

議題 (1) 第3次岡山県消費生活基本計画等に基づく施策の取組状況

< 重点施策関係資料 >

1	消費者教育の推進に関する基本的な方針／中間見直し (概要)	1
2	平成29年版消費者白書「消費者教育コーディネーターの活躍：岡山県」	2
3	発達段階別消費者教育教材開発事業 (消費者庁先駆的プログラム)	4
4	岡山県版消費者教育教材マップ	5
5	平成29年度岡山県消費者教育セミナー (チラシ)	6
6	消費者啓発セミナー	8
7	県内の消費生活相談体制の状況	9
8	地域における高齢者等の見守りネットワークについて	10
9	地域での高齢者等の見守り人材の養成について	14
	* 高齢者等の見守り力アップのための講座 (チラシ)	
10	特定商取引法に基づく行政処分について	17
11	特定商取引に関する法律の一部改正について	18
12	地方消費者行政強化作戦	19
13	第3次岡山県消費生活基本計画 (目標値) 進捗状況	20

消費者教育の推進に関する基本的な方針(基本方針)

平成25年6月28日
閣議決定

概要

平成25年度～29年度の5年間
国・地方、多様な担い手の指針

平成25年6月

○消費者教育の推進に関する法律第9条(平成24年12月施行)
○内閣総理大臣及び文部科学大臣が案を作成、閣議で決定。
～平成25年3月より消費者教育推進会議開催、消費者委員会の意見聴取、消費者等の意見反映。

○基本方針の方向＝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
○手段＝幅広い担い手(国・地方、行政・民間、消費者自身)の支援、育成担い手間の連携、情報共有の促進

Ⅰ 消費者教育の推進の意義

経済社会の
変化
・グローバル化/高度情報化/高齢化⇒消費者被害の多様化・複雑化
・大量生産 大量消費 大量廃棄/大震災の経験⇒消費行動の課題

ルール整備、厳格な法執行、消費者支援・救済施策

・ルールを知り、被害を防ぐ消費者の努力
・持続可能な消費の実践、消費者の社会的役割の自覚

・消費者の自立を支援
被害に遭わない消費者、合理的意思決定のできる消費者の育成
・消費者市民社会の形成に寄与
よりよい市場、よりよい社会の発展に積極的に関与する消費者の育成

Ⅱ 消費者教育の推進の基本的な方向

○消費者教育の体系的推進 領域・段階ごとに目標を設定
情報の「見える化」⇒多様な担い手が共有

・対象領域 消費者市民社会の構築 商品の安全

・各段階 生活の管理と契約 情報とメディア

幼児期 小学生期 中学生期 高校生期 20歳 20歳以上 20歳以上

・消費者の特性・場の特性に応じた方法で実施
若年者の被害防止・成年年齢引下げに向けた環境整備の観点等から、高等学校段階までに、主体的に判断し責任をもって行動できる能力を育む
消費行動の社会経済への影響等、多角的視点で情報提供

○国からの地方支援 財政支援、情報提供による支援

○各主体の役割と連携・協働 地域における多様な主体間のネットワーク化
・国と地方公共団体
・消費者行政と教育行政
・地方公共団体と消費者団体、事業者団体(会)

○環境教育・食育・金融経済教育・法教育等との連携推進
連携・展開による相乗効果・教材等のコンテンツの共通化など

Ⅲ 消費者教育の推進の内容

1 様々な場での推進
・学校(小・中・高校、大学・専門学校等)
・地域社会(地域、家庭)
・職場

2 人材(担い手)の育成・活用
・小・中・高校・大学等の教職員
・消費者団体、NPO、地域福祉関係者
・事業者・事業者団体等
・消費者

3 資源等
・教材等の作成、活用
・調査研究
・情報収集・提供

行政各部局間、多様な担い手との連携
消費者行政部局と教育行政部局、福祉関係部局、商工部局との連携
(高齢者・障害者見守り、担い手としての事業者・事業者団体との連携)

消費生活センターを拠点化
(消費者教育・人材育成)
←国民生活センターが支援

コーディネーターの育成、活用
多様な関係者のつなぎ役、地域と学校のつなぎ役

効果的な情報提供方法の開発
～特に高齢者・障害者向け

モデル地区における先進的な実践
消費者市民社会概念の研究・普及
コーディネーターの育成 / 情報提供

消費者学習の国民的な運動
多様な実践を共有し、相互に連携・協働できる場の提供
優れた活動を奨励
(消費者支援功労者表彰制度等)
消費者教育の日、週などの制定

Ⅳ 関連する他の消費者施策との連携

1 安全・安心の確保
2 自主的・合理的な選択の機会の確保
3 消費者意見の反映・透明性確保
4 苦情処理・紛争解決の促進

事故・トラブル情報の迅速な確かな分析、原因究明
⇒ 教材への反映

食品と放射能に関する理解増進
リスクコミュニケーションの強化

食品表示の理解増進

Ⅴ 今後の消費者教育の計画的な推進

1 今後の推進方策
・各都道府県・市町村での推進の支援
・推進会議・小委員会での検討、施策への反映
・専門委員・地域ごとの代表を任命

2 基本方針の達成度の検証(5年の見直し)
・基本方針の見直し＝中間的に3年を目途に見直し
・達成度の検証

各府省庁で今後実施の施策を
取りまとめ(25年内を目途)

地方支援
推進会議の地方開催
推進計画策定、地域協議会設置に向け、事例集の作成・説明会等で情報提供

・消費者教育推進のための指標化
・すべての都道府県で推進計画の策定、地域協議会の設置を目指し、支援

消費者教育の推進に関する基本的な方針—中間的見直し—

平成29年4月 消費者教育推進会議

消費者教育の推進に関する法律 (平成24年法律第61号)

「政府は、消費生活を取り巻く環境の変化を勘案し、並びに消費者教育の推進に関する施策の実施の状況についての調査、分析及び評価を踏まえ、おおむね5年ごとに基本方針に検討を加え、必要があると認めるときはこれを変更するものとする。」(第9条第7項)

消費者教育の推進に関する基本的な方針 (平成25年6月28日閣議決定)

「…このため、施策の実施状況の把握に努め、それを踏まえた上で見直しを行う。社会経済状況の変化に対応するため、3年を目途に、中間的な見直しをする。」

中間的見直しにあたっては、以下を参考に現状把握を実施

- 都道府県・政令指定都市の消費者施策の状況調査
- 消費者教育推進会議でのヒアリング
- 先駆的プログラムでの取組(地方消費者行政推進交付金制度)
- 各府省庁等の施策の状況等
- 消費者委員会提言「若年層を中心とした消費者教育の効果的な推進に関する提言、成年年齢引下げ対応検討WG報告書」等

消費者教育推進の現状と課題—中間的見直し—

現状

- ・消費者教育の推進に向けた体制の整備は都道府県を中心に進みつつある
- ・体系的推進や消費者市民社会の理解・関心を深める教育は意識されつつある
- ・担い手の育成・活用、教材の作成は活発に行われている
- ・小・中・高等学校の学習指導要領の内容は充実
- ・事業者においても消費者教育の重要性は認識

課題

- ・消費者市民社会の形成に参画することの重要性は十分に浸透していない
- ・コーディネーターの位置づけは明確ではない
- ・消費者教育の拠点化としての消費生活センターの位置付けはまだ明確ではない
- ・実践的な内容としての消費者教育は学校間で差がある
- ・消費者行政と教育行政の緊密な連携はまだ一部
- ・職域における消費者教育はまだ十分に行われていない

