

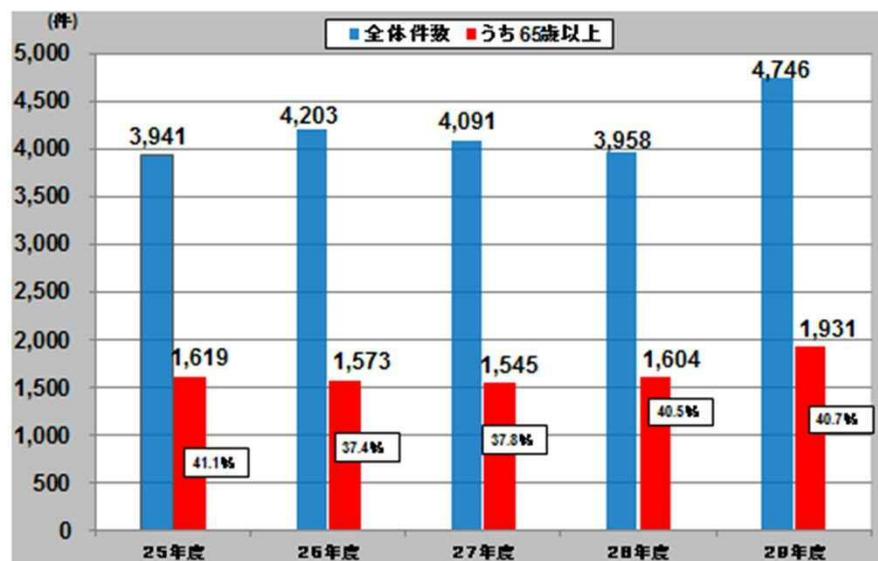
# 平成29年度取組状況について(消費生活センター)①

## ①消費生活相談

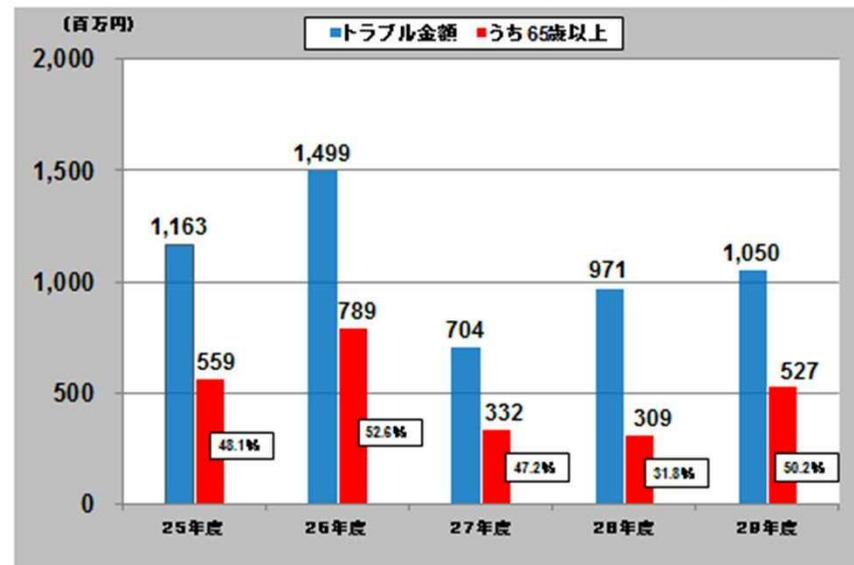
消費生活に係る相談及び苦情に対応するため、消費生活相談員5名を置き、相談業務を行っている。

●平成29年度相談件数 4,746件

岡山市の消費生活相談状況①(相談件数)



岡山市の消費生活相談状況②(トラブル金額)



