

## 岡山県消費者教育推進計画に係る取組状況

国の消費者教育推進会議傘下の地域連携推進小委員会が報告書とりまとめに向けた議論を進めるにあたり、地方行政における消費者教育推進の現状を把握するため、岡山県においてヒアリングが実施されました。

その際、岡山県消費生活センターの消費者教育の拠点化に向けた歩みと今後の課題について発表していますので、報告します。

### 記

- 1 会議次第及び出席者 別紙のとおり
- 2 発表内容 別紙「資料1岡山県提出」のとおり

消費者教育推進会議  
第7回地域連携推進小委員会（岡山県開催）次第

日時：平成26年12月16日（火）  
14:00～16:30  
場所：ピュアリティまきび

議 題

- 1 岡山県及び岡山市消費生活センターの消費者教育の拠点化に向けた歩みと今後の課題について（ヒアリング）
- 2 地域における様々な関係者の連携について（ヒアリング）
- 3 その他

配布資料

- |        |   |
|--------|---|
| 資料1    | 岡山県消費生活センターの取組                                |
| 資料2    | 岡山市消費生活センターの取組                                |
| 資料3    | 岡山県消費生活問題研究協議会の取組                             |
| 資料4    | 岡山県立岡山南高等学校の取組                                |
| 資料5    | 生活協同組合おかやまコープの取組                              |
| 資料6    | 岡山大学地域総合研究センターの取組                             |
| 資料7    | 岡山県老人福祉施設協議会の取組                               |
| 資料8    | 美作市社会福祉協議会の取組                                 |
| 資料9    | 川崎医療福祉大学の取組                                   |
| 資料10-1 | 消費生活センターの消費者教育の拠点化に向けて<br>（第6回地域連携推進小委員会提出資料） |
| 資料10-2 | コーディネーターの役割及び求められる資質<br>（第6回地域連携推進小委員会提出資料）   |

参考資料

- |       |                     |
|-------|---------------------|
| 参考資料1 | 消費者教育の推進に関する基本的な方針  |
| 参考資料2 | 地方公共団体における消費者教育の事例集 |
| 参考資料3 | 消費者教育の体系イメージマップ     |

消費者教育推進会議 第7回地域連携推進小委員会 出席者一覧

1. ヒアリング出席者（発表順）

(1) 岡山県（岡山県消費生活センター）

所 長 赤 井 直 泰  
消費者教育コーディネーター 矢 吹 香 月

(2) 岡山市

①岡山市消費生活センター

所 長 中 西 信 行

②岡山市安全・安心ネットワーク推進室

ネットワーク担当課長 山 本 晃

(3) 岡山県消費生活懇談会

会 長 鳥 越 良 光 岡山商科大学大学院特任教授

(4) 岡山県消費生活問題研究協議会

会 長 武 藤 一 江

(5) 岡山県立岡山南高等学校

校 長 西 崎 大 修 岡山県消費生活懇談会会員

(6) 生活協同組合おかやまコープ

全体理事 宮 本 紀 子

(7) 岡山大学地域総合研究センター

准 教 授 前 田 芳 男

(8) 岡山県老人福祉施設協議会

会 長 筒 井 恵 子 特別養護老人ホーム愛光苑施設長

(9) 美作市社会福祉協議会

地域福祉課長 内 田 薫

(10) 川崎医療福祉大学医療福祉マネジメント学部

准 教 授 田 村 久 美  
4 回 生 菅 原 果 梨

## 2. 消費者教育推進会議

会長代理 西村 隆男 横浜国立大学教育人間科学部教授

### 地域連携推進小委員会（委員は五十音順）

座長	吉川 萬里子	公益社団法人全国消費生活相談員協会理事長
委員	青木 佳之	全国地域包括・在宅介護支援センター協議会会長
委員	荒木 武文	神戸市教育委員会事務局担当部長（健康教育担当）
委員	柿野 成美	公益財団法人消費者教育支援センター総括主任研究員
委員	河野 恵美子	前日本生活協同組合連合会理事
委員	田中 雅子	公益社団法人日本介護福祉士会名誉会長

