

## 第3章 消費者教育施策の推進

### 1 消費者教育の基本的な方向

#### (1) 体系的な推進に向けて

消費者教育を体系的に推進するためには、消費者が、すべてのライフステージを通じて、消費生活の特徴的な場面（以下「対象領域」という。）において、必要となる消費者としての能力を高めることができるよう、断片的でなく、かつ重複のない、系統的な教育を受ける機会を提供することが必要です。

そのため、消費者庁は消費者教育の全体像を「見える化」する方法として、「消費者教育の体系イメージマップ」（以下「イメージマップ」という。）を示しています。

イメージマップを活用することによって、消費者及び消費者教育の推進に従事する者が取り組むべき消費者教育の意義や目標を理解し、対象領域ごと、発達段階ごとの学習目標を整理でき、全体像の「見える化」を図ることができます。

本県においては、今後30年以内に70%から80%程度の確率で発生すると予測されている南海トラフ地震等により大きな被害を受けることが想定されています。

日頃から災害時の対応を意識した消費行動をとることが、非常時において消費者が正しい消費行動をとることに繋がります。そのため、本県においては、以下のとおり、一次計画に引き続き、イメージマップに本県独自の項目を設け、取組を進めることとします。

（注）添付資料として別途「A3版」を添付しています。

#### (2) 消費者教育の対象領域の分類と育むべき目標

イメージマップでは、消費者教育の対象領域を次のとおり4つに分類し、それぞれの領域で育むべき力（目標）を示しています。

<b>消費者市民社会の 構築に関する領域</b>	<p>ア 自らの消費が環境、経済、社会及び文化等の幅広い分野において、他者に影響を及ぼし得るものであることを理解し、適切な商品やサービスを選択できる力</p> <p>イ 持続可能な社会の必要性に気付き、その実現に向けて多くの人々と協力して取り組むことができる力</p> <p>ウ 消費者が、個々の消費者の特性や消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、主体的に社会参画することの重要性を理解し、他者と協働して消費生活に関連する諸課題の解決のために行動できる力</p>
------------------------------	--

<b>商品等やサービスの安全に関する領域</b>	<p>ア 商品等やサービスの情報収集に努め、内在する危険を予見し、安全性に関する表示等を確認し、危険を回避できる力</p> <p>イ 商品等やサービスによる事故・危害が生じた際に、事業者に対して補償や改善、再発防止を求めて適切な行動をとることができる力</p>
<b>生活の管理と契約に関する領域</b>	<p>ア 適切な情報収集と選択による、将来を見通した意思決定に基づき、自らの生活の管理と健全な家計運営をすることができる力</p> <p>イ 契約締結による権利や義務を明確に理解でき、違法・不公正な取引や勧誘に気づき、トラブルの回避や事業者等に対して補償、改善、再発防止を求めて適切な行動をとることができる力</p>
<b>情報とメディアに関する領域</b>	<p>ア 高度情報化社会における情報や通信技術の重要性を理解し、情報の収集・発信により消費生活の向上に役立てることができる力</p> <p>イ 情報、メディアを批判的に吟味して適切な行動をとるとともに、個人情報管理や知的財産保護等、様々な情報を読み解く力を身に付け、活用できる力</p>

### (3) ライフステージや場の特性に応じた配慮

消費者教育を効果的に進めるために、消費者の年齢、障害の有無など、消費者の特性に応じた配慮をしなければなりません。また、消費者被害も年齢層ごとに特徴があるため、それを踏まえた対策が必要です。

#### 特に若年層

学校教育段階で契約に関する基本的な考え方や契約に伴う責任、消費者市民社会の形成に参画することの重要性などについて理解させ、社会において消費者として主体的に判断し、責任を持って行動できるような能力の育成を図る必要があります。

