

部会 課題検討会	「地方公共団体間の連携」部会 消費生活相談・消費者教育	【静岡県行政経営研究会】	
		担当	市町行財政課、県民生活課

- 賀茂地域に1市5町と県による「賀茂広域消費生活センター」を共同設置
- 消費者教育の教材の現状分析
(各市町の消費者向けの啓発のための資材等の整備状況を整理)
- 行政職員のスキルアップ
(消費生活相談の窓口となる職員向けの消費生活相談対応マニュアルの作成)
- 消費者教育教材の共同開発
(中学生向け出前講座モデル教材の作成)

- 消費生活センターが未設置であった賀茂地域において、賀茂地域1市5町と県が連携して「**賀茂広域消費生活センター**」を共同設置。
⇒ 地域で複雑、高度化する事案に対応できる消費生活相談・消費者教育体制を確立した。
 - 消費生活相談件数が設置前後で3倍に
 - 出前講座の実施など消費者教育を受ける機会が増加
- 幼児期から高齢期までの年代別・目的別に、各市町がそれぞれ作成している消費者教育の教材の現状把握を行い、お互いに情報共有するとともに、今後の啓発資材等の作成や消費者教育推進事業に活用。
- 消費生活相談員の不在時に対応にあたる行政職員に対し、相談者の不安を和らげ、次の相談につなげるための初期相談対応マニュアルを作成し、相談対応に活用。
- 消費者教育を推進するため、「これからの消費者」である世代(特に中学生)にもわかりやすいモデル教材を共同で作成し、出前講座に活用。

取組の背景（課題認識等）

【現 状】

- 平成 24 年に消費者教育推進法が施行され、被害防止の観点以外からも消費者教育を進める必要性から地方公共団体に消費者教育教材の充実や、消費者教育推進計画の策定、地域協議会の設置が努力義務化された。
- 消費生活相談の内容は、年々複雑化・高度化しており、相談員不在時に職員が受け付けた相談内容を、相談員にいかにつなげていくかが課題である。
- 県内では、検討開始時点には、賀茂地域の1市5町には消費生活センターが未設置であり、県下の他地域と比べて相談の体制が十分とはいえない。また、地域内の相談件数は少ないが、水面下に隠れている被害が多くあることが考えられる。

【課 題】

- 学生、勤労者、高齢者等、多岐にわたる消費者教育・啓発対象者の特性に応じた訴求力のある教材が必要である。
- 消費生活相談員は、配置が不定期であったり、出前講座等で不在にすることもあるため、相談員不在に寄せられた相談に対し、相談者の不安を軽減し、消費生活相談員へ相談をつなぐための対応が必要である。
- 賀茂地域には、消費生活センターの設置が必要であるが、各市町が個別に設置することは、効率的ではなく、財政的、人的にも困難である。

検討体制

構成	市町	31市町(19市12町)	その他	<賀茂広域消費生活センターの共同設置> ○賀茂地域広域連携会議の専門部会と連携して検討 ○総務省の地方公共団体に対する委託事業である「新たな広域連携促進事業」を活用
	県	県民生活課 市町行財政課		
検討期間	平成26年度～平成27年度			

取組の概要

【検討の経過】

平成26年度

「消費生活相談」、「消費者教育」を大きな論点として、次の地域別にワーキンググループを構成して、現状や課題について意見交換を行い、今後どのような対応が必要であるのかという点について検討を行った。

地 域	H26 ワーキンググループ検討状況
賀茂(6市町)	3回(H26.12月、H27.1、3月各1回)
東部(12市町)	2回(H27月.1、2月各1回)
中部(7市町)	2回(H26.12月、H27.2月各1回)
西部(6市町)	2回(H26.12月、H27.2月各1回)

平成27年度

平成26年度の検討の結果とりまとめた課題について、地域別にテーマを改めて設定し、具体的な対応策を検討した。

地 域	H26 ワーキンググループ検討状況
賀茂(6市町)	4回(H27.6月、8月、10月H28.1月各1回)
東部(12市町)	3回(H27.7月、9月、H28.2月各1回)
中部(7市町)	3回(H27.7月、10月、H28.2月各1回)
西部(6市町)	3回(H27.7月、9月、H28.1月各1回)

