

【士別市（北海道）】

「消費者被害防止ネットワーク」から広がる市民・学校での消費者教育事業

士別市では、市民が安全で安心した生活ができることを目的に、平成18年10月から、悪質商法から市民を守るため「士別市消費者被害防止ネットワーク」事業を実施しています。

この事業は、士別市市民部環境生活課に事務局がおかれている団体（士別消費者協会・士別市防犯協会・士別市交通安全協会・士別市自治会連合会等9団体）や士別警察署・各学校等が、気軽に消費生活センターに情報を提供できるように、また、その情報を迅速に会員団体等市民へ提供し、消費者被害の未然・拡大防止を図ることを目的としています。ネットワーク登録団体は行政機関や介護・福祉施設はもちろん、学校・児童館・幼稚園・保育所、地元企業や医療機関、コンビニ等まで多岐に亘り、その数は182団体にのびります。

「士別！くらしねっと情報」として、悪質商法・製品リコール・振り込め詐欺・不審者・交通安全・子どもサポート・災害など地域住民の安全を守るための様々な情報を配信（現在177号：平成25年5月現在）し、全庁で活用できる情報提供の拠点となっています。さらに消費生活センターが実施する消費者教育事業（訪問講座・消費者教育授業・各種講座など）の開催を地域住民に知らせる役割もあります。

消費者教育は、学校のみならず家庭・地域・職域など社会の交わりから学ぶことが多く継続的な生涯学習といえます。地域の課題や住民のニーズに効率的・効果的に応えながら、消費生活行政のサービスの質を保ち、消費者教育の水準を高めていくためには、消費生活行政と教育委員会などの各機関の間に、消費生活センターの消費生活相談員がコーディネーターの役割として機能しています。

このネットワークを通じた連携から、地域見守りの輪、さらに多角的な消費者教育へと発展しており、中でも、学校における消費者教育授業や高齢者を中心とした消費者教育にも積極的に取り組み、消費生活相談事業の広域化と併せて、消費者教育や啓発事業の広域化を進め、他町を支援するなど、近隣自治体との連携も推進しています。

消費者行政の広域的な連携については、近隣自治体から受ける相談が年間数件に留まり、被害に気づいていない実態もあるため、まず「被害の掘り起こし」を目的とした啓発や消費者教育を重点的に取り組んでいます。

相談業務と啓発・消費者教育事業は一体と考え、相談内容を反映した啓発や消費者教育3事業（士別市消費者被害防止ネットワーク事業、高齢者・一般消費者を対象とした消費者教育・学校授業での消費者教育）を、現在周辺の3町（和寒町・剣淵町・幌加内町）に提供しています。

特に、学校における消費者教育授業では、児童生徒の発達段階に応じた、消費生活や消費者問題についての教育、さらに家庭や地域社会との連携を図ることを目的とした「学校消費者教育モデル事業」を実施しています。

具体的には、幼年期・児童期・少年期・成人期（高齢期）の4つのライフステージの現状を踏まえ、安全・契約取引・情報・環境の4つの主要部分に沿って「目標及び教えるべき内容」「指導方法」を整理し、「実社会で行動できる力」を身につける消費者教育を行っています。

このモデル事業の実施により、学校教育の現場が消費者教育についてさらに理解を深める必要があることに気づき、学校関係者の理解が得られなければ、学校における消費者教育事業は推進が難しいと考えられたため、消費者教育の重要性や事業内容について説明するだけでなく、消費者教育の重要性や教育内容を、教育担当者（教員・PTA・教育委員会）に知ってもらうために「消費者教育模擬授業」を実施しました。また、この事業によって、教育担当者と消費生活相談員が連携し、生徒に関心が持たれるより効果的な消費者教育授業「参加型」・「体験型」のプログラムを作成することができ、平成23年度から小・中学生を対象とした「土別市消費者教育支援プログラム」（小学生15、中学生18、高校生14授業プログラム）を全学校に提供しています。

