資 料２

令和5年度

岡山市消費生活センターの
消費者教育に関する主な取組

（令和5年12月末現在）

令和5年度 第2回 岡山市消費者教育推進地域協議会

日時：令和6年1月16日（火）10：00～11：30

場所：岡山市役所議会棟3階 第1会議室

1　消費者教育の推進

（1）　消費者教育担い手育成事業

ア. 学校教員向け　…　1

イ. 公民館職員向け　…　1

ウ. 市民向け（消費生活サポーター育成講座）　…　2

（2）　消費者安全確保地域協議会　…　3

（3）　消費者啓発事業

ア. マスメディアを活用した啓発　…　4

イ. 消費生活出前講座　…　6

ウ. 消費生活出前授業　…　6

エ. 市HPやSNS等を活用した消費生活情報の配信　…　7

カ. 集客イベントを活用した啓発　…　8

2　消費者団体との連携　…　9

1　消費者教育の推進

（1）消費者教育担い手育成事業

趣旨等	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、消費生活相談や消費者教育に必要な基礎知識を有し、学校の教職員や公民館の職員をはじめ、市民、事業者において、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。

ア. 学校教員向け

1　目的	教職員も消費者市民社会の担い手として「かしこい消費者」になるための基礎知識習得し、児童、生徒、若者における消費者トラブルの事例を通して知識と理解を深め、児童・生徒の消費者トラブル回避のための実践的指導力を養う。
2　研修期間	令和5年7月10日（月）～令和5年9月29日（金）
3　研修対象	岡山市立小・中学校及び義務教育学校教職員
4　研修講師	一般社団法人ECネットワーク理事　原田　由里　氏
5　研修タイトル	①「デジタル社会をかしこく生きぬくために～トラブル最新情報と『生きる力』～」 ②「大人も子供も要注意！スマホ・インターネットのモラルとリテラシー　～いたずらではすまない～」 ③「消費者被害防止教室　はじめの一歩～ネットと上手につきあおう～」　※児童・生徒向け動画教材
6　実施方法	期間中にオンデマンド配信される上記テーマの動画（各30分・講師出演）の中から1つ以上選択し視聴
7　その他	動画視聴回数　216人

イ. 公民館職員向け

1　目的	公民館を拠点として地域活動の支援や調整等の業務を行う職員自身の消費者力の向上と、地域における高齢者等の配慮を要する消費者のつなぎ・見守り役として主体的に活躍できるよう、消費者トラブル事例等の基礎知識や対処法等を学ぶ。
2　実施日時	令和5年7月27日（金）14:05～14:45
3　実施会場	ほっとプラザ（岡山市北区大供二丁目）
4　研修タイトル	・「カスタマーハラスメント」 ・「地域における見守り・声掛け」について考えよう！
5　参加者	公民館地域担当職員　35名
6　講師	岡山市消費生活センター　消費者教育推進員　中吉　浩一郎

ウ. 市民向け（消費生活サポーター育成講座）

1　趣旨・目的　　市民を対象として、消費生活に関する地域の見守りや、消費生活センターと協働した啓発活動を行うための人材を育成するため、消費生活相談や消費者教育及び啓発に必要な基礎知識を学ぶことができる講座を行う。

2　実施期間（予定）　　令和6年2月21日（水）、22日（木）

3　実施会場（予定）　　ハッシュタグ岡山（北区北長瀬表町二丁目）

4　講座の主な内容（予定）

実施日	内容
令和6年 2月21日 （水）	講座①「知れば安心！消費者トラブル～クーリングオフとは～」（80分） 講師：落語家　林家　染二 講座②「持続可能な社会へ、賢い消費者への第一歩」（90分） 講師：環境カウンセラー　中平　徹也
令和6年 2月22日 （木）	講座③「学ぶことではじまる、消費者トラブル対処」（90分） 講師：弁護士　大渕　愛子 講座④「元芸人・弁護士が教える！！ トラブルを未然に防ぐ3つのポイント」（90分） 講師：弁護士　角田　龍平

