業概要
- 資料2-1 福岡市消費者教育推進計画の実施状況について
- 資料2-2 ≪参考≫福岡市消費者教育施策事業一覧
- 資料3 市政アンケート調査結果について

福岡市消費者教育推進計画の実施状況について

《成果指標》

商品やサービスの購入時に 日頃からトラブル回避を 心がけている市民の割合		初期値	現状値	目標値
		平成 25 年度	平成 27 年度	平成 31 年度
		83.2%	78.9%	90%程度を維持
内 訳	心がけている	36.6%	35.6%	50%
	どちらかといえば 心がけている	46.6%	43.3%	40%

(出典) 福岡市総務企画局「基本計画の成果指標に関する意識調査」

《取組み目標》

区分	項目	初期値 (平成25年度)	実績 (平成27年度)	目標値 (平成31年度)
【重点目標 1】 様々な担い手(主体) の消費者教育への理 解と取組みの推進	出前講座の実施回数 (消費者教育施策事業一覧掲載分)	113回/年 (うちセンター 実施61回)	201回/年 (うちセンター 実施63回)	150回/年
【重点目標 2】 若年者に対する 消費者教育の推進	キャッチセールス 追放キャンペーンの実施回数	1 回/年	6 回/年	6 回/年
	大学新入生への啓発情報の 提供学校数	—	21 校/21 校	21 校/21 校
【重点目標 3】 高齢者等への啓発と 福祉関係者等との 連携による支援	高齢者等への出前講座の 実施回数(再掲)	49回/年	44回/年	60回/年
	消費生活サポーターを有する 校区・地区数	60 校区・地区 /149校区・地区	85 校区・地区 /149校区・地区	75校区・地区 /149校区・地区
【重点目標 4】 学校(小・中・高校生 期)における消費者 教育の推進	情報モラル研修の実施回数	—	7団体/年	30 団体/年
	中学校における消費者教育講座 の実施校数	—	28 年度から 実施	23 校/年 ※3年で全中 学校(69 校)

福岡市消費者教育施策事業一覧

資料2-2

重:重点目標

【消費生活センター】

番号	分類	重点目標等	施策・事業名等	事業内容	平成27年度 実績		平成28年度 予定		関係局	担当課
					実施時期	実施回数など	実施時期	実施回数など		
1	消費者 市民社会	全般 重1~4	消費生活センターホームページ による消費生活情報の提供	消費者被害の未然・拡大防止のための情報提供や、消費生活に役立つ各種講座の案内の他、インターネット消費生活相談の受付を行う。	通年	随時更新	通年	随時更新	市民局	消費生活センター
46	商品等 の安全									
68	管理と 契約									
2	消費者 市民社会	全般 重1~4	啓発資料の貸出・提供	DVD,パンフレットなど消費者教育・啓発に関する資料を消費者の要望に応じて貸出・提供を行う。	通年	12回 23本	通年	申込みに応じて随時	市民局	消費生活センター
47	商品等 の安全									
69	管理と 契約									
3	消費者 市民社会	全般 重1~4	関係機関が発行する広報紙等による情報提供	市政だよりや、「シルバー手帳」「シニアのための知恵袋」(早良区役所)[ふくふくクラブ福岡]等の高齢者向けに作成された冊子,その他関係機関が発行する広報紙等に,消費者被害の情報や消費生活相談窓口などを掲載し周知を図る。	通年	市政だより2回 高齢者向け冊子 2種 関連機関広報紙掲載 2回	通年	随時	市民局 保健福祉局 区役所	消費生活センター
48	商品等 の安全									
70	管理と 契約									
4	消費者 市民社会	全般 重1~4	くらしのインフォメーション	消費者トラブル事例の紹介・解説や身近に起きる製品事故の注意喚起を行う情報紙を年6回発行し,区役所,公民館,郵便局等に配架。	5月,7月,9月, 11月,1月,3月	各回 4,500部	5月,7月,9月, 11月,1月,3月	各回 4,500部	市民局	消費生活センター
50	商品等 の安全									
71	管理と 契約									
5	消費者 市民社会	全般 重1~4	暮らしのヒント	毎週月曜日,西日本新聞朝刊都市圏版に,消費生活センター等に寄せられた相談事例を題材とした記事を掲載。	毎週月曜朝刊	年38回	毎週月曜朝刊	年38回程度	市民局	消費生活センター
52	商品等 の安全									
72	管理と 契約									
7	消費者 市民社会	全般 重1	かしこい消費生活親子講座	消費生活の基礎知識を親子で楽しく学べるよう夏休み期間に講座を実施。	8月	12組	8月	15組程度	市民局	消費生活センター
54	商品等 の安全									
78	管理と 契約									
8	消費者 市民社会	全般 重1~3	かしこい消費生活講座	契約,保険など消費者に役立つ知識や消費者の関心の高い分野をテーマに専門家による講座を実施。	6,12,1月	3回 141人	6,7,10月	各回40人程度	市民局	消費生活センター
56	商品等 の安全									
79	管理と 契約									
11	消費者 市民社会	全般 重1~3	消費者グループ活動支援事業	市内で自主活動を行う消費者団体等の支援のため,消費生活センターが管理する研修室の貸出を行う。	通年	22回	通年	貸出回数:年30回程度	市民局	消費生活センター
12	消費者 市民社会	全般 重1,3	福祉関係者等との連携による高齢者等への支援	高齢者等が住み慣れた家庭や地域で,消費者被害を未然に防止し,安心して暮らせるように高齢者等の生活を支援する福祉関係者等と連携し,情報提供等を行う。	通年	10月以降毎月,地域包括支援センターへ啓発資料メール送信,注意喚起メール送信2回 民児協へ啓発資料配布 2回	通年	随時実施	市民局 保健福祉局	消費生活センター
14	消費者 市民社会	全般 重1,4	教材作成と中学校における消費者教育講座	中学校の授業で活用できる教材を作成し,専門講師による消費者教育講座を実施。	3月	教材制作:69校に配布	講座:6月~3月	20校程度	市民局	消費生活センター

福岡市消費者教育施策事業一覧

重:重点目標

15	消費者 市民社会	全般	重1, 4	消費者教育の教員対象研修	消費者教育を行う教員対象の研修について支援を行う	26年度 試行	(26年度 1回)	29年度実施予定	未定	市民局 教育委員会	消費生活センター
16	消費者 市民社会	全般	重1	災害時・緊急時の情報提供や消費生活相談の実施	災害等の非常時に買いためによる品不足等が生じないよう情報を提供。また、災害に便乗した悪質商法によるトラブル防止のために消費生活相談も行う。	災害時・緊急時	必要に応じて随時実施	災害時・緊急時	必要に応じて随時実施	市民局	消費生活センター
49	商品等 の安全	全般	重1~3	ホルムアルデヒド測定器の貸出	シックハウス症候群の原因となるホルムアルデヒドの測定器を貸し出し、対応法などを助言。	随時	15回	通年	申込みに応じて随時	市民局	消費生活センター
51	商品等 の安全	全般	重1~4	製品安全パネル展	製品安全に関する注意喚起パネルを天神地下通路「星の広場」で展示。	11~12月	A0サイズパネル 十数点を展示	5月	A0サイズパネル 十数点を展示	市民局	消費生活センター
55	商品等 の安全	全般	重1, 4	消費生活トラブル注意報	県、北九州市と連携して消費者被害や製品・サービス事故に関する啓発資料を作成し、高等学校等に配信。	年6回	福岡市担当記事 2回	年6回	福岡市担当記事 3回	市民局	消費生活センター
73	管理と 契約										
57	商品等 の安全	全般	重1~4	出前講座「くらしの実験講座」	地域からの要望で公民館等へ出向き、ジュースの糖度測定や家庭で起きる製品事故の再現など、実験を交えた講座を実施。	通年	15回 549人	通年	申込みに応じて実施	市民局	消費生活センター
58	商品等 の安全	全般	重1~3	高齢者への出前講座の実施	地域からの要望で、消費生活相談員などが公民館等へ出向き、悪質商法の対策などに関する高齢者向けの出前講座を実施。	通年	44回 1,191人	通年	申込みに応じて実施	市民局	消費生活センター
81	管理と 契約										
74	管理と 契約	全般	重1~4	消費生活かわら版	相談事例のうち、被害拡大のおそれのある緊急度の高い事例や、条例に基づき是正勧告を行った事例について、被害拡大防止のために注意喚起ちらしを作成し、公民館や区役所などに配布。	4, 9, 11, 1月	4回	適宜	必要に応じて年数回発行	市民局	消費生活センター
75	管理と 契約	全般	重1~4	ホットな消費者ニュース	県のホームページに掲載される広報紙で、県内自治体の消費生活センターに寄せられた、相談事例から被害拡大のおそれがある内容などを掲載。	毎月	福岡市担当記事 年4回	毎月	福岡市担当記事 年4回	市民局	消費生活センター
76	管理と 契約	全般	重1, 3	障がい者向け見守り支援講座の実施	障がい者があいやすい消費者被害トラブル事例とその対処法について、その家族や障がい者関連施設スタッフなどを対象にした見守り支援講座を実施。	2~3月	4回 37人	9~3月	見守り支援講座 年4回	市民局	消費生活センター
80	管理と 契約	全般	重1~4	出前講座「だまされんばい悪質商法」	地域からの要望で、消費生活相談員などが公民館等へ出向き、悪質商法の対策などに関する出前講座を実施。	通年	48回 2,806人	通年	申込みに応じて実施	市民局	消費生活センター
84	管理と 契約	全般	重1, 3	悪質商法撲滅キャンペーン	悪質なキャッチセールスなど消費者被害が多い地区で、県や警察などと連携し、悪質商法撲滅月間(12月)に街頭キャンペーンを実施。	12月	年1回	12月	年1回	市民局	消費生活センター
85	管理と 契約	全般	重1, 2	キャッチセールス追放キャンペーン	悪質なキャッチセールスなど消費者被害が多い地区で、県や警察などと連携し、若年者が社会人となる年度当初に消費者月間(5月)にあわせて街頭キャンペーンを実施。	4, 7, 8, 1月	年4回	随時	年4回	市民局	消費生活センター
86	管理と 契約	全般	重1, 2	大学新入生への啓発	悪質商法の被害にあいやすい若年者に対し「新大学生防犯強化月間」において、大学と連携し、特に新入生等を対象とした広報啓発を集中的に実施。	4月	年1回	4月	年1回	市民局	消費生活センター