さらに、専門家が各学校を巡回し、インターネットや携帯電話の知識を伝える巡回授業や、様々な企業に協力を求めた体験型授業など「特別授業」の作成に取り組んでいます。

また、平成24年度から本市オリジナル副読本「くらしのノート」を作成し、中学生生徒と小学生保護者全員に配布して授業に活用しています。

実績は、平成22年度19授業、23年度17授業、24年度14授業と学校からの申込みが伸び悩んでいることから、25年度には、消費者教育支援プログラムや副読本を各学校に持参し、消費者教育の必要性を説明するなど授業実施拡大に取り組んでいます。

今後、教育委員会や教員、企業などとの連携のもと地域に根ざした内容で、多くの方に「消費者教育」の重要性を理解していただき、生徒には楽しみながら学べる「体験型」のプログラム作りを目指しています。

このほか、市民、特に高齢者の消費者教育事業では、参加者に関心を持ってもらえる効果的な講座が求められているため、実際に市内で起きた悪質商法の手口等を寸劇とし、講座の中に盛り込んだ出前講座に取り組んでいます。

この講座は、土別消費者協会理事(18人)と消費生活相談員で構成された「劇団さくら」（平成16年8月結成）が要望団体を訪問し講座を開催するものです。現在他市町からの要望も多く（平成24年度14回開催：参加人数750人）、実際に「目で見る」ことで、手口のみではなく契約や対処法などの知識がより深められ「面白く学べた」「今後だまされない」などの意見も多く好評です。

これらの事業予算は、主に国の地方消費者行政活性化基金（平成23年度は事業費の85.2%、24年度は30.2%）を利用していますが、年々基金に頼らない努力をしています。今後全て当市の自主財源を賄うこととした場合、限られた財源の中で質を低下させないなど担当者の創意工夫が必要であり、そのためには、行政のみならず各種団体や企

業、その他関係機関など地域の力と特色を生かした事業の取組が求められています。
 (士別市ホームページ <http://www.city.shibetsu.lg.jp>)



《自治体のプロフィール》

- ①人口 21,287人(平成25年3月31日現在)
- ②高齢化率 33.6%(平成24年10月1日現在)
- ③士別地域広域消費生活センター 昭和45年開所 月～金 8:30～17:15
- ④消費生活相談員 2人
- ⑤行政職員 2人(兼務)

【東庄町（千葉県）】

社会福祉協議会を中心とした「消費生活見守り隊」の構築

東庄町では、平成 21 年度より、地域での高齢者数や高齢者の消費者トラブルの増加を受け、消費者被害防止に向けた周知啓発の重要性から、社会福祉協議会との連携により、「東庄町見守りネットワーク」を組織し、高齢者や児童の見守り活動を実施しています。このネットワークは、地方消費者行政活性化基金の事業として、町が社会福祉協議会に年間 50 万円で委託し、民生委員の研修会や「心配事相談」という相談窓口の受付、消費者被害防止に関する研修への参加旅費の支援等を実施しています。

町では、毎年 2 月と 8 月を「東庄町見守り強化月間」と位置付け、誰もが住み慣れた地域で安心した暮らしができる地域づくりを目指し、高齢者の安否確認（町内の 85 歳以上の高齢者及び 75 歳～84 歳までの独居高齢者を全員対象とした見守り活動）や救急医療情報キット（災害時に自ら避難できない恐れのある高齢者の医療情報や緊急連絡先が記入された台帳）の無料配布などに取り組んでいます。また、毎月の広報誌に様々な情報を掲載、情報提供による周知を図っています。

ネットワークの構成員として、民生委員以外にも社会福祉協議会に所属しているボランティア協議会のボランティアが消費生活見守り隊として活躍しており、月一回、独居高齢者全世帯に対するお弁当の配達による安否確認を実施しています。また、お弁当の配達の際に、悪質商法に関する注意喚起が印字されたエコバックや軍手、県から提供されたステッカーやクリアファイル、町で発行しているリーフレットを手渡しで配布するなど、直接現場で接する見守り役を介した啓発活動に積極的に取り組んでいます。

消費者被害の未然防止のために、広報誌やホームページ等での情報提供や注意喚起を実施してはいるものの、広報誌を読まない、パソコンを持っていないなど、高齢者の情報を受ける能力が低下していることから、一方的な情報の提供では、重要な情報をしっかりと伝えることができないと考え、消費生活見守り隊を通じて情報を流す機会を増やすことを意識した啓発を続けています。

