

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 全ての消費者におけるライフステージに応じた体系的・継続的な消費者教育等の推進

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、最新の消費者トラブルなどの情報提供、取引環境のデジタル化・グローバル化や決済サービスへの多様化に対応した消費者教育に取り組むことにより、全ての消費者がライフステージに応じた体系的かつ継続的な消費者教育を受けることが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) 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) 取引環境のデジタル化・グローバル化や決済サービスの多様化への対応

(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¹における消費者教育

- ・ 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。

(義務教育課，高校教育課，特別支援教育課)

- ・ 様々な主体により作成される多様な教材の紹介やデジタル教科書等に対応した教材の提供，教職員の指導力向上，消費者問題に精通し専門的知識を有する外部講師の活用，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。

(義務教育課，高校教育課，特別支援教育課)

- ・ 成年年齢の引下げを踏まえつつ，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。

(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，学事法制課，子育て支援課，義務教育課，高校教育課，特別支援教育課)

b 大学等²における消費者教育

- ・ 学生が成年に達していることも踏まえ，大学等²におけ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，大島消費生活相談所)

c 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推進拠点として位置づけ、消費生活相談等により得られた情報等を基に、地域住民に消費者教育の機会を提供するとともに、消費者教育の担い手を支援します。

(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)

- 社会教育施設や各種コミュニティを活用し、消費者問題に関する普及啓発を行います。

(高齢者生き生き推進課，社会教育課)

- 保護者等の行う家庭教育を支援するため、社会教育施設や学校¹における家庭教育学級等の多様な場を活用し、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，大島消費生活相談所，社会教育課)

d 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、継続的に教育の機会を提供し、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。

(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)

- 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，大島消費生活相談所)

e 各種講座等の開催・情報提供

- ライフステージに応じた消費生活講座等を開催し、消費者教育を推進します。

(消費者行政推進室，県消費生活センター，大島消費生活相談所)

- 消費者教育コーディネーター³等を活用し、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¹，大学等²，地域，家庭，職域での消費者教育を支援します。

(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)

- 消費生活に役立つ教材の貸出や消費生活講座の開催により、消費者の自主的な学習を支援します。

(県消費生活センター，大島消費生活相談所)

f 金融リテラシー⁴の向上

- 金融経済教育推進機構（「J-FLEC」）の取組の周知を図ります。

(消費者行政推進室)

- 県金融広報委員会と連携して、金融リテラシー⁴の向上に資する講座の情報を提供します。

(消費者行政推進室)

- 学校¹において、学習指導要領に基づき金融経済教育を行うことで、健全な金銭感覚，金融の仕組みについて理解が進むよう努めます。

(義務教育課，高校教育課，特別支援教育課)

g 持続可能な社会の実現に向けた消費者教育・情報提供

- 食品ロスの削減や環境に配慮した消費行動、エシカル消費⁵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)

- 消費者が、消費者市民社会⁶の一員として正当な意見を事業者に伝える適切な方法を習得することができるよう、ホームページ、SNS等を通じて情報提供を行います。

(消費者行政推進室)

- 学校¹において、各教科や総合的な学習の時間などの授業における学習や、リサイクル、ごみの分別など学校生活における活動等、教育活動全体を通して、環境保全活動及び環境教育の充実・推進を図ります。

(義務教育課，高校教育課，特別支援教育課)

～コラム～

消費者市民社会の形成に向けて

※出典：消費者市民社会を目指す消費者教育（消費者庁ホームページ）

意見をどう伝えるか ～商品等に不満・苦情・要望があったとき～ サステナビリティ消費者会議 古谷由紀子

皆さんは、商品を買ったあと、あるいはサービスを受けたあと、不満を持つことがあると思います。そのとき、「お店やメーカーに苦情を言う」でしょうか、「めんどくさいから言わない」でしょうか。

自立した消費者としては「意見を言う」ことが重要です。多くの企業は「お客様窓口」を設け、消費者の声を聞き、商品改善に活かすなど消費者の満足を追求しています。

しかし、消費者のなかには「クレーマーのように思われるのはイヤ」ということから意見を言うのをためらう人も少なくありません。実際に、最近では、消費者がお店やお客様窓口などの従業員に対して、暴言によって名誉を傷つける、あるいは、過剰な要求や暴力行為が増えているとの声も聞かれます。消費者にしてみれば、言い分を理解してもらえず、ヒートアップしてしまったということもあるでしょう。

