

## 第4章 施策の展開

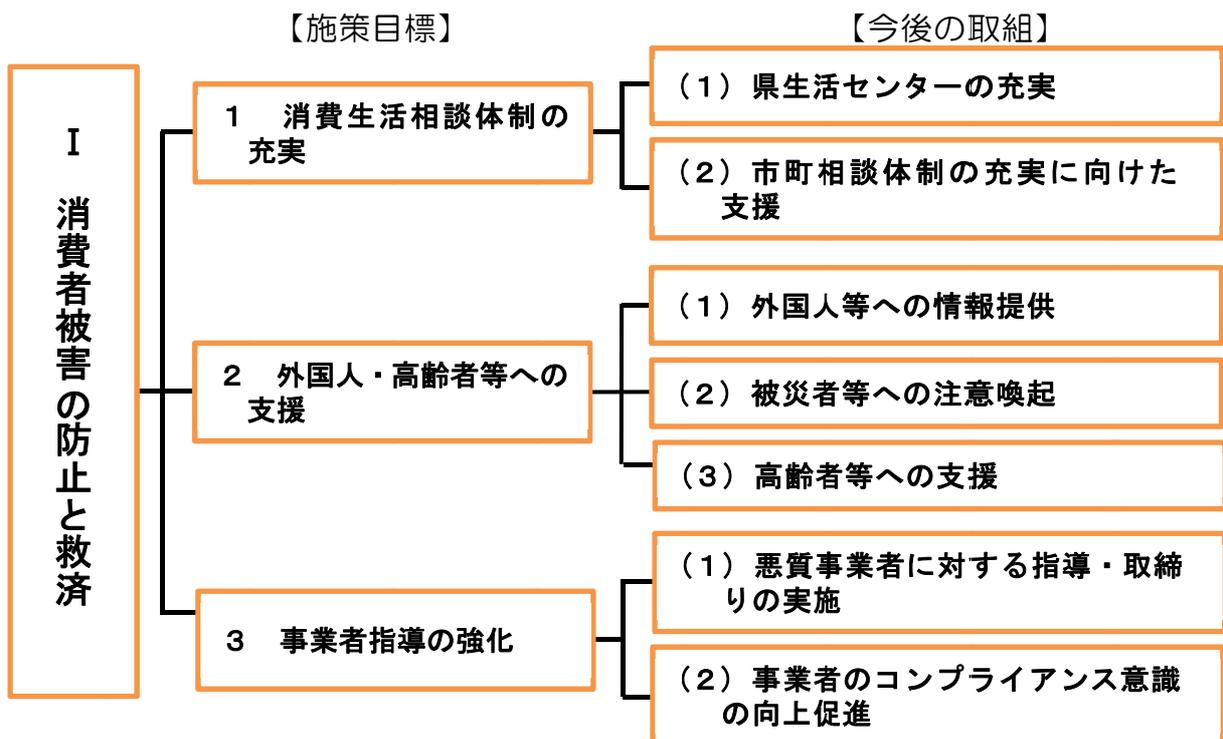
### 基本的方向：Ⅰ 消費者被害の防止と救済

消費者行政の使命の一つは、すべての県民を、悪質商法をはじめとする様々な消費者被害・トラブルから守り、安全・安心な暮らしを確保することにあります。

県民が消費者被害に遭ったときは、身近な窓口で対応できるとともに、電話や面談だけでなく、メールなど自らに合った方法で相談でき、自分自身で解決したいと考える場合に活用できる情報を提供できるよう相談体制を充実し、県民から信頼される相談窓口をめざします。

外国人が県内どこの消費生活相談窓口でも外国語で消費生活相談を行うことができる仕組みを整え、トラブル解決の支援を消費生活相談員から受けられること等を外国人やその周囲の日本人に伝えるとともに、自然災害に乗じた悪質商法等に対する被災者への注意情報の発信の仕組みを整えます。また、高齢者等や見守り者に被害防止のための情報が提供され見守りが行われるとともに、高齢単身者等については、その家族にも被害防止の情報が提供されています。

さらに、消費者被害をもたらしている悪質事業者に対しては指導・取締りを行うとともに、事業者のコンプライアンス意識の向上を支援することで、消費者被害の減少に努めます。



## 施策目標 : 1 消費生活相談体制の充実

### めざす姿

- ◆ 県民が、自分の都合の良い時に、どこに住んでいても相談できるメールによる相談方法が、入力項目の簡素化など受付フォームが改善されることで、より利用しやすくなっています。
- ◆ また、これまで受け付けてきた電話や面接による相談についても、多様化・複雑化が見込まれる相談内容に対応できるよう、県が消費生活相談員の体系的な研修計画を作成し、個々の消費生活相談員の受講履歴を管理し、能力向上の取組が行われています。
- ◆ あわせて、県民に身近な市町相談窓口が、県や近隣市町のバックアップにより、相談体制を維持できており、県民が自らに合った方法で、相談窓口や相談方法を選べる状況になっています。
- ◆ 同時に、県民が、自分自身で解決したいと考える場合には、活用できる情報が、FAQ（よくある相談）などの形で提供されています。

### 現状と課題

- 県民が県内の消費生活相談窓口で相談したいと考えた時、現在は電話、面接、メールの方法により相談することができますが、平成30年度（2018）年度の受付状況をみると、電話と面接による相談が約99.5%を占めており、また、県内の窓口の多くは平日昼間（9時又は10時～16時又は17時）のみの相談受付となっています。
- 一方、県民の中には、電話相談が不得手な人や、消費者トラブルを自己解決しようとする人などがいることから、相談窓口の利用向上に向けて相談サービスの提供体制の充実が必要となります。
- 近年、「個人間取引」、「キャッシュレス決済の普及」などの取引形態や決済手段の多様化に伴い、県民からの相談内容も複雑化・困難化しています。このため、県は、県内の消費生活相談員の対応能力を計画的に向上させる必要があります。
- 県生活センターでは、県民が身近な窓口で、同じサービスが受けられるよう、ICTを活用した専門家相談や専門家からの消費生活相談員への助言など、市町の相談窓口の支援を行ってきましたが、専門家相談や県につなぐかどうかは、市町相談員の属人的な判断に委ねており、市町間でICTの活用頻度や相談窓口の開設日、消費生活相談員の配置などの面で差があります。
- PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に蓄積された相談

情報は、被害の未然防止・拡大防止に向けて有効に活用されています。しかし、これまで、デジタル化の進展に伴う「電子商取引」や「キャッシュレス決済」に関する相談など新たな消費者トラブルの情報や、「不当請求・架空請求」などの急増情報の県民への注意喚起について、その発信基準・時期等が明示化されておらず、属人的判断に委ねられている状況にあります。

- 高齢化の進展、世帯の単身化・地域コミュニティの衰退が今後一層進むことを踏まえると、県民が身近な窓口で相談できる体制を維持していくことが重要になっています。
- その一方で、今後、国の「地方消費者行政強化交付金（推進事業）」の活用期間終了や、消費生活相談員の高齢化や担い手不足が深刻な課題となっており、市町における消費者行政のリソースが縮小していく状況があり、相談体制の後退も懸念されることから、市町の相談体制のバックアップが必要です。

## 今後の取組

### (1) 県生活センターの充実

#### 【取組の方向】

- 県民が、自らの都合の良いタイミングで相談しやすくなるよう、メールによる相談方法を改善するとともに、外国語でのメール相談にも対応できるようにします。
- 消費生活相談員の体系的な研修計画を策定し、相談員の能力向上を図ります。
- 県民が、自分自身で解決したい場合に活用できる情報を提供します。
- 市町の消費生活相員が、県民への相談対応に活用できるよう、集約した相談情報を県から市町へフィードバックします。
- 相談窓口の周知、庁内窓口の連携及び苦情処理委員会の調停等については、相談窓口の利用促進及び相談対応の充実のため継続して取り組みます。

#### 【具体的な施策】

| 実施施策                | 施策の内容   |
|---------------------|---|
| メール相談の利用促進          | <p>時間に縛られずに相談できるメール相談を積極的に広報するとともに、メール相談受付フォームの入力項目を最低限にしたり、項目を選択方式にしたりするなど使いやすくする。</p> <p>メールの入力項目等を外国語で表記するとともに、外国語でメール相談できることを周知する。</p>                                  |
| 消費生活相談窓口としての質の向上    | <p>県内の消費生活相談員に研修を実施し、業務に必要なスキルを習得させ、受講後にチェックリストや確認テスト等により振り返りの機会を提供することで、スキルの定着を図る。</p> <p>ICT を活用した市町相談員を含めた定期的なミーティングなどで、あっせん不調となった原因の検証や、相談事例の処理方法を共有し、県民からの相談に対応する。</p> |
| 専門家等との相談ネットワーク機能の強化 | <p>電子商取引等での新たなトラブルに対応するため、弁護士等専門家による高度な相談に対応する体制を強化する。</p>  |
| 自己解決に役立つ情報の提供       | <p>県 HP「よくある消費生活相談事例」をトラブルの種類などのキーワードから簡単に検索できるよう改善し、クーリング・オフなどの救済制度や対応方法などの情報を提供する。</p>  |

|                        |   |
|------------------------|---|
| 相談情報の早期集約と有効活用         | 相談情報の早期集約と情報発信のルールづくりを行い、悪質商法の手口等について関係機関と共有するとともに県HP, SNS, 市町広報誌等で県民に情報提供を行う。      |
| 県・市町相談窓口の認知度向上, 利用促進   | 広報誌, HP 等を活用し, 県内相談窓口の周知を図り, 窓口利用を促進する。☆  |
|                        | 成年年齢の引下げを踏まえ, 若者の利用が多いインターネット (HP や SNS) 等を活用し, 消費者被害防止情報を提供するとともに, 「メール相談」への誘導を図る。 |
| 県庁内の様々な相談窓口との連携及び周知・広報 | 住宅や建築, 医療や食品等様々な相談窓口との連携を強化し, 消費者に対する円滑な連絡体制を構築する。☆                                 |
|                        | 住宅や建築, 医療や食品等県庁内の様々な相談窓口を一体的に周知・広報する。☆  |
|                        | 住宅リフォーム相談等, 様々な分野において, 相談窓口を担当する職員を対象とした研修の充実を図る。☆                                  |
| 苦情処理委員会による調停の実施        | 相談で解決が見込めない事案について, 必要に応じて広島県消費者苦情処理委員会による調停を実施する。☆                                  |

☆ 第2次計画から継続して取り組む施策

## (2) 市町相談体制の充実に向けた支援

### 【取組の方向】

- 県の呼びかけで近隣市町による意見交換を行い、市町の相談体制を維持する上での問題点・課題を共有し、県や近隣市町によるバックアップを行います。
- ICT を活用した Web 会議システムによる県との共同対応や、弁護士等による専門家相談を行うとともに、県生活センターに設置しているヘルプデスクを通じて県の相談員による支援を行います。
- 巡回相談、ICT の活用、県へのエスカレーション（県・市町相談員の共同対応）及び専門資格を有する相談員の配置等については、県民が身近な窓口で相談できる体制を支援するため、継続して取り組みます。

### 【具体的な施策】

| 実施施策                 | 施策の内容  |
|----------------------|--|
| 市町の消費生活相談窓口の維持に向けた支援 | 地域別（西部，東部，北部など）の地元市町を集めた意見交換会の場を定期的に行い、消費生活相談員の共同雇用や人事交流による研修の実施などの体制維持の方策について協議の上、実施する。 |
|                      | 担当者会議，巡回相談，ICT の活用，合同事例検討会等，市町と情報交換できる場を拡充する。☆   |
| 市町の消費生活相談窓口の支援       | 県へのエスカレーション（県・市町相談員の共同対応）の促進や ICT の活用による専門家等からの助言により，市町の相談体制の充実を支援する。☆                   |
|                      | 県・市町の相談対応連携マニュアルを作成する。☆  |
|                      | 相談体制の整備に向けて，専門資格（国家資格）を有する相談員の配置を促進する。☆  |