消費生活見守り隊が高齢者から得た情報は、社会福祉協議会を通じて町へ報告、高齢者の見守りと併せ、被害実態や不審者情報等について町の状況を把握し、広く町民に情報を提供しています。また、年に一度開催されるボランティア協議会の総会へ町の職員が出向き、状況報告をするなど情報の共有化を図っています。

ネットワークの活動では、「心配事相談」という消費生活相談の窓口とは別に設置された相談窓口での相談受付も実施しています。この相談窓口は、相談し易いように消費生活相談窓口と共に、町の病院に隣接している保健福祉総合センターに設置されています。

見守りによって高齢者の消費者被害等に関する意識はあがってきていることから、これからも継続的な活動を進めていきたいと考えています。しかし、町全体での見守りネットワークを構築していくために、事業者を含め、民生委員やボランティアに対する啓発や未然防止のための啓発活動を進めていくための資金を今後どう確保していくかということが課題となっています。



食事サービス宅配時のPR 啓発



社会福祉協議会による高齢者向け啓発講座

《自治体のプロフィール》

- ① 人口 15,127人（平成25年5月1日現在）
- ② 高齢化率 30.1%（平成25年5月1日現在）
- ③ 東庄町消費生活相談窓口 平成22年4月8日開所
毎週月曜日 9:00～16:00
- ④ 消費生活相談員 2人
- ⑤ 消費者行政本課の担当職員 1人（兼務）

【練馬区（東京都）】

区民参画（消費生活センター運営連絡会）による消費者教室

練馬区では、消費生活センターの運営にあたって、区民が自主的に組織する「練馬区消費生活センター運営連絡会」（以下「連絡会」といいます）と意見交換を行うことで、消費者である区民の参加を積極的に進めるとともに、区の協働パートナーとして各種啓発事業を実施しています。

連絡会は、消費生活センター開設を働きかけていた消費者や女性グループが母体となり、消費者の視点で消費者問題の研究や啓発のために活動する団体として、昭和54年8月のセンター開設と同時に発足しました。設立当初よりリサイクルマーケットの売上等による自主財源をもとに活動することで、区からの独立性を確保し、区民の立場で消費者行政に対して提言を行うなど、行政とともに啓発の担い手として大きな役割を果たしてきました。また、連絡会は、区内消費者団体の取りまとめ役として、消費者団体懇談会を主催するほか、センター内に設置された消費者団体の自主的な活動と交流の場である消費者団体活動室の管理運営を担っています。

連絡会には、「食と暮らし」「資料展示」「テスト」「広報」「環境」の5グループがあり、独自の研究活動に加え、区が発行する情報誌「ねりま区消費者だより」の企画・編集協力や、消費者教室の企画・運営、展示用パネルの作成など、区が実施する啓発事業に協働して取り組んでいます。（平成25年4月1日現在の会員数は34人）

区が実施する住民向けの啓発事業には、各種会合等に消費生活相談員を講師として派遣する出張講座、外部講師を招いて開催する消費者講座と消費者教室、消費者団体の発表の場でもある消費生活展等があります。このうち、消費者講座は区の企画、消費者教室は連絡会の企画として実施しています。

消費者教室の開催に際して、連絡会はまず企画書を区に提出し、承認された後、講師の日程調整や内容に関する折衝を行い、当日の司会や会場設営など実質的な運営にあたります。区は会場の確保や講師謝礼等、開催にかかる経費の負担、広報などの役割を担当し、開催回数など連絡会からの要望に基づき、予算の確保に努めています。

消費者教室は、連絡会ならではの斬新な企画や会員のネットワークを活用した講師選びなど、区が企画する消費者講座とは一味違う、多様性のある内容（テーマ例：電子マネー、ネットバンク、大人用おもちゃ、TPP、発酵食品、高齢期の住まい方ゲームなど）で、参加者からも高い評価をいただいています。（平成23年度は11回開催、参加者391人、24年度は11回開催、参加者365人）

その一方で、連絡会では、平成17年度には65人だった会員が、25年度には34人とほぼ半減するなど、会員の高齢化と会員数の減少という問題を抱えており、若い世代への参加の呼びかけなど、人材確保に向けての取り組みが急務となっています。