

## ◆ 若年者への消費者教育推進のため、体系的な消費者教育について、先進的な取組を収集・発信

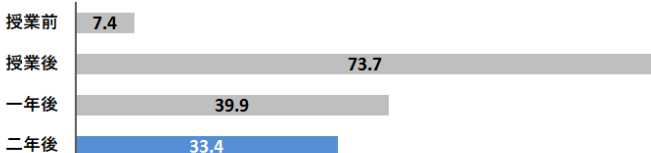
### ○徳島県内全ての高等学校等において、消費者庁が文科省の協力を得て作成した消費者教育教材「社会への扉」を活用した授業を実施

(※「高等学校等」には、公立高校(全日制、定時制)・私立高校・特別支援学校・高等専門学校も含まれる。)

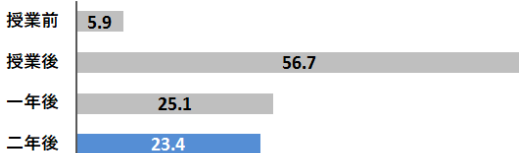
追跡調査結果 (H29~R1)

#### 消費生活に関する知識

Q1 「契約成立のタイミング：承諾」の正答率 (%)

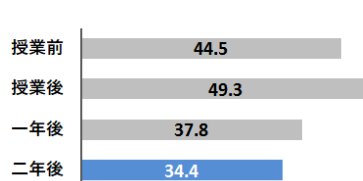


Q2 「成立した契約：原則解約不可」の正答率 (%)



#### 自立した消費者としての意識

問2 「通信販売利用時の規約の確認」に「できる」と回答した割合 (%)



知識に関しては二年後の追跡調査における各問の正答率は、授業後より減少しているものの、授業前調査の正答率と比較するとほぼすべての間で上回る傾向にあった。

授業前後調査結果 (R1)



授業の実施効果に関する授業前・授業後アンケート調査を実施し、知識問題において正答率の大幅な向上が見られた

## 主な成果

- 徳島県内の全ての高等学校等55校において「社会への扉」を活用した消費者教育の授業を実施 (2017年度、2018年度、2019年度)
- 授業実践報告会を開催(2017年度、2018年度)
- 「社会への扉」の徳島県における活用事例集を公表 (2017年度、2018年度 計23事例)
- 授業の実施効果に関する調査報告書を公表(2017年度、2018年度、2019年度)
- 「社会への扉」確認シート(契約編)、音声読み上げ版を公表
- 特別支援学校における消費者教育の在り方に関する意見交換会を開催し、取りまとめを公表(2019年度)

◆高齢者等の見守り活動などを行う見守りネットワークについて、人口規模にかかわらず、より多くの高齢者等の消費者が見守られる体制を構築するとともに、地域の見守り活動の充実を図る。

## ○徳島県内全24市町村に設置された見守りネットワーク(地域協議会)機能の充実

概要版 神山町 (地域包括支援センターが中心)

「消費者安全確保地域協議会」設置事例集 in 徳島

### 5. 神山町高齢者等見守りネットワーク

徳島県 神山町

地域包括支援センターを中心とした協議会

※詳細は「消費者安全確保地域協議会」設置事例集 in 徳島 (統合版) 86~96ページ参照

地方公共団体・協議会の基礎データ

人 口	4,816人
高 齢 化 率	52.9%
面 積	173.3km <sup>2</sup>
設 置 年 月 日	平成30年6月29日
事 務 局	地域包括支援センター
構 成 団 体 数	16団体
設 置 要 綱	有り