☆ 第2次計画から継続して取り組む施策

## 目標指標

| 項目                          | 現状（H30年度） | 目標（R6年度）             |
|-----------------------------|-----------|----------------------|
| 県生活センターにおける電話及び面接以外の相談件数の割合 | 1.9%      | 10.0%以上              |
| R元年度の消費生活相談窓口開設日数*が維持された市町数 | ※のとおり     | 全市町での消費生活相談窓口開設日数の維持 |

※ 県内市町の消費生活相談窓口の開設日数：R元年度

| 開設日数 | 週6日 | 週5日  | 週4日 | 週2日 | 週1日 | 隔月1日 |
|------|-----|------|-----|-----|-----|------|
| 市町数  | 1市  | 9市6町 | 2市  | 2市  | 2町  | 1町   |

## 施策目標 : 2 外国人・高齢者等への支援

### めざす姿

- ◆ 外国人が消費者トラブルに遭った際、県内どこの消費生活相談窓口でも、市町や（公財）ひろしま国際センターの通訳を介し言葉のストレスなく専門の消費生活相談員からトラブル解決の支援を受けることができるとともに、トラブルが解決した相談事例を周知していくことで、外国人からの相談件数が増えています。
- ◆ 自然災害発生時には、災害に乗じた悪質商法等に対する注意情報がマニュアルに基づき発信される仕組みが整っており、被災者等の消費者被害の回避・対処に役立てられています。
- ◆ 高齢者やその見守り者などに対し消費者被害防止のための情報が提供され見守りが行われるとともに、高齢単身者等については、その家族にも消費者被害防止のための情報が提供され、被害の回避・対処に役立てられています。

### 現状と課題

- 外国人の増加が見込まれる中、日本語の話せない外国人が対応言語の通訳がない県内の消費生活相談窓口で相談をする場合、意思疎通が難しく、トラブル解決に向けた十分な支援を消費生活相談員から受けることは容易でない状況にあります。
- このため県内すべての消費生活相談窓口において、外国語で消費生活相談ができる環境を整えるとともに、消費生活相談員からトラブル解決の支援を受けられることや相談により解決できる事例等があることなどを外国人やその周囲の日本人に伝え、外国人が相談しやすい環境を整えていく必要があります。
- 自然災害時には、被災者等の不安心理等に乗じた悪質商法等が発生することがあることから、悪質事業者に対する注意情報の発信について、その基準や方法等にバラつきが生じないように、マニュアルを整備し被災者等に周知する仕組みを整える必要があります。
- 県内の高齢単身者や高齢の夫婦のみ世帯等（以下「高齢単身者等」という。）が増加する一方、地域コミュニティの衰退等によって人々のつながりが弱まり、高齢単身者等の孤立につながるおそれもある中、高齢者は、被害に遭っ

ても誰にも相談しない場合があります。

- 高齢者等<sup>※1</sup>の消費者被害を防ぐためには、高齢者等だけでなく、高齢者等を見守る立場の人への働きかけが重要なことから、高齢者等の見守り情報を発信するとともに、地域の民生委員や福祉・介護関係者等を対象とした、高齢者等の見守り研修を引き続き実施していく必要があります。
- 高齢単身者等については、家族がいる場合、高齢者の居宅や様子を帰省時に直接又は電話連絡時等には間接に個別に確認し得る立場にあるものの、消費者被害の早期発見のための方法や対処法について知る機会が十分提供されていなかったことから、家族による高齢者の被害の未然防止や救済に必要な情報を継続的に提供していくことが求められています。
- 高齢者からの消費生活相談については、「電話勧誘販売」、「訪問販売」の占める割合が比較的高いことなどから、高齢者の被害状況を踏まえた効果的な取組を行う必要があります。
- 障害のある人が被害に遭うケースもあることから、未然防止・拡大防止を図るための対応を行う必要があります。
- 今後もこうした取組とともに、高齢者等を重層的に見守ることができるよう、見守りをする様々な人等に対し、消費者被害の早期発見に役立つ情報や研修機会を提供していく必要があります。

※1 「高齢者等」とは、高齢者に加え、身体障害、知的障害、精神障害や、認知症高齢者等の判断能力が不十分な人を含みます。

## 今後の取組

### (1) 外国人等への情報提供

#### 【取組の方向】

- 外国人が県内どこの消費生活相談窓口でも消費生活相談ができるよう、対応言語の通訳がない消費生活相談窓口では、（公財）ひろしま国際センター（以下「HIC」という。）と連携し外国語で相談を行うことができる仕組みを構築します。  
※ 訪日外国人については、訪日観光客消費者ホットライン（〔独法〕国民生活センター）により消費者相談を実施
- 外国人が通訳を介し消費生活相談をすることができること及び外国語でメール相談できることなどを県WEBやSNSを通じ外国人やその周囲の日本人に周知します。
- 外国人の消費生活に関するトラブルやその対処の実態を把握し、外国人への効果的な情報提供や消費生活相談員への研修等に生かされるよう在留外国人、有識者、監理団体又は国際協力団体・機関などにヒアリングを実施します

#### 【具体的な施策】

| 実施施策             | 施策の内容   |
|------------------|---|
| 外国人に対する相談窓口の整備等  | 外国人、HIC 及び消費生活相談窓口を結ぶ複数者通話機能により外国語で相談を行うことができる仕組みを構築する。HIC において、外国人が消費生活相談を行う場合、HIC の対応言語の通訳を介し消費生活相談窓口の相談員からトラブル解決の支援を受けることができるようにする。  |
| 外国人や周囲の日本人への情報提供 | 外国人に消費生活相談窓口で外国語で相談ができること並びに外国語でメール相談できること、専門の相談員からトラブル解決の支援を受けられること、及び相談により解決できる事例等があることを県WEBや外国人が利用するSNSを通じ発信する。<br>外国人の相談先となりうる監理団体、事業者、大学・日本語学校、市町外国人相談窓口及びHICなどに対し、外国語で消費生活相談をすることができることを周知する。 |
| 外国人等へのヒアリング      | 在留外国人、有識者、監理団体又は国際協力団体・機関などにヒアリングを行い、外国人への効果的な情報提供や県が実施する消費生活相談員への研修に活用する。  |

## (2) 被災者等への注意喚起

### 【取組の方向】

- 自然災害後の生活再建時に悪質事業者に対する注意喚起が行われるよう、広島県地域防災計画を踏まえ発信基準や周知方法等を定めたマニュアルを整備し被災者等に周知する仕組みを整備します。

### 【具体的な施策】

| 実施施策       | 施策の内容  |
|------------|--|
| 被災者等への注意喚起 | 県が整備したマニュアル等により全ての市町で研修等が行われ、災害発生時には、消費者被害の未然・拡大防止のため、定められた基準に従い、被災者等に市町 HP、SNS、チラシ及び市町広報誌などにより注意情報や消費生活相談窓口を周知する。 |

## (3) 高齢者等への支援

### 【取組の方向】

- 高齢者等が自ら消費者被害を回避できるよう、講習会等を行います。
- 高齢者等に関する消費者被害状況等を把握し、福祉関係団体や警察等を通じて、高齢者等に情報提供を行います。
- 高齢者等が消費者被害に遭わないよう悪質な電話勧誘による被害の未然防止のため電話機器等を活用した呼びかけを行います。
- 高齢単身者等の家族に対し、消費トラブルの兆候を早期発見し被害の未然防止と救済が行われるよう情報提供を行います。
- 高齢者等を見守る立場にある人に研修等を行い、地域での重層的な支援体制を強化します。

### 【具体的な施策】

| 実施施策                 | 施策の内容  |
|----------------------|--|
| 高齢者等を対象にした講習会・講座等の実施 | 高齢者等を対象に参加・体験型防犯講習会、ロールプレイング等も取り入れた講座等を実施する。 |

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| 高齢者等を対象とした情報提供              | 高齢者等一人ひとりに情報が行き届くよう、高齢者との接点の多い民生委員、老人クラブ、警察等を通じて、被害防止に関する情報を提供する。                              |
| 機器を活用した被害防止の周知              | 在宅中でも固定電話を留守番電話に設定することや、迷惑電話防止機能を有する機器を活用し、悪質な電話勧誘による被害に遭わないようにする呼びかけを実施する。                    |
| 高齢単身者等の家族への情報提供             | 高齢単身者や夫婦のみ高齢者と離れて暮らす家族に、高齢者の消費者トラブルの早期発見や対処に必要な情報を継続的に提供する。                                    |
| 高齢者等を見守る立場の人を対象とした研修等及び情報提供 | 市町や福祉団体・介護事業者等、様々な機関・団体と連携し、高齢者等を見守る立場の人を対象とした研修・講座を実施する。また、見守る立場の人への情報提供や被害防止のチェックリストの配布等を行う。 |

## 目標指標

| 項目                                | 現状 (H30 年度) | 目標 (R6 年度) |
|-----------------------------------|-------------|------------|
| 外国人等 <sup>注1</sup> からの県・市町の相談受付件数 | 9件          | 40件以上      |
| 高齢単身者等の家族への情報提供体制を整備した市町数         | —           | 23市町       |

<sup>注1</sup> 外国人の周囲の日本人（監理団体、事業者、大学・日本語学校、知人等）含む。

## 参考指標

| 項目                                   | 現状 (H30 年度) |
|--------------------------------------|-------------|
| 外国人等から県・市町が受付けた相談の解決件数 <sup>注2</sup> | 3件<br>(9件)  |

※ ○ 内は相談件数

<sup>注2</sup> 斡旋・助言による解決数を合算。斡旋による解決については、消費生活相談記録記載要領に基づく解決要件（契約通り履行、全面解約・取消、返金、交換、代替品、修理・補修、損害賠償・治療費、解決・見舞金、一部解約・取消の何れかに該当すること。）に該当するもの。助言による解決については、相談者のトラブルが解消できていると相談記録から判断できるもの。

## 施策目標 : 3 事業者指導の強化

### めざす姿

- ◆ 消費者被害をもたらしている悪質事業者に対する取締りが行われ、消費者被害の未然防止・拡大防止につながっています。
- ◆ 消費者が安心して商品・サービスを楽しむことができるよう、事業者のコンプライアンス意識の向上が進んでいます。

### 現状と課題

- 県内の相談窓口には、特定商取引法等の法令についての認識が不十分なまま事業を行い、法令違反のおそれのある行為を行っている事業者に関する苦情が寄せられています。こうした事業者に対しては、適切な事業活動を行うよう指導や情報提供を行っています。
- 詐欺的な行為等の違法行為を行う事業者や、行政機関から指導を受けているにもかかわらず、違法行為を繰り返している事業者が存在することから、こうした悪質事業者に対して、行政処分を行っています。
- 取締りを逃れるために、県域を越えて広域的に活動する事業者もいることから、中国地方においては、平成 23（2011）年度に「中国地方悪質事業者対策会議」を設置して国や近隣県、警察との連携を図り、県域を越えて違法行為を行う悪質事業者に対しては、国や近隣県と同時に行政処分を行っています。
- こうした取組にも関わらず、法令違反のおそれのある行為を行う事業者や、悪質事業者に対する消費者苦情・消費者被害は依然として発生しています。

