

和歌山県の消費者被害防止に向けた取組について

～ 自立した消費者の育成を目指して～

消費者問題シンポジウム

平成29年12月16日

和歌山県環境生活部県民局 県民生活課長 出津野 孝昭

県消費生活センターの相談概要 ((H28))

相談件数

- ・県消費生活センターへの相談件数は5,695件(前年度比13%減)
- ・市町村の相談窓口への相談件数は増加傾向
- ・消費者ホットライン(188)の知名度の向上

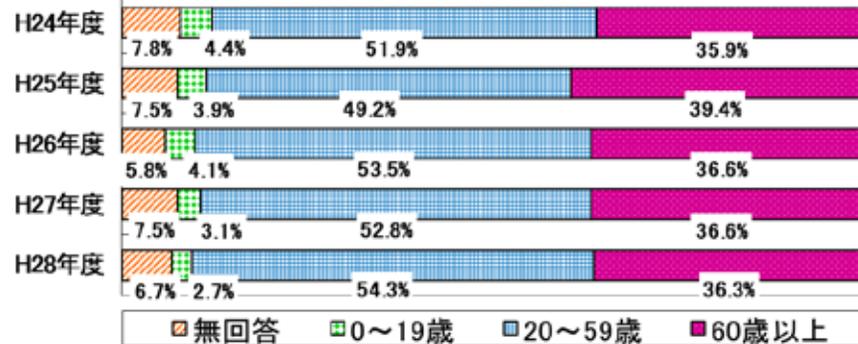
消費者ホットライン(188)



年代層別の状況

- ・60歳代以上の高齢者層からの相談件数は36.3%
- ・相談件数は60歳代が一番多く、次いで40歳代

在宅率が高く、健康への不安を持つ
高齢者が悪質商法のターゲットに！



苦情相談内容

順位	商品・サービス分類名	H28年度	H27年度	増減	前年度比	具体的な商品・サービスの内容
1	ウェブサイト関連	1,173	1,216	-43	0.96	ワンクリック請求、出会い系サイトのトラブルなど
2	固定通信回線	340	459	-119	0.74	光回線やプロバイダ等の契約、解約トラブルなど
3	健康食品	213	197	16	1.08	健康食品の定期購入トラブル、強引な電話勧誘など
4	不動産貸借	137	150	-13	0.91	賃貸住宅の退去時のトラブルなど
5	工事・建築	125	155	-30	0.81	家屋の新築、リフォーム工事など

県が実施している取組について

消費者行政(県)における主な取組

消費者安全サポート事業

見守り活動を行う県消費生活サポーターを育成・活動支援
悪質商法等による消費者被害の未然・拡大防止と早期発見

消費者啓発講座

「消費生活相談員」による出前講座
消費生活の基礎知識や消費者被害状況とその対処方法を解説
(団体・グループの研修会及び学校の授業などへ派遣)

消費者教育の担い手育成事業

地域、学校で消費者教育の担い手となる人材を育成

【学校等における実践支援】

専門の講師を学校へ派遣
年代に応じた適切な消費行動に結びつけるための授業を実施

【地域の担い手育成】

地域で活動している団体を対象に養成講座を開催
それぞれの活動に消費者教育を取り入れる
(図書館、学童保育、養護施設など、各所で活動)

消費者教育講座

「消費者市民社会」の一員となる「自立した消費者」を育成

自動通話録音機モニター事業

悪質商法の勧誘などによる消費者被害が深刻化
警告メッセージ機能付きの自動通話録音機を貸与

消費者月間(5月)関連事業

街頭啓発や講演会、無料法律相談など

県教育委員会における取組

専門研修事業

きのくに共育コミュニティ形成促進事業

(共育支援メニューフェア事業)

学校関係者、社会教育関係者等と、企業、大学及び各種団体等
関係者との連携の促進を図るもの

学校における消費者教育

⇒ 学習指導要領に基づく消費者教育の実施

「社会科」、「公民科」、「家庭科」、「技術・家庭科」、「道徳」で消
費者教育に関する内容が盛り込まれており、「生活科」や「総合的
な学習の時間」においても、消費者教育の要素が含まれている。

県金融広報委員会における取組

金融広報アドバイザーの講師派遣

金融・金銭教育研究校の委嘱

金融学習グループ

教員向け消費者教育セミナー

夏休み！金銭教育バス教室

金融経済講演会

暮らしの達人！知るぼると講座

県金融広報委員会

県消費生活センター内に所在

(事務局長は県消費生活センター所長が兼務)

