

地方自治体における消費者教育の事例集

1. 様々な場における消費者教育

(1) 学校

○小・中・高等学校等

- ・モデル校（高校）を指定し、消費者教育を実施、その結果を各教員に提供
- ・指導主事や教員からなる連絡会（事務局：消費生活センター）で、実践授業集の編集や小・中学校への出前講座を実施 等

○大学・専門学校等

- ・大学と連携し、消費生活に関する知識を提供し、消費生活に関する資格取得も目指せる講座を開設 等

(2) 地域社会

○地域

- ・大学の演劇部と連携し、大学生がシナリオの作成から手掛けた寸劇を地域のイベントで上演
- ・養護施設の職員等の意見を取り入れた教材を作成し、参加者の障害の特性を考慮した消費生活講座を実施 等

○家庭

- ・子どもをインターネット被害から守るための学習やエコな暮らし方などをテーマとした親子向けの講座を開催 等

(3) 職域

- ・消費者目線による製品等の提供を支援するため、事業者を対象に法律知識や消費者マインドを学ぶための講座を開催 等

2. 消費者教育の人材（担い手）の育成・活用

(1) 小・中・高等学校等における教職員

- ・高校の新任教員を対象として、1年間、消費生活センターにおいて業務体験する長期研修制度を実施
- ・消費生活センターの普及啓発スタッフとして、教員が、小・中・高校や福祉施設で消費者問題に関する教室を開催 等

(2) 大学等における教職員

- ・市民、事業者団体代表等からなる消費生活審議会の意見を受け、大学の教員等を講師とした契約法等の講座を開講 等

(3) 消費者団体・NPO等の地域人材

- ・大学生が不当表示広告調査を実施し、県が違反事業者には是正指導
- ・自主学習グループの活動支援による市民と行政との協働による啓発活動を促進 等

(4) 事業者・事業者団体等

- ・消費生活センターの研修を受講し、認定を受けた事業者が、リフォーム等のトラブルの現場確認や住民に助言提供 等

(5) 消費者

- ・情報の収集・提供や啓発を行う地域消費者ガイドと、地域において出張講座を実施する地域消費者リーダーを育成 等

3. 消費者教育の資源等

（学校で活用できる教材等の充実、学習内容の工夫）

- ・市民や学生が企画に参加し、実際に教育現場で使われるものとなるように、教員の意見を反映させながら教材を作成

- ・児童館のニーズを踏まえ、子どもたちに家計管理や生活設計の大切さを学んでもらう「お買い物ごっこ」を出前講座として実施 等

【山形県】山形県消費生活サポーター制度による市民との連携

山形県では、消費被害に遭った人の3分の1がどこにも相談していないという状況を危惧して、「相談窓口を知らない」「知っていても敷居が高い」という理由で泣き寝入りしている人と行政の「距離」をいかに縮めるかを課題として掲げました。

そこで、平成22年度から消費者問題に関する「パイプ役」が必要と考え、「山形県消費生活サポーター制度」、「草の根コーディネーター事業※」及び消費者団体との連携を併せて「消費者啓発ネットワーク強化事業」と位置付け、消費者被害の未然防止のための取組を進め、消費生活センターから消費者への情報発信、また、地域からセンターへの情報提供の円滑化を図っています。

現在は、「草の根コーディネーター事業」で繋がりができた事業者等に対して、啓発員、相談員及び「山形県消費生活サポーター制度」のサポーターの出前講座等により消費者教育を進めています。

平成24年度の出前講座の実績は実施回数252回、受講者数10,124人でした。取組を始めた平成22年度の112回、4,791人と比べて約2.2倍増になりました。

サポーターは県や各市町村の広報誌やHP等での公募と、市町村からの推薦による委嘱によるボランティアで構成されています。平成25年3月末現在、56名のサポーターがそれぞれの地域で消費者に密着して活動しています。サポーターは、主に個人消費者に対しての啓発用資料の配布及び説明をはじめ、消費生活に係る講座及び学習会の講師、消費者啓発のためのイベントへの協力など多岐にわたっています。活動するサポーターからは『今後も地域で見守り活動を続けていきたい』、『もっと積極的に活動したい』などの意見があり、講座の受講者からは『とても勉強になった』、『悪質商法を身近に感じ自分も気をつけなければならないと思った』などの意見があります。