# 平成29年度取組状況について(消費生活センター)②

## ② 消費者啓発事業 ～出前講座～

### ■消費生活出前講座

各地域の集会等に職員を派遣し、悪質商法の手口や相談事例、被害に遭わないための心得などを説明し、ロールプレイング等の体験を通して

消費者力を高め、自立した賢い消費者の育成を図る。



出前講座の様子

### ●平成29年度の実績

115回開催, 受講者数3,641名

### ■計量出前講座

小学生に、「はかること」について興味、関心をもってもらうことを目的として、毎年夏休みに計量出前講座開催。



はかること教室の様子

### ●平成29年度の実績

10回開催, 受講者数220名

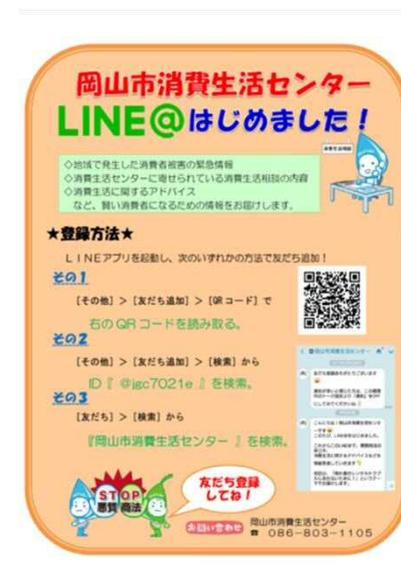
# 平成29年度取組状況について(消費生活センター)③

## ② 消費者啓発事業 ～その他の事業～

消費者のつどいをはじめとする消費生活に係わる講演会、「メールマガジン消費生活情報おかやま」、LINE@ (平成30年1月から)の配信, 65歳以上の高齢者を対象とした悪質商法撃退シールの配布などによる消費者啓発, イベントの実施による「消費生活センター」の周知・広報を実施。

### ●平成29年度実績

事業名	事業内容	受講者
消費者のつどい	「あなたの声企業が変え、社会を変える～お客様の声を活かした取り組み55/33事例より～」	71人
消費者大学①	消費者にとって分かりやすい表示とは	35人
消費者大学② (短期大学生対象)	「o・r・a・n・g・e」で気をつけよう消費者トラブル!	57人
消費生活講演会	～楽しく!簡単!時短!きれい!これであなたも整理収納上手!～ 楽しく学ぶ整理収納術!	80人
メールマガジン消費生活情報おかやま	24記事配信	
LINE@「岡山市消費生活センター」	8記事配信	
悪質商法撃退シール等	約18,000枚配布	
消費生活展	集客の多いアミューズメント施設で、消費生活のパネル展や啓発チラシの配布、クイズやバルーンアートを実施	



LINE@案内チラシ



悪質商法撃退シール

# 平成29年度取組状況について(消費生活センター)④

## ●若者向け消費者啓発

成人年齢に達する直前の若者(18歳~20歳)を主な対象として、相談窓口を周知し、若者に多いインターネットトラブルを中心とした消費者被害を防止するためのキャンペーンとして、新成人に啓発品・チラシを配布。

## ③ 消費者教育担い手育成事業

消費者教育の効果的な推進及び連携強化を図り、社会の消費者力の向上につなげるため、それぞれの場の特性に配慮した消費者教育の研修プログラムの構築や講師を担うことができ、将来、地域のつなぎ役として主体的に活躍できる人材の育成を図る。

事業名	回数	人数	備考
学校教員向け研修会	2回	124人	
公民館職員向け研修会	2回	82人	
市民向け講習会① (消費生活マイスター講座)	1回	40人	6回の連続講座
市民向け講習会② (くらしの知っ得講座)	1回	24人	2回の連続講座
事業者向け消費者志向経営 普及啓発講座	3回	144人	