基本方針の見直しに向けて—今後の重点事項—

消費者教育の効果的な推進

- ・消費者教育の効果測定、到達目標、優先事項の検討、調査研究の必要
- ・若年者への実践的な消費者教育の強化
- ・消費者市民社会への参画という意識向上は一層重要

都道府県等における施策の促進

- ・消費者教育推進計画、消費者教育推進地域協議会の設置を市町村へ拡大
- ・消費者行政と教育行政の連携強化(消費者教育の担い手、コーディネーターの活用・役割強化)
- ・消費生活センターの拠点化の促進

社会情勢の変化に対応した消費者教育の強化

- ・成年年齢引下げ対応としての若年者への消費者教育の強化
- ・高度情報化の進展、国際化、情報リテラシーの向上
- ・制度の変化の周知・情報提供、消費者の知識の習得・活用、事業者の取組も重要

社会や環境を意識した消費行動に関する消費者教育

- ・消費者自身が消費行動により社会や環境を変えて行くことが可能という意識の向上

次期基本方針(平成30年度から)に反映

に大いに期待が寄せられています。2017年度以降も「身近な人に伝える」「共有する」などをキーワードに、若者目線でのエシカル消費など新しい事業にも取り組んでいきたいとの提案が「くらしのヤングクリエイター」らから兵庫県に次々と寄せられています。

今後も大学生ら若者の、消費者市民社会の形成に向け、多様な主体と連携した様々な取組の展開が期待されます。

(3) 現場の連携の取組

消費者教育をより実効性のあるものにするためには、行政、学校関係者、消費生活センター等の多様な関係者の連携・協働が必要です。以下、連携の担い手を置く取組例を紹介します。

消費者教育コーディネーターの活躍：岡山県

岡山県は、自ら考え行動する、自立した消費者を育成するために、「岡山県消費者教育推進計画」(2014年度から2018年度まで)を策定しました。この計画では、岡山県消費生活センターを消費者教育の拠点に位置付け、消費者教育コーディネーター(以下「コーディネーター」といいます。)を配置することとされました。これを受け、岡山県は、県の消費生活センターで相談業務、消費者教育講座・啓発活動を実施しており、さらに、学校現場で社会科等の非常勤講師経験を持っている職員を2014年4月にコーディネーターに選任し、コーディネーターを中心とした消費者教育の推進体制を整備しました。若年層に向けた消費者教育の取組を整理しながら、コーディネーター

の役割をみていきます。

○若年層に向けた消費者教育の取組

岡山県では、2015年度から3か年計画で、コーディネーターを中心とした若年層向け消費者教育の新しい試みを行っています。この事業を企画するに当たっては、法的リテラシーを踏まえた、幼児期から高校生までを対象とする体系的な消費者教育教材を作成し、自立した消費者を育成するという目標を設定しました。

①消費者教育教材研究会の設置

教材作成に当たり、消費者教育教材研究会(以下「教材研究会」といいます。)を設置しました。コーディネーターの人脈も活用し、委員には、法律や教育等を専門とする大学教員、幼稚園園長、私立中学・高等学校副校長、金融広報委員会、消費者団体会員、岡山県や岡山市の消費生活センター・教育委員会といった多様な関係者が選任されました。2015年度、2016年度に、それぞれ3回開催され、教材の内容について議論を重ねました。

②発達段階に応じた教材作成

教材研究会での議論を踏まえ、コーディネーターが中心となって、2015年度はテーマを消費者教育の基本となる「契約」に設定し、2016年度は「情報モラル」と「消費者の責任」に設定し、発達段階に応じた教材を作成しました。

幼児向け教材では、消費者団体会員が原案を作成し幼稚園園長と内容を調整した紙芝居を作成し、小学生向け教材では、コーディネーターが消費生活相談員としての自身の視点を入れて「オンラインゲーム」を取り上げ、インターネットを便利な点と危険な点から考える教材を作成しました。

中・高校生向け教材は、岡山大学法学部の学生が中心となって、2015年度は契約自由の原則と、知識や交渉力等に格差のある当事者間の契約について考える教材を作成しました。2016年度は、肖像権について学ぶ教材として「写真をSNSにアップしてもいいですか」、消費者の責任を考える教材として「どこまで売買は認められるの」の2つを作成しました。大学生には、法学部生として得た法的視点を反映した教材を作成することで、社会における法の役割について、改めて学び直す機会となりました。

③教材を検証するモデル授業の実施

教材について、生徒の反応や使いやすさを検証するためモデル授業を実施しました。学生が講師となった例もあり、2015年度は県立高校3年生を対象に「現代社会」の授業時間を使って、岡山大学の学生が未成年者契約について授業を行いました。2016年度は、町立中学校と私立中学校の2校の3年生を対象に、社会科「公民」の授業時間を使い、大学生が中心となって、グループワーク形式で実施しました(図表I-3-3-16)。教材作成に加えて、モデル授業を実施したことにより、大学生自身の消費者市民社会への参画意識の醸成が図られ、消費者教育の担い手を育成する貴重な機会となりました。

○コーディネーターの役割

この事業を通して整理すると、コーディネーターには、新たな協力機関を見出し、異なる団体の当事者同士を結び付け、消費者教育を広めるため新たな消費者教育の場を企画・提案をする役割と、消費者教育に

関する経験等を通してより良い方向に向かうように牽引し、当事者相互の要望や消費者教育の資源を上手く利用できるように調整する役割があるといえます。このため、コーディネーターの資質としては、「専門性」、「ネットワーク」、「人間性」の3つの要素が求められると考えられます⁷⁷。

○コーディネーター設置による影響・効果

コーディネーターの設置は、教育を行う側、受ける側等、多方面へ様々な効果を生んでいます。例えば、教材研究会では、教育関係者と消費者行政関係者が教材を検討する中で、それぞれの発達段階での教材内容や指導の注意点が共有されました。モデル授業を実施することにより、消費者行政担当部署と各学校等との連携が強化され、学校教育現場や消費者教育に対する相互理解も深まっています。

コーディネーターが中心となって、行政職員や消費生活相談員、関係機関と連携・協働が進むことにより、消費者が主役になる「場」の実情に応じた消費者教育が展開される⁷⁸と期待されています。