また、センターではサポーターに対して年2回の研修会を行ったり、毎月発行しているセンターニュースを送付して、啓発のための知識の習得や新しい消費者トラブルの事例紹介などを行い支援しています。また、研修会ではサポーター同士の意見交換を行い、サポーターとしてどのように活動したら良いのか参考にしていただく場も設けています。

事業費は422千円で、そのうち活性化基金195千円を活用し運用しています。

今後の方針は、草の根コーディネーター事業で開拓した事業所等で相談員やサポーターが定期的に出前講座を行い、日々新しくなる消費者問題の周知を図

っていきたいと考えています。また、地域の消費者団体と協働して寸劇等を取り入れる等、工夫してより分かり易く悪質商法を知っていただく出前講座にしていきたいと考えています。

また、草の根コーディネーター事業で効果的に開拓できなかった教育現場での消費者教育についても力を入れていきたいと考えています。

消費生活サポーター研修会の様子



○山形県消費生活サポーター制度

<http://www.pref.yamagata.jp/ou/kankyoenergy/021006/supporter/supporterseido.html>

※平成24年度末に事業終了

《自治体のプロフィール》

①1,160,204人（平成24年3月31日現在）

②27.6%（平成23年10月1日現在）

③山形県消費生活センター 昭和46年開所

最上消費生活センター 昭和55年開所

置賜消費生活センター・庄内消費生活センター 平成22年開所

④消費生活相談員の人数

山形県消費生活センター 8名

最上消費生活センター 1名

置賜消費生活センター 1名

庄内消費生活センター 1名

⑤消費者行政本課の担当職員数 11名（内訳：専任10名・兼任1名）

【滋賀県】大学と連携した消費生活講座の実施について

近年、大学生等の若者の間で、インターネット利用に伴うワンクリック請求や、サークル活動等の場を通じたマルチ商法など様々な消費者トラブルが拡大し、若年層の被害が増加しています。

こうした状況を受け、滋賀県では、自立した消費者を育成するだけでなく、消費生活分野の知識を持った若い世代の中核的な人材の育成を図ることを目的として、消費生活アドバイザーの資格取得も目指すことが出来る講座を平成22年度から3年間実施しました。

当該講座は、県内の大学と連携して、消費生活関連の基礎知識を学ぶもので、受講料は無料（教材費は自己負担）としたほか、対象を大学生に限定せず、滋賀県に在学・在住・在勤の方とするなど、幅広く門戸を開放しました（定員100名）。

平成24年度は、7月から11月まで講座を実施し、消費者問題から、法律・経済知識・企業経営知識・地球環境問題等のカリキュラムが設けられており、消費生活アドバイザーの資格試験にも対応した幅広い知識を習得できるようにしています。

この取組により、若い世代を対象とした啓発活動を行っていく上で、大学の学生指導部門との連携を実現することができ、学生のみならず教職員の消費者問題に対する意識も高まりました。

また、受講者から毎年、消費生活アドバイザー試験の合格者を輩出するなど、消費生活相談に対応できる人材の育成につながっています。合格者の中から自治体の消費生活相談員になられた方もおられます。

大学における消費者教育の取組が課題であったことに加え、消費者教育推進法も施行されたことから、平成25年度は、消費者行政活性化基金を活用し、大学生を対象とした講演会を開催する予定です。

引き続き、県内の大学との連携を強化し、若年層の消費者トラブルの防止に努めていきます。

《自治体のプロフィール》

- ① 1,414,553人（平成25年4月1日現在）
- ② 高齢化率 22.1%
- ③ 滋賀県消費生活センター 昭和46年開所 月～日 9:15～16:00
- ④ 消費生活相談員 11名（定数外職員のみ。平成24年4月1日現在）
- ⑤ 消費者行政本課の担当職員 7名（専任4名、兼務1名、定数外2名）

