

# 第2次 福岡市消費者教育推進計画

令和2年度～令和6年度

～安全で安心できる消費生活の実現を目指して～

消費者とは、商品を買ったり、サービスを利用したりする人のことで、私たちはみんな消費者です。日常生活の中で、誰もが消費者トラブルに巻き込まれるおそれがあります。

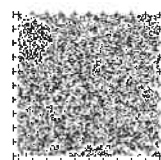
消費者教育では、子どもから高齢者まで、消費者トラブルに遭わないための知識や判断力を身に付け、自分の行動が社会や環境にどんな影響を与えるかを考えて行動できる消費者になることを目指しています。



〈音声によるご案内〉

目が不自由な方などに音声で案内するコードです。  
読み取り用アプリをダウンロードしてご利用いただけます。

音声コード▶



# 計画の概要

「第2次福岡市消費者教育推進計画」とは、「消費者教育の推進に関する法律」に基づき、「安全で安心できる消費生活の実現」を目標に、市民の皆さんや消費者団体、地域の団体、事業者などと連携しながら、一体的かつ総合的に消費者教育を推進していくため、令和2年度から令和6年度までを計画期間とし、策定した計画です。

## 推進体制

消費生活センターと、環境教育や食育など消費者教育を行う関係部局で構成する「福岡市消費者教育推進会議」を設置し、計画に基づく取組みを推進していきます。計画の進捗状況は「福岡市消費生活審議会」で検証を行い、取組みの充実を図っていきます。

## 成果指標

| 成果指標                               | 現状値<br>(平成30年) | 目標値<br>(令和6年) |
|------------------------------------|----------------|---------------|
| 商品やサービスの購入時に日頃からトラブル回避を心がけている市民の割合 | 80.1%          | 90.0%         |
| 消費生活センターの認知度                       | 80.5%          | 85.0%         |

## 消費者を取り巻く現状と課題

高度情報通信社会の進展に伴い、インターネット通販などで利便性が高まる一方、消費者トラブルも多様化・複雑化しています。令和4年4月には民法改正により、成年年齢が18歳に引き下げられることから、若年者の消費者被害の増加が懸念されます。また、高齢者や障がいのある人等の消費者トラブルを防止するため、周囲の見守りが重要になっています。

このような社会情勢の変化に対応し消費者被害を未然に防止するとともに、「消費者市民社会<sup>\*1</sup>」の形成に向けた消費行動の重要性について理解と関心を深めるため、消費者教育を推進する必要があります。また「エシカル消費<sup>\*2</sup>」は、持続可能な開発目標(SDGs)の達成に寄与するものであり、消費者市民社会の形成に向けて取り組むことが必要です。

### 福岡市の消費生活相談の状況

相談件数は年間約12,000件でほぼ横ばいです。高齢者からの相談割合が高い水準で推移しています。



相談は、デジタルコンテンツ(アダルト情報サイト、オンラインゲーム、投資情報サイト等)に関するものが11.3%で最も多く、販売購入形態別では通信販売が全体の約3割を占めています。(平成30年度)



若年者からの相談件数は、成年となる20歳を超えると急激に増加しています。

### \*1消費者市民社会とは？

消費者がお互いの特性や多様性を尊重し、自分の行動が現在や将来にわたって社会経済や地球環境に影響を与えることを考えて、公正で持続可能な社会をつくることに積極的に参画する社会をいいます。

### \*2エシカル消費とは？

倫理的消費ともいい、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。

私たち一人一人が、社会的な課題に気づき、日々の買い物を通して、その課題の解決のために、自分は何ができるのかを考えてみることで、これが、エシカル消費の第一歩です。



持続可能な開発目標(SDGs)

# 消費者教育推進の基本的な方向性

次の「消費者教育が育むべき力」を基本に、幼児期から高齢期までのライフステージに応じた消費者教育を受ける機会の充実を図り、消費者の特性に配慮しながら、様々な担い手や関連教育と連携のもと、消費者教育を効果的に推進していきます。

## 消費者教育が育むべき力

### 消費者市民社会の構築

- 消費者の行動が環境や経済に与える影響を考えよう。
- 消費生活が環境に与える影響を考え、環境に配慮した生活を実践しよう。
- 地域や職場で協力して高齢者などを見守ろう。



### 商品等やサービスの安全

- 相談機関を利用する習慣を付けよう。
- トラブル解決の法律や制度の利用法を知ろう。
- 安全で危険の少ない暮らし方をする習慣を付けよう。



### 生活の管理と契約

- 契約とそのルールを理解しよう。
- 物の選び方、買い方を考え適切に購入しよう。
- 物や金銭の大切さに気付き、計画的な使い方を考えよう。



### 情報とメディア

- 消費生活情報を主体的に吟味する習慣を付けよう。
- 自分や知人の個人情報を守るなど、情報モラルを知ろう。
- 情報と情報技術を適切に利用する習慣を身に付けよう。



# 重点目標と具体的な取組み

消費者を取り巻く現状と課題を踏まえ、基本的な方向性に基づき、4つの重点目標ごとに具体的な取組みを進めていきます。

## 重点目標1 児童・生徒及び若年者に対する消費者教育の推進

### ①学校(小・中・高等学校・特別支援学校)での取組みの推進

学習指導要領に基づき、一層充実した消費者教育を行うとともに、それを支援する取組みを進めます。

### ②成年年齢引下げを踏まえた若年者に対する消費者教育の強化

大学、短期大学、専門学校などで若年者向けの消費者講座を実施するとともに、各学校へメールによる注意喚起情報を配信するなど、迅速な情報提供を行います。

| 取組目標                    | 現状値(平成30年度) | 目標値(令和6年度) |
|-------------------------|-------------|------------|
| 児童・生徒及び若年者対象の消費者講座の実施回数 | 73回/年       | 120回/年     |

