

計画の基本的考え方

- 1 計画の趣旨**
消費者教育に総合的・体系的に取り組み、自立した消費者を育成
- 2 計画の位置づけ**
消費者教育推進法第10条第1項に基づき、国の基本方針を踏まえて策定する「都道府県消費者教育推進計画」
- 3 計画の期間** 令和6年度～12年度(7年間)
- 4 計画の推進体制** 福岡県消費生活審議会の意見を踏まえ推進



消費者を取り巻く現状

1 社会情勢の変化

- デジタル化の進展 … デジタル取引の増加(電子商取引規模拡大)、決済手段の多様化・高度化
- 消費者の多様化 … 高齢化の進行、障がい者の増加、成年年齢の引下げ、孤独・孤立の顕在化など
- 消費者関連法の改正等 … 特定商取引法(送り付け商法対策)、消費者契約法(取消権行使期間の伸長)、民法(成年年齢引下げ)、学習指導要領(社会・家庭科等に消費者教育関連の記載充実)
- 環境に配慮した商品や仕組み … 消費行動を通じた消費者市民社会・SDGsの実現



2 福岡県における消費生活相談の状況

- 令和4年度の相談件数は48,906件(近年は5万件前後で推移)。高齢者からの相談が高水準で推移
- 令和4年度の相談について、商品・役務別では、化粧品・エステティックに関するものが急増
- 幅広い年代からインターネット関連の相談が増加の傾向



3 消費生活に関する県民の意識等

- 県民意識調査**
 - 消費者問題に関心を持ち、商品やサービスの購入・契約の際、表示や説明を十分に確認するなどの行動をとっているのは、全体の約16%
 - 若年層は、他の年代と比べ、消費者問題への関心が低く、契約内容の確認など被害に遭わないための行動をとっている割合が低い
 - 7割以上が、コロナ禍を経て、「キャッシュレス決済の利用が増えた」など消費行動に変化が生じたと回答
 - 消費者トラブルの相談先は「家族や知人など身近な人」が最も多く、トラブル経験者の34%。行政窓口利用者は約6.5%
 - 県及び市町村の消費生活センター・相談窓口の認知度は約80%
- 学校等調査**
 - 小・中・高、特別支援学校等では、学習指導要領に基づき、児童生徒の発達段階に応じた教育を実施
 - 大学、専門学校等では、46%が入学時のオリエンテーションで、27%が授業で教育を実施。一方、約12%が未実施
- 市町村調査**
 - 全ての市町村において、出前講座の実施や啓発教材の配布等、消費者教育に係る取組を実施



取り組むべき課題

1 若年者への重点的な啓発等の実施

- 知識や経験の不足などのせい弱性につけ込まれ、消費者トラブルに巻き込まれる可能性
- 学校内外での若年者への消費者教育の充実が必要



2 高齢者や障がいのある人への重点的な啓発等の実施と見守りを行う者への情報提供

- 地域社会とのつながりの希薄化などを背景に、消費者のトラブルの深刻化懸念
- 本人への啓発等のほか、見守り支える地域の支援者によるネットワークの構築が必要



3 デジタル化に対応した消費者教育の推進

- デジタル化の急速な進展により、デジタルサービスを賢く利用し、トラブルから自らを守るための知識、他者に被害を与えないための情報モラル等を身に付けることが必要



4 消費者市民社会の形成に参画する消費者の育成

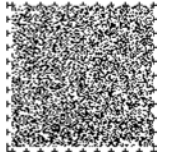
- 自らの消費行動が社会に影響を与えることを認識し、持続可能性に配慮した消費行動を行うことが必要
- 体系的な学習の機会や情報の提供が必要



消費者教育推進のための取組 ～施策の方向と具体的な取組～

KPI(成果目標)

- 「県消費生活センター」や「市町村の消費生活センター・消費生活相談窓口」の認知度の向上(90%以上)
- 「商品やサービスの購入・契約の際、表示や説明を十分に確認するなどの行動ができる消費者」の比率の向上(50%以上)



※朱書きは、前計画に記載しないものの同期間中に始めた主な取組等

(1) 各ライフステージでの体系的・継続的推進



- | | |
|----------------|---|
| ①小学校・中学校・高等学校等 | <ul style="list-style-type: none"> 学習指導要領に基づく各教科等での授業 動画教材等のデジタル教材の活用促進 高等学校への消費者トラブルに関する情報の提供 |
| ②大学・専門学校等 | <ul style="list-style-type: none"> 専門的知識を有する外部講師の活用促進 大学等への消費者トラブルに関する情報の提供 |
| ③地域社会 | <ul style="list-style-type: none"> 公民館等における出前講座の実施 高齢者や障がいのある人を見守る人等への権利擁護等に係る研修 消費生活サポーターの育成 |
| ④家庭 | <ul style="list-style-type: none"> SNS等を活用した消費者トラブルに関する情報の提供 フィルタリング普及啓発活動の実施 |
| ⑤職域 | <ul style="list-style-type: none"> 事業者に対して、社員対象の出前講座の実施 商工関係団体による事業者への研修会を活用した啓発 |

(2) 消費者の多様な特性に応じたアプローチ



- | | |
|-----------------|--|
| ①若年者 | <ul style="list-style-type: none"> 成人式など若年者が集まる機会をとらえた注意喚起の実施 インターネット適正利用の推進 SNS等を活用した若者に多い消費者トラブルに関する情報の発信 |
| ②高齢者、障がいのある人 | <ul style="list-style-type: none"> 二重電話詐欺等の被害防止のための取組の実施 視覚や聴覚に障がいのある人に向けた音声や字幕のある動画の配信 |
| ③デジタル機器の利用状況等 | <ul style="list-style-type: none"> SNS等を活用した注意喚起の実施 デジタル機器以外による注意喚起の実施 |
| ④誰でも消費者被害に遭う可能性 | <ul style="list-style-type: none"> メディアの適切な活用等の推進(パソコン講座開催時にインターネット利用のマナー等を啓発) |

(3) 消費者教育の担い手育成

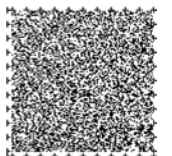


- 県や市町村の消費生活相談員等への研修の実施
- 消費生活サポーターの育成
- 教員への研修の実施(消費者トラブル対策、法教育、金融教育など)
- 保護者等を対象とした出前講座の実施(家庭でのルール作りの重要性など)
- ケアマネジャーなどの支援者を対象とした講義の実施(消費者トラブル回避のための見守り技法など)

(4) 消費者教育を行う多様な主体の連携、協働



- | | |
|---------------|---|
| ①関係機関との連携 | <ul style="list-style-type: none"> 司法・教育関係者、PTA、消費者団体等で構成する福岡県消費生活審議会を開催 福祉・司法関係者、県警察等で構成する福岡県消費者安全確保地域協議会を開催 庁内関係課、金融関係者で構成する消費者教育推進連絡会議を開催 |
| ②市町村の取組に対する支援 | <ul style="list-style-type: none"> 市町村の消費生活相談員への助言 消費生活相談員等への研修の実施 教材の作成・提供 |



(5) 他の消費生活に関連する教育との連携促進



情報教育、環境教育、食育等、金融経済教育、法教育