

多様な主体と連携・協働した生涯にわたる消費者教育の推進

# 富山県消費者教育 推進計画

平成26年度～平成30年度



平成27年2月



# はじめに

近年、急速な高齢化や高度情報化などを背景として、高齢者を狙った悪質商法やインターネット関連のものなど、消費者被害の内容は極めて複雑化、巧妙化しています。

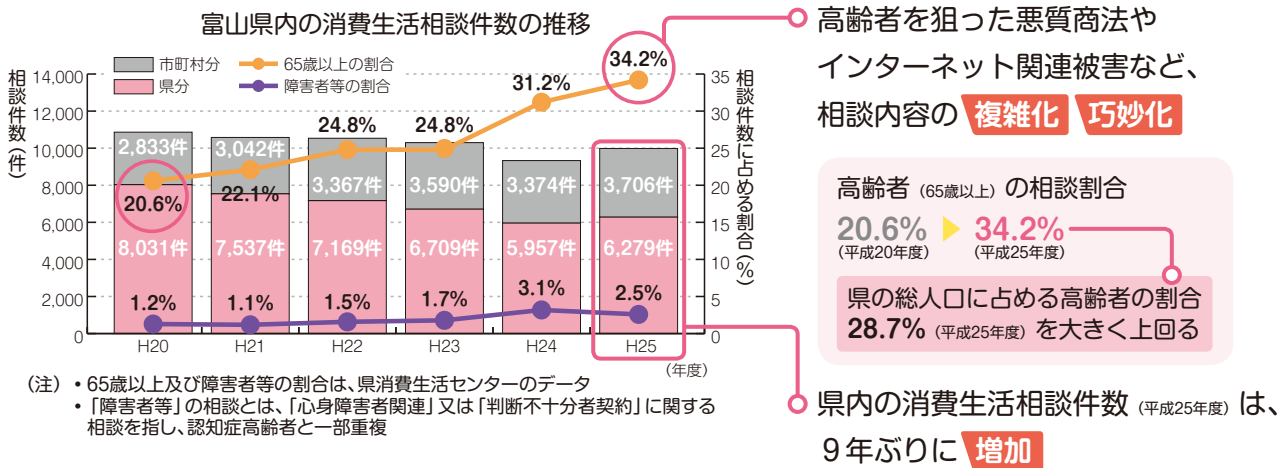
こうした被害を未然に防ぎ、あるいは、被害にあった場合でも適切に対処するためには、私たち一人ひとりが、社会の変化に対応しながら、生涯にわたって消費者として必要な知識と能力を身につけていくことが必要です。

この計画は、「消費者教育の推進に関する法律」の趣旨を踏まえて、多様な主体との連携・協働のもと、県民の皆さんのライフステージに応じた消費者教育を体系的・効果的に進めるために策定したものです。

## 消費者を取り巻く現状と課題

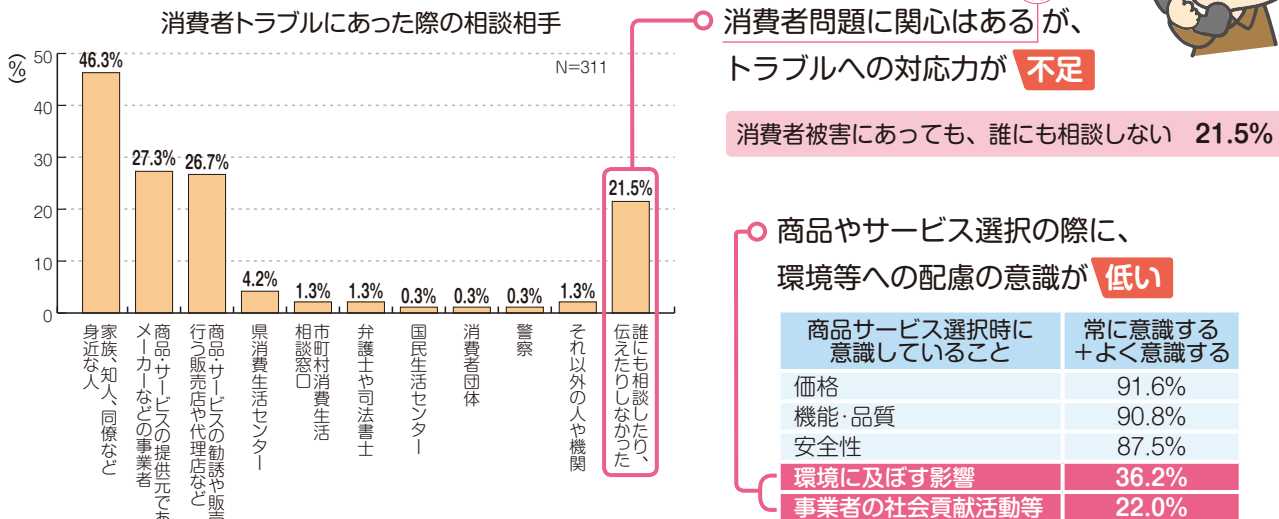
消費者を取り巻く環境は大きく変化しており、それに伴い課題も生じています。

### 消費生活相談の状況



### 消費者の意識・行動

(消費生活に係る県民意識調査 (H25.10) より)