## 3. 消費者教育推進会議幹事

文部科学省生涯学習政策局男女共同参画学習課

課長補佐 西村 慎治（幹事 藤江男女共同参画学習課長の代理出席）

## 4. 消費者庁

長官 板東 久美子

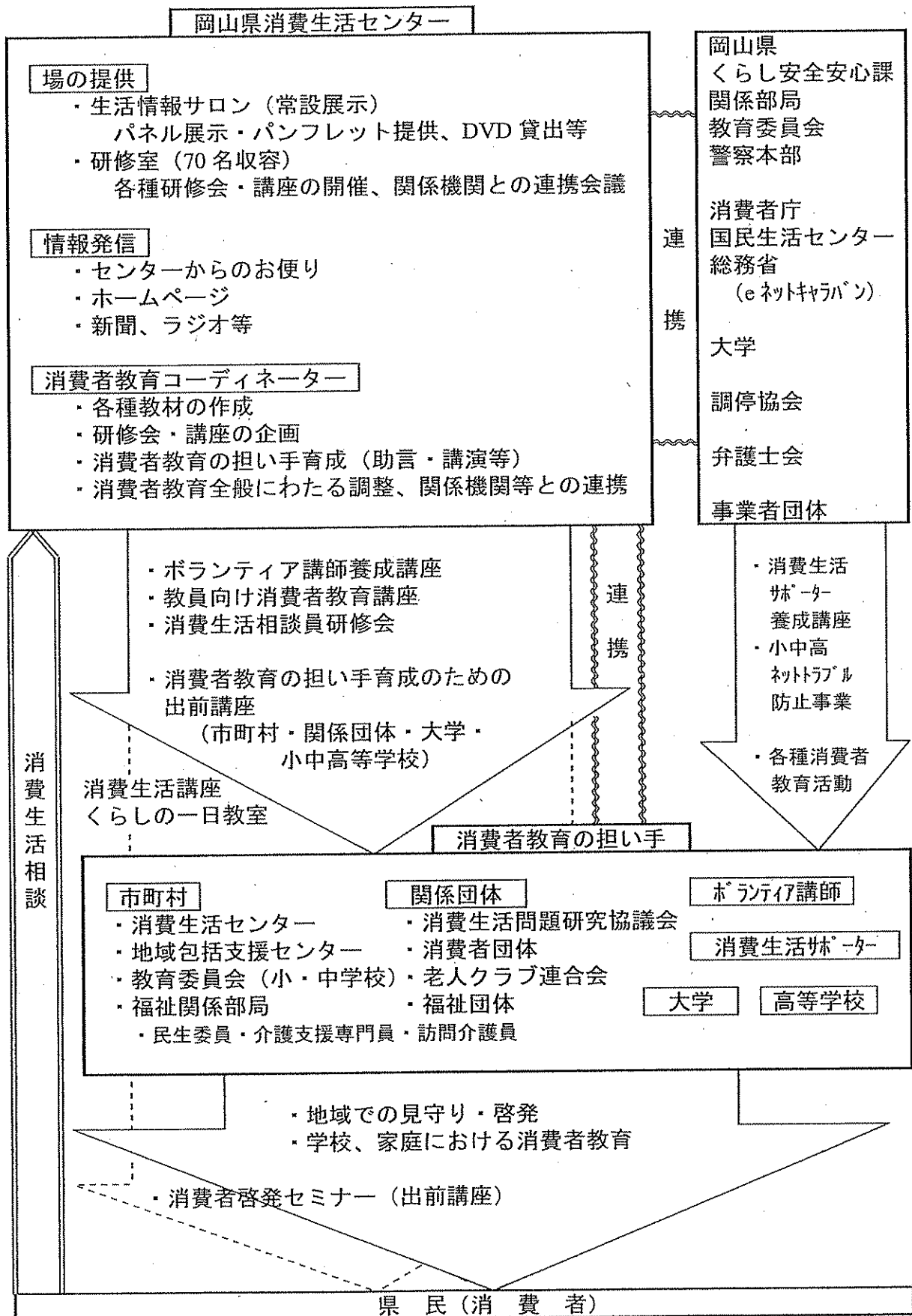
審議官 服部 高明

消費者教育・地方協力課長 植田 広信

消費者教育・地方協力課  
消費者教育企画官 尾崎 真美子

以上25名(敬称略)

