

第4章 消費者施策の推進を図るための取組

この章では、本県における消費者施策を総合的かつ計画的に推進するための取組内容を、6つの消費者施策の展開方向ごとに掲げています。

そして、これらの取組の推進により、消費者基本計画の目的である「県民の消費生活の安定及び向上」の実現を図っていきます。

展開方向1 消費者教育の推進等による消費者の自立支援

学校や地域、職域など様々な場での消費者教育の推進や若年者への消費者教育の強化、消費生活に関する情報提供の充実、デジタル化の進展に伴う電子商取引に対応した消費者教育の推進等に取り組むことにより、消費者が自身の力で被害を回避し、被害に遭った場合でも適切に対処できる社会を目指します。

取組の内容

- (1) 消費者教育の推進
- (2) 成年年齢引下げに対応した若年者への消費者教育の強化
- (3) 消費生活に関する情報提供の充実
- (4) 電子商取引の拡大やキャッシュレス決済の普及への対応

(1) 消費者教育の推進

① 様々な場における消費者教育の推進

a 学校における消費者教育

- ・ 新たな学習指導要領に基づき、各教科において充実した消費者教育が行われるよう努めます。
- ・ 優れた教材の紹介や開発、教職員の指導力向上、消費生活や消費者教育について専門的知識を有する外部人材の活用、消費生活センターなどの関係機関と連携した取組などを促進します。
- ・ 教育活動の全体を通じて、幼児、児童及び生徒の発達段階に応じた消費者教育を推進します。
- ・ 各大学等における学生等に対する契約に関する知識やトラブル対処方法の啓発活動を促進します。

(消費者行政推進室、県消費生活センター、義務教育課、高校教育課)

b 地域・家庭における消費者教育

- ・ 消費生活センターを消費者教育の拠点として位置づけ、消費生活相談等により集積された様々な情報を活用して、地域住民に消費者教育を提供するとともに、消費者教育の担い手を支援します。
- ・ 教職員や地域の見守り関係者等に対し、啓発資料や消費生活センターを見学する機会の提供を行います。
- ・ 保護者等の行う家庭教育を支援するため、多様な場を活用し、学習の機会や情報の提供を行います。(消費者行政推進室、県消費生活センター)

c 職域における消費者教育

- ・ 事業者がその従業員に対し、研修を実施したり、事業者団体等が行う講習会を受講させたりすることで、従業員の消費生活に関する知識及び理解を深める取組を促進します。
- ・ 事業者による消費者教育の推進に向けて、新入社員教育を始め、適時、消費生活に関する情報を提供します。

（消費者行政推進室、県消費生活センター）

d 講座の開催・講座情報の提供

- ・ 年代や対象者ごとにテーマを絞った各種消費生活講座等を開催し、消費者教育を推進します。
- ・ 消費者教育コーディネーター¹を配置し、消費生活に関して専門的知識を有する団体等の講座情報の提供を行うことにより、学校や地域での消費者教育の支援を行います。

（消費者行政推進室、県消費生活センター、大島消費生活相談所）

e 消費者の自主的学習への支援

県消費生活センターにおいて、消費生活に役立つ図書やDVDを閲覧に供したり、貸出を行います。また、消費生活センターの見学等を行う一日センターや消費生活講座の開催により、消費者の自主的な学習への支援を行います。

（県消費生活センター）

f 若年消費者連絡協議会の開催による関係機関との連携強化

若年者の消費者トラブルの未然防止、被害拡大防止及び被害者救済のため、「若年消費者連絡協議会」の開催により関係機関との連携の強化を図ります。

（消費者行政推進室、県消費生活センター、義務教育課、高校教育課、社会教育課）

g 金融・金銭教育の充実

県金融広報委員会と連携して、消費者教育の推進に向けた消費生活講座の実施や情報提供を行います。

（消費者行政推進室、義務教育課、高校教育課、社会教育課）

「消費者教育の体系イメージマップ」（P21参照）の活用

消費者教育の推進に当たっては、年代や学校、地域、家庭、職域等の様々な場の特性に配慮する必要があり、「消費者教育の体系イメージマップ」の活用が効果的です。

1 消費者教育コーディネーター：消費者教育を担う多様な関係者や場をつなぐため、間に立って調整をする役割を担う者

h 持続可能な社会の実現に向けた消費者教育の推進

食品ロスの削減や環境への配慮、エシカル消費など、持続可能な社会の実現に向けて消費者が積極的に取り組むよう、消費者教育を推進します。

(消費者行政推進室)