【検討内容】

現状 ・ 課題

潜在的な相談
ニーズが存在する

相談等の体制が
不十分

法の定める施策が
広範であるため、
各団体の現状や
方向性の整理が必要

消費者教育の対象
者の特性(年齢によ
り異なる)に合わせ
た教材が必要



検討の方向性



地域単位で
消費生活センター
を共同設置

【賀茂地域】

**消費者教育の現状・
方向性**の研究等

【西部地域】

市町間連携により
**消費者教育教材を
共同開発**

【東部地域】

行政職員向け
相談対応マニュアル
の作成

【中部地域】

取組の成果

■賀茂地域に1市5町と県が共同で**賀茂広域消費生活センター**を設置

【現状】

- ◆賀茂地域には消費生活センターが未設置
- ◆下田市は、月3日のみ消費生活相談員を配置して相談窓口を開設
- ◆賀茂郡5町は、相談対応は職員が実施
- ◆賀茂地域における消費生活相談件数の実態
人口千人当たりの相談件数は、6市町とも県平均(約7件)を大きく下回る
県のセンターが相談を受け付けている割合が約70%(県平均24%)

●平成26年度消費生活相談件数(単位:件)

市町名	県受付件数	県受付割合	市町受付件数	総件数	人口千人当り 件数
下田市	41	77.4%	12	53	2.3
東伊豆町	40	72.7%	15	55	4.3
河津町	20	76.9%	6	26	3.5
南伊豆町	27	75.0%	9	36	4.1
松崎町	19	70.4%	8	27	3.9
西伊豆町	18	46.2%	21	39	4.7
賀茂管内計	165	69.9%	71	236	3.5
県内計	6,202	24.0%	19,620	25,822	7.0

【課題】

- ◆相談につながっていない消費者トラブルが水面下に隠れている可能性が高い
- ◆高齢者人口割合が高い地域であり消費生活相談・消費者教育の充実が急務
- ◆複雑・高度な事案への対応が不安(専門の相談員の不在)
- ◆消費者が常時相談可能な相談体制がとられているとはいえない

【検討方針】

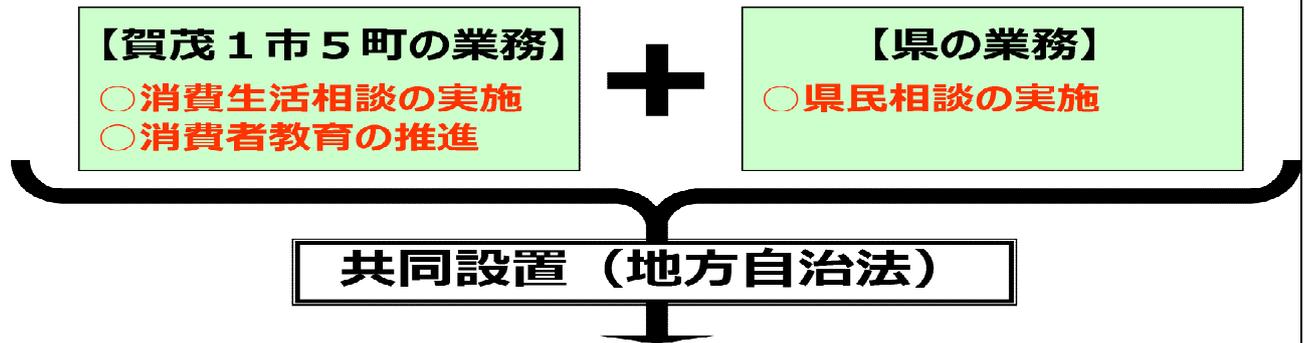
賀茂地域の消費生活相談体制を充実させるため、

賀茂地域1市5町と県が連携して消費生活センターを共同設置する

(1) 賀茂広域消費生活センターの概要

設置主体	賀茂1市5町及び県(共同設置規約等に基づく)
幹事団体	静岡県(関係団体を代表して当該センターの職員等の選任や予算措置等を行う)
設置場所	静岡県下田総合庁舎内
設置時期	平成28年4月
職員	正職員1人、相談員2人
施設・設備	執務室、相談室、カウンター、電話、PIO-NET 端末、PC 等

(2) 賀茂広域消費生活センターの共同設置のしくみ



「消費生活センター」共同設置の意義・目的

- 単独市町での対応は非効率であり、財政的・人的にも困難であるが、共同設置により地域間での連携(相談と資源の集約化)を効果的に行うことができる
- ⇒ 消費生活相談、消費者教育の拠点となる体制の整備が可能となる！！