岡山県消費生活センターの消費者教育推進体制



### 消費者啓発セミナーボランティア講師

岡山県消費生活センターが実施する「ボランティア講師養成講座」を受講後、消費者啓発セミナー（出前講座）のボランティア講師として登録し、派遣する。

「ボランティア講師養成講座」は毎年開催し、登録講師全員と新規登録希望者に最新の消費者問題とトラブル解決のための基礎知識を習得してもらう。

登録講師： 個人 23人 団体 11団体

	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
派遣実績(回)	20	16	16	27	14

※26年度は11月末現在

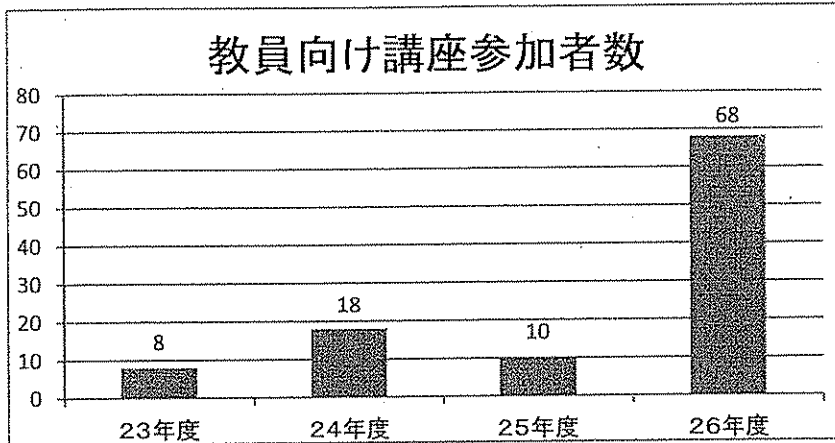
### 消費生活サポーター

特殊詐欺や悪質商法など、消費者被害に遭いやすい高齢者の見守りなどの活動を行ってもらうサポーターの養成講座を開催（NPO 法人消費者ネットおかやまに委託）

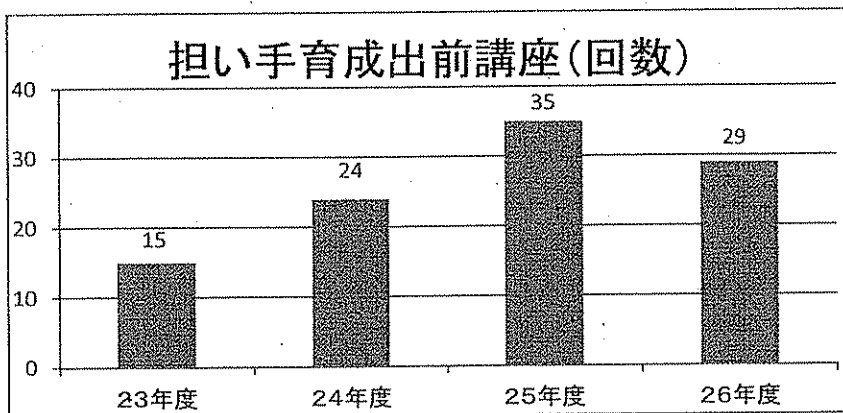
講座では教材として、消費者教育コーディネーターが中心となって作成した「消費生活サポートBOOK」、「消費生活サポーター手帳」を活用。

平成26年度（11月末現在）	： 24回開催	656人受講（うち174人）
平成25年度	： 21回開催	938人受講（うち162人）
平成24年度	： 3回開催	345人受講
累計		I, 939人受講（うち336人）

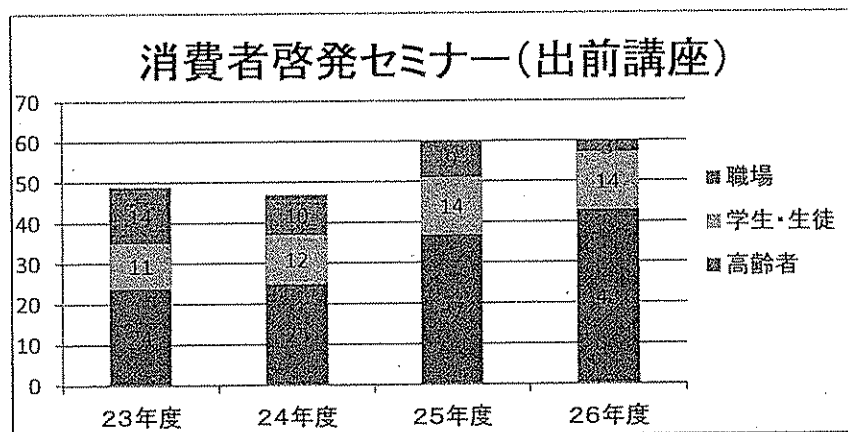
※（ ）内は、講座受講後に継続的な情報提供を希望しているサポーター数



22年度 「消費者教育副読本」40,000部作成 高等学校等へ配布  
 23年度 「消費者教育副読本解説書」作成・配布  
 26年度 教育委員会と連携し小・中・高教員へ幅広く参加を要請