## 今後の取組

### (1) 悪質事業者に対する指導・取締りの強化

#### 【取組の方向】

- 消費者被害が疑われる相談情報の迅速な把握に努め、悪質事業者に対し、特定商取引法等に基づく指導・取締りを行います。
- 国及び近隣県、警察との情報交換の場などを活用し、指導・取締り手法を改善していきます。
- 警察による悪質事業者の取締りの強化については、被害の拡大防止と抑止のため、継続して取り組みます。

#### 【具体的な施策】

| 実施施策               | 施策の内容   |
|--------------------|---|
| 特定商取引法に関する事業者指導の強化 | 事業者指導のための人員を配置し、消費者への聴取、事業者への指導を随時行うとともに、違法行為を繰り返す悪質事業者に対しては、行政処分を行う。               |
| 国及び近隣県、警察との連携強化    | 中国地方悪質事業者対策会議を通じて、広域的に違法行為を行っている悪質事業者への指導・取締りにつなげるとともに、効果的な指導・取締りについて情報交換し、手法を改善する。 |
| 警察による悪質事業者の取締りの強化  | 警察が県内関係機関や他県警察と情報共有を図り、特に高齢者を対象とした悪質事業者の取締りを強化する。☆                                  |

☆ 第2次計画から継続して取り組む施策

## 参考指標

| 項目          | 現状 (H30 年度) |
|-------------|-------------|
| 消費者聴取の実施件数  | 13 件        |
| 業務改善要請の実施件数 | 6 件         |

## (2) 事業者のコンプライアンス意識の向上促進

### 【取組の方向】

- 事業者・事業者団体への研修や不適切行為の指摘等については、事業者のコンプライアンス意識の向上を図るため、継続して取り組みます。

### 【具体的な施策】

| 実施施策                            | 施策の内容   |
|---------------------------------|---|
| コンプライアンス意識向上のための事業者や事業者団体への働きかけ | 消費者苦情からうかがえる不適切な行為等について、当該事業者に速やかに指摘し、営業手法の改善に繋げる。指導を受けた事業者についても、情報交換により法令順守体制をフォローアップする。 |
|                                 | 事業者団体への講師派遣、会議等への出席や、啓発資料を作成・配布する。☆   |
|                                 | 老人福祉法に基づき、有料老人ホームに対して立入検査や新規開設時の事前協議、県 HP への指導指針の掲載による周知等行う。☆                             |
|                                 | 建設業法に基づき、事業者に対する指導監督や説明会を実施する。☆   |
|                                 | 新規免許業者や苦情相談の寄せられた業者を中心とした宅地建物取引業者事務所への立入検査、建築関係業界団体の研修会への参画行う。☆                           |
| 公益通報者保護制度の周知啓発                  | 県 HP により、労働者に対し、公益通報の対象・通報先・通報の際の注意点の周知を図るとともに、事業者に対してコンプライアンス経営の重要性・必要性についての啓発を行う。☆      |

☆ 第2次計画から継続して取り組む施策

### 参考指標

| 項目                | 現状 (H30 年度) |
|-------------------|-------------|
| 事業者に対する不適切行為の指摘回数 | 152 回       |

## 基本的方向：Ⅱ 消費者の選択の機会と安全・安心の確保

消費者が自主的・合理的に商品・サービス・食品を選択するためには、商品・サービス・食品の安全性の確保や表示等の適正化が前提となっています。

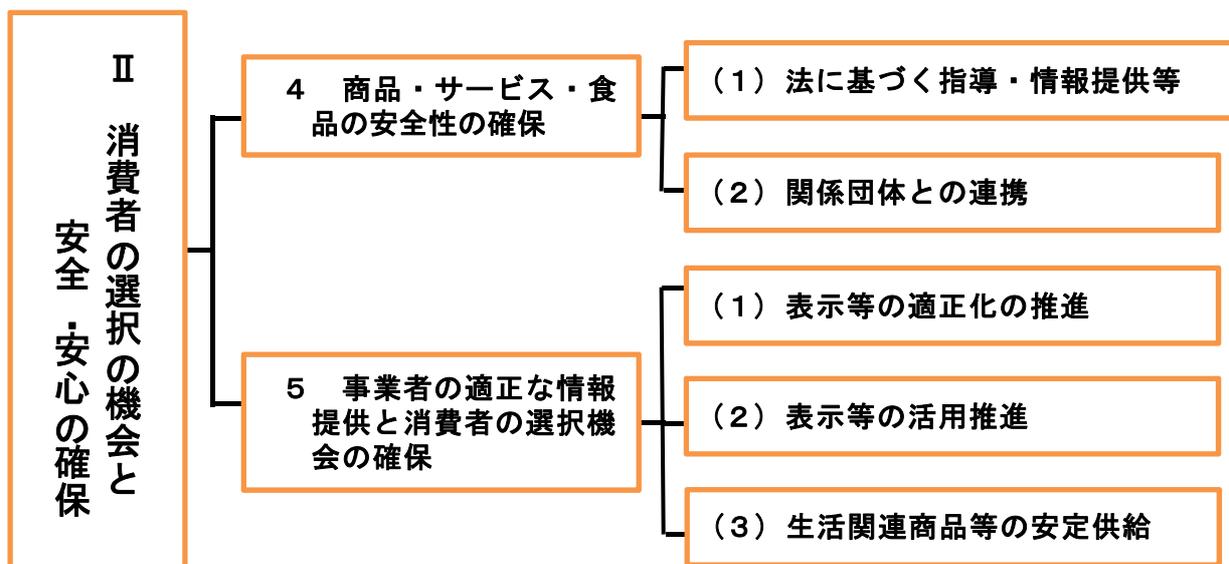
また、消費者事故や消費者被害が発生した場合には、迅速に情報が消費者に提供されることが重要です。

特に、食品に対する不適正な表示や産地偽装等は、食に関する消費者の不安を増大させるものであり、事業者は適正な情報を提供する必要があります。

こうしたことから、各種法令に基づく事業者指導や消費者事故の情報提供等により、消費者が安心して商品・サービス・食品の提供を受け、適正に選べる環境の確保に取り組みます。

【施策目標】

【今後の取組】



## 施策目標 : 4 商品・サービス・食品の安全性の確保

### めざす姿

- ◆ 商品・サービス・食品の安全性が確保され、消費者が安心して選択できる機会が提供されています。
- ◆ 消費者事故等の情報が、確実に消費者に情報提供されています。
- ◆ 様々な分野における事業者の商品・サービスの安全性の確保に対する取組が進んでいます。

### 現状と課題

- 各種法令に基づく立入検査等を行い、製品の安全確保と消費者事故の発生の防止を図っています。
- 消費者被害につながる事故等が発生した時は、消費者庁や市町等に情報提供しています。
- 事業者団体との情報交換等を通じて、消費者からの苦情相談内容を情報提供し、安全性の向上に向けた働きかけを行っています。
- 国や企業等からの製品事故情報や食の安全に関する情報を、県民に情報提供していますが、県 HP によるものが主であり、また情報量が多いために、どれが重要な情報か県民に分かりやすいものになっていません。
- 情報交換等を行っている事業者や事業者団体は固定化しており、チャンネルの拡大等が求められています。

## 今後の取組

### (1) 法に基づく指導・情報提供等

#### 【取組の方向】

- 国や企業等からの製品事故等の情報について、重大な事案を抽出して、わかりやすく消費者に注意を呼びかけます。
- 商品・サービスの安全性を確保するため、各種法令に基づく立入検査等については、継続して取り組みます。

#### 【具体的な施策】

| 実施施策           | 施策の内容   |
|----------------|---|
| 消費者事故等の迅速な情報提供 | <p>国等からの事故情報や食の安全に関する情報のうち、重大な事案は、SNS やメルマガ等で消費者に情報提供し、市町広報誌へ掲載依頼する。</p> <p>医療・介護・薬品や消防関係製品等、商品・サービスに係る消費者事故等が発生した場合には、消費者安全法に基づき迅速に消費者庁に通知するとともに、商品・サービスの安全については、それぞれの関係団体と連携して、効果的に情報を提供する。</p> |
| 各種法令に基づく指導     | <p>消費生活用製品安全法や家庭用品品質表示法、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律等で指定されている製品について、法に基づく立入検査等を実施する。☆</p> <p>貸金業法や宅地建物取引業法、建設業法等に基づき、事業者への立入検査等を実施する。☆</p>  |
| 住宅に関する制度等の普及啓発 | 住宅性能表示制度宅といった、住宅購入にあたり有益な制度等について普及啓発を図る。☆   |

☆ 第2次計画から継続して取り組む施策

## 参考指標

| 項目                 | 現状（H30年度） |
|--------------------|-----------|
| 製品事故情報の発信回数（県HP除く） | 23回       |

## (2) 関係団体との連携

### 【取組の方向】

- 商品・サービスの安全性確保に向けた取組を行う事業者団体の数を拡大していきます。
- 食の安全に関する消費者問題に対し、庁内関係部局が一体的に対応します。

### 【具体的な施策】

| 実施施策                | 施策の内容   |
|---------------------|---|
| 事業者団体との協議や情報交換の場の設置 | 消費者苦情情報などをもとに、事業者団体等に対し、新たな協議や情報交換の場の設定を働きかける。      |
| 食の安全に関わる庁内関係部局との連携  | 食の安全にかかる消費者問題等について、広島県食品安全推進協議会において、庁内関係部局が連携し対応する。 |

### 参考指標

| 項目            | 現状（H30年度） |
|---------------|-----------|
| 事業者団体との情報交換回数 | 18回       |

## 施策目標：5 事業者の適正な情報提供と消費者の選択機会の確保

### めざす姿

- ◆ 事業者は、消費者が商品やサービスの選択を正しく行うために必要な情報を提供しています。
- ◆ 消費者が商品やサービスを選択できるようになるために必要な情報が提供され、選択できる機会が確保されています。

### 現状と課題

- 県内の相談窓口には、景品表示法等の表示のルールや、根拠についての認識が不十分なまま表示を行っている事業者に関する苦情が寄せられています。こうした事業者に対しては、適切な事業活動を行うよう指導を行うとともに、事業者からの相談に対応しています。
- こうした取組にも関わらず、法令違反のおそれのある表示は依然として発生し、法で定められた管理上の措置を行っていない事業者も存在しています。
- 平成 27（2015）年度に施行された食品表示法により、表示のルールが大きく変わりました。事業者による適切な情報提供が求められるとともに、表示を読み解く消費者にも、制度や情報の理解が求められています。
- しかし、これまでの取組は事業者に対するものがほとんどであり、消費者自らが表示を理解し、安心して商品・サービス等を選択するための情報提供等は不十分です。

## 今後の取組

### (1) 表示等の適正化の推進

#### 【取組の方向】

- 不適切な表示等を行う事業者に対しては、速やかに指導・処分します。
- 事業者に対して、表示・広告の適正表示や制度の普及啓発を行います。
- 消費者が商品・サービスの選択を正しく行えるよう、計量法の適正な実施については、継続して取り組みます。

#### 【具体的な施策】

| 実施施策                  | 施策の内容  |
|-----------------------|--|
| 景品表示法に基づく事業者指導の実施     | 事業者指導専門員を配置し、不適正な表示を行う事業者に対して、行政指導や行政処分を行うとともに、法令違反のおそれがある事業者に助言を行う。<br>景品表示法の適正な運用を図るため、事業者が自主的に設けている事業者団体である公正取引協議会の取組を支援する。 |
| 計量法に基づく検査等            | 計量法の適正な実施のため、検定・検査、計量証明検査、立入検査等を行う。☆   |
| 表示、計量、広告に関する適正表示の普及啓発 | 事業者に対して、セミナーや研修会などにより、適正表示の普及啓発を行う。  |
| 食品表示に関する県庁内の体制の連携強化   | 食品表示に関しては、広島県食品表示対策連絡会において、県庁内の関係部局が連携して、指導や啓発など食の安全に関する消費者問題に対応する。  |