【成果】

- 1年で約**220件**の消費生活相談と、約**200件**の県民相談(法律・身の上相談や行政相談)を受け付けた
⇒ 消費生活相談は、市町が受け付けていた**75件**の**約3倍**
⇒ **身近な場所で相談を受けられるようになった**
- あっせん等を通じて延べ約**790万円**の被害救済ができた
⇒ **被害救済の機能を持つ機関**が地域にできた
- 各種団体、老人会メンバー、区長、民生委員、ヘルパー、小中高生など**1,679人**を対象に**33回**の消費者被害防止等に関する出前講座を実施
⇒ **地域で消費者教育を受ける機会が増えた**

■消費者教育の現状分析が進んだ(静岡県版のイメージマップへ各市町の消費者向けの啓発資材等を落とし込み各市町の取組状況を整理)

【検討内容】

◆静岡県版イメージマップ※を活用し、各市町の消費者教育の現状を把握する

※幼児期から高齢期までの段階や場の特性を踏まえ、消費者教育を体系的に推進するため、重点領域ごと、ライフステージごとに消費者教育が一覧できるもの

重点領域		ライフステージ						
		幼児期 	小学生期 	中学生期 	高校生期 	成人期 特に若者 	成人期 成人一般 	成人期 特に高齢者 
消費者市民社会の構築	消費がもつ影響力の理解	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q
	持続可能な消費の実践	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q
	消費者の参画・協働	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q
	本物を見極めモノの使い方を理解し、大切にすることを育む	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q
商品の安全	商品安全の理解と危険を回避する能力	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q
	トラブル対応能力	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q
生活の管理と契約	選択し、契約することへの理解と考える態度	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q
	生活を設計・管理する能力	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q
	災害時に適切な消費行動をとれる力	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q
情報とメディア	情報の収集・処理・発信能力	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q
	情報社会のルールや情報モラルの理解	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q
	消費生活情報に対する批判的思考力	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q

【成果】

＜イメージマップへ各市町の消費者向けの啓発資材等を落とし込み＞

- ・この作業により、自身の市町の状況を確認するとともに、他市町の内容について情報共有する
- ・ライフステージごとの重点領域における強み、弱みを把握し、今後の啓発資材等の作成や消費者教育推進事業に役立てる

行政職員のスキルアップ(消費生活相談の窓口となる職員向けの消費生活相談対応マニュアルの作成)

【検討内容】

- ◆各市町及び県民生活センターの相談体制、消費生活相談員のスキル継承、行政担当者の日々の業務で困っていることを把握
- ◆相談員不在時の際の対応方法について意見交換

【成果】

<行政職員向け消費生活相談対応マニュアルの作成>

- ・消費生活相談には消費生活相談員が対応(原則)
- ・消費生活相談員不在の際に、相談者の不安を和らげ次の相談につなげるための、相談窓口で最初に対応する職員の適切な対応を共有するためのマニュアルを作成

職員向け消費生活相談対応マニュアル

～消費生活相談員不在時～

消費生活センターや消費生活相談窓口には、さまざまな相談が寄せられます。相談者は、困って電話を掛けてきます。消費生活相談員が対応し、消費者トラブルの解決に取り組めることが一番ですが、**相談員が不在の際、相談者の不安を和らげ、次の相談につなげるためにも、相談窓口で最初に対応する職員の適切な対応が大切**です。

ワンクリック請求

相談例の多くは、「無料動画をクリックしたら登録になってしまった」「18歳以上ですかという質問等に、クリックしたら登録になってしまった」等です。……

<<対応例>>

「ワンクリック請求に関する相談は、国や県にもよく寄せられています。最近では、登録完了画面表示の際にカメラのシャッター音を鳴らす手口も……

消費者教育教材の共同開発(中学生向け出前講座モデル教材の作成)

【検討内容】

- ◆「消費者市民社会の構築」のため、「これからの消費者」である層(特に中学生)に対し訴求力のある教材を作成
- ◆WG内でモデル事業を実施(三島市)
- ◆モデル事業で活用した教材を基に、各市町が意見を出し合い、教材の汎用性を高める。

【成果】

<中学生向け出前講座モデル教材の作成>

- ・出前講座実施のベースとなるよう授業の組立て、シナリオを作成。平成28年度以降モデル教材の活用に向け検討

〇〇市立〇〇中学校 〇年

賢い消費者を目指しましょう!

～契約の意味とルールを知ろう～

〇〇市〇〇課

平成〇〇年〇月

中学生に多い主なトラブル事例

架空請求

有料サイト利用料

オンラインゲーム

インターネット通販

