

令和元年度

事業概要

- ・ 消費生活センターの概要
- ・ 令和元年度 事業計画
- ・ 平成30年度 事業実施状況



愛媛県消費生活相談窓口イメージキャラクター 「こまどりのPiPi（ピピ）」

愛媛県消費生活センター

目 次

I 消費生活センターの概要

1 沿 革	1
2 施 設 の 概 要	2
3 組 織 及 び 職 員 数	4
4 所 掌 事 務	4

II 令和元年度 事業計画

1 各 種 講 座 等 の 開 催	5
2 展 示 啓 発 及 び 広 報	5
3 情 報 の 提 供	6
4 消 費 生 活 相 談 の 実 施	6
5 商 品 テ ス ト 等 の 実 施	6
6 消 費 者 行 政 推 進 団 体 の 育 成 ・ 支 援	6
7 市 町 相 談 窓 口 支 援 事 業	7

III 平成30年度 事業実施状況

1 各 種 講 座 等 の 開 催	8
2 展 示 啓 発 及 び 広 報	13
3 情 報 の 提 供	14
4 消 費 生 活 相 談 の 概 要	17
5 商 品 テ ス ト 等 の 実 施	17
6 相 談 受 付 事 務 処 理 の 流 れ	18

I 消費生活センターの概要



1 沿 革

昭和45年 8月15日

生活相談室を設置。総務部生活課内で相談員（非常勤）2名で相談業務を開始

昭和45年12月 1日

愛媛県生活センター設置。県議会議事堂1階で展示・相談業務を開始

昭和47年 4月 1日

所長以下定員5名の専任職員を配置、生活環境部生活課で業務開始

昭和47年 6月21日

愛媛県生活保健ビル（松山市三番町8丁目234番地）へ新築移転。商品テスト室、研修室を拡充。テスト業務、各種講座を開始

昭和49年 4月 1日

定員2名増員（職員7名）

昭和51年 4月 1日

相談員（非常勤隔日勤務）2名増員（相談員4名）

昭和51年 6月15日

定員1名増員（職員8名）

昭和52年 4月

えひめ生活センター友の会事務局設置

昭和56年 4月 1日

商品テスト施設開放事業開始

昭和61年 7月 1日

国民生活センターとのオンラインシステム稼働

昭和62年 2月 1日

相談室に「消費者110番」開設

昭和62年10月28日

愛媛県婦人総合センター（松山市山越町450番地）へ新築移転

平成 3年 4月 1日

愛媛県婦人総合センターを愛媛県女性総合センターに改称

平成13年 4月 1日

定員1名減員（職員7名）

平成18年 4月 1日

愛媛県消費生活センターに名称変更

相談員3名増員、松山地方局管内の相談業務を統合

平成19年 4月 1日

相談員1名増員、西条、今治、八幡浜及び宇和島の各地方局の相談業務を廃止
（市町の窓口相談窓口設置）

平成20年 4月 1日

相談員2名減員（相談員6名）

平成21年 4月 1日

センター所長 課長職に格上げ

職員1名増員（8名） 消費者行政活性化基金を利用し相談員3名増員（相談員9名）

相談時間の延長（7月開始）9時～16時→9時～19時

平成23年 3月22日

商品テスト室・センター事務室の改修

平成25年 4月 1日

相談員1名減員(相談員8名)

平成26年 4月 1日

相談時間の変更 9時～19時→水曜日9時～19時、月・火・木・金曜日9時～17時(祝日及び年末年始を除く)

平成28年11月19日

PiPiのなるほどルーム(消費生活展示室)オープン

平成31年 4月 1日

相談員1名減員(相談員7名)