☆ 第2次計画から継続して取り組む施策

## 参考指標

| 項目                 | 現状 (H30 年度) |
|--------------------|-------------|
| 景品表示法に基づく事業者指導件数   | 10件         |
| 景品表示法に係る事業者からの相談件数 | 70件         |

## (2) 表示等の活用推進

### 【取組の方向】

- 消費者の表示についての理解が進むよう、消費者団体、消費者に対する普及啓発を行います。

### 【具体的な施策】

| 実施施策                | 施策の内容  |
|---------------------|--|
| 消費者に対する表示や制度についての周知 | 広島県食品表示対策連絡会において、庁内関係部局が連携し、消費者に対して、注意すべき表示や制度の趣旨などの普及啓発を行う。   |
| 食品表示ウォッチングカード事業の実施  | 消費者団体の会員が、店頭において食品表示の覆面点検を行うウォッチングカードの回収を通じて、消費者の食品表示への理解に繋げる。 |

### 参考指標

| 項目                 | 現状 (H30 年度) |
|--------------------|-------------|
| 食品表示ウォッチングカードの回収枚数 | 1,287 枚     |

## (3) 生活関連商品等の安定供給

### 【取組の方向】

- 生活関連商品等の物価等の動向を把握し、情報提供することについて継続的に取り組みます。また、緊急時には、生活関連商品等を安定確保することについて継続して取り組むとともに、消費生活に関する誤った情報により消費者が混乱しないよう県民に正確な情報を伝えます。

### 【具体的な施策】

| 実施施策                   | 施策の内容  |
|------------------------|--|
| 物価等の動向の把握・情報提供         | 生活関連商品等の物価等の動向を継続的に把握し、定期的に情報を提供する。☆                     |
| 緊急時の生活関連商品等の安定確保及び情報提供 | 生活関連商品等の価格等に重大な影響がある場合には、物資の指定・調査等を実施する。☆                |
|                        | 緊急時に誤った情報により消費者が混乱しないよう、情報提供マニュアル等を作成し正確な情報を伝える。         |
|                        | 災害時には、県と関係団体等が締結している物資の調達等に関する基本協定に基づき、生活関連商品等の安定確保を図る。☆ |

## 基本的方向：Ⅲ 消費者教育の推進

消費者、事業者等あらゆる立場の県民が、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向けて、「自ら考え自ら行動する」自立した消費者となり、経済活動の中で大きな役割を担う消費者として基礎的な知識を身に付け、主体的で質の高い判断力や意思決定を行い得る能力を育てていくことが求められています。

その実現のために、学校、地域、家庭・職場等様々な場において、消費者教育が4つの領域において育むべき力を県民が身に付けられるよう総合的・一体的に推進します。

### 4つの領域において育むべき力

#### ▶ 消費者市民社会の構築に関する領域

- ～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
- ～持続可能な社会の必要性に気づき、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
- ～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

#### ▶ 商品等やサービスの安全に関する領域

- ～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
- ～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

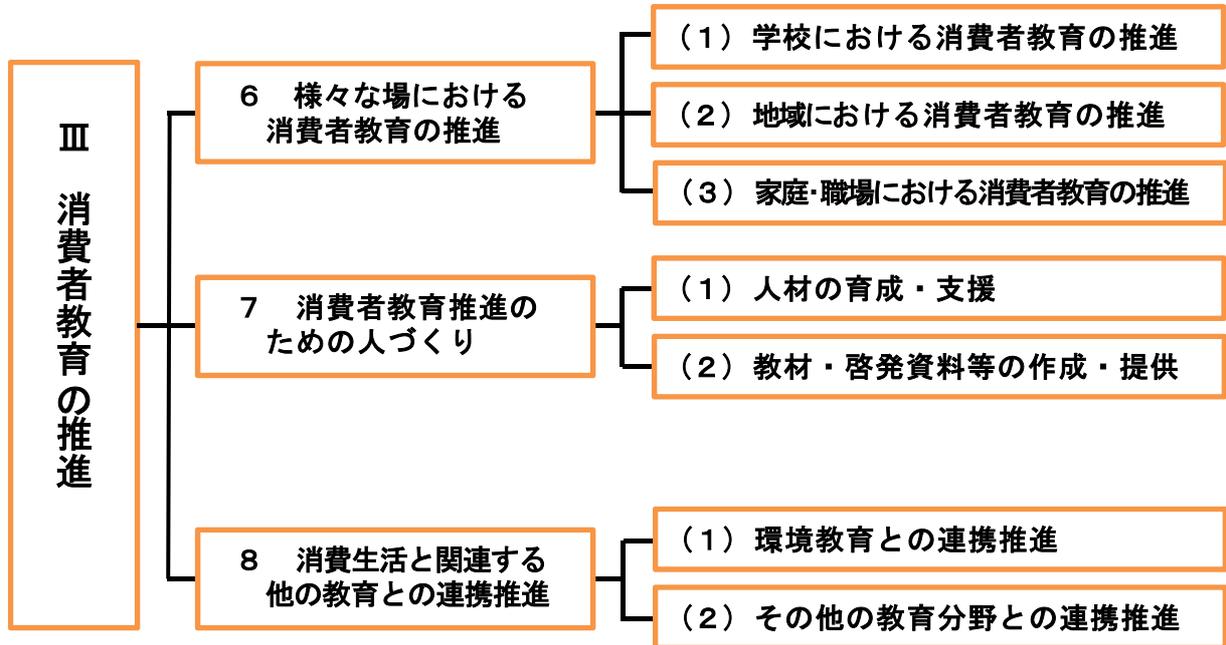
- ～適切な情報収集と選択による、将来を見通した意思決定に基づき、自らの生活の管理と健全な家計運営をすることができる力
- ～契約締結による権利や義務を明確に理解でき、違法・不公正な取引や勧誘に気づき、トラブルの回避や事業者等に対して補償、改善、再発防止を求めて適切な行動をとることができる力

#### ▶ 情報とメディアに関する領域

- ～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
- ～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

【施策目標】

【今後の取組】



## 施策目標 : 6 様々な場における消費者教育の推進

### めざす姿

- ◆ 児童生徒，学生が，消費生活に関する基礎的な知識や判断力を身に付け，将来自立的かつ合理的に社会の一員として行動する「自立した消費者」を育成することを目標とした教育が行われています。
- ◆ 県民が，日常生活の中で，消費者被害を認識して危害を回避し，被害に遭った場合に適切に対処するため，様々な場において，消費者として身に付けておくべき消費生活に関する基礎的な情報や教育を受ける機会が提供されています。

### 現状と課題

#### 【全体】

- 消費者教育・啓発の受講経験があると認識している人の割合は低い状況にあります。その受講機会は，全体では学校の授業が最も多く，次いで職場での講演会等となっていますが，年代によりこの割合には大きな差があります。
- 民法の改正により成年年齢が引き下げられることを踏まえ，若年者の消費者被害防止，救済のために高等学校や大学等での啓発や情報提供を充実させていくことが重要です。
- 社会の変化やその時々の消費者問題の傾向をいち早く把握し，様々な場で適切に情報提供していくことは，効果的な消費者被害の防止の観点からも重要です。一方で，消費者も，商品・サービスに関する情報を正しく理解し，適切に利用することが求められています。
- 消費者問題の中には，マルチ商法にみられるように，被害者が自ら加害者となる場合もあることから様々な観点からの教育が重要です。
- 情報化社会の進展に伴い電子商取引に関連する消費者トラブルが増加しており，情報提供サービスに関する相談は常に上位を占めていることから，情報収集・処理や情報モラル等情報に関する知識や理解を深めることが必要です。

#### 【学校】

- 学校教育では幼児，児童及び生徒の「生きる力」を育むことを目指して，基礎的・基本的な知識・技能を習得させるとともに，これらを活用して課題

を解決するために必要な思考力、判断力、表現力等を育み、主体的に学習に取り組む態度を養うことが重要であるとされています。

平成 29（2017）年から平成 31 年（2019）年にかけて順次改訂された小学校、中学校、高等学校及び特別支援学校の学習指導要領では、消費者教育に関する内容の充実を図ることとされています。

また、成年年齢の引き下げにより、成年と未成年が混在することとなる高等学校及び、視覚障害者、聴覚障害者、肢体不自由者又は病弱者である生徒に対する教育を行う特別支援学校高等部では、公民科と家庭科において、消費生活に関する内容を第 2 学年までに指導します。

さらに、知的障害者である生徒に対する教育を行う特別支援学校高等部では、家庭科等において、取り扱う学年や、具体的な指導内容を適切に定め、消費者教育に関する内容について計画的に指導します。

- 国は、実践的な能力を身に付ける消費者教育教材を活用した授業の実施を推進するとし、実施に当たっては、消費者庁で平成 28（2016）年度に作成した高校生向け消費者教育教材「社会への扉」を全国の学校に提供し、活用を促すとしています。
- 大学・専門学校等の学生は成年年齢が引き下げられることにより、そのほとんどが成人となり、親権者等による契約の取消権がなくなります。また、入学を機に、親元を離れて自立した生活をしたり、契約の主体になるなど、生活面での環境が大きく変化し、社会との関連が深まり経済活動の範囲が広がる時期でもありますが、その一方で、社会経験が少ないことから、様々なトラブルに巻き込まれる可能性も大きくなります。
- このため、今後は、これまで実施してきたインターネット通販やキャッチセールスなどのトラブル事例の紹介とクーリング・オフ制度などの対処法についての啓発等に加え、高等学校段階までの教育等で身に付けた知識を踏まえ、消費者として必要となる基礎的な知識や判断力の定着を進めることが重要です。
- これにより、被害に遭わないだけでなく、マルチ商法に見られるような、被害者が自ら加害者になる場合もあることに気付くなど、消費者として責任をもって行動できるようになるための取組が必要です。

## 【地域】

- 地域で開催される啓発講座の多くは、主催者の求めに応じて県・市町が講師を派遣しており、内容も消費者トラブルの回避や対処に係る事例解説を中心に行ってきました。
- しかしながら、高度情報化の進展を背景として、電子商取引の市場規模が拡大するとともに、個人間取引、キャッシュレス決済の普及など、取引形態

や決済手段が多様化・複雑化していることから、これまでの消費トラブルの回避につながる啓発講座等に加え、近年の社会経済活動の中で自立した消費者になるために身に付けておくべき基礎的な知識等に視点を置いた消費者教育を展開していくことが必要です。

- また、高齢者等からの相談が増加傾向にあることから、高齢者本人に対する啓発に加えて、家族や民生委員、介護支援専門員（ケアマネージャー）等の日頃から高齢者等と身近に接する人が、消費生活に関する知識を深めておくことも大切です。

### 【家庭・職場】

- 家庭教育は全ての教育の出発点であることから、保護者等が子供に金銭や物を大切に扱う意識を身に付けさせていくことや、スマートフォンやインターネット等の情報機器の使い方について家族で考え、家庭のルールづくりを行うことも重要です。
- 社会に出てからは、消費生活に関する学びの場が少ない現状にあることから、契約のルールや生活設計・管理等、生活する上での基礎知識等の習得について、職場での研修を活用するなどして、事業者が消費者教育を行う場を提供することが期待されています。

