

消費者教育推進計画の実績令和 6 年度まで（計画期間 令和 4 年度～令和 7 年度）

施策体系と取組み内容		施策ごとの指標の実績						施策の実施状況	今後の課題
		R2(基準値)	R3（実績）	R4（実績）	R5（実績）	R6（実績）	R7（目標）		
基本方針 1 消費者教育の推進									
施策 1 学校における消費者教育の推進									
ア	学校における消費者教育	・消費生活センターによる市内の学校における出前講座参加者数						・学習指導要領に基づき、市立学校の児童、生徒の発達段階に応じた消費者教育を推進するとともに、学校と消費生活センター等が連携して消費者教育を実施しました。	・教育現場から授業で活用できる教材が少ないという意見がありました。
	①小・中・義務教育学校における消費者教育の実施	388人	330人	383人	392人	430人	860人		
イ	学校への出前講座による消費者教育								
	①市内の学校における消費生活出前講座の実施								
施策 2 地域等における消費者教育の推進									
ア	地域における消費者教育	・消費生活センターによる出前講座参加者数（市内の学校分を除く）						・町会や老人クラブ等の依頼を受け、消費生活相談員が消費者被害防止のための出前講座を実施するとともに、市民向けの消費生活に関する講座（楽しいくらしの講座）を開催しました。	・従事者に向けた消費生活出前講座を実施することができませんでしたが、労働世代の消費者教育について工夫して実施する必要があります。
	①消費生活出前講座の実施	124人	119人	312人	313人	360人	1,200人		
	②市民の消費生活の向上を図るための講座の企画、実施	・消費生活に関する講座（楽しいくらしの講座）参加者数							
	③各公民館における市民教養講座の実施	103人	64人	184人	96人	92人	120人		
イ	家庭における消費者教育	・消費生活センターによる出前講座開催数（従業者）							
	①保護者に向けた消費生活の向上を図るための講座の企画、実施	未実施	0回	0回	0回	0回	10回		
ウ	職域における消費者教育								
	①従業者に向けた消費生活出前講座の実施								
基本方針 2 消費者被害防止のための情報発信									
施策 3 消費者被害に関する情報発信									
	①広報誌、市ホームページ等による消費者被害情報の提供	・消費生活に関するチラシ配付数						・広報さのや市ホームページ、SNSなどの様々な広報媒体を活用し、消費生活に関する注意喚起を行いました。若年者や高齢者、外国人などに対しては、それぞれの特性に応じた方法により消費生活出前講座や情報提供を行いました。	・消費生活センターによる出前講座は、新型コロナウイルス感染症が５類に移行して以降、依頼が回復傾向ですが、コロナ禍前のようににはなっていない状況です。街頭啓発やインターネットを活用した情報発信などにより、より幅広い世代への情報提供が必要です。
	②市民や関係団体等への消費者被害情報の提供	2,950枚	5,750枚	7,088枚	7,900枚	7,583枚	3,700件		
	③消費生活出前講座の実施	・消費生活センターによる出前講座参加者数（全体）							
		512人	449人	695人	705人	790人	2,060人		
		・市ホームページ 消費生活情報「お知らせ」の閲覧件数							
		1,156件	2,165件	1,782件	－	－	1,700件		
施策 4 関係機関等との情報共有と連携強化									
	①消費者団体等との連携による消費者被害防止のための（寸劇、紙芝居での出前講座）啓発活動の実施	・消費者団体の啓発活動回数						・市内で活動する栃木県消費生活リーダー連絡協議会佐野支部や、民生委員、高齢者見守りネットワーク等と連携し、出前講座や消費生活関連情報の提供を行いました。また、消費生活相談において、より専門的な助言を必要とする場合には、市や適格消費者団体、弁護士会等が開催する弁護士相談につなぐなど、関係機関と連携を図りました。	・消費者新型コロナウイルス感染症が５類に移行して以降、消費者団体の活動は回復傾向となっています。消費者団体、福祉団体等に消費生活関連情報を提供し、消費者トラブルを発見した際には消費生活相談窓口へつないでもらうなど、引き続き連携していく必要があります。
	②弁護士、司法書士、行政書士等による契約に関する無料相談会の実施	6回	9回	13回	22回	25回	30回		