あなたの意見がきちんと企業に伝わり、商品やサービスの改善につながり、ひいては、あなたの声が多くの人や社会に役立つために、意見を伝える際の注意点をまとめました。

ポイントは三つ

1. ひと呼吸、語ろう！

意見を言うとき、怒りに任せて発言しないこと。あなたの不満が正当であっても怒りの感情をそのまま相手にぶつけると、あなたの真意は伝わらないばかりか、行き過ぎた言動として相手の名誉を傷つけ、業務妨害になることもあります。従業員も消費者も同じ「人」として、お互いに尊重しあうことが大切です。まずはひと呼吸置いて冷静になりましょう。

2. 言いたいこと、要求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう！

返品したいのか、解約したいのか、それはなぜなのかを冷静に、丁寧に伝えることが重要です。あなたの声の商品やサービスの問題を明らかにし、消費者にとっても企業にとっても問題解決の手掛かりになるかもしれません。ただし、単に商品が気に入らない、あるいは企業側に落ち度があったからといって、法外な要求や暴言行為は認められません。

3. 企業の説明も聞きましょう！

あなたが不満を持って企業に対応を求めるとき、一方的に主張するのではなく、企業の説明も聞きましょう。上手なコミュニケーションは解決の糸口を見つけることになります。もちろん納得がいけない場合には、地域の消費生活センターに確認したり、消費者庁や自治体発行のテキストを参考にしたりする方法もあります。SNSでの情報は必ずしもあなたの事例に当てはまるとは限りません。鵜呑み（おのみに）にしないようにしましょう。

さらに、知ってほしいこと

今、消費者が自分の利益だけでなく、他の消費者、労働者の人権や環境のことも考えた行動を取ることで、公正で持続可能な社会である「消費者市民社会」にしていくことが求められています。「適切に意見を述べる」ほかにも「エシカル消費」もその一例です。

h 食育の推進

- 学校給食等を活用した学校¹における食の指導等を通じて、健全な食生活に必要な知識や食事の際の作法等、食に関する基礎を習得する機会を提供します。

(かごしまの食輸出・ブランド戦略室，義務教育課，高校教育課，特別支援教育課，保健体育課)

- 若い世代のみならず，高齢者を含めた各世代において，それぞれ健全な食生活の実現に向けた「大人の食育」を推進します。

(健康増進課，かごしまの食輸出・ブランド戦略室)

i 緊急時における消費活動に関する消費者教育・情報提供

不確かな情報の拡散や不確かな情報に影響を受けて物資の買いだめを行うといった消費行動や，災害等に便乗した悪質商法に関する注意喚起を行うため，消費生活講座の開催やホームページ，SNS等を通じた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)

② デジタル化に対応した消費者教育の推進

- 様々な取組事例や教材，講師派遣を行う団体情報等が掲載された消費者教育ポータルサイト⁷の情報の提供等により，デジタル取引に伴う消費者トラブルから自らを守るための消費者教育を推進します。

(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)

- 学校¹において，情報機器等を利用した消費者トラブル等について，啓発資料の活用等を通して，児童生徒の指導や保護者への啓発を推進します。

(教育DX推進室，義務教育課，高校教育課，特別支援教育課)

③ 消費者教育の人材（担い手）の育成・活用

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等について，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，知識・技能の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。

(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，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⁸，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)

④ 消費者教育の教材等の提供

消費者教育ポータルサイト⁷の周知や、消費者教育のために役立つ情報の提供等により消費者教育の充実を支援します。

(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)

(2) 若年者への消費者教育の強化

① 若年消費者連絡協議会の開催による消費者トラブルの未然防止等

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、関係機関との情報交換・協議等を行います。

(消費者行政推進室、県消費生活センター、学事法制課、青少年男女共同参画課、義務教育課、高校教育課、社会教育課、県警生活安全企画課、県警人身安全・少年課、県警生活環境課)

② 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⁹により、若年者が主体となった効果的な啓発活動を展開します。

(消費者行政推進室)

③ 若年者に向けた情報発信

若年者の利用率が高いSNSにおいて、消費者トラブルに対する注意喚起や消費生活に関する相談ができる消費者ホットライン188の周知を行います。

(消費者行政推進室)

④ 消費者教育ポータルサイト⁷等を活用した実践的な消費者教育の推進

- ・ 学校¹において、消費者教育ポータルサイト⁷等を活用し、実践的な知識の習得を図ります。

(義務教育課、高校教育課、特別支援教育課)

- ・ 大学等²や事業者からの要請等に応じた消費生活講座等を対面やオンラインで開催し、学生や若手従業員への学習機会を提供します。

また、大学等や事業者に対し、消費者教育ポータルサイト⁷の周知を行います。

(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)

(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、最新の消費者トラブル情報や消費生活全般について、ホームページやSNS等を通じ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)

- ・ より多くの県民に必要な情報が届くよう、県の関係団体を通じて情報発信を行います。

(全所属)