## 今後の取組

### （１） 学校における消費者教育の推進

#### ● 小・中・高等学校等

### 【取組の方向】

- 学習指導要領に基づき、自立した消費者として必要な、商品・サービスの情報を正しく理解できる力など消費生活に関する基礎的な知識や判断力等を身に付けさせる教育活動を継続して推進します。
- 教材や出前講座等の情報提供を行い、学校における実践的な消費者教育を継続して支援します。

## 【具体的な施策】

| 実施施策                         | 施策の内容   |
|------------------------------|---|
| 学習指導要領に基づいた消費者教育の充実          | 学習指導要領に基づき、学校での授業において、消費者教育を充実する。☆  |
|                              | 消費者教育に関する教材開発や、授業方法の工夫を図るなどの授業づくりを推進する。☆  |
| 国の関係省庁等が作成した副読本や教材等の学校における活用 | 各学校へ教材等についての情報の周知を図るとともに、研修会や学校訪問指導等において、関係機関の優れた指導事例を紹介するなど、教材等の活用について指導・助言する。☆  |
| 消費者教育情報の学校における活用の促進          | 消費者教育に関する教材等についての情報や、県・市町、関係団体が実施している出前講座の情報を集約して学校に対して提供する。特に、消費者庁が全ての高等学校において活用することを目標としている消費者教育教材「社会への扉」について、補助教材や授業実践例を収集し提供する。 |
| 消費生活に関する啓発資料等の児童・生徒への提供      | 自立した消費者の育成に役立つ啓発資料等を学校に配布し、児童・生徒に提供する。☆   |
| 被害防止に向けた様々な広報活動の推進           | 小・中・高等学校等を対象とした、サイバー犯罪被害防止教室を開催する。☆   |
|                              | 県警のHPやメールマガジン等をはじめとするあらゆる広報媒体を活用した広報啓発を推進する。☆   |

☆ 第2次計画から継続して取り組む施策

## ● 大学・専門学校等

### 【取組の方向】

- 大学・専門学校等に消費者教育の実施を働きかけて、出前講座を開催することについて継続して取り組みます。

**【具体的な施策】**

| 実施施策                   | 施策の内容  |
|------------------------|--|
| 大学・専門学校等における消費者教育の促進   | 入学直後のガイダンスや社会に巣立つ前の就職セミナー等の機会を通じ、学生が契約に伴う権利や義務を理解し、商品やサービスについての情報提供と選択、違法・不当な取引や勧誘に気付くことができるよう、啓発資料を提供するとともに、出前講座等を開催する。                   |
| 消費生活に関する啓発資料等の大学生等への提供 | <p>県・市町、関係団体が実施する出前講座等の情報を集約して県 HP で提供するとともに、文書等により周知する。</p> <p>若者の利用が多いインターネット（HP や SNS）等を活用し、消費者被害防止情報を提供する。</p>                         |
| 学生等に対する防犯情報の提供         | <p>必要な知識を浸透させ、消費者自身の防犯意識を高めるため、大学講義や犯罪被害防止教室等の機会を利用して被害防止対策の指導を行う。☆</p> <p>県内全大学と構築している「ひろしま安全・安心学生ネットワーク」を活用し、学生等に対して防犯情報を発信し、周知を図る。☆</p> |
| 被害防止に向けた様々な広報活動の推進     | <p>大学・専門学校等を対象としたサイバー犯罪被害防止教室を開催する。☆</p> <p>県警の HP やメールマガジン等をはじめとするあらゆる広報媒体を活用した広報啓発を推進する。☆</p>  |

☆ 第2次計画から継続して取り組む施策

## (2) 地域における消費者教育の推進

### 【取組の方向】

- 地域における啓発講座においては、消費生活に関する多様な学びの機会を提供します。
- 様々な広報媒体を活用し、若者や高齢者、講座等への参加が難しい人に対して、消費者被害の防止のための情報を提供します。
- 被害防止などの情報提供、講座、防犯教室及び消費者月間の推進などについては、消費者トラブルを回避・対処し、自立した消費者として基礎的な知識等を身に付けるため、継続して取り組みます。

### 【具体的な施策】

| 実施施策                       | 施策の内容  |
|----------------------------|--|
| 啓発講座の開催促進                  | <p>地域における啓発講座においては、トラブル回避・対処という県民ニーズに対応しつつ、新たに消費者教育の4つの重点領域毎に提供可能な講座メニューを提示し、受講ニーズを喚起する。</p> <p>※消費者教育の4つの重点領域<br/>(国の消費者教育の体系イメージマップより)<br/>①消費者市民社会の構築 ②商品等の安全<br/>③生活の管理と契約 ④情報とメディア</p> <p>啓発に活用できる被害事例等をメールマガジン「くらしのフレッシュ便」等により市町に提供する。</p> |
| 若者の消費者被害防止の推進              | <p>若者の被害を防止するため、消費者啓発情報サイトや SNS 等により被害防止に関する情報を提供する。</p>   |
| 地域における安全・安心な暮らしの確保のための情報提供 | <p>悪質商法による高齢者の被害を防止するため、高齢者との接点が多い、地域包括ケア推進センター、民生委員、介護支援専門員、老人クラブ等を通して被害防止に関する情報を提供する。☆</p> <p>「ひろしま住まいづくり支援ネットワーク」において、県民への住まいに関する情報提供を行う。☆</p> <p>地域における防犯意識を高めるため、地域安全推進指導員、防犯ボランティア等に対して、犯罪情報官速報を提供する。☆</p>                                 |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| 消費者被害の未然防止・拡大防止に向けた各種広報の実施   | ラジオや新聞等の広報媒体等を活用し、講座等への参加が難しい人にも消費者被害の未然防止・拡大防止のための情報が伝わるよう、県民への啓発を実施する。  |
| 関係団体と連携した「消費者のつどい」の開催        | 広島県消費者団体連絡協議会や広島県金融広報委員会と連携し、消費者を対象に「消費者のつどい」等消費者問題の理解を深めるため講演を開催する。☆     |
| インターネット利用環境整備のための講演会の開催      | 青少年が安心・安全に携帯電話等を利用できる環境を整備するため、保護者や青少年育成指導者等を対象に講演会を開催する。☆                |
| 地域における安全・安心な暮らしの確保のための講座等の開催 | 「ひろしま住まいづくり支援ネットワーク」において、消費者が適切な住宅リフォームを実施できるよう講習会を開催する。☆                 |
|                              | 地域安全推進指導員等を対象とした防犯対策のノウハウ向上のためのブラッシュアップ研修会や特殊詐欺や悪質商法等の被害防止のための防犯教室を開催する。☆ |
| 被害防止に向けた様々な広報活動の推進           | 市町と連携したサイバー犯罪被害防止教室を開催する。☆  |
|                              | 県警のHPやメールマガジン等をはじめとするあらゆる広報媒体を活用した広報啓発を推進する。☆                             |
| 各市町等への消費者教育に関する情報提供          | 国や関係団体が発信する消費者教育に関する様々な情報を市町や各PTA 联合会等に対して、速やかに提供する。☆                     |
| 消費者月間の推進                     | 広く県民に消費者問題に関心を持ってもらうよう、消費者月間に合わせ、消費生活に関する資料等の配布や資料展示等様々な啓発を実施する。☆         |
|                              | 市町が実施する消費者月間の取組に対して、県として協力する。☆  |

☆ 第2次計画から継続して取り組む施策

### (3) 家庭・職場における消費者教育の推進

#### ● 家庭

##### 【取組の方向】

- 保護者等の身近な場において消費生活に関する学習の機会を提供するとともに、子供の安全に関する消費生活情報を提供します。
- 幼稚園・保育所等への情報提供及びサイバー犯罪被害防止教室などの広報活動については、消費者トラブルを回避・対処し、自立した消費者として基礎的な知識等を身に付けるため、継続して取り組みます。

##### 【具体的な施策】

| 実施施策               | 施策の内容   |
|--------------------|---|
| 親子で学べる講座等の開催       | 公民館などの社会教育施設やPTA活動、子育てサークルなどの場を活用して、親子向けの講座等の学習機会を提供する。                       |
| 幼稚園・保育所等に対する情報提供   | 幼児がごっこ遊びで自分とは異なる立場を経験するなど、遊びを通じて約束ごとやルールの大切さなどを理解できる教材等の情報を幼稚園・保育所等に対して提供する。☆ |
| 被害防止に向けた様々な広報活動の推進 | 幅広い世代を対象としたサイバー犯罪被害防止教室を開催する。☆  |
|                    | 県警のHPやメールマガジン等をはじめとするあらゆる広報媒体を活用した広報啓発を推進する。☆                                 |

☆ 第2次計画から継続して取り組む施策

## ● 職場

### 【取組の方向】

- 職場における消費者教育を実施する事業者・事業者団体に対して、講師派遣により研修会の開催を支援します。
- 被害防止の広報活動や防犯情報の提供については、消費者トラブルを回避・対処し、自立した消費者として基礎的な知識等を身に付けるため、継続して取り組みます。

### 【具体的な施策】

| 実施施策                           | 施策の内容   |
|--------------------------------|---|
| 事業者に対する研修会等の開催支援               | 商工会議所や商工会等を通じて、事業者に対し消費者啓発講座の講師派遣制度を周知するとともに、希望する事業者に対し講師を派遣する。 |
| 被害防止に向けた様々な広報活動の推進             | 事業者を対象としたサイバー犯罪被害防止教室を開催する。☆                                    |
|                                | 県警のHPやメールマガジン等をはじめとするあらゆる広報媒体を活用した広報啓発を推進する。☆                   |
| 職場安全推進連絡員や職場防犯リーダー等に対する防犯情報の提供 | 職場における防犯意識を高めるため、職場安全推進指導員、職場防犯リーダーに対して、犯罪情報官速報を提供する。☆          |
|                                | 職場安全推進指導員等を対象として、防犯対策のノウハウ向上のためのブラッシュアップ研修会を開催する。☆              |

☆ 第2次計画から継続して取り組む施策

## 成果指標

| 項目                       | 現状 (H30 年度)    | 目標 (R6 年度)    |
|--------------------------|----------------|---------------|
| 地域において啓発講座を開催する市町数及び開催回数 | 県・22市町<br>350回 | 県・全市町<br>430回 |

## 施策目標 : 7 消費者教育推進のための人づくり

### めざす姿

- ◆ 様々な場において、受講者の属性やテーマに応じた消費者教育を行うための担い手が確保されるとともに、その技術向上のための研修が充実しています。
- ◆ 様々な場やライフステージに応じた消費者教育に必要な教材や啓発資料等が提供されています。

### 現状と課題

- 県民だれもが、生涯を通じて様々な場で消費者の自立に向けた、消費生活に関する体系的な学びの機会が提供されるためには、それぞれのニーズに対応することができる担い手や、知識・認識を深めるための教材・啓発資料等が必要です。
- しかし、啓発講座の講師は多くは消費生活相談員が務めており、トラブル事例の紹介や対処法を中心に講座を実施している状況です。
- 今後は、トラブル事例の紹介や対処法に加え、持続可能な消費や消費者市民社会の形成に役立つ分野を専門とする講師の充実が求められます。

## 今後の取組

### (1) 人材の育成・支援

#### 【取組の方向】

- 消費者教育の推進役となる教員を対象に、指導力向上に役立つ研修を実施します。
- 啓発講座を担う講師の掘り起こしを行うとともに、講師に対しては、消費者の自主的行動を促すような新たな分野の内容や、講座の組立など教える技術に着目した研修を実施します。
- 電子商取引や食育、環境などの知識経験を有する人材を登用し、専門的な消費者教育にも対応することで、自立した消費者を育成するための体制を整えます。

