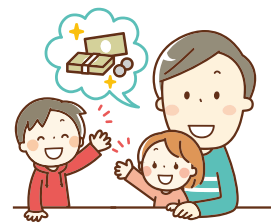


とやま  
消費者  
プラン



～富山県消費者教育推進計画～



平成31年3月

## 計画改定の趣旨

県では、消費者教育の推進に関する法律に基づき、国の基本的な方針（2013(平成25)年策定（2018(平成30)年3月変更）を踏まえ、「富山県消費者教育推進計画」を2014(平成26)年12月に策定し、県民のライフステージに応じた体系的な消費者教育に取り組んできました。

しかしながら、高度情報化、高齢化の一層の進展により、消費者を取り巻く環境が大きく変化し、消費者トラブルは複雑化、多様化しています。また、成年年齢を引き下げる民法の改正や（2018（平成30）年6月公布、2022年4月施行）、持続可能な社会の実現に向け、環境や人、社会等に配慮した消費活動の要請など新たな課題への対応が求められています。

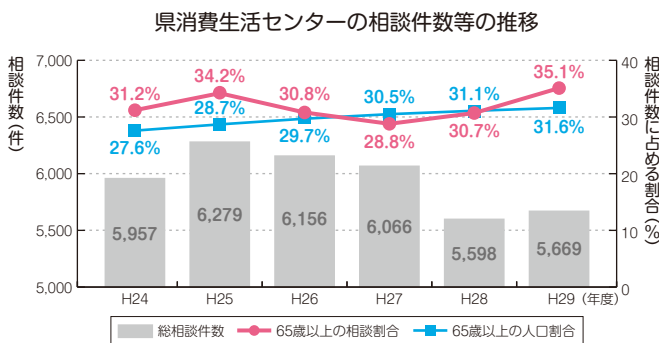
こうした状況を踏まえ、県では、多様な主体との連携・協働のもと、新たな課題に対応し、県民の皆さんのライフステージに応じた消費者教育を体系的・効果的に推進するため、本計画を改定します。

## 計画期間

2019年度から2023年度（5年間）とします。

## 消費者を取り巻く現状と課題

### 消費生活相談の状況



●平成29年度の相談件数：4年ぶりに増加。スマホ等への架空請求などインターネット関連が多数を占め、相談内容は複雑化・巧妙化・広域化しています。

●高齢者を狙った架空請求や悪質商法など、平成29年度の高齢者（65歳以上）の相談割合は、人口割合を上回っています。

### 消費者の意識・行動（消費生活に係る県民調査(H30.7)より）

#### ●消費者トラブルの経験

・過去1年間に購入した商品や利用したサービスについて不満を持ったり、被害を受けたりといった「消費者トラブルの経験がある」全体では16.1%。（前回調査H25：21.2%）

#### ●消費者教育の参加の有無

・消費者教育（授業、講座、出前講座等）を受けた「経験がある」と回答した人は11.2%。

（前回調査H25：9.5%）

#### ●商品やサービス選択の際の環境等への配慮

商品サービス選択時の意識	常に意識＋よく意識
価格	90.6% (H25 91.6%)
機能・品質	90.1% (H25 90.8%)
安全性	86.2% (H25 87.5%)
環境に及ぼす影響	37.0% (H25 36.2%)
事業者の社会貢献活動等	22.3% (H25 22.0%)

価格や安全性等が最優先されている。

一方で、環境に配慮した行動は6～7割の方が実践されています。

マイバッグの持参など  
73.9%

省エネ  
68.2%

リサイクル商品の購入等  
60.0%

※持続可能な開発目標（SDGs）とは、2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」にて記載された2016年から2030年までの国際目標。持続可能な世界を実現するための17のゴール・169のターゲットから構成され、地球上の誰一人として取り残さないことを誓っています。



