

第二次和歌山県消費者教育推進計画

平成30年3月

和歌山県

目次

第1章 計画の基本的な考え方

1 改定の趣旨	… 1
2 消費者教育の意義	… 1
3 近年の消費者を取り巻く状況	… 3
4 計画の位置付けと計画期間	… 5

第2章 一次計画の実績と評価、課題

1 一次計画における取組の総括	… 6
2 一次計画に基づく分野別の取組状況と評価、課題	… 6
（1） ライフステージや場の特性に応じた取組の推進	… 6
① 学校等	… 6
② 地域社会	… 9
③ 職域	… 11
（2） 関係機関等との連携・協働	… 11
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	… 11
② 消費者団体、専門士業団体、事業者等との連携	… 13
③ 災害等、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	… 14
（3） 消費者教育の担い手の育成	… 15
（4） 市町村の取組支援	… 17
3 一次計画期間中の取組実績	… 18

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	… 32
（1） 体系的な推進に向けて	… 32
（2） 消費者教育の対象領域の分類と育むべき目標	… 32
（3） ライフステージや場の特性に応じた配慮	… 33
2 今後の方針と具体的な取組	… 34
（1） ライフステージや場の特性に応じた取組	… 34
① 学校等	… 34
② 地域社会	… 36
③ 職域	… 37
（2） 関係機関との連携・協働	… 37
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	… 37
② 消費者団体、専門士業団体、事業者等との連携	… 39
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	… 39
（3） 消費者教育の担い手の育成	… 40
（4） 市町村の取組支援	… 41
3 重点的に取り組む事項	… 41
（1） 若年層に対する消費者教育の推進	… 42

- (2) 高齢者等に対する消費者教育・啓発 … 4 3
- (3) 消費生活センター等の拠点化 … 4 4

第4章 計画の推進体制

- 1 計画の推進体制 … 4 5
 - (1) 県の推進体制 … 4 5
 - (2) 市町村等との連携 … 4 5
 - (3) 消費者団体、専門士業団体、事業者等との連携 … 4 5
- 2 関係施策の実施状況の報告 … 4 5

[資料]

- ・消費者教育イメージマップ

第1章 計画の基本的な考え方

1 改定の趣旨

和歌山県（以下、「県」という。）では、平成24年12月に施行された「消費者教育の推進に関する法律」（以下、「推進法」という。）及び平成25年6月に閣議決定された「消費者教育の推進に関する基本的な方針」（以下、「基本方針」という。）の内容を踏まえ、平成27年3月に「和歌山県消費者教育推進計画」（以下、「一次計画」という。）を策定し、総合的かつ一体的な消費者教育を推進しているところです。

平成29年4月に、新たな「和歌山県長期総合計画」（以下、「長期総合計画」という。）を策定し、くらしやすさを高めるために「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付けるため、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」することを掲げています。

また、国において、基本方針の中間的見直しが平成29年4月に公表され、「消費者教育の効果的な推進」及び「社会情勢の変化に対応した消費者教育の必要性」、「社会や環境を意識した消費行動に関する消費者教育の重要性」など、今後、基本方針の変更に向けた検討にあたり強化すべき事項が示されております。

今回、近年の消費者を取り巻く状況及びこれまでの取組の評価と課題を踏まえ、「自ら考え自ら行動する」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するため、本計画を改定します。

2 消費者教育の意義

消費者をめぐる状況が多様化・複雑化する中、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社会を実現するためには、消費者自身が合理的な意思決定を行い、被害を認識し、危害を回避し、被害に遭った場合に対処することができる能力を身に付けることが重要であり、また、公正かつ持続可能な社会を形成するためには、消費者行動が経済社会、環境、資源エネルギー等に与える影響を自覚し、行動する消費者が求められています。

また、消費者基本法や消費者白書等においても、消費者教育の重要性が明記されています。

○消費者基本法における「消費者教育」

消費者基本法では、第2条において、消費者に対し、必要な情報及び教育の機会が提供されることは消費者の権利の一つであることと位置付けるとともに、消費者施策の推進は、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することが基本とされています。

また、同法第7条では、消費者に対し、自ら進んでその消費生活に関して必要な知識を習得し、必要な情報を収集する等自主的かつ合理的な行動に努めることを求めています。

○「国民生活白書」及び「消費者白書」における「消費者市民社会」の推進

平成20年版国民生活白書では、消費者の消費行動が国内・国外の経済・社会に与え得る影響は大きく、ますます「個人が、消費者・生活者としての役割において、社会問題、多様性、世界情勢、将来世代の状況などを考慮することによって、社会の発展と改善に積極的に参加する社会」である「消費者市民社会」への転換が必要であると訴えています。

そして、消費者の意識を「社会をより良いものに変える原動力」とするためにも、消費者教育の重要性を説いています。

平成29年版消費者白書では、消費者市民社会の形成に向けた取組として、食品ロス削減やフェアトレード商品の選択等を含む「倫理的消費」が挙げられており、「日本の経済社会を物心両面からより豊かにする大きな可能性を秘めている」としています。また、これらの取組は、平成27年9月に国際連合で採択された持続可能な開発目標（SDGs）の推進に繋がるものと位置付けられています。

※「消費者市民社会」とは、「消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会（推進法第2条第2項）」を指します。

※「倫理的消費」とは、「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（消費者基本計画（平成27年3月24日閣議決定）」）を指します。

※「持続可能な開発目標（SDGs）」とは、2015年9月に国際連合の「持続可能な開発サミット」で採択された、2030年までの国際目標です。17個の持続可能な開発目標を達成することにより「誰一人取り残されない」社会の実現を目指すものです。

○「学習指導要領」等における消費者教育

平成18年に改正された教育基本法（平成18年法律第120号）において、教育の目標として、「自主及び自律の精神を養うとともに、職業及び生活との関連を重視することや、主体的に社会の形成に参画し、その発展に寄与する態度を養うこと」が規定されています。

また、平成29年に改訂された幼稚園教育要領等においては、ねらい及び内容「環境」の中に、「周囲の様々な環境に好奇心や探究心をもって関わり、それらを生活に取り入れていこうとする力を養う」とされています。同年に改訂された小・中学校の学習指導要領においても、小学校の家庭科に「売買契約の基礎」、中学校の技術・家庭に「計画的な金銭管理や消費者被害への対応」、社会科に「国連における持続可能な開発のための取組」が盛り込まれるなど、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）、道徳科で消費者教育に関する内容が充実されています。更に、高等学校の学習指導要領においても、家庭科には「消費行動と意思決定」や「消費者の権利と責任」が項目として挙げられています。

なお、学習指導要領等に具体的な学習内容として記述されていませんが、各教科の発展的な学習や総合的な学習の時間等において、消費者教育に関する内容を取り上げた学習が行われている例もあります。