対象  
 市町村福祉担当職員・行政相談員・包括支援センター職員・民生委員・児童委員  
 愛育委員・市民後見人候補者・消費生活問題研究協議会員・学校教員  
 介護事業所職員・介護福祉士・身体障害者相談員・人権擁護委員 ほか



24年度 若者向け啓発資料「若者による若者のための消費者トラブル対処法」作成  
 25年度 高齢者向け啓発資料「高齢者のための元気に笑顔でくらす虎の巻」作成  
 26年度 総務省「eネットキャラバン」講師として職員・相談員を登録(予定)

## 1. 県と市町村の関係

(1) 岡山県消費生活センターが消費者教育の拠点となり、県下市町村を支援する体制の構築

### ①消費生活センターが設置されている市の場合

#### i) 学校教育

市内の小・中・高等学校・大学において消費者教育が実施できるように、岡山県消費生活センターが作成した教材や授業（講座）参観の場を提供しながら、市センターにおいて独自で教材作成や授業の実施、教員との連携が構築できるように支援する。

事例：表 1 \* は平成 25 年度の岡山県立備前緑陽高等学校での授業（講座）参観の場を岡山市消費生活センター担当者に提供

表 2 \* 1 は津山市立院庄小学校での授業（講座）参観の場を津山市消費生活センター担当者に提供

表 2 ☆ 2 は岡山市消費生活センターと市内高校教員との連携の構築を支援

#### ii) 社会人教育

地域リーダーの養成、サポーター、ボランティア講師等岡山県消費生活センターと連携して育成し、消費者教育の担い手の育成や講座内容を支援する。

事例：表 2 の ☆ 4 は岡山市消費生活センターが市民向け消費者講座を実施する際に、民事調停協会と連携をして消費者教育ができるようにコーディネート

### ②消費生活センターが設置されていない市町村（専門相談員配置あり）の場合

#### i) 学校教育

市内の小・中・高等学校・大学において消費者教育が実施できるように、岡山県消費生活センターが作成した教材や授業（講座）参観の場を提供しながら、消費生活専門相談員が独自で教材作成や授業の実施、教員との連携が構築できるように支援する。多くの場合は、消費生活専門相談員が一人の場合が多いので、岡山県消費生活センターでも講座等を担う。

事例：表 2 ☆ 1 は美作市立北小学校の PTA 役員等に実施

#### ii) 社会人教育

地域リーダーの養成、サポーター、ボランティア講師等岡山県消費生活センターと連携して育成し、消費者教育の担い手を育成や講座内容を支援する。

事例：表 2 ☆ 3 は瀬戸内市管内の行政相談窓口職員を中心とした職員研修を実施する際に、民事調停協会と連携をして消費者教育ができるようにコーディネート

表 2 ☆ 5 は赤磐市が市民向け消費者講座を実施する際に、他機関（民事調停協会）と連携をして消費者教育ができるようにコーディネート

### ③消費生活センターが設置されていない市町村（専門相談員配置なし）の場合

#### i) 学校教育

岡山県消費生活センターが担う。

#### ii) 社会人教育

地域リーダーの養成、サポーター、ボランティア講師等岡山県消費生活センターと連携して育成し、消費者教育の担い手を育成する。

④支援学校や要支援者を対象とした講座は、岡山県消費生活センターが作成した教材や授業（講座）参観の場を提供しながら、各市町村において独自で教材作成や授業の実施、教員との連携が構築できるように支援する。



## (2) 消費生活センター相談員の育成

消費生活専門相談員レベルアップ講座などを通して、消費生活相談窓口業務及び消費者教育担い手の育成

- ①消費生活相談員は、相談を受け、助言や解決したことで役割が終わっているのではなく、相談員が解決に向けて問題点を整理しながら一緒に考え行動する相談業務に従事することは、すでに消費者教育の担い手となっている。解決に至るプロセスも消費者教育である。
- ②日々発生している消費者問題を題材として、問題点を整理し解決に向けての方策を消費者教育担い手に提案でき、または自らが担い手となって消費者教育ができるのは、相談員だからこそできることである。