【兵庫県】消費者団体と協働した消費者学習の推進について

兵庫県では、県民の消費者問題に対する関心を高め、自ら理解・選択・行動できる力である「消費者力」の向上を図るため、従来から、消費者学習等において「生活協同組合コープこうべ」と協働してきました。

こうした両者の協働を一層深め、消費者学習の充実を図るため、平成23年8月、「消費者学習に関する協定」を締結し、「ひょうご暮らしの大学」と「ひょうご暮らしの親子塾」を主要事業として実施しています。

① 「ひょうご暮らしの大学」

当該事業の目的は、県民の消費者力の向上のための実践リーダーを養成することであることから、カリキュラムも消費者トラブルや食の安全のみならず、福祉、環境創造型農業、社会保障制度等、幅広い分野を包含した内容となっています（平成24年度：講座数全15回）。また、学習形態も、グループワーク形式の参加型プログラムを取り入れ、企画力やコミュニケーション能力等のより実践的なものとなっています。

当該事業は、地方消費者行政活性化基金を活用し、平成23年度から開講され、今年度で3期目を迎えることとなりますが、これまで修了者数147名を数え、それぞれ、地域のボランティア団体等で活躍しているほか、修了生がグループを立ち上げ、消費者活動を実践しています。

今後は、生活協同組合コープこうべの自主的な取組へ移行していく必要があると考えています。

② 「ひょうご暮らしの親子塾」

当該事業は、小中学生や保護者の消費者問題に対する関心を高め、地域全体の消費者力の向上を目的としており、子どもをインターネット被害から守るための学習やエコな暮らし方にかかる学習等、親子向けの講座を開催しています（①「ひょうご暮らしの大学」同様、地方消費者行政活性化基金を活用）。

また、講座だけではなく、ウェブサイトにおいて、消費者問題や環境問題にかかる資料の情報提供をするとともに、子ども向けコンテンツを設け、ゲームなどをしながら、より手軽に消費者問題や環境問題等を学べる内容となっています。

今後は、生活協同組合コープこうべの自主的な取組へ移行していく必要があると考えています。

《自治体のプロフィール》

- ① 5,555,636人（平成25年4月1日現在）
- ② 高齢化率 24.3%（平成25年）
- ③ 兵庫県健康生活科学研究所生活科学総合センター 昭和40年開所 月～金 9:00～17:30
- ④ 消費生活相談員 53名（委託4名含む。平成24年4月1日現在）
- ⑤ 消費者行政本課の担当職員 9名（専任7名、委託2名）

【神戸市（兵庫県）】消費者教育センターの設立

神戸市では、従前より消費者の自立支援のための消費者教育の充実に取り組んでいますが、今後も複雑、多様化していく消費者問題に対応するため、神戸市生活情報センター内に悪質商法や製品事故情報、消費者教育の教材などを集めた「神戸消費者教育センター」を平成24年7月23日にオープンしました。

当センターでは、新たに大型モニターや電子看板を備え、最新の消費生活情報を映像でも見ることができると同時に、テーマごとの多様な展示のもと、実践的な学習の場としても利用することができます。

具体的なコーナーの内容ですが、例えば「悪質商法対策コーナー」や「家庭の安全・安心コーナー」では、神戸市内で実際にあった悪質商法の事例や、兵庫県下で実際に発生した製品事故の事例等について、パンフレットや各種資料で学ぶことができます。

また、「子どもコーナー」では、児童・生徒がゲームや展示から消費生活について学ぶことができるのはもちろん、親子で一緒に学ぶことも可能です。

さらに、「自主学習コーナー」では、消費生活に関するビデオ・DVD等を約300本、関連図書を約2,000冊揃え、個人やグループで視聴や勉強をするだけでなく、貸し出しも含め学校や地域団体の方々による利用も可能です。

その他「法令・制度改正コーナー」「商品・ものしりコーナー」「省エネ・省資源製品紹介コーナー」など、子どもを含む市民の方々が、消費生活に関することを幅広く学べるコーナーも整備しているところです。