図表I-3-3-16 大学生が中学生のグループワークを指導



77) 公益社団法人全国消費生活相談員協会「全相協つうしんJACAS JOURNAL」174号

78) 公益社団法人消費者教育支援センター「消費者教育研究」174号

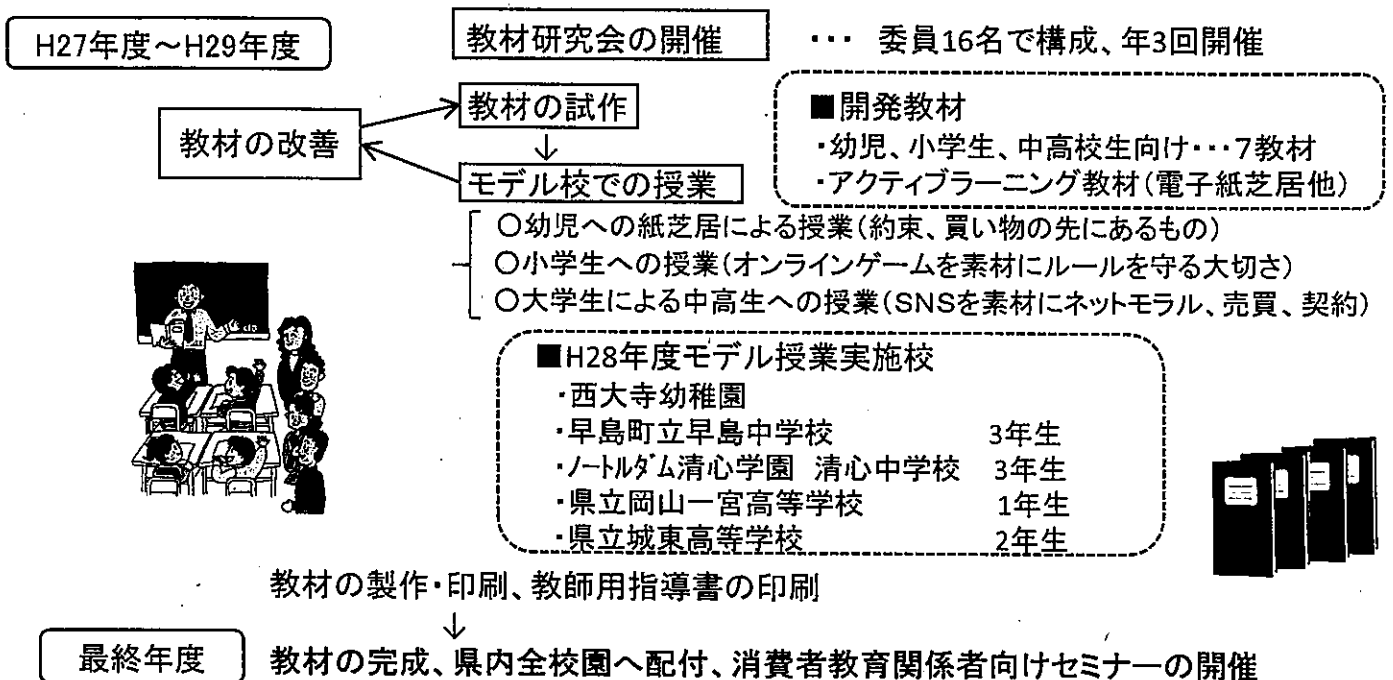
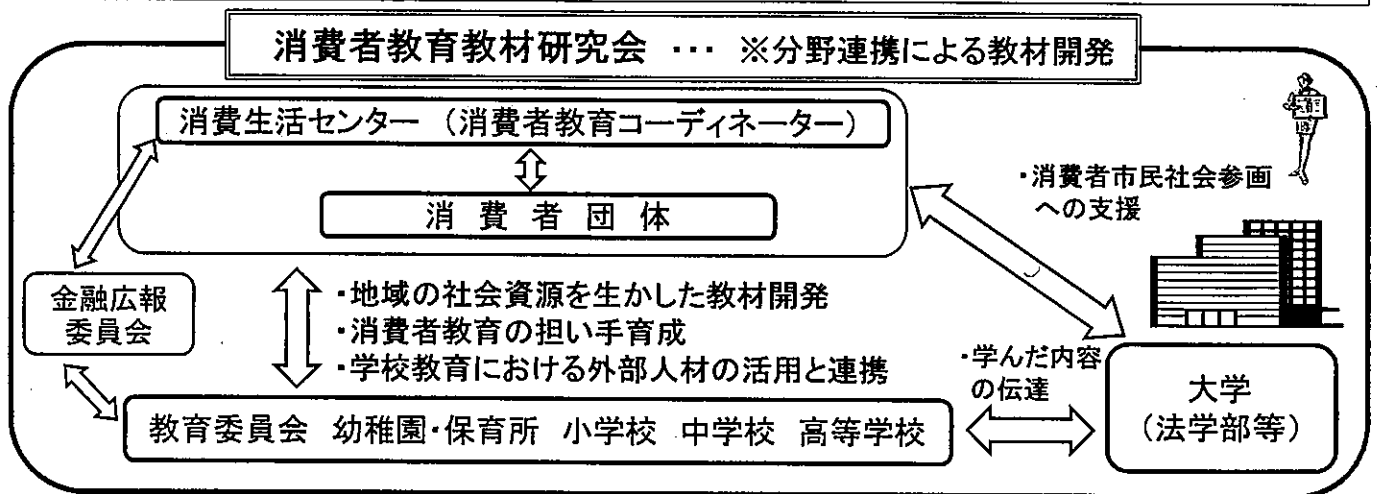
＜ 地方消費者行政推進交付金 消費者庁先駆的プログラム ＞ 発達段階別消費者教育教材開発事業

【背景、必要性】

- 若者の悪質商法やインターネット関連被害の深刻化
 - 成年年齢引下げや高度情報化などの社会情勢の変化に対応した消費者教育が必要
 - 幼児・児童・生徒向けの消費者教育の教材や人材が不足
- 消費者行政と学校教育との連携・協働により、学校等において、消費生活の基盤として、契約の仕組み等の法的リテラシーやインターネット利用に係るネットモラルなどについて学べる環境整備が必要

岡山県消費者教育推進計画 【重点施策】 学校教育における消費者教育の推進

- ＜目標＞
- ① 若者の消費者被害の未然防止
 - ② 自立した消費者の育成
 - ③ ライフステージに応じた消費者教育



アウトカム

- 幼保、小・中・高等学校における消費者教育の充実 … 教材の提供・教育人材の養成
- 消費者行政と学校教育との連携促進
- 大学生等の消費者市民社会への参画意識の醸成 … 消費者の視点を備えた職業人の育成

岡山県版消費者教育教材マップ

学年	小学生期(1~3年生)	小学生期4~6年生	中学生期	高校生期	※参考教材 共通
消費者市民社会の構築	<p>消費が持つ影響力</p> <p>買ひ物の先にあるもの お金の役割</p> <p>「もともとよいぬつち」</p>	<p>買ひ物から見える社会 お金の使い方</p> <p>「ややんざ！コノカネガ」 「ココ売たく について考えよう」(環境省) 『家庭料理クレーン作戦』</p> <p>※とびだせ果菜へんぶん ※大地・森・海のめぐみ〜こども農 白書〜(農水省)</p>	<p>『消費者市民社会』ってなに？(岡山県消費生活センター)</p>	<p>消費者市民社会に参画するのは 責任あるお金の使い方・より良い意思決定</p> <p>「どこまで責任は認められるの？」</p>	<p>※消費者市民社会(岡山県消費生活センター)</p>
	<p>商品等の安全</p> <p>商品安全の理解と 危険を回避する能力</p>	<p>身近な生活の健康・安全</p> <p>「メルシー」を覚えよう」</p> <p>※かんたん化学物質安全カード(環境省) ※製品安全マークの活用(経済省)</p> <p>※かんたん化学物質安全カード(環境省) ※かんたん化学物質安全カード(環境省) ※製品安全マークの活用(経済省)</p>	<p>健康と環境</p> <p>個人生活と社会生活に おける健康と安全</p>	<p>個人生活と社会生活に おける健康と安全</p>	<p>※児童に活かす環境教育 (01~中3)(環境省) ※これだけは知っておきたい 食べものの底金相図(消費者庁) ※おしえてかんたん消費者(消費者庁) ※知ってあそびたい食品の表示(消費者庁) ※消費者が「不」(農水省)</p>
生活の管理と契約	<p>選択し、契約すること への理解</p>	<p>ルールを守る大切さ</p> <p>「オンライゲーム」</p> <p>※10代のためのネット入門(金融広報 委員会) ※くらしと金融(金融庁) ※教習で学ぶ消費者教育一上りな お金の使い方(経済省) ※おやこでまなぶさいふがく(金 相図)</p>	<p>未成年者契約</p> <p>「契約」</p>	<p>未成年者契約</p> <p>「契約」</p>	<p>※はじめの金融教育(金融広報中央委員会) ※金融教育7のうら(金融広報中央委員会)</p>
	<p>情報収集・処理 情報社会のルール や情報モラルの理解</p>	<p>文字で気持ちを伝える</p> <p>「お菓子のパッケージを作ろう」(調 理の材料のよりよい選び方を考え よう)「商品の選び方を考えよう」 「暮らし広告の工夫と利用の仕方を 考えよう」(アイデアを大切にしま う)</p> <p>※国民のための情報セキュリティ(総務省)</p>	<p>著作権や発信した情報への責任を知らう</p> <p>「写真SNSにアップしてもいいですか？」</p> <p>「その書き込み大丈夫？」</p>	<p>著作権や発信した情報への責任を知らう</p> <p>望ましい情報社会のあり方や情報モラル</p> <p>「写真SNSにアップしてもいいですか？」</p> <p>「その書き込み大丈夫？」</p>	<p>※お菓子のパッケージ作り(内閣府) ※お菓子のパッケージ作り(内閣府) ※お菓子のパッケージ作り(内閣府)</p>
情報とメディア	<p>自分や家族を大切に</p> <p>「もともとよいぬつち」</p>	<p>安全とは</p> <p>※たいせいおやこ(内閣府 国民生活局)</p>	<p>安全とは</p> <p>※たいせいおやこ(内閣府 国民生活局)</p>	<p>安全とは</p> <p>※たいせいおやこ(内閣府 国民生活局)</p>	<p>※児童・保護者のための消費者教育アンケート(消費者 庁) ※おやこ(内閣府) ※おやこ(内閣府)</p>
	<p>※参考教材 共通</p>	<p>※国民のための情報セキュリティ(総務省)</p>	<p>※国民のための情報セキュリティ(総務省)</p>	<p>※国民のための情報セキュリティ(総務省)</p>	<p>※児童・保護者のための消費者教育アンケート(消費者 庁) ※おやこ(内閣府) ※おやこ(内閣府)</p>