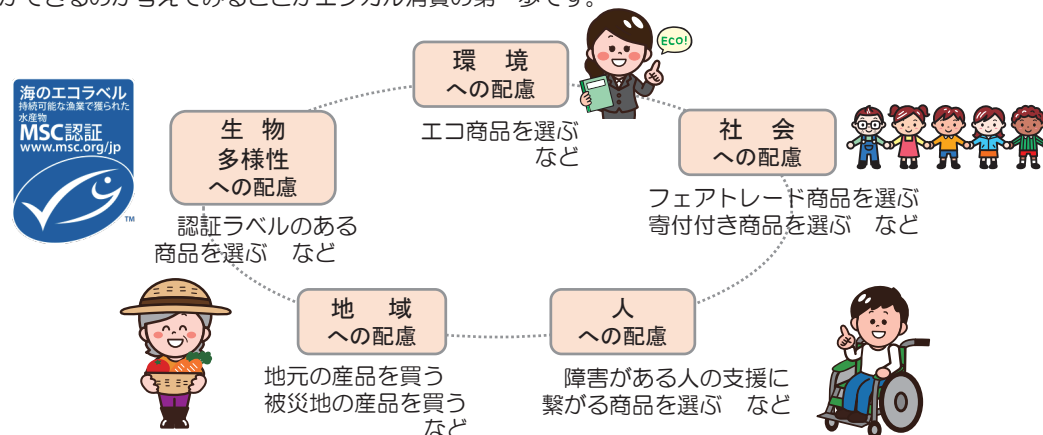
持続可能な社会の実現に向けた消費者教育の推進については、展開方向5「持続可能な社会の実現に向けた消費者と事業者との協働促進」(P51～P53参照)に記載しています。

～コラム～ エシカル消費

エシカル(ethical=倫理的な・道徳的な)消費とは、地域の活性化や雇用などを含む、人・社会・地域・環境に配慮した消費行動です。

商品やサービスを選択する際に、「安心・安全」、「品質」、「価格」だけでなく「エシカル消費」という基準も大切です。

私たち一人一人が、社会的課題に気づき、日々の買物を通して、その課題の解決のために、自分何ができるのか考えてみるのがエシカル消費の第一歩です。



② 消費者教育の人材（担い手）の育成・確保

a 人材育成の支援

市町村が消費者教育を推進していくための人材育成を支援するため、市町村消費生活相談員等を対象とした研修を実施します。

また、県消費生活センター等の消費生活相談員について、(独)国民生活センター等が実施する消費者教育講座等の受講により、一層の資質向上を図るとともに、市町村等に講座等の情報提供を行い、市町村消費生活相談員等の講座等への参加を促進します。

(消費者行政推進室、県消費生活センター、大島消費生活相談所)

b 教職員を対象とした研修の実施

消費者教育の推進役となる教職員を対象として、消費者教育に関する研修等を行うことにより、教職員の指導力の向上に努めます。

(県消費生活センター、大島消費生活相談所、義務教育課、高校教育課)

c 地域における消費者教育の推進の取組

地域での消費者教育の取組が進むよう、消費者教育の担い手に関する情報の提供や、行政、消費者団体、事業者・事業者団体等の消費者教育に関する情報交換に努め、多様な担い手の連携を支援します。

(消費者行政推進室、県消費生活センター、大島消費生活相談所、社会教育課)

