

みんなで作ろう
消費者市民社会

「仙台市消費者教育推進計画」が目指すもの



見守るくん

さっち

「さっち（察知）」（仙台市消費生活センターのキャラクター）

「なんだか怪しい・おかしい」と「察知」、身の危険を「察知」、日々のくらしが地球環境や社会に与える影響を「察知」。察知できる人を育て、将来にわたり安全で安心な暮らしを送ることができる社会をつくるのが消費者教育の目標です。



どう思いますか？ 私たちの暮らしや社会

私たち消費者を取り巻く状況

- ・大量生産・大量消費型のライフスタイル
- ・取引のグローバル化・ボーダレス化・キャッシュレス化
- ・高度情報化の進展、インターネットの普及
- ・人口の高齢化、家族やコミュニティの変化 など



- 環境・資源エネルギー等への影響
- 消費者トラブルの多様化・複雑化・深刻化



安全・安心な暮らしのために、今必要なこと

法制度の強化や整備だけではなく、

- 消費者自身が被害を回避したり、被害に遭ったときに相談するなどの対応をする力を身に付けること
- 消費生活と社会や周りとの「つながり」をより考慮したライフスタイル
- 自立が困難な消費者に対する見守り等の支援 など



◇「見守り」◇

「さっち」がご近所かせぎたいぞうの加瀬木 泰造さん（72歳）の家を訪ねたら、なんだか様子が…。どうも劇場型の利殖商法（複数の人が役割を分担してもうけ話などの勧誘をします詐欺的商法）の被害に遭ったみたい。さっちは、消費生活センターに相談するようアドバイスしました。（DVD「だまされてるかも」より）

