

# 令和4年度 消費者教育コーディネーター会議

## 事例集

令和4年7月6日

消費者庁 消費者教育推進課・新未来創造戦略本部



# 目次

## 1. つながることで消費者教育を進める力に…………… 1

青森県環境生活部県民生活文化課 消費生活・公益法人グループマネージャー 長尾 裕子 氏  
青森県消費生活センター業務部 教育啓発課長 消費者教育コーディネーター 増田 あけみ 氏

## 2. 石川県の消費者教育推進体制について…………… 5

石川県生活環境部生活安全課 消費生活グループ専門員 澤田 卓也 氏

## 3. 京都府における消費者教育の実践…………… 8

京都府府民環境部消費生活安全センター 消費者教育コーディネーター 木戸 明美 氏

## 4. 徳島県消費者情報センターにおける若年層に向けた消費者教育の取組…………… 11

～コーディネーターにして講師、現職教員のセンター勤務から～

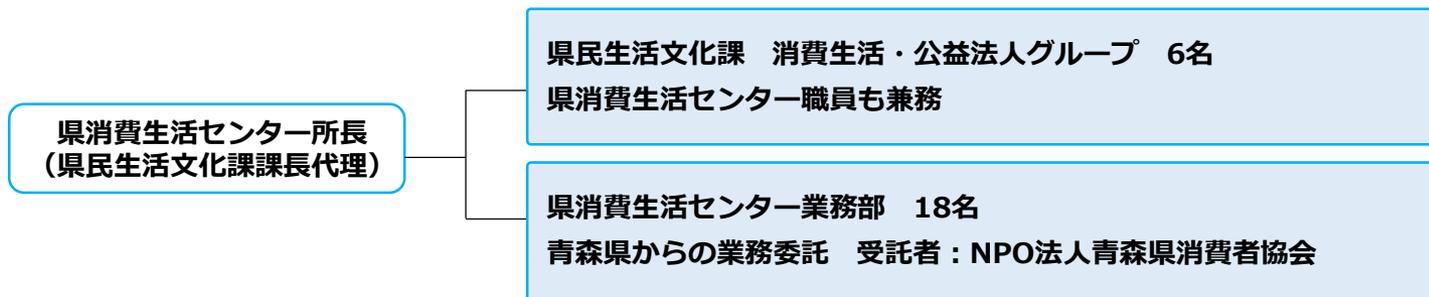
徳島県立城東高等学校 教諭 栗飯原 俊輔 氏

# つながることで消費者教育を進める力に

青森県環境生活部県民生活文化課 消費生活・公益法人グループマネージャー 長尾 裕子 氏

青森県消費生活センター業務部 教育啓発課長 消費者教育コーディネーター 増田 あけみ 氏

## 1. 消費者教育推進体制について



### <青森県の消費者行政の全体図>

県消費生活センターを中心に、青森市・弘前市・八戸市・五所川原市・十和田市・三沢市・むつ市の7つのセンターと連携し消費者行政に取り組んでいる

- ・消費生活相談
- ・市町村相談窓口の充実及び強化支援
- ・啓発（HP運営、SNSから情報発信、広報誌の発行、各種講座・講義・セミナーの実施）
- ・消費者教育（学校における消費者教育の実施、啓発資材等の作成・配布、地域消費者活動の支援）
- ・法執行

## 2. 消費者教育コーディネーターの概要

県消費生活センター業務部教育啓発課内の3名のコーディネーターが啓発推進に取り組む

教育啓発課長（1名）

- ①教育啓発に係る企画及び調整
- ②学校等における消費者教育推進事業
- ③地域見守り支援強化事業
- ④子育て世代に向けた消費者教育推進事業

教育啓発課員（2名）

- ①研修会や講座の企画
- ②各種媒体を活用した広報
- ③消費者団体の育成及び協働の推進に係る事業
- ④消費生活サポーター関係業務
- ⑤出前講座の事務
- ⑥啓発資料等の管理

## 3. 消費者教育コーディネーター配置に至る背景

- ・青森県消費生活センターの業務は平成16年度からNPO法人青森県消費者協会に委託
- ・当初は苦情相談対応業務が中心だったが、啓発活動や消費者教育のウエイトが増加
- ・第3次青森県消費生活基本計画（平成29年策定）  
⇒幼児期から高齢期までの各段階に応じた、体系的な消費者教育に取り組むことを明記  
同計画は、消費者教育推進計画の性格も併せ持つ
- ・同時期に、学校における消費者教育推進の取組がスタート  
⇒学校や県教育委員会を始め、様々な機関と連携する必要性が高まる