2 施設 の 概 要

(1) 所在地 松山市山越町450番地 愛媛県男女共同参画センター内

(2) 構造 鉄筋コンクリート造(一部SRC造) 地下1階、地上3階

(3) 規 模

敷地面積 4,983.91 m²

延床面積 4,549.56 m²

専用部分

1階

事務室 99.83 m²

相談室 22.50 m²

所長室 20.03 m²

展示啓発コーナー 111.99 m²

会議室 51.95 m²

資料保管室 37.00 m²

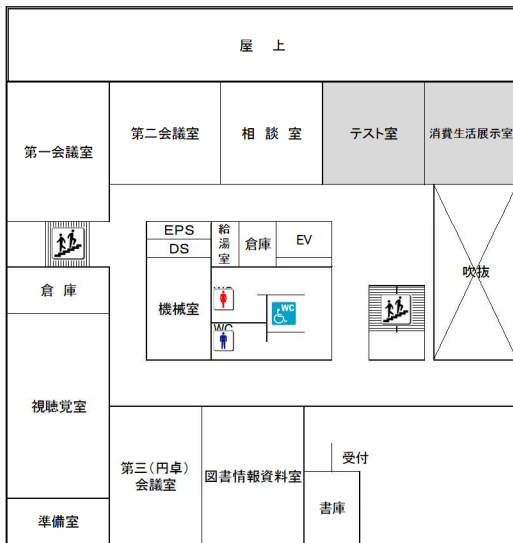
2階

テスト室・消費生活展示室 101.71 m²

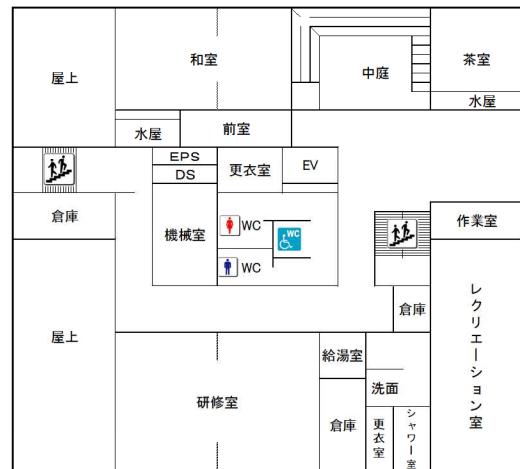
計 445.01 m²

(4) 平面図

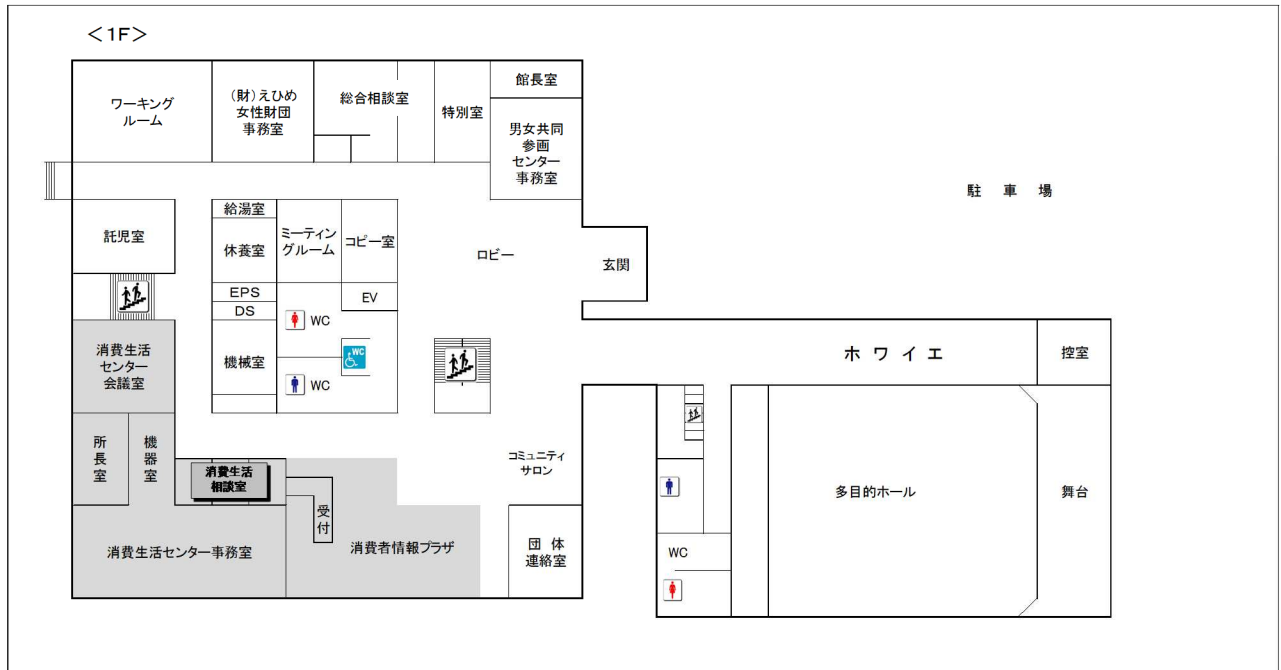
<2F>



<3F>



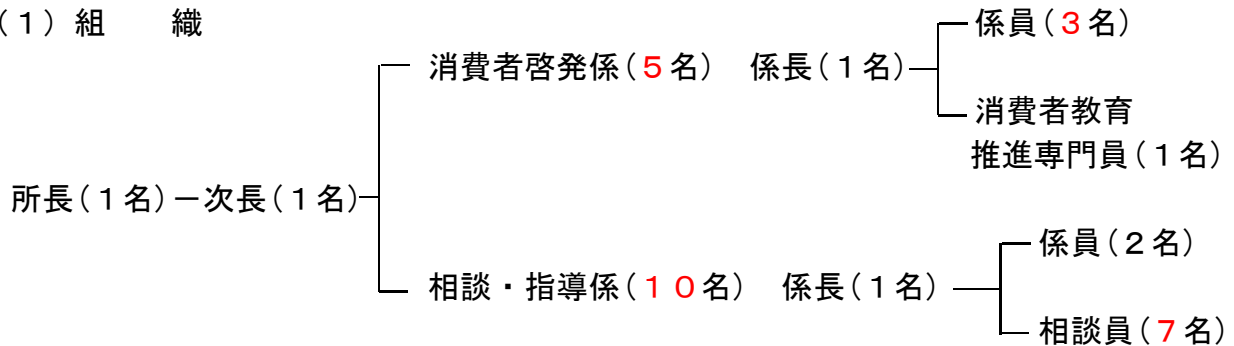
<1F>



3 組織及び職員数

(平成31年4月1日現在)

(1) 組織



(2) 職員数

区分	所長	次長	消費者啓発係	相談・指導係	非常勤職員	合計
職員数	1名	1名	4名	3名	8名	17名

4 所掌事務

(平成31年4月1日現在)