福岡市消費者教育施策事業一覧

重:重点目標

87	管理と契約	全般	重1, 3	ステッカー配布等による相談窓口の周知	身近な場所に掲示できる消費生活センターの連絡先や訪問販売お断りのステッカー等を配布するなどして、高齢者等へ消費生活センターなどの相談窓口を周知。	随時	7, 631枚	随時	悪質商法撲滅キャンペーンや主催講座で配布 福祉関係者からの依頼に応じて配布	市民局	消費生活センター
88	管理と契約	全般	重1, 3	消費生活サポーター育成	高齢者の消費者被害防止を目的とした市民ボランティアで、地域での様々な機会が悪質商法のトラブル事例とその対処法について伝達・注意喚起を行う。	育成講座 定例 7月 出前 8~10月 情報交換会 10、2月	育成講座 定例1回 出前3回 162人 情報交換会 2回 25人	育成講座：出前 随時 情報交換会：年2回	各回15名程度	市民局	消費生活センター

【市民局】

番号	分類	重点目標等	施策・事業名等	事業内容	平成27年度 実績		平成28年度 予定		関係局	担当課	
					実施時期	実施回数など	実施時期	実施回数など			
6	消費者市民社会	全般	重1~4	公民館主催講座	各公民館は子供の健全育成、高齢者の地域参画支援、安全・安心のまちづくり、環境教育等の講座を実施。	通年	地域の実情に応じて、各公民館において実施	通年	地域の実情に応じて、各公民館において実施	市民局	公民館支援課
53	商品等の安全	全般	重1~4								
77	管理と契約	全般	重1~4								
92	情報とメディア	全般	重1, 4	情報モラル研修の実施	通信事業者と連携し、主に保護者を対象に、個人情報やSNS(ソーシャルネットワーキングサービス)などをテーマに情報モラル研修を実施。	通年	○実施回数 7回 ○参加人数 489人	通年	P T Aの申込みを受け適宜実施	市民局	生活安全課

【総務企画局】

番号	分類	重点目標等	施策・事業名等	事業内容	平成27年度 実績		平成28年度 予定		関係局	担当課	
					実施時期	実施回数など	実施時期	実施回数など			
90	情報とメディア	全般	重1	出前講座「ICTでハッピーライフ!!」	こどもから高齢者までインターネットの活用方法をわかりやすく説明。	通年	1回(4月) 9名	出前講座申込の都度(年間2回程度を想定)	2回 各回10人~20人程度	総務企画局	ICT戦略課
9	消費者市民社会	全般	重1	国際理解教育講師派遣事業	県内在住の外国人(留学生など)や海外滞在経験(青年海外協力隊など)のある日本人を小・中・高校にゲストティーチャーとして派遣し、児童・生徒に国際理解を深める機会を提供。	H27.6~H28.2	26回、延べ42人	H28年7月~H29年2月	福岡市内の小中学校、中学校、特別支援学校等へ約25名程度派遣	総務企画局	国際企画課

【こども未来局】

番号	分類	重点目標等	施策・事業名等	事業内容	平成27年度 実績		平成28年度 予定		関係局	担当課	
					実施時期	実施回数など	実施時期	実施回数など			
27	消費者市民社会	食育	重1	保育所・幼稚園などでの食育の推進	発育発達に応じた給食の提供、給食などを活用した食育活動(季節の食材、行事食、給食の展示、食事のマナーなど)を実施。また、公民館などでの乳幼児の保護者対象の調理実習により子どもの食事についての悩みなどへの支援を実施。	通年	随時実施 調理実習 41回	通年	随時実施	こども未来局	指導監査課
28	消費者市民社会	食育	重1	給食だより・食育だよりなど食生活についての情報発信	給食のメニューや行事食、食べ物の働きなどについてのおたよりを発行し、保護者に配布する。	通年	各保育所で月1回程度発行	通年	月1回程度発行	こども未来局	指導監査課
43	消費者市民社会	環境教育	重1	海の中道青少年海の家活動プログラム	海の中道海浜公園内で、宿泊棟・キャンプ場を有する青少年教育施設において、自然に直接触れ、「環境保全活動」「自然観察活動」「自然体験活動」「総合的環境学習」等で様々な活動プログラムを実施しています。	通年	27年度施設利用者数 60,891人	通年	随時実施	こども未来局	青少年健全育成課
59	商品等の安全	全般	重1	乳幼児の事故防止の啓発	家庭内での乳幼児の事故を未然に防ぐため、乳幼児がいる保護者に対して事故防止に対する意識啓発を図るとともに、具体的な予防方法を周知。	通年	随時実施	通年	随時実施	こども未来局	こども発達支援課

【保健福祉局】

番号	分類		重点目標等	施策・事業名等	事業内容	平成27年度 実績		平成28年度 予定		関係局	担当課
						実施時期	実施回数など	実施時期	実施回数など		
17	消費者 市民社会	食育	重1	子育てサロン・サークル等での 母子教育	子育てサロン、サークル、公民館乳幼児学級等で乳幼児の食習慣等について健康教育を行う。	随時	—	随時	—	保健福祉局 各区役所	健康増進課 (各区地域保健福祉課)
18	消費者 市民社会	食育	重1	親と子の料理教室	子どもの心と体の健康づくりをねらいとして、親子を対象にした料理教室を開催しています。	通年	7回	通年	7回	保健福祉局 各区役所	健康増進課 (各区健康課)
20	消費者 市民社会	食育	重1	生活習慣病に関する健康教育	保健所や公民館等においてメタボリックシンドローム等生活習慣病予防の教育を実施し、その中で食生活に関する講話を行う。	随時	—	随時	—	保健福祉局 各区役所	健康増進課 (各区地域保健福祉課)
22	消費者 市民社会	食育	重1	福岡市「健康・食育サポート店」	エネルギーや栄養成分値を表示したり、健康づくりや食生活改善に配慮したメニューやサービスに取り組んでいる飲食店等を登録してもらい、市民の健康づくりを支援する環境整備を推進する。 (平成28年度から「栄養成分表示の店」・「健康・食育サポート店」事業を統廃合)	通年	栄養成分表示の店 486店 食育サポート店 103店	通年	新規登録店を開拓	保健福祉局 各区役所	健康増進課
23	消費者 市民社会	食育	重1	食育の日、食育月間における食育イベント	毎月19日の食育の日や毎年6月の食育月間にあわせ、区役所ロビーなどでパネル展示等を行い、食育への関心を高める取組を行う。	毎月19日及び6月	毎月1回、6月5回	毎月19日及び6月	毎月1回、6月5回	保健福祉局 各区役所	健康増進課 (各区健康課)
24	消費者 市民社会	食育	重1	食生活改善推進員の養成	食を通じた健康づくりを地域で行うボランティアを養成する。	通年	8回 157人修了	通年	8回 各教室40人程度	保健福祉局 各区役所	健康増進課 (各区健康課)
25	消費者 市民社会	食育	重1	地域食生活改善講習会	地域ぐるみで食を通じた健康づくりに取り組むことを啓発するため、「生活習慣病予防」や「地産地消」等をテーマとした料理講習会を実施。	5月～1月	80回	5月～1月	80回	保健福祉局 各区役所	健康増進課 (各区健康課)
26	消費者 市民社会	食育	重1	出前講座「食育で明るい未来元氣な福岡」	「福岡市食育推進計画」を中心に、福岡市における食の現状や課題について説明し、食育への関心を高める講座を実施。	6月、12月、2月	3回 延べ78人	通年	随時	保健福祉局	健康増進課
96	消費者 市民社会	食育	重1	成人期対象料理教室	教室毎にテーマを設定し、食に関する基礎知識と技術を習得するための講話や調理実習を実施。(適塩料理、野菜料理など)	通年	8回	通年	7回	保健福祉局	健康増進課
64	商品等の安全	食育	重1	ホームページによる食品の安全性に関する情報提供	本市ホームページにおいて、食品の安全性に関する情報提供を行っています。	随時	必要に応じて	随時	必要に応じて	保健福祉局 各区役所	食品安全推進課 (各区衛生課・食肉・食検)
65	商品等の安全	食育	重1	講習会や出前講座等	市民を対象とした講習会や出前講座を開催。	随時	講習会：計143回、延べ5421人 出前講座：計39回、延べ956人	随時	要望に応じて	保健福祉局 各区役所	食品安全推進課 (各区衛生課・食検)
66	商品等の安全	食育	重1	バザー開設者に対する衛生講習会	地域でのバザーや模擬店等で提供される食品の衛生確保のための講習会の開催や保健所での乳幼児健診などを利用した食中毒予防の講習会を開催。	随時	計52回、延べ2344人	随時	要望に応じて	保健福祉局 各区役所	食品安全推進課 (各区衛生課)

福岡市消費者教育施策事業一覧

重:重点目標

67	商品等の安全	食育	重1	食品衛生月間行事	食品衛生月間行事において、料理教室や工場・市場見学等を通し、食中毒予防の啓発を実施。	8月	所属毎に実施(計9回)	8月	所属毎に実施(計9回)	保健福祉局 各区役所	食品安全推進課 (各区衛生課・食肉・食検)
21	消費者市民社会	食育	重1	介護予防事業の中での教室	高齢者が要介護・要支援状態になることを予防するための介護予防教室等で、食生活などの講話を実施。	地域包括支援センター圏域(57圏域)ごとに3クール実施。1クール5回。 ①5~7月 ②9~11月 ③1~3月	・158クール 実2,069名	年間3クール	・1クール5回程度 ・各回20名程度	保健福祉局 各区役所	福祉・介護予防課 (各区地域保健福祉課)
62	商品等の安全	全般	重1	薬物乱用防止に関する広報啓発等の実施	危険ドラッグを含む薬物乱用問題の広がりは深刻な社会問題となっていることから、広く市民に対し、関係団体と共同して、薬物乱用防止に関する啓発活動等を行います。また、各小・中学校においても、薬物乱用防止教育の充実を図ります。	通年	○福岡市薬物乱用防止対策推進協議会の開催(1回) ○NO DRUG, KNOW DRUGキャンペーン及びイベントの開催(1回) ○薬物乱用防止街頭キャンペーン(大学と協力)の実施(1回) ○夜回り隊の実施(1回) ○不正大麻、けしの抜去 ○啓発動画放送、ポスター掲示、リーフレット配布 ○各小・中学校における薬物乱用防止教育の実施	通年	○福岡市薬物乱用防止対策推進協議会の開催(1回) ○NO DRUG, KNOW DRUGキャンペーン及びイベントの開催(1回) ○薬物乱用防止街頭キャンペーン(大学と協力)の実施(1回) ○夜回り隊の実施(1回) ○不正大麻、けしの抜去 ○啓発動画放送、ポスター掲示、リーフレット配布 ○各小・中学校における薬物乱用防止教育の実施	市民局 こども未来局 保健福祉局 教育委員会 各区役所	保健福祉局 地域医療課
83	管理と契約	全般	重1	出前講座「ご存知ですか?高齢者のためのいきいきセンターふくおか」	いきいきセンターふくおか(地域包括支援センター)や介護予防事業についての出前講座を開催。	5月, 8月, 9月, 10月, 11月, 1月	10回 延べ 228人	通年	申込みに応じて実施	保健福祉局	地域包括ケア推進課