③ 消費者教育の教材等の提供

- ・ 学校等で活用できる教材や若年者・高齢者向け啓発資料を提供し、消費者教育充実への支援を行います。
- ・ 消費者教育のために役立つ情報等をホームページに掲載します。
また、県消費生活センターにおいて、消費者教育のための図書等について、ニーズに応じた情報提供及び貸出を行います。

（消費者行政推進室、県消費生活センター、義務教育課、高校教育課、社会教育課）

(2) 成年年齢引下げに対応した若年者への消費者教育の強化

① 大学生等による若年者の消費者トラブル防止対策

若年者の消費者トラブル防止対策の充実強化を図るため、大学生等によるボランティア活動により、若年者の目線に立った効果的な啓発活動を展開します。

（消費者行政推進室）

② 若年者に向けた情報発信

若年者の利用率が高いツイッターにおいて、消費者ホットライン188の周知や消費者トラブルに対する注意喚起等を行います。

（消費者行政推進室）

③ 消費者教育教材「社会への扉」等を活用した高等学校等での実践的な消費者教育の実施

県内全ての高等学校等において、消費者教育教材「社会への扉」等を活用し、実践的な知識の習得を図ります。

（消費者行政推進室、特別支援教育室、高校教育課）

(3) 消費生活に関する情報提供の充実

① 各種媒体を使った情報提供

消費者が消費生活に関する必要な知識を習得し、情報を収集するなど自主的かつ合理的に行動することができるよう、情報提供の充実を図ります。

また、最新の消費者トラブル情報についても迅速な情報提供を行い、未然防止に努めます。

さらに、消費生活全般について、啓発用パンフレットやホームページ等を活用した啓発や情報提供を行います。

（消費者行政推進室、県消費生活センター）

② 食の安心・安全に関する情報提供

食の安心・安全の確保に関する情報の収集と整理を行い、県民に対し、正確かつ適切な情報を提供します。

（かごしまの食ブランド推進室、生活衛生課、健康増進課）

(4) 電子商取引の拡大やキャッシュレス決済の普及への対応

- ・ デジタル化の進展に伴う電子商取引の急速な拡大に対応し、消費者トラブルの未然防止、再発・拡大防止の観点から、被害事例の情報提供や取引等に関する消費者教育を推進します。
- ・ キャッシュレスの普及を促進するため、事業者や消費者に対し、研修会等を通じて必要性の説明を行います。

また、相談窓口の設置や、アンケート調査を実施して導入状況や課題等の把握を図ります。

（消費者行政推進室、県消費生活センター、商店街活性化推進室）

展開方向2 高齢者・障害者等の消費者被害の未然防止とその救済

高齢者や障害者、認知症等により判断力が不十分となった人等（以下、「高齢者・障害者等」という。）の見守りを行う消費者安全確保地域協議会の設置促進や高齢者・障害者等への啓発等に取り組むことにより、高齢者・障害者等の消費者被害が未然に防止され、被害に遭った場合にも早期救済が図られるなど、高齢者・障害者等の安心・安全な消費生活が確保される社会を目指します。

取組の内容

- (1) 市町村における消費者安全確保地域協議会の設置促進
- (2) 高齢者・障害者等への啓発
- (3) 高齢者・障害者等の見守り体制の充実強化
- (4) 関係機関との連携強化

(1) 市町村における消費者安全確保地域協議会の設置促進

認知症の高齢者・障害者等の消費者被害を防止するため、消費者安全法¹に基づく「消費者安全確保地域協議会」の設置に向け、市町村への情報提供や研修等を行い、地域での見守り体制の強化を図ります。（消費者行政推進室）

(2) 高齢者・障害者等への啓発

① 高齢者・障害者等への情報提供

高齢者・障害者等が自ら合理的な意思決定を行い、被害を認識し、危機を回避したり、被害に遭った場合に適切に対処できるよう、高齢者・障害者等に伝わりやすく工夫して情報提供を行います。