#### 特に高齢者層

高齢者といっても、年齢に幅があり、生活状況も様々です。高齢者の中には、加齢による判断力の低下や地域社会とのつながりの希薄化による情報不足などの問題を抱える場合があるため、高齢者に対する直接的な取組だけでなく、高齢者を支える地域のネットワークに対する消費者教育・啓発を含めた取組など、より一層配慮しなければなりません。

#### その他

若年層、高齢者層以外にも、身体障害、知的障害、精神障害、発達障害等の障害のある消費者に対し、障害の特性に応じた適切な方法による情報の提供その他の必要な施策を講じることや、定住外国人に対する自立を支援するための消費者教育の機会を提供すること

も必要となります。

## 2 今後の方針と具体的な取組

### (1) ライフステージや場の特性に応じた取組

#### ①学校等

##### 幼稚園、保育所、認定こども園

幼稚園教育要領や保育所保育指針では、「身近な物を大切にする。」ことが掲げられています。幼稚園等においては、例えば、発達段階ごとにお金や物を大切に扱うことについての意識を身に付けることによって、日常生活の中で実践的な能力を育み、消費生活について正しい知識を持つための契機とすることができます。

幼稚園等における消費者教育を推進するため、市町村と連携して消費者教育の担い手となる団体の掘り起こしを行い、「消費者教育の担い手育成事業」を推進します。また、担い手となった団体を幼稚園等へ派遣する機会の確保を図ります。

さらに、幼少期においては、保護者が子供の教育について大きな役割を果たすことから、保護者等を対象とした「消費者啓発講座」の充実のほか、「共育支援メニューフェア事業」等を通じて幼児教育関係者への消費者教育の情報提供を行います。

取組事項	○「消費者啓発講座」によるお金や物を大切に扱うことについての意識を身に付けるための情報提供（保護者に対する取組を含む。）
	○「消費者教育の担い手育成事業」による幼児期を対象とした消費者教育活動の実践支援
	○「共育支援メニューフェア事業」を通じた幼児教育関係者への消費者教育の情報提供

##### 小・中・義務教育学校、高等学校、特別支援学校

学校教育においては、小学校では社会科、家庭科、道徳科、中学校では社会科（公民的分野）、技術・家庭科（家庭分野）、道徳科、高等学校では家庭科などの学習指導要領において、消費者教育に関する教育内容の充実が図られています。また、特別支援学校の学習指導要領においても、社会科や家庭科などにも記載されています。加えて、学習指導要領に記載された消費者教育に関する分野とともに、近年インターネットの利用が低年齢化していることから、ウェブサイト関連等の消費者問題に関する知識を身に付けることも重要です。

このため、学習指導要領に規定された消費者教育に関する分野が十分に達成されるよう、教育委員会における研修や教員による自己研鑽等を推進するとともに、消費者教育連絡協議会等を通じ、ニーズに応じた効果的な教材や啓発用資料の提供を行っていきます。

また、教員が授業等で消費者教育を十分に展開するには、限られた授業時間や研修時間の確保の難しさなど課題への対応が必要です。こうした状況を解決する方法の一つとして

は、消費生活センターを媒介とした消費生活相談員による協力や、専門家の紹介があります。専門的、実践的な授業等を構築するとともに、教員に対してスキルを伝達するためのデモ授業を実施していますが、今後、これまでデモ授業を実施していない学校等に対してデモ授業の実施を働きかけ、全市町村の小・中学校や県立学校等において実施していきます。

<b>取組事項</b>	○「消費者教育の担い手育成事業（再掲）」における学校の取組支援（デモ授業の開催と教材等の貸与）
	○「消費者啓発物品等作成・配布」による子供が巻き込まれやすい代表的なトラブル事例などの情報提供
	○「消費者啓発講座（再掲）」による不動産賃貸借の契約や、クレジットやローンなど、（社会に出て行こうとする）若者が身に付けるべき知識の情報提供
	○「共育支援メニューフェア事業（再掲）」を通じて、学校関係者への消費者教育の情報提供
	○教員自らが実践できる消費者教育に関する県独自教材の確保・提供