●消費生活サポーター・消費者被害防止ネットワーク研修会

平成29年11月現在登録者数：244名

(1)消費生活サポーター・消費者被害防止ネットワーク研修会とは

地域における啓発活動の担い手として活動するボランティアを育成

地域で身近な方に消費生活情報を伝達して消費者被害にあわないよう、見守り活動を実施

(2)活動内容

県及び市町村が発信する消費生活情報を地域住民に伝達する等、被害防止のための啓発活動

消費者被害にあった地域住民に対し、消費生活相談窓口を紹介する等のアドバイス(消費生活相談窓口のパイプ役)

消費生活に関する地域情報等を県及び市町村へ情報提供

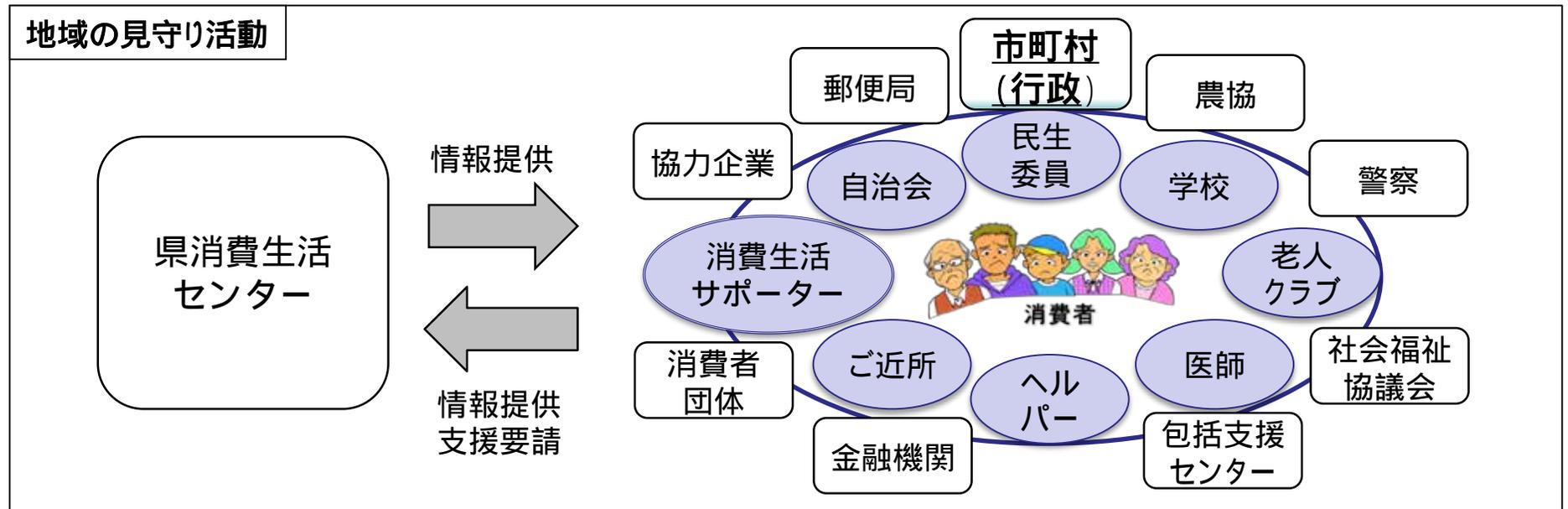
県及び市町村が実施する消費生活に関する事業への協力

(3)登録資格

和歌山県内に在住の20歳以上の方

地域で見守り活動をする意欲のある方

県が実施する消費生活サポーター養成講座を受講した方 (養成講座は県内各所で毎年開催)



高齢者、就業者、家庭の主婦、高校生や専門学校生など一般消費者を対象として、問題商法の被害事例や契約に関する知識などを紹介し、消費者被害の未然防止に努めることを目的とした講座

(1) 派遣する講師について(無料)
「消費生活相談員」(県消費生活センター)

(2) 講座内容の例について
消費者被害にあわないために
最近の消費者相談の事例について
暮らしと契約に関する法律について
ローン・クレジットのはなし

(3) 開催実績(過去4年間)

	開催回数	受講者数
平成25年度	76回	3,868人
平成26年度	91回	4,292人
平成27年度	77回	3,853人
平成28年度	86回	3,951人

[講師派遣例]

- ・老人クラブや社会福祉協議会、高齢者施設などの学習会
- ・企業における従業員向け研修
- ・自治会、PTAの学習会
- ・高等学校や大学、専門学校等 など



消費者教育の担い手育成事業

● 学校等の実践支援(講師派遣)

(1) 派遣する講師について(無料)

「消費生活相談員」(県消費生活センター)