※平成30年10月1日現在

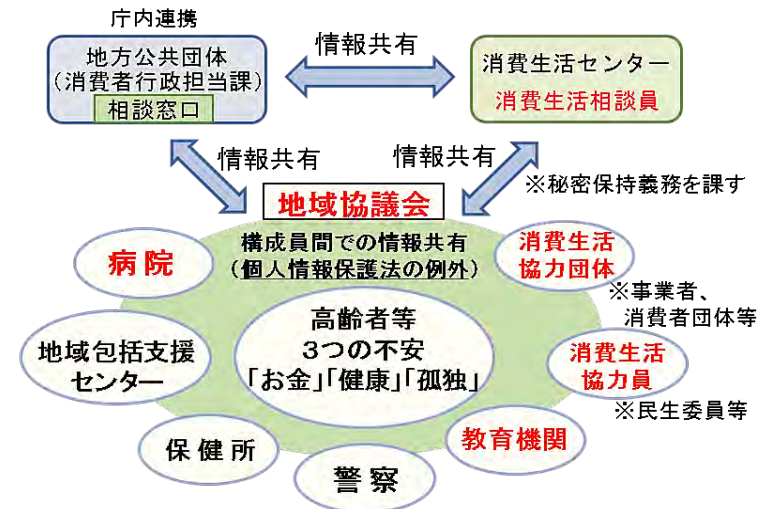


設立会議の様子

### 【設置事例集 in 徳島】



### 【「見守りネットワーク」における地域の連携イメージ】



## 主な成果

- ・徳島県及び県内全24市町村において地域協議会の設置が完了 (2019/3/27)
- ・徳島県内の全地域協議会の「設置事例集in徳島」を公表(2019/8/23)
- ・県内全市町村に対し、アンケート調査を実施し、活動状況等を把握
- ・県内外の自治体や団体の講演会や定例会等にて地域協議会の制度や取組活動について説明

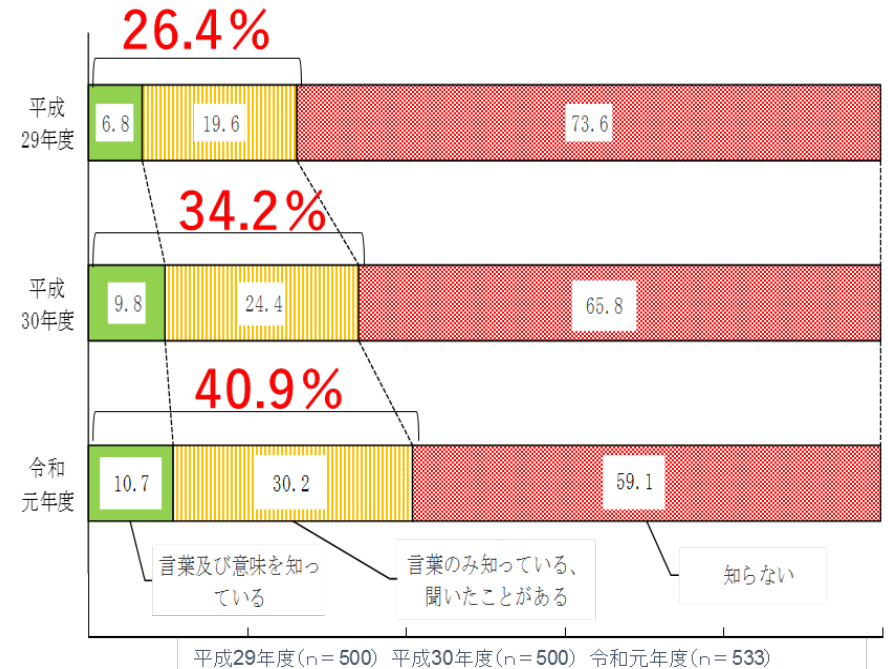
◆エシカル消費の概念の普及や多様な主体によるムーブメントづくりのため、  
全国的な普及・展開を図る。

※エシカル消費(倫理的消費):地域の活性化や雇用なども含む、人や社会、環境に配慮した消費行動を指す。  
例として、「エコ」「地産地消」「食品ロス削減」「フェアトレード商品」や「被災地産品」の購入などが挙げられる。