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。

(かごしまの食輸出・ブランド戦略室、生活衛生課、健康増進課)

(4) 取引環境のデジタル化・グローバル化や決済サービスの多様化への対応

取引環境のデジタル化や海外事業者との取引の増加、決済サービスの多様化を踏まえ、消費者トラブルの未然防止、再発・拡大防止の観点から、トラブル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。

(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)

「消費者教育の体系イメージマップ」(P28参照)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 第4章本文における「学校」とは、学校教育法第11条に規定する学校のうち、大学及び高等専門学校を除いたものとする。
 - 2 第4章本文における「大学等」とは、大学、短期大学、専修学校等とする。
 - 3 消費者コーディネーターとは、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のこと。
 - 4 金融リテラシーとは、金融に関する健全な意思決定を行い、究極的には金融面での個人の幸福を達成するために必要な、金融に関する意識、知識、技術、態度及び行動の総体のこと。
 - 5 エシカル消費(ethical=倫理的な・道徳的な)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のこと。(P65参照)
 - 6 消費者市民社会とは、消費者の社会的役割や消費者教育推進の在り方を考える際の共通概念であり、「消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会」(消費者教育の推進に関する法律第2条第2項)のこと。
 - 7 消費者教育ポータルサイトとは、学校や地域等において消費者教育を実践するために役立つ教材、取組事例、講師派遣等を行う団体、啓発チラシ・啓発動画の情報を収集し、提供する消費者庁のウェブサイトのこと。
 - 8 消費者団体とは、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努める団体のこと。
 - 9 大学生等によるボランティア活動について、県では大学生等を「かごしま消費者ボランティア188」として任命し、消費者ホットライン188の周知・広報、啓発キャンペーンや広報番組への参加などに取り組んでいただいている。ボランティアの意見を踏まえた施策として、Instagramでの情報発信や大学での啓発物配布なども行ったところ。

展開方向2 配慮を要する消費者に係る消費者トラブルの未然防止とその救済

配慮を要する消費者への見守り活動を行う消費者安全確保地域協議会の設置促進・活性化や啓発に取り組むことにより，消費者トラブルを未然に防止し，トラブルに遭った場合にも早期救済が図られるなど，配慮を要する消費者の安心・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) 地域における見守り活動の充実
- (2) 配慮を要する消費者への啓発

(1) 地域における見守り活動の充実

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・活性化

配慮を要する消費者の消費者トラブルを防止するため，消費者安全法¹に基づく「消費者安全確保地域協議会」の設置及び活性化に向け，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 配慮を要する消費者の見守り体制の充実

a 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，配慮を要する消費者の消費者トラブル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。

(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，

社会福祉課，高齢者生き生き推進課，障害福祉課)

- ・ 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，

社会福祉課，高齢者生き生き推進課，障害福祉課)

b 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)