「金融広報アドバイザー」(県金融広報委員会) 県と連携
その他消費者教育授業の開催に実績を持つ団体の講師



(2) 講座のテーマ、内容等について

テーマ	対象()	内容
インターネット	小学生高学年 ～高校生	(例) パソコン・携帯・スマートフォンの注意点とマナーなど、実際の消費者トラブルを踏まえた内容を通じて学習
契約	中学生・高校生	(例) 契約の基本を知り、悪質業者の手口、契約トラブルの事例などを通じて、被害の未然防止と解決法を学習
金銭	小学生 ～高校生	(例) 買い物ゲームなどを行い、お金の計画的な使い方について学習 (例) 買い物には「予算」と「目的」があることを学習 (例) 複利と単利の計算や、クレジットカードのしくみと多重債務などについて学習 (例) 将来のライフプラン(生活設計)の必要性について学習
食育	幼稚園年長児 ～高校生	仮想コンビニ食を使って”バランスの良いメニュー選び”を考える おやつなど、商品のパッケージを見ながら表示の見方を学習 気をつけたい「おやつ」や「良いおやつ」など、砂糖当てクイズなどを通じて学習
安全	小学生低学年 幼児を持つ保護者向け	身近な日常生活の中での危険や安全な商品の選び方、遊び方、事故対応の仕方などについて、考え、自分の生活を振り返り、安全を考慮した行動を学習

()対象年齢に応じて、進め方内容が変わります。

平成28年度31校

(3) その他

講師派遣で実施したテーマに基づく教材の貸出(食育など)や、契約トラブル、インターネット、金融・金銭教育などの啓発用DVD等の貸出も実施しています。

●地域の消費者教育担い手育成

養成講座プログラムの例(受講団体の希望に基づくため、講座内容が異なります。)
 [ねらい] 子供向け消費者教育出前講座を体験し、同様の講座ができるようになることを目指す。

所要時間	内容
10分	講師の紹介
50分	part 体験してみよう! ・食育講座「どんなおやつたべてるの?」紙芝居「ホットケーキをつくろう!」 ・環境講座「Let's トライ省エネすごろく」紙芝居「地球環境八カイダスVSエコ太一家」 ・金銭講座「おつかい上手にできるかな」パネルシアター「ぼくはカイトロー」
15分	Part 遊んで学べる教材を紹介・・・実物を見せませす ・カードゲーム:「旬合わせゲーム」「省エネカルタ」「お金のマッチングゲーム」 ・すごろくなど:「おやつすごろく」「環境くるりんぱ」「カイトローすごろく」
5分	休憩
25分	Part 実践してみよう! ・紙芝居「ホットケーキをつくろう!」 ・紙芝居「地球環境八カイダスvsエコ太一家」
15分	・今後の活動計画 ・意見交換 アンケート

講座の様子



講座内容や日程等の調整

選択したテーマに基づくプログラムの決定
 講師は養成講座実施の実績を持つ団体



養成講座の開催



地域で実践

実践に必要な教材は、振興局で貸与しています。

～自ら考え行動する消費者市民の育成に向けて～

消費者としての合理的な意思決定力、被害の認識、危険の回避、そして被害に遭った場合の対処方法など、確かな知識と能力を身につけたうえで、それぞれが消費行動を通じて、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する「消費者市民社会」の一員として行動できる「自立した消費者」を育成する講座

(1) 対象：一般県民

(2) 講座内容(平成28年度)

【第1回】

講義「自らの身を守り、公正で持続可能な社会の発展に寄与する消費者とは」

講師：和歌山大学教授 岡崎 裕 氏

演習「消費者教育の学びをひとに伝えよう」～教材づくりを通して学ぶ新しい消費者教育～

【第2回】

講演「環境にやさしい暮らし方とは」

講師：タレント イーデス・ハンソン 氏

対談「社会に寄与する消費者の役割とは」

対談者：タレント イーデス・ハンソン 氏

和歌山大学大学院 教授 岡崎 裕 氏

(3) 開催実績

	開催回数	受講者数
平成28年度	2回	165人
平成29年度	1回	42人

自動通話録音機モニター事業

概要

悪質商法の勧誘電話等による消費者被害の未然防止が期待できる警告メッセージ付き自動通話録音機を、県内市町村を通じて65歳以上の高齢者世帯に無料で貸与し、効果を検証するためのアンケートを実施した。



参考【貸与機種】
「振込め詐欺見張隊 STD」
株式会社レッツ・コーポレーション製

アンケート概要

- (1) 対象 348世帯
- (2) 貸与時期 平成28年12月から
- (3) アンケート実施時期 平成29年3月
- (4) 回収の結果 304 (回収率87.4%)

アンケート結果

自動通話録音機を利用した感想(複数回答可)

大項目	小項目	回答数
よかった	安心感につながった	215
	悪質な勧誘電話が減った	160
	その他	3
よくなかった	会話が録音されることに抵抗がある	17
	全ての相手に警告メッセージが流れる	46
	悪質な勧誘電話が減らなかった	0
	その他	3
どちらとも言えない		18
不明		5