○徳島県内での情報収集などエシカル消費の普及における課題等の把握を始めとして、エシカル消費の普及・啓発に資する取組を行う

倫理的消費(エシカル消費)の  
「言葉及び意味を知っている」及び  
「言葉のみ知っている、聞いたことがある」の合計が向上

平成29年 **26.4%** → 令和元年 **40.9%**

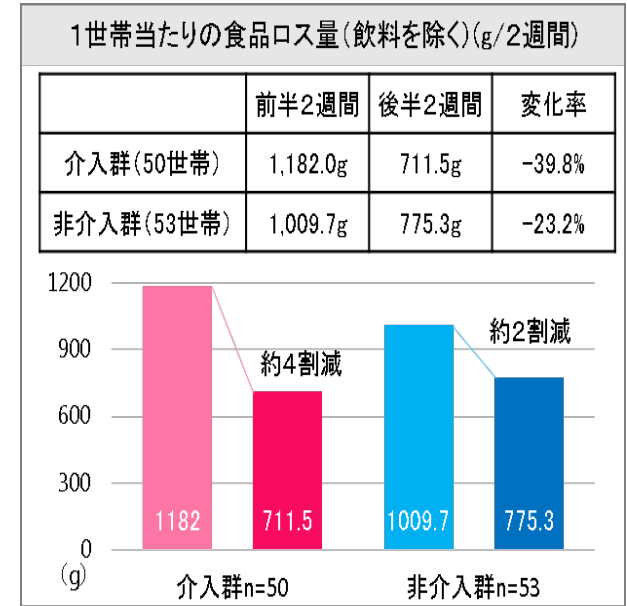


## 主な成果

- ・徳島県徳島市にてエシカル・ラボを開催(2017年度)
- ・「徳島県における『倫理的消費(エシカル消費)』に関する消費者意識調査」を実施し、結果を公表(2017~2019年度)
- 徳島県民のエシカル消費の認知度は約40.9%となり、2017年度の26.4%から14.5ポイント増加(令和元年度調査結果より)
- ・消費者庁ウェブサイトを取組事例を随時公表(39事例)
- ・「エシカル甲子園2019~私たちが創る持続可能な社会~」を開催(徳島県と共催)

## ◆食品ロスの削減のため、消費者がその認識を高め、消費行動の改善を促す効果的な取組の実証・普及啓発

○徳島県において実施した、家庭における食品ロス削減に関する実証事業の結果を活用した啓発用冊子(計ってみよう!家庭での食品ロス)を作成



食品ロスの量の計量・記録に加え、削減取組を行うことで約4割減少。また、食品ロス量の計量・記録するだけでも約2割減少。

## 主な成果

- ・徳島県内モニターによる家庭における食品ロス削減の取組効果について検証を行い、食品ロス削減の実証結果報告書を公表(2018年度)
- ・家庭における食品ロス削減に関する実証事業の結果を活用した啓発用冊子を作成(2018年度)
- ・第2回食品ロス削減全国大会(京都市)における啓発用パネル展示(2018年度)
- ・平成30年度家庭における食品ストックと食品ロスに関する調査実施報告書を作成(2018年度)
- ・夏休み2019宿題・自由研究大作戦! in京都にて親子向けセミナーに参画(2019年度)
- ・第3回食品ロス削減全国大会(徳島県)を開催(2019年度)

## ◆子どもの死因の上位を占めている、窒息や溺水、転落を始めとする日常生活上の子どもの事故を防止する取組が必要

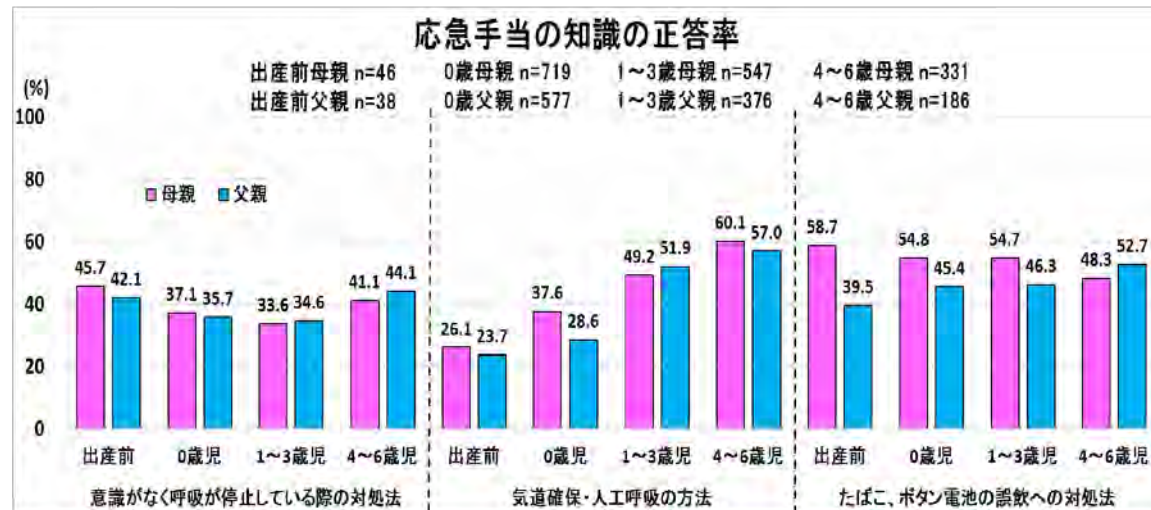
※消費者庁は2016年6月に「子供の事故防止に関する関係府省庁連絡会議」を立ち上げ、関係府省庁の司令塔として連携を強化し、取組を推進。