※下線が、「地方消費者行政推進交付金(先駆的プログラム(H27~29))」により作成しているもの。

平成 29 年度 岡山県消費者教育セミナー

～幼・小・中・高校生向け教材を活用した授業を考える～

岡山県では、消費者教育推進計画に基づき、発達段階に応じた体系的な消費者教育を推進するため、地方消費者行政推進事業の先駆的プログラムにより、幼・小・中・高校生向け消費者教育教材の開発に取り組んでいます。これらの取組成果を踏まえ、最新の消費者問題の事例を紹介しながら、消費生活に関する基礎知識を学び、消費者教材の効果的な活用などについて考えるセミナーを開催します。

日 時 平成 29 年 8 月 23 日 (水) 13:00～16:30
会 場 岡山大学 (津島地区東キャンパス) 一般教育棟 (D棟) 2階 講義室 D25
岡山市北区津島中 2-1-1

内 容 最新の消費者問題事例を踏まえ、発達段階別消費者教育教材を基に消費者教育授業について考える。

1. 開会 13:00
2. 講義 13:10
3. ワークショップ (実習) 14:00
4. 閉会 16:30

講 師 岡山大学教育学部 教授 桑原 敏典
岡山県消費生活センター 消費者教育コーディネーター 矢吹 香月

対象者 県内の幼稚園・認定子ども園・保育所・小学校・中学校・高等学校・特別支援学校の教員等、消費者教育に関心のある大学生、その他消費者教育関係者、消費生活相談員等 (定員 100 名、先着順)

申込方法 裏面申込書により、FAXでお申込みください。
締切: 8 月 4 日 (金)

参加費無料

主 催 岡山県
後 援 消費者庁、岡山県教育委員会、岡山市教育委員会 (申請中)

【お問い合わせ・申込先】

運営(事業受託団体) 公益社団法人全国消費生活相談員協会 関西事務所

〒541-0041 大阪市中央区北浜 2-6-26 大阪グリーンビル

☎06-6203-7660 FAX06-6203-7684 担当(西・渡部・吉川)

メール Yoshikawa@zenso.or.jp

FAX 06-6203-7684

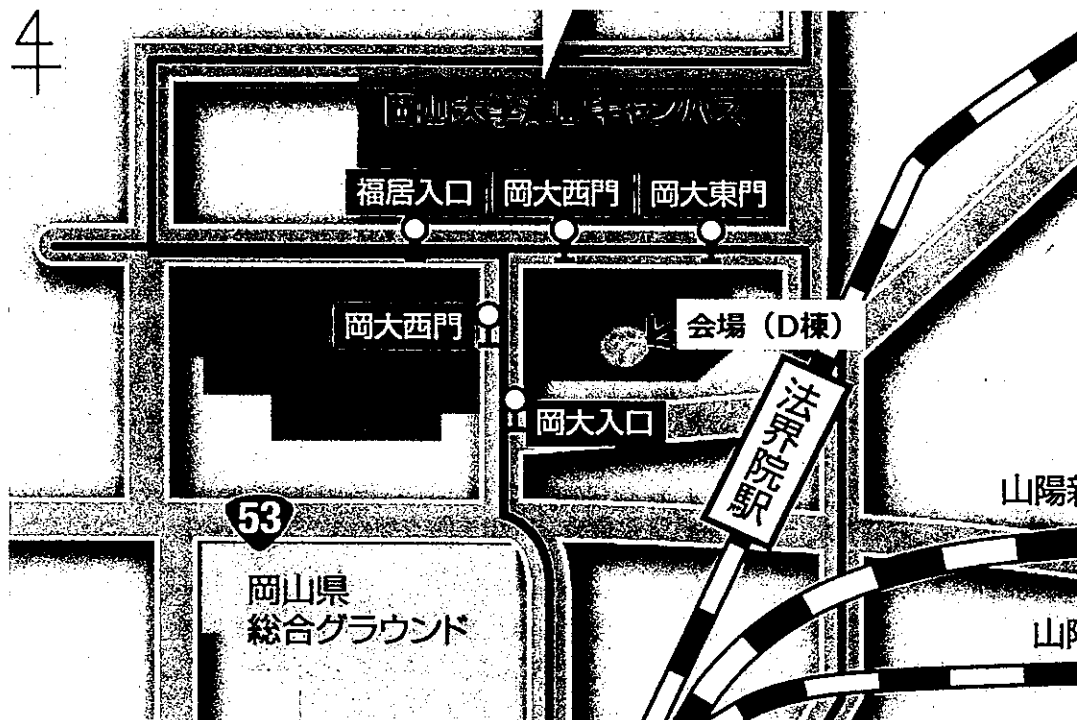
平成29年度 岡山県消費者教育セミナー 受講申込書

申込日；平成29年 月 日

ふりがな 氏名		電話番号
		FAX番号
		メール
所属	(学校名など)	(教科など)
住所	〒	

・個人情報は本セミナーの運営のためにのみ使用いたします。

★駐車場（有料）に限りがあります。公共交通機関をご利用ください。



*会場（一般教育棟・D棟）は、清水記念体育館の東側の建物です。

消 費 者 啓 発 セ ミ ナ ー

悪質商法等に関する意識を高め、消費者被害を防止するため、県内各地の会合等に講師（県消費生活センターの相談員・職員、ボランティア講師等）を派遣して啓発講座を実施している。