消費者啓発係

- (1) 公印の管守に関する事。
- (2) 職員の服務に関する事。
- (3) 予算の経理その他会計事務に関する事。
- (4) 文書の取扱いに関する事。
- (5) 消費生活に係る情報の提供に関する事。
- (6) 消費生活に係る各種講習会等の開催に関する事。
- (7) 消費生活センター友の会に関する事。
- (8) 財産の管理及びセンター内取締りに関する事。
- (9) 他の係の主管に属しない事。

相談・指導係

- (1) 消費生活に係る展示及び相談に関する事。
- (2) 消費生活に係る商品テストの実施に関する事。

Ⅱ 令和元年度 事業計画



1 各種講座等の開催

消費者自らが考え、行動できる消費者の育成・支援を通じた「消費者市民社会」の実現のため、各種講座やイベント等を開催する。

(1) 消費者講座等の実施

消費生活センターや各種学校・施設等において、商品や役務の契約、解約などの学習の機会を提供し、消費者知識の向上・自立支援を図る。

(2) 市町消費者教育推進強化事業（消費者行政活性化事業）

出前講座の推進など、消費者教育のコーディネーターとして消費者教育推進専門員を配置し、市町と連携・支援しながら、学校関係者などに対し、消費者教育・啓発事業の紹介等を行い消費者教育の推進を図る。

(3) 障がい者向け消費者教育啓発講座（消費者行政活性化事業）

特別支援学校、障がい者団体等を対象とした寸劇等による消費者啓発を年5回程度実施。

(4) 高等学校等消費者教育出前授業（消費者行政活性化事業）

消費者庁が作成した消費者教育教材「社会への扉」を活用し、消費生活相談員や消費者教育推進専門員が県立高等学校等で出前授業を実施。

(5) 「えひめ男女共同参画フェスティバル」協賛事業

男女共同参画センター主催「えひめ男女共同参画フェスティバル」に参加することにより、当センター業務のPRを図る。

日 時 令和元年12月14、15日 10:00～16:00

場 所 愛媛県男女共同参画センター

対 象 「えひめ男女共同参画フェスティバル」参加者 約350名

内 容 体験テスト及びなるほどルームの見学

2 展示啓発及び広報

(1) 各種啓発資料の発行

消費者の安全・安心な消費生活を営むため役立つ情報資料を発行

・えひめのくらしの発行 年2回 各10,000部発行

・啓発リーフレットの印刷

(2) 消費の日記念事業の開催

より多くの県民に、消費者問題に関心を持ってもらうため、「消費者月間」である5月に、ロビー展を実施し、パネル展示、パンフレット等を配布。

日 時 令和元年5月1日（水）～ 5月31日（金）の間

場 所 県庁、消費生活センター

内 容 消費者月間の周知及び窓口紹介

消費者被害防止の啓発、パンフレット・グッズの配布 等

(3) 消費生活展示室（PiPiのなるほどルーム）

商品の安全性に関する商品知識を広く消費者に啓発するため、商品サンプルを用いた常設展示を行う。

- (4) 常設展示（消費者情報プラザの展示コーナー）
商品の利便性に関する展示を行うとともに、消費生活トラブルの未然防止に向けた、一般消費者や学校教育に活用するため、生活に役立つ情報や図書・DVD 等開放型の展示・閲覧コーナーを開設する。
- (5) インターネットのホームページによる啓発
愛媛県ホームページの「消費者情報プラザ」にて、消費者被害の注意喚起、消費者教育を効率的・効果的に周知し、消費者啓発を図る。

3 情報の提供

消費生活上でトラブルの未然防止を図るため、相談業務で得た緊急性の高い情報を、マスコミ・市町へ情報提供する。

- (1) 相談室だより提供事業
新聞社等と共同企画で、消費者相談の状況や、消費者被害の発生・拡大防止のため、定期刊行物の原稿提供を行う。
- (2) 市町への広報誌原稿提供
各市町発行の広報誌等に毎月 1 回、消費者問題に関する情報を提供する。
- (3) マスコミ（主としてTV等）を通じての主な情報提供
テレビやラジオ等のメディアにむけ、消費者被害の拡大防止のための緊急性の高い情報を提供する。

4 消費生活相談の実施

消費者からの消費生活に係る相談、苦情や問合せ、多重債務の相談に対応する。

- (1) 消費生活相談員による消費生活相談の実施
 - ・ 相談時間 水曜日 9時～19時、月・火・木・金曜日 9時～17時
(祝日及び年末年始を除く)
- (2) 消費生活相談について法律専門家による相談の実施
 - ・ 弁護士相談 第1・3火曜日 13時30分～15時30分
 - ・ 司法書士相談 第2・4火曜日 13時30分～15時30分
- (3) 消費生活相談員の技能向上
県及び市町の相談員を対象に、定期的に研修を開催するとともに、平成28年度から国家資格化された消費生活相談員資格試験の対策講座を実施し、県内の消費生活相談体制の質の向上を図る。

5 商品テスト等の実施

消費者から寄せられた商品の品質・機能等に関する苦情相談について、その原因を究明するためにテストを受け付けるほか、生活科学の学習の場として体験テストを実施する。

6 消費者行政推進団体の育成・支援

消費生活センターを中心に活動する消費者グループの育成と活動支援を図る。

7 市町相談窓口支援事業（消費者行政活性化事業）

市町を訪問し、相談窓口担当者への技術支援並びに意見交換等を行う。

Ⅲ 平成30年度 事業実施状況



1 各種講座等の開催

消費者意識の向上を図り、消費者が安全・安心な消費生活を営むための一助として、消費生活に関連する知識を啓発するため、消費生活センター職員が各種講座や講演会等を開催した。