【環境局】

番号	分類	重点目標等	施策・事業名等	事業内容	平成27年度 実績		平成28年度 予定		関係局	担当課	
					実施時期	実施回数など	実施時期	実施回数など			
35	消費者市民社会	環境教育	重1	環境局ホームページ「福岡市の環境 学ぼう!つなごう!ふくおかの環境」	市民の環境学習を支援するため、環境に関する情報を収集・提供。	通年	随時更新	通年	随時更新	環境局	環境政策課
38	消費者市民社会	環境教育	重1	子ども向け環境情報ウェブサイト「エコッパと学ぼう!こども環境局」	環境に関する問題を楽しく学習できるように幼児、小・中学生や指導者を対象とした情報を提供。	通年	随時更新	通年	随時更新	環境局	環境政策課
40	消費者市民社会	環境教育	重1	わくわくエコ教室	保育園、幼稚園、小学校低学年を対象に自然環境を学ぶ出前講座や自然観察会を行い、体験を通して自然を大切にする心を育てる。また、指導者向けの講座も実施。	通年	62回 3,741人	通年	年60回程度 各回40人程度	環境局	環境政策課
41	消費者市民社会	環境教育	重1	環境教育副読本(「ごみとわたしたち」,「わたしたちのまちの環境」)	小学校での社会科、総合学習等で活用できるよう、環境とごみについて、福岡市の状況、取り組みについてまとめ、福岡市内の小学校4年生・5年生全児童へ配布。	3月に配布	年1回32,700部 (「ごみとわたしたち」16,700部, 「わたしたちのまちの環境」16,000部)	3月に配付	年1回 35,000部 (「ごみとわたしたち」17,000部, 「わたしたちのまちの環境」18,000部)	環境局	資源循環推進課, 環境政策課
44	消費者市民社会	環境教育	重1	環境フェスティバルふくおか	環境に優しい行動の輪を広げていくための普及・啓発を目的とした、楽しみながら学べる参加体験型のイベントを開催。	10月	年1回(2日間) 延べ49,000人	10月	年1回(2日間) 目標:延べ50,000人	環境局	環境政策課
39	消費者市民社会	環境教育	重1	生ごみリサイクル促進事業	家庭から発生する生ごみを堆肥化し活用する講座を開催。	毎月	4月2回, 5月3回, 6月2回, 7月2回, 8月1回, 9月3回, 10月2回, 11月2回, 12月2回, 1月0回, 2月2回, 3月2回	毎月	年25回以上 各回30人程度	環境局	資源循環推進課

福岡市消費者教育施策事業一覧

重:重点目標

36	消費者 市民社会	環境 教育	重1	3R推進啓発	家庭から出るごみを減らすために、2R（リデュース〔排出抑制〕、リユース〔再使用〕）に重点をおいた3Rの実践行動の広報啓発を実施	通年	・市政だより（11/15日号）での広報 ・3R推進モニターの実施（198名参加）	通年	随時実施	環境局	資源循環推進課
37	消費者 市民社会	環境 教育	重1	3Rについて学ぶ講座	西部3Rステーション及び臨海3Rステーションの両施設で、ごみ減量・リサイクルに関する環境学習講座などの各種講座を開催。	通年	西部3R:490回(4,993名参加) 臨海3R:430回(3,452名参加)	通年	西部3R:年325回程度 臨海3R:年256回程度	環境局	資源循環推進課
82	管理と 契約	全般	重1	出前講座「知って得する!3R教室」	地域からの要望で公民館等へ出向き、福岡市のごみ処理やごみ減量・リサイクル（3R）に関する講座を開催。	通年	95回 3705人	通年	申込みに応じて実施	環境局	資源循環推進課
42	消費者 市民社会	環境 教育	重1	環境学習支援事業	主に小学4年生を対象に環境学習に対する支援事業として、パッカー車による収集の実演やごみの分別方法、リサイクル品の説明などを実施。また、中学校でも実施。	通年	175回（小学校139校、中学校2校、教員34回） 13,035名（小学生12,104名、中学生97名、教員834名）	通年	170回程度	環境局	環境事業所
95	消費者 市民社会	環境 教育	重1	出前講座「おうちで省エネできるモン!」	地域からの要望で公民館等へ出向き、地球温暖化のしくみと影響・福岡市の温室効果ガス排出量の状況・気軽に取り組める省エネ事例などを紹介する。	通年	14回 延べ1255人	通年	申込みに応じて実施	環境局	温暖化対策課

【経済観光文化局】

番号	分類	重点 目標等	施策・事業名等	事業内容	平成27年度 実績		平成28年度 予定		関係局	担当課
					実施時期	実施回数など	実施時期	実施回数など		
10	消費者 市民社会	全般	重1 出前講座 みんなの暮らしを守る「正しい計量」	市民を対象に適正な計量の実施について出前講座を実施。	12月	1回 12人	通年	申込みに応じて実施	経済観光文化局	総務課計量検査所

【農林水産局】

番号	分類	重点 目標等	施策・事業名等	事業内容	平成27年度 実績		平成28年度 予定		関係局	担当課
					実施時期	実施回数など	実施時期	実施回数など		
31	消費者 市民社会	食育	重1 玄海うまかもん食育事業	市内中学校で地元水産物を使った料理教室を開催。	9~3月	8校31回 1061人	9月~11月	5校20回 800人程度	農林水産局	水産振興課
94	消費者 市民社会	食育	重1 売る漁業推進事業	福岡市漁業協同組合が実施している直販事業や親子漁業体験への支援を行う。	通年（直販事業） 7~8月（漁業体験）	随時実施 親子漁業体験 2回	4月~3月	親子漁業体験 2回	農林水産局	水産振興課
32	消費者 市民社会	食育	重1 親子 食と農の体験教室	親子を対象とした市内産地での収穫体験やみそづくり、生産者との交流等を実施。	7月, 8月, 9月, 12月	4回 参加者のべ109人	随時 年4年	各回 10組20人程度	農林水産局	政策企画課
33	消費者 市民社会	食育	重1 市内産農産物学校給食活用推進事業	市内産農産物の学校給食への活用を推進して地産地消の推進を図るとともに、市内小学校において学童菜園を通じた生産者と児童との交流により食育を推進。	5月~2月	市内小学校 5校 参加者のべ473名	5月~3月	市内小学校 4校 農作業体験教室 1回	農林水産局	政策企画課
34	消費者 市民社会	食育	重1 産地見学と料理教室	市民の方を対象に、産地の見学と市内産野菜を食材とした料理教室を実施。	7月, 10月, 11月, 1月	4回参加者のべ60人	随時 年4回	各回 20人程度	農林水産局	政策企画課

【住宅都市局】

番号	分類		重点目標等	施策・事業名等	事業内容	平成27年度 実績		平成28年度 予定		関係局	担当課
						実施時期	実施回数など	実施時期	実施回数など		
61	商品等の安全	全般	重1	出前講座「知って、備えて、地震に自信！すすめよう住宅の耐震化」	揺れやすさマップから見えてくる住宅の耐震対策や耐震診断と耐震改修工事の概要、市の助成制度の概要などについて説明する講座を実施。	6, 7, 10, 12, 3月	計8回 延べ464人	随時	申込みに応じて実施	住宅都市局	建築物安全推進課

【水道局】

番号	分類		重点目標等	施策・事業名等	事業内容	平成27年度 実績		平成28年度 予定		関係局	担当課
						実施時期	実施回数など	実施時期	実施回数など		
45	消費者市民社会	環境教育	重1	水をたいせつに広報事業	「節水型都市づくり」の一環として、街頭キャンペーンや水道施設見学会などの各種イベント及び各種印刷物・ビデオ制作などの広報活動を通じて、水を大切に使う意識の維持を図る。	街頭キャンペーン：6月 水道PR展：8月 水道施設見学会：7～8月に3回、11月に1回 その他広報活動：随時	水道PR展：5,065人参加 水道施設見学会：7～8月 3回実施 471人参加 11月 1回実施 111人参加	通年	街頭キャンペーン：6月 水道PRイベント：7～8月 水道施設見学会：7～8月に3回、11月に2回 その他広報活動：随時	水道局	総務課

【教育委員会】

番号	分類		重点目標等	施策・事業名等	事業内容	平成27年度 実績		平成28年度 予定		関係局	担当課
						実施時期	実施回数など	実施時期	実施回数など		
13	消費者市民社会	全般	重1, 4	学習指導要領に基づく消費者教育	学習指導要領に基づいて、社会科、公民科、家庭科及び技術・家庭科などを中心に消費者教育を行う。	各学校が計画	小学校社会科（3年生） 小学校家庭科（5, 6年生） 中学校技術・家庭科（1～3年生） 中学社会公民（3年生）	各学校が計画	小学3年社会、5時間程度 小学家庭科 中学校技術・家庭科（1～3年生） 中学3年社会	教育委員会	研修・研究課
63	商品等の安全										
89	管理と契約										
29	消費者市民社会	食育	重1	学校における食育の推進	学校給食の献立を生かして、地産地消、郷土食や行事食、生産者に対する感謝の心などについて指導しています。また、学校と家庭や地域が連携した食育の推進として給食試食会等を行う。	通年	食に関する指導：全小・中・特別支援学校：7,354回 給食試食会：小・中・特別支援学校：155回	通年	食に関する指導：全小・中・特別支援学校 給食の時間、教科等 給食試食会：小・中・特別支援学校	教育委員会	給食運営課
30	消費者市民社会	食育	重1	学校給食コンテスト	中学生、特別支援学校中・高等部の生徒を対象に給食に出してほしい献立を募集しています。生徒たちは、地場産物や郷土食、栄養バランスなどを生かした献立を考える。	平成27年10月24日（土）	年1回 中学校63校 特別支援学校中・高等部5校：8,064作品	平成28年10月22日（土）	年1回 中学校 64校 特別支援学校中・高等部5校	教育委員会	給食運営課
60	商品等の安全	全般	重1	小・中学校での救命講習	小・中学生を対象とした救命講習を実施するとともに、教職員への応急手当普及員講習を実施し、自学自習の究明教育を促す。	○通年 ○9月 ○4月	○モデル校実施1回（小学校21校、中学校14校） ○講習会実施1回 ○1年次研修（約300人）	○通年 ○9月 ○4月	○モデル校実施1回（小学校21校、中学校14校） ○講習会実施1回 ○1年次研修（約300人）	消防局 教育委員会	生徒指導課 研修・研究課
91	情報とメディア	全般	重1, 4	インターネット等を介した児童生徒の被害防止に向けた取り組みの実施	インターネットや携帯電話（スマートフォンなど）を介した児童生徒の被害を未然に防止するため、情報や機器の正しい利用や危険性の認識などについて、児童生徒への指導や保護者に対する啓発活動を行います。	通年	小・中・高・特別支援学校全224校で年1回以上実施	通年	小・中・高・特別支援学校全224校で年1回以上実施	教育委員会	生徒指導課
93	情報とメディア	全般	重1, 4	出前講座「メディアとのよい関係づくり」	幼少期からの過度なメディア接触は子どもの発達に悪影響を与えることから、子どもとメディアに関して学習したい保護者・市民などを対象に、子どもの基本的な生活習慣の確立やメディアの正しい使い方、スマホなどを使う際の家庭内ルールの重要性などを説明する。	（出前講座） 4, 5, 6, 9月に実施。 （講師派遣事業） 2団体に派遣	（出前講座）204人が参加 （講師派遣事業）30人が参加	年度内	団体等の希望に応じて実施	教育委員会	生涯学習課