安全・安心で持続可能な暮らしを実現するための

「消費者教育・啓発」がますます重要に

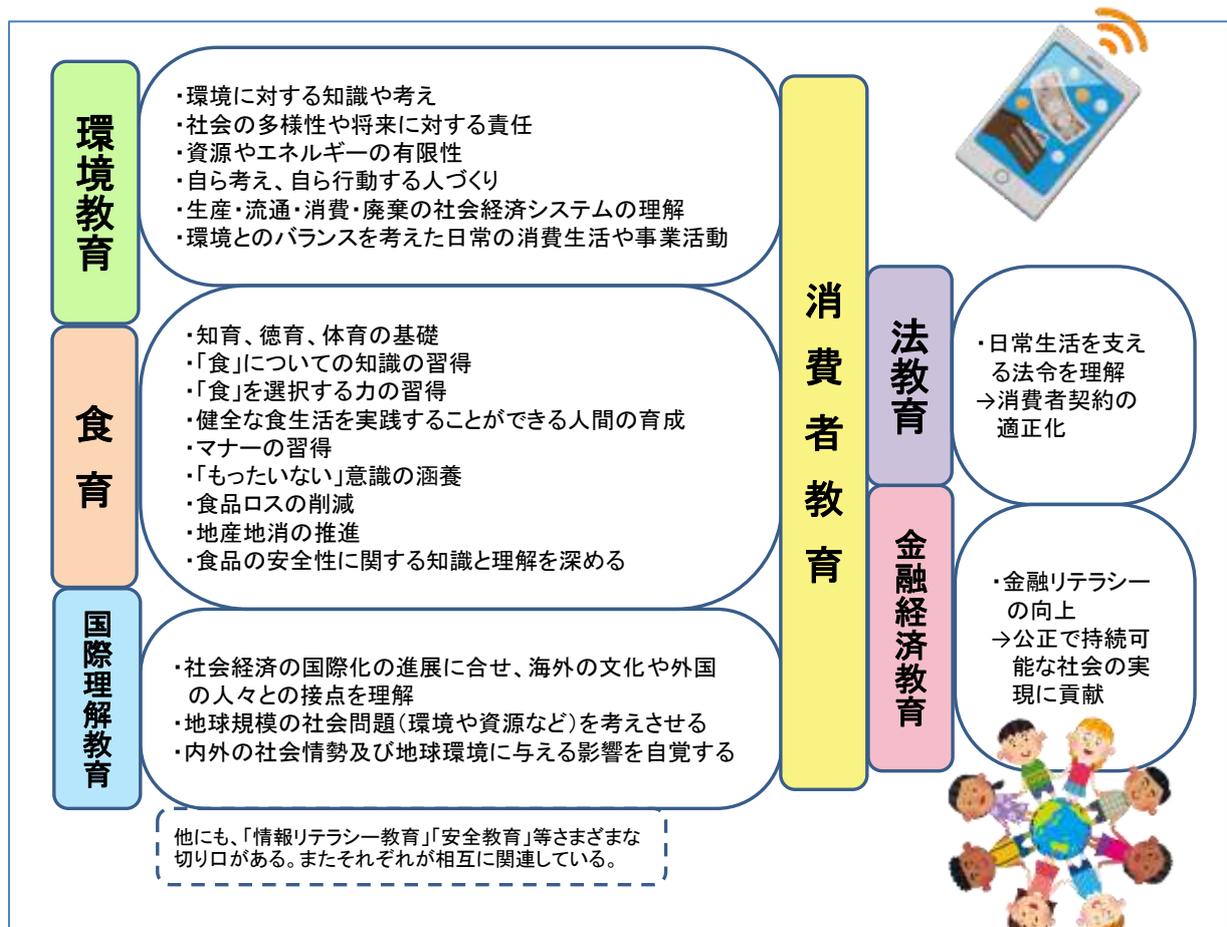




「消費者教育」ってなに？

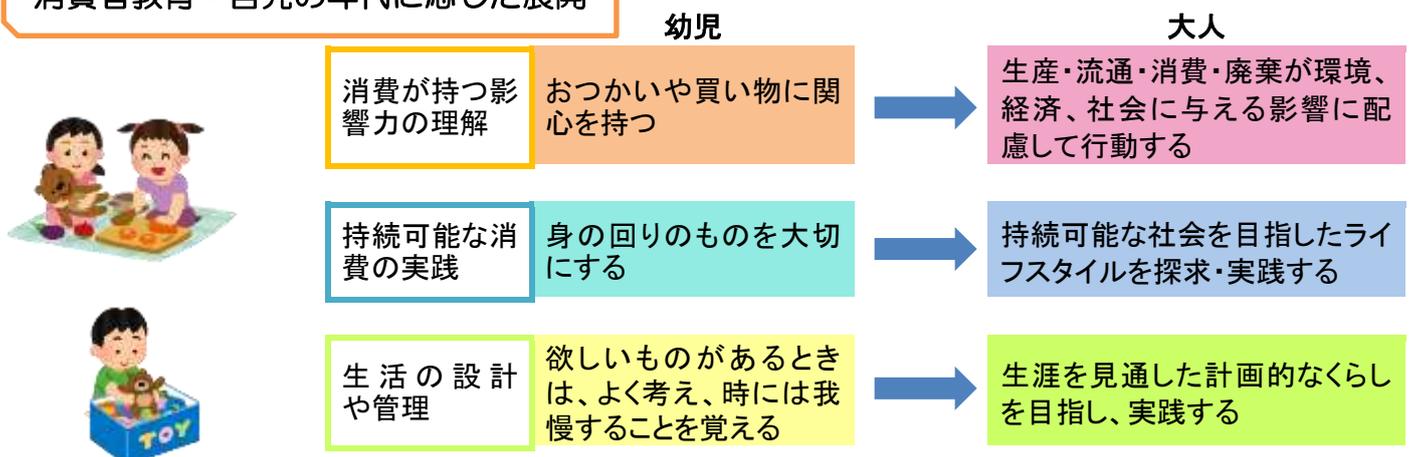
- 消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育・啓発
- 消費者が主体的に「消費者市民社会」の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育・啓発

「消費者教育・啓発」は、環境教育、食育、国際理解教育、情報リテラシー教育、防災教育等、さまざまな分野と重なり合う部分が多い教育分野です。また、年代に応じ、必要とされる内容も変わってきます。