## 目指すべき消費者像

この計画では、誰もが安心して安全で豊かな消費生活を営むことのできる社会を実現するため、県民の皆さん一人ひとりが、次のような消費者となることを目指します。

### 自立する消費者

被害にあわない、  
合理的意思決定ができる  
消費者



### 「消費者市民社会」の 形成に寄与する消費者

自らの消費行動が  
社会経済情勢や地球環境に  
影響を与えることを  
自覚して行動できる  
消費者



### 「消費者市民社会」ってなに？

一人ひとりの消費者が、周囲の人々や将来の世代、国内外の社会経済情勢や地球環境のことも考えながら生活する社会を意味します。

#### 例えば 被害にあったら消費生活センターに相談する

一人で悩まずに、消費生活センターに相談することが大切です。自分の被害解決だけでなく、トラブル情報が共有されることで、ほかの人々の被害防止に役立ちます。さらには、問題のある事業者が淘汰され、健全な事業者が残っていくことにもつながります。

#### 例えば 環境や人、社会に配慮した商品を選ぶ

私たちは、買い物をするとき、価格や性能を見て商品を選びますが、それに加えて、環境や人、社会に配慮した商品かどうか判断材料としてみましょう。そうした商品がよく選ばれることになれば、事業者もそうした商品を積極的に製造・販売するようになるはずです。

# 重点的に取り組むテーマ

消費者教育を推進するにあたっては、本県の消費者を取り巻く環境や現況を踏まえ、次の4つのテーマに重点的に取り組みます。

## 重点テーマ 1

### 高齢者等に対する消費者教育の推進

判断力が低下している高齢者等を狙った悪質商法や巧妙な手口による詐欺被害の未然防止のため、消費生活講座や広報による悪質商法への対処方法などの啓発や地域住民等による見守り活動を推進します。



## 重点テーマ 2

### 若年層に対する消費者教育の強化

成年年齢を18歳に引き下げる民法改正（2022年4月施行）を踏まえ、新成人が悪質商法の新たなターゲットとなるなど消費者トラブルの低年齢層への拡大を防ぐため、特に在学中に成年となる高校生など若年層への消費者教育の充実・強化を図ります。



## 重点テーマ 3

### 消費者教育の人材（担い手）育成

消費者、消費者団体・グループ、事業者、地域福祉関係団体など消費者教育の担い手を育成するとともに、学生による自主的な消費者教育への支援や、教職員、消費生活相談員の資質向上のための研修等を実施します。



## 重点テーマ 4

### 環境や人、社会に配慮した消費行動の推進

国際社会の共通目標である持続可能な開発目標（SDGs）を踏まえ、消費行動の及ぼす影響力について理解を深め、環境や人、社会に配慮した消費行動を実践できるよう、実践事例を紹介するなど、消費者の意識の醸成を図ります。



重点テーマ 1

重点テーマ 2



学校

小学校・中学校・高等学校

- 民法の成年年齢の引下げを踏まえ、新学習指導要領に基づき充実した消費者教育を行うとともに、消費者被害の防止や自立した消費者の育成に向け、外部講師等を活用した出前講座を拡充します。

具体的な取組み例

- 弁護士による高校生や大学生を対象とした消費生活講座の拡充
- 学校における消費者教育の調整を行うコーディネーターの配置

大学・専門学校等

- 入学時等なるべく早い段階に、契約に関する基礎知識等について啓発を行うよう努めます。

具体的な取組み例

- 新入生に対する啓発冊子の配布・消費者トラブルミニ事例集の活用
- 大学生等を対象とした消費生活出前講座の実施
- 学内での学習会の開催や啓発活動への支援
- 大学生等学生が担い手となった地域における啓発活動への支援

地域

高齢者等への消費者教育と見守りネットワークの活用

- 地域住民や福祉関係者等による高齢者や障害者の見守り活動を推進します。このため、身近な地域における消費生活講座や、高齢者等の見守りを行う福祉関係者等関係者に対する研修を開催します。

具体的な取組み例

- 悪質商法撃退教室等の消費生活出前講座の実施
- 民生委員、福祉関係者、元気な高齢者等を対象とした見守り研修会の開催や研修受講者による地域での啓発活動や見守り体制の充実
- 民間事業者など多様な主体による高齢者等の見守り活動の実施
- 「特殊詐欺被害ゼロ地区運動」による悪質商法・特殊詐欺撲滅の県民運動の展開