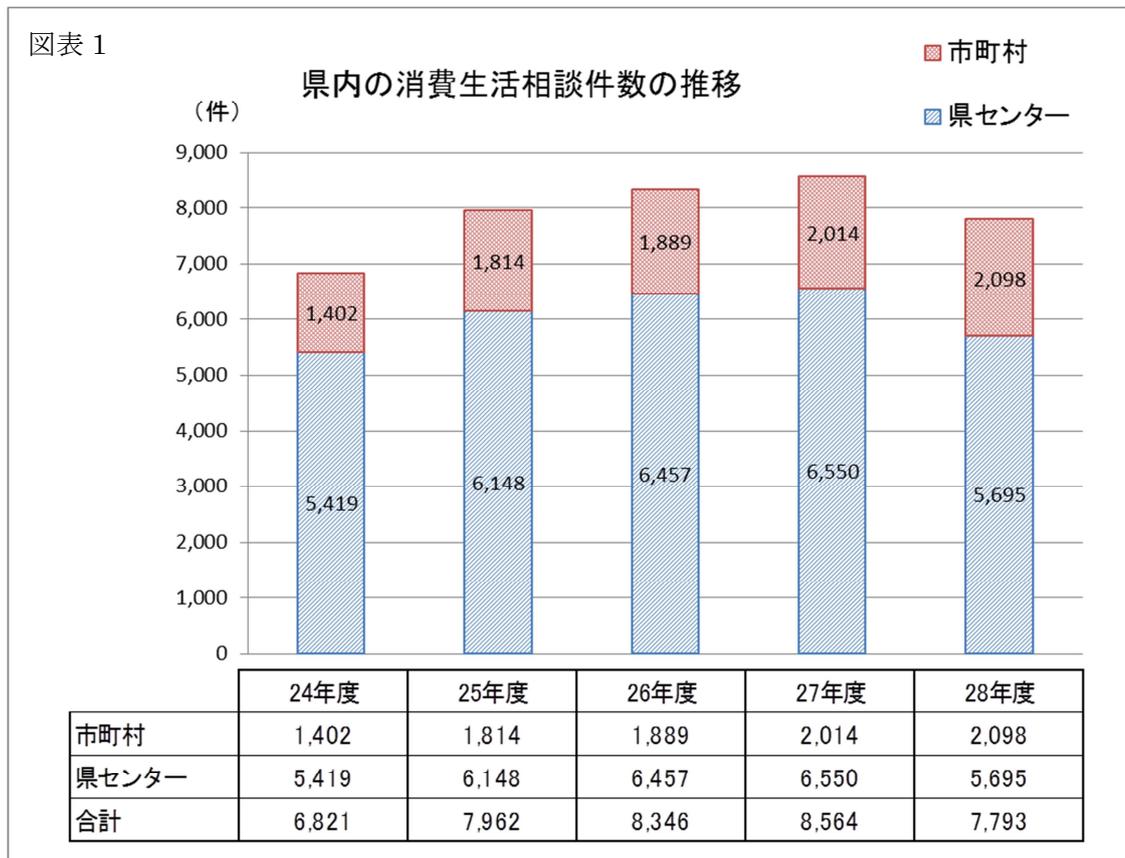
[消費者教育の推進によって期待できる効果]

- ① 消費者・事業者間の情報の質・量、交渉力の格差等に起因する消費者被害の防止
- ② 自らの利益の擁護・増進のため、自主的・合理的に行動できる自立した消費者の育成
- ③ よりよい社会発展のため、社会の一員として積極的に関与する消費者の育成

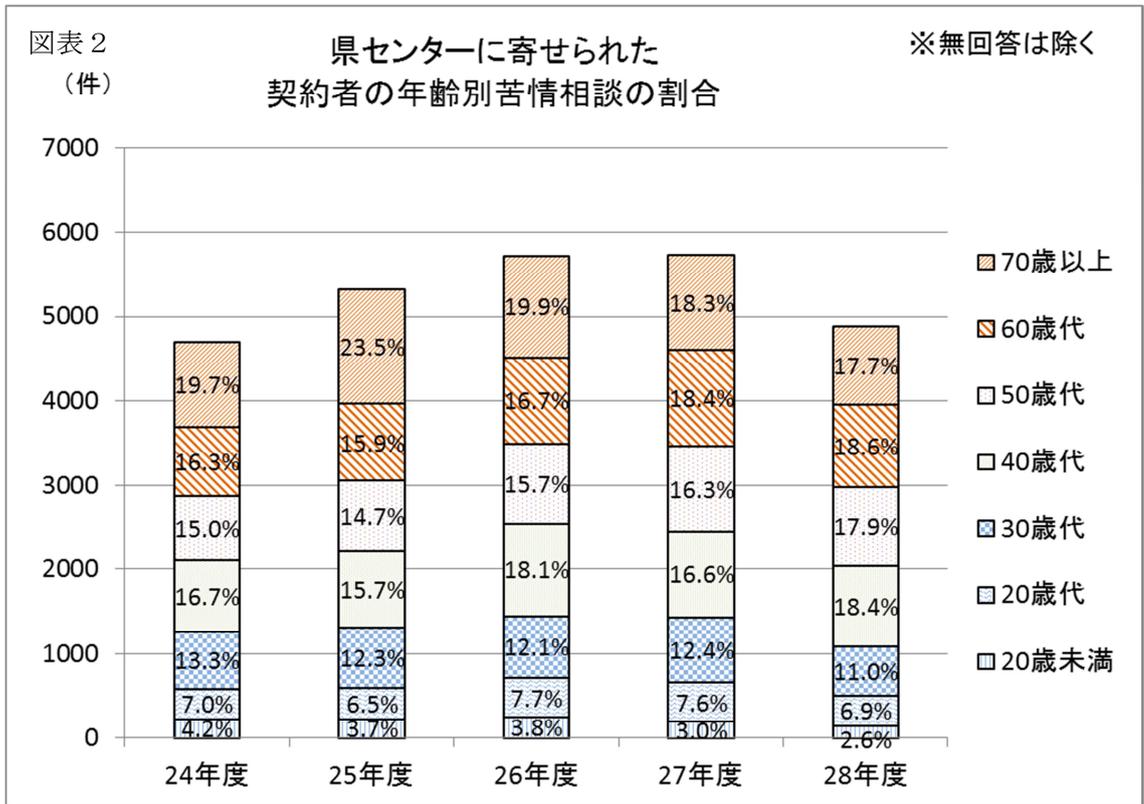
3 近年の消費者を取り巻く状況

近年、県内の消費生活相談窓口等に寄せられた消費生活相談は、やや増加傾向にありましたが、平成28年度は件数が減少しています。これは、県や市町村等が実施した消費者教育・啓発による効果や、平成28年5月に施行された改正電気通信事業法による書面交付義務などの利用者保護制度の導入により、固定通信回線に関する消費生活相談が減少したことも要因のひとつと考えられます。

また、平成28年度に和歌山県消費生活センター（以下、「県センター」という。）に寄せられた消費生活相談件数は5,695件となり、前年度から855件（約13.1%）減少していますが、市町村の消費生活相談窓口等（以下、「相談窓口等」という。）に寄せられた相談件数は2,098件となり、前年度から84件（約4.2%）増加しています。（図表1）これは、消費者ホットライン（188）や市町村による相談窓口等の周知が進んだことなどが要因と考えられます。

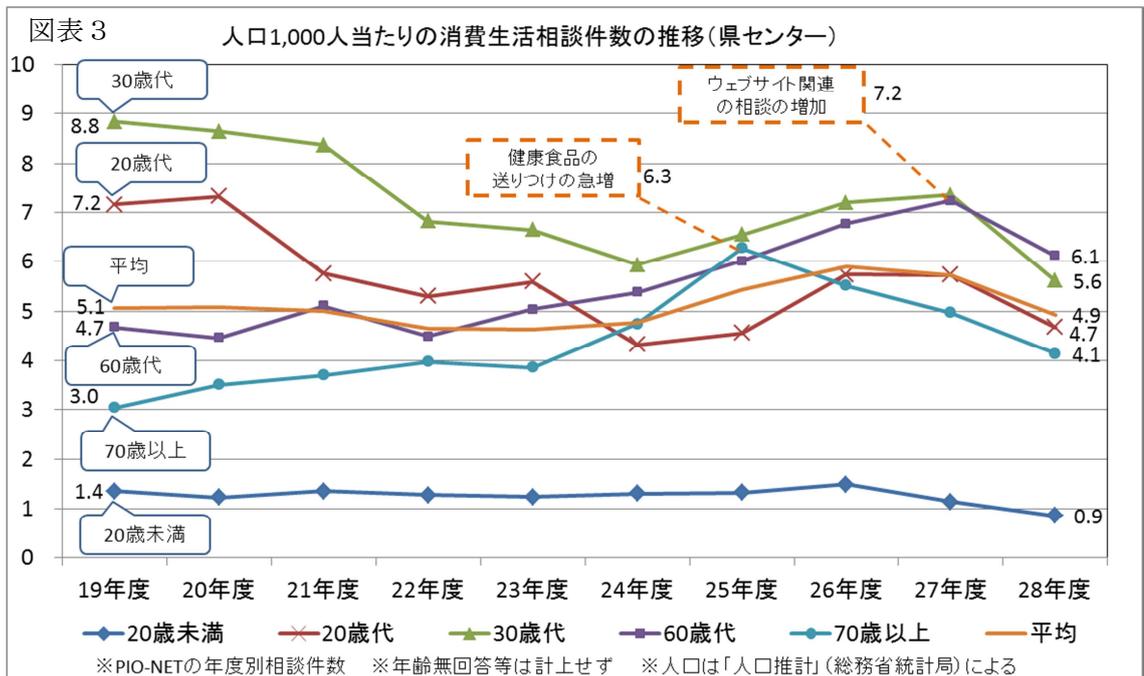


なお、平成28年度に県センターに寄せられた5,695件の消費生活相談のうち、苦情相談は5,227件、要望・問い合わせが468件となっています。苦情相談のうち、60歳以上の高齢者層からの相談の割合が4割近くを占めています。