※「消費者教育の推進に関する基本的な方針」を基に作成

消費者教育・啓発の年代に応じた展開





それでは、「消費者市民社会」ってなに？ 参加するってどういうこと？

そんなに難しいことはありません。日頃のちょっとした取り組み。それが、「消費者市民社会」に参加しているということです。

たとえば、

買う前に、本当に必要か考える

環境に配慮した製品を選ぶ

正しい情報かどうかよく考える

協力し支え合う

レジ袋を断る

食べ物を残さない
(作りすぎない・買いすぎない)

省エネルギーを心がける

情報のルールやモラルを守る

世界の食糧事情について考える



「消費者市民社会」とは



- 消費者が、消費者一人ひとりの特性や消費生活の多様性を互いに尊重しながら、
- 自分の消費生活が、現在から将来までの世代にわたって、内外の社会経済情勢や地球環境に影響を及ぼしうることを自覚して生活する社会
- 公正で持続可能な社会づくりに積極的に参画する社会



みんなで取組もう！ 消費者教育・啓発

消費者教育・啓発の場面はさまざまな所にあります。親から子へ、世代間、学校で、地域で、また企業で、など。そして、消費者は、学ぶ立場であると同時に、情報を伝え、教える立場でもあります。消費者教育・啓発の基本は身近な人との「コミュニケーション」です。

さまざまな場で消費者教育・啓発を

場・主体	役割	施策
家庭	家庭内での教育・しつけ、ルールづくり、コミュニケーション、相互扶助	広報誌・ホームページ等による情報発信、公募型講座の開催等。
地域	地域行事・生涯学習施設等における学習、近隣の見守り、地域でのコミュニケーションの機会創出	出前講座、情報提供、啓発資料の提供等。
学校	教科や学校活動の中での基礎的な消費者教育	教育現場フォローのための情報や教材提供。
大学等	学生への啓発、学生サークルの活動、消費者問題の研究等	大学等への出前講座・情報提供、知的資源の活用等。
市民団体	団体の活動目標に応じた啓発、消費者支援、見守り事業等の実施	各団体による教育活動の紹介・活用。連携による消費者教育の機会創出、支援。
事業者	法遵守・モラルを持った供給、CSR、従業員への啓発、学校教育等への支援	業界団体等による教育活動の紹介、活用。連携による消費者教育の機会創出。
行政	計画策定、施策の執行、消費者相談・支援、啓発、各主体への支援、消費者教育の拠点、コーディネート	