## 2. 消費者教育の内容

### (1) 対象者が消費者

- ①発達段階に応じて様々な領域を体系的に行うためには、消費者教育の体系イメージマップの利用が重要である。
- ②紛争解決方法について、裁判以外の解決方法についても内容として必要である  
事例：表2☆3～6は紛争解決方法も消費者教育の内容として大切であること、前向きに紛争と向き合う方法としての民事調停制度があることを学ぶ。消費者庁川口次長講演会では、県下の消費者行政関係者、裁判所、調停委員等が一堂に会して消費者問題の解決方法についての連携が模索された。
- ③各種教材等の活用  
事例：表2\*1では『親子で学ぼう消費者教育 上手なお金の使い方 実践ワーク集』を参考に講座の内容を考え、小学校校長に教材等の活用方法を提案

### (2) 対象者が消費者教育の担い手（教員）の場合

- ①消費者問題の歴史・消費者とは
- ②消費者教育推進法、消費者関連法
- ③消費者被害の現状
- ④消費者トラブルの問題点
- ⑤市場の問題点
- ⑥紛争解決方法
- ⑦イメージマップの活用方法
- ⑧情報収集について
- ⑨授業をする際のヒント

事例：表2◎1は1回だけの講座であるので、教員に問題意識を持ってもらうことを目的とした講座となり⑨について時間の関係で話ができない場合がある。

表2◎2は2回以上の連続して実施する講座となるので、法的観点を取入れ、ワークショップ形式で実施するなど工夫。⑨については、グループで学習指導案を作成し発表、評価等を行うことができた。

(3) 対象者が消費者教育の担い手（サポーター）の場合

- ①消費者問題の歴史・消費者とは
- ②消費者関連法
- ③消費者被害の現状
- ④消費者トラブルの問題点
- ⑤声かけ、見守りの重要性
- ⑥紛争解決方法
- ⑦情報収集について

事例：消費者団体の事業で講師としてサポーター養成講座に関与

(4) 対象者が消費者教育の担い手（ボランティア講師）の場合

- ①講座構成方法
- ②情報収集方法
- ③消費者被害の現状
- ④消費者トラブルの問題点
- ⑤紛争解決方法

4. 消費者教育の担い手の育成方法

(1) 教員

- ①教育研修センターでの講座
- ②家庭科・社会科部会での講座
- ③教頭会・副校長会での講座

(2) サポーター

- ①大学生：大学における消費者講座等
- ②行政機関退職者：退職者対象講座
- ③社会福祉士：地域包括支援センター等福祉団体、福祉関係部局との連携講座
- ④介護士：地域包括支援センター等福祉団体、福祉関係部局との連携講座
- ⑤民生委員等：公民館講座など福祉関係部局との連携講座
- ⑥老人クラブ役員：公民館講座など老人クラブ連合会との連携講座
- ⑦町内会長：公民館講座など関係団体との連携講座
- ⑧消費者問題研究協議会会員：総会、支部会

(3) ボランティア講師（岡山県消費生活センター事業）

- ①大学生、大学卒業生をボランティア講師として育成
- ②行政機関退職者をボランティア講師として育成

5. 教材・リーフレット等の作成

- ①表2を参照
- ②本年度は川崎医療福祉大学と連携して医療サービスに関するリーフレットを作成中
- ③県下の大学や関係部局と連携し、様々な視点を取り入れた教材等の作成が必要