# 目指すべき消費者像

この計画では、誰も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、県民の皆さん一人ひとりが次のような消費者となることを目指します。

## 背景

高度情報化・高齢化の進展

消費活動は社会経済全体への影響が大きい  
個人消費支出はGDPの6割

## 自立する消費者

被害にあわない、合理的意思決定ができる消費者

## 「消費者市民社会」の形成に寄与する消費者

自らの消費行動が社会経済情勢や地球環境に影響を与えることを自覚して行動できる消費者



## 生涯にわたる消費者教育の実施

### 基本的な方向

#### 体系的な推進

各ライフステージ（幼児期から高齢期）において実施

#### 効果的な推進

- 消費者の特性や場の特性に応じた方法での実施
- 多様な主体との連携・協働
- 他の消費生活に関連する教育との連携



### 「消費者市民社会」ってなに？

一人ひとりの消費者が、目先のことだけにとらわれず、時間や空間を超えて、周囲の人々や将来の世代、国内外の社会経済情勢や地球環境のことも考えながら生活する社会を意味します。

#### 例えば 被害にあったら消費生活センターに相談する

一人で悩まずに、身近にある消費生活センターに相談することが大切です。自分の被害解決だけでなく、トラブル情報が共有されることで、ほかの人々の被害防止に役立ちます。さらには、問題のある事業者は生き残ることができず、健全な事業者が育っていくことにもつながります。

#### 例えば 環境にやさしい商品を選ぶ

私たちは、買い物をするとき、価格や性能を見て商品を選びますが、それに加えて、環境にやさしい商品かどうか判断材料としてみましょう。環境にやさしい商品がよく売れるようになれば、事業者もそうした商品を積極的に製造・販売するようになるはずですよ。

# 重点的に取り組むテーマ

消費者教育を推進するにあたっては、本県の消費者を取り巻く環境や現況を踏まえ、次の2つのテーマを重点的に取り組みます。

## 重点テーマ1

### 高齢者等に対する消費者教育の推進

高齢者を狙った悪質商法や、巧妙な手口で金銭を奪う詐欺による被害が増えています。本県の高齢者人口は今後も増加し続けると見込まれることから、高齢者の方々へ情報提供を十分に行い、問題意識を高めてもらう取組みが重要となります。

富山県の人口に占める高齢者の割合（推計）\*

28.7% ▶ 38.4%

(平成25年度) (平成52年度)

※国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口」

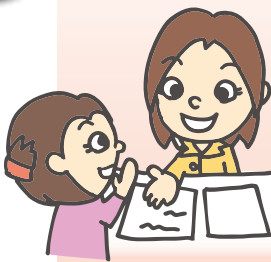


高齢者については、教育の対象としてだけでなく「守るべき存在」として捉え、警察と連携した被害の未然防止や官民挙げて見守る体制づくりも必要です。

また、身体障害、知的障害、精神障害などの障害を持つ人々についても、消費者教育を進めるうえで一定の配慮が必要です。

## 重点テーマ2

### 消費者教育の人材（担い手）育成



ライフステージに応じた多彩な消費者教育を進めていくためには、行政の取組みだけでは不十分であり、個々の消費者、消費者団体・グループ、福祉関係団体、教職員、消費生活相談員など、幅広い主体が担い手として役割を果たしていくことが求められます。

現在も様々な主体が消費者教育の一翼を担っていますが、今後、さらに人材（担い手）を育成し確保していくことが必要です。

## 3



### 多様な主体による消費者教育の取組み状況

県内では、平成18年に県が設立したネットワーク組織「くらしの安心ネットとやま」に参加する行政機関、消費者団体、福祉関係団体などを中心として、既に様々な消費者教育が進められています。

しかし、その取組内容が消費者にあまり知られていない、他の機関や団体の取組を知る機会が少ないなど、情報発信や連携の不足が課題となっています。

このため、それぞれの情報発信力を高めるとともに、相互に情報交換等を行い連携を強化するほか、各主体の間を取り持って、調整（コーディネート）を行う人材の育成も必要です。