### ○徳島県内での子どもの事故防止への取組や調査を実施

正しい知識・認識を持っている割合や対策を実施している割合



父親へのさらなる啓発が重要



## 主な成果

### ・徳島県内で「保護者」、「出産予定夫婦」、「保育従事者」へのアンケート調査を実施し、報告書を公表

- 保護者の事故に関する知識や認識があることが事故防止対策につながる。
- 父親へのさらなる啓発が重要。

### ・「出産予定夫婦」への追跡調査で、出産前後における知識や意識等の変化を比較

### ・調査結果を分析したプロジェクト・レポートを公表

- 初めて子育てする保護者の方が高い割合で対策を実施している。
- 事故防止に関する間違った知識に基づく対処が事故の影響を重篤化させる可能性。

### ・市町村保健センター等に対し、現状のヒアリングを行うとともに啓発モデルを提示

- ・ネットワーク会議構成員等と連携し、保護者や保育関係者を主対象としたイベントでの啓発(計15回)や研修会等での講義(計14回)を実施
- ・徳島県と協力し、啓発資料を作成

## ◆消費者が自らの食生活の状況に応じた適切な食品の選択ができるよう、栄養成分表示※等の活用によるバランスの取れた食生活の普及啓発、保健機能食品の適切な利用に関する消費者の理解促進

※2015年度から、原則として全ての加工食品に対し栄養成分表示が義務化されている。

### ○徳島県内において栄養成分表示等の活用に資する教育プログラムを実施

### ○自治体及び事業者等へ

### 栄養成分表示等に関する調査を実施



徳島県内の栄養成分表示等を  
いかした消費者教育の様子

栄養成分表示 (1包装(2個)当たり)	
熱量	476kcal
たんぱく質	17.2g
脂質	22.7g
炭水化物	52.0g
糖質	49.3g
食物繊維	2.7g
食塩相当量	3.6g
鉄	1.4mg

【栄養成分表示の例】

## 主な成果

- ・徳島県及び県内の10事業者に対し、栄養成分表示等についての取組状況や課題等に関するヒアリングを実施し、取組事例を収集及び整理(2017年度)
- ・「栄養成分表示の活用推進フォーラムinとくしま」の開催(2018/3/12)
- ・「栄養成分表示等の活用に向けた消費者教育に関する調査事業報告書」を公表(2018/6/15)
- ・自治体及び事業者団体に対し、事業者への支援状況についてウェブアンケートを実施し、結果を公表(2018/10/12)
- ・「地域特性をいかした栄養成分表示等の活用に向けた消費者教育に関する調査事業報告書」及び「栄養成分表示を活用した消費者教育実践マニュアル」を公表(2019/8/27)
- ・「栄養成分表示等に関するプロジェクト成果報告会」の開催(2019/11/28)
- ・徳島県内の消費者教育の取組事例を取材。また、自治体に対し、消費者への普及啓発の実施状況についてアンケートを実施し、取組事例と併せて結果を公表(2020/4/20)

## ◆事業者が消費者を意識した事業活動を行うことが健全な市場の実現につながっていくという観点から、中小企業も含めた消費者志向経営を推進

※消費者志向経営:事業者が消費者の視点に立ち、消費者の権利確保及び利益向上を図ることを経営の中心とし、持続可能で望ましい社会の構築に向け、社会的責任を自覚して事業活動を行うこと。