小学校教員向け研修会の様子

# 平成29年度取組状況について(消費生活センター)⑤

## ④ 事業者指導事業

消費生活関連法又は計量法に基づき、消費者の適正な商品選択・適正な計量の実施の確保等を担保するため、立入検査等を行うとともに、事業者等への指導を行っている。

### ●平成29年度実績

- ・食品表示法(品質表示部分)に関する指導等 8件
- ・計量法  
商品量目立入検査 31戸、  
特定計量器(非自動はかり)の立入検査32戸



店舗での商品量目立入り検査

平成29年度庁内関係課(消費生活センター含む) 取組状況

1~2課で取組

3課で取組

4課以上で取組

【参考】消費者教育の体系イメージマップ

重点領域	各期の特徴				成人期			Ver.1.0
	幼児期 A	小学生期 B	中学生期 C	高校生期 D	特に若者 E	成人一般 F	特に高齢者 G	
消費者市民社会の構築	様々な気づきの体験を通じて、家族や身の回りの物事に興味をもち、それを取り入れる時期	主体的な行動、社会や環境への興味を通して、消費者としての素地の形成が望まれる時期	行動の範囲が広がり、権利と責任を理解し、トラブル解決方法の理解が望まれる時期	生涯を見通した生活の管理や計画の重要性、社会的責任を理解し、主体的な判断が望まれる時期	生活において自立を進め、消費生活のスタイルや価値観を確立し自らの行動を始める時期	精神的、経済的に自立し、消費者市民社会の構築に、様々な人々と協働し取り組む時期	周囲の支援を受けつつも人生での豊富な経験や知識を消費者市民社会構築に活かす時期	
消費者市民社会の構築	消費がもつ影響力の理解 1	消費をめぐる物と金銭の流れを考えよう B1	消費者の行動が環境や経済に与える影響を考えよう C1	生産・流通・消費・廃棄が環境、経済、社会に与える影響を考えよう D1	生産・流通・消費・廃棄が環境、経済、社会に与える影響を考える習慣を身に付けよう E1	生産・流通・消費・廃棄が環境、経済、社会に与える影響に配慮して行動しよう F1	消費者の行動が環境、経済、社会に与える影響に配慮することの大切さを伝え合おう G1	
消費者市民社会の構築	持続可能な消費の実践 2	身の回りのものを大切にしよう A2	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 C2	持続可能な社会を目指してライフスタイルを考えよう D2	持続可能な社会を目指したライフスタイルを探そう E2	持続可能な社会を目指したライフスタイルを実践しよう F2	持続可能な社会に役立つライフスタイルについて伝え合おう G2	
消費者市民社会の構築	消費者の参画・協働 3	協力することの大切さを知ろう A3	身近な消費者問題及び社会課題の解決や、公正な社会の形成について考えよう C3	身近な消費者問題及び社会課題の解決や、公正な社会の形成に協働して取り組むことの重要性を理解しよう D3	消費者問題その他の社会課題の解決や、公正な社会の形成に向けた行動の場を広げよう E3	地域や職場で協働して消費者問題その他の社会課題を解決し、公正な社会をつくらう F3	支え合いながら協働して消費者問題その他の社会課題を解決し、公正な社会をつくらう G3	
商品等の安全	商品安全の理解と危険を回避する能力 4	くらしの中の危険や、もの安全な使い方を知ろう A4	危険を回避し、物を安全に使う手を知ろう B4	安全で危険の少ないくらしと消費社会を目指すことの大切さを知ろう C4	安全で危険の少ないくらしと消費社会を目指すことを大切にする習慣を付けよう E4	安全で危険の少ないくらしと消費社会をつくらう F4	安全で危険の少ないくらしの大切さを伝え合おう G4	
商品等の安全	トラブル対応能力 5	困ったことがあったら身近な人に伝えよう A5	困ったことがあったら身近な人に相談しよう B5	販売方法の特徴を知り、消費者の権利や責任を知ろう C5	トラブル解決の法律や制度、相談機関を知ろう D5	トラブル解決の法律や制度、相談機関を利用しよう E5	支え合いながらトラブル解決の法律や制度、相談機関を利用しよう G5	
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 6	約束やきまりを守ろう A6	物の選び方、買い方を考え適切に購入しよう B6	商品を選択するときに、契約とそのルールを知り、よりよい契約の仕方を考えよう C6	適切な意思決定に基づいて行動しよう D6	契約の内容・ルールを理解し、よく確認して契約する習慣を付けよう E6	契約トラブルに遭遇しない暮らしの知恵を伝え合おう G6	
生活の管理と契約	生活を設計・管理する能力 7	欲しいものがあつたときは、よく考え、時には我慢することをおぼえよう A7	物や金銭の大切さに気づき、計画的な使い方考えよう B7	消費に関する生活管理の技能を活用しよう C7	主体的に生活設計を立ててみよう D7	生涯を見通した計画的な暮らしを目指して、生活設計・管理を実践しよう E7	経済社会の変化に対応し、生涯を見通した計画的な暮らしをしよう F7	生活環境の変化に対応し支え合いながら生活を管理しよう G7
情報とメディア	情報の収集・処理・発信能力 8	身の回りのさまざまな情報に気づこう A8	消費に関する情報の集め方や活用仕方を知ろう B8	消費生活に関する情報の収集と発信の技能を身に付けよう C8	情報と情報技術の適切な利用法や、国内だけでなく国際社会との関係を考えよう D8	情報と情報技術を適切に利用する習慣を身に付けよう E8	情報と情報技術を適切に利用するのをしよう F8	支え合いながら情報と情報技術を適切に利用しよう G8
情報とメディア	情報社会のルールや情報モラルの理解 9	自分や家族を大切にしよう A9	自分や知人の個人情報を守るなど、情報モラルを知ろう B9	著作権や発信した情報への責任を知ろう C9	望ましい情報社会のあり方や、情報モラル、セキュリティについて考えよう D9	情報社会のルールや情報モラルを守る習慣を付けよう E9	トラブルが少なく、情報モラルが守られる情報社会をつくらう F9	支え合いながら、トラブルが少なく、情報モラルが守られる情報社会をつくらう G9
情報とメディア	消費生活情報に対する批判的思考力 10	身の回りの情報から「なぜ」「どうして」を考えよう A10	消費生活情報の目的や特徴、選択の大切さを知ろう B10	消費生活情報の評価、選択の方法について学び、意思決定の大切さを知ろう C10	消費生活情報を評価、選択の方法について学び、社会との関連を理解しよう D10	消費生活情報を主体的に吟味する習慣を付けよう E10	消費生活情報を主体的に評価して行動しよう F10	支え合いながら消費生活情報を上手に取り入れよう G10