消費者教育推進計画の実績令和 6 年度まで（計画期間 令和 4 年度～令和 7 年度）

施策体系と取組み内容		施策ごとの指標の実績						施策の実施状況	今後の課題
		R2(基準値)	R3（実績）	R4（実績）	R5（実績）	R6（実績）	R7（目標）		
基本方針 3 消費生活相談体制の充実									
施策 5 消費生活センターにおける体制の強化									
	①消費生活相談員の研修参加への支援	・消費生活相談員の研修参加回数						・消費者行政の拠点として、消費生活センターの消費生活相談員の任用や、相談員スキルアップのための研修に派遣しました。	・消費生活相談員研修の令和 6 年度の参加回数は、研修日程等により 1 3 回と少ないものでしたが、消費者トラブルは日々悪質な手口が発生したり、消費生活関連法の改正が行われておりますので、引き続き可能な限り、研修に派遣しスキルアップを図る必要があります。
	②出前講座、啓発活動等による消費生活センターの周知	18回	29回	25回	22回	13回	30回		
	③消費生活相談員の的確な助言・あっせん等による消費者トラブルの解決	・消費生活被害件数							
		760件	633件	645件	713件	726件	570件		
		・消費生活相談により解決に至った割合							
		100. 0%	99. 7%	100. 0%	99. 0%	99. 4%	100. 0%		
施策 6 高齢者等を見守る体制の強化									
	①出前講座、啓発活動等による消費生活センターの周知	・消費生活センターによる出前講座参加者数（高齢者）						・高齢者の総合相談窓口である地域包括支援センターや、高齢者の見守りネットワーク構成団体等に消費者被害情報を提供し、高齢者の消費者被害防止に努めました。また、令和 6 年 4 月1日に消費者安全確保地域協議会を設置し、構成団体に消費生活関連情報を提供することで、高齢者や障がい者等の見守り体制の強化を図りました。	・消費生活センターによる出前講座は、新型コロナウイルス感染症の 5 類移行により回復傾向にあります。今後も引き続き、出前講座の周知を図るとともに、消費者安全確保地域協議会や高齢者の見守りネットワークの構成員等が消費者トラブルを発見したら相談窓口につないでいただけるよう、連携の強化を図る必要があります。
	②市民や関係団体等への消費者被害情報の提供	124人	86人	251人	219人	308人	800人		
基本方針 4 消費者における安全・安心の確保									
施策 7 商品・サービスの安全性に関する情報収集									
	①消費生活センターに相談があった、商品・サービスの表示、広告、計量に関する事案について、国や県への報告	・市ホームページ消費生活情報「お知らせ」の閲覧件数（施策 3 と同指標）						・消費生活センターに相談のあった商品やサービスの表示、広告、計量に関する事案について、国や県へ報告するとともに、必要に応じて適切な相談窓口を案内しました。	・国等からリコールや商品回収等の情報提供があった際には、随時、周知・啓発に努め、消費者の安全確保に努めます。また、安全・安心な消費生活のためには、消費者自身も商品やサービスの安全性について情報を収集する必要があることを理解いただけるよう、機会を捉えた周知・啓発を行う必要があります。
	①広報紙、市ホームページ等による市民への情報の提供	1, 156件	2, 165件	1, 782件	2, 489件	3, 246件	1, 700件		
施策 8 取引・表示の適正化									
	①国や県、関連機関等との連携による被害情報等の情報収集及び市民への情報提供	・市ホームページ消費生活情報「お知らせ」の閲覧件数（施策 3 と同指標）						・消費生活センターに相談のあった悪質な消費者トラブル事案や、表示、広告等に関する相談事案について、国や県に報告を行うとともに、必要に応じて適切な相談窓口を案内しました。	・今後も引き続き、消費生活センターに相談のあった悪質な消費者トラブル事案等について国や県に報告するとともに、適宜、市民に周知・啓発を行う必要があります。
	②悪質な消費者トラブル事案について、国や県への報告及び対応要請	1, 156件	2, 165件	1, 782件	2, 489件	3, 246件	1, 700件		