(1) 啓発・教育活動

悪質商法などによる被害の防止及び消費者教育を推進するため、依頼に応じて職員を講師として派遣している。

実施日	講座等の名称	場 所	受講者数
H30.4.5	聖カタリナ大学・短期大学オリエンテーション 注意したい消費者トラブルについて	聖カタリナ大学・北条キャンパス 及び松山市駅キャンパス	380
H30.4.6	県立医療技術大学オリエンテーション 注意したい消費者トラブルについて	県立医療技術大学 150号階段講義室	120
H30.4.20	ふれあいいきいきサロン雄郡 消費者被害にあわないために	雄郡公民館	51
H30.4.24	東雲女子大学・短期大学チャペルアワー 注意したい消費者トラブルについて	東雲女子大学・女子短期大学	600
H30.5.7	知的障害・発達障害者の障害者職業訓練 消費者トラブルについて	松山高等技術専門校 販売実務科教室	28
H30.5.9	伊方町老人クラブ連合会伊方支部総会 消費者トラブルについて	伊方町生涯学習センター	170
H30.5.12	本村あやめ会（高齢クラブ） 消費者被害にあわないために	南江戸本村集会所	25
H30.5.16	ふれあいいきいきサロン竹原 消費者被害にあわないために	雄郡公民館 竹原分館	30
H30.5.21	おしゃべりライブラリー啓発活動	愛媛県視聴覚福祉センター	18
H30.5.29	松山大学啓発活動	松山大学カルフル	540
H30.6.7	児童養護施設消費者教育出前講座 高校生への消費者教育	松山信望愛の家	15
H30.6.12	愛媛大学教育学部家政教育講座 消費生活センターについて	愛媛県消費生活センター商品テスト 室	23
H30.6.15	児童養護施設消費者教育出前講座 高校生への消費者教育	三愛園	13
H30.6.18	おしゃべりライブラリー啓発活動	愛媛県視聴覚福祉センター	15
H30.6.19	児童養護施設消費者教育出前講座 幼児への消費者教育（第1回）	松山信望愛の家	15
H30.7.4	消費者トラブルにあわないために 外出時の買い物トラブル・キャッチセールス・送り付け商法	しげのぶ清愛園・清流園	100
H30.7.9	児童養護施設消費者教育出前講座（第2回） 幼児への消費者教育	松山信望愛の家	16
H30.7.18	ごろごろサロン（朝美） 消費者被害にあわないために	朝美2丁目集会所	33
H30.7.19	被害者支援センターえひめ研修会 消費者トラブルについて	ハーモニープラザ	20
H30.7.20	サロン道後 消費者被害にあわないために	道後公民館	20
H30.7.26	姫山小学校放課後児童クラブ第2 体験テスト・おもしろ消費について	姫山小学校	60
H30.8.1	姫山小学校放課後児童クラブ第1 体験テスト・おもしろ消費について	姫山小学校	45
H30.8.3	中学校及び県立学校キャリアアップ研修Ⅱ 消費者教育の在り方	愛媛県総合教育センター	5
H30.8.4	白水台住民体操自主グループ 消費者被害にあわないために	白水台公民館	21
H30.8.6	サロンマドンナ 消費者被害にあわないために	道後公民館	12

実施日	講座等の名称	場 所	受講者数
H30. 8. 17	東本高齢クラブ福寿会 消費者被害にあわないために	東本集会所	12
H30. 8. 20	おしゃべりライブラリー啓発活動	愛媛県視聴覚福祉センター	13
H30. 8. 22	ふれあいいきいきサロン針田 消費者被害にあわないために	雄郡公民館 針田分館	25
H30. 8. 22	課題別研修情報教育講座 「子どもを守るためのネット問題対策の在り方」	愛媛県総合教育センター	30
H30. 8. 24	清水小学校放課後児童クラブ 体験テスト・おもいやり消費について	清水小学校	45
H30. 8. 27	清水小学校放課後児童クラブ 体験テスト・おもいやり消費について	清水小学校	45
H30. 8. 28	多機能学童保育広場 すくっと 体験テスト・おもいやり消費について	すくっと	30
H30. 8. 30	愛媛県食生活改善推進協議会本部役員会 おもいやり消費について	愛媛県男女共同参画センター	40
H30. 9. 5	河原パティシエ・医療・観光専門学校 消費者啓発講座	河原パティシエ・医療・観光専門学校	95
H30. 9. 6	河原パティシエ・医療・観光専門学校 消費者啓発講座	河原パティシエ・医療・観光専門学校	95
H30. 9. 8	愛媛弁護士会 人権擁護大会プレシンポジウム愛媛	愛媛県美術館	50
H30. 9. 11	桑原地区見守り員研修会	桑原分館	22
H30. 9. 14	児童養護施設消費者教育出前講座（第3回） 幼児への消費者教育	松山信望愛の家	16
H30. 9. 20	コミュニティカレッジ 消費者トラブルについて	愛媛県生涯学習センター	56
H30. 9. 21	児童養護施設消費者教育出前講座（第2回） 高校生への消費者教育	三愛園	7
H30. 9. 26	児童養護施設消費者教育出前講座（第2回） 高校生への消費者教育	松山信望愛の家	13
H30. 9. 26	河原アイペットワールド専門学校 消費者啓発講座	河原アイペットワールド専門学校	80
H30. 9. 28	コミュニティカレッジ 消費者トラブルについて	愛媛県歴史文化博物館	30
H30. 10. 12	久万中学校家庭科 考えよう！私たちの消費生活	久万中学校	60
H30. 10. 15	おしゃべりライブラリー啓発活動	愛媛県視聴覚福祉センター	15
H30. 10. 15	姫山小学校（特別支援学級） おもいやり消費について	姫山小学校	40
H30. 10. 22	聖カタリナ大学環境社会学講座 消費生活センターについて	聖カタリナ大学	14
H30. 10. 23	松山大学啓発活動	松山大学カルフル	804
H30. 10. 24	児童養護施設消費者教育出前講座（第4回） 幼児への消費者教育	松山信望愛の家	16
H30. 11. 3	久谷中学校文化祭 おもいやり消費について	久谷中学校	25
H30. 11. 5	知的障害・発達障害者の障害者職業訓練 消費者トラブルについて	松山高等技術専門学校 販売実務科教室	14
H30. 11. 7	児童養護施設消費者教育出前講座（第3回） 高校生への消費者教育	三愛園	11
H30. 11. 8	愛媛大学教育学部附属特別支援学校（中等部） おもいやり消費について	愛媛大学教育学部附属特別支援学校	18
H30. 11. 14	児童養護施設消費者教育出前講座（第3回） 高校生への消費者教育	松山信望愛の家	8
H30. 11. 17	わかば会障がい者就労・生活支援センターエール 研修会	新居浜市総合福祉センター	20