県センターに寄せられた人口1,000人あたりの相談件数の推移を見れば、平成25年度には、70歳以上で「健康食品の送り付け」に関する相談の急増や、平成27年度には、60歳代で「ウェブサイト関連」に関する相談の増加など、高齢者を対象とした詐欺的手口が増加しています。(図表2) また、平成29年の消費者白書でも同様のことが指摘されており、平成19年(2007年)から平成28年(2016年)においては、20歳代、30歳代は相談件数が長期的に減少傾向にある一方、65歳以上の相談件数は増加しています。

この背景には、高齢者を対象とした詐欺的手口の増加や、早めの相談を促す啓発活動による効果、見守り体制の強化による相談の掘り起しの浸透等の可能性が指摘されています。(図表3)



相談内容としては、苦情相談のうち、ウェブサイト関連の相談が約2割となっています。ウェブサイト関連の相談割合は横ばいとなっていますが、近年、消費生活相談のトップとなっています。(図表4) これは、スマートフォン等の普及が全ての世代に進んだことが要因のひとつと考えられます。

図表4

順位	24年度		25年度		26年度		27年度		28年度	
1	ウェブサイト関連	992	ウェブサイト関連	974	ウェブサイト関連	1,238	ウェブサイト関連	1,216	ウェブサイト関連	1,173
2	健康食品	243	健康食品	432	固定通信回線	518	固定通信回線	459	固定通信回線	340
3	詐欺的投資取引	189	固定通信回線	206	健康食品	178	健康食品	197	健康食品	213
4	工事・建築	162	詐欺的投資取引	179	不動産貸借	162	四輪自動車	165	不動産貸借	137
5	固定通信回線	153	工事・建築	164	工事・建築	152	工事・建築	155	工事・建築	125
6	不動産貸借	150	不動産貸借	160	詐欺的投資取引	125	不動産貸借	150	四輪自動車	103
7	フリーローン・消費者金融	124	フリーローン・消費者金融	151	フリーローン・消費者金融	122	フリーローン・消費者金融	123	修理サービス	98
8	新聞	89	四輪自動車	100	携帯電話サービス	103	修理サービス	104	携帯電話サービス	91
9	ソーラーシステム	82	新聞	91	修理サービス	96	携帯電話サービス	103	フリーローン・消費者金融	90
10	修理サービス	76	修理サービス	84	テレビ放送サービス	93	詐欺的投資取引	88	化粧品	81

※相談の具体的内容

- ・ウェブサイト関連：ワンクリック請求、出会い系サイトのトラブルなど
- ・固定通信回線：光回線やプロバイダ等の契約・解約トラブルなど
- ・健康食品：健康食品の定期購入トラブル、強引な電話勧誘など

4 計画の位置付けと計画期間

この計画は、推進法第10条第1項に基づき策定する計画であり、また、長期総合計画の実施計画として位置付けるもので、「自立した消費者」を育成するための必要な事項、効果的な方法等、和歌山県において消費者教育を推進するための具体的な内容を示すものとします。

また、本計画の計画期間は、基本方針に準じ5年間とし、平成30年度から平成34年度までの計画とします。

ただし、社会経済情勢の変化や基本方針の変更、長期総合計画の見直し等、必要に応じて見直しを行うものとします。

第2章 一次計画の実績と評価、課題

1 一次計画における取組の総括

一次計画において、消費者教育の推進のため、幼児期に対する消費者啓発講座、小学生期に対する消費者啓発講座や消費者啓発物資等作成・配布、中学生期に対する消費者教室、高校生期に対する消費者教育のデモ授業、成人期（高齢者を含む）に対する消費者啓発講座や消費者教育の担い手育成、消費者生活サポーターの育成等、取り組むべき事項を挙げました。特に、消費生活に関する知識が少ない小・中・義務教育学校、高等学校、特別支援学校（以下、「小・中・高等学校等」という。）の若年者に対する消費者教育や県センターへの消費者トラブルの相談割合が高い高齢者を中心に消費者教育に関する取組を進めてきたところです。

本章では、一次計画における主な取組内容とその評価と課題の整理を行うとともに、一次計画期間中における県と関係機関における取組事項を取りまとめます。

2 一次計画に基づく分野別の取組状況と評価、課題

一次計画で示した分野別の取組状況について、主な取組内容を記すとともに、その評価と課題として見えてきたものを明確にします。また、個々の取組事項に対して、十分に取り組んだものは「○」、一部の取組にとどまったものは「△」、全く取り組めなかったものは「×」で評価を行います。

（1）ライフステージや場の特性に応じた取組の推進

①学校等

幼稚園、保育所、認定こども園

<主な取組内容>

県では、県センターが主催する「消費者啓発講座」のほか、読み聞かせや紙芝居、朗読など、既にそれぞれの地域で地域貢献活動を行っている団体等に対し、消費者教育に関する活動の導入を働きかける「消費者教育の担い手育成事業」を実施しました。

また、企業、大学及び各種団体等関係者と連携し、教育委員会が実施する「共育支援メニューフェア事業」を通じ、幼児教育関係者に対し、幼児期・家庭における消費者教育を支援するプログラムの情報提供の場を設けました。

<評価と課題>

消費者啓発講座については、保護者向けの講座は実施しているものの、幼稚園、保育所、認定こども園（以下「幼稚園等」という。）の幼児を対象とした講座の要請がない状況です。

また、幼稚園等における消費者教育の担い手となる団体に対する育成事業を実施していますが、講座を受講した団体の数が少なく、共育支援メニューフェア事業でも、消費者教育に関する支援のプログラムを紹介しているものの、幼児教育関係者の参加が少ない状況です。

このため、消費者啓発講座（保護者向けを含む）や共育支援メニューフェア事業の周知、消費者教育の担い手となる団体を市町村等と連携して掘り起こす必要があります。

		評価
取組事項	①「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	△
	②「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	△
	③「共育支援メニューフェア事業」による幼児教育関係者との連携を深め、幼児期・家庭における消費者教育の充実	△

- ①保護者を対象とした講座は開催したが、幼児を対象とした講座を開催していない
- ②幼児教育を実施する団体に対する講座の開催回数が少ない
- ③幼児教育関係者の参加者が少ない

小・中・義務教育学校、高等学校、特別支援学校

<主な取組内容>

「消費者教育担い手育成事業」の学校向け「消費者教育」支援事業として、県センター消費生活相談員や金融広報アドバイザー等専門の外部講師がデモ授業を実施し、各振興局においてデモ授業で利用した教材の貸出を行いました。

また、消費者啓発講座等の機会を捉えて、トラブル事例の紹介や県センターの周知のため、消費者啓発物品の配布等を行いました。

さらに、県独自の消費者教育教材を作成し、小学校5、6年生に対して配布するとともに、県民生活課ホームページにデータを掲載しました。また、中・高校生に対しては、消費者庁が作成した消費者教育教材を配布しました。

加えて、「共育支援メニューフェア事業」を通じ、学校における消費者教育の情報提供の場を設けました。

<評価と課題>

デモ授業については、県教育委員会を通じた案内、校長会等での周知により、年々実施回数が増加しており、学校現場での消費者教育に対する取組が広まっています。

消費生活相談の事例を基に作成した啓発チラシなどは、消費者啓発講座等の機会だけでなく、多くの小・中・高等学校等において有効に活用することが必要です。

また、県独自教材の配布においては、県内各小学校を対象にアンケートを実施した結果、9割近くの小学校が教材を活用し、このうち、約4割の小学校が教材を授業に取り

入れています。授業で活用しなかった小学校のうち、9割近くが「授業時間がとれなかった」と回答しており、教員の負担なく教材を活用してもらうためには、教科書に沿った、より扱いやすい教材の作成が必要です。このためには、学校現場のニーズの把握が重要であり、和歌山県消費者教育連絡協議会（以下「消費者教育連絡協議会」という。）等と連携しながら取組を進める必要があります。