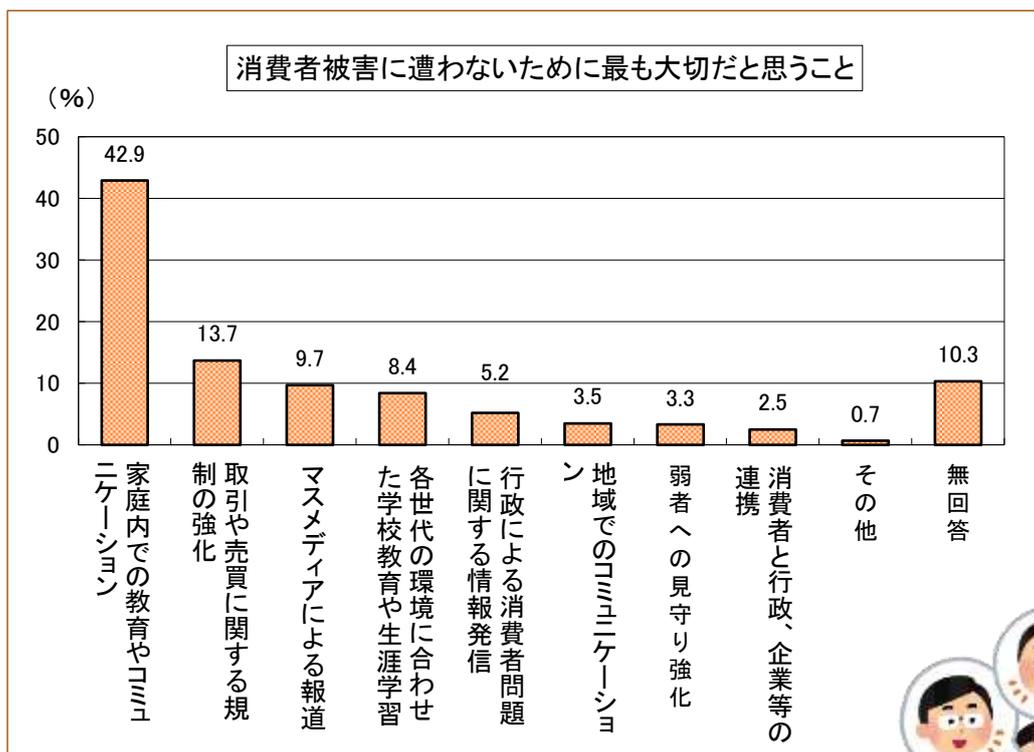
<メモ> 消費者教育の推進に関する法律

消費者教育は、消費者被害を防止するとともに、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その自立を支援する上で重要です。その消費者教育を総合的かつ一体的に推進し、消費生活の安定及び向上に寄与することを目的に平成 24 年 12 月に施行されたのが「消費者教育の推進に関する法律」です。この法律に基づき「仙台市消費者教育推進計画」を策定しました。詳細は「仙台市消費生活基本計画・消費者教育推進計画」の本編をご参照ください。

次のページからは、家庭、学校、事業所・事業者団体、行政などさまざまな場における消費者教育・啓発について解説します。

家庭

消費生活の基本的な場は家庭です。そして消費者トラブルが発生するのも主として家庭です。家庭は消費生活の場として、また基本的な消費者教育（しつけ等も含む）の場として、最も重要な場所であるといえるでしょう。消費生活センターが平成 26 年度に実施した市民対象のアンケートでも、「消費者被害に遭わないために最も大切だと思うこと」について、「家庭内での教育やコミュニケーション」が他の項目を引き離して第一位となりました。



※消費生活に関するアンケート（平成 27 年 2 月・仙台市消費生活センター）

それでは、家庭ではどのようなことに気をつけられればいいでしょうか。



- ✓ お金や物を大切に扱い、環境への影響を考えて生活しましょう。
- ✓ 本当に必要なものか考えて契約・買い物をしましょう。
- ✓ クレジットカードの管理は大丈夫ですか、また計画的に利用していますか。
- ✓ インターネットや携帯電話の使い方についてルールを作りましょう。
- ✓ 子どもを有害サイトから守るためにフィルタリングを活用しましょう。
- ✓ 災害への備えは大丈夫ですか？ 震災から 5 年が経過しましたが、あの時の経験を忘れていませんか？
- ✓ 日頃から家庭内でのコミュニケーションを心掛けましょう。
- ✓ 市・県・国の機関等が発信する情報を積極的にキャッチしましょう。 など



地域

町内会をはじめとした地域団体や市民センターなどの生涯学習施設では、消費生活に関するさまざまな講座を実施するなど、学習の場を作っています。消費生活センターでも、地域の学習会等に講師を派遣したり、啓発資料を提供するなどの支援を行っています。また、福祉関係等さまざまな活動と連携し、高齢者・障害者等に情報を届ける、見守るといった活動がこれからますます重要になります。

★ 地域での消費者教育・啓発の例



消費生活センターでは、「くらしのセミナー」として、町内会、老人クラブ、社会学級等地域への出前講座を行っています。「悪質商法」「クーリング・オフ」「インターネットトラブル」など、身近な問題がテーマです。講座では「そういう怪しい電話勧誘を私も受けました」など生の声も聞かれ、地域での情報交換の場にもなっています。（写真は町内会でのくらしのセミナーの様子）



市民センター等生涯学習施設では、地域のさまざまな世代を対象とした講座等の企画を実施しています。その中には、食や環境問題、防災・防犯など、消費生活に関することを多様な角度から学べるものが数多くあります。（写真は東中田市民センターでの平成 26 年度市民企画講座「地元野菜を作って食べて地域を知ろう」の様子）