#### 【具体的な施策】

| 実施施策                            | 施策の内容  |
|---------------------------------|--|
| 教員を対象とした消費者教育指導者研修会の開催          | 中学校、高等学校及び特別支援学校の教員を対象に、実践的な消費者教育のための講義や演習を行う研修会を開催する。   |
| 消費者啓発講座等の講師の能力向上のための研修の実施       | 消費者啓発講座の講師等を対象に、「消費者教育の体系イメージマップ」(消費者庁)の4つの重点領域をテーマとした研修や、わかりやすく受講者に伝える技術に着目した研修の実施により、体系的な消費者教育が実施できる講師を育成する。 |
| 電子商取引等の知識経験を有する人材の登用と、専門的な講座の開催 | 電子商取引や食育・環境等の講師経験者や学識経験者を新たに消費者啓発講座の講師に登用し、講師として派遣する。  |

## (2) 教材・啓発資料等の作成・提供

### 【取組の方向】

- 教材・啓発資料等の作成・配布を行うとともに、研修会等の場を利用して、教材・啓発資料等の活用方法の事例紹介を行います。

### 【具体的な施策】

| 実施施策             | 施策の内容  |
|------------------|--|
| 教材・啓発資料等の作成及び提供  | 消費者庁が全ての高等学校において活用することを目標としている消費者教育教材「社会への扉」の活用が進むよう、補助教材や授業実践例を収集・公開し、高等学校に提供する。<br>生涯を通じて様々な場で消費者の自立に向けた体系的な学びの機会を提供するため、「消費者教育の体系イメージマップ」(消費者庁)の4つの重点領域に対応した消費者啓発講座を活性化するための説明資料を作成・提供する。 |
| 消費者教育情報の提供       | 県・市町、関係団体が実施する出前講座等の情報を集約して県HPで提供する。   |
| 教材・啓発資料の貸出、情報の提供 | 消費者教育や啓発のために役立つ情報を県HPに掲載し、活用を希望する者に提供する。   |

### 成果指標

| 項目               | 現状(H30年度) | 目標(R6年度) |
|------------------|-----------|----------|
| 消費生活相談員以外の講師登録者数 | 5人        | 21人以上    |

## 施策目標 : 8 消費生活と関連する他の教育との連携推進

### めざす姿

- ◆ 消費者教育の要素が盛り込まれた環境教育や食育，法教育，金融経済教育等が行われています。

### 現状と課題

- 環境教育や食育等の目的，内容や対象範囲は，それぞれ異なりますが，エシカル消費<sup>※</sup>や食品ロスの削減など，消費者の自立を支援し，また，消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深める消費者教育と重なる部分も少なくありません。  
※ エシカル消費：消費者それぞれが各自にとっての社会的課題の解決を考慮したり，そうした課題に取り組む事業者を応援しながら消費活動を行うこと。
- このため，関連する教育に関する施策と消費者教育の連携の方向性について，多様な主体が共通の認識に立ち，密接に連携・協働することが求められていますが，現在は，消費生活と関連する他の教育分野，関係団体等との連携が十分とは言えない状況となっています。

## 今後の取組

### (1) 環境教育との連携推進

#### 【取組の方向】

- 環境学習講師を消費者啓発講座講師として登用し、消費者教育に関する研修を実施します。
- 学校では学習指導要領に基づいた環境教育を実践します。
- 環境学習の講師派遣や「ひろしま環境の日」行動宣言への参加の促進などについては、環境教育を通じて消費者の自立を支援するため、継続して取り組みます。

#### 【具体的な施策】

| 実施施策                                 | 施策の内容  |
|--------------------------------------|--|
| 環境学習の講師に対する消費生活に関する研修の実施             | 環境学習の講師に対して、消費者教育に関する研修の機会を提供する。   |
| 環境学習講師の派遣                            | 学校、企業、団体等からの要請を受け、テーマに沿った環境学習講師を派遣する。☆   |
| 「ひろしま環境の日」行動宣言への参加の促進                | マイバッグ持参、エコ製品購入、地産地消等の活動に賛同し実践しようとする者を登録する。☆  |
| 学習指導要領に基づいた持続可能な社会の形成のための知識や制度等の普及啓発 | 指導主事による学校等への訪問指導を行うとともに、広島県教育資料に学校における環境教育の指導方針等の掲載や県教育委員会のホームページにより優れた学校の取組の広報啓発を行う。☆ |

☆ 第2次計画から継続して取り組む施策

## (2) その他の教育分野との連携推進

### 【取組の方向】

- 消費者教育に関連する教育分野の講師経験者等を消費者啓発講座講師として登用し、消費者教育に関する研修を実施します。
- 食育、法教育及び金融経済教育等の消費者教育については、関連する教育を通じて消費者の自立を支援するため、継続して取り組みます。

### 【具体的な施策】

| 実施施策   | 施策の内容   |
|--|---|
| 食育、金融経済教育等の講師に対する消費生活に関する研修の実施               | 食育、金融経済教育等の講師経験者等に対して、消費者教育に関する研修の機会を提供する。                                  |
| 健康生活応援店の認証やひろしま食育・健康づくり実行委員会による食育に関する支援事業の実施 | 県民が健全な食生活を実践できるよう、県HP等での健康生活応援店の情報提供等の拡充を図る。☆                               |
|  | ひろしま食育・実行委員会による減塩や野菜摂取、朝食摂取など望ましい食習慣の定着の推進や生活習慣病の予防・改善につながる普及啓発活動を実施する。     |
| 専門家と連携した法教育の推進                               | 法教育の推進に向け、広島弁護士会や広島司法書士会等が行う出前講座、寸劇等の情報を集約し、情報提供する。☆                        |
| 弁護士会との事例検討会の開催                               | 相談員の情報や知識の充実を図るため、弁護士会と相談員等との事例検討会を開催する。☆                                   |
| 専門家と連携した金融経済教育の推進                            | 広島県金融広報委員会が実施する学校教育や一般消費者向けの講義・セミナー等との連携を図るとともに、消費者啓発講座等への講師派遣事業を連携して実施する。☆ |
|  | 広島県金融広報委員会が実施する金融・金銭教育研究校制度への協力を行う。☆  |

☆ 第2次計画から継続して取り組む施策

### 成果指標（再掲）

| 項目               | 現状(H30年度) | 目標(R6年度) |
|------------------|-----------|----------|
| 消費生活相談員以外の講師登録者数 | 5人        | 21人以上    |

## 基本的方向：Ⅳ 県民意見の反映と多様な主体との連携・協働

県民の安心・安全な暮らしの確保に向けては、消費者、事業者等様々な視点に立った消費者施策の推進が求められています。

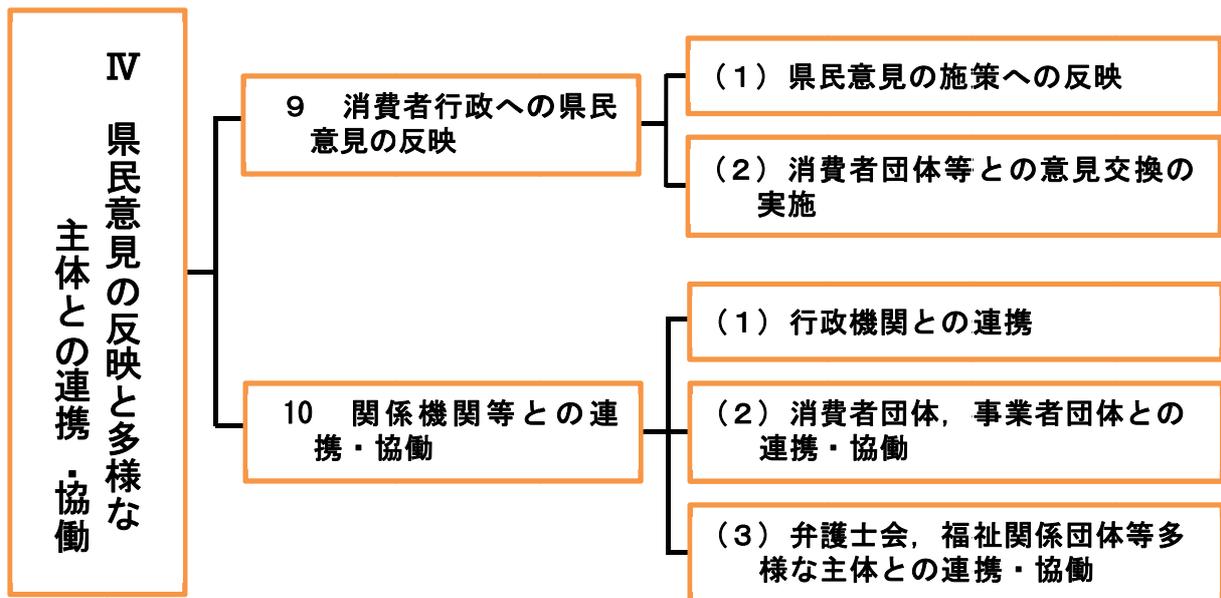
このため、より多くの県民や消費者団体等から意見を聴取し、消費者施策への反映を図ります。

また、県や市町の消費者行政担当部局のみならず、関係するその他の部局や消費者団体をはじめとする様々な機関・団体が連携・協働することにより施策推進の効果を高めます。

さらに、県民が消費者問題に関心を持ち、地域での様々な活動につなげることができるよう意識の醸成に努めます。

【施策目標】

【今後の取組】



## 施策目標 : 9 消費者行政への県民意見の反映

### めざす姿

- ◆ 県民や消費者団体、関係機関等からの情報や意見交換等を通じて、意見を施策や取組に反映させています。

### 現状と課題

- 本県では、消費生活に関する重要事項を調査・審議するため、知事の附属機関として「広島県消費生活審議会」を設置しています。学識経験者、消費者代表、事業者代表等により構成される、この審議会を通じて、消費者行政に対する意見を聴取しています。
- また、消費者問題に携わる様々な団体との意見交換を通じて情報収集を行っています。
- このように、県民や消費者団体等からの意見を聴取する機会を継続的に設けていますが、施策への反映が不十分でした。今後は、より多くの県民の意見を把握し、消費者行政に反映させるため、県内で様々な活動を展開している消費者団体等との意見交換の場を設けるとともに、県民から寄せられた意見等を施策に反映させるよう検討する必要があります。

## 今後の取組

### (1) 県民意見の施策への反映

#### 【取組の方向】

- 広島県消費生活審議会を通じて、消費者施策に対する意見を聴取し、施策への反映を図ります。

#### 【具体的な施策】

| 実施施策          | 施策の内容   |
|---------------|---|
| 広島県消費生活審議会の活用 | 広島県消費生活審議会が出された意見について、立場の違う関係者や市町等の意見も踏まえながら、施策に反映していく。 |
| 県民意見の施策への反映   | 県民からの意見を、PDCA を回す上での一環として組み込み、取組の改善等に活用する。              |

### (2) 消費者団体等との意見交換の実施

#### 【取組の方向】

- 消費者問題に携わる様々な団体との意見交換を通じて情報収集を行い、消費者施策に県民意見を反映させるための場や手法の整備を進めます。

#### 【具体的な施策】

| 実施施策              | 施策の内容   |
|-------------------|---|
| 消費者団体等との意見交換の場の設置 | 消費者団体、NPO 法人、弁護士会等との意見交換の場を設け、立場の違う関係者や市町等の意見も踏まえながら、消費者施策に反映させる。 |