### ○四国内における消費者志向経営の普及促進※令和2年8月末現在

#### 徳島県 34事業者

- ・株式会社旭木工
- ・株式会社阿波銀行
- ・阿波証券株式会社
- ・株式会社あわわ
- ・市岡製菓株式会社
- ・株式会社エフエム徳島
- ・株式会社キョーエイ
- ・株式会社クラッシー
- ・社会福祉法人敬老福祉会
- ・社会福祉法人健祥会
- ・サン電子工業株式会社
- ・株式会社サンフォート
- ・株式会社セイコーハウジング
- ・株式会社高橋ふとん店
- ・株式会社寺内製作所
- ・東光株式会社
- ・株式会社ときわ
- ・協業組合徳島印刷センター
- ・株式会社徳島大正銀行
- ・徳島県教育印刷株式会社
- ・徳島合同証券株式会社
- ・生活協同組合とくしま生協

- ・徳島トヨペット株式会社
- ・株式会社日誠産業
- ・株式会社ネオビエント
- ・株式会社パッケージ松浦
- ・株式会社広沢自動車学校
- ・藤田商事株式会社
- ・富士ファニチア株式会社
- ・株式会社フジみらい
- ・株式会社マルハ物産
- ・株式会社丸本
- ・宮崎商事株式会社
- ・株式会社山のせ

#### 高知県 1事業者

- ミタニ建設工業株式会社

#### 愛媛県 20事業者

- 株式会社あわしま堂
- 株式会社伊予銀行
- 株式会社伊予鉄グループ
- 株式会社愛媛銀行
- 愛媛県信用農業協同組合連合会
- 愛媛信用金庫
- 愛媛トヨペット株式会社
- 株式会社エフエム愛媛
- NPO法人家族支援フォーラム
- ギノーみそ株式会社
- 生活協同組合コープえひめ
- 株式会社古湧園

- 四国ガス株式会社
- 株式会社第一自動車練習所
- 南海放送株式会社
- 株式会社宝荘ホテル道後御湯
- 株式会社平野
- 株式会社フジ
- 株式会社母恵夢
- 株式会社ホテル椿館

## 主な成果

#### 【徳島県】

- ・2017年度、とくしま消費者志向経営推進組織(徳島県、事業者団体、消費者団体等で構成)を設立
- ・2018、2019年度は、推進組織の活動を支援  
→消費者志向経営推進シンポジウムの後援、消費者志向経営フォローアップセミナー

#### 【愛媛県】

- ・2019年度、えひめ消費者志向おもいやり経営(消費者庁の推進する消費者志向経営と、愛媛県の推進するおもいやり消費(エシカル消費)を支える事業活動を一体化)の推進を支援  
⇒消費者志向自主宣言事業者

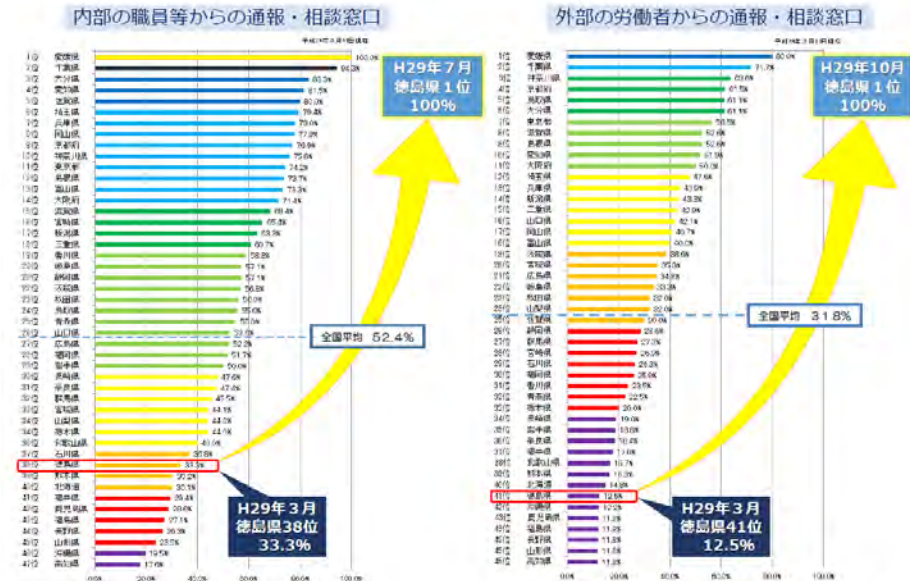
全国159事業者のうち、四国内55事業者(徳島県:34、愛媛県:20、高知県:1)※令和2年8月末現在