5　受講者募集期間　　令和6年1月10日（水）～2月2日（金）

6　募集人数　　50名

（2） 消費者安全確保地域協議会

項　目	内　容
経過と本市における方針	本市では、市内の小学校単位（96カ所）を基本に地域の安全・安心を守るために組織されている「安全・安心ネットワーク」を対象として、活発な見守り活動が行われかつ地元理解が得られた学区から順次、規約改正により消費者安全確保地域協議会（消費者見守りネットワーク）への移行を進めている。
協議会の構成員の活動内容	ネットワーク構成員間（地域関係団体：小学校、町内会、PTA、民生委員・児童委員、愛育委員、栄養委員、老人クラブ等）で必要な情報交換を定期的に行い、消費生活上特に配慮を要する消費者（高齢者、障害者等）に対し、見守り活動等において接触を図りながら、状況に応じた働きかけを実施している。
設置済学区（団体名）	五城学区安全・安心ネットワーク（平成28年9月） 福渡学区安全・安心ネットワーク（令和4年4月） 御津南学区安全・安心ネットワーク（令和5年6月）
本市における協議会への支援	高齢者、障害者等の消費者被害防止に向けて効果的な見守り活動が行えるよう、令和5年度は以下の支援を実施。 (1)地区内連携強化支援（五城・福渡学区）※令和5年10月～ 　・見守り活動時に着用するオリジナルユニフォーム（ビブス）を作成・提供 　・見守り活動時に高齢者等に配布する「訪問販売・訪問買取お断りステッカー」を作成・提供 (2)見守り力向上支援（五城・福渡・御津南）※令和5年12月～令和6年2月 　高齢者等を取り巻く悪質商法被害の事例や対処法等について学ぶ協議会主催研修会に講師を派遣し、構成員の見守り力向上を支援。

（3）消費者啓発事業

趣旨等	消費者被害を未然に防止するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため、自主的かつ合理的に行動することができるよう、マスメディアやインターネットを活用するほか、出前講座や各種イベントへの出展にて、消費生活に必要な情報を幅広い世代に提供し、市民生活の安定と向上を図る。

ア. マスメディアを活用した啓発

（地域FMを活用したエシカル消費の推進に係る広報啓発事業）

1　事業概要　SDGsにつながる人や社会、環境に配慮した「エシカル消費」について、効率的かつ広範な啓発を行うことを目的として、地域FMの特集番組に消費生活センターの消費者教育推進員が出演し、ラジオパーソナリティとのトークを交えながら、重点的に啓発が必要なテーマを毎月1回、5回に分けて情報発信するとともに、特に啓発が必要なテーマについてCMを放送し啓発を行う。

2　放送期間　令和5年5月～9月

（特集番組）　毎月第2火曜日　午後5時40分ごろから約10分間

（CM放送）　毎週1本（全10パターン）、番組放送前毎月1本（1パターン）
※40秒／本

3　放送媒体　岡山シティエフエム　レディオモモ

4　出演者　岡山市消費生活センター　消費者教育推進員　岡本　英治

5　放送内容（タイトル）　（番組名称）「Good evening　岡山市消費生活センターレディオ」

令和5年5月「エシカル消費ってなに？ーSDGsとエシカル消費ー」

6月「あなたにもわたしたちにもできるエシカル消費」

7月「ファッション業界からエシカル消費を考える」

8月「なぜ？今？エシカル消費なの？」

9月「みんなで助け合うエシカル消費」

（3）消費者啓発事業

趣旨等	消費者被害を未然に防止するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため、自主的かつ合理的に行動することができるよう、マスメディアやインターネットを活用するほか、出前講座や各種イベントへの出展にて、消費生活に必要な情報を幅広い世代に提供し、市民生活の安定と向上を図る。

（地域FMを活用した消費者教育の推進に係る広報啓発事業）

1　事業概要　　若者から高齢者まで、全世代の消費者被害防止に対する効率的かつ広範な啓発を行うことを目的として、地域FMの特集番組に消費生活センターの消費者教育推進員が出演し、ラジオパーソナリティとのトークを交えながら、重点的に啓発が必要なテーマを毎月1回、5回に分けて情報発信するとともに、各テーマに沿ったCMを放送し啓発を行う。

2　放送期間　　令和5年10月～令和6年2月

（特集番組）　毎月第2火曜日　午後5時40分ごろから約10分間

（CM放送）　毎週1本(全18パターン)、番組放送前毎月1本(1パターン)
※40秒／本

3　放送媒体　　岡山シティエフエム　レディオモモ

4　出演者　　岡山市消費生活センター　消費者教育推進員　中吉　浩一郎

5　放送内容（タイトル）　　（番組名称）「Good evening　岡山市消費生活センターレディオ」

令和5年10月「岡山市の消費生活相談の状況とクーリング・オフについて知ろう」

11月「高齢者に多い消費者トラブル」

12月「デジタル化が進む消費者のくらしで気をつけること」

令和6年　1月「成年年齢引き下げで特に若者に気をつけてもらいたいこと」

2月【仮】「若者注意！消費者トラブル」

イ. 消費生活出前講座

1 内容 各地域の5人以上からなる団体やグループ等からの依頼に基づき、消費生活センター職員を講師として派遣し、悪質商法の手口や相談事例の紹介、ロールプレイング等の体験を交えながら被害に遭わないための心得等を伝える講座を実施。

2 実績

（令和5年12月末現在）

対象	実施回数	受講者数	主な講座タイトル
配慮を要する消費者（高齢者等）	27	436	・消費生活センターの紹介 ・悪質商法等のトラブル事例紹介 ・高齢者に多いトラブルを知って地域の見守り力を高めよう ・悪質業者の視点～一人で悩まず消費生活センターに相談してください～
上記の支援者（民生委員等）	5	135	
公民館等主催講座	7	111	
その他	3	144	
計	42	826	