市政アンケート調査結果について

市政アンケートとは

市政に関する市民の意見や評価をアンケート調査し、市政運営の基礎資料とするため、市広聴課が毎年実施している。

- 1 調査時期 5月～10月の間に6回程度
- 2 調査対象者 福岡市市政アンケート調査協力員^(※)約600名
- 3 調査方法 郵送法（一部電子メール）（平成27年度の回収率は平均約88%）
- 4 設問数 1回あたり30問程度
- 5 調査テーマ数 1回あたり3～4テーマ（年間、約18～24テーマ）

※注：市政アンケート調査協力員について

福岡市内に住む20歳以上の男女を無作為抽出し、年間を通してアンケート調査に協力していただけるかを確認し、それに承諾された方（区別・性別・年代別が市の人口構成にあうよう抽出）。

テーマ「消費者トラブルおよび被害防止」実施概要（上記市政アンケートの4回目で実施）

- 1 調査期間 平成28年8月25日～9月12日
- 2 調査数 611件
- 3 回答数 550件
- 4 有効回答率 90.0%
- 5 調査票 別紙のとおり

《「消費者トラブルおよび被害防止」についておたずねします》

高齢化・高度情報化の進展に伴い、「消費生活」に関するトラブルも多様化・深刻化しています。福岡市では、子どもから高齢者までの市民の皆さまが、消費者トラブルに遭わないための知識や判断力を身に付けるとともに、社会や環境に与える影響まで意識し、行動する消費者になることを目指しています。

消費者トラブルと被害防止について、市民の皆さまのご意見をお聴きし、今後の施策へ反映させたいと考えております。

※本アンケートでの「消費生活」とは、生活に必要な商品やサービスを事業者から購入し、それらを利用して生活し、使い終わったものを破棄するまでのことをいいます。

問1 消費生活センターでは、さまざまな消費者トラブルについての相談に応じるとともに、トラブル情報の提供などを行っています。あなたは「消費生活センター」を知っていますか。あてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

1 名前も業務内容も知っていた	60.0
2 名前は知っているが業務内容は知らなかった	32.4
3 知らなかった	6.4
無回答	1.3

問2 クーリング・オフは、消費者が無条件で一方向的に契約を解除できる制度ですが、あなたは、店舗や通信販売で購入した場合、クーリング・オフができないことを知っていますか。あてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

1 知っていた	44.9
2 知らなかった	54.0
無回答	1.1

「クーリング・オフ」のワンポイント解説

クーリング・オフとは、訪問販売などで消費者が冷静な判断をできないまま交わしてしまった契約を、一定の期間内であれば無条件で解除できる制度です。「契約は守らなければならない」とする原則の例外で、クーリング・オフができる取引は法律などで定めがある場合に限りです。

★3,000円未満の現金取引には適用されません

★通信販売にはクーリング・オフは適用されませんが、事業者が返品の可否や返品期限などに関する特約を設けている場合は、それに従って返品などをするようになります

クーリング・オフできる主な取引と期間

取引形態・商品	期間
訪問販売、電話勧誘販売 エステティックサービス 語学教室、家庭教師 学習塾、パソコン教室 結婚相手紹介サービス 訪問購入	8日以内
マルチ商法 内職・モニター商法	20日以内

※取引の種類によって契約期間や金額などに一定の条件があります。

詳しくは消費生活センターにご相談ください(電話 781-0999)

※別添のリーフレットもご覧ください。

問3 福岡市消費生活センターには「ワンクリック請求」による被害など「デジタルコンテンツ」に関する相談が最も多く寄せられています。あなたは「ワンクリック請求」について知っていますか。あてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

- | | | |
|---|----------------------------|------|
| 1 | どんなトラブルか知っており、対処方法も知っていた | 36.0 |
| 2 | どんなトラブルか知っていたが、対処方法は知らなかった | 37.5 |
| 3 | 知らなかった | 25.6 |
| | 無回答 | 0.9 |

「ワンクリック請求」のワンポイント解説

【事例】

「無料のアダルトサイトを見ていたら、年齢確認ボタンをクリックしただけで突然登録完了し、高額な料金を請求された」



【対処方法】

- ・絶対に業者に連絡しないこと
- ・不当な請求には応じないこと
- ・「トラブル解決します」という事業者にも注意
- ・登録画面が消えないときはセンターに相談

**※年齢や動画のボタンをクリックしただけでは契約成立していません！
不安な場合は、消費生活センターに相談しましょう**

問4 あなたは、過去5年間に商品の購入やサービスの利用で、下記のような消費者トラブルを経験したことはありますか。(1)～(8)のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつ選び、番号に○をつけてください。

	ある	ない	無回答
(1) 安全性や衛生面に問題があったために、けがや病気をした	0.9	97.5	1.6
(2) 機能・品質やサービスの質が期待よりかなり劣っていた	24.2	74.5	1.3
(3) 思っていたよりかなり高い金額を請求された	5.3	93.5	1.3
(4) 表示・広告と実際の商品・サービスの内容がかなり違っていた	11.8	86.4	1.8
(5) 問題のある販売手口やセールストークにより契約・購入した	2.9	95.6	1.5
(6) 契約・解約時のトラブルにより被害に遭った	2.5	95.8	1.6
(7) 詐欺（架空請求など）により事業者にお金を払った	1.6	96.5	1.8
(8) その他	2.4	-	97.6

1つでも「1」と回答した方は問4-1へ

問4-1 《問4で1つでも「1」と回答した方におたずねします。》

その消費者トラブルを解決するため、あなたは誰に相談しましたか。あてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。 n=179

- | | | |
|---|------------------------------------|------|
| 1 | 家族や友人・知人に相談した | 20.7 |
| 2 | 消費生活センターに相談した | 7.3 |
| 3 | 消費生活センター以外の公的機関に相談した（区役所、保健所、警察など） | 2.8 |
| 4 | 弁護士などの専門家に相談した | 2.2 |
| 5 | 自分で事業者（お客様相談窓口などを含む）と交渉した | 29.6 |
| 6 | その他 | 1.7 |
| 7 | 特に何もしなかった | 47.5 |
| | 無回答 | 2.8 |

《 すべての方におたずねします。 》

問5 あなたは消費者トラブルに遭わないために心がけていることはありますか。あてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。

1	表示や保証マークなどを判断材料にする	35.8
2	広告や噂をうのみにしない	73.3
3	事業者（販売者など）の説明を納得するまで聞く	32.5
4	契約書や規約などをよく読んでから契約する	34.4
5	あいまいな返事をしない	52.2
6	電話の勧誘や訪問販売には応じない	87.5
7	不審なメール、はがきなどには反応しない	85.5
8	インターネットのセキュリティ対策を行う	39.6
9	新聞・テレビ・公的機関ホームページなどから消費者被害の最新情報を入手する	22.5
10	消費生活に関する講演会などに参加する	1.5
11	迷った時には家族や知人に相談する	41.5
12	その他	2.2
13	心がけていることはない	0.5
	無回答	0.2

問6 消費者トラブルに遭わないための注意喚起の情報をどこから入手していますか。あてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。

1	テレビ，ラジオ	80.0
2	新聞，折り込みチラシ	41.5
3	電車やバスの車内広告や駅のポスター	17.3
4	無料で街頭や各家庭に配布される情報紙（フリーペーパーなど）	11.1
5	雑誌，一般書籍	18.9
6	行政広報紙（市政だより，消費生活センターの情報紙など）	40.2
7	公的機関のホームページ（福岡市のホームページなど）	9.3
8	インターネット情報（公的機関のホームページを除く）	39.3
9	SNS（LINE[ライン]やFacebook[フェイスブック]など）	14.5
10	デジタルサイネージ（市役所や商業施設の電子看板）	2.4
11	家族・友人・知人	53.5
12	行政が実施する講演会や講座	3.1
13	民間企業などが実施する講演会や講座	1.6
14	その他	1.1
	無回答	0.5

問7 消費生活について、あなたが関心のあることは何ですか。あてはまるものを3つまで選び、番号に○をつけてください。

1	契約に関すること（契約の知識，クーリング・オフ，悪質商法への対策など）	46.9
2	衣服に関すること（品質表示，クリーニングトラブルなど）	12.7
3	食に関すること（食品表示，食の安全，食育など）	67.6
4	住まいに関すること（住宅の欠陥の問題，製品事故，賃貸住宅のトラブルなど）	32.7
5	環境問題について（ごみの減量やリサイクル，食品ロス*など）	29.5
6	インターネットやスマートフォンについて（セキュリティの問題，ワンクリック請求など）	46.4
7	金融商品や生活設計について（資産運用，保険，クレジットカードなど）	37.5
8	その他	-
9	特にない	2.4
	無回答	0.4

※食品ロスとは、まだ食べられる状態であるのに捨てられてしまう食品のことです

問8 福岡市では、安全で安心できる消費生活の実現のために、以下の「市民として期待される心構え」の周知に努めています。あなたが日頃から心がけていることで、あてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。

1	トラブルを避けるため、ニュースなどで消費者被害の最新情報を知る	71.5
2	地域などで開催される消費生活に関する講座などに積極的に参加する	3.1
3	消費生活について得た情報を家族や友人など身近な人に伝える	48.7
4	事業者との取引で困ったら、消費生活センターに相談する	24.9
5	身近に消費者トラブルで困っている人がいたら、消費生活センターへの相談を勧める	28.2
6	環境に優しい商品の購入など環境に配慮した生活をする	35.3
7	健康に留意した食生活を行う	59.6
8	風評被害などによる社会的影響に関心を持って行動する	34.5
9	その他	1.3
10	心がけていることはない	3.1
	無回答	0.4