※「和歌山県消費者教育連絡協議会」

平成18年度に設置。構成員は、文化学術課長・県民生活課長・県消費生活センター所長・県教育委員会生涯学習課長・同義務教育課長・同県立学校教育課長・県教育センター学びの丘所長

		評価
取組事項	①「消費者教育の担い手育成事業」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）	○
	②「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	△
	③「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	○
	④「共育支援メニューフェア事業」を通じて、学校関係者との連携により、学校における消費者教育の機会の充実	○
	⑤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作成	○

②啓発講座等でチラシ等を配布したが、県内全学校に啓発物品等を配布していない

大学、専門学校等

＜主な取組内容＞

大学や専門学校等に対して消費者啓発講座の開催や啓発チラシの配布など、若者が巻き込まれやすい代表的な消費者トラブルに関する情報提供を行いました。

消費者教育の担い手育成事業の一環として、将来教員を目指す大学生に対して、消費者教育の担い手を育成するための講座を開催しました。

また、平成28年度から新たに実施している大学と連携した消費者教育講座については、大学生や専門学校生（以下「大学生等」という。）を対象に含めた消費者市民社会の普及に関する講座を開催しました。

＜評価と課題＞

大学生等は、一人暮らしを始めたり、成人を迎えたりすることが多く、消費者トラブルに巻き込まれる可能性が高くなるため、大学生等に対する消費者教育は効果的です。ただし、授業の履修方式の違いなどから、小・中・高等学校等と比べて、全学生を対象とした講座の実施が難しくなっています。

また、平成28年度から新たに実施している消費者教育講座では、大学生等を含めた一般の方々を対象としていましたが、大学生等の参加は少数にとどまったため、効果的な周知方法等、大学生等を巻き込む手法を検討する必要があります。

		評価
取組事項	①「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)	△
	②「消費者啓発物等作成・配布」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	○

①大学・専門学校等を対象とした講座の開催回数が少ない

②地域社会

地域

<主な取組内容>

消費者啓発講座の開催や消費者啓発物品等を県や市町村、関係機関等が配布することにより、消費生活に関する情報提供や消費生活センター等の周知啓発を行いました。

特に、高齢者や障害者等(以下「高齢者等」という。)の対策として、消費生活サポーターによる消費生活に関する情報提供や市町村における「見守る」という地域の支え合いの仕組み(見守りネットワーク)等を活用した消費者教育・啓発を進めるため、市町村担当者や民生委員等を対象とした研修会を開催しました。

また、市町村等と連携し、それぞれの地域における消費者教育の担い手となる人材の育成等を行いました。

<評価と課題>

高齢者等に対する消費者教育・啓発については、高齢者等に対して直接実施するだけでなく、福祉部門が実施している見守りネットワークとの連携した取組が効果的です。

消費者教育の担い手となる消費生活サポーターを育成することで、サポーター登録数は年々増加しています。今後は、消費生活サポーターが市町村と連携して、効果的に高齢者等に対する消費者教育・啓発を行うための仕組みづくりが必要です。

また、実践的な見守りネットワークを活用した消費者教育・啓発を行うためには、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して機能する必要があるため、県センターには、市町村における専門的な知識及び経験を有する消費生活相談員の育成を支援する機能が求められます。

		評価
取組事項	①「生活教養講座」の実施	○
	②「消費者啓発講座」の実施	○
	③市町村、関係機関等を通じた「消費者啓発物品等作成・配布」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	○
	④「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	○
	⑤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	△
	⑥「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	○
	⑦「消費者教育の担い手育成事業」による地域における消費者教育の実践支援	△
	⑧「共育支援メニューフェア事業」による社会教育関係者との連携を深め、地域における消費者教育の充実	○

⑤実質的な見守りのシステムはあるが、ネットワークの構築には至っていない

⑦一部担い手育成ができていない地域がある

家庭

<主な取組内容>

生活教養講座や消費者啓発講座の開催、消費者啓発物品等を県や市町村、関係機関等が配布することにより、日常のリスクを減らすための情報提供等を行いました。

また、市町村等と連携し、子育てを行っている団体に対して消費者教育の担い手の育成のため、子供の安全に関する講座を開催しました。

加えて、家庭での消費者教育を支援するため、夏休みを利用した「夏休み！親子で学ぶ消費者教室」等を開催しました。

<評価と課題>

生活教養講座や消費者啓発講座の開催等を通して、家庭における消費者教育の取組の支援を行っています。今後、より効果的な消費者教育を実施する方法、また、それを支援する方法の検討が必要です。

また、家庭での取組を支援する団体等が消費者教育の担い手となることで、間接的に家庭での消費者教育を進めることが必要です。このため、消費者教育の担い手となる団

体等の掘り起こしと人材の育成が必要です。

		評価
取組事項	①「生活教養講座」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	○
	②「消費者啓発物品等作成・配布」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	○
	③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	○
	④「消費者啓発講座」による幼児を持つ家庭向けの情報提供	○
	⑤「消費者教育の担い手育成事業」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	△

⑤家庭教育を行う団体を対象とした講座の開催回数が少ない

③職域

<主な取組内容>

事業者からの応募に応じて、事業者の従業員に対する消費者啓発講座を開催しました。

また、事業者が遵守すべき法律について説明した「事業者コンプライアンス資料」の配布や事業者向け研修会を開催し、事業者及びその従業員のコンプライアンスの向上を図りました。

<評価と課題>

事業者の新入社員研修なども対象として、広報誌やホームページ等で消費者啓発講座の募集を行っていますが、事業者からの応募は少ない状況です。

このため、消費者啓発講座の実施等においては、周知方法や時期等を検討するとともに、積極的な働きかけが必要となります。

また、事業者コンプライアンスについても、法律の改正等に応じて研修会の開催等による周知が必要です。

		評価
事項 取組	①「消費者啓発講座」の実施（新入社員研修など）	△
	②「事業者コンプライアンス資料」の配布及び事業者向け研修会の開催	○

①職域を対象とした講座の開催回数が少ない

(2) 関係機関等との連携・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

<主な取組内容>

消費者教育連絡協議会において、それぞれの取組を情報共有するとともに、県独自教材の作成にあたっては、制作段階から教育現場の意見を反映することで、教員が活用しやすい教材の作成を目指しました。

また、教員が消費者教育を実践するため、「食育研修講座」や「事例に学ぶ情報モラル教育研修講座」などの研修を実施しました。

そのほか、地域で活動している団体等を掘り起こすことで、消費者教育の担い手の育成を行いました。

学校向け「消費者教育」支援事業のデモ授業の実施にあたっては、県内小・中・高等学校等に対して、県教育委員会等を通じた授業の案内や校長会での周知を行いました。

<評価と課題>

消費者教育連絡協議会においては、それぞれの取組を情報共有だけでなく、より効果的な取組とするための検討が必要です。県独自教材に関するアンケートの結果は、授業で活用した学校のうち、6割程度の学校の先生が使いやすい、もしくはある程度使いやすいとの回答であったことから、制作段階から学校現場の意見を取り入れることで、教員が活用しやすい教材の作成に繋がったものと考えられます。

また、学習指導要領の改訂等で消費者教育に関する内容が充実されるなど、教員が消費者教育を実践するための研修がますます重要です。

そのほか、市町村と連携をすることで、新たな消費者教育を行う団体等を掘り起こすとともに、消費者教育の担い手として育成することが必要です。

学校向け「消費者教育」支援事業では、教育委員会等からの案内、校長会等による周知の結果、デモ授業の開催回数が増加していることから、教育委員会等との連携が効果的であったと考えられます。

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については、消費者行政部局の職員がその役割を担っている状況であり、効果的かつ継続的な取組とするために、教育現場や地域社会の現状を熟知した人材の掘り起こしと育成が必要です。

		評価
取組事項	①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	△
	②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作成（再掲）	○
	③「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	○
	④地域における消費者教育の担い手の発掘	△
	⑤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発掘と育成	×