※本イメージマップで示す内容は、学校、家庭、地域における学習内容について体系的に組み立て、理解を進めやすいように整理したものであり、学習指導要領との対応関係を示すものではありません。

消費者教育イメージマップによる取組 庁内関係課(重点領域別)  
(平成29年度実施分)

【消費者市民社会の構築】

対象領域: 消費が持つ影響力の理解、持続可能な消費の実践、消費者の参画・協働

①消費者市民社会の構築に関するもの取組

消費が持つ影響力の理解

持続可能な消費の実践

消費者の参画・協働

市街 各期の 特徴	幼児期	小学生期	中学生期	高校生期	成人期			
	様々な気づきの体験を通じて、家族や身の回りの物事に関心をもち、それを取り入れる時期	主体的な行動、社会や環境への興味を通して、消費者としての素地の形成が望まれる次期	行動の範囲が広がり、権利と責任を理解し、トラブル解決方法の理解が望まれる次期	生涯を見通した生活の管理や計画の重要性、社会的責任を理解し、主体的な判断が望まれる時期	特に若者 生活において自立を進め、消費生活のスタイルや価値観を確立し自らの行動を始める時期	成人一般 精神的、経済的に自立し、消費者市民社会の構築に、様々な人々と協働し取り組む時期	特に高齢者 周囲の支援を受けつつも人生での豊富は経験や知識を消費者市民社会構築に活かす時期	
市民協働局市民協働企画総務課					課題解決のためのワークショップ、地域応援人づくり講座、地域協働フォーラム			
環境局環境保全課					グリーン購入の促進			
環境局環境事業課		ごみゼロ啓発、食品ロス削減、環境ごみスクール等			ごみゼロ啓発、食品ロス削減、環境ごみスクール等(出前講座)			
教育委員会事務局保健体育課		旬の食材の良さを知らせ、進んで食べることを促進	地産地消の理解普及、地場産物の消費推奨					
教育委員会事務局中央公民館	おもちゃの病院(WS)				食器のリユース、フードマイレージ(講義・WS) エコライ			
					はじめようエコライフ～減らそう食品ロス(講義・WS)			
					おもちゃの病院(WS)			
					牛乳パックで椅子作り(WS)			
					もったいない運動(講義・WS)			
	子ども服のリユースコーナー							
					フリーマーケット(WS)			
					おもちゃのリユース会			
		エコランブづくり(WS)				正しくゴミの分別できている?～		
						命を食べる～食品ロス削減を		
消費生活センター		消費生活出前講座						
		消費生活出前						
		消費生活出前講						
						消費生活研究協議会との連携		
						消費生活研究協議会との連携		
						消費生活に関する講演会		
						消費生活に関する講演会		