★ 「消費生活パートナー」による地域での啓発の例

- ❖ 地域の大型商業施設で許可を得て、「お知らせコーナー」に消費者被害防止のチラシを掲示。
- ❖ 自分が参加している市民センター主催の講座で、受講生の皆さんに消費者被害防止のパンフレットとステッカーを配布。
- ❖ 町内清掃日に集まった方々に、特殊詐欺の現状を説明し、マグネットとステッカーを手渡した。
- ❖ 町内の定例会でオレオレ詐欺等について注意喚起し、怪しい電話があったら消費生活センターに相談するよう伝えた。
- ❖ 「火災保険が使える」といって契約させる“住宅修理の契約トラブル”に関する寸劇を行い、被害に遭わないためのポイントや断るポイントなどを紹介した。
- ❖ 親族宅、知人宅を訪れた際、マグネットとステッカーを手渡しして、お互いに情報交換し被害に遭わないように気をつけようという話をした。

（「消費生活パートナー」については P10 参照）



ステッカー

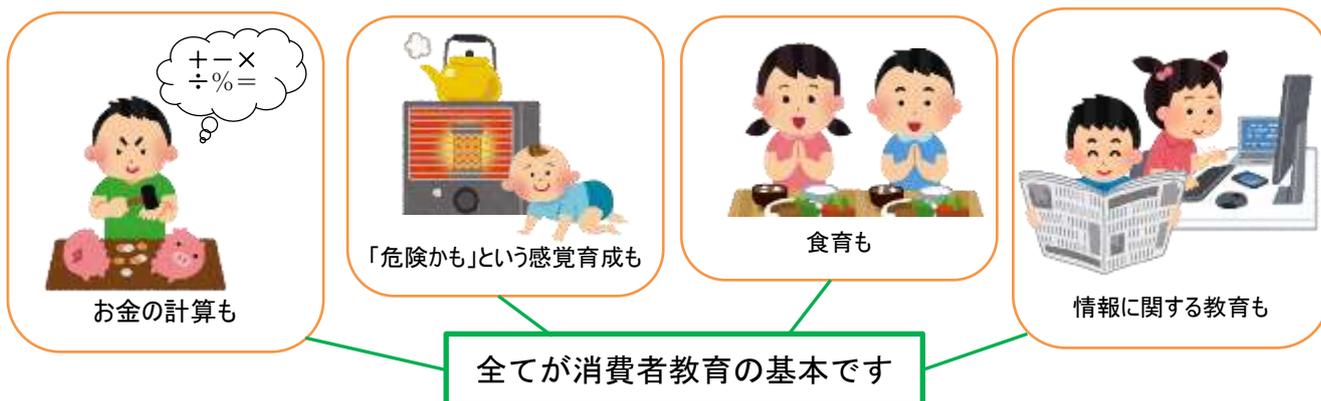


マグネット

学校

小中学校・高等学校・特別支援学校

「自ら学び自ら考える力」「市民として主体的に社会にかかわり共に生きる力」の育成、これは全て消費者教育の基本です。さらに、消費者教育は家庭科・社会科（公民分野）等を中心に、環境教育、食育、国際理解教育、情報リテラシー教育、防災教育等、さまざまな分野と共有する領域を持つ教育であると考えられます（2 ページの図参照）ので、学校教育そのものが「消費者市民社会」の構成員を育成する教育であるといえるでしょう。たとえば、



しかし、小中学校を対象に実施した「消費者教育に関するアンケート」（平成 26 年度）では、「実践的能力を育成すること」の難しさが指摘されました。また、高度情報通信社会の進展や、成人年齢の引き下げが検討されているなど、早い時期から情報や契約について学ぶことがますます大切になってきています。将来、我が国の社会・経済を支える子どもたちへの教育に家庭、地域、学校、事業者、行政等が連携して取り組むことが必要です。

★ 実践的教育や教材の例

「仙台子ども体験プラザ-Elem(エリム)」における取り組み

「エリム」は、協賛企業による「街」を再現した体験型経済教育プログラムを展開する学習施設で、「スチューデントシティ」「ファイナンスパーク」での学習を通し、仙台版キャリア教育を実践しています。

◆ スチューデントシティ（小学校 5～6 年生）

ブースに再現された店舗・事業所で「働く側」(労働)と買う側(消費)の両方の体験を通して社会と自分との関わり、経済の仕組み、お金とは何か、仕事とは何かなどを学びます。(右写真)