## 施策目標 : 10 関係機関等との連携・協働

### めざす姿

- ◆ 消費者団体や関係機関・団体が連携・協働して、消費者被害防止に向けた取組や消費者の安全・安心の確保に向けた取組が行われています。

### 現状と課題

- 県内で起きている様々な消費者問題の解決に向けて、行政機関や消費者団体・弁護士会等の関係団体が取組を行っています。
- 平成 20（2008）年 1 月に内閣総理大臣から適格消費者団体として認定を受けた「NPO 法人消費者ネット広島」の取組を県民に周知し、消費者被害の未然防止・拡大防止のために大きな役割を果たすこの団体の活動を支援しました。
- 社会問題として深刻化した多重債務問題について、国の「多重債務問題改善プログラム」に基づき、平成 19（2007）年 7 月に「広島県多重債務者対策協議会」を設置し、関係機関との情報の共有を図り、無料相談会等を開催してきました。
- 上記のような取組を行っていますが、いずれも情報共有や連携・協働した取組が一部にとどっています。これらの取組をより効果的に行い、県内全域に広め、浸透させていくためには、関係する機関や団体が情報を共有するとともに、より連携・協働していくことが求められています。

## 今後の取組

### (1) 行政機関との連携

#### 【取組の方向】

- 庁内の関係部局，教育委員会や警察本部と連携して，消費者問題の解決に向けた取組を推進します。
- 国，他の都道府県との積極的な情報交換により，消費者被害の未然防止・拡大防止につなげます。
- 県が収集した情報は，迅速かつ適切に市町へ提供し，市町と連携して消費者被害の未然防止・拡大防止につなげます。
- 県庁内の協議会，国や中国5県及び市町との連携については，消費者問題を解決するため，継続して取り組みます。

#### 【具体的な施策】

| 実施施策              | 施策の内容   |
|-------------------|---|
| 県庁内の協議会等との連携      | 「広島県建築安全安心マネジメント推進協議会」や「広島県『減らそう犯罪』連絡調整会議」等，県庁内に設置された協議会等と連携して，消費者問題への取組を促進する。☆ |
| 事業者指導のための広域的な連携   | 広域的な消費者問題に対応するため，国や中国5県で構成する「中国地方悪質事業者対策会議」の取組を強化する。☆                           |
| 警察における即報体制の継続維持   | 製品事故・建築事故・食品関連事故等の発生情報を得たときは，消費者安全法に基づき，関係機関と緊密な連携が図れるよう配慮し，事案概要等を警察庁へ即報する。     |
| 消費者被害防止に向けた市町との連携 | 県が収集した消費者被害等の情報は，迅速かつ適切に市町へ提供する。☆   |

☆ 第2次計画から継続して取り組む施策

## (2) 消費者団体、事業者団体との連携・協働

### 【取組の方向】

- 地域に密着して消費者問題に関する啓発活動を行う消費者団体と連携・協働し、消費者施策を推進することにより、県民の消費者問題に関する意識を継続して醸成します。
- 様々な事業者団体と連携し、県民への適正な情報の提供、苦情処理体制の整備等により、消費者の安全・安心の確保に向けた取組を継続して促進します。

### 【具体的な施策】

| 実施施策                     | 施策の内容  |
|--------------------------|--|
| 消費者ネット広島との連携・支援          | 適格消費者団体「消費者ネット広島」と連携して消費者施策を推進する。☆   |
|                          | 消費者団体訴訟制度や集団的消費者被害救済制度の周知を図る。☆   |
| 様々な消費者団体との連携             | 消費者団体が取り組む消費者問題に関する啓発活動を支援する。☆   |
| 様々な事業者団体との連携             | 「不動産取引の適正化に関する連絡会」、「ひろしま住まいづくり支援ネットワーク」等様々な事業者団体と消費者トラブルに関する情報を共有するとともに、トラブル事例の発信、紛争解決手法の協議などを行う。☆ |
| ADR（裁判外紛争解決手続）との連携及びその活用 | 様々な ADR と連携し、事案解決に向けて ADR の適切な活用を促進する。☆  |

☆ 第2次計画から継続して取り組む施策

### (3) 弁護士会，福祉関係団体等多様な主体との連携・協働

#### 【取組の方向】

- 専門的知識を必要とする消費者問題の解決に向けて，弁護士会や司法書士会等関係団体と連携・協働した取組を継続して行います。
- 福祉関係団体との連携・協働による個々の活動の中で消費者問題を解決するため継続して取り組みます。

#### 【具体的な施策】

| 実施施策          | 施策の内容  |
|---------------|--|
| 様々な団体との連携・協働  | 弁護士会，司法書士会等の団体が行っている活動を支援する。☆  |
|               | 「広島県多重債務者対策協議会」において，弁護士会，司法書士会等の関係機関が連携して，無料相談会等を実施する。<br>また，無料相談会において，相談者の精神面を支えるため，こころのケア相談を実施する。☆ |
| 福祉関係団体との連携・協働 | 広島県社会福祉協議会等の福祉関係団体が行っている取組やネットワークを活用して，消費者被害防止に向けた取組を実施するとともに，支援策を情報提供する。☆                           |

☆ 第2次計画から継続して取り組む施策

## 重点的に取り組む項目

本計画においては、計画の基本理念「県民だれもが、自ら考え自ら行動できる自立した消費者となり、安全で安心して暮らすことができる、消費者被害のない広島県」の実現に向け、5年後の広島県の姿を提示しています。

この5年後の広島県の姿を実現するために、計画期間中に取り組む施策の中で、特に必要な取組を「重点的に取り組む項目」と位置付け、次の3つの項目について推進していきます。

### 5年後の広島県の姿

- ◆ 県民が、電話や面接だけでなく、メールなど自らに合った方法で相談できるとともに、自分自身で解決したいと考える場合に活用できる情報が提供されています。
- ◆ 外国人や高齢者など配慮を要する方について、本人とその周辺の人への相談窓口の周知や外国語に対応した窓口の整備が行われ、配慮を要する方に関する相談が増えています。
- ◆ 県民が消費生活を送る上で必要な判断力を身に付け、自主的に行動ができることを目的とした消費者教育を誰でも受けることができる体制が整っています。

### 重点的に取り組む項目

重点項目1

県・市町の消費生活相談窓口体制の見直し

重点項目2

外国人や高齢者等の配慮を必要とする人への支援の強化

重点項目3

自立した消費者となるための消費者教育の推進

基本的方向Ⅰ「消費者被害の防止と救済」の施策目標1「消費生活相談体制の充実」の中において、重点的に取り組んでいきます。

### 【目指す姿】

県民が、自分の都合の良い時に、どこに住んでいても相談できるメールによる相談方法が、入力項目の簡素化など受付フォームが改善されることで、より利用しやすくなっています。

また、これまで受け付けてきた電話や面接による相談についても、多様化・複雑化が見込まれる相談内容に対応できるよう、県が消費生活相談員の体系的な研修計画を作成し、個々の消費生活相談員の受講履歴を管理し、能力向上の取組が行われています。

あわせて、県民に身近な市町相談窓口が、県や近隣市町のバックアップにより、相談体制を維持できており、県民が自らに合った方法で、相談窓口や相談方法を選べる状況になっています。

同時に、県民が、自分自身で解決したいと考える場合には、活用できる情報が、FAQ（よくある相談）などの形で提供されています。

## 1 県生活センターの充実

### ➤ メール相談の利用促進を図ります

⇒ 時間に縛られずに相談できるメール相談を積極的に広報した上で、メール相談受付フォームの入力項目を最低限にしたり、項目を選択方式にしたりするなど使いやすくし、外国語でのメール相談にも対応できるようにすることにより、県民が、自らの都合の良いタイミングで相談しやすいようにします。

### ➤ 消費生活相談窓口としての質の向上を図ります

⇒ 体系的な研修計画を策定し、個々の相談員の受講履歴を管理した上で、各相談員に、消費者トラブルの種類別の法律知識や事例研究など業務に必要なスキルの習得を図ります。さらに、受講後にはチェックリストや確認テスト等による振り返りの機会を設けることで、相談員のスキルの定着を図ります。

⇒ ICTを活用した市町相談員を含めた定期的なミーティングなどで、あっせん不調となった原因の検証や、相談事例の処理方法を共有し、県民からの相談に対応します。

➤ 自己解決に役立つ情報を提供します

- ⇒ 県民が、消費者トラブルに遭遇しても、消費生活相談窓口にご相談せずに、自らインターネット等で情報を得て解決を図りたい場合には、県 HP の FAQ（よくある相談）において、トラブルの種類などのキーワードから、クーリング・オフなどの救済制度や対応方法などを簡単に検索することができ、解決に役立てることができるようにします。

《成果指標》

| 成果指標                        | 現状（H30 年度） | 目標（R6 年度） |
|-----------------------------|------------|-----------|
| 県生活センターにおける電話及び面接以外の相談件数の割合 | 1.9%       | 10.0%以上   |

**2 市町相談体制の充実に向けた支援**

➤ 市町の消費生活相談窓口の体制を維持します

- ⇒ 県の呼びかけで県内の西部，東部，北部などの地域別の地元市町による意見交換会を定期的に行い，消費生活相談員の研修や人材確保など市町の相談体制を維持する上での問題点・課題を共有します。
- ⇒ 県の調整により，消費生活相談員の共同雇用や人事交流による研修の実施などの市町間の連携を進めます。

➤ 市町の消費生活相談窓口を支援します

- ⇒ ICT を活用した Web 会議システムにより県との共同対応や，弁護士等による専門家相談を行うとともに，県生活センターに設置しているヘルプデスクを通じて県の相談員による支援を行います。
- ⇒ 専門家相談や県につなぐ判断基準などを定めた県・市町の相談対応連携マニュアルを作成し，専門家相談等を，さらに県民からの消費生活相談に役立てます。

《成果指標》

| 成果指標                         | 現状（R 元年度） | 目標（R6 年度）            |
|------------------------------|-----------|----------------------|
| R 元年度の消費生活相談窓口開設日数※が維持された市町数 | ※のとおり     | 全市町での消費生活相談窓口開設日数の維持 |

※ 県内市町の消費生活相談窓口の開設日数：R 元年度

|      |     |      |     |     |     |      |
|------|-----|------|-----|-----|-----|------|
| 開設日数 | 週6日 | 週5日  | 週4日 | 週2日 | 週1日 | 隔月1日 |
| 市町数  | 1市  | 9市6町 | 2市  | 2市  | 2町  | 1町   |

## 重点項目 2

# 外国人や高齢者等の配慮を必要とする人への支援の強化

基本的方向Ⅰ「消費者被害の防止と救済」の施策目標2「外国人・高齢者等への支援」の中において、重点的に取り組んでいきます。

### 【目指す姿】

外国人が消費者トラブルに遭った際、県内どこの消費生活相談窓口でも、市町や（公財）ひろしま国際センターの通訳を介し言葉のストレスなく専門の消費生活相談員からトラブル解決の支援を受けることができるとともに、トラブルが解決した相談事例を周知していくことで、外国人からの相談件数が増えています。

自然災害発生時には、災害に乗じた悪質商法等に対する注意情報がマニュアルに基づき発信される仕組みが整っており、被災者等の消費者被害の回避・対処に役立てられています。

高齢者やその見守り者などに対し消費者被害防止のための情報が提供され見守りが行われるとともに、高齢単身者等については、その家族にも消費者被害防止のための情報が提供され、被害の回避・対処に役立てられています。

## 1 外国人等への情報提供

- 外国人が相談しやすい環境を整備します
  - ⇒ 県内の消費生活相談窓口と（公財）ひろしま国際センター（以下「HIC」という。）との間で通訳を介し外国人が消費生活相談できるよう仕組みを構築することで、外国人は、県内どこの消費生活相談窓口でも外国語で消費生活相談を行いトラブル解決の支援を受けることができるようにします。これにより、外国人が県内の消費生活相談窓口において消費生活相談をする場合、対応言語の通訳が市町外国人生活相談窓口配置されている場合は通訳を介し、対応言語の通訳が市町外国人生活相談窓口配置されていない場合は、外国人、HIC及び市町消費相談窓口を結ぶ複数者通話機能により外国語で相談ができる状況になります。
  - ⇒ HICにおいて、外国人が消費生活相談を行う場合、HICの対応言語の通