71%

自動通話録音機を親戚や知人に紹介したいか

既に紹介した	36%
今後紹介したいと思う	48%
紹介したいとは思わない	9%
選択なし	8%

84%

設置の前後で迷惑電話の回数の変化

なくなった	25%
減った	54%
変わらない	15%
増えた	0%
選択なし	5%

79%

消費者月間（5月）関連事業

消費者問題への関心を高め、多様化する各種の消費者トラブルの未然防止を図るため、幅広い年齢層を対象に、講演・啓発等の各種事業を実施

(1) 金融経済講演会(県金融広報委員会との共催)

日時:平成29年5月20日(土) 13:30~15:00

講師:荒木由美子氏

演題:介護のミ・カ・タ ~知っておきたい心の準備、
お金の準備~

場所:県民交流プラザ和歌山ビッグ愛 大ホール



(2) 街頭啓発(県内4箇所)

県、市、消費者団体、消費生活サポーターが協力し、
消費者被害の未然防止等を図るため、駅や大型店舗
前で啓発を実施

配付数:約2000個(チラシ及び啓発物資)



(3) 無料弁護士相談

実施日:平成29年5月25日(木)

(4) 「教育啓発コーナー」「苦情相談コーナー」

(田辺商工フェア内ブース)

実施日:平成29年5月13日(土)、14日(日)

第二次和歌山県消費者行政推進計画案（平成30年度～34年度）

計画の基本的な考え方

改定の趣旨

消費者を取り巻く状況の変化及びこれまでの取組の評価と課題を踏まえ、「自ら行動する」自立した消費者の育成を目指し、より一層効果的な消費者教育を推進

和歌山県長期総合計画

県民一人一人が消費生活に関する正確な知識や的確な判断力を身につけるため、子どもから高齢者まで、それぞれの年代に応じた体系的な消費者教育を推進

消費者を取り巻く状況

- ・市町村の消費生活相談窓口等への相談が増加
- ・高齢者の消費生活相談が多い（特に80歳以上）
- ・ウェブサイト関連の相談が多い

誰もが、
どこに住んでいても、
生涯を通じて、
様々な場で、
消費者教育を受ける
ことができる

機会を提供し、効果的に推進

消費者教育施策の推進

消費者教育推進の基本的な方向

ライフステージごと、対象領域ごとに目標設定することで、体系的な消費者教育を推進

ライフステージ別	幼児期	対象領域別	消費者市民社会の構築	目標	<ul style="list-style-type: none"> ・自らの消費が社会に影響することの理解 ・持続可能な社会の実現に向けた取組 	
	小学生期					
	中学生期		商品等の安全			<ul style="list-style-type: none"> ・表示等の理解と危険の回避 ・事故等発生時の適切な対応
	高校生期					
	成人期		生活の管理と契約			<ul style="list-style-type: none"> ・将来を見通した生活管理と健全な家計の運営 ・契約の権利義務の理解とトラブルの回避
	特に若者					
特に高齢者	情報とメディア	<ul style="list-style-type: none"> ・情報の重要性の理解と消費生活への活用 ・情報の吟味と分析・活用 				

第二次和歌山県消費者行政推進計画案 (平成30年度～34年度)

今後の推進の方向

対象領域やライフステージに応じた主な取組

学校	幼稚園等	担い手の実践支援、講師派遣
	小・中・高等学校等	学校現場との連携、講師派遣
	大学・専門学校等	担い手の実践支援、講師派遣
地域社会	地域	見守り活動の支援、担い手の育成
	家庭	消費者啓発講座、啓発物品の配布
職域	・事業所内の取組支援、研修会の開催	

関係機関との連携・協働

行政	・教育、福祉、環境、食育、国際関連
団体	・講師派遣、事業者のCSR活動
災害関連	・災害に関連した消費者トラブルの周知

消費者教育の担い手育成

- ・担い手となる人材やコーディネーターの育成
- ・消費生活サポーターの育成・活動支援
- ・教員が実践するための研修

市町村の取組支援

- ・消費生活センターの拠点化
- ・地方消費者行政推進交付金等の活用による財政支援
- ・見守りネットワークの構築支援

重点的に取り組む事項

若年層に対する消費者教育の推進

学校向け「消費者教育」支援事業	デモ授業
教員を対象とした専門研修の実施	研修会
消費者教育教材の配布や貸出	消費者教育教材

高齢者等に対する消費者教育・啓発

高齢者等を対象とした消費者被害の未然防止	啓発講座、通話録音機モニター
消費生活センター等の周知・啓発	消費者ホットライン(188)
見守りネットワークの活用に対する支援	研修会・サポーター育成

消費生活センターの拠点化

県センターの機能強化	啓発講座、サポーター支援
市町村の消費生活センター等に対する支援	研修会、情報提供