実施日	講座等の名称	場 所	受講者数
H30.11.20	幼児への消費者教育	コイノニア保育園	45
H30.11.23	愛媛県視聴覚福祉センター文化祭	愛媛県視聴覚福祉センター	100
H30.11.28	(社福) 福角会 地域生活者支援室 地域生活者支援室世話人連絡会	(社福) 福角会 地域生活者支援室	50
H30.11.29	新居浜特別支援学校(小学部) おもいやり消費について	新居浜特別支援学校(小学部)	12
H30.12.1	砥部中学校人権参観日 私たちの消費生活・おもいやり消費について	砥部中学校	600
H30.12.4	サロン美浜 おもいやり消費について	美浜公民館	17
H30.12.5	松山商業高校 消費生活センターについて	松山商業高校	122
H30.12.8	えひめ男女共同参画フェスティバル	愛媛県男女共同参画センター	200
H30.12.17	おしゃべりライブラリー啓発活動	愛媛県視聴覚福祉センター	20
H30.12.25	松山信望愛の家発表会	松山信望愛の家	100
H31.1.10	愛媛県高齢者大学校 悪質商法追放	愛媛県総合社会福祉会館	55
H31.1.18	児童養護施設消費者教育出前講座(第4回) 高校生への消費者教育	三愛園	5
H31.1.21	おしゃべりライブラリー啓発活動	愛媛県視聴覚福祉センター	8
H31.1.23	松山市地域包括支援センター東・拓南ケアマネ ジャー研修会 消費者トラブルにあわないために	松山市医師会会議室	50
H31.1.25	未来高校 消費者トラブル・おもいやり消費について	未来高校	50
H31.1.27	(社福) 福角会 地域生活者支援室 のぞみホ ムズ 消費者トラブルについて	(社福) 福角会 地域生活者支援室	20
H31.1.28	幼児への消費者教育	ふくろうの家保育園	8
H31.1.28	児童養護施設消費者教育出前講座(第4回) 高校生への消費者教育	松山信望愛の家	6
H31.1.29	松山南高校 消費者が主役の社会へ	松山南高校	80
H31.1.30	児童養護施設消費者教育出前講座 幼児への消費者教育	松山信望愛の家	13
H31.1.30	消費者トラブルにあわないために 外出時の買い物トラブル・キャッチセールス 外	新居浜特別支援学校 高等部	50
H31.1.31	愛大附属高校 あなたも消費者・食の安全について	愛大附属高校	19
H31.2.1	愛大附属高校 あなたも消費者・食の安全について	愛大附属高校	40
H31.2.4	愛大附属高校 あなたも消費者・食の安全について	愛大附属高校	40
H31.2.6	愛大附属高校 あなたも消費者・食の安全について	愛大附属高校	40
H31.2.7	消費者トラブルにあわないために 外出時の買い物トラブル・キャッチセールス 外	信望愛の家	9
H31.2.12	今治市大三島・上浦地区民生児童委員研修会 悪質商法にあわないために	今治市社会福祉協議会上浦支部	40
H31.2.13	消費者トラブルにあわないために ワンクリック詐欺・キャッチセールス 外	みなら特別支援学校	80
H31.2.14	伊予農業高校 高校生向け消費者教育講座	伊予農業高校	30
H31.2.16	社会福祉協議会ホームヘルパー基礎研修会 高齢者が巻き込まれる消費者トラブルの事例	県総合福祉会館 多目的ホール	60