## 4. 県と消費者教育コーディネーターの役割分担と外部委託のメリット

### <役割>

- ・事業の方針は県（委託者）が決定
- ・新規事業の着手や新規連携先と協議の際は、消費者教育コーディネーターと県担当者が同行
- ・消費者教育コーディネーターが企画し、県の了解を得て事業を進めている
- ・日常的に細かい点を確認し合っている



### <メリット>

- ・外部環境の変化に対応しやすく柔軟性がある
- ・民間企業等の経験を持った人材が事業を推進
- ・担当者が2～3年で交替しないため、連携先との関係性の継続・強化をしやすい

## 5. 消費者教育をより効果的に推進するためのポイント

- ・ライフステージや場の特性に応じた消費者教育の推進
- ・消費者の自主的な学習の場の提供
- ・消費者教育の推進に向けた人財（担い手）の育成
- ・市町村及び関連する教育機関等との連携の推進及び環境整備  
⇒行政、関係機関、関係者（専門家）、教育機関及び地域と連携・協働すること

## 6. 学校における消費者教育の取組

### 中学校における消費者教育推進

#### <コーディネーターの役割>

情報収集、事業の説明、運営会議の実施、事業の実施、成果の報告

#### <目的>

- ・教員の消費者教育の指導力向上
- ・学生の自立した消費者として行動する力の育成（成年年齢引下げにより高校進学後、在学中に成人となる）

#### <実施方法>

- ・県教育委員会と連携し、県内6カ所の教育事務所と共催で研修会を実施
- ・教育事務所からの発信で研修を案内
- ・消費者教育における講演やワークショップの実施

### 高等学校における消費者教育推進

#### <コーディネーターの役割>

情報収集、事業の説明、運営検討会議の実施、事業の実施（関係者への案内等）、成果の周知（HPに掲載）

#### <平成27年度～平成29年度>

- ・モデル校での消費者教育の実践

#### <平成30年度～令和5年度>

- ・家庭科・公民科・商業科の教員、関係指導主事、大学教授、消費生活専門家、弁護士、司法書士から構成する検討委員会を実施（年4回程度）  
各教科における指導内容を弁護士、司法書士等との連携による授業を実践しながら協議して、実践事例を作成しHPに掲載

## 特別支援学校における消費者教育推進

### <コーディネーターの役割>

情報収集、事業の説明、消費者教育推進検討会議の実施

### <平成30年度～令和5年度>

- ・小中高等部の指導体系一覧作成

各学部での授業実践、発達の段階に応じた指導

※子供たちが楽しく学ぶ工夫：体験学習、ロールプレイング、格付ゲームや全国消費者フォーラムでの発表

### 特別支援教育関係研修会での啓発（各校での実践へ）

- ・各種研修会における実践内容の掲示
- ・関係リーフレット等の配布

## 大学生による消費者教育実践支援事業

### <コーディネーターの役割>

情報収集、事業の説明、運営検討会議の実施、学生実行委員会の実施、消費生活フェスタ開催の連絡調整、学生の活動支援

### <平成27年度～平成29年度>

- ・モデル校での消費者教育の実践

### <平成30年度～令和5年度>

- ・大学生による消費者教育実践運営検討会議（年2回）
- ・大学生による消費生活フェスタの開催（講演・実践発表・情報交換・ポスター発表）
- ・授業、ボランティア、学園祭、サークル活動と連動し消費者教育に取り組む
- ・成年年齢引下げに係る注意喚起チラシ、ポスターの配布



## 7. 消費者教育コーディネーター活動で工夫している点

### <ポイント>

- ・コーディネーターの業務内容及び業務体制を財政的に裏付け明確化する
- ・事業の目的を達成するための連携・協働先を確認する
- ・連携・協働先等との共通理解の場を設定する
- ・コーディネーターに任せっきりにしない
- ・成果を広報する

### <工夫している点>

- ・関係するネットワークをできるだけ広げる
- ・情報収集を十分に行い、収集した情報を関係者及び行政に共有する
- ・一過性に終わるのではなく、継続する
- ・独りよがりにならず、行政とともに推進する
- ・楽しく活動する

# 石川県の消費者教育推進体制について

石川県生活環境部生活安全課 消費生活グループ専門員 澤田 卓也 氏

## 1. 消費者行政の推進体制について

- 石川県生活環境部生活安全課 9名（正規職員7名、会計年度任用職員2名）
- 石川県消費生活支援センター 17名（正規職員8名、会計年度任用職員9名）

そのほか、県内19市町の消費生活相談窓口で消費者相談を受け付けるとともに、地域の実情等に  
応じた消費者教育・啓発を実施

## 2. 消費者教育コーディネーター

- ・令和2年度に配置
- ・生活安全課の正規職員数名をコーディネーターとしている

### ＜行政職員がコーディネーターを務めることの利点＞

- ・県内の消費生活相談の傾向把握が容易であり、消費者教育施策へ反映しやすい
- ・県教育委員会（学校）や警察、法律の専門家（弁護士や司法書士等）と連携しやすい
- ・定期的な人事異動により常に新しい視点で施策の評価・検討ができる