消費者教育に関する表

表1

対象者	見守り機関・学習の場	講座の場所	講師(消費者教育担い手)	効果的な講座の場	教育内容	連携先										
消費者	小学生 中学生 高校生 支援学校	学校	小中高教員 教員+消費生活相談員	家庭科・社会科の部会での講座 教頭会・校長会の講座	イメージマップ・紛争解決方法	学校 教育委員会 教育研修センター										
							大学生	大学教員 消費生活相談員	新入生オリエンテーション、消費生活講座 消費生活ゼミ、法教育	消費者問題⇒サポーター・ボランティア講師としての役割	大学・大学教員					
												若者	消費生活相談員	新入社員研修、社員研修	高齢者施設等に就職した若者をサポーター・ボランティア講師に育成する	大学・企業
	教員	消費生活相談員	国民生活センター・コーディネーター	教育委員会との連携による、教員研修	教育委員会											
						消費生活相談員	国民生活センター・消費生活センター	国民生活センター・消費生活センター	消費被害者の現状と問題点、紛争解決方法	市町村						
	サポーター、社会福祉士	施設、消費生活センター	施設、消費生活センター	国民生活センター・消費生活センター	消費被害者の歴史、消費者関連法、消費者被害の現状と問題点						社会福祉協議会・包括支援センター					
						サポーター、民生委員	施設、消費生活センター	公民館、消費生活センター	サポーター養成講座(見守り)	市町村						
	サポーター、消費者問題研究協議会会員	公民館、消費生活センター	公民館、消費生活センター	コーディネーター・消費生活相談員	消費者団体											
						サポーター、老人クラブ役員	公民館、消費生活センター	公民館、消費生活センター	消費被害者の現状と問題点	県老人クラブ連合会						
ボランティア講師	施設、公民館	施設、公民館	ボランティア講師養成講座(啓発)	講座構成方法・情報収集方法、消費者被害の現状と問題点												

消費者教育コーディネーター一任以前、学校教育関係における主な消費者教育  
 平成19年度：岡山県総合教育センター 高等学校地理・歴史・公民科教員対象講座「若者を狙った悪質商法」  
 平成20年度：①岡山県総合教育センター 高等学校地理・歴史・公民科教員対象講座「公民科における消費者教育の必要性」 ②岡山県立岡山東商業高等学校「契約について」  
 平成21年度：①岡山大学法学部「消費者問題について」  
 平成22年度：岡山大学法学部法社会学ゼミミニ回シリーズ「法教育としての消費者教育」  
 平成23年度：岡山県立岡山工業高等学校  
 平成24年度：①岡山県立岡山工業高等学校 \* 岡山市消費生活センターの担当者が見学年一平成26年度高等学校での活動支援として  
 平成25年度：岡山県立備前緑陽高等学校

表2

平成26年度活動事例

機関	対象者	講座名	講座内容	備考
小学校	栗山市立桜丘小学校 4年・5年・6年、保護者等 *1 1年～6年、保護者、教職員 (平成27年1月31日予定) 栗山市立北小学校 PTA、学校役員 女1 要支援者本人 栗山もも子の会 県立倉敷養育院高等支援 学校(平成27年1月20日 予定)	人権教育 消費生活学習会 消費者トラブル最前線～ 毎日の生活で困ったとき 消費生活学習会	安心安全な携帯電話の使い方 消費生活のトラブルに遭わないため の知識 オンライゲームの危険性 消費生活の注意点	PTA役員が家庭科部会で講座を聴講して、消費者教育の問題意識を持ち依頼 真庭市より紹介 講座聴講した人から紹介されたとして電話あり 栗山県庁をつなぐ盲点に連携を依頼、本人の会が開催されるときに出席し、講座を紹介 DVDを借りてセンターを訪問してきた際に、講座開催について説明
要支援者・ 支援学校	3回生・4回生 *2 養育学2回生 消費生活講座 消費生活講座	リーフレット作成・ポランティア講師 育成 消費生活講座 消費生活講座	高齢者消費者被害について・サポー ター養成講座 消費者トラブル最前線 最近の消費者トラブルについて	教員とのつながり
大学関係	中国短期大学 清心女子大学 山陽学園大学 山陽学園短期大学 栗山大学 栗山短期大学	新入生オリエンテーション	若者の消費者トラブルについて	

\*1 栗山市立院庄小学校 栗山市消費生活センターが見学。市センターの今後の活動支援  
 \*2 栗山大学:リーフレット作成後、学んだ知識を講座で生かす。高齢者対象の講座を実施すべくポランティア講師に登録して活動  
 平成26年10月5日、日本消費者教育学会において栗山大学との連携による消費者教育について発表