成人一般への消費者教育



- 身近な地域において、一般の成人が日程や時間を気にせず教育を受けられるよう、消費生活出前講座の拡充やインターネットを活用した広報、情報提供を充実します。

具体的な取組み例

- テレビやラジオ、SNS、新聞等を活用した最新の消費者トラブル情報・対処方法など消費生活知識の普及や県民向けのトラブルの注意喚起
- ショッピングセンターや駅周辺など利便性の高い場所などを利用した啓発イベントなどの実施
- 高齢者等の見守りネットワークへの理解・協力促進、参加支援
- 消費者カレッジの開催

家庭

- PTAや保護者会など保護者向け講座や親子参加の講座の開催など家庭向け啓発を実施します。



具体的な取組み例

- PTA行事における中学生向け消費生活ハンドブックの活用など、保護者向け消費生活に関する啓発の実施
- 消費者庁「子どもの事故防止」ハンドブック、ツイッターの周知

職域

- 事業の形態や分野、その事業者の実情や特性に応じて、従業員に対する消費者教育を推進するため、消費者関連情報を提供するとともに、事業者による消費者教育の取組みを支援します。

具体的な取組み例

- 消費生活出前講座の実施など従業員への消費者教育の支援
- 事業者等による地域における消費者教育の実践への参画支援

# 消費者教育の人材（担い手）の育成・活用

## 重点テーマ 3

### 地域における人材

- 高齢者の消費者トラブルの未然防止等のため、支援が必要な人を地域で支える環境づくりとともに、消費者団体・グループや事業者団体、地域団体等の消費者教育を担う新たな人材を育成し確保していく必要があります。

### 具体的な取組み例

- 消費生活推進リーダーやくらしのアドバイザーの育成の充実
- 消費者団体・グループ等による学び合いや自主的な消費者教育の取組みの支援・促進
- 多様な主体による啓発活動などの取組みを調整する人材の育成・支援



### 教職員

- 消費者教育について充実が図られた新学習指導要領の着実な移行等に向けた情報提供や教職員の指導力の向上を図ります。

### 具体的な取組み例

- 児童・生徒が陥りやすい最新の消費者トラブルや具体的な指導事例に関する情報提供など教育委員会と連携した教職員に対する研修会の開催
- 学校訪問研修等による教員への指導・助言や新学習指導要領、指導法の周知
- 県消費生活センターにおける実践事例や消費者教育に関する情報や教材の提供、自主的な研究グループの取組みへの支援等



### 消費生活センター・消費生活相談員

- 消費生活センターは、消費生活相談を受け、消費者被害を救済するだけでなく、商品・サービスの基礎知識や契約知識、最新の消費生活に関する情報を発信するなどの啓発活動の充実と消費者教育の拠点としての機能強化を図ります。

### 具体的な取組み例

- 県消費生活センターや市町村消費生活相談窓口等の周知の強化
- 消費生活相談員に対する消費者教育の担い手としての研修の充実
- ホームページに消費者トラブル情報やその対処方法、消費生活用製品の情報などをわかりやすく掲載するとともにツイッター、メール配信等による情報の発信
- 消費者教育教材の作成や収集（DVD、パンフレット、テキスト等）・貸出し
- 出前講座の講師となる「消費生活推進リーダー」の育成の充実・強化

消費生活相談



# 環境や人、社会に配慮した消費行動の推進

## 重点テーマ 4

### エシカル消費の普及・啓発

- 消費行動の及ぼす影響力について理解を深め、環境や人、社会に配慮した消費行動（「エシカル（倫理的）消費」）を実践できるよう、概念の周知をはじめ実践事例の紹介、身近な取組みの体験など消費者の意識を醸成し、県民運動につなげます。
- また、事業者を含めた多様な主体によるエシカル消費の普及啓発など、事業者が主体となって消費者教育の担い手となるよう事業者団体等へ働きかけます。
- また、施策の推進にあたっては、消費者団体、市町村、事業者、学校等が連携して取り組むこととします。