#### **大学、専門学校等**

大学生等の若者の消費者トラブルでは、インターネット上の取引等「ウェブサイト関連」の消費者被害を受けるケースが多く見受けられます。このため、大学、専門学校等と連携し、入学時のオリエンテーションや消費生活相談員等による出前講座の開催、消費生活センターのホームページにおける注意喚起情報の充実など、効果的な情報提供、啓発を実施する必要があります。

また、教員養成課程を有する大学等に消費者教育の重要性を認識してもらうよう働きかけることも必要であり、県等が講師の確保やカリキュラム等について積極的に支援し、大学との協力関係を構築していくことが求められます。

このため、大学生等への消費者教育として、消費者啓発講座の充実や大学等との連携による消費者教育講座の開催等を行います。

<b>取組事項</b>	○「消費者啓発講座」による不動産賃貸借の契約や、クレジットやローンなど、（社会に出て行こうとする）若者が身に付けるべき知識の情報提供（再掲）
	○「消費者啓発物等作成・配布（再掲）」による若者が巻き込まれやすい代表的なトラブル事例などの情報提供
	○「消費者教育講座」により「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
	○「消費者教育の担い手育成事業」として教員等になる学生を対象とした消費者教育の実践支援

## ②地域社会

### 地域

市町村や消費者団体、関係団体等と連携しながら、地域単位で消費者教育・啓発を實踐できる担い手の育成や、高齢者等の見守りネットワークに対する研修会の実施等により、各地域で消費者教育・啓発の實踐を完結できる体制の構築を図る必要があります。このために県センターを消費者教育の拠点として位置付けるとともに、市町村の消費生活センター等が地域の拠点として機能するための支援を行い、豊富な知識や経験を有する消費生活相談員による消費者啓発講座の充実を図ります。また、地域の消費者教育の担い手となる消費生活サポーターの育成を行うとともに、市町村の消費生活センター等が見守りネットワークに参画し、消費生活サポーターを活用できる仕組みづくりを支援します。

取組事項	○「生活教養講座（再掲）」の実施
	○「消費者啓発講座（再掲）」の実施
	○市町村、関係機関等を通じた「消費者啓発物品等作成・配布（再掲）」による成人及び高齢者が巻き込まれやすい代表的なトラブル事例などの情報提供
	○「高齢者・障害者に係る消費者被害防止ネットワーク」による消費者被害防止のための注意喚起情報等の情報提供
	○全市町村における高齢者や障害者の消費者被害防止のための見守りネットワークの構築支援
	○「見守り活動の中心となる市町村担当者や民生委員等を対象とした研修会・意見交換会」の実施や、県・市町村の消費生活相談窓口の周知による高齢者等の見守りに関わる関係機関から消費生活相談窓口へ繋ぐ体制の強化
	○「消費者教育の担い手育成事業（再掲）」による地域における消費者教育の實踐支援
	○「共育支援メニューフェア事業（再掲）」による社会教育関係者への消費者教育の情報提供

### 家庭

消費者教育を推進していくに当たり、直接消費者に伝える方法と、家庭を通じて間接的に伝える方法が考えられます。学校等や地域、職場など、それぞれの場で学んだ内容を自ら実践するとともに、家庭に伝えて共に実践していくことが重要です。

毎日の生活の中では、便利な電気機器などがちょっとした不注意や誤った使い方、製品の素材、構造などが原因で生命に関わるような事故につながる場合があります。そのようなリスクを減らすため、それぞれが身の回りのリスクの存在を認識することも重要です。

特に小さな子供を持つ家庭では、様々な気付きの体験を通じて、子供に家族や身の回りの物事に関心を持たせ、暮らしの中の危険や、ものの安全な使い方に気付かせる必要があ

ります。このため、生活に必要な情報を収集し、的確に利用できる能力を養い、自立した消費者の育成を目的とした「生活教養講座」の開催や、あらゆる場所や場面で実施する「消費者啓発講座」への講師派遣のほか、家庭における消費者教育に役立つ啓発物品の配付等、効果的な情報提供や普及啓発を行います。