WS=「ワークショップ」を示す

【商品等の安全】

対象領域: 商品安全の理解と危険を回避する能力、トラブル対応能力

②商品等の安全に関する取組

商品安全の理解と危険を回避する能力

トラブル対応能力

各期の 特徴	幼児期	小学生期	中学生期	高校生期	成人期		
	市関連				特に若者	成人一般	特に高齢者
市民生活局生活安全課	交通安全教室の開催						地域の防犯ボランティア団体を対象とした防犯講座の開催
保健福祉局福祉支援課	民生委員・児童委員活動支援、社会福祉協議会活動支援						
保健福祉局保健管理課	食中毒予防啓発街頭キャンペーン(啓発資料配布)、食中毒予防啓発パネル展						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夏休み食品工場見学ツアー</li> <li>・夏休み親子市場勉強会</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>・夏休み食品工場見学ツアー</li> <li>・わくわく子どもまつりで食の安全に関するパネル、クイズ&amp;体験コーナーのブース出展</li> <li>・3歳児検診における肉の生肉注意喚起チラシ配布</li> <li>・夏休み親子市場勉強会</li> </ul>	
岡山っ子育て成局地域子育て支援課					消費生活センターの情報を含んだ20歳のパスポートを制作し、新成人の集いの案内状に同封し広報		
消防局予防課	消火器等の悪質訪問販売事例、製品の不具合による出火事例の広報						
教育委員会事務局中央図書館						<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者月間における関係図書展示(「安全・安心な社会に」をテーマとして)</li> <li>消費者月間における関係図書展示(「安全・安心な社会に」をテーマとして)</li> </ul>	
教育委員会事務局中央公民館						<ul style="list-style-type: none"> <li>もしもの時の食の備え(講義・WS)</li> <li>特殊詐欺&amp;空き巣被害から我が家の財産を守るには(講義)</li> <li>相続が争続にならないための提案(講義)</li> </ul>	
消費生活メールマガジン						消費生活メールマガジン	
消費生活啓発チラシ						消費生活メールマガジン	
消費生活に関する講演会						消費生活啓発チラシ	
						消費生活啓発チラシ	
LINE@						消費生活に関する講演会	
						消費生活に関する講演会	