実施日	講座等の名称	場 所	受講者数
H31. 2. 18	児童養護施設消費者教育出前講座（第5回） 高校生への消費者教育	三愛園	11
H31. 2. 21	消費者トラブルにあわないために 外出時の買い物トラブル・ワンクリック詐欺 外	みなら特別支援学校城北分校	20
H31. 2. 27	清水地区8区ファミリーサロン 消費者被害にあわないために	山越集会所	25
H31. 3. 7	えひめ消費生活センター友の会宇和島支部 おもいやり消費	鶴島公民館	20
計		89回	6,169

(2) 市町消費者教育推進強化事業（消費者行政活性化事業）

出前講座の推進など、消費者教育のコーディネーターとして消費者教育推進専門員を配置し、市町と連携・支援しながら、学校関係者などに対し、消費者教育・啓発事業の紹介等を行い消費者教育の推進を図った。

○コーディネーター活動 42件（学校関係26件含む）

(3) おもいやり消費イベントの開催（消費者行政活性化事業）

環境、人、地域をおもいやる消費活動をテーマとし、日常生活において「おもいやり消費」を心掛けるきっかけとなるよう、次のとおりイベントを開催した。

- ① ア 日 時 平成31年2月23日（土） 11:00～16:00
イ 場 所 エミフルMASAKI エミモール1F・グリーンコート及び
フローラルコート
ウ 参加者 県内の一般消費者 約3,000人
エ 内 容 ○ステージイベント（グリーンコート）
・オープニングセレモニー
・アトラクション
トークセッション、ミニミュージカル、消費者トラブル講座、
Yurica。／VOICE／ALL LOVE CHOIR ライブ、ゆるキャラ撮影会
・パンフレット・グッズの配布
○パネル展示、アンケート・クイズ他（フローラルコート）
オ 委託先 株式会社エフエム愛媛
- ② ア 日 時 平成31年3月4日（月） 10:00～19:00
イ 場 所 松山三越 アトリウムコート
ウ 参加者 県内の一般消費者 約500人
エ 内 容 ○ステージイベント
・オープニングセレモニー
・アトラクション
トークセッション、消費者トラブル講座、
ALL LOVE CHOIR ライブ、ゆるキャラ撮影会
・パンフレット・グッズの配布
○パネル展示、アンケート・クイズ他
オ 委託先 株式会社エフエム愛媛

(4) 消費者相談人材養成事業（消費者行政活性化事業）

消費生活相談の実務に必要な関係法令、専門知識の習得（養成コース）及び消費生活相談員の国家資格（法定資格）取得促進を目的とした研修（直前受験対策コース）を実施することにより、消費生活相談員となる人材を養成して、本県の消費生活相談員体制を強化し、県民サービスの向上を図る。

ア 研修内容

(ア) 養成コース

a 日時：平成 30 年 6 月 11 日(月)～8 月 20 日(月) 期間内で計 6 回

(実施日：6/11、6/25、7/9、7/23、8/6、8/20)

b 場所：愛媛県男女共同参画センター研修室（松山市山越町 450 番地）

c 受講者：愛媛県内の消費生活相談員（採用予定者含む）または消費者行政職員など（括弧内受講者数）

6/11 (28)、6/25 (23)、7/9 (15)、7/23 (19)、
8/6 (19)、8/20 (26)

d 内容：消費生活相談員の実務に必要な関係法令、専門知識の習得

(イ) 直前受験対策コース

a 日時：平成 30 年 9 月 8 日（土）、9 月 22 日（土）の 2 回

b 場所：愛媛県男女共同参画センター視聴覚室（松山市山越町 450 番地）

c 受講者：上記 a (c) の内、消費生活相談員資格試験受験予定者（括弧内受講者数）

9/8 (7)、9/22 (7)

d 内容：独立行政法人国民生活センターが実施する消費者安全法に基づく消費生活相談員資格試験の直前対策講座（選択式及び正誤式筆記試験（マークシート）問題の作成、採点及び解説と論文試験対策講座、論文問題の作成、採点及び解説）

イ 委託先 公益社団法人 全国消費生活相談員協会

(5) 協賛事業

男女共同参画センター主催「えひめ男女共同参画フェスティバル」に参加することにより、当センター業務の PR を行った。

ア 開催日時 平成 30 年 12 月 8 日(土)・9 日(日)

10:00～16:00

イ 会場 愛媛県消費生活センター 商品テスト室ほか

ウ 参加者 一般県民 174 名

エ 内容 PiPi のなるほどルーム見学、体験テスト

2 展示啓発及び広報

消費生活に直接役立つ情報を啓発資料や、テレビ番組などを活用し、消費者啓発と消費者意識の向上や消費生活センター相談窓口を広く啓発するため実施した。

(1) 各種啓発資料の発行

資 料 名	発 行 部 数
えひめのくらし	年3回 毎回 10,000部
「消費生活かるた」カレンダー	6,000部
啓発リーフレット（ピピッと解決ガイド）	14,000部

(2) 「消費者の日」記念事業（消費者行政活性化事業）

多くの県民に、5月の「消費者月間」及び「消費者の日」を広報するとともに、消費者月間に関心を持ってもらうために、県施設でロビー展を行った。

ロビー展

ア 日時・場所 平成30年5月 1日（火）～31日（木）消費生活センター
 平成30年5月 7日（月）～11日（金）南予地方局
 平成30年5月21日（月）～25日（金）県庁