（消費者行政推進室、県消費生活センター、大島消費生活相談所、障害福祉課、警察本部）

② 高齢者・障害者等への学習機会の提供

自治会や老人クラブ、高齢者サロン、特別支援学校等からの要請に応じ、消費生活相談員等を講師として派遣する出前講座を開催し、高齢者・障害者等への学習機会を提供します。（県消費生活センター、大島消費生活相談所）

③ 悪質商法やうそ電話詐欺（特殊詐欺）等の被害防止に向けた広報活動

関係機関・団体や市町村等と連携し、各種広報媒体を活用して被害を防止するための広報啓発活動を推進します。

（消費者行政推進室、県消費生活センター、くらし共生協働課、警察本部）

¹ 消費者安全法：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に定められた法律で、平成21年の消費者庁創設と同時に施行されました。

～コラム～

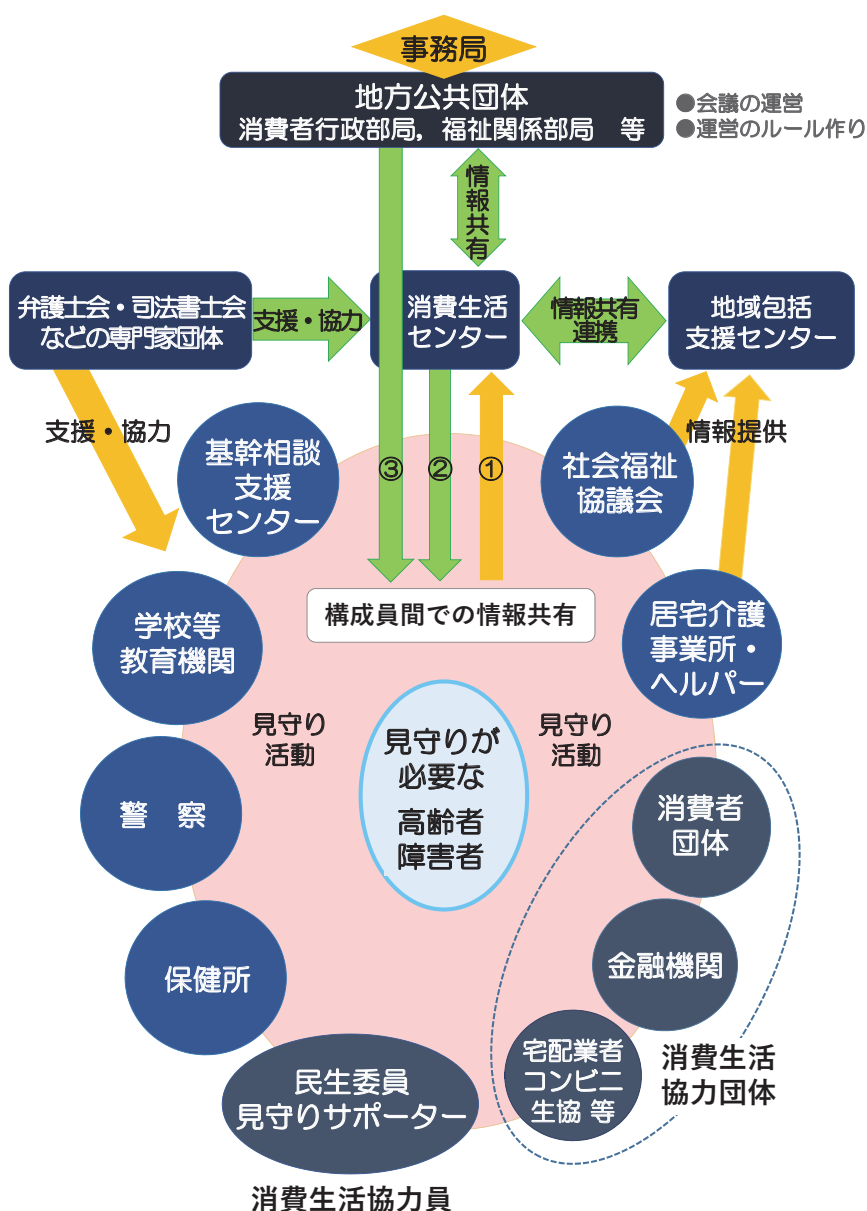
消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）