<b>取組事項</b>	○「生活教養講座（再掲）」による身の回りのリスクの存在を認識し、日常のリスクを減らすための情報提供
	○「消費者啓発物品等作成・配布（再掲）」による身の回りのリスクの存在を認識し、日常のリスクを減らすための情報提供、普及啓発
	○安全な商品の選び方やお金や物の大切に扱うことの意識を身に付けるための情報提供や普及啓発
	○「消費者啓発講座（再掲）」による幼児を持つ家庭向けの情報提供
	○「消費者教育の担い手育成事業（再掲）」によるお金や物の大切に扱うことの意識を身に付けるための消費者教育の実践支援

### ③職域

推進法では、事業者はその従業員に対し、研修を実施し、消費生活に関する知識及び理解を深めるよう努めることを規定しており、「消費者啓発講座」により消費生活相談員を派遣するなど、事業者の従業員に対する消費者教育を支援します。

事業者は、消費者団体等と連携し、消費者の消費生活に関する知識の向上を図ることや、消費者からの相談等を通じて得た消費生活に関する知識を広く提供することなどが求められています。このため、消費生活センター等から事業者に対し、消費生活に関する情報提供を行うほか、事業者向け研修会を開催するなど、事業者の取組を支援します。

<b>取組事項</b>	○「消費者啓発講座（再掲）」の実施（新入社員研修など）
	○事業者向け研修会の開催

## （２）関係機関との連携・協働

### ①教育行政分野や福祉行政分野など県関係機関との連携

#### 教育行政分野との連携

消費者教育を、幼児期から成人期（特に高齢者）までの各段階に応じて体系的に実施するためには、消費者行政分野と教育行政分野の連携が必要です。県はもとより、住民に身近な立場で消費者教育を推進する市町村においても、消費者行政担当課室と教育委員会が緊密に連絡を取り合い、共同事業を実施するなど連携を図ることが必要です。

このため、消費者教育連絡協議会（P 8 参照）において、消費者教育に関する情報交換や、幼児期から成人期（高齢者を含む）までの各段階に応じた体系的な消費者教育に関する検討を行います。特に、学校教育現場における消費者教育に関する課題に対応するため、教員に対する研修の在り方、効果的なデモ授業の実施やデモ授業の実施による教育手法の

継承方法、適切な教材の確保などについても検討を深め、学校等における消費者教育の実践に繋がります。

<b>取組事項</b>	○消費者行政と教育行政のそれぞれの取組の共有と効果的な連携方法の検討
	○教員自らが実践できる消費者教育に関する教材の確保・提供
	○「専門研修事業」や「教員向け消費者教育セミナー」など教員が消費者教育を実践するための研修等の充実
	○地域における消費者教育の担い手の発掘、育成と学校との連携手法

### 福祉行政分野との連携

県では、高齢者等の支援に係る県の関係課室や関係団体で構成する「高齢者・障害者に係る消費者被害防止ネットワーク(以下「ネットワーク」という。)」を通じて、高齢者等を支える地域の関係団体に対し、注意喚起や情報提供を行っていきます。

また、障害者団体等に対して、関係課室と連携し、消費者啓発講座の周知や障害の特性に配慮した消費者教育・啓発を行います。

加えて、見守り活動の主体は「地域」であるため、より住民に近い市町村における見守りネットワークの構築や消費生活相談窓口等との連携を支援します。

<b>取組事項</b>	○「高齢者・障害者に係る消費者被害防止ネットワーク」を通じた注意喚起情報などの情報発信の連携と高齢者・障害者に係る消費者被害防止ネットワークの今後の在り方や関係機関における相互連携等の効果的な手法の検討
	○全市町村における高齢者や障害者の消費者被害防止のための見守りネットワークの構築支援（再掲）
	○「見守り活動の中心となる市町村担当者や民生委員等を対象とした研修会・意見交換会」の実施や、県・市町村の消費生活相談窓口の周知による高齢者等の見守りに関わる関係機関から消費生活相談窓口へ繋ぐ体制の強化(再掲)
	○「消費者啓発講座」や「消費者啓発物品等作成・配布」等による障害者に対する消費者トラブル等に関する情報提供