訳を通じ県内の消費生活相談窓口の相談員からトラブル解決の支援を受けることができるようにします。

➤ 外国人への情報提供を行います

- ⇒ 県 WEB や外国人が利用する SNS を通じ、外国人に多言語で発信することで、消費生活相談窓口で相談することが消費トラブルの回避・対処に役立つことを外国人が認識するようにします。
- ⇒ 外国人が消費者トラブルで困ったときに周囲の日本人を通じ消費生活相談窓口で相談できるよう、その相談先となりうる監理団体、事業者、大学・日本語学校、市町外国人相談窓口及び HIC などに対し、外国語でも消費生活相談をすることができること及び外国語でメール相談できることなどをメールやチラシ等で提供するとともに、県 HP、SNS 及び市町広報紙等で県民にも周知します。
- ⇒ 今後、増加が見込まれる外国人の消費生活に関するトラブルやその対処の実態を把握するため、在留外国人、有識者、監理団体又は国際協力団体・機関などにヒアリングを実施し、その内容を分析し、消費者トラブル防止のための外国人への情報提供に反映するとともに、県が実施する消費生活相談員への研修等により、外国人への相談対応に生かします。

## 2 被災者等への注意喚起

➤ 自然災害時には、消費者被害の回避・対処のため注意喚起します

- ⇒ 広島県地域防災計画を踏まえ、自然災害後の生活再建時の注意喚起の発信基準並びに県 HP、SNS 及びチラシなどによる被災者等への周知方法等を定めたマニュアルを整備することで、発信基準・方法等のバラつきが解消され被災者等に等しく周知される仕組みを整備します。
- ⇒ 県が整備したマニュアルを踏まえた研修等が全ての市町で行われ、災害発生時には、消費者被害の未然・拡大防止のため、定められた基準に従い、被災者等に市町 HP、SNS、チラシ及び市町広報誌などにより注意情報や消費生活相談窓口が周知され、被災者等の消費者被害の回避・対処に役立っています。

### 3 高齢者等への支援

- 家族への情報提供を行います
  - ⇒ 消費トラブルの兆候を早期発見し対処するための方法並びに悪質商法の誘い文句や手口及びその対策についての情報をメール、啓発紙、県HP、県・市町広報誌等により、離れて暮らす家族に具体的に伝えることで、地域による見守りに加え、家族による高齢者の被害の未然防止と救済が行います。
  
- 機器による被害防止を周知します
  - ⇒ 悪質な電話勧誘による高齢者の被害の未然防止を図るため、高齢者世帯を中心に、在宅中でも固定電話を留守番電話に設定することや、迷惑電話防止機能を有する機器を活用し、被害に遭わないようにする呼びかけを県HP、SNS 及びチラシ等で行い、悪質な電話勧誘による消費者被害の防止に役立てます。
  
- 高齢者本人・見守り者への啓発を行います
  - ⇒ 高齢者の消費者被害防止のための啓発講座等においては、被害防止の情報を理解しやすいよう、寸劇・落語なども交え内容が分かりやすく伝えられるとともに、知識を習得するだけでなく日常の生活で実践できるようロールプレイングや体験型講座なども取り入れられ、高齢者が消費者トラブルを回避・対処できるようにします。
  - ⇒ 高齢者本人だけでなく、民生・児童委員や介護事業者など見守りを行う立場にある方などに対して、啓発講座や被害防止のチェックリストの配布などを行い、高齢者等が消費者トラブルに遭っても見守り者などが早い段階で気づき、消費生活相談窓口等に相談できるよう情報提供を行います。

#### 〈成果指標〉

| 成果指標                              | 現状（H30 年度） | 目標（R6 年度） |
|-----------------------------------|------------|-----------|
| 外国人等 <sup>注1</sup> からの県・市町の相談受付件数 | 9件         | 40 件以上    |

<sup>注1</sup> 外国人の周囲の日本人（監理団体、事業者、大学・日本語学校、知人等）含む。

| 成果指標                      | 現状(H30 年度) | 目標（R6 年度） |
|---------------------------|------------|-----------|
| 高齢単身者等の家族への情報提供体制を整備した市町数 | —          | 23 市町     |

《参考指標》

| 項目                                   | 現状（H30年度）  |
|--------------------------------------|------------|
| 外国人等から県・市町が受付けた相談の解決件数 <sup>注2</sup> | 3件<br>(9件) |

※（）内は相談件数

<sup>注2</sup> 斡旋・助言による解決数を合算。斡旋による解決については、消費生活相談記録記載要領に基づく解決要件（契約通り履行、全面解約・取消、返金、交換、代替品、修理・補修、損害賠償・治療費、解決・見舞金、一部解約・取消の何れかに該当すること。）に該当するもの。助言による解決については、相談者のトラブルが解消できていると相談記録から判断できるもの。

基本的方向Ⅲ「消費者教育の推進」の施策目標6「様々な場における消費者教育の推進」の中において、重点的に取り組んでいきます。

### 【目指す姿】

児童生徒、学生が、消費生活に関する基礎的な知識や判断力を身に付け、将来自主的かつ合理的に社会の一員として行動する「自立した消費者」を育成することを目標とした教育が行われています。

また、県民が、日常生活の中で、消費者被害を認識して危害を回避し、被害に遭った場合に適切に対処するため、様々な場において、消費者として身に付けておくべき消費生活に関する基礎的な情報や教育を受ける機会が提供されています。

## 1 学校における消費者教育の推進

### ➤ 小・中・高等学校等での消費者教育を推進します

⇒ 学校教育では幼児、児童及び生徒の「生きる力」を育むことを目指して、基礎的・基本的な知識・技能を習得させるとともに、これらを活用して課題を解決するために必要な思考力、判断力、表現力等を育み、主体的に学習に取り組む態度を養うことが重要であるとされています。

平成29(2017)年から平成31年(2019)年にかけて順次改訂された小学校、中学校、高等学校及び特別支援学校の学習指導要領では、消費者教育に関する内容の充実を図ることとされています。

また、成年年齢の引き下げにより、成年と未成年が混在することとなる高等学校及び、視覚障害者、聴覚障害者、肢体不自由者又は病弱者である生徒に対する教育を行う特別支援学校高等部では、公民科と家庭科において、消費生活に関する内容を第2学年までに指導します。

さらに、知的障害者である生徒に対する教育を行う特別支援学校高等部では、家庭科等において、取り扱う学年や、具体的な指導内容を適切に定め、消費者教育に関する内容について計画的に指導します。

### ➤ 大学・専門学校等での消費者教育を推進します

⇒ 高等学校段階までに身に着けた知識を踏まえて、消費者として必要な基礎的な知識や判断力の定着を進める内容も盛り込んでいきます。具体的には、新入生ガイダンスや就職セミナー等を通じ、学生が契約に伴う権利や責任を

理解し、商品やサービスについての情報収集と選択、違法・不当な取引や勧誘に気付くことができる能力を深めるような内容の啓発資料の提供や啓発講座への講師の派遣が行われることにより、被害に遭わないためだけでなく、マルチ商法にみられるように、被害者が自ら加害者となる場合もあることへの注意喚起なども含め、消費者としての責任を持って行動できるようになるための取組を進めます。

## 2 地域・家庭・職場における消費者教育の推進

### ➤ 地域での消費者教育を推進します

⇒ これまでの消費者トラブルの回避に役立つ啓発講座内容も継続しつつ、近年の社会経済活動の中で自立した消費者になるために身に付けておくべき基礎的な知識等に視点を置いた消費者教育を、県民誰もが受けることができる機会を様々な場所で提供します。

具体的には、これまでの自治会、老人クラブ等に加え、地域の人々の身近な学習や交流の場である公民館等の社会教育施設等の主催事業において、消費者教育の啓発講座や学習会の実施を働きかける上で、『『消費者教育の体系イメージマップ（消費者庁）』の4つの重点領域』\*ごとに、具体的に提供できる講座をメニュー化して例示し、あわせて、標準的な講座で使用するパワーポイントの資料や県内の相談件数等の統計データを事前に作成し公開することにより、受講者の属性やニーズに合わせてカスタマイズした講座を実施し、啓発講座や学習会が活発に行われ、消費者教育を受ける機会を増やします。

※「消費者教育の体系イメージマップ」の4つの重点領域

| 重点領域        | 具体的なメニュー（例）                |
|-------------|----------------------------|
| ①消費者市民社会の構築 | 地産地消から考えるエシカル消費，食品ロスの削減    |
| ②商品等の安全     | 高齢者や子供のヒヤリハット              |
| ③生活の管理と契約   | 家計管理と資産形成，金融商品の基礎知識        |
| ④情報とメディア    | 親子で学ぶスマホ教室，電子決済サービスの基本と選び方 |

### ➤ 家庭での消費者教育を推進します

⇒ 保護者等が子供に金銭や物を大切に扱う意識を身に付けさせていくことや、スマートフォンやインターネット等の情報機器の使い方について家族で考え、家庭のルールづくりを行うことなど、PTA や子育てサークルなど保護者の身近な場において、消費生活に関する学習の機会が提供されるとともに、子供が巻き込まれやすい製品事故や食品等の安全に関する消費生活情報が提供します。

➤ 職場での消費者教育を推進します

⇒ 職場への講師派遣により、契約のルール等、職場における消費者教育に関する研修を実施する事業者・事業者団体に対する支援を充実します。

＜成果指標＞

| 成果指標                     | 現状（H30）        | 目標（R6）        |
|--------------------------|----------------|---------------|
| 地域において啓発講座を開催する市町数及び開催回数 | 県・22市町<br>350回 | 県・全市町<br>430回 |

基本的方向Ⅲ「消費者教育の推進」の施策目標7「消費者教育推進のための人づくり」の中において、重点的に取り組んでいきます。

**【目指す姿】**

様々な場において、受講者の属性やテーマに応じた消費者教育を行うための担い手が確保されるとともに、その技術向上のための研修が充実しています。

また、様々な場やライフステージに応じた消費者教育に必要な教材や啓発資料等が提供されています。

**1 消費者教育の推進のための人づくり**

➤ 人材の育成・支援を推進します

⇒ 講師の掘り起こしを行うとともに、担い手を対象に行う「消費者教育の体系イメージマップ」（消費者庁）の4つの重点領域をテーマとした研修や、わかりやすく受講者に伝える技術に着目した研修の実施により、体系的な消費者教育が実施できる講師を育成します。

⇒ 電子商取引や食育・環境等の講師経験者等を新たに消費者啓発講座の講師に登用し、専門的な消費者教育にも対応することで、自立した消費者を育成するための体制が整備します。

➤ 教材・啓発資料等を作成・提供します

⇒ 消費者庁が全ての高等学校において活用することを目標としている消費者教育教材「社会への扉」の活用が進むよう、補助教材や授業実践例が収集・公開され、高等学校に提供します。

⇒ 生涯を通じて様々な場で消費者の自立に向けた体系的な学びの機会を提供するため、「消費者教育の体系イメージマップ」（消費者庁）の4つの重点領

域に対応した消費者啓発講座を活性化するための説明資料を作成し、提供します。

《成果指標》

| 成果指標             | 現状（H30） | 目標（R6） |
|------------------|---------|--------|
| 消費生活相談員以外の講師登録者数 | 5人      | 21人以上  |