イ 内 容 パネル展示、パンフレット・グッズの配布

(3) 消費生活展示室（PiPiのなるほどルーム）

商品の安全性に関する商品知識を広く消費者に啓発するため、商品テスト室を改装し、商品サンプルを用いた常設展示を行った。

PiPiのなるほどルーム見学者

（単位・人数）

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
見学者数	10	3	32	36	46	0	1	0	174	8	0	0	310

(4) 常設展示（消費者情報プラザの展示コーナー）

ア 一般県民が気軽に利用できる開放型の展示・閲覧コーナーを整備し、啓発パネル等を随時更新した。

- ・悪質商法の手口（架空・不当請求、マルチ商法、点検商法、利殖商法）
- ・クーリング・オフ（無条件解約）
- ・国民生活センター見守り新鮮情報

展示コーナー参観者数

（単位・人数）

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
参観者数	535	555	687	595	624	583	639	525	733	579	642	632	7,329

(5) インターネットのホームページによる啓発

消費生活センターのホームページを平成21年度リニューアルし、消費者への啓発を充実及び、被害の拡大防止にむけた情報発信、消費者教育の効率化を図っている。
消費生活センターホームページの概要

項 目 名	項 目 名
トップページ	ゲームで楽しめる 一緒に学ぼう・知ろう
くらしの安全	各消費者団体の活動状況紹介消費者ひろば
くらしの消費者トラブル	消費生活チャンネル
くらしのマネートラブル	消費生活センターのご案内
ライフステージ別トラブル	

(6) 視聴覚教材等の貸出し

種 類	回数	利用者数	貸出教材の数	主 な 貸 出 先
DVD・ビデオ等	2回	379人	7本	大学、中学校等

3 情報の提供

消費者が、安全・安心な消費生活を営むために役立つ情報を、各媒体等を活用し提供した。

(1) 相談室だより提供事業

消費生活上のトラブルの未然防止や消費者としての知識の向上を目的として、新聞社や定期刊行物等と共同企画で掲載した。

年月	内容	提供先
H30.4	若者のトラブル～目立つマルチ取引勧誘～	愛媛新聞
	60歳以上に多い消費者トラブル	コープえひめ
	新生活を迎えて!!消費者トラブル	リック
	消費者トラブルに要注意～新生活を迎えるにあたって!!～	海南タイムズ
H30.5	高齢者のトラブル～家族らの見守りで防止～	愛媛新聞
	「お試し」のつもりが定期購入だった!!	コープえひめ
	コンビニ払いを悪用する架空請求	リック
H30.6	公的機関かたる詐欺～相手にせず電話切って～	愛媛新聞
	「格安スマホ」のトラブルにご注意!	コープえひめ
	60歳以上に多い消費者トラブル	海南タイムズ
H30.7	架空請求はがき～絶対に連絡せず無視を～	愛媛新聞
	点検商法にご注意!	コープえひめ
	平成29年度の消費生活相談状況がまとまりました	リック
	平成29年度消費生活相談実績と最近の相談事例について	海南タイムズ

年月	内容	提供先
H30.8	災害に便乗 悪質商法～住宅修理 相見積もりを～	愛媛新聞
	平成29年度の相談状況がまとまりました！	コープえひめ
	ネットでの旅行予約 契約条件は自分でよく確認を！	リック
H30.9	コンビニ払い詐欺に悪用～支払い肩代わりさせる～	愛媛新聞
	ネットでの旅行予約は契約条件を確認して！	コープえひめ
	勧誘電話へのあいまいな返事はトラブルのもと！	リック
	災害に便乗した悪質商法に注意！	海南タイムズ
H30.10	携帯電話契約トラブル～必要なものだけ選択を～	愛媛新聞
	災害に便乗した悪質商法にはご注意!!	コープえひめ
	コンビニ払い(コンビニ収納代行)を悪用する架空請求にはご注意！	海南タイムズ
H30.11	情報商材のトラブル～「うまい話」あり得ない～	愛媛新聞
	コンビニ払いを悪用する架空請求にはご注意！	コープえひめ
	携帯電話の契約トラブルにはご注意！	リック
	簡単に高額収入を得られるという副業や投資のもうけ話に注意！	リック
H30.12	送り付け商法～支払わず受け取り拒否～	愛媛新聞
	携帯電話の契約トラブルにはご注意！	コープえひめ
	簡単に高額収入を得られるという副業や投資の儲け話に注意！	海南タイムズ
H31.1	注文した覚えのない商品が届く「送り付け商法」に注意！	リック
H31.2	催眠商法～安易に会場行かないで～	愛媛新聞
	「送り付け商法」にはご注意！	コープえひめ
	オンラインゲームのトラブルに注意！	リック
H31.3	オンラインゲームのトラブル	コープえひめ
	新生活スタート！消費者トラブルに注意	リック
	「催眠商法」に注意！～何度も通っているうちに、高額な商品を次々と契約させられた～	海南タイムズ

(2) 市町への広報誌原稿提供

消費生活相談の現場の情報を、県内各 20 市町の広報誌に原稿提供をすることにより、消費者被害の未然防止を図った。

年月	テーマ
H30. 4	消費者トラブル？と思ったら・・・。
H30. 5	点検商法にご注意！
H30. 6	平成 29 年度の相談状況がまとまりました！

年月	テーマ
H30. 7	ネットでの旅行予約は契約条件を確認して！
H30. 8	災害に便乗した悪質商法にはご注意!!
H30. 9	コンビニ払いを悪用する架空請求にはご注意!!
H30. 10	携帯電話の契約トラブルにはご注意!!
H30. 11	もうけ話にはくれぐれもご注意!!
H30. 12	「送り付け商法」にはご注意！
H31. 1	オンラインゲームのトラブル
H31. 2	催眠商法には気をつけて！
H31. 3	新生活スタート！消費者トラブルに注意