①情報共有を行っているが、効果的な連携方法の検討ができていない

④一部担い手の発掘ができていない地域がある

⑤専門のコーディネーターの発掘と育成ができていない

福祉行政分野との連携

<主な取組内容>

県社会福祉協議会や関連部局等高齢者や障害者の支援に関係する関係機関に対して、注意喚起や情報提供を行いました。

また、見守り活動の中心となる市町村担当者や民生委員等の福祉関係者を対象としたネットワーク研修会を開催しました。

<評価と課題>

現在、県における福祉行政分野との連携は、注意喚起や情報提供にとどまっています。高齢者等に対する消費者教育・啓発は、市町村の見守りネットワークを活用して進めることが効果的です。

市町村の消費生活センター等と見守りネットワークの連携を推進するため、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の開催や意見交換会をするとともに、県においても福祉行政分野との連携をより一層深める必要があります。

		評価
取組事項	①「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	△
	②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）	△
	③「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）	○

①注意喚起などの情報発信はしているが、効果的な手法の検討がされていない

②実質的な見守りのシステムはあるが、ネットワークの構築には至っていない

その他、消費者教育関係分野との連携

<主な取組内容>

食育分野において関係部局との情報交換を行うほか、金融経済分野においては県金融広報委員会と連携して様々な取組を行いました。

<評価と課題>

環境教育、食育、国際理解等に関しては、消費者市民社会の形成に参画するために重要であり、理解及び関心を深める消費者教育に密接に関連するものであることから、こ

これらの関係分野と連携した取組が求められます。

②消費者団体、専門士業団体、事業者等との連携

<主な取組内容>

生活教養講座は、様々な分野をテーマにしており、消費者団体、事業者などと幅広い講師の招へいについて連携しました。

また、「共育支援メニューフェア事業」を通じ、学校・地域における消費者教育の講師派遣等について情報提供の場を設けました。

加えて、平成27年度に県内消費者団体が事務局となり消費者庁と共催した地方消費者グループ・フォーラム in 和歌山において、県が後援や実行委員として参加、消費者教育に関する取組報告などを行いました。

そのほか、平成28年度は、新たに大学との連携による大学生や一般の方を対象とした消費者教育講座を実施しました。

<評価と課題>

生活教養講座では、様々な分野の知識や経験を持った講師に依頼することで、幅広いテーマを取り上げることができました。

また、共育支援メニューフェア事業においては、金融・経済や食育をはじめ、自然・環境、国際理解などの幅広い分野から学校・地域などを支援するプログラムの紹介がありました。

消費者教育は、幅広い分野に関連していることから、これまで以上に消費者教育を体系的、効果的に推進していくためには、連携のすそ野を広げていくことが必要です。

	評価	
取組事項	①「生活教養講座」の講師派遣に関する連携	○
	②「共育支援メニューフェア事業」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	○
	③各種団体が行う取組との連携	○

③災害等、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

<主な取組内容>

生活教養講座において、防災に関するテーマを取り入れた講座の開催や広報誌による情報提供など、災害等非常時に備えた消費行動、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としました。

<評価と課題>

大規模災害発生時には、住宅などの修理・リフォーム、自然災害を口実にした便乗商法など、消費生活に関する相談件数は増加する傾向にあり、また、災害が起こると食料の確保が最優先されることから、食料の備蓄や食品表示に関する知識も必要です。

このため、平常時から防災、教育、福祉などの関係部局と連携して災害発生時を想定した消費行動等を周知するため、生活教養講座の開催や消費者啓発物品等の配布などにより、情報を提供する必要があります。

また、大規模災害発生時における相談業務に関する協定を締結している「和歌山県専門士業団体連絡協議会」や災害救助物資の調達に関する協定を締結している「わかやま市民生活協同組合」など消費者団体や事業者との情報共有を図り、消費者に対して正しい情報を発信する必要があります。

		評価
取組事項	①「生活教養講座」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	○
	②「消費者啓発物品等作成・配布」による災害等、非常時に役立つ物品等の周知	△
	③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	×
	④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	—

②情報誌による啓発を行ったが、啓発物品等の作成に至っていない

③専門士業団体連絡協議会等と連携した取組ができていない

④一次計画期間中に相当期間にわたり避難生活を余儀なくされる大きな自然災害等が発生しなかったため、評価外「—」とした

(3) 消費者教育の担い手の育成

<主な取組内容>

「消費者教育担い手育成事業」として、教員の前で専門の講師がデモ授業を行うことで教員の消費者教育に対する知識を深めました。

また、地域で読み聞かせ等を行っている団体等に対して消費者教育の担い手を育成するため、講座を開催しました。

これらの取組で担い手となった団体等を支援するため、各振興局において講座で活用した教材の貸出を行いました。

加えて、市町村担当者や消費生活サポーターを対象にした研修や意見交換会等を実施し、各地域における取組を支援しました。

県や市町村の消費生活センター等の消費生活相談員も消費者教育の担い手であり、消費生活相談員資格の保有者を増やすため、消費生活相談員養成研修を実施しました。

さらに、教員が消費者教育を実践するため、「食育研修講座」や「事例に学ぶ情報モラル教育研修講座」などの研修を実施しました。

<評価と課題>

デモ授業については、県教育委員会を通じた案内、校長会等での周知により、年々実施回数が増加しており、消費者教育が徐々に浸透してきていると考えられます。

また、地域の消費者教育の担い手の育成については、育成した団体等の活躍の場を提供すること、担い手となる団体に地域的な偏りがあることが課題です。

学校の「消費者教育」支援事業によるデモ授業は年々開催回数が増加するとともに、小学校5、6年生向けに作成・配布した教材に対するアンケートでは、約4割の学校が授業に取り入れています。

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については、地域や学校と、育成した団体等をつなぐ役割を担う人材の掘り起こしと育成が必要です。

また、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や意見交換会は、高齢者等に対して効果的な消費者教育・啓発となる見守りネットワークの構築に必要です。このため、実際に見守りを行う人材となりうる消費生活サポーターの育成や活動支援を行っており、サポーターへの登録人数は増加しています。

一方、消費生活相談員養成研修の実施により、消費生活相談員資格の保有者が徐々に増加していますが、近隣府県に比べて少ない状況です。

さらに、学習指導要領の改訂等で消費者教育に関する内容が充実されるなど、教員は消費者教育の担い手ともなり得るため、消費者教育に関する研修を受講して授業に取り入れることが重要です。

		評価
取組事項	①「消費者教育の担い手の育成事業」による地域に潜在する人材の発掘と育成	△
	②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発掘と育成	×
	③「消費者行政担当者研修」の実施	○
	④「消費生活サポーター」の育成とその活動支援	○
	⑤「消費生活相談員養成事業」の実施	○
	⑥「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	○
	⑦「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	○

①一部担い手の発掘ができていない地域がある

②専門のコーディネーターの発掘と育成ができていない

(4) 市町村の取組支援

<主な取組内容>

地方消費者行政推進交付金等を活用し、啓発物品の作成・配布や出前講座の開催等に対する支援を行いました。

また、消費生活相談員の配置は、一次計画初年度の平成27年度当初の15市町から平成29年11月に県内全30市町村に増加し、全市町村において消費生活相談体制が整備されました。これらの消費生活相談員に対して消費生活相談に関する研修を実施しました。

市町村担当者に対しては、消費者教育や見守りネットワークに関する研修、意見交換会等を実施することで、市町村における取組を支援しました。

加えて、消費者啓発講座や消費者教育の担い手の育成事業において、市町村と連携して講座等を開催しました。

さらに、消費者トラブル事例や注意喚起情報を広報誌やホームページ、意見交換会などの機会を捉えて情報発信しました。

<評価と課題>

地域における消費者教育の推進には、住民に身近な市町村の役割が重要であり、地域の消費者教育の拠点としての役割が期待されます。

このためには、消費生活相談員のスキルアップ、消費者教育の担い手の発掘、消費者関連情報の収集、分析機能の向上、見守りネットワークと連携した高齢者等に対する消費者教育の体制づくり等が求められます。

地方消費者行政推進交付金等を活用して、消費者トラブル事例の情報発信や市町村の消費生活相談窓口等の周知、消費生活相談員の配置など消費者行政に関する基礎的な取組がなされています。今後、これらの取組を拡充する中で、消費者教育を進めることが必要です。