対 象	主 な 派 遣 例	回 数	人 数
一般県民	・町内会の学習会 ・民生委員・児童委員研修会 ・障害者団体の研修会	40 <u>(7)</u>	3,212 <u>(362)</u>
高 齢 者	・老人クラブの学習会（寸劇等を含む） ・高齢者いきいきサロン（ " ）	27 <u>(13)</u>	1,305 <u>(692)</u>
生徒・学生	・大学の新生向け生活講座 ・中学校でのインターネット安心講座	12	1,678
教職員・保護者	・校内教員研修 ・PTAの学習会	5	242
計		91 <u>(20)</u>	6,663 <u>(1,054)</u>

※（ ）書きは、内数でボランティア講師派遣分

○消費者啓発セミナーボランティア講師の派遣

平成18年度から、県民、消費者団体、NPO等の有志を、ボランティア講師として育成・登録し、県内各地の会合等に啓発講座講師として派遣する。

*登録講師：個人20人、14団体（寸劇等）

*派遣条件：参加者20人以上で、1時間～1時間30分程度の講座

○消費者啓発セミナーボランティア講師育成講座

ボランティア講師の育成とレベルアップのため、平成28年度は、「知っておきたい 消費者トラブル対処法」、「みんなで見守り 気づいて つなごう！」の各テーマで講座を開催した。

月日	対 象	人数	講 師	会 場
7/13	倉敷市内の消費者啓発セミナー ボランティア講師登録予定者	16	消費者教育コーディネーター	倉敷市市民活動センター
10/27	消費者啓発セミナーボランティ ア講師 消費者教育コーディネーター人材 養成講座修了生等	38	公益社団法人 全国消費 生活相談員協会広報部長 消費者教育コーディネーター	岡山県消費生活センター
合計	2回	54		

県内の消費生活相談体制の状況 (H29.7.1現在)

1 県消費生活センターの状況

区分	設置年月	相談員数(人)	PIO-NET配備
県消費生活センター	S45.4	15	○
(津山分室)	S49.1	2	○
計		17人	

2 市町村の状況

(1) 消費生活に関する相談窓口 … ※全市町村に設置

(2) 消費生活センター設置・消費生活相談員配置・PIO-NET配備の状況

区分	設置者	センター設置年月	相談員数(人)	PIO-NET配備
センター設置	岡山市	H9.4	5	○
	倉敷市	H13.4	5	○
	津山市	H18.4	2	○
	笠岡市	H22.4	2	○
	総社市	H29.1	1	○
	井原市	H27.6	1	○
	赤磐市	H29.4	2	○
	真庭市	H23.7	1	○
	浅口市	H23.4	1	○
	計(9市)		20	9
相談員配置	備前市	—	1	○
	瀬戸内市	—	1	○
	美作市	—	1	—
	矢掛町	—	1	—
	吉備中央町	—	2	—
	計(5市町)		6	2
その他	玉野市	—	—	○
	新見市	—	—	○
	里庄町	—	—	○
	勝央町	—	—	○
	美咲町	—	—	○
合計		9市	14市町(26人)	16市町

※ 相談員数は、専任の消費生活相談員(非常勤)の配置状況

(3) 市町村相談体制の充実支援

① 市町村消費生活相談基礎研修	市町村の行政担当職員及び消費生活相談員を対象として、最近の消費生活相談状況や基礎的事項の共有を図る研修(年1回)
② 消費生活相談員等レベルアップ研修	消費生活相談員等を対象に、第一線の講師を招いて消費者トラブルの解決能力の向上・レベルアップを図るための研修(年3回)
③ 消費生活相談初任者研修 <※H29年度新規>	消費生活相談窓口(相談員を含む。)の初任者を対象に、相談対応の心構えなど相談対応の基本に関する研修(年1回)
④ PIO-NET研修 <※H29年度新規>	PIO-NET設置市町村の担当者に対し、相談内容の分類など入力に必要な知識等についての研修を実施する。(年1回)
⑤ 市町村相談窓口巡回指導 <※H29年度新規>	専門性を備えた消費生活相談員が、市町村の相談窓口を訪問して、実地に相談対応等について指導・助言を行う。

地域における高齢者等の見守りネットワークについて

～ 地域包括ケアのネットワークに消費者被害防止の視点を入れてください ～

1 全ての市町村が 消費者安全法に基づき「消費生活相談窓口」を設置しています

区分	消費生活相談体制	H28 相談件数
県	県消費生活センター … 本所 (きらめきプラザ)・津山分室	8,751 件
市町村	消費生活センター、消費生活相談員、消費者行政担当職員が対応	10,005 件
計		18,756 件

年齢が分かる相談のうち60歳以上が 半数近い

2 高齢者の消費者被害防止には、地域での見守りが必要です

高齢者の消費者被害の状況等 (H28 年版消費者白書より)

○H22を 100 とすると、
○H27 は、*高齢者人口は 115
*高齢者の消費生活相談件数は 129

高齢者の消費者被害
は増加傾向

○消費生活相談のうち、本人以外からの相談が 約8割

被害に自ら気づかない
高齢者も多い

○消費生活相談のうち
*平均契約金額 (65歳未満)90万円 (65歳以上)138万円
*平均既支払額 (65歳未満)30万円 (65歳以上)70万円

高齢者の消費者被害
は被害額が大きい

○高齢者の中には 判断能力が衰えてきた人も多い

啓発だけでは限界

○認知症等の高齢者に関する相談の 約6割 が、
「訪問販売」(約4割)と「電話勧誘販売」(約2割)

被害防止には
見守りが有効

悪質商法等による消費者被害防止のためには、
「地域での見守り」が非常に重要

3 地域包括ケアのネットワークを「消費者被害防止」の視点も含めて検討してください

「消費者被害防止」は、高齢者の「生活支援」・「権利擁護」の重要テーマ

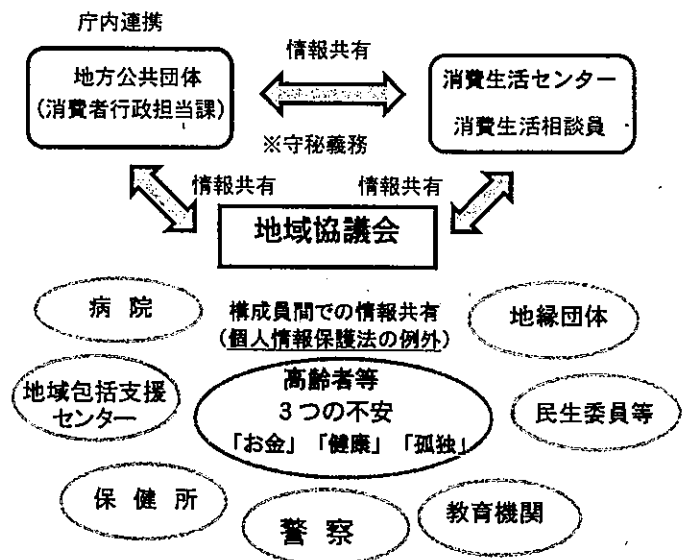
★ 改正消費者安全法 (H28. 4 施行) で「消費者安全確保地域協議会」の設置が規定された

・ 高齢者、障害者、認知症等により判断力が不十分となった人などの消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び地域の関係者が連携した消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）を構築

【背景】

- ・ 認知症の方を含め、高齢者等を中心に消費者トラブルが増加、悪質化・深刻化
- ・ 相談体制の整備に加え、消費生活上特に配慮を要する消費者に対する更なる取組が必要
- ⇒ 消費者安全法の改正(平成 28 年4月施行)により、地域で高齢者等を見守るための消費者安全確保地域協議会を組織することが可能に