# 公益通報受付窓口(市区町村)及び内部通報制度(事業者)の整備促進

◆ 市区町村における公益通報窓口や中小企業における内部通報窓口の整備が進んでいない現状を踏まえ、窓口設置等に係る取組を促進

※公益通報:事業者の不祥事等により国民生活の安全・安心が損なわれることを防ぐため、事業者内部の労働者が所定の要件を満たして公益のために行う通報

徳島県では、全国で初めて、  
県内市町村における内部の職員等及び  
外部の労働者等からの通報・相談窓口を  
いずれも100%設置



## 主な成果

- ・徳島県、愛媛県、香川県内の全市町村で通報受付窓口(内部・外部)を整備
- ・その他、働きかけを行った府県の市町村でも通報受付窓口を新たに整備
- ・徳島県内全市町村共通の通報受付窓口(外部)を整備
- ・徳島県において事業者団体(徳島県経営者協会・徳島県医師会・徳島県土地改良事業団体連合会)内に共通の通報受付窓口を整備
- ・徳島県が職員向けに独自のeラーニング教材を作成、実施
- ・徳島県が民間事業者向け通報対応マニュアルを作成、公表
- ・行政機関における通報受付窓口運用事例集を作成、研修会で配布
- ・徳島県内市町村に対して通報受付窓口運用に関するヒアリングを実施



◆ 食品安全に対する消費者の理解を増進するため、幅広い世代の消費者に対して、多様なリスクコミュニケーション(リスコミ)の機会を提供

※ リスクコミュニケーション: 消費者への正確な情報提供や、消費者、事業者、行政機関等が相互に情報や意見の交換を行うこと

## ○ 徳島県内で、多様な主体・手法によるリスクコミュニケーション等の推進方法の検討

【新たな手法によるリスコミの取組】



## 主な成果

- ・ 2017年度に徳島県や県内関係団体等と共催したリスコミ(3回)におけるアンケート調査の分析結果から、効果的と考えられる新たなプログラムを開発。当該プログラムを含むリスコミを実施し、その効果を検証。(18・19年度計3回)
- ・ 「食品安全リスクコミュニケーター養成・食品表示コース」を徳島県と共催(2018年度36名養成)し、得られた知見から、地方公共団体の参考となる報告書(マニュアル)を取りまとめ公表(2019/7/2)。当該マニュアルに基づき2019年度も実施(34名養成)し、その効果を検証。

- ◆シェアリングエコノミーの普及に伴い発生する消費者問題を早期に発見・分析し、消費者が安心して安全に利用できる環境整備につなげる
- ◆あわせて、若者の生活実態に即した消費生活相談の在り方を検討するとともに、その手段の実現可能性を検証する

○シェアリングエコノミーに関する啓発資料の作成等

○若者が活用しやすい消費生活相談に関する研究会の開催

**【実際にあった相談事例】**

民泊予約サイトを通じて1万円の民泊を予約していたが、聞いていた場所に鍵がなかったため、提供者に連絡したところ

**2-1 プラットフォームを選ぼう**

Q. どのプラットフォームを利用してよいか分からない…

A. 以下の点に気を付けてみよう!

- 相互レビュー機能があるかどうか
- 免許証等による本人確認機能があるかどうか
- 相談窓口が作られているかどうか

+ α

これらの基準を満たす優良な事業者を認定する取組も始まっています

**【シェアリングエコノミー協会の認証マーク】**  
シェアリングエコノミー認証マークは、そのサービスが内閣官房 IT 総合戦略室がモデルガイドラインとして策定した「遵守すべき事項」を基に、シェアリングエコノミー協会が設定した自主ルールに適合していることを示すものです。

※一般社団法人シェアリングエコノミー協会ウェブサイトから引用



## 主な成果

- ・「シェアリングエコノミーに関する調査等報告書」の公表(2019.11)
- ・啓発資料「共創社会の歩き方 シェアリングエコノミー」の公表(2019.11)
- ・「若者が活用しやすい消費生活相談に関する研究会」の開催(全5回)及び報告書公表(2020.5)