消費者教育の担い手育成事業においては、市町村が担い手となる団体の掘り起こしを行っているものの、一部の地域に限られています。

また、見守りネットワークの構築としては、既存のネットワークに対する消費者トラブル事例等の情報提供や見守り活動の担い手の育成などが必要です。

さらに、様々な消費者問題が次々に現れるため、これまで以上に新たな消費者トラブル事例や注意喚起情報について、情報を共有する必要があります。

		評価
取組事項	①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	○
	②消費生活相談員の配置の働きかけと消費者教育の実践支援	△
	③「消費者教育の担い手の育成事業」における市町村の取組との連携	△
	④「消費者啓発講座」の実施における連携	○
	⑤「消費者行政担当者研修」の実施（再掲）	○

	⑥「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」における市町村担当者の参加による養成等	○
	⑦「消費生活サポーター」と市町村の連携支援	△
	⑧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）	△
	⑨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	○

②消費生活相談員が配置されたが、消費者教育の実践支援が一部の地域に限られる

③市町村の取組が一部の地域に限られる

⑦消費者月間などの一定期間に限られる

⑧実質的な見守りのシステムはあるが、ネットワークの構築には至っていない

3 一次計画期間中の取組実績

一次計画期間中における県及び関係機関等の消費者教育に関する取組の目的、内容及び実績を一覧にすることで、県内の取組を整理します。

○県（行政）、教育委員会（学校教育、社会教育）、県金融広報委員会の取組

部署	取組名		具体的内容
行政 (県)	消費者教育の 担い手育成事 業	目的	消費者教育の担い手を育成し、その活動を支援するもの。県内の各地域で消費生活に関する知識を習得できる機会の拡大を図ることにより、消費者教育・啓発を推進する。
		内容	<p>①地域の消費者教育担い手育成</p> <p>消費生活に関する活動ができる人材を掘り起こし、講師として活躍できるための養成講座を開催。養成講座修了後は、地域、職場、団体等の研修・講座等へ派遣し、消費生活に関する教育、啓発を实践</p> <p>②学校向け消費者教育授業の实践（デモ授業）</p> <p>教員による消費者教育授業の实践を支援するため、「消費生活に関する活動の実績を持つ団体等の講師」を学校へ派遣し、各年代に応じた適切な消費行動に結び付く知識や実践的な能力を習得するためのデモ授業を实践</p>

部署	取組名		具体的内容
行政 (県)		実績	①地域の消費者教育の担い手育成 H27: 5回7団体 H28: 3回5団体 H29: 1回1団体 ②学校向け消費者教育授業の実践(デモ授業) H27: 21校50クラス H28: 33校88クラス H29: 28校58クラス、2月以降5校8クラス実施予定 (1月末時点)
	消費者教育講座	目的	「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。
		内容	和歌山大学等と連携して、消費者市民社会への参画等をテーマとした大学生を含む一般県民を対象とした講座を開催
		実績	H28: 2回開催、167名 H29: 1回開催、42名、3月に1回開催予定
	生活教養講座	目的	生活に必要な情報を的確に利用できる能力を養い、自立した消費者の育成を図る。
		内容	消費者を対象とした衣・食・住など消費生活の基礎的な知識を学ぶ講座を開催 和歌山会場(県消費生活センター)8回、地方会場4回
		実績	H27: 12回、延べ364名 H28: 12回、延べ418名 H29: 8回、延べ306名、2月に4回実施予定
	消費者啓発講座	目的	消費者問題についての各種情報を提供し、消費者被害の未然・拡大防止と早期発見を図る。
		内容	ホームページや啓発チラシ等で講座の募集を行い、各種団体の研修会、学校の授業などに消費生活相談員を講師として派遣し、消費生活の基礎知識及び最近の消費者被害状況とその対処方法を分かりやすく解説
		実績	H27: 77回 H28: 86回 H29: 72回、2月以降9回実施予定

部署	取組名	具体的内容	
行政 (県)	消費者安心サポート事業 (消費生活サポーター)	目的	地域で見守り活動を行う和歌山県消費生活サポーター(以下「サポーター」という。)を育成し、活動を支援することにより、多様化・複雑化する悪質商法による消費者被害の未然・拡大防止と早期発見を図る。
		内容	①サポーターの育成 サポーター養成講座を開催し、修了者を「サポーター」として登録 ②活動支援 啓発物資の配布、レベルアップ研修や地域での意見交換会を開催
		実績	①サポーターの育成 H27：講座2回、サポーター189名登録 H28：講座3回、サポーター219名登録 H29：講座3回(予定)、サポーター245名登録 ②活動支援 H27：講座2回、52名受講 H28：講座2回、66名受講 H29：講座3回、100名受講(予定)
消費者月間 (5月)関連事業		目的	県民が消費者として正しい生活情報や生活知識を身に付け、買い物や契約など身近な生活における消費者問題について考える契機とする。
		内容	①消費者月間啓発キャンペーン(駅前、スーパーマーケット店頭等における街頭啓発(リーフレット、啓発物資の配布)) ②金融経済講演会の開催(和歌山県金融広報委員会と共催) ③無料法律相談の開催(和歌山弁護士会協力) ④市町村との消費者月間共催事業

部署	取組名	具体的内容	
行政 (県)		実績	<p>①街頭啓発（県関連事業）</p> <p>H27：7回（和歌山市3回、海南市1回、新宮市1回、紀の川市1回、那智勝浦町1回）</p> <p>H28：7回（和歌山市3回、有田市1回、御坊市1回、新宮市1回、岩出市1回）</p> <p>H29：4回（和歌山市2回、御坊市1回、岩出市1回）</p> <p>②金融経済講演会</p> <p>H27：1回（和歌山市）、参加者250名</p> <p>H28：1回（和歌山市）、参加者250名</p> <p>H29：1回（和歌山市）、参加者220名</p> <p>③無料法律相談</p> <p>H27：8名</p> <p>H28：8名</p> <p>H29：3名</p> <p>④市町村との消費者月間共催事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・田辺商工フェアで「消費生活を考えるみんなの広場」を開催 <p>H27：1回</p> <p>H28：1回</p> <p>H29：1回</p>
	消費者啓発物 資等作成・配 布・貸出	目的	県民の消費者トラブルに関する知識を深め、消費者被害の未然・拡大防止を図る。
		内容	最新の消費者被害の事例や対処方法、消費生活の基礎知識を学ぶための教材の作成・配布、DVD・ビデオの貸出
		実績	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者ホットラインの周知 ・県独自の小学校高学年向け消費者教育教材の作成・配布 小学校5、6年生（児童用：20,000部、教師用：1,000部） ・中学・高等学校向け消費者教育教材の配布 中学生（生徒用：32,000部、教師用：1,200部） 高校生（生徒用：34,000部、教師用：900部） ・県消費生活センターでのDVD等の貸出 など
	夏休み！親子 で学ぶ消費者 教室	目的	幼児期頃から消費生活の基礎知識を身に付けることにより、自立した消費者を目指す。
		内容	小学生、中学生とその保護者を対象に、消費生活に関するトラブルの講義や実験を通じて学ぶ消費者教室を夏休みに開催

部署	取組名		具体的内容
		実績	H28：1回（和歌山市）、71名 H29：1回（和歌山市）、84名
教育委員会 （学校教育）	専門研修事業 （教員対象）	目的	児童生徒が生涯にわたって健全な心身と豊かな人間性を育むために、食育や情報モラル教育の実践的な指導力の向上を図る。
		内容	「食育研修講座」、「事例に学ぶ情報モラル教育研修講座」の実施
		実績	・食育研修講座 H27：1回（田辺市）、40名 H28：1回（田辺市）、31名 H29：1回（田辺市）、39名 ・事例に学ぶ情報モラル教育研修講座 H27：1回（田辺市）、30名 H28：1回（田辺市）、30名 H29：1回（田辺市）、29名
教育委員会 （社会教育）	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）	目的	専門的な知識や技能を持った企業、大学、各種団体及び行政機関に、学校や地域を支援していただき、子供たちの新たな学びを見出すとともに、学校・地域と企業等の相互理解を深める。
		内容	・企業、大学、各種団体等が有する学校・地域を支援するプログラム紹介等 ・学校関係者や社会教育関係者等と、企業、大学及び各種団体等関係者が一同に会して意見交換を実施
		実績	H27：1回（田辺市）、38団体、100名参加 H28：1回（和歌山市）、50団体、200名参加 H29：1回（和歌山市）、61団体、220名参加
県金融広報委員会	金融広報アドバイザーの講師派遣	目的	金融に関する広報又は消費者教育活動の第一線指導者が、中立公正な立場から、金融に関する客観的で正確な情報を県民各層に分かりやすく提供し、県民の健全で合理的な家計運営を支援する。
		内容	自治体やグループ、学校、公民館等で開催する金融経済、生活設計、金融・金銭教育などに関する研修会や学習会などに、講師として金融広報アドバイザーを無料で派遣
		実績	H27：28箇所、38回 H28：35箇所、37回 H29：30箇所、30回（予定）