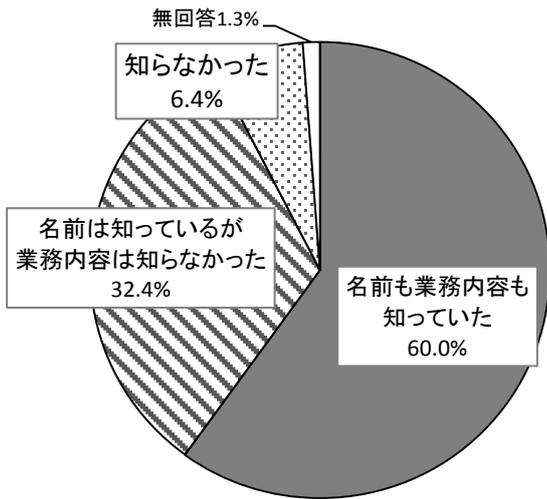
問9 「消費者トラブル」や「被害防止」について、ご意見・ご要望がございましたら、ご自由にお書きください。

平成28年度 第4回市政アンケート調査結果 《グラフ》

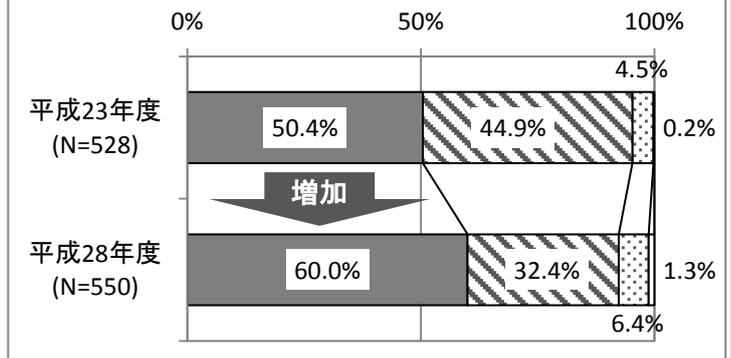
《①消費生活センターの認知度》

問1 消費生活センターでは、さまざまな消費者トラブルについての相談に応じるとともに、トラブル情報の提供などを行っています。あなたは「消費生活センター」を知っていますか。あてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

全体(N=550)

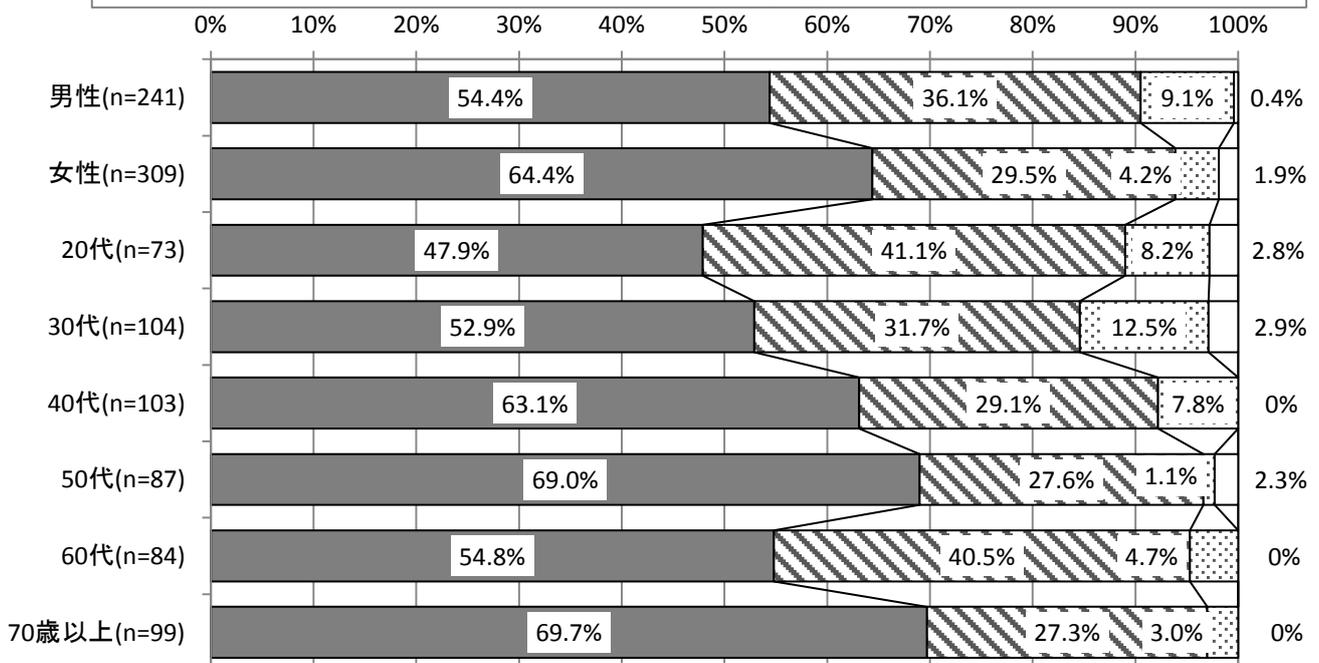


【5年前調査との比較】



【性別、年齢毎の回答状況】

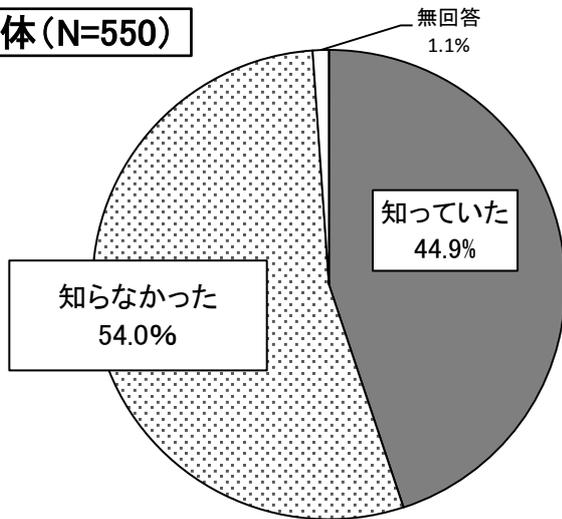
■ 名前も業務内容も知っていた
 ▨ 名前は知っているが業務内容は知らなかった
 □ 知らなかった
 ○ 無回答



《②店舗や通信販売で購入した場合はクーリング・オフができないことを知っているか》

問2 クーリング・オフは、消費者が無条件で一方的に契約を解除できる制度ですが、あなたは、店舗や通信販売で購入した場合、クーリング・オフができないことを知っていますか。あてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

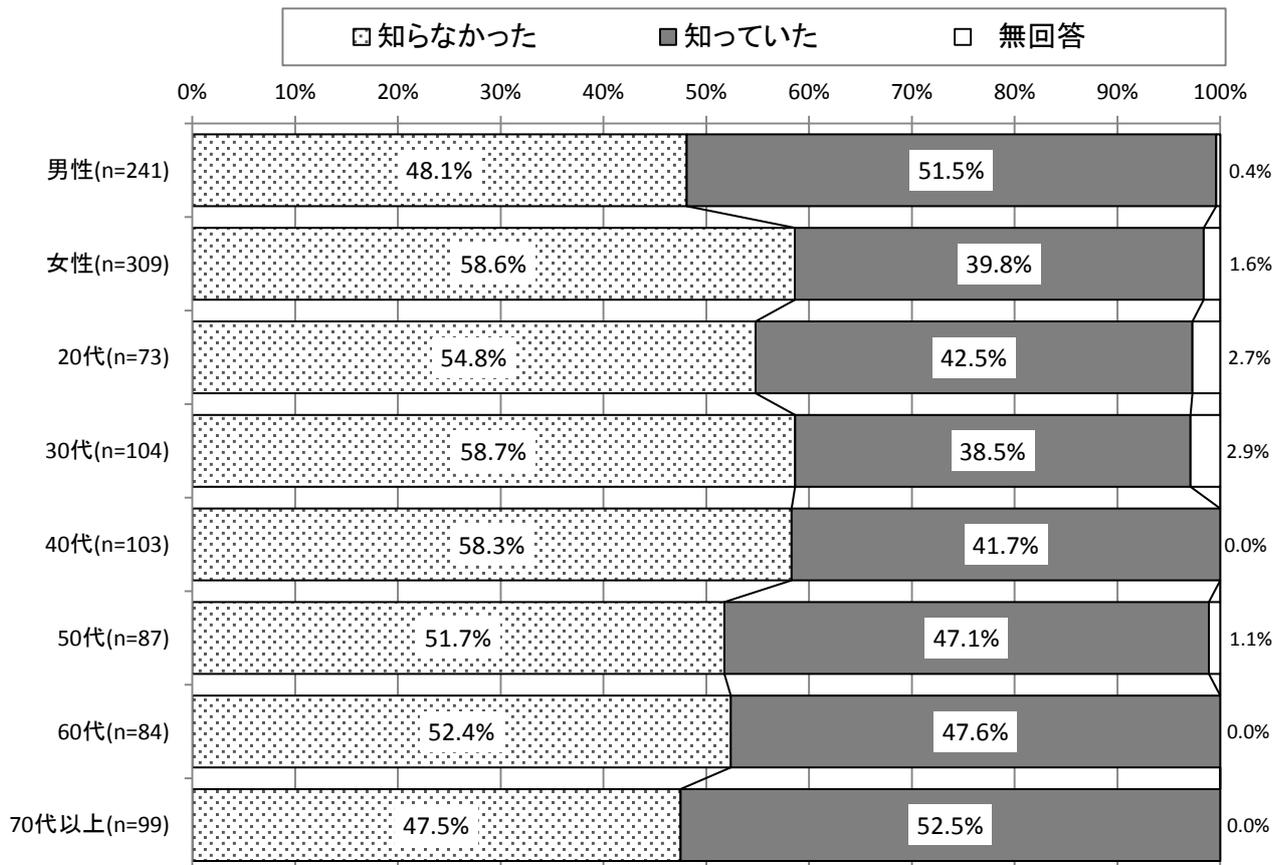
全体(N=550)



販売購入形態別の相談件数の割合 (平成27年度)