### 3. 消費者相談件数について

#### <過去5年間の傾向>

- ・年間相談件数は7,000件から8,000件で推移
- ・他都道府県と同じく3割が65歳以上の高齢者であり、高齢者の被害防止が急務
- ・SNS等の浸透により、若者の相談件数も年々増加傾向にある
- ・令和4年4月の成年年齢引下げに伴い、新成人を狙った消費者トラブルの増加を懸念している

### 4. 主な取組について

#### <若者の消費者被害防止対策事業>

- ・若者向け啓発冊子「若者の消費生活ハンドブック」の作成、配布
- ・保護者向け啓発冊子「子どもと一緒に考えよう消費者トラブル」の作成、配布
- ・SNSによる広報（LINEバナー広告、YouTube啓発動画）

#### <高齢者の消費者被害防止対策事業>

- ・啓発グッズ（通帳ポーチ、カレンダー）の作成、配布
- ・大学生による高齢消費者被害防止寸劇出前講座の実施
- ・啓発冊子「高齢消費者被害防止見守りマニュアル」の作成、配布



各年代に応じて、学校、職場、お住まいの地域等、様々な場所で抜け漏れなく消費者教育を実施している

## 5. 消費者教育の担い手育成について

### <担い手育成事業の目的>

市町や地域など様々な場で消費者教育を推進するための担い手を育成する研修を行うことで、地域住民にとって、啓発講座を受ける機会が増加し、消費者被害の防止を図ることができる

- ◆受講生募集：4月～5月、研修期間：6月～翌年2月
- ◆募集対象：県内地方公共団体の消費生活相談員、消費者行政担当職員、県消費生活推進員、県内の消費者団体等
- ◆受講者の経験等に応じ「新担当者向け研修（フォローアップ研修）」及び「ステップアップ研修」を実施  
⇒研修終了後は、石川県消費生活支援センターに講師として登録を行い、市町・地域における消費者教育の推進役として活動を行う

### <講師の活動の場>

適格消費者団体NPO法人消費者支援ネットワークいしかわ（県の委託先）

- ・市町や地域を繋ぐコーディネート事業を実施
- ・市町や地域から依頼があれば登録講師を派遣
- ・消費者教育講座の実施

## 6. 消費者教育コーディネーター活動で工夫している点

- ・ネットワークを最大限に活用し、消費者教育を実施する
- ・石川県（生活安全課）のみならず、石川県警察、教育機関、外部の消費者団体と連携している



## 2. 消費者教育コーディネーター・消費者教育推進員の役割

### (1) 関係機関等との連携・庁内関係先との連携

#### ・消費者安全確保地域協議会の設置促進

⇒庁内福祉部局高齢者の見守りネットワークを所管する課と連携

見守りネットワークの担当者向けの研修会に参加、高齢者等の消費者被害の現状や見守りの必要性の紹介、先進事例の紹介、市町村協議への同行

#### ・成年年齢引下げの直前対策

⇒京都府教育委員会と連携

高校3年生に啓発冊子の配布（ロングホームルーム等で活用）、授業案の提案

#### ・エシカル消費教育の推進

⇒庁内循環型社会推進課と連携

ショッピングモールでエシカル消費を紹介するイベントの実施

ポイント：①事前調査を十分に実施 ②他団体との連携 ③管内市町村との連携  
④センターとして組織的な事業として位置付け、職場全体で取り組む

### (2) 消費者教育推進の地域の担い手・コンシューマーボランティアの育成

#### 一般

<活動>

- ・声かけや見守り
- ・イベント等への協力

#### 大学生

##### 大学生チーム

大学生向け啓発勉強会、SNS発信

##### 子供チーム

子供向け啓発勉強会、出前講座

##### 京都府事業への参加・協力

啓発動画の作成、啓発イベントへの出演

課題 活動できる場を提供し、モチベーションを向上させるための工夫が必要

### (3) 消費者教育教材の作成について

『主体的・対話的で深い学び』となる消費者教育を実施するため、教材を作成

- ①幼児期 パネルシアター、おこづかいスゴロク（縁日遊び）等
- ②小学生期 ネットトラブルを学ぶスゴロクと動画、おこづかいスゴロク等
- ③中学生期 啓発動画、8つの権利と5つの責任を学ぶ教材（作成中）等
- ④高校生期 授業事例集、18歳成年応援ブック、啓発動画等
- ⑤成人期 替え歌、デジタル紙芝居（ロールプレイング）等
- ⑥支援学校 生きるカチャレンジスゴロク等

