

# (概要版) 佐野市消費者教育推進計画 (令和4年度～令和7年度)

## 第1章 計画策定の基本的な考え方

### 1 計画策定の趣旨

近年、消費者被害は多様化・複雑化しており、子どもから高齢者まであらゆる世代で誰もが消費者トラブルに巻き込まれる恐れがあるため、市民が消費生活に関する正しい知識と的確な判断力を身につけ、実生活の中に活かしていくことが今まで以上に必要である。

市民、消費者団体、地域団体等、様々な担い手が連携し、消費者が自らの消費生活の安全・安心の確保と向上を目指すとともに、消費者市民社会を実現するために「消費者教育推進計画」を策定する。

### 2 計画の位置付け

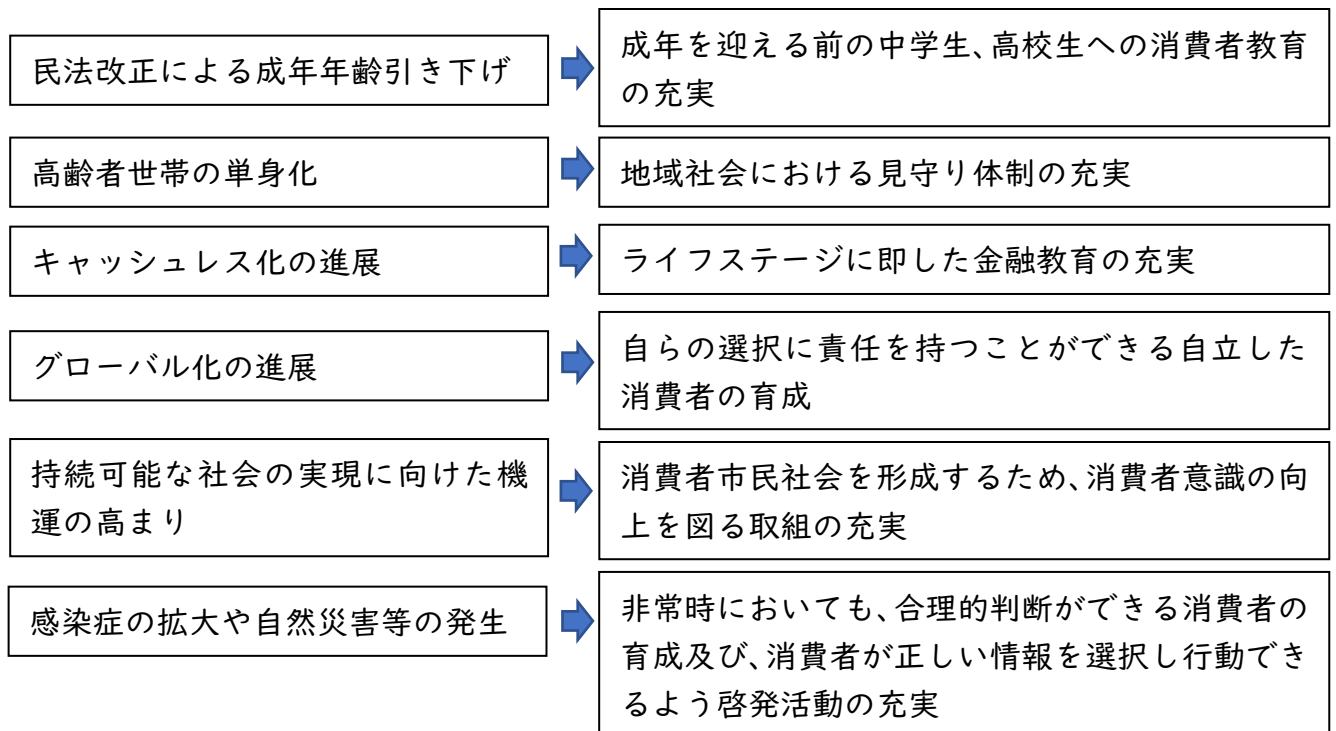
- ・消費者教育の推進に関する法律第10条の規定に基づく計画
- ・第2次佐野市総合計画中期基本計画との整合性及び関連計画と連携を図る

### 3 計画の期間

令和4(2022)年度から令和7(2025)年度までの4年間

## 第2章 消費生活を取り巻く現状と課題

### 1 社会環境の変化



### 2 国における消費者行政の動向

第4期消費者基本計画では、消費者政策において目指すべき社会の姿として、「消費者の安全・安心の確保」「誰一人取り残さない社会的包摂の実現」「未来の創造等に向けた消費生活の実現」「多様な主体の連携による重層的な体制の整備」を掲げている。消費者庁は、第4期消費者基本計画を踏まえた「地方消費者行政強化作戦 2020」を策定し7つの政策目標を掲げている。