WS=「ワークショップ」を示す

【生活の管理と契約】

対象領域:「トラブル対応能力」「選択し、契約することへの理解と考える態度」「生活を設計・管理する能力」

③生活の管理と契約に関する取組

		トラブル対応能力				選択し、契約することへの理解と考える態度		生活を設計・管理する能力	
		幼児期	小学生期	中学生期	高校生期	成人期			
市況	各期の 特徴	様々な気づきの体験を通じて、家族や身の回りの物事に関心をもち、それを取り入れる時期	主体的な行動、社会や環境への興味を通して、消費者としての素地の形成が望まれる次期	行動の範囲が広がり、権利と責任を理解し、トラブル解決方法の理解が望まれる次期	生涯を見通した生活の管理や計画の重要性、社会的責任を理解し、主体的な判断が望まれる時期	特に若者 生活において自立を進め、消費生活のスタイルや価値観を確立し自らの行動を始める時期	成人一般 精神的、経済的に自立し、消費者市民社会の構築に、様々な人々と協働し取り組む時期	特に高齢者 周囲の支援を受けつつも人生での豊富な経験や知識を消費者市民社会構築に活かす時期	
		保健福祉局福祉支援課	民生委員・児童委員活動支援、社会福祉協議会活動支援						
保健福祉局高齢者福祉課	民生委員・児童委員活動支援、社会福祉協議会活動支援								
保健所健康づくり課	民生委員・児童委員活動支援、社会福祉協議会活動支援								
岡山っ子育て局地域子育て支援課	消費生活センターの情報を含んだ20歳のパスポートを制作し、新成人の集いの案内状に同封し広報								
消防局予防課	消火器等の悪質訪問販売事例、製品の不具合による出荷事例の広報								
教育委員会事務局生涯学習課									
教育委員会事務局中央図書館	消費者月間における関係図書展の展示 （「安全・安心な社会」）								
教育委員会事務局中央公民館	<ul style="list-style-type: none"> <li>家族信託について（講義・WS）</li> <li>電気料金と節電方法（講義・WS）</li> <li>社会保険・公的年金について（講義・WS）</li> <li>老後の財産管理について</li> <li>葬儀・仏壇・仏具・お墓</li> <li>相続・遺言・贈与の基礎知識（講義・WS）</li> <li>社会を変える節約・買物術（講義・WS）</li> </ul>								
消費生活センター	消費生活出前講座		消費生活出前講座		消費生活出前講座				
	消費生活出前講座		消費生活出前講座		消費生活出前講座				
	消費生活出前講座		消費生活出前講座		消費生活出前講座				
	消費生活メールマガジン				消費生活メールマガジン				
	消費生活メールマガジン				消費生活メールマガジン				
	消費生活啓発チラシ				消費生活啓発チラシ				
	消費生活啓発チラシ				消費生活啓発チラシ				
	消費生活に関する講演会				消費生活に関する講演会				
	消費生活に関する講演会				消費生活に関する講演会				
	消費生活に関する講演会				消費生活に関する講演会				
	LINE@				LINE@				
	LINE@				LINE@				
	LINE@				LINE@				

【情報とメディア】

対象領域:「情報収集・処理・発信能力」「情報社会のルールや情報モラルの理解」「消費生活情報に対する批判的思考力」

● 庁内関係課(消費生活センター以外)

④ 情報とメディアに関する取組

情報収集・処理・発信能

情報社会のルールや情報モラルの理解

消費生活情報に対する批判的思考

各期の 特徴	幼児期	小学生期	中学生期	高校生期	成人期		
	様々な気づきの体験を通じて、家族や身の回りの物事に関心をもち、それを取り入れる時期	主体的な行動、社会や環境への興味を通して、消費者としての素地の形成が望まれる次期	行動の範囲が広がり、権利と責任を理解し、トラブル解決方法の理解が望まれる次期	生涯を見通した生活の管理や計画の重要性、社会的責任を理解し、主体的な判断が望まれる時期	特に若者 生活において自立を進め、消費生活のスタイルや価値観を確立し自らの行動を始める時期	成人一般 精神的、経済的に自立し、消費者市民社会の構築に、様々な人々と協働し取り組む時期	特に高齢者 周囲の支援を受けつつも人生での豊富な経験や知識を消費者市民社会構築に活かす時期
危機管理室					防災訓練(出前講座)、防災まちづくり学校		
市長公室広報広聴課	各種広報ツール(広報紙・テレビ・ラジオ・ホームページ)を活用した普及・啓発						
	各種広報ツール(広報紙・テレビ・ラジオ・ホームページ)を活用した普及・啓発						
	各種広報ツール(広報紙・テレビ・ラジオ・ホームページ)を活用した普及・啓発						
保健所健康づくり課						栄養教室での食品表示に関する知識の普及啓発の実施	
保健福祉局保健管理課						「軽い塩加減(減塩)なのにおいしい」がかるうま減塩」の普及啓発	
教育委員会事務局 中央公民館						時事解説(講義・WS)、文章教室(WS)	
						サルベージ・パーティってなに?(講義)	
						時事問題講座(講義)	
						文章教室(WS)	
消費生活出前講座		消費生活出前講座					
		消費生活出前講座					
		消費生活出前講座					
消費生活メールマガジン						消費生活メールマガジン	
						消費生活メールマガジン	
						消費生活メールマガジン	
消費生活啓発チラシ		消費生活啓発チラシ				消費生活啓発チラシ	
		消費生活啓発チラシ				消費生活啓発チラシ	
		消費生活啓発チラシ				消費生活啓発チラシ	
LINE@						LINE@	
						LINE@	
						LINE@	

WS=「ワークショップ」を示す