## 具体的な施策（様々な場における取り組み）

### 学 校《小学校・中学校・高等学校》

学習指導要領に基づく消費者教育や、弁護士など外部の専門講師等による実践的な消費者教育の充実に努めます。

- 小学生を対象とした金銭管理教室やスマートフォン利用ルールづくり教室などの開催
- 消費生活相談員や弁護士による中高生を対象とした消費生活出前講座の実施
- 高校生のための消費生活ハンドブック（副読本）の活用



### 学 校《大学・専門学校等》

入学後早い段階での啓発や学生向け出前講座の実施のほか、学生による消費生活に関する自主的な学習や地域貢献としての消費者教育の取り組みを促進します。

- 新入生に対する啓発冊子の配布
- 大学生等を対象とした消費生活出前講座の実施
- 学生自らの消費生活についての学習や啓発活動（大学生等が中学生にスマートフォンの使い方のルールを教えるなど）の支援

### 家 庭

育児サークルやPTA活動等の場を活用した消費生活講座や消費生活に関する親子講座の実施、家族間で消費生活上の知識や情報を共有する仕掛けづくりを行います。

- 消費生活に関する親子講座の開催
- インターネット利用における親と子のルールづくりの推進
- 祖父母と孫との間での会話を促す仕掛けづくり（孫から同居又は別居する祖父母への絵手紙など）

### 職 域

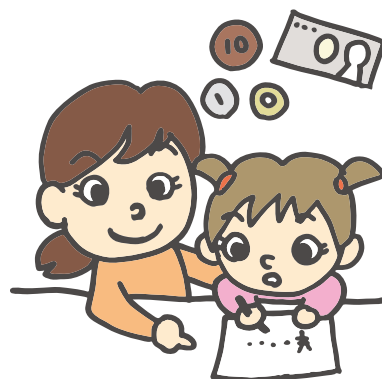
出前講座や社員研修への講師派遣など、事業者による消費者教育を支援するほか、消費者宅を訪問する機会の多い事業者に対しては、高齢者等の見守りネットワークへ参加するよう促します。

- 消費生活出前講座の実施など従業員への消費者教育の支援
- 新入社員研修での若者のための消費者トラブルミニ事例集の配布
- 高齢者等の見守りネットワークへの理解・協力促進、参加支援

### 地 域《成人一般向けの消費者教育》

県消費生活センターが実施する消費生活出前講座等の拡充や、情報誌・パンフレット・ホームページの充実を図るとともに、消費者団体・グループ等が地域で自主的に取り組んでいる活動を広く紹介します。

- 出前講座・消費者カレッジの開催
- テレビやラジオ等を活用した消費生活知識の普及
- 消費者グループ活動の支援事業の充実
- 県消費生活センターや市町村消費生活相談窓口等の周知

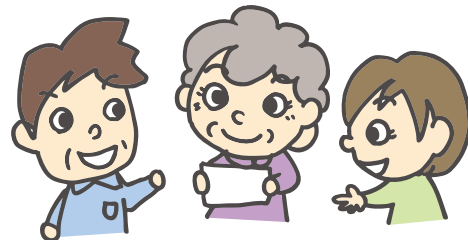


## 具体的な施策（高齢者等に対する取組み）

### 地域《高齢者や障害者の見守りネットワークの活用》

地域の高齢者が集まる機会を捉え、消費生活講座を開催するとともに、既存の地域の高齢者等の見守りネットワークを活用し、消費者教育が行われるような仕組みづくりを進めます。

- 「くらしの安心ネットとやま」を軸とした地域における高齢者等の消費生活見守り活動の推進
- 町内会や介護予防教室と連携した消費生活出前講座の実施
- 高齢者や障害者の消費生活見守りハンドブックの活用



## 高齢者を被害から守る安全なまちづくり

### 警察と連携した被害の未然防止

防犯教室や交通安全教室と連携した出前講座の開催や、警察官の戸別訪問による注意喚起など、消費者行政と警察が連携して啓発活動を展開します。

- 警察が実施する防犯教室や交通安全教室と連携した消費生活出前講座の実施
- 警察官の戸別訪問による防犯指導、声掛け、注意喚起
- 地区安全なまちづくり推進センター等を通じた自主防犯団体による被害防止のチラシや注意喚起シール等の配布

### 官民挙げて高齢者を見守る体制づくり

高齢者を悪質商法や特殊詐欺の被害から守るため、行政、警察、防犯団体、福祉ネットワークや金融機関などが連携し、官民挙げて機運を高め、高齢者を見守る体制を強化します。