機関	対象者	講座名	講座内容	備考
学校関係	小学校教員 家庭科教員 *2 高等学校教員・副校長 小・中教員 小・中・高・特別支援学校教員 消費生活センター 消費生活センター	消費者トラブル最前線～小学校編～ 消費者市民社会を形成するとは 消費者市民社会を形成するとは 消費者市民社会を形成するとは 消費者トラブル最前線～小学・中 学・高校生編～ 知っておきたい消費の知識～契約 を知る～ 消費者トラブル最前線(教材作り ワークショップ)	オンライゲームの危険性 消費者市民社会を形成する消費者 の首尾について 持続可能な社会づくりの担い手育成 の観点から考える ネットトラブルについて 消費者問題を法的観点から考える 消費者問題の事例から授業案を考 える	講座聴講した人から紹介されたとして電話あり 前年度教員対象講座を受講し、依頼あり 家庭科部会での講座を聴講し、消費者教育の重要性について意識を持たれ依頼 くらし安全安心課より 平成23年度より教員対象講座を1年に3～4回開講していた
学校関係	子ども発達人材バンク 県下小・中・高等学校	おかやま教育支援活動(コミュニケーションフエ アー参加)	消費生活センターにおける消費者教 育者紹介	

機関	対象者	講座名	講座内容	備考
高齢者関連	消費者問題研究協議会 養育支部 消費者問題研究協議会 総会	消費者問題最前線 消費者問題最前線	最近の消費者問題の事例から見え てくるもの 最近の消費者問題について ～問題点は何か～	以前講座を聴講し、依頼あり くらし安全安心課より サポーター養成のレベルアップ講座

機関	対象者	講座名	講座内容
消費生活相談員研修講座	栗山渡末先生 坂東俊次先生 江口文子先生	特定為取引法について 民法基礎講座 民法応用講座	

消費者教育関連事業

大学との連携		法学部法哲学ゼミ生	ジュニアアロースクール教材作成支援	教材作成に際して支援
岡山大学	ゼミ生	未成年者契約について	未成年者契約について	
清心女子大学	教育学部(小・特別)・環境理工学部・医学学部	消費者問題について	消費者問題について	講義を通して学んだ知識をもとに、啓発資料を作成しプレゼンテーションする
岡山大学	全学編	消費生活サポートブックを用いて消費者問題について	消費生活サポートブックを用いて消費者問題について	
岡山理科大学	保育科・服飾美術課			
倉敷市立短期大学				

消費者団体との連携

介護支援専門協会	介護職員	サポーター養成講座	
玉野市消費者問題研究会	玉野市民	サポーター養成講座	
瀬戸内市社会福祉協議会	瀬戸内市老人会役員	老人クラブ見守りサポーター講座	
操南公民館	民生委員	サポーター養成講座	

民事調停協会の連携

連携先	講座名	対象者	講座内容
県センター☆3	消費者庁川口次長(審判官)講演会	県下の消費者行政関係者・裁判所・調停委員	消費者問題について
	県下行政機関消費生活相談窓口会議	消費者行政関係者	調停制度について
	岡山県・岡山市消費生活センター	岡山市・岡山市消費生活相談員	裁判所において調停について
瀬戸内市☆4	相談員レベルアップ講座	調停委員	県センターにおける相談員対象研修に参加
岡山市消費生活センター☆5	くらしの中の民事調停	瀬戸内市管内行政職員	紛争解決方法としての民事調停制度
赤磐市☆6	くらしの中の民事調停	岡山市市民 赤磐市市民	裁判官による「みんなに身近な民事調停」講座 消費者問題と民事調停制度 裁判所における調停について

作成した教材等

作成年度	教材名	対象者	特色
22年度	知っておきたい契約取引の基礎知識	中学・高校	ワークシート形式を用いて、契約の基礎知識から最近の事例までを学ぶ
23年度	知っておきたい契約・取引の基礎知識・解説書	中学・高校教員	社会科・家庭科が連携して教員が実施できるように教材を開発
	若者による若者のための消費者トラブル対処法	大学生・社会人	リーフレットを消費生活学を受講した中国短期大学学生と作成。学生は学んだ知識を伝えることをさらに学ぶ
24年度	消費生活サポートBOOK	県民	消費者被害をなくすためにサポーターを養成する参考書として作成。相談事例を基に問題点・対処法を説明し、関連法律についても解説。
25年度	元気に笑顔でくらす～虎の巻～	高齢者	実作大学の学生に高齢者の消費者問題について学んでもらい、学んだ知識をリーフレット作成で生かす
26年度	医療サービスに関するリーフレット作成中	県民	川崎医療福祉大学の田村先生と連携して医療サービスを受ける際の注意喚起リーフレット