部署	取組名		具体的内容
県金融広報委員会	金融・金銭教育研究校の委嘱	目的	幼児・児童・生徒それぞれの発達段階に応じた教育の実践と、その効果的な方法の研究をとおり、現在及び将来の生活を支える金融・経済に関する正しい知識の習得、金銭や物に対する健全な価値観の養成を図る。
		内容	原則2年間研究校として委嘱。研究校に対して、金融広報アドバイザーの講師派遣、授業で用いる教材・資料等の提供、授業を進めるうえでの実践事例の紹介等の支援を行うほか、研究・実践に必要な費用の一部を助成
		実績	H27：1校（紀の川市） H28：2校（和歌山市、紀の川市） H29：3校（和歌山市、有田川町、美浜町）
	金融学習グループ	目的	暮らしに身近な金融経済知識の習得のための学習活動を行い、グループメンバーが健全で合理的な家計運営を実現することを目指す。
		内容	暮らしに身近な金融経済や生活設計等について、原則1年間（活動実績に応じて3年間まで延長可）最低6回以上自主的な学習を行うグループに金融広報アドバイザーを講師として派遣するほか、各種資料の提供や活動に必要な経費を一部補助するなど活動を支援
		実績	広報誌やイベント、HPで受講を希望するグループの募集を行ったが、活用したグループはなかった。
	教員向け消費者教育セミナー	目的	学校における消費者教育推進の担い手となる教員を育成する。
		内容	消費者教育、金融教育の意義や教育現場での指導に役立つ具体的な実践事例を講義及びワークショップ形式により紹介
		実績	H27：1回（和歌山市）、28名 H28：1回（和歌山市）、23名 H29：1回（和歌山市）、33名
	夏休み！金銭教育バス教室	目的	暮らしや社会の仕組み、お金の働きを学ぶことにより、子供たちの正しい金銭感覚の習得を支援する。
		内容	夏休みを利用して、児童（4～6年生）と保護者20組40名が、日本銀行大阪支店等を見学 車中や昼食時に、金融広報アドバイザーによる講話を実施

部署	取組名		具体的内容
県金融広報委員会	金融経済講演会	実績	H27：1回、40名 H28：1回、40名 H29：1回、40名
		目的	広く一般の方を対象に、暮らしに役立つ金融経済情報を提供するほか、暮らしをより充実したものにするために必要な生活設計、金融・金銭教育の必要性、金融トラブルにあわないノウハウなどを伝える。
		内容	5月の消費者月間にあわせ、外部講師による講演会を開催
	暮らしの達人！知るぼると講座	実績	H27：2回、690名 H28：3回、432名 H29：2回、264名、3月に1回開催予定
		目的	健全で合理的な家計運営や生活設計を支援する。
		内容	金融や経済の知識、暮らしに役立つ情報を中立公正な立場から分かりやすく解説する講座を開催(連続講座)
		実績	H27：4回、延べ120名 H28：4回、延べ120名 H29：4回、延べ80名

○関係機関の取組とその内容

	団体名	取組名		具体的内容
消費者団体	NPO 法人消費者サポートネット和歌山	セミナー開催	目的	消費者の権利の確立及び消費者の自立を支援することにより、消費者の安心・安全な生活、消費者市民社会の形成に寄与する。
			内容	毎年1月と5月に、テーマを決めて一般対象向けにセミナーを開催
			実績	H27：2回、155名 H28：2回、180名 H29：2回、120名
		出前講座	目的	消費者の権利の確立及び消費者の自立を支援することにより、消費者の安心・安全な生活、消費者市民社会の形成に寄与する。

	団体名	取組名		具体的内容	
消費者団体			内容	幅広い年代・領域に対する出前講座を実施 (出前講座の例) [学校] 消費者の権利と責務をはじめとする消費者としての自覚や行動、インターネットやスマートフォンをめぐる身近な消費者トラブルの現状と対策、環境問題等に関する講座 [若者向け] 一人暮らしの生活管理やクレジットの仕組みと利用上の注意点、若者に多い消費者トラブル等に関する講座 [高齢者向け] 寸劇・紙芝居・ロールプレイングなどを取り入れた分かりやすい講座	
			実績	H27: 58回、1,818名 H28: 71回、2,900名 H29: 54回、2,042名、2月以降に3回、145名実施予定(1月末時点)	
			見守り育成事業	目的	高齢社会の中で地域で見守り活動を行う人材を育成する。
				内容	高齢者を地域で見守る人材を育成するための養成講座を実施(5回の連続講座)
	和歌山県生活協同組合連合会	消費者啓発講座・公開学習会	目的	消費者被害のない、だれもが安心して暮らすことのできる和歌山県の地域づくりに向けて、消費者ネットワークわかやまの運営に協力し消費者被害の未然防止に向けた「自立した」消費者育成を図る。	
			内容	身近に起こっている消費者トラブル、消費者教育推進法などの啓発講座・学習会、消費者啓発講座を開催	

	団体名	取組名		具体的内容	
消費者団体			実績	<ul style="list-style-type: none"> ・公開学習会 H27：2会場、334名 H28：2会場、206名 H29：1会場、42名 2月に1会場で開催予定 ・消費者啓発講座 H27：4会場、32名 H28：4会場、73名 H29：4会場、46名 	
		生協連ニュース	目的	発行する広報誌に消費者被害の事例を掲載することで消費者被害の防止を図る。	
			内容	和歌山県生活協同組合連合会発行の「生協連ニュース」に消費者被害防止啓発記事を掲載	
			実績	H27：2回発行、各250部 H28：2回発行、各250部 H29：3回発行、各250部（予定）	
		学習会「災害ボランティアを考えよう！」	目的	災害発生時、防災を考えるとともに、地域協働から、ボランティアについて考える。	
			内容	講演会の開催	
			実績	H27：1回（和歌山市）、17名	
		地域の魅力再発見食育推進事業	目的	郷土料理から地域の文化を知り、日本型食生活から持続可能な社会を目指す。	
			内容	講演会の開催	
			実績	H29：2回	
		わかやま市民生活協同組合	1日エコライフ	目的	自分たちができることから楽しく家庭で省エネについて考える啓発を行う。
				内容	1日エコライフチャレンジシートで夏（7月）、冬（2月）の年2実施
				実績	H27：2回、29, 231名 H28：2回、22, 127名 H29：1回、10, 467名 2月に1回実施予定

	団体名	取組名		具体的内容
消費者団体		消費者啓発講座・学習会	目的	環境を通して社会的役割を發揮する事業として、コープきょうどうの森での体験学習に加え、親子で参加する子育てを支援する。
			内容	コープきょうどうの森見学、間伐や木工体験（はし作り）、ゆずマーマレード作り、こんにゃく作り、陶芸などの体験交流
			実績	H27：108名（日高川町） H28：161名（古座川町） 40名（日高川町） H29：162名（古座川町） 43名（日高川町）
		わがまち調べ活動	目的	私たちの住む街のことを知り、くらしを見直す。
			内容	防災や環境、福祉、消費者行政などをテーマに県内市町村を訪問し、意見交換を実施
			実績	H27：9市10町1村 H28：9市 H29：9市
		食の安全に関する学習会	目的	食の安全の取組について学ぶ。
			内容	わかやま市民生活協同組合の商品政策に基づいた食の安全に関する学習会を開催 組合員の産地見学や工場見学などで学習
			実績	H27：延べ204名 H28：延べ125名 H29：延べ87名、2月にも開催予定
	和歌山県くらしの研究会	生活文化セミナー	目的	自立した消費者を目指す。
			内容	・機関誌「くら研」の発行 ・街頭啓発の協力 ・生活文化セミナーの開催