◆ ファイナンスパーク（中学生）

家族・収入など与えられた条件の中で、さまざまな商品やサービスの購入・契約など一か月の生活設計を行うことを通して、情報を適切に活用する力や生活設計能力などを身に付けます。



「悪質商法に気をつけて」

青少年が遭遇しやすい悪質商法について紹介した中学生向けリーフレット。(右図)

大学・専門学校等

初めて親元を離れ一人暮らしを始める人も多く、社会経験も浅いという点で、大学や専門学校等の学生は、他の世代とは違うライフステージにいて、消費者トラブルに巻き込まれやすい環境にあります。消費生活センターでは、大学等の希望に応じ、新入生のオリエンテーションで消費者トラブルについての出前授業を実施したり、リーフレット等による啓発を行ってきましたが、今後も大学や関係団体等と連携した啓発を進めるほか、さまざまな媒体を通じた消費者教育・啓発を実施していきます。

★若者向け啓発リーフレットの例



**「もしかして…
だまされてるかも」**
アポイントメントセールス、
キャッチセールス、マルチ
商法等、若者をねらった
悪質商法の手口等を紹
介するリーフレット



**「うまい話には、要
注意！はつきり断る
勇気を」**

若者の消費者被害防
止のための携行リーフ
レット(四つ折り名刺サイ
ズ)です。



市民団体等

消費者教育は間口が広く、環境教育、福祉、食育等さまざまな分野と共通の領域を持っています。市内では、「消費者教育への取り組み」を直接的な活動目標として掲げていなくても、「消費者教育・啓発」の内容を持った活動を行っている市民団体等が数多くあります。消費生活センターは、これらさまざまな分野の市民団体等と幅広く連携して、市民が多様な角度から消費生活に関する学びにアプローチできる機会を広げていきます。

★消費者教育・啓発へのさまざまなアプローチ



「過剰包装の削減運
動」は、「消費者の行
動」による「環境負荷の
低減」です。



「食品ロスの低減」「地産地消の推進」
「食を選択する力の習得」などの「食育」は
そのまま消費者教育であり、地球環境保
全にもつながります。



「海外の文化を学ぶ」ことで、身近な暮らし
と世界との関連や、地球規模の課題に気
づき、自らの消費生活の見直しにつながり
ます。

事業者・事業者団体

事業者は、直接的、間接的に消費者の声を聴き、その声を顧客満足度の向上に生かすとともに、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画できるような情報提供や商品サービスの開発、提供が期待されています。また、従業員も家庭においては一消費者でもあることから、変化の激しい時代においては、社員研修等を通じ、従業員の消費生活に関する知識や理解を深めることが大切となります。



このような取り組みは、消費者志向経営の促進につながるほか、消費の実践の場である家庭に情報を届けることにもなり、社会全体で消費者教育・啓発を進める上で大きな力になります。



消費生活センターが平成26年度に実施したアンケートによると、約6割の事業所が何らかの地域活動に取り組んでおり、「学校教育等への協力（講師派遣や事業所見学の受け入れなど）」と答えた事業所も17.3%ありました。このような活動は、事業者の社会的責任（CSR）の観点からも有意義であると考えられます。

事業者・事業者団体に期待される消費者教育・啓発

- 的確に消費者からの問い合わせを聞き取り、消費者にとって必要な情報を提供
- 専門用語や業界用語などを用いずに、一般の消費者にわかりやすく説明
- 事業活動の中で得られた情報を踏まえ、消費者にとって有益な消費生活に関する情報を積極的に提供
- 学校や地域が行う消費者教育への協力（出前講座など）
- 社内報やイントラネット等による従業員に対する情報提供や社内研修 など

消費生活センター

消費者教育・啓発の拠点・コーディネーターとしてさまざまな施策に取り組めます。

1 生涯学習としての消費者教育・啓発の推進

- ・学校および学校以外の場における消費者教育・啓発に、関係機関等との連携を強化しながら包括的・体系的に取り組めます。
- ・講座の開催、講師派遣、教材や啓発資材の開発等、消費者教育・啓発の機会の充実を図ります。