1位	店舗購入	36.3%
2位	通信販売	29.2%
3位	訪問販売	8.2%
4位	電話勧誘	6.3%
5位	マルチ商法	1.4%

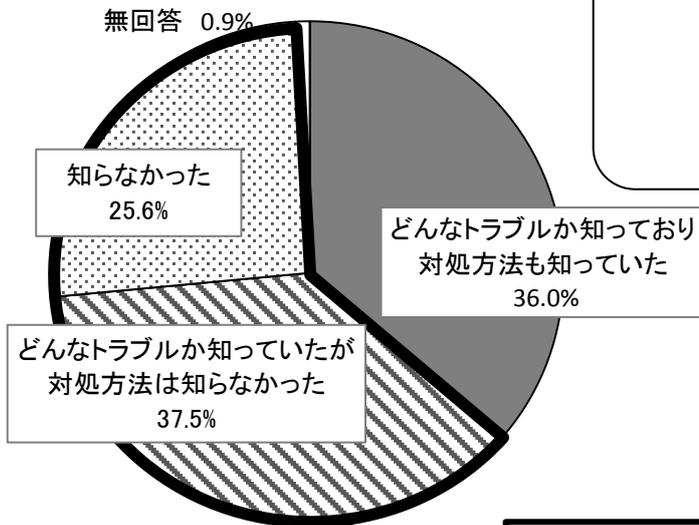
【性別、年齢毎の回答状況】



《③「ワンクリック請求」について知っているか》

問3 福岡市消費生活センターには「ワンクリック請求」による被害など「デジタルコンテンツ」に関する相談が最も多く寄せられています。あなたは「ワンクリック請求」について知っていますか。あてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

全体(N=550)



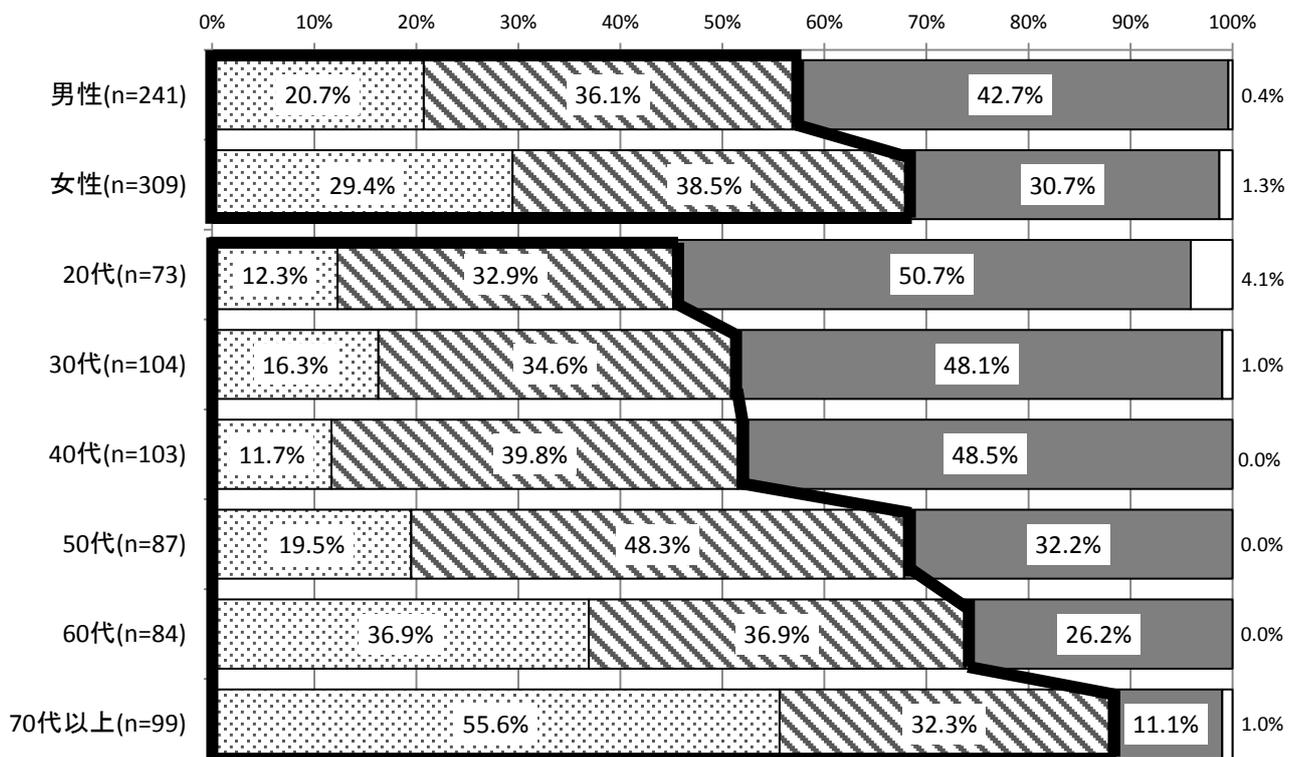
デジタルコンテンツに関する相談件数(平成27年度)

1,932件 (商品分類別で第1位)
うち、ワンクリック請求に関する相談
1,007件

「ワンクリック請求の対処方法を知らなかった」 63.1%
(「どんなトラブルか知っていたが対処方法を知らなかった」+「知らない」)

【性別、年齢毎の回答状況】

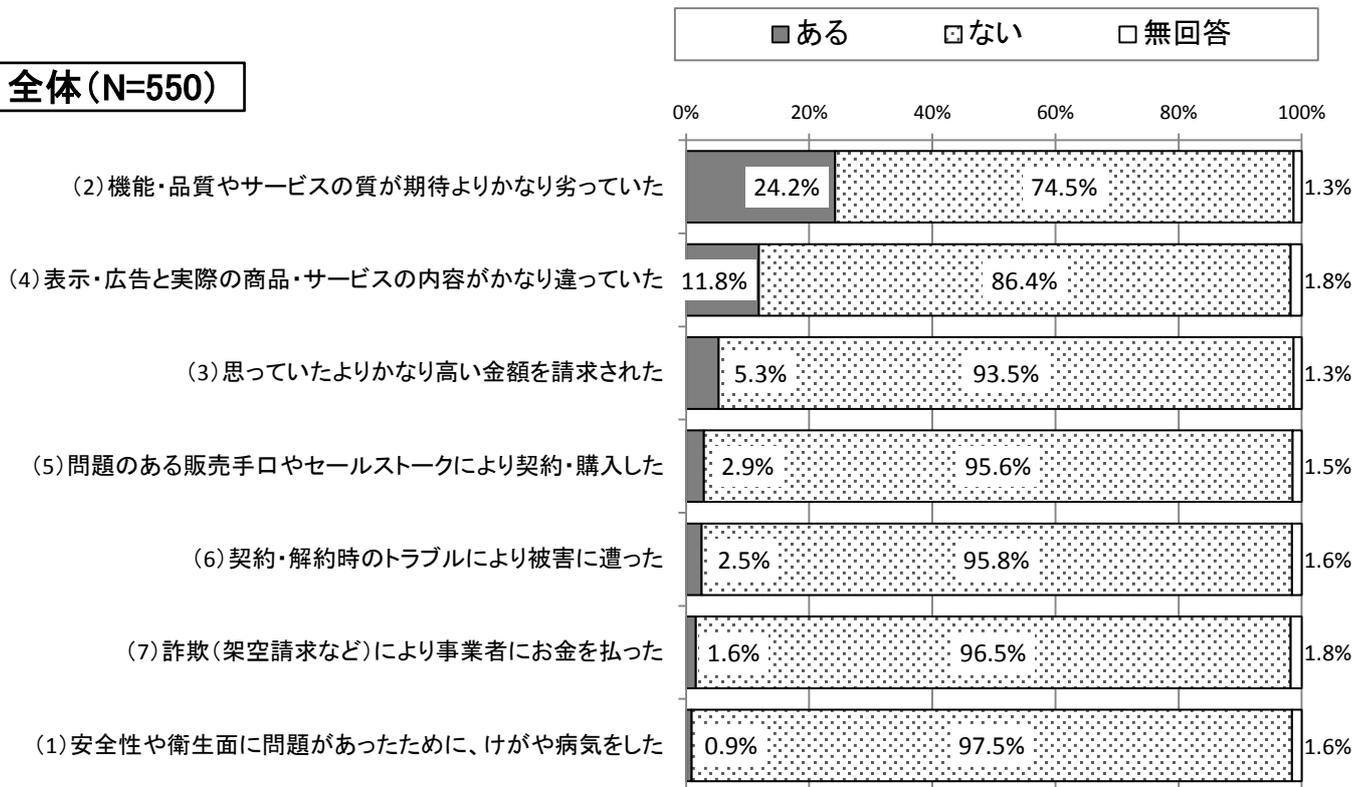
□ 知らない ■ どんなトラブルか知っていたが対処方法は知らなかった ▨ どんなトラブルか知っており対処方法も知っていた □ 無回答



《④過去5年間に商品の購入やサービスの利用での消費者トラブルの経験があるか》

問4 あなたは、過去5年間に商品の購入やサービスの利用で、下記のような消費者トラブルを経験したことはありますか。(1)～(8)のそれぞれの項目について、あてはまるものを1つずつ選び、番号に○をつけてください。

全体(N=550)

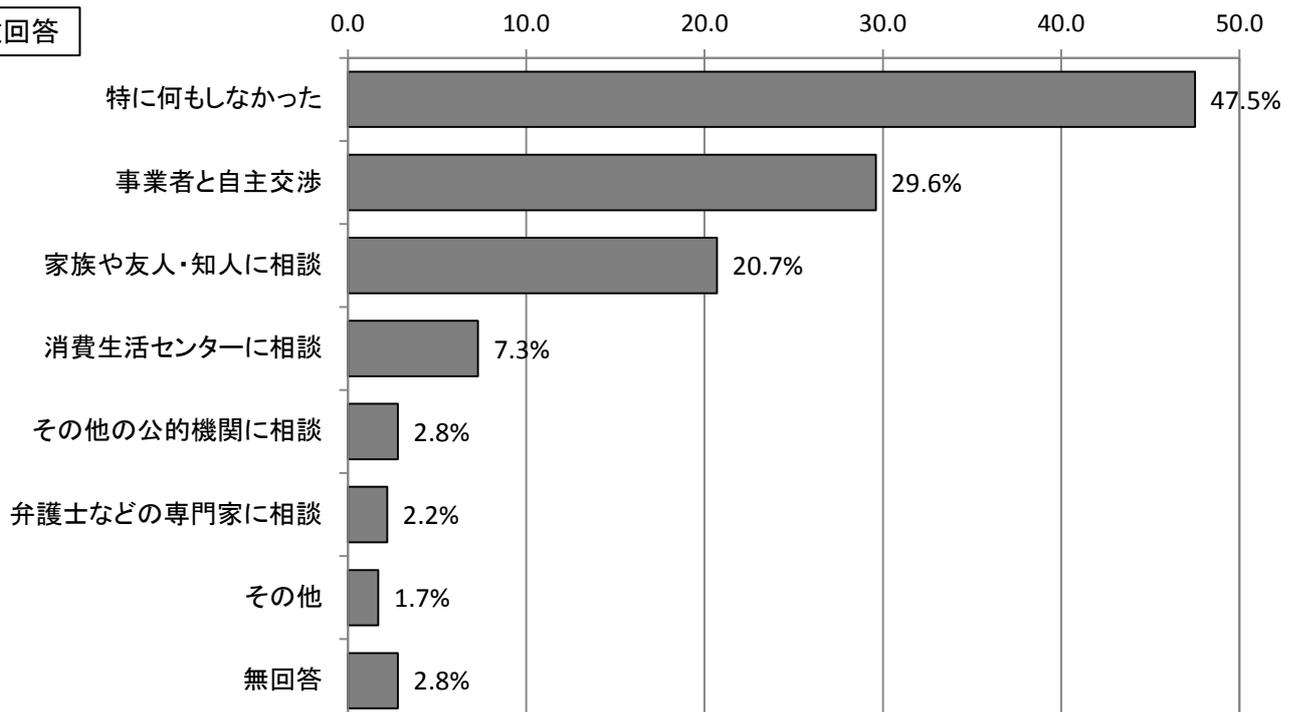


問4-1 《問4で1つでも「ある」と回答した方におたずねします。》

その消費者トラブルを解決するため、あなたは誰に相談しましたか。あてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。