### その他、消費者教育関係分野等との連携

消費者市民社会の形成に寄与する消費者を育む消費者教育とは、被害に遭わない消費者、合理的意思決定ができる自立した消費者にとどまらず、よりよい市場とよりよい社会の発展のために積極的に参画する消費者を育成する教育を含みます。

このため、環境教育、食育、国際理解教育など、幅広い分野において有機的な連携を進めます。

また、定住外国人への消費者教育・啓発としては、県国際交流センターや外国語学校等と連携し、消費者啓発講座の実施や外国人にも分かりやすい消費者啓発物品等の配布を行います。

加えて、特に高齢者等への対策としては、警察と連携し、特殊詐欺対策の周知や市町村の見守りネットワークの活用、研修会の実施等による取組を進めます。

<b>取組事項</b>	○「消費者教育担い手育成事業」における学校の取組支援（環境、食育など）
	○「生活教養講座」の実施（環境、食育など）
	○「消費者啓発講座」の実施（食育など）
	○「消費者啓発物品等作成・配布」による消費者トラブル等に関する情報提供（国際理解など）
	○「共育支援メニューフェア事業」を通じて、教育関係者への消費者教育の情報提供（食育、国際理解など）

## ②消費者団体、専門士業団体、事業者等との連携

県民一人一人が消費者であり、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確保するためには、行政による消費者教育だけでは自ずと限界があります。このため、消費者教育に知見を持つ消費者団体や専門士業団体、事業者などによる、それぞれの立場からの消費者教育が効果的に推進されるよう、行政とそれらの取組の連携を進めます。

また、個々の事業者や大学、NPO等にも働きかけを行い、多様な主体による消費者教育を推進していきます。

加えて、事業者が実施する環境や食育、金融教育などの消費者市民社会の形成に関するCSR活動等と連携することで、幅広い消費者教育を受ける機会を提供します。

<b>取組事項</b>	○「生活教養講座（再掲）」の講師派遣に関する連携
	○「共育支援メニューフェア事業（再掲）」を通じて、学校・地域における消費者教育分野の講師派遣等に関する連携
	○各種団体が行う取組との連携
	○事業者のCSR活動などの消費者市民社会の形成に関する取組との連携

## ③災害時、非常時における消費行動の情報提供と関係機関との連携

自然災害が発生すると被害の大きさや深刻さが注目されますが、住宅の修理・補修や賃貸住宅の家賃や敷金の返金に関する消費者トラブルなど、自然災害を口実にした便乗商法が現れる傾向があるため、日頃から消費生活に関する正しい知識を身に付けておく必要があります。

そのため、災害に関連した消費者トラブルの知識や非常時・緊急時に備えた消費行動の在り方について考えるきっかけとなる情報提供にあたっては、生活教養講座等において、防災行政、教育行政、福祉行政などの関係課室と連携して情報を発信し、災害に役立つ知識を周知・啓発することで、不正確な情報に惑わされない消費者を育成します。

また、災害時においては、緊急性・必要性の高い生活関連物資に関する情報や被災者支

援情報などを提供し、消費者が正しい情報を受け取り、消費者としての適切な行動をとる必要があります。その際、行政だけではなく、消費者団体や専門士業団体、事業者などと連携して情報発信を行います。