2 消費者教育に取り組む各主体への支援

消費者教育に取り組む学校、事業者、市民団体、地域、市民等各主体に対し、学習の場・機会の創出、情報提供等さまざまな形で支援を行います。



消費生活センターの情報コーナー

3 情報の発信

契約や商品・サービスに関する基礎知識、悪質商法等に関する注意喚起情報等、さまざまな消費者教育・啓発に関する情報を発信します。

4 消費者教育・啓発に携わる主体の連携促進

- ・さまざまな主体が情報共有し、相互に連携する機会をつくるなどコーディネーターとしての役割を強化します。
- ・「消費者市民社会」に対する理解を深めるため、情報発信に努めます。

★講座・イベントの例

消費生活パートナー事業



公募による市民が地域で悪質商法等への注意喚起や消費生活センターのPR等を行っています。写真は定禅寺通での街頭啓発。

消費生活親子講座



エネルギー、インターネットの安全な使い方など、子どもたちに身近なテーマによる講座を実施しています。

表示・計量、環境問題等に関する啓発



イベント会場などで、公正な取引には欠かせない適正な計量や、環境に配慮したライフスタイルなどについての啓発を行っています。

★広報誌・教材の例



消費生活情報誌 「ゆたかな暮らし」 (隔月発行)

消費生活に関するさまざまな情報を掲載しています。



「だまされてるかも」(動画)

不思議な女の子「さっち(察知)」が、ご近所の高齢者を訪ね、異変を察知し、高齢者を消費者被害から守る動画です(対象:高齢者、一般)。



消費者トラブル学習サイト「伊達学園」

すぐろくやスクロールゲーム、クイズなどをおし、消費者被害に遭わないコツや環境にやさしくらし、防災、仙台の歴史や文化などについて学べるオリジナル教材です。(http://dategakuen.com/)



「はたのはじめてのおつかい」(伊達学園)

伊達武将隊の秦(はた)が、さまざまなトラブルを回避しながら、無事お城に届け物をするというストーリーの幼児向け絵本です。「伊達学園」(左記)でもご覧いただけます。

消費生活センターってどんなところ？

消費生活相談

商品やサービスの契約トラブルなどのご相談を受け、解決に向け助言やあっせん等を行っています。

メールやハガキで身に覚えのない請求が来た。

点検に来たと訪問され、工事の契約をしてしまった。

次々と借入れをしてしまって、返済が難しい。

ネットで注文したものが届かず代金だけ引き落とされた。

など



困ったときは一人で悩まず
早めにご相談ください。

仙台市消費生活相談ダイヤル
022-268-7867

相談時間：午前9時～午後6時 休館日：年末年始
対象：仙台市内在住または通勤通学している方

くらしの情報提供

専門の講師による講座の開催や講師の派遣を行っています。また、消費生活に必要な知識や情報を、パンフレットやホームページなどで提供するほか、悪質商法の事例や金融の仕組みなどを紹介した啓発用DVD等を貸し出しています。



公正で安全・安心な取引の確保

消費生活における安全・安心を確保するため、適正な表示に関する調査・指導や、取引等に使用するばかりの検査等を行っています。



消費者被害にあわないためのポイント

- 必要ないときは、勇気をもって「いりません」とキッパリ断りましょう。
- 高額なものの契約やうまい話には、要注意！
- その場ですぐに決めないで、家族や友人に相談しましょう。
- 約束したことは、契約書に必ず書いてもらいましょう。
- 契約書や申込書をよく読んで、内容を確認してから署名、押印をしましょう。



交通案内

バス：商工会議所前又は定禅寺通市役所前下車徒歩3分
地下鉄：南北線勾当台公園駅下車 南1番出口よりすぐ

製作・発行：仙台市消費生活センター（平成28年3月発行）
住所：〒980-8555 仙台市青葉区一番町四丁目11番1号 141ビル（三越定禅寺通り館）5階
電話：022-268-7040 FAX:022-268-8309 E-mail: sim004140@city.sendai.jp
URL: <http://www.city.sendai.jp/tetsuzuki/sodan/shohi/index.html>