#### 具体的な取組み例

- 消費者大会、各種イベント・セミナー、県広報など各種媒体の活用を通じた啓発
- 消費生活講座における啓発、啓発用ハンドブックの作成
- 消費者団体による活動、地域における啓発
- 環境教育や食育、地産地消など他の消費者関連教育との連携、情報提供



※「エシカル消費（倫理的消費）」とは、より良い社会に向けて、地域の活性化や雇用等を含む人や社会・環境に配慮した消費行動を行うこと。例えば、消費者支援につながる商品、フェアトレード商品や寄付金付き商品、エコ商品、リサイクル製品、地産地消、被災地支援などに関する消費があります。  
（フェアトレード：社会的・経済的に立場の弱い生産者に対して公正な賃金や労働条件を保証した価格で商品を購入すること。）

## 計画の推進体制等

### 計画の推進体制



県、市町村、消費生活センターをはじめ、消費者団体・グループ、福祉関係団体、事業者、教育関係者等の多様な主体が、情報交換や連携・協働しながら、それぞれの強みを最大限に活かして計画に掲げた施策を実施します。

### 評価指標

- 消費生活に関する講座を受講した高校生の割合
- 消費生活出前講座等(高齢者向け含む)受講者数
- 消費者トラブルの経験のある県民の割合
- 消費者教育担い手者数
- 商品等選択時に消費行動が環境に及ぼす影響を考慮する人の割合
- 県民1人1日当たりの食品ロス発生量

現在 (2017(H29年度))	目標値 (2023年度)
24%/年	30%/年
4,400人/年	5,000人/年
16.1%(H30)	低下させる
350人(累計)	500人(累計)
37%(H30)	現状以上
約110g	2030年までの半減を 目指して減少させる

# 富山県内の相談窓口

困ったときは、ひとりで悩まず早めに相談しましょう。

## 消費者ホットライン

身近な相談窓口をご案内

☎ 188 (いやや!)

※一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用できません。

## 市町村の消費生活相談窓口

富山市消費生活センター(CiCビル内)

☎ 076-443-2047

高岡市消費生活センター(高岡市役所内)

☎ 0766-20-1522

魚津市市民課

☎ 0765-23-1003

氷見市市民課

☎ 0766-74-8010

滑川市生活環境課

☎ 076-475-2111 (内線334)

黒部市消費生活センター

☎ 0765-54-3198

砺波市消費生活センター(砺波市役所内)

☎ 0763-33-1153

小矢部市生活協働課

☎ 0766-67-1760 (内線735)

南砺市消費生活センター(南砺市役所井波庁舎内)

☎ 0763-23-2035

射水市消費生活センター(射水市役所内)

☎ 0766-52-7974

舟橋村総務課

☎ 076-464-1121 (内線49)

上市町町民課

☎ 076-472-1111 (内線103)

立山町住民課

☎ 076-462-9915

入善町住民環境課

☎ 0765-72-1824

朝日町住民・子ども課

☎ 0765-83-1100 (内線135)

朝日町社会福祉協議会

☎ 0765-83-0576

## 県の消費生活相談窓口

富山県消費生活センター

相談受付/平日8時30分~17時(火曜日のみ20時まで)

消費生活相談 ☎ 076-432-9233

金融・多重債務相談 ☎ 076-433-3252

富山県消費生活センター高岡支所

相談受付/平日8時30分~17時

消費生活相談 ☎ 0766-25-2777

金融・多重債務相談

富山県消費者協会

相談受付/土曜日・日曜日(祝日除く)9時~16時

消費生活相談 ☎ 076-432-5690

## 特殊詐欺かなと思ったら

富山県警察本部「相談110番」

24時間受付

☎ 076-442-0110

(短縮ダイヤル#9110)



本計画に関するお問い合わせ

富山県生活環境文化部 県民生活課 富山市新総曲輪1-7 ☎ 076-444-3129 (直通)  
計画本体をご覧になりたい場合はこちら ▶ [http://www.pref.toyama.jp/cms\\_sec/1711/kj00014949.html](http://www.pref.toyama.jp/cms_sec/1711/kj00014949.html)