n=179

複数回答

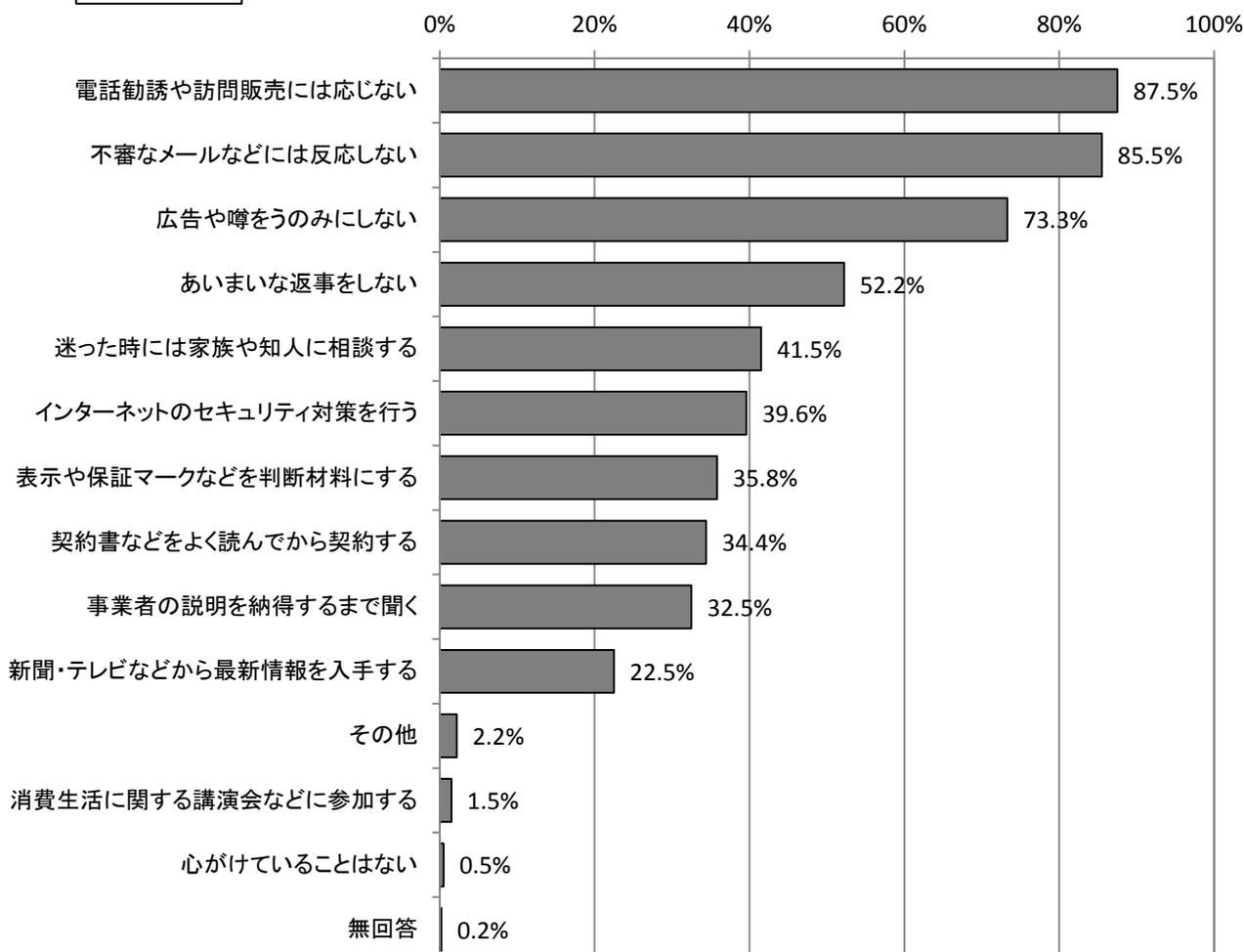


《⑤消費者トラブルに遭わないために心がけていること》

問5 あなたは消費者トラブルに遭わないために心がけていることはありますか。
あてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。

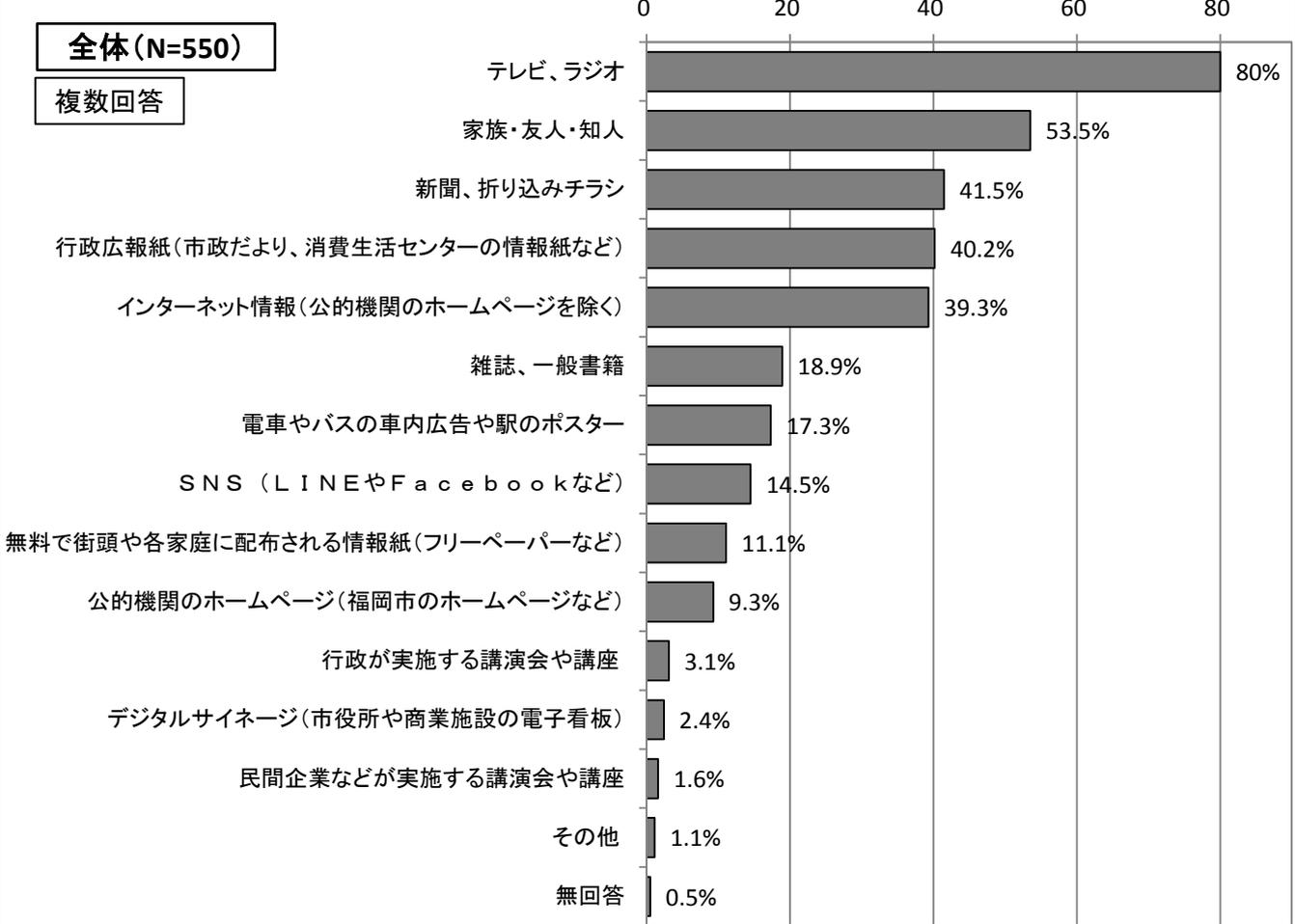
全体(N=550)

複数回答



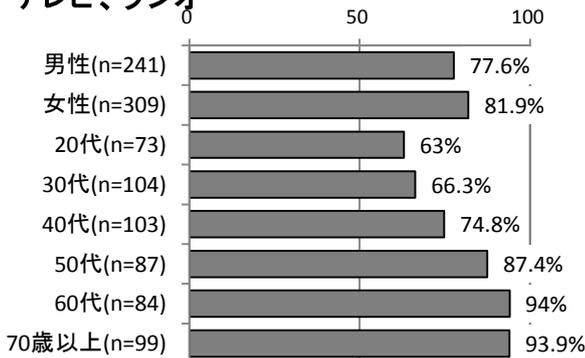
《⑥消費者トラブルに遭わないための注意喚起情報の入手先》

問6 消費者トラブルに遭わないための注意喚起の情報をどこから入手していますか。
 あてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。