また、消費生活講座を開催できるスペースも用意しており、市民の要望するテーマに応じて、職員が実際に講座を実施しています(セミナー18回、377人)。

小学校の生活科・総合的学習や中学校の家庭科の先生方の教材研究等の利用も始まっています。

今後の課題としては、展示内容を時代に対応したもの、子どもから高齢者まで幅広い世代に興味を持ってもらえるものにし、魅力的な特別展やセミナーを企画するなど質の向上に努めることで、消費者教育の拠点としての機能をさらに強化するとともに、地域団体・学校等に対しても積極的に働きかけ、当センターの周知を図っていくことで、発信機能を高めていくことが挙げられます。

《自治体のプロフィール》

①1,538,047人（平成25年4月1日現在）

②高齢化率 22.9%（平成22年国勢調査）

③神戸市生活情報センター

昭和49年開所 月～金 8:45～17:30

職員25名（消費生活相談員17名（委託）含む。平成25年4月1日現在）

④消費者行政本課の担当職員 17名（専任）

【香川県】市町教育委員会と連携した消費者教育

香川県消費生活センターでは、県内全域の消費者グループや老人クラブなどを対象として生活設計情報教室「くらしのセミナー」「お年寄りのための消費者教室」等の啓発講座を実施しています。講座を行うことで、商品やサービスに関わる知識の習得や判断能力を養うとともに、情報が不足がちである高齢者に対して、高齢者をターゲットにした悪徳商法の具体的手口や対応方法について紹介するなど、消費者トラブルの未然防止や拡大防止に役立てています。

地域住民を対象とした講座については、センターから県内の各市町教育委員会の社会教育担当課等に連絡して、募集受付を行っていることが特徴です。

センターがこの取組みを始めたきっかけは、県民の消費生活の安定と向上を図るためには、こちらから積極的に出向き、身近な情報提供をしていくことが大切だと考えたからです。

昭和62年度から始めた当該講座も、開始当初は講座数が少ないことや周知不足などの問題もあり、受講者の伸びは鈍かったものの、受講者アンケートによる講座の新設や講師の充実を図ることで、年を追うごとにその開催数と受講者の人数は増加していきました。今では平成24年度の開催実績として257回、参加人数としては11,891人の参加を誇るまでの取組みに育ちました。

毎年度、200万円程度の予算(自主財源)を啓発事業として確保することにより、継続的な取組みに繋げています。講座の実施に係る費用は、会場費等を除き基本的に県が負担することや、各市町教育委員会等が独自に講師の人選・講座内容の企画を行うのは困難であることもあり、平成25年度は生活設計情報教室に約210件という非常に多くの申込がありました。市町や講師の連携を密にして日程調整を行うことで、市町の希望に沿ったかたちで実施できるように気をつけていますが、どうしても調整がつかず一部は断らざるを得なかったほどです。県としても、市町教育委員会等と連携することで、地域住民に対する講座の実施機会を得ることができるメリットがあります。

講座のテーマは40種類程度を企画・提示し、どのテーマの講座を希望するか申込時に申請してもらいます。講座によっては、そのテーマに関わる専門知識を持つ、弁護士や警察などの外部の専門家や有識者に講師を依頼することもあります。これらの外部講師とは、長年の講座の実施を通じて協力を得る関係ができており、毎年円滑に講師を依頼している状況です。受講者からも、「ここで学んだことを日々の暮らしのなかで活かしていきたい」、「注意すべきことや対処方法がわかったので実行したい」など好評をいただいています。

今後は、情報化の進展など、時代の流れを踏まえた講座の新設・充実を図っていくことや、裾野を拡大しながら講座へより多くの人に参加してもらうなど、

更なる消費者啓発教育の取組みの強化を行っていきたいと考えています。



《自治体のプロフィール》

- ① 人口規模 988,331人（平成24年4月1日現在）
- ② 高齢化率 27.0%（平成24年10月1日現在）
- ③ 香川県消費生活センター（消費生活センター改名は平成14年4月1日）
昭和46年9月1日開所 月～金 8:30～12:00、13:00～17:00
- ④ 消費生活相談員 13名（平成24年4月1日現在）
- ⑤ 消費者行政本課の担当職員 8名（専門：5名、兼任：3名）