## 重点目標2 高齢者・障がいのある人等に対する消費者教育の推進と見守りの強化

高齢者、障がいのある人等に対する消費者講座を実施するとともに、日常を支援している地域包括支援センターなどの福祉関係者や、悪質商法の手口や対処法について地域へ伝達する、消費生活サポーターや消費生活事業者サポーターとの連携による見守りを強化します。

| 取組目標                       | 現状値(平成30年度) | 目標値(令和6年度) |
|----------------------------|-------------|------------|
| 消費生活サポーターを有する校区・地区数        | 108校(地)区    | 150校(地)区   |
| 消費生活事業者サポーターの登録数           | 16事業者       | 40事業者      |
| 障がいのある人や支援者などを対象とする講座の実施回数 | 5回/年        | 10回/年      |

## 重点目標3 高度情報通信社会に対応した消費者教育の推進

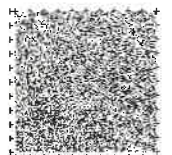
消費者トラブルに関する最新情報の提供や、インターネットに関するトラブルや詐欺的商法についての講座を行います。学校等においては、情報モラル教育を推進します。

| 取組目標                        | 現状値(平成30年度) | 目標値(令和6年度) |
|-----------------------------|-------------|------------|
| インターネットトラブル防止に関する消費者講座の実施回数 | 3回/年        | 30回/年      |
| 通信販売にクーリング・オフ制度がないことの認知度    | 46.7%       | 60.0%      |

## 重点目標4 消費者教育に携わる担い手の育成

研修や情報提供を通じ、教職員の指導力の向上を支援します。高齢者等の見守りや啓発活動に携わる消費生活サポーターや消費生活事業者サポーターの拡充を図ります。

| 取組目標                    | 現状値(平成30年度) | 目標値(令和6年度) |
|-------------------------|-------------|------------|
| 消費生活サポーターを有する校区・地区数<再掲> | 108校(地)区    | 150校(地)区   |
| 消費生活事業者サポーターの登録数<再掲>    | 16事業者       | 40事業者      |



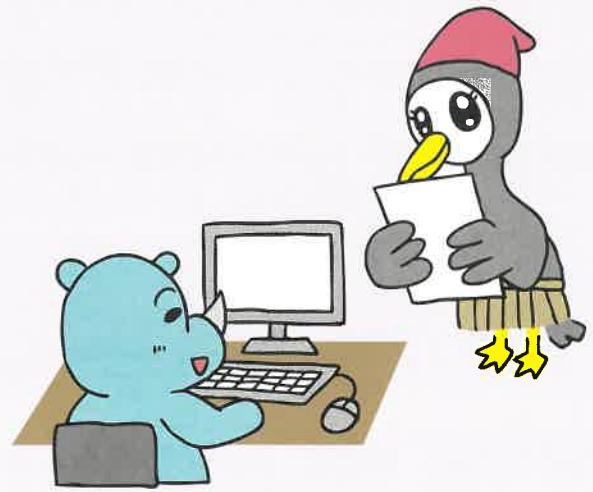
# やってみよう!消費者教育

## 地域で



- 公民館などで開催されている、消費者トラブルに関する講座や催しに積極的に参加しましょう。

## 家庭で



- テレビや新聞、インターネットから消費者トラブルを避けるための情報を取り入れましょう。

## 職場で

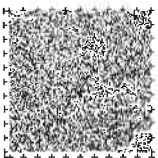


- 先輩社員から若い社員に、悪質商法の対処法などのアドバイスのほか、社員間で情報を共有しましょう。
- 社員の家族を含む消費者トラブルについても積極的に情報交換しましょう。

## 学校で



- 家庭科や社会科の授業で消費者教育が行われています。学校で習ったことを家庭でも話しましょう。



# 消費者トラブルに遭わないために

## 契約内容をよく確認しましょう

「『お試し』のつもりが、定期購入になっていた」という相談が多数寄せられています。

初回はお試し  
500円です…?



## 身に覚えのない請求は無視しましょう

慌ててお金を払ったり、相手に連絡してはいけません。困ったときは相談しましょう。



# 福岡市消費生活センターのご案内

消費生活センターでは、市民の皆さんの消費者教育を支援しています。

## 出前講座に伺います

消費生活センターの職員や相談員が皆さんの地域に出向き、公民館など身近な場所で、悪質商法や製品事故などの消費者問題を学べる出前講座を行っています。ご利用ください。

お問い合わせ

TEL 092-712-2929(事務室)

## DVDをお貸します

悪質商法の手口紹介など、生活に役立つDVDを無料で貸し出しています。

お問い合わせ

TEL 092-712-2929(事務室)

## 消費生活相談コーナー

契約に関する消費者トラブルで困ったときは、ひとりで悩まず相談しましょう。

※相談は、福岡市内に在住の個人の消費者に限ります。

相談専用電話 **092-781-0999**

受付時間

月曜日～金曜日：午前 9時～午後5時

第2・4土曜日：午前10時～午後4時

(土曜日は電話相談のみ)

※祝休日・年末年始を除く

※来所相談は要予約



消費者ホットライン (局番なし) **188**(いやや)

お住まいの地域の消費生活相談窓口をご案内します。(年末年始を除く)

## 概要版 第2次福岡市消費者教育推進計画

令和3(2021)年3月

発行 福岡市 市民局 生活安全部 消費生活センター

〒810-0073 福岡市中央区舞鶴二丁目5-1 あいれふ7階

TEL 092-712-2929(事務室) FAX 092-712-2765