<b>取組事項</b>	○「生活教養講座（再掲）」における災害等、非常時における消費者としてふさわしい行動を考えるきっかけの情報提供
	○「消費者啓発物品等作成・配布（再掲）」による災害等、非常時に役立つ物品等の周知
	○専門士業団体連絡協議会等、様々な主体と連携し、消費者としてよりふさわしい行動を考えるきっかけとなる情報の発信
	○災害発生時における緊急性・必要性の高い生活関連物資に関する情報や、被災者支援情報などの適切な情報提供

### （３） 消費者教育の担い手の育成

多様な主体が相互に連携し、社会福祉施設や保護者会、小・中・高等学校等、幼稚園等において、消費者教育を実践することで、消費者教育を受ける機会の拡大が期待できます。また、消費生活の分野に限らず、幅広い分野にまたがって地域貢献を果たしている人材なども消費者教育の担い手として期待できます。

また、消費者教育の担い手となる団体の掘り起こしや育成、地域の見守りネットワークに関わる民生委員等を対象とした研修会を開催するとともに、地域で見守り活動を行う消費生活サポーターの育成を推進します。さらに、教育現場や地域住民などと消費者教育の担い手をつなぐ役割を担うコーディネーターを、学校現場をよく知る元教員や啓発講座等を開催する消費者団体等の中から実践活動や研修等を通じて育成します。

学校における消費者教育の担い手の育成としては、県教育委員会等による研修の充実を図ることが期待されており、教員自らが各学校で消費者教育を実践できるよう支援することが必要です。

学校向けのデモ授業においては、生徒等に対する消費者教育の実施と同時に、教員が専門の講師が実施する授業を見る機会を設けることで、消費者教育の担い手の育成を目指します。

<b>取組事項</b>	○「消費者教育の担い手の育成事業（再掲）」による地域に潜在する人材の発掘と育成
	○地域住民と消費者教育の担い手をつなぐコーディネーターの育成
	○「消費生活サポーター」の育成とその活動支援
	○「消費生活相談員養成事業」の実施
	○「見守り活動の中心となる市町村担当者や民生委員等を対象とした研修会・意見交換会（再掲）」の実施

- |  |   |
|--|---|
|  | ○「専門研修事業」や「教員向け消費者教育セミナー」など教員が消費者教育を実践するための研修等の実施 |
|--|---|

#### (4) 市町村の取組支援

平成29年度中に全市町村において消費生活相談員による相談体制が構築されたことで、今後は県内全ての地域において、市町村の消費生活センター等が地域における消費者教育の拠点となり、より充実した消費者教育を実施することが期待されます。

このため、市町村の消費生活相談員等のスキルアップを図る研修の実施や、見守りネットワーク等で活用できる消費生活関連情報の発信、地方消費者行政推進交付金を活用した財政支援など、市町村が実施する取組を支援します。

また、これまで県が実施してきた消費者啓発講座、消費者教育の担い手の育成事業、消費者被害防止ネットワーク研修会・意見交換会や消費生活サポーター育成事業等について市町村との連携を更に強化し、地域に根ざした消費者教育体制の構築を推進します。

<b>取組事項</b>	○地方消費者行政推進交付金等を活用した市町村が実施する消費者教育の取組に関する財政支援
	○消費生活相談員のスキルアップと消費者教育の実践支援
	○「消費者教育の担い手の育成事業（再掲）」における市町村の取組との連携
	○「消費者啓発講座（再掲）」の実施における連携
	○「消費者行政担当者研修」の実施
	○「見守り活動の中心となる市町村担当者や民生委員等を対象とした研修会・意見交換会（再掲）」における市町村担当者の参加による養成等
	○「消費生活サポーター」と市町村の連携支援
	○市町村における高齢者や障害者の消費者被害防止のための見守りネットワークの構築支援（再掲）
	○消費者トラブル事例や注意喚起情報などの市町村に対する情報発信