c 地域包括支援センター²における相談支援

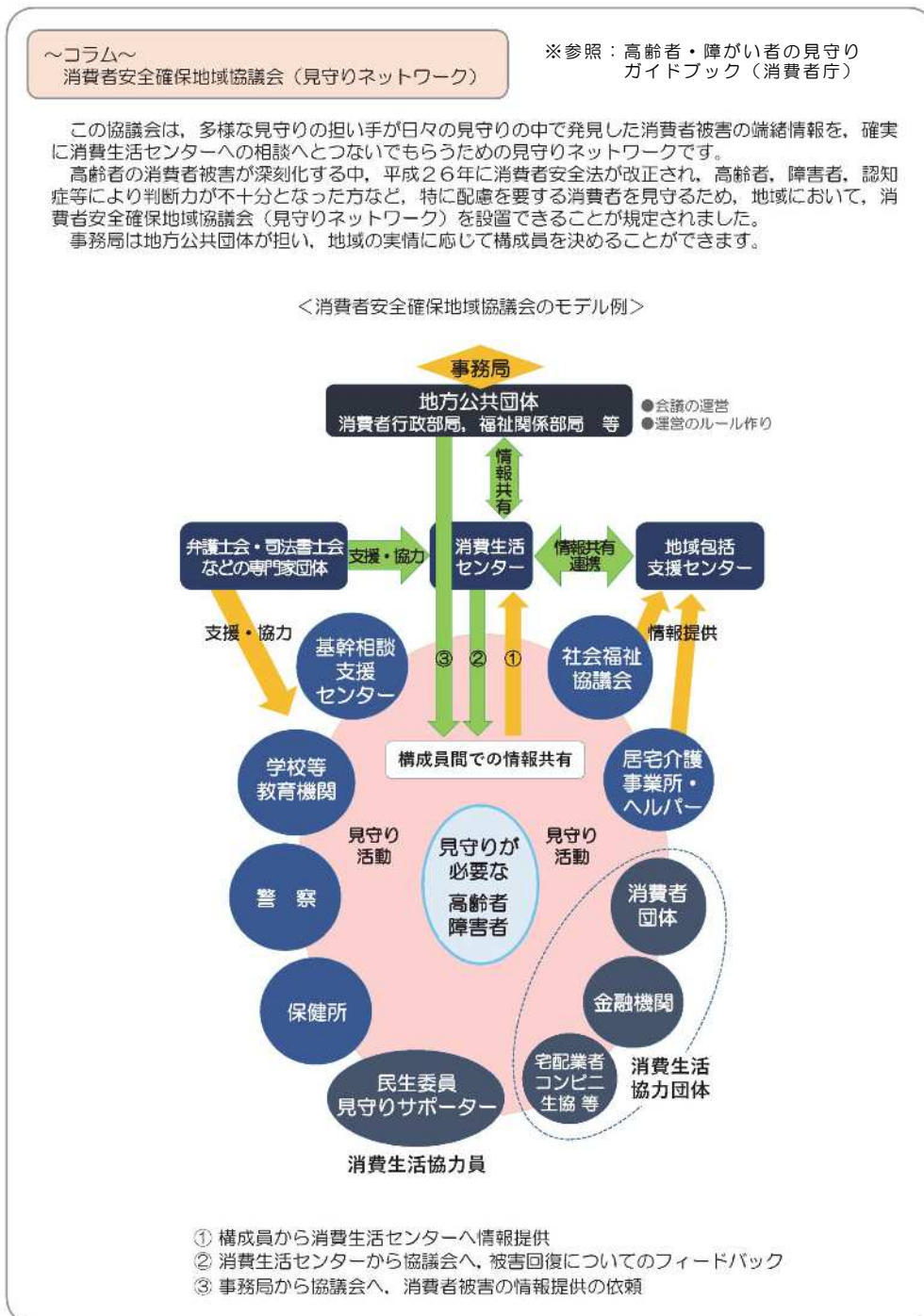
高齢者が安心して生活を継続していけるよう、地域包括支援センターにおいて、高齢者の各種相談に対応するとともに、消費者トラブルの防止に関して、民生委員や介護支援専門員等へ必要な情報提供を行うなどの取組を促進します。

(高齢者生き生き推進課)

d 日常生活を営むのに支障がある者への支援

認知症、知的障害その他の精神上的の障害があることにより財産の管理又は日常生活に支障がある方が、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, 高齢者生き生き推進課, 障害福祉課)



(2) 配慮を要する消費者への啓発

① 県消費者安全確保地域協議会による情報共有と啓発

- ・ 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，
県警生活安全企画課，県警生活環境課)

- ・ 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，うそ電話詐欺（特殊詐欺）³及びSNS型投資・ロマンス詐欺⁴等の消費者被害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のぼり旗を設置するなどの啓発活動を行います。

(高齢者生き生き推進課)

② うそ電話詐欺（特殊詐欺）³及びSNS型投資・ロマンス詐欺⁴等の消費者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消費者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，大島消費生活相談所，
くらし共生協働課，県警生活安全企画課)

③ 配慮を要する消費者への情報提供

- 配慮を要する消費者が自ら合理的な意思決定を行い，消費者トラブルを認識し危機を回避したり，トラブルに遭った場合に適切に対処できるよう，配慮を要する消費者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，県警生活安全企画課)

④ 配慮を要する消費者への学習機会の提供

- ・ 自治会や老人クラブ，特別支援学校等からの要請等に応じた消費生活講座等を対面やオンラインで開催し，配慮を要する消費者への学習機会を提供します。

(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)

- ・ 「誰一人取り残さない，人に優しいデジタル化の実現」に向け，消費者がデジタル機器に触れる，活用する機会の情報提供を行います。

(デジタル推進課)

-
- 1 消費者安全法とは，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た。
 - 2 地域包括支援センターとは，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のこと。
 - 3 うそ電話詐欺（特殊詐欺）とは，被害者に電話をかけるなどして対面することなく信用させ，指定した預貯金口座への振り込みその他の方法により，不特定多数の者から現金等をだまし取る犯罪を総称したもののこと。
 - 4 SNS型投資詐欺とは，相手方が，主としてSNSその他の非対面での欺罔行為により投資を勧め，投資名目で金銭等をだまし取る詐欺。SNS型ロマンス詐欺とは，相手方が，SNSその他の非対面での連絡手段を用いて被害者と複数回やり取りすることで恋愛感情や親近感を抱かせ，金銭等をだまし取る詐欺のこと。