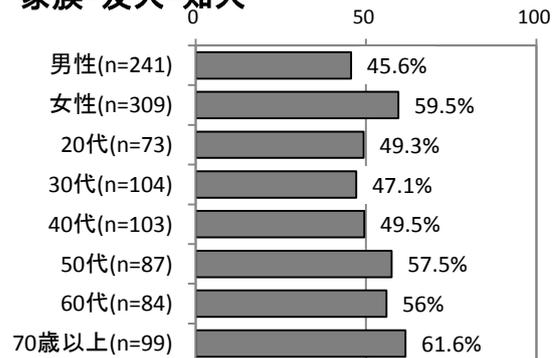


【各情報媒体毎の性別、年齢による回答状況比較】

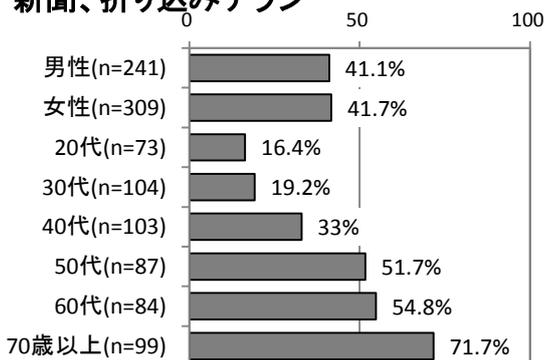
テレビ、ラジオ



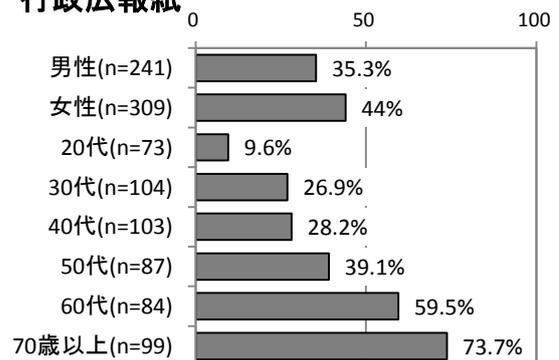
家族・友人・知人



新聞、折り込みチラシ



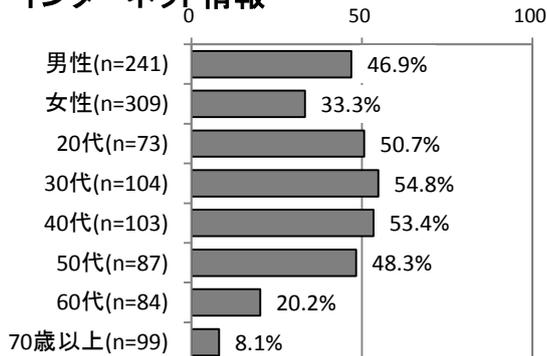
行政広報紙



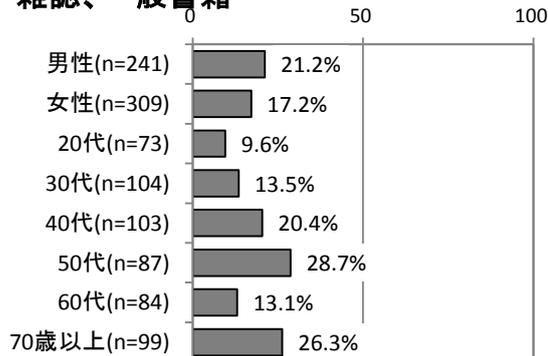
《⑥消費者トラブルに遭わないための注意喚起情報の入手先》

【各情報媒体毎の性別，年齢による回答状況比較】

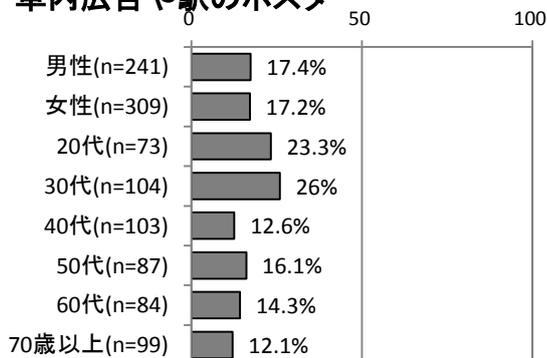
インターネット情報



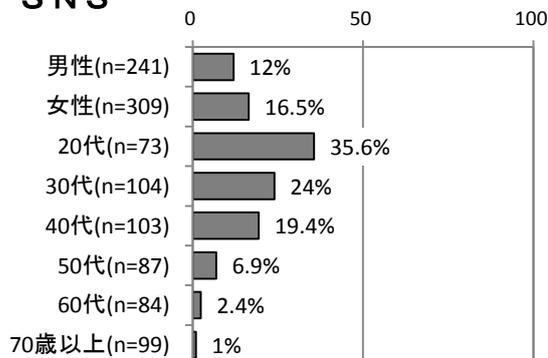
雑誌、一般書籍



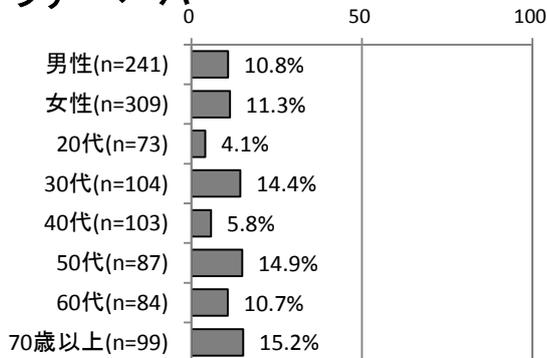
車内広告や駅のポスター



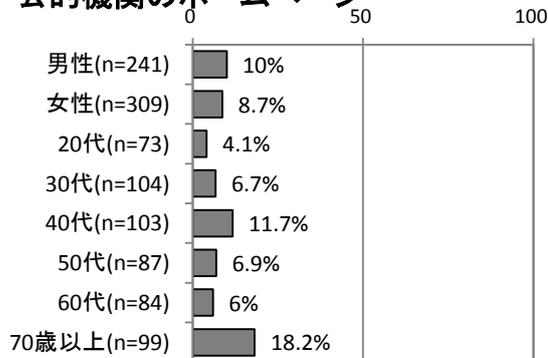
SNS



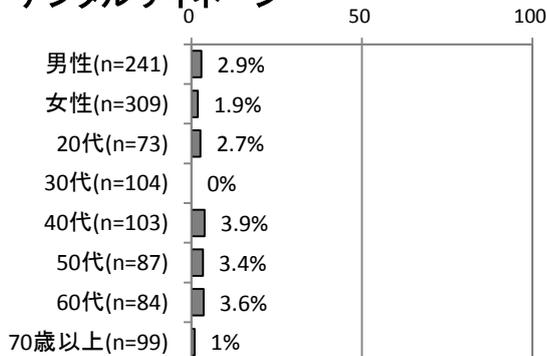
フリーペーパー



公的機関のホームページ



デジタルサイネージ

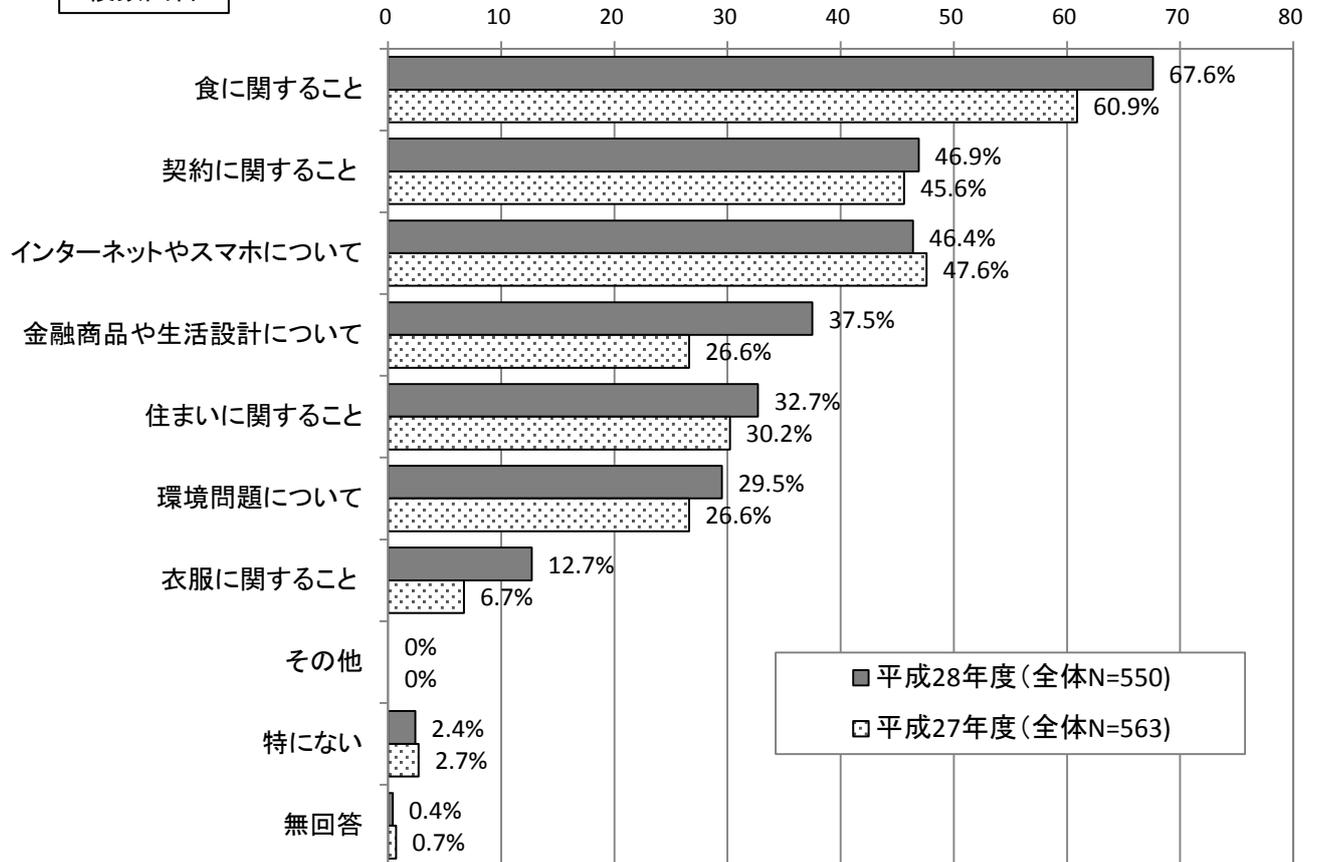


《⑦消費生活について関心があること》

問7 消費生活について、あなたが関心のあることは何ですか。
あてはまるものを3つまで選び、番号に○をつけてください。

全体(N=550)

複数回答



《⑧安全で安心できる消費生活実現のために日頃から心がけていること》

問8 福岡市では、安全で安心できる消費生活の実現のために、以下の「市民として期待される心構え」の周知に努めています。あなたが日頃から心がけていることで、あてはまるものをすべて選び、番号に○をつけてください。

全体(N=550)

複数回答