## 3. 活動を通じて感じた課題と今後の展開

- ・消費者教育コーディネーターの役割は、多様な関係者や場を繋ぐため、間に立って調整すること  
⇒裏方に徹することができる人が向いている
- ・消費者教育コーディネーターは、地道な営業活動ができる人、幅広いネットワークを持つ人  
⇒つながりを最大限に活用することが重要
- ・1人ではカバーできない場合が多い  
⇒消費生活センター全体で協力する体制が必要

# 徳島県消費者情報センターにおける若年層に向けた消費者教育の取組 ～コーディネーターにして講師、現職教員のセンター勤務から～

徳島県立城東高等学校 教諭 粟飯原 俊輔 氏

## 1. 徳島県消費者情報センターについて

- ・令和3年11月に移転オープン（徳島市内中心地に位置し、公共交通機関の利用で交通弱者も利用しやすい）
- ・新たな情報拠点として啓発・情報発信コーナーが充実
- ・県内に消費者庁新未来創造戦略本部が立地していることから連携可能な点について二人三脚で取り組んでいる

## 2. 徳島県消費者情報センターの主な業務について

### 消費生活相談

- ・商品やサービスの契約・安全性等についての相談を受け、公平な立場に立ち問題解決を支援
- ・令和3年11月よりLINEで相談受付を実施  
⇒多様な形での相談受付を実施

### 啓発・情報提供・消費者活動支援

- ・メールマガジン  
最新の消費者トラブル情報を毎週火曜日に配信
- ・くらしのサポーター（愛称：阿波の助っ人）制度で消費者の「学ぶ」「伝える」「教える」「活動する」を支援
- ・四国放送「ラジオ大福消費者相談室」のコーナーで悪質商法の手口や対処方法等について紹介
- ・消費者トラブル・金融経済・環境問題・食品等の消費者問題について消費生活啓発講師を派遣

## 3. 3つの立場からの活動

### ①現役の徳島県立城東高等学校教諭（公民科）

平成8年から、県立学校の公民科教諭として勤務

徳島県立城東高等学校に13年在籍(平成21年から令和元年まで11年間勤務、令和2・3年は置籍)

### ②徳島県消費者情報センター研修生（令和2・3年度徳島県立学校教員長期社会体験研修生として）

～徳島県立学校教員長期社会体験研修とは～

教員が学校とは異なる活動、運営等を行っている機関における研修を通して自らの資質の向上を図ることを目的とした制度を利用している

### ③消費者教育コーディネーター

消費者教育を担う多様な関係者や場をつなぐため間に立って調整する役割を担う

コーディネーターのみならず、最前線のプレイヤー（講師）として出前授業を担当している。

教育現場での出前授業は、令和2年度59件、令和3年度78件を実施。また年間約2,500件の相談を間近に見聞きし、最前線の動向や実態を把握でき、そのリアルな情報を現場にフィードバックできる。

## 4. 出前授業の中身のポイント

### 発達段階に応じた内容を組み立てることや自分事として認識させる

#### 小・中学生

- ・ゲームでの課金トラブルや長時間利用、個人情報取扱いについて
- ・ボイスチャットでのゲームプレイやSNSからの人間関係のトラブルについて、具体的事例から理解と自覚を促す

#### 高校生

- ・成年年齢引下げの啓発を中心に、成年後に増加する消費者トラブルを「自分事」として捉えるよう促す

### 「発問」から自覚を促す

児童・生徒の発達段階に応じた適切な「発問」で、子供のより深い思考を促し主体的な学びを引き出すことができる

- ・子供たちに馴染みのあるゲーム等、身近なものに関連づけ「発問」を構成する
- ・ワークシートの活用や、グループワーク、ペアワーク等、実際の活動により知識・理解の定着を図る

## 5. 出前授業の実施のポイント

出前授業実施時に、関係各所の「調整弁」・「緩衝材」としての役割も務める

### <関係各所>

- ・消費者庁新未来創造戦略本部：若者向け啓発で協働  
成年年齢引下げに伴う若年者への消費者教育の推進を実施
- ・徳島県消費者政策課：出前授業の講師リスト「とくしま消費者教育人材バンク」に  
徳島県消費者情報センター研修生として登録し、連携
- ・徳島県教育委員会：各学校と連携し、学校における消費者教育を支援するための講演・出前  
授業の需要を確認