「見守りネットワーク」における地域の連携イメージ



【制度の概要】

- * 協議会の役割: 構成員間での必要な情報交換、協議
- * 構成員の役割: 消費生活上特に配慮を要する消費者と適当な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組を実施
- * 構成員:
 - ・ 地方公共団体の機関(消費生活センター等)
 - ・ 医療・福祉関係(病院、地域包括支援センター、介護サービス事業者、保健所、民生委員・児童委員等)
 - ・ 警察・司法関係(法テラス、弁護士、司法書士等)
 - ・ 教育関係(教育委員会等)
 - ・ 事業者関係(商店街、コンビニ、生協、農協、宅配事業者、金融機関等)
 - ・ 消費者団体、町内会等の地縁団体、ボランティア
- * 他分野のネットワークとの連携(福祉、防災等)

消費者被害防止のためのネットワークを新たに単独で立ち上げるよりも、地域包括ケアなど福祉分野のネットワークと協働することが、より効果的

そこで、お願いしたいこと

まずは、

地域包括ケアのネットワーク（地域ケア会議等）の構成員に、消費生活分野（消費者行政担当課・消費生活センターなど）を加えていただきたい。

是非、お声かけください

ゆくゆくは、

このネットワークを消費者安全確保地域協議会としても位置付けることを検討ください。

< 参 考 >

★消費者安全確保地域協議会設置のメリット

- 地域の関係機関の連携強化が図られ、地域の様々な問題解決がスムーズになります。
- 見守り活動に必要な情報を協議会の構成員で効果的に共有することができます。
※個人情報を含め共有を図るための法的根拠ができます。(消費者安全法第11条の4)
- 見守りのネットワークが安定的なものとなり、活動を効果的に継続しやすくなります。
- 住民のつながりが強い地域としてアピールでき、悪質業者が近寄りにくくなります。

★県内の消費者安全確保地域協議会の設置状況

地 区	設置時期	設 置 形 態
岡 山 市 (五城学区)	H28. 9. 16	小学校区・地区単位で、各種地域団体が連携して安全で安心な地域づくりを推進する「安全・安心ネットワーク」の枠組みをそのまま生かして設立
浅 口 市	H29. 5. 30	既設の高齢者虐待等防止協議会を、総会決議により消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会に位置付けるかたちで設立

★県のサポート

- 県消費生活センターの連携推進員が、地域に出向いてネットワークづくりをサポートします。
- 希望に応じて、地域の見守り力アップのための出前講座を開催します。
- 希望に応じて、地域で見守り活動を試行的に行うモデル事業を実施します。

問い合わせ先

岡山県県民生活部くらし安全安心課 消費生活班 池上(いけのうえ)

(TEL) 086-226-7346

(E-mail) yukimasa_ikenoue@pref.okayama.lg.jp

消費者安全法（平成21年法律第50号）

（目的）

第1条 この法律は、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、内閣総理大臣による基本方針の策定について定めるとともに、都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施及び消費生活センターの設置、消費者事故等に関する情報の集約等、消費者安全調査委員会による消費者事故等の調査等の実施、消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置その他の措置を講ずることにより、関係法律による措置と相まって、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に寄与することを目的とする。

（定義）

第2条

3 この法律において「消費者安全の確保」とは、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保することをいう。

（消費者安全確保地域協議会）

第11条の3 国及び地方公共団体の機関であつて、消費者の利益の擁護及び増進に関連する分野の事務に従事するもの（以下この条において「関係機関」という。）は、当該地方公共団体の区域における消費者安全の確保のための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）を組織することができる。

2 前項の規定により協議会を組織する関係機関は、必要があると認めるときは、病院、教育機関、第11条の7第1項の消費生活協力団体又は消費生活協力員その他の関係者を構成員として加えることができる。

（協議会の事務等）

第11条の4 協議会は、前条の目的を達成するため、必要な情報を交換するとともに、消費者安全の確保のための取組に関する協議を行うものとする。

2 協議会の構成員（次項において単に「構成員」という。）は、前項の協議の結果に基づき、消費者安全の確保のため、消費生活上特に配慮を要する消費者と適当な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組を行うものとする。

3 協議会は、第1項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成員が行う消費者安全の確保のための取組に関し他の構成員から要請があった場合その他の内閣府令で定める場合において必要があると認めるときは、構成員に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。

4 協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。

（秘密保持義務）

第11条の5 協議会の事務に従事する者又は協議会の事務に従事していた者は、協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

消費者安全法施行規則（平成21年内閣府令第48号）

（協議会の事務等）

第8条の16 法第11条の4第3項の内閣府令で定める場合は、消費者安全確保地域協議会の構成員が行う消費者安全の確保のための取組に関し他の構成員から要請があった場合とする。

地域での高齢者等の見守り人材の養成について

<これまでの取組>

4年間（H25～28）に地域の消費者団体や地域団体の方々など約2千8百人に「消費生活サポーター講座」を受講いただき、地域の高齢者等の見守り人材を養成

<取組の展開>

地域の見守りネットワークの構築に向けて、より実践的に見守り活動に関わっていただける人材を養成するため、消費生活サポーターのレベルアップと、特に、日常の業務を通じて高齢者等に身近に接する福祉関係者等の見守り力アップが必要

見守り力アップ講座（H29～）

これまでに養成した消費生活サポーターや地域で高齢者等の支援に携わる福祉関係者等を対象として、効果的な見守りのためのポイントや関係者の連携方法などを学ぶことができる講座を開催して、これら地域の実践者の養成により、見守りネットワーク構築の促進と地域の見守り力のレベルアップを図る。

※H29年度から、NPO法人消費者ネットおかやま（適格消費者団体）に委託実施

< 講 座 概 要 >

レベルアップ講座		<p><目的> 地域で高齢者等を身近に見守る地域住民の見守り力アップ</p> <p><対象> これまでの消費生活サポーター講座受講者等（消費者問題研修会、生活協同組合、老人会など）</p> <p><開催> 4回以上（各県民局ごとに1回以上）</p>
見守りサポート推進講座	福祉関係者向け	<p><目的> 日常の業務を通じて高齢者等の見守りに関わる福祉関係者等の見守り力アップ</p> <p><対象> 福祉関係者等（地域包括支援センターのスタッフ、ケアマネージャー、ヘルパー、民生委員など）</p> <p><開催> 4回程度（各県民局ごとに1回以上）</p>
	地域団体等向け	<p><目的> 各地域において見守り活動に取り組む団体等の見守り力アップ</p> <p><対象> 各地域において見守り活動に取り組む団体等</p> <p><開催> 上記の団体等からの要請に応じて4回程度</p>
講座の内容		<p><時間> 2時間程度</p> <p><内容> ○講義 … 最新の消費者被害の情報 見守る側の気づきと対処法 連携による見守り活動の進め方 など</p> <p>○グループワーク、ロールプレイング、ケーススタディ など</p> <p>※特に、「見守りサポート推進講座」については、見守りネットワークづくりのための地域での連携等にポイントを置く。</p>

高齢者等の見守り力アップのための講座

受講料
無料

実施希望団体等を募集します

・・・消費者被害を防ぐために地域で開催を！・・・

地域の見守り活動の役割のひとつに消費者被害の未然防止や早期発見があります。そこで、地域の見守り活動に取り組む団体等を対象に、高齢者等の見守り力アップのための講座を開催します。

この講座は、最新の消費者被害に関する情報や見守り活動にあたっての心構え・地域での連携などについて学ぶもので、普段の活動で高齢者等に接しておられる地域団体や福祉関係の団体などに、積極的に応募いただきたいと思いますと考えております。