### 3 重点的に取り組む事項

本県を取り巻く状況は、少子高齢化による本格的な人口減少社会の到来、経済・社会のグローバル化の進展、情報通信技術等の急速な進歩など大きく変動しています。そうした中で、消費者教育においては、これまで、県民が安心して、安全で豊かな消費生活を営むことのできる能力を身に付けることを目標として取り組んできました。今後は、将来にわたり公正かつ持続可能な社会を形成するため、経済社会、環境、資源エネルギー等に与える影響について消費者の自覚を促すことも目標として取り組みます。

一方、県センター等に寄せられた消費生活相談の状況は、第1章の3に記述したとおりであり、小学生、中学生、高校生、大学生等若年層の消費生活相談の割合は高くないものの、

近年はウェブサイト関連の苦情相談件数がトップとなっている状況から、今後、インターネット機器利用の低年齢化などにより、消費者問題が更に児童・生徒・学生へ一層、広がるおそれもあります。実社会や実生活における「生きる力」の基本を実践的に身に付ける消費者教育は、学校教育で一層の充実が図られることが期待されており、学校等における機会の確保が重要です。また、本県の特色として、全国よりも早い流れで進行する人口減少と超高齢化社会を反映し、60歳以上の高齢者層の相談割合は全体の約4割を占めています。

さらに、本県においては、南海トラフ地震などの大規模災害に備え、防災・減災対策は最優先事項とされています。

こうした状況や一次計画に基づく取組実績及び評価を踏まえ、より効果的な消費者教育を推進するため、本計画において、特に重点的に取り組む事項を明記します。

## (1) 若年層に対する消費者教育の推進

消費者教育の推進に当たっては、年齢や特性、場を考慮した適切な方法で行う必要があるほか、同時に消費者教育を行う担い手を育成することが重要となります。

学校等における消費者教育の本旨は、教育の専門家である教員によって消費者教育が実践されることですが、教員が授業等で消費者教育を充実させるには、外部の専門家の活用や、効率的な教員に対する研修、使いやすい教材を使用することも有効な手段と考えられます。

そのため、県としては、消費生活の専門家である消費生活相談員等を派遣し、より専門的・実践的な授業等を構築すると同時に、教員が消費者教育に関する知識を身に付ける機会となるデモ授業の実施や県教育センター等による専門研修、優良な消費者教育教材の提供などに重点的に取り組みます。

こうした取組をより効果的に進めるため、教育行政を所管する担当課で構成する消費者教育連絡協議会において、学校等における消費者教育のニーズを把握し、消費者教育の在り方を提案します。

### ・学校向け「消費者教育」支援事業（デモ授業）

教育委員会と連携して、県内の小・中・高等学校等に対してデモ授業の募集を行います。そして、県センターの消費生活相談員や和歌山県金融広報委員会の金融広報アドバイザー等を派遣し、専門的、実践的デモ授業を行います。デモ授業では、教員が授業の様子を見ることで、消費者教育の担い手としての教員の育成を図ります。これまでデモ授業を開催していない学校等におけるデモ授業の開催を働きかけます。

### ・教員を対象とした専門研修の実施

食育の実践的指導や情報モラルの認識等の消費者教育に繋がる教員の専門研修を実施します。教員が自ら消費者教育に関する取組を授業に取り込むために必要な知識を習得する機会を設けます。

#### ・消費者教育教材の配布や貸出

学校向け「消費者教育」支援事業のデモ授業で活用した消費者教育教材については、教員による消費者教育を支援するため、各振興局で貸出を行います。

また、県センターにおいては、種々の消費者教育の要望に対応するため、授業で活用できる消費者教育教材の配布やDVD等の貸出を行います。

消費者教育教材にあたっては、消費者教育連絡協議会等を活用することにより学校現場のニーズを把握して作成します。

## (2) 高齢者等に対する消費者教育・啓発

高齢者は、「お金」「健康」「孤立」等の不安があると言われており、そこに付け込まれることで悪質商法の被害に遭いやすく、一人世帯の場合、消費者トラブルに遭っても相談する相手がない場合もあります。本県は全国と比べて高齢化が進んでおり、近年、県センターに寄せられる消費生活相談のうち、60歳以上の高齢者層からの相談が4割近くを占めているなど、高齢者等に対する消費者教育・啓発が課題であり、今後より一層、積極的な取組が求められています。