	団体名	取組名		具体的内容
消費者団体			実績	<ul style="list-style-type: none"> ・機関誌「くら研」の発行 毎年1回発行、300部 ・街頭啓発の協力 H27：3箇所、延べ8名 H28：3箇所、延べ6名 H29：2箇所、延べ6名 ・生活文化セミナーの開催 H29：1回
	和歌山県食生活改善推進協議会	出前講座、啓発	目的	地域の子供から高齢者までの食育の推進及び健康づくりを定着させる。
			内容	<ol style="list-style-type: none"> 1 幼少時期児とその親を対象とした食育教室 2 単身男性を対象とした料理教室 3 高齢者を対象とした健康づくり教室 4 食育・健康づくりに関する啓発活動
		実績	<ol style="list-style-type: none"> 1 幼少時期児とその親を対象とした食育教室 H27：66回、延べ2,242名 H28：68回、延べ2,054名 H29：31回、延べ930名 2 単身男性を対象とした料理教室 H27：9回、延べ178名 H28：6回、延べ89名 H29：4回、延べ120名 3 高齢者を対象とした健康づくり教室 H27：4回、74名 H28：4回、87名 H29：4回、80名 4 世界禁煙デー（5月31日）啓発 H27：16回 H28：14回 H29：15回 	
	和歌山県生活学校連絡協議会	環境に配慮した運動	目的	家庭で実践できる環境に配慮した運動の輪を広げる。

	団体名	取組名		具体的内容
消費者団体			内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 3 R (リデュース・リユース・リサイクル) の普及 ・ マイバッグ運動の推進 ・ 食品ロスの削減
			実績	<ul style="list-style-type: none"> ・ ゴミの分別と回収を進める運動の実施 ・ 牛乳パックを使った絵手紙の製作 ・ 地域で採れた野菜を使って、親子でエコクッキングを実施 ・ 家庭で使わなくなった食料品を持ち寄って料理するフードドライブを実施 ・ 食品ロス削減のアンケートをすることで、食品ロスの量の見える化を実施
事業者等	(一社) 和歌山県LPガス協会	人を育むLPガス (子供たちへの火育・食育活動)	目的	炎を扱うプロとして、火育・食育を通して人と食の文化を子供たちに伝える。
			内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保護者と一緒に子供がマッチやヒキリ棒の使用による火おこしを体験 ・ Siセンサーコンロを使って、現代の火おこしの利便性を学ぶ
			実績	<ul style="list-style-type: none"> ・ 火起こし体験 H27：1箇所 (和歌山市)、39人 H28：1箇所 (和歌山市)、19人 ・ 料理教室 H27：1箇所 (和歌山市)、42人 H29：6回 (和歌山市)、延べ40人
	(一財) 和歌山県老人クラブ連合会	研修会・啓発資料配布	目的	高齢者に対し、消費生活に関する情報の提供、消費者教育・啓発活動を推進して、高齢者の消費者被害の未然防止・拡大防止及び早期発見を目指す。
			内容	<p>研修会等において、講演、事例発表、情報交換を実施</p> <p>啓発資料や情報を市町村老人クラブ連合会を通して会員に周知</p>

	団体名	取組名		具体的内容
事業者等			実績	H27：1回、85名 H28：1回、87名 H29：2回、600名
	花王株式会社（花王エコラボミュージアム）	環境活動の情報発信と啓発	目的	地球環境と花王のエコ技術の情報発信
			内容	地球環境と花王のエコ技術の情報発信、環境に配慮したモノづくり“いっしょにeco”を目指す花王が、そのスピリットと先端のエコ技術を体験してもらうため、平成23年に和歌山工場の隣の研究施設内に開設
			実績	直近3か年の来館者数：約39,000名 （うち小学生：年間約80校、約4,000名）
	和歌山県漬物組合連合会	梅干しで元気！！キャンペーン	目的	日本古来の代表的な加工食品であり、県特産品である「梅干し」の歴史、生産方法や機能性などを小学校、特別支援学校の児童に学んでもらうことで、梅干しを一層身近なものとして食する習慣を養うとともに、一人ひとりが自分の食について関心を持つ契機とする。
			内容	10月の県食育推進月間に県内の小学校に学習教材「梅と梅干しのお話」を配布 また、県内7小学校に県漬物組合連合会会員が訪問し、梅干しの贈呈式並びに生産方法や歴史等について説明
実績			H27：264校、72,040個 H28：262校、54,246個 H29：255校、53,615個	
法曹関係等・専門士業団体	和歌山弁護士会	出前講座	目的	架空請求、マルチ被害などの消費者被害にあわないための心構えを習得する。
			内容	「消費者被害にあわないようにするためにはどうすればよいのか」を中心にして、法的観点から説明 また、「消費者被害にあったときはどうすればよいのか」についても説明
			実績	和歌山弁護士会のホームページで広報を行ったが、応募がなかった。

	団体名	取組名		具体的内容
法曹関係等・専門士業団体	(一社)和歌山県不動産鑑定士協会	無料相談会	目的	不動産鑑定制度への理解と周知
			内容	4月第1土曜日。毎月第3水曜日に当協会事務局において、不動産の有効利用や不動産の評価等についての無料相談を実施
			実績	H27:23名 H28:28名 H29:28名(1月末時点)
	和歌山県司法書士会	高校生等法教育事業	目的	高校生等が大学進学や就職等社会に出て悪徳商法、ネットワークビジネス、カードローン等トラブルに巻き込まれないように法律の基礎知識の理解を深める。
			内容	卒業間近の高校3年生(和高専は5年生)を対象に、毎年10月から翌年1月にかけての4か月間、1校あたり司法書士を3名派遣し、1時限から2時限の授業で講義 内容は、契約の基礎知識、クレジットカード、ネットショッピング、悪徳商法、多重債務問題、ブラックバイトや労働時間問題等及び、トラブルに巻き込まれたときの対処方法等
			実績	H27:8校、1,140名 H28:9校、1,340名 H29:9校、1,600名

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。

消費者市民社会の 構築に関する領域	<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>
------------------------------	--

商品等やサービスの安全に関する領域	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 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
生活の管理と契約に関する領域	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 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
情報とメディアに関する領域	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 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

(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。

取組事項	○「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。

取組事項	○「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・啓発を实践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・啓発の实践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实践支援
	○「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。

取組事項	○「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。

取組事項	○「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。

取組事項	○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。

取組事項	○「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。

取組事項	○「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。

取組事項	○「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。

取組事項	○「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。

取組事項	○「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。

取組事項	○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。

第4章 計画の推進体制

1 計画の推進体制

「自ら考え、自ら行動する」自立した消費者を育成するため、体系的な消費者教育を実施する必要があります。県や市町村等の行政はもとより、県内の関係団体等とも連携することで、消費者教育を推進する体制を確立するよう取り組んでいきます。

(1) 県の推進体制

消費者行政部局を中心に、教育行政部局や福祉行政部局等と連携することで、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取組を実施します。また、より良い社会の発展を目指し、積極的に関与する消費者の育成を進めるため、消費者教育と一部重なる分野と内容（※）を扱う各関係部局と連携することで、幅広い消費者教育に取り組みます。

※消費者教育と一部重なる分野と内容の例

環境：将来に対する責任や環境とのバランスを考えた消費生活など

食育：地産地消や栄養表示を含めた食品表示の適切な理解など

国際理解：内外の社会情勢や地球環境に与える影響の自覚など

(2) 市町村等との連携

体系的な消費者教育の推進のためには、住民にとって最も身近な自治体である市町村や学校等が果たす役割が大きいことから、市町村や学校等に対する支援、また、新しい消費者問題や重要な課題に取り組んでいる消費者庁との連携を図りながら各種施策に取り組みます。

(3) 消費者団体、専門士業団体、事業者等との連携

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するため、消費者に対する啓発や専門的な法律の知識等をもった消費者団体や専門士業団体、事業者等と連携し、より効果的な消費者教育に取り組みます。

2 関係施策の実施状況の報告

本計画に基づく消費者教育施策の実施状況について、毎年度、取組事項を評価して和歌山県消費生活審議会でも報告するとともに、必要に応じて見直しを行うものとします。