- 悪質商法・特殊詐欺撲滅の県民運動の展開



### 富山県民は“だまされんちゃ！”

官民挙げて特殊詐欺の被害防止に取り組むため、平成26年5月に県警察本部が中心となって「富山県民だまされんちゃ官民合同会議」を立ち上げ、被害実態や手口に関する情報共有や参加団体・機関のそれぞれの役割に関する認識の共有を図っています。

同年12月には、特殊詐欺に対する社会全体の抵抗力を高めることを目指し、「富山県民だまされんちゃ共同宣言」が採択されました。

## 具体的な施策（人材(担い手)の育成・活用の取組み）

### 教職員

消費者教育担当の教職員に対する研修会の開催、教職員の自主的な研究への支援、県消費生活センターから実践事例や消費者教育に関する情報や教材の提供等を行います。

- 教員を対象とした研修会の開催
- 教員向け冊子「幼・小・中学校教育指導の重点」での消費者教育の推進や指導法の周知
- 学校訪問研修等による教員への指導・助言



### 地域における人材

地域において出前講座の講師を担う消費生活推進リーダー等の育成強化などのほか、既存の地域の見守りネットワークを活用し、高齢者等を見守る担い手の層を厚くしていきます。

- 消費生活推進リーダーやくらしのアドバイザー\*の育成の充実・強化
- 消費者グループ活動の支援事業の充実
- 福祉関係者等や元気な高齢者を対象とした担い手研修会の開催
- 多様な主体の取組みを調整（コーディネート）する人材の育成・支援



※県から委嘱を受けて、身近な地域で活躍しています！

**消費生活推進リーダー** …「消費生活出前講座」の講師として普及・啓発活動等を行っています（平成26年度は27名）。

**くらしのアドバイザー** …市町村や地域団体等と協力し、寸劇などを交えた啓発講座「くらしの相談会」等を開催しています（平成26年度は79名）。

### 消費生活相談員

県だけでなく市町村も含め、消費生活相談員が、消費者教育の担い手としての役割を果たすことができるよう研修の一層の充実に努めます。

- 消費生活相談員に対する消費者教育の担い手としての研修の充実



# 富山県内の相談窓口

消費者被害 や 特殊詐欺被害 で困ったときは、ひとりで悩まず早めに相談しましょう。

## 市町村の消費生活相談窓口

- 富山市消費生活センター(CiCビル内)  
☎ 076-443-2047
- 高岡市消費生活相談コーナー(高岡市役所内)  
☎ 0766-20-1522
- 魚津市市民課  
☎ 0765-23-1003
- 氷見市市民課  
☎ 0766-74-8010
- 滑川市生活環境課  
☎ 076-475-2111 (内線334)
- 黒部市市民環境課  
☎ 0765-54-3198
- 砺波市生活環境課  
☎ 0763-33-1153
- 小矢部市消費生活相談室(小矢部市役所内)  
☎ 0766-67-1760 (内線735)
- 南砺市住民生活課(井波庁舎内)  
☎ 0763-23-2035
- 射水市消費生活相談窓口(大島庁舎内)  
☎ 0766-52-7974
- 舟橋村総務課  
☎ 076-464-1121 (内線29)
- 上市町町民課  
☎ 076-472-1111 (内線103)
- 立山町消費生活相談窓口(立山町役場内)  
☎ 076-462-9915
- 入善町住民環境課  
☎ 0765-72-1100 (内線132)
- 朝日町住民・子ども課  
☎ 0765-83-1100 (内線135)

## 県の消費生活相談窓口

- 富山県消費生活センター  
相談受付/平日8時30分～17時(火曜日のみ20時まで)  
消費生活相談 ☎ 076-432-9233  
金融・多重債務相談 ☎ 076-433-3252
- 富山県消費生活センター高岡支所  
相談受付/平日8時30分～17時  
消費生活相談 ☎ 0766-25-2777  
金融・多重債務相談
- 富山県消費者協会  
相談受付/土曜日・日曜日(祝日除く)9時～16時  
消費生活相談 ☎ 076-432-5690
- 消費者ホットライン  
身近な相談窓口をご案内 ☎ 0570-064-370  
※PHS、IP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用できません。

## 特殊詐欺かなと思ったら

- 富山県警察本部「相談110番」  
24時間受付  
☎ 076-442-0110  
(短縮ダイヤル#9110)



本計画に関するお問い合わせ

富山県生活環境文化部 県民生活課 富山市新総曲輪1-7 ☎ 076-444-3129 (直通)  
計画本体をご覧になりたい場合はこちら ▶ [http://www.pref.toyama.jp/cms\\_sec/1711/kj00014949.html](http://www.pref.toyama.jp/cms_sec/1711/kj00014949.html)