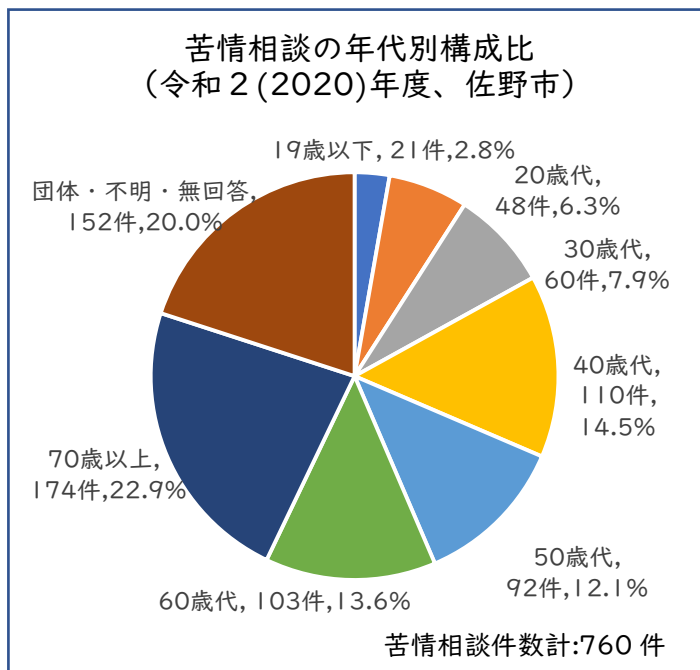
### 3 本市における消費生活相談と消費者教育の状況

#### (1)消費生活相談の状況

令和2年度の契約当事者の年齢別相談件数では、60歳代以上が約3分の1を占めており、相談内容では、架空請求や不当要求である「商品一般」が最も多く、インターネット関連の相談も多くなっている。

#### (2)消費者教育の状況

消費生活講座の実施など様々な消費者教育や啓発活動を実施しているが、消費生活センターや消費者ホットラインの認知度は低く、様々な場における効果的、効率的な消費者教育の実施が必要である。



## 第3章 計画の方向性

### 施策体系

基本方針	取組の方向と施策	
1 消費者教育の推進	【施策1】 (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
		イ 学校への出前講座による消費者教育
	【施策2】 (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
		イ 家庭における消費者教育
ウ 職域における消費者教育		
2 消費者被害防止のための情報発信	【施策3】 (1)消費者被害に関する情報発信	
	【施策4】 (2)関係機関等との情報共有と連携強化	
3 消費生活相談体制の充実	【施策5】 (1)消費生活センターにおける体制の強化	
	【施策6】 (2)高齢者等を見守る体制の強化	
4 消費者における安全・安心の確保	【施策7】 (1)商品・サービスの安全性に関する情報収集	
	【施策8】 (2)取引・表示の適正化	

## 第4章 施策の展開

### 基本方針1 消費者教育の推進

- ライフステージに応じた様々な場での消費者教育の推進

#### 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

学習指導要領に基づく、児童・生徒の発達の段階に応じた消費者教育の推進

**取組内容** ・小・中・義務教育学校での消費者教育の実施

##### イ 学校への出前講座による消費者教育

教育現場と消費生活センター等の連携による消費者教育の推進

**取組内容** ・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

地域の人々に身近な学習や交流の場(公民館等)を活用した消費生活出前講座の実施

**取組内容** ・消費生活出前講座の実施  
・市民の消費生活の向上を図るための講座の企画、実施  
・各公民館における市民教養講座の実施

##### イ 家庭における消費者教育

保護者による家庭での消費者教育を支援するため、保護者への消費生活に関する講座の実施や情報の提供

**取組内容** ・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

##### ウ 職域における消費者教育

事業者・事業者団体と連携した消費者教育の推進

**取組内容** ・従業員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

- 広報媒体を活用した消費生活の安全・安心に関する情報の発信や消費生活センターの周知

#### 施策3 消費者被害に関する情報発信

消費者被害を未然に防止するため、様々な広報媒体を活用した注意喚起と、消費者の特性やニーズにあわせた内容の講座の実施や消費生活に関する情報提供

**取組内容** ・広報紙、市ホームページ等による消費者被害情報の提供  
・市民や関係団体等への消費者被害情報の提供  
・消費生活出前講座の実施

#### 施策4 関係機関等との情報共有と連携強化

市内で活動する消費者団体、福祉団体等と連携した出前講座や消費生活関連の情報提供

**取組内容** ・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  
・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

### 基本方針3 消費生活相談体制の充実

●消費生活相談窓口の周知と相談体制の充実及び相談員の資質向上

#### 施策5 消費生活センターにおける体制の強化

消費生活相談体制の整備や相談員の研修参加への支援、及び消費者団体の活動支援

- 取組内容**
- ・消費生活相談員の研修参加への支援
  - ・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

#### 施策6 高齢者等を見守る体制の強化

消費生活センターと高齢者の総合相談窓口である地域包括支援センター等との連携により、高齢者を地域で支えあう仕組みづくり

- 取組内容**
- ・出前講座、啓発活動等による消費生活センターの周知
  - ・市民や関係団体等への消費者被害情報の提供

### 基本方針4 消費者における安全・安心の確保

●商品・サービスの安全性確保と、適正な表示制度の運用、適正な取引の実現の推進

#### 施策7 商品・サービスの安全性に関する情報収集

商品やサービスの正しい使い方・選び方、製品の基礎知識について、国や県、関連機関等と連携した情報提供や周知・啓発により消費者の安全確保の強化に努める

- 取組内容**
- ・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
  - ・広報紙、市ホームページ等による市民への情報の提供

#### 施策8 取引・表示の適正化

悪質な消費者トラブル事案や商品・サービスの表示や広告、放送、計量について、国や県の関係機関への報告と市民への情報提供を行い消費者取引の適正化を図る

- 取組内容**
- ・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
  - ・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

## 第5章 計画の推進体制と検証・評価

### 1 計画の推進体制

国、県、消費者団体及び市内関係各課と連携しながら、消費者教育施策を展開

### 2 計画の検証・評価

各施策の取組についてPDCAサイクルに基づき、評価・検証を行い、必要に応じて事業の取組を見直します。