この協議会は、多様な見守りの担い手が日々の見守りの中で発見した消費者被害の端緒情報を、確実に消費生活センターへの相談へとつないでもらうための見守りネットワークです。

高齢者の消費者被害が深刻化する中、平成26年に消費者安全法が改正され、高齢者、障害者、認知症等により判断力が不十分となった方など、特に配慮を要する消費者を見守るため、地域において、消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）を設置できることが規定されました。

事務局は地方公共団体が担い、地域の実情に応じて構成員を決めることができます。

＜消費者安全確保地域協議会のモデル例＞



- ① 構成員から消費生活センターへ情報提供
- ② 消費生活センターから協議会へ、被害回復についてのフィードバック
- ③ 事務局から協議会へ、消費者被害の情報提供の依頼

(3) 高齢者・障害者等の見守り体制の充実強化

① 地域における見守り体制の支援

- ・ 一人暮らしや夫婦のみの世帯の高齢者、障害者などで、身近に相談する人がいない高齢者・障害者等の消費者被害を未然に防止するため、地域における見守り体制づくりや市町村における消費生活に関する見守り活動への取組を促進します。
- ・ 社会福祉協議会や地域で見守り活動を行っている様々な組織、民生委員、ホームヘルパー等の見守り体制の構成員を対象に、消費者問題についての理解を深めるための講座を開催するとともに、啓発用チラシの配布等により情報を提供し、消費者トラブルを発見した場合の相談窓口の周知を図ります。

(消費者行政推進室、県消費生活センター、大島消費生活相談所、高齢者生き生き推進課)

② 地域見守りネットワークづくりの促進

高齢者等の援護を必要とする人を地域全体で支えるネットワークづくりを促進するため、地域住民が主体となった見守りグループの組織化を支援します。

(高齢者生き生き推進課)

③ 地域包括支援センター¹における相談支援

高齢者が安心して生活を継続していけるよう、地域包括支援センターにおいて、高齢者の各種相談に対応するとともに、消費者被害の防止に関して、民生委員や介護支援専門員等へ必要な情報提供を行うなどの取組を促進します。

(高齢者生き生き推進課、介護保険室)

④ 判断力の不十分な高齢者・障害者等への支援

認知症高齢者や知的障害者、精神障害者など判断力の不十分な方が、自立した地域生活を送れるよう、福祉サービス利用支援事業や成年後見制度の利用を促進します。

(社会福祉課、障害福祉課、高齢者生き生き推進課)

(4) 関係機関との連携強化

① 県消費者安全確保地域協議会による連携強化

県消費生活センターや関係機関・団体からなる「県消費者安全確保地域協議会」において情報共有を行い、連携した効果的な取組を推進します。

(消費者行政推進室、県消費生活センター、社会福祉課、

高齢者生き生き推進課、社会教育課、警察本部)

② 県警察本部との連携強化

県警察本部と連携し、高齢者・障害者等の消費者被害の多い悪質商法やうそ電話詐欺等への対策を進めます。

(消費者行政推進室)

③ 県老人クラブ連合会との連携強化

県老人クラブ連合会と連携し、老人クラブの全会員に配布する機関紙において、悪質商法やうそ電話詐欺等の消費者トラブルへの注意喚起を行うほか、県老人クラブ大会等において、消費者トラブル防止のための啓発用チラシを配布するなどの啓発活動を行います。

(高齢者生き生き推進課)

1 地域包括支援センター：地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的として各市町村に設置されており、介護予防事業のマネジメント、高齢者やその家族に対する総合的な相談・支援などの事業を一体的に実施している機関をいいます。