消費者被害をくいとめます！



講座のイメージと内容

*グループワーク・ロールプレイング・ケーススタディを中心に
*講座時間は2時間程度

最新の消費者被害の情報



見守る側の気づきと対処法



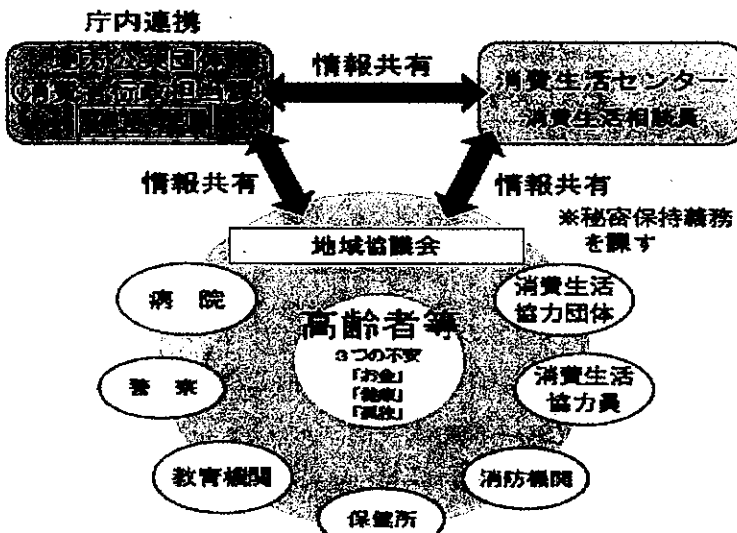
高齢者等の安全への気配り



見守り活動のすすめ方など

イラストは「消費者庁イラスト集」より

見守りネットワークにおける地域の連携イメージ



「いざ」という時の連絡先

- 消費者ホットライン ☎ 188
[お近くの相談窓口につながります]
- 岡山県消費生活センター ☎086-226-0999
- 岡山県警察本部
「生活環境 110番」 ☎086-231-9449

受講者へのお願いと受講後のフォローについて

- ◎ 受講者には、了解をいただいた上で名簿を作成し、その後の活動を支援するために、県・市町村・消費者ネットおかやまからの連絡や情報提供のために使用させていただきます。
- ◎ 受講者には、地域の見守り活動への積極的な取組を期待しており、受講後、身近な高齢者等への「訪問・声かけ活動等」についてのアンケート調査を依頼させていただく予定です。（アンケート結果は、情報誌等で紹介するなど、見守り活動の推進に生かします。）
- ◎ 見守り活動上のご相談等は、今年6月より、消費者ネットおかやまで受け付けます。
 <相談受付方法> 電話、ファックス、E-mail（下記「お問合せ・ご相談」欄参照）
 ※相談の対応は、火曜日と木曜日の10時から16時まで

募集講座

応募について

応募要件

- ・一講座当たり参加者は、20名程度で開催できます。
- ・下記連絡票の事項について、希望内容等を、当法人事務局に、ご一報ください。（下記「お問合せ・ご相談」欄の電話、ファックス、E-mailによる）
 開催の可否等を確認の上、詳細について調整させていただきます。

〔講座開催希望連絡票〕

申込日：201 年 月 日（ ）	
開催日	第一希望 年 月 日（ ） : ~ : 第二希望 年 月 日（ ） : ~ : 開催時間は講座自体の開始から終了までの時間をご記入ください。
場所	会場名： 住所：
申込団体	参加予定数 名
担当者名	部署 お名前 連絡先 ☎ ファックス E-mail
*講師名（所属）	*左欄講師名は、消費者ネットおかやま事務局が記入します。

お寄せいただく個人情報は、この講座の目的以外へ使用することはありません。

お問合せ・ご相談

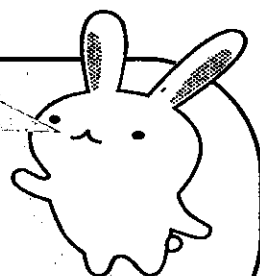
内閣総理大臣認定・適格消費者団体
 特定非営利活動法人 消費者ネットおかやま
 岡山市北区奉還町一丁目7-7

TEL(086)230-1316

FAX (086)230-6880

E-mail npo-syohinet-okayama@sunny.ocn.ne.jp ホームページ <http://okayama-con.net/>

相談先
で〜す

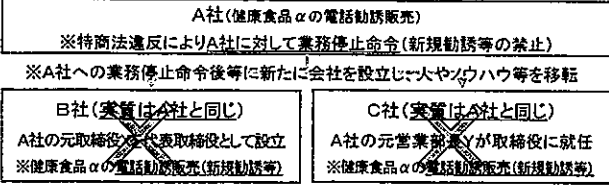


訪問販売など消費者トラブルを生じやすい特定の取引類型を対象とした、事業者による不公正な勧誘行為等の取締り等。

1. 悪質事業者への対応

○次々と法人を立ち上げて違反行為を行う事業者への対処
・業務停止を命ぜられた法人の取締役やこれと同等の支配力を有すると認められるもの等に対して、停止の範囲内の業務を新たに法人を設立して継続すること等を禁止する。[違反した場合、個人は3年以下の懲役又は300万円以下の罰金、法人は3億円以下の罰金<新設>]

[対応イメージ]



○業務停止命令の期間の伸長 (最長1年→2年)

○行政調査に関する権限の強化

・「質問」に関する権限の追加等。[違反した場合、個人は6月以下の懲役又は100万円以下の罰金、法人は100万円以下の罰金<新設、なお、報告徴収・立入検査等の他の検査志趣についても同様に懲役刑を追加。>]

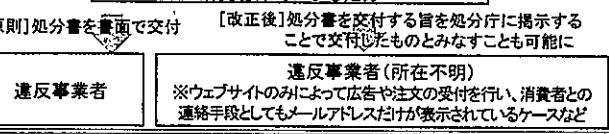
○刑事罰の強化

・不実告知等に対する法人への罰金を300万円以下から1億円以下に上げ
・業務停止命令違反に対する懲役刑の上限を2年から3年に上げ 等

2. 所在不明の違反事業者への対応

○所在不明の違反事業者に対する公示送達による処分
・違反事業者の所在が不明な場合に、処分書を交付する旨を一定期間掲示することにより事業者に交付されたものとみなし(公示送達により)処分を可能とする。

[対応イメージ]



3. 消費者利益の保護

○消費者利益の保護のための行政処分規定の整備

・処分事業者(業務停止命令を受けた悪質事業者を想定)に対して、消費者利益を保護するために必要な措置を指示できることを明示することとする。[違反した場合、業務停止命令及び刑事罰(個人は6月以下の懲役又は100万円以下の罰金、法人は100万円以下の罰金<指示違反行為に懲役刑を追加>)]

[対応イメージ]

不実告知を行っていた事業者に、不実告知により行政処分があった旨の既存顧客への通知や返金を求める消費者への適切な対応(計画的な返金の実施等)等を指示する。

4. 過量販売への対応

○電話勧誘販売における過量販売規制の導入(訪問販売ルールの拡張)

・電話勧誘販売において、消費者が日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品の売買契約等について、行政処分(指示等)の対象とするとともに、申込みの撤回又は解除を行うことができるようにする(消費者にその契約を締結する特別の事情がある場合を除く)。

[過量のイメージ]

- ◇寝具(4か月で6回購入)
◇化粧品(72本の化粧水と乳液、2,160袋のパウダーを購入) など

5. その他

○訪問販売、通信販売及び電話勧誘販売における規制対象の拡大(指定権利の見直し)