県としては、高齢者等を対象とした消費者啓発講座や、金融広報委員会と連携した金融経済講演会、啓発物品の配布等により注意喚起、市町村における見守りネットワークを活用した取組の支援等を行うほか、警察が実施する「だまされた振り作戦」を参考として、必要に応じて県職員等を立ち合わせて事業者聴取を行うなど、悪質な事業者に関する情報を積極的に収集して調査・行政処分等を実施することで、消費者被害の未然防止に取り組めます。

#### ・高齢者等を対象とした消費者被害の未然防止

消費者啓発講座等により悪質商法の手口等、消費生活に関する様々な情報を提供することによって、だまされない、もしくは、だまされていることに気づくための支援を行います。

また、平成28年度に実施した通話録音機モニター事業等の未然防止に関する取組など、より効果的な取組を行います。

#### ・消費生活センター等の周知・啓発

「おかしいな」と思ったときにすぐに相談できる窓口として、消費生活センター等（消費者ホットライン「188」）を浸透させるため、広報誌や消費者啓発講座等の機会を捉えて周知・啓発を行います。

#### ・見守りネットワークの活用に対する支援

高齢者等の消費者被害の未然・拡大防止、早期発見のためには、地域で構成される見

守りネットワークの活用が効果的です。そのネットワークで共有するため、県センターや相談窓口等に寄せられた消費生活相談を基にして作成した啓発チラシやリーフレット等により最新の消費生活に関する情報を提供します。また、地域の見守りネットワークに関わる市町村、民生委員、社会福祉協議会等を対象とした研修会・意見交換会の開催、地域の消費者教育の担い手として「消費生活サポーター」の育成や活動支援を行うなど、地域の見守りネットワークの構築・拡大を支援し、高齢者等に対する消費者教育の充実をはじめ、消費者被害の未然防止、拡大防止を推進します。

### **(3) 消費生活センター等の拠点化**

県の消費生活センターにおいては、豊富な相談事例の蓄積などを活かし、市町村の相談員等へのアドバイスを行い、県域全体としてあっせん力の向上や問題解決能力を高めていくなど「センター・オブ・センターズ」としての機能を発揮していくことが求められています。

また、基本方針では、消費生活相談員がその経験を踏まえて、学校等に対する出前講座や高齢者等に対する啓発活動に取り組むことは、消費者に必要な知識を効果的に伝えていく上で有意義なものとしてされています。

このため、県センターでは消費生活相談員や担当職員の一層の専門性の向上を図ることで高度で専門的な事案に対処できる体制の整備や消費者教育の拠点として機能強化に努めています。

さらに、平成29年度に県内全ての市町村に配置された消費生活相談員を対象とした研修の開催や県センターへの相談を基にした消費生活関連情報を提供することにより、市町村の消費生活センター等が地域の消費者教育の拠点となることを支援します。

#### **・県センターの機能強化**

消費生活相談員のスキル向上・維持のため、国民生活センター等が実施する研修に派遣します。

学校等におけるデモ授業、消費者啓発講座、生活教養講座等の消費者教育の更に進めるとともに、地域における消費者教育の担い手となる消費生活サポーターの育成や活動支援を行います。

また、様々な機会を捉えて消費生活に関する最新の情報を発信します。

#### **・市町村の消費生活センター等に対する支援**

相談業務に関するノウハウを提供するために、市町村の消費生活相談員へのアドバイスを行うとともに、新任の消費生活相談員等に対して県センターにおいてOJT研修を実施するなど、市町村の消費生活センター等の機能強化を支援します。

また、地域別意見交換会等の機会を捉えて、消費者教育の働きかけや必要な情報提供など、地域における消費者教育を進めます。