(3) プレスリリースによる情報提供

発表日	テーマ
H30. 6. 2	平成 29 年度消費生活相談状況について
H30. 7. 10	平成 30 年 7 月豪雨による災害に関連した消費者トラブルについて
H30. 1. 8	おもいやり消費イベントの開催について
H31. 2. 26	おもいやり消費イベントの開催について

4 消費生活相談の概要

*PI0-NET 登録分により集計

- (1) 相談件数は増加
県全体の相談窓口寄せられた相談件数は 9,122 件。(前年度比 73 件、0.8%の増)
内訳は県センター 3,081 件 (33.8%)、市町窓口 6,041 件 (66.2%)。
- (2) 60 歳以上の方からの相談が 4 割超
70 歳以上からの相談件数が 2,240 件 (24.6%) と最多、次いで、60 歳代が 1,622 件 (17.8%) と続く。
- (3) 架空請求を含む「商品一般」が 2 年連続最多、インターネット関連の相談が続く
- 商品・役務別では、架空請求はがきを含む「商品一般」が、前年度比 22.1%増の 2,241 件(24.6%)と最多。次いで、SMS(ショート・メッセージ・サービス)を利用した架空請求を含む「デジタルコンテンツ」(インターネットを通じて得られる情報)が 860 件(9.4%)と続く。
 - 架空請求だけを見ると、1,982 件となり、前年度(2,297 件)から減少したものの、依然高水準。
 - 販売購入形態別では、インターネット通販の普及等を背景に通信販売の相談件数が 2,691 件(29.5%)で最多。店舗購入が 1,790 件 (19.6%) と続く。

※ 詳細は <https://www.pref.ehime.jp/ecc/toukei/documents/30soudansin.pdf>

5 商品テスト等の実施

- (1) 原因究明テスト
消費者から寄せられた商品の品質・機能等に関する苦情相談について、その原因を究明するためにテストを受け付けている。
平成 30 年度は実績なし。
- (2) 体験テスト
消費生活をより科学的な視点からとらえ、商品の選択ができる目を養うため、生活科学の場として、体験テストを実施している。

◎ 体験テスト、研修生受け入れ利用状況

実施日	団体名	参加者(人)	テスト内容等
H30.6.27	松山市消費生活モニター	9	食品の着合成色料及び糖度の測定 バスボム作り
H30.7.12	愛媛大学教育学部家政教育専攻 1 回生	4	食品の合成着色料及び糖度の測定
H30.7.26	姫山小学校児童クラブ第 2	60	夏休みわくわく教室 ビタミン C 調べ 芳香剤・マグネット作り
H30.7.27	小学 5・6 年生(親和園)	13	夏休みわくわく教室 ビタミン C 調べ 芳香剤・マグネット作り

実施日	団体名	参加者 (人)	テスト内容等
H30. 7. 30	小学4・5・6年生及び保護者	8	夏休みわくわく体験テスト（第1回） ビタミンC調べ 芳香剤・マグネット作り
H30. 7. 30	小学4・5・6年生及び保護者	10	夏休みわくわく体験テスト（第2回） ビタミンC調べ 芳香剤・マグネット作り
H30. 8. 1	姫山小学校児童クラブ第1	45	夏休みわくわく教室 ビタミンC調べ 芳香剤・マグネット作り
H30. 8. 2	小学生（三愛園）	8	夏休みわくわく教室 ビタミンC調べ 芳香剤・マグネット作り
H30. 8. 7	小学4・5・6年生及び保護者	7	夏休みわくわく体験テスト（第3回） ビタミンC調べ 芳香剤・マグネット作り
H30. 8. 7	小学4・5・6年生及び保護者	18	夏休みわくわく体験テスト（第4回） ビタミンC調べ 芳香剤・マグネット作り
H30. 8. 9	小学生4・5年生 （松山信望愛の家）	4	夏休みわくわく教室 ビタミンC調べ 芳香剤・マグネット作り
H30. 8. 21	司法修習生 実務修習における体験教室	2	食品の着色料及び糖度の測定
H30. 8. 24	清水小学校児童クラブ	45	夏休みわくわく教室 ビタミンC調べ 芳香剤・マグネット作り
H30. 8. 27	清水小学校児童クラブ	45	夏休みわくわく教室 ビタミンC調べ 芳香剤・マグネット作り
H30. 8. 28	多機能学童保育広場すくっと	30	夏休みわくわく教室 ビタミンC調べ 芳香剤・マグネット作り
H30. 12. 8	男女共同参画フェスティバル イベント参加者	72	合成着色料調べ マグネット作り、ペーパークラフト
H30. 12. 9	男女共同参画フェスティバル イベント参加者	102	合成着色料調べ マグネット作り、ペーパークラフト
H31. 3. 7	えひめ消費生活センター友の会 宇和島支部	20	合成着色料調べ マグネット・芳香剤作り
合計	18回	502	

6 相談受付事務処理の流れ 別紙