○通信販売におけるファクシミリ広告への規制の導入(電子メール広告における規制の拡充)

・ファクシミリ広告を請求等していない消費者に対するファクシミリ広告の提供を禁止する(オプトイン規制)。

○指示の公表規定の整備

○取消権の行使期間の伸長

・現在の6月から1年に伸長する。

○施行期日は公布日から1年6月以内

※公布日は平成28年6月3日

特定商取引法施行令の一部を改正する政令案の概要

平成28年改正特定商取引法を踏まえて業務禁止命令の対象となる使用人の範囲を定めるとともに、美容医療契約を特定継続的役務提供の対象に追加する。

1. 悪質事業者への対応の強化

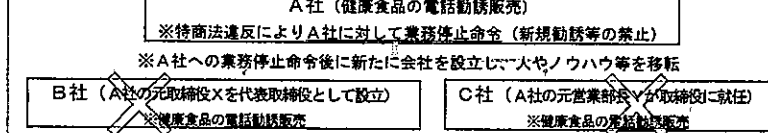
○業務禁止命令の対象となる使用人の範囲の確定

・平成28年改正法で新設された業務禁止命令の対象は、業務停止命令を課される事業者の役員(例:取締役)と「政令で定める使用人」とされている。

→「政令で定める使用人」として、

- ①営業所等の業務を統括する者(例:営業所長)
②業務停止命令の対象となる業務を統括する者(例:外販部長)を規定する。

[イメージ]



○立入検査等の対象となる「密接関係者」の拡大

・特商法では業務停止命令等の対象となる事業者に加え、事業者と密接な関係を有する者として政令で定める者(「密接関係者」、例:エステで使用する化粧品を販売する者)も立入検査等の対象とされている。

→親会社が勧誘方法の指示をしている場合もあることを踏まえ、「密接関係者」として、事業者の親会社・子会社等を追加する。

(※) このほか平成28年改正法等を踏まえて所要の規定を整備。施行日は平成29年12月1日(改正法の施行日)。

(※※) 主務省令の改正(例: SNSのメッセージ機能により営業所等に誘引した者に対する販売を訪問販売の規制に追加)によって、消費者委員会の答申事項を実施。

2. 美容医療契約の追加

・特商法の特定継続的役務提供は、一定の期間以上継続して行われる特定の役務であり、クーリング・オフ等が可能。具体的な役務(例:エステ)、提供期間(1か月超)、金額(5万円超)等を政令で規定している。

→消費者委員会の答申を踏まえ、相談件数等も勘案し、一定の美容医療契約を特定継続的役務提供の対象に追加する。

→具体的には、1か月を超えて継続して行われる美容医療契約のうち、

- ①脱毛
②にきび・しみ・そばかす・ほくろ等の除去
③肌のしわ・たるみ取り
④脂肪の溶解
⑤歯の漂白
等について、主務省令で定める方法(例:光の照射、薬剤の注射)によるものを追加する。

地方消費者行政強化作戦

消費者基本計画（平成27年3月24日閣議決定）を踏まえ、消費者庁としては、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備することを目指して、「地方消費者行政強化作戦」を定める。

○地方消費者行政のための交付金を通じ、地方における計画的・安定的な取組を支援

○地方の自主性・独自性を確保しつつ、交付金を通じた当面の政策目標を設定

「地方消費者行政強化作戦」の進捗状況

平成29年3月

●平成27年4月1日から平成28年4月1日の1年間の進捗状況

<p><政策目標1>相談体制の空白地域解消</p> <p>1-1 相談窓口未設置の自治体を解消</p>	<p><未設置地方公共団体></p> <p>0市町村 → 0市町村</p>
<p><政策目標2>相談体制の質の向上</p> <p>2-1 消費生活センター設立促進</p> <p>①人口5万人以上の全市町</p> <p>②人口5万人未満の市町村50%以上</p> <p>【消費生活相談員】</p> <p>2-2 管内自治体の50%以上に配置</p> <p>2-3 資格保有率を75%以上に引き上げ</p> <p>2-4 研修参加率を100%に引き上げ(各年度)</p>	<p><達成都道府県(設置・配置市町村数、資格保有者数等)></p> <p>20府県 → 24府県 (469市区町 → 485市区町)</p> <p>12道府県 → 15道府県 (413市町村 → 467市町村)</p> <p>38都道府県 → 39都道府県 (1,288市区町村 → 1,327市区町村)</p> <p>24都道府県 → 22都道府県 (2,659人 → 2,701人)</p> <p>5県 → 9県 (平均参加率: 89.9% → 91.8%)</p>
<p><政策目標3>適格消費者団体の空白地域解消</p> <p>3-1 適格消費者団体が存在しない3ブロック(東北、北陸、四国)に適格消費者団体の設立促進</p>	<p><適格消費者団体数></p> <p>12団体 → 14団体</p> <p>「特定非営利活動法人消費者ネットおかやま」(平成27年12月8日認定)</p> <p>「NPO法人佐賀消費者フォーラム」(平成28年2月23日認定)</p>
<p><政策目標4>消費者教育の推進</p> <p>4-1 消費者教育推進計画の策定、消費者教育推進地域協議会の設置(全都道府県・政令市)</p>	<p>【27年10月末 → 28年10月末】</p> <p><推進計画の策定></p> <p>30都道府県・6政令市 → 41都道府県・12政令市</p> <p><推進地域協議会の設置></p> <p>39都道府県・11政令市 → 45都道府県・14政令市</p>
<p><政策目標5>「見守りネットワーク」の構築</p> <p>5-1 消費者安全確保地域協議会の設置(人口5万人以上の全市町)</p>	<p><設置自治体数></p> <p>21市町</p> <p>(29年1月時点)</p>

第3次岡山県消費生活基本計画(目標値)進捗状況

(計画期間) H28年度～H32年度

重点施策	指標項目	計画現況値	進捗状況		目標値(H32)
			H28.7.1時点	H29.7.1時点	
I 消費者教育 の推進	消費生活セミナーの受講者数	(H26年度) 6,843人	(H27年度) 6,678人	(H28年度) 6,663人	7,000人/年度
	教員向け消費者教育講座の 受講者数	(H26年度) 68人	(H27年度) 37人	(H28年度) 71人	350人(5年累計)
II 地域におけ る消費者問 題解決力の 強化	市町村消費生活センターの設 置市町村数 ①人口5万人以上の市(6市) ②人口5万人未満の市町村 (21市町村)	(H27.10.1) ① 4市 ② 3市	① 4市 ② 3市	① 5市 ② 3市	①6市 ②11市町村以上
	消費生活相談員を配置する 市町村数	(H27.4.1) 15市町	15市町	14市町	17市町村以上
	市町村消費生活相談窓口の 認知度 「名前も業務内容も知っている」とした割合(「相談したことが ある」を含む。)	(H25.11 県民意識調査) 25.7%	-	-	30%以上
	「消費者安全確保地域協議 会」*1を設置した市(人口5万 人以上)の数	-	-	(5万人以上) 1市 (5万人未満) 1市	6市
III 悪質な事業 者の監視・ 指導・取締 りの強化	全国消費生活情報ネットワー クシステム*2を利用して情 報収集を行う市町村数	(H27.4.1) 9市	12市1町	13市3町	27市町村

*1 高齢者等の消費者被害防止や被害の早期発見のために、地域の福祉関係者、事業者、警察等が連携して、必要な情報交換、見守り活動等を行う組織(消費者安全法に規定)

*2 国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情等の相談情報の収集を行うシステム(PIO-NET:パイオネット)