3 派遣講師

消費生活相談員及び消費者教育推進員

ウ. 消費生活出前授業

1 内容 小学生～大学生等を対象として、消費生活センター相談窓口の周知や、未成年者や若者が巻き込まれやすい消費者被害事例、その防止対策に係る授業を行うほか、啓発資料を提供し、学校園における授業等を支援。

2 実績

（令和5年12月末現在）

対象	実施回数	受講者数	主な授業タイトル
小学生	6	76	・消費生活センターの紹介 ・「エシカル消費」 ・「ぼくもわたしも消費者教室」 ・消費者トラブルに関する基礎知識 ・「18歳を迎える君たちに伝えたいこと」（高校生に多い消費者トラブル・お金のトラブル）
高校生	1	428	
大学生	2	31	
計	9	535	

3 派遣講師

消費生活センター消費者教育推進員

エ. 市ホームページやSNS等を活用した消費生活情報の配信

●ピチピチ 消費生活だより

1　内容　　悪質商法被害やトラブル予防に役立つ情報など、消費生活センターに寄せられた相談事例に基づいた新鮮で身近な消費生活情報を毎月1回刊行している。

2 配信方法
- ・市ホームページへの掲載
- ・市公式LINEによる配信
- ・市役所全庁掲示板（市職員向け）への掲載
- ・電子メールによる定期配信（高齢者支援部署および社会福祉協議会等関係機関）

3 配信実績

刊行年月	タイトル（内容）
令和5年4月	もうけ話にご用心！
5月	点検商法に注意！
6月	排水管の高圧洗浄トラブルに注意！
7月	「回数券」使えなくなるリスクも考えて！
8月	定期購入トラブルに注意！
9月	未納料金を請求する電話に注意！
10月	自動音声ガイダンスを利用した不審電話に注意！
11月	送りつけ商法（ネガティブ・オプション）に注意！
11月号外	【速報】学生アパートのインターネット接続料がひと月の間に何回も取引口座から引き落とされる被害が複数発生しています。※
12月	点検商法に注意！

※　主な被害対象が大学生であり、市内全域で被害が生じていることが推測されたため、緊急的な啓発が必要と判断。号外として市ホームページ掲載やLINE、X（旧twitter）にて配信するとともに、市内8大学に対し、学生へのメール配信や学内への情報掲示等による注意喚起を要請した。

●その他の配信

配信年月	内容	配信方法		
		市HP	X（旧twitter）	Facebook
令和5年5月	『カスタマーハラスメント』の周知	○	○	○
令和5年5月～	FMラジオ番組「Good evening 岡山市消費生活センターレディオ」の放送告知	○	○	○

オ．集客イベントを活用した啓発

1　目的・内容　　消費生活センターの周知や消費生活に関する情報を幅広く啓発するため、地元スポーツクラブのホームゲームイベントなど、幅広い年代の市民が集う集客性の高いイベントに出展し、チラシ等他の啓発品と共にグッズの配布を行う。

2　実績

●令和5年度トライフープ岡山「岡山市民デー」における啓発活動

①実施日時

令和5年11月3日（金）

②実施場所

ジップアリーナ岡山　屋外広場（北区いずむ町）

③啓発内容

・消費生活センター業務の紹介

・『ピチピチ　消費生活だより』の周知

・岡山市公式LINE登録勧奨

④啓発（配布）資材

・消費生活センター及びピチピチ　消費生活だより紹介パネルの展示

・トライフープ岡山とのコラボトートバックの進呈（クイズ正解者を対象）

・消費者トラブル防止啓発チラシ
「笑顔でくらす虎の巻～被害にあわない対応策教えます～」
「一人で悩まず、消費生活センターに相談してください！」

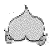
・岡山市公式LINE登録の案内チラシ

展示パネル

トライフープ岡山コラボトートバック

2 消費者団体との連携

趣旨等	消費者意識の高揚と賢く行動する消費者としての各種実践活動を行っている団体との連携にて、消費生活に関する調査・研究、啓発活動等を行うことにより、地域における消費生活の安定と向上を図る。

連携団体名	岡山市消費生活研究協議会
実施事業	(1)消費生活に関する講習会・研修会及び見学会等の開催 (2)消費生活に関する調査研究 (3)物価問題に関する調査研究及び活動 (4)省資源、省エネルギー等消費節約に関する事業 (5)その他消費生活に関する必要な事業
令和5年度 連携実績 (予定含む)	・エシカル消費の認知度及び消費生活に関する意識・行動についてのアンケート調査の実施(令和5年10月～12月実施) ・『ピチピチ  消費生活だより』の周知 ・FMラジオ番組「Good evening　岡山市消費生活センターレディオ」の周知 ・消費生活センター実施イベント(トライフープ岡山「岡山市民デー」出展)の周知 ・消費生活展の共催(令和6年2月実施予定)