

消費者庁における最近の取組について

消費者庁消費者教育推進課

1. 消費者教育の現状

消費者教育の現状

- ライフステージに応じた場を活用して消費者教育を実施してきたところ、学校、地域社会における取組は一定程度進捗。今後の課題は、職域における従業員に対する教育の実施。
- 消費者教育ポータルサイトによる教材、講師、注意喚起チラシ等の効果的な教育の実施を促進。

学校

学習指導要領に基づく実践的な教育の推進

- ✓ 新学習指導要領において消費者教育の内容を充実
小学校(2020年度～)、中学校(2021年度～)、高等学校(2022年度～) 及び特別支援学校
- ✓ 高等学校等における「社会への扉」等を活用した実践的な消費者教育の実施
- ✓ 地方公共団体による出前講座等の実施(2025年4月時点) 対学生：7,556

地域社会

消費生活センターを地域住民に消費者教育を提供する場として拠点化

- ・ 計画策定、協議会設置が進み、消費生活センター等を拠点に、地域の消費者教育は**一定程度進捗**
- ✓ 消費者教育推進計画：46都道府県・20政令市(2025年4月時点)
- ✓ 消費者教育推進地域協議会：47都道府県・19政令市(2025年4月時点)
- ✓ 消費者教育コーディネーターの配置：47都道府県、20政令市、13中核市(2025年4月時点)
- ✓ 地方公共団体による出前講座等の実施(2025年4月時点) 対社会人：3,919、対高齢者：9,251
食品ロス削減・エシカル消費：6,392、高齢者等の見守り：10,897、消費者被害防止：22,197
- **コーディネーターや担い手の育成、関係者の連携・相互の学びを促進**

職域

事業者の形態、事業分野等に応じた従業員に対する教育を実施

- ・ 従業員向け消費者教育研修プログラムを作成し、講師派遣を実施
新人・若年者向け(2023年度)、壮年・退職期向け(2024年度)、モデル地域での消費者教育研修(2025年度)
- **継続的学び**に向け、職域の取組を強化

【地域における消費者教育推進体制の確保】

消費者教育推進地域協議会の設置、消費者教育推進計画の策定 (都道府県内の政令市及び中核市の対応済みの割合50%以上)

→ 協議会の設置は47/47都道府県、19/20政令市。推進計画の策定は46/47都道府県、20/20政令市。

都道府県名	都市名	都市区分	協議会の設置		推進計画の策定	
			対応済	対応済割合	対応済	対応済割合
北海道	札幌市	政令市	○	33%	○	33%
北海道	函館市	中核市				
北海道	旭川市	中核市				
青森県	青森市	中核市		0%		0%
青森県	八戸市	中核市				
岩手県	盛岡市	中核市		0%		0%
宮城県	仙台市	政令市	○	100%	○	100%
秋田県	秋田市	中核市		0%		0%
山形県	山形市	中核市		0%		0%
福島県	福島市	中核市		33%	○	67%
福島県	郡山市	中核市				
福島県	いわき市	中核市	○		○	
茨城県	水戸市	中核市		0%	○	100%
栃木県	宇都宮市	中核市		0%		0%
群馬県	前橋市	中核市		0%		0%
群馬県	高崎市	中核市				
埼玉県	さいたま市	政令市	○	25%	○	25%
埼玉県	川越市	中核市				
埼玉県	川口市	中核市				
埼玉県	越谷市	中核市				
千葉県	千葉市	政令市	○	67%	○	67%
千葉県	船橋市	中核市				
千葉県	柏市	中核市	○		○	
東京都	八王子市	中核市	○	100%	○	100%
神奈川県	横浜市	政令市	○	75%	○	75%
神奈川県	川崎市	政令市	○		○	
神奈川県	相模原市	政令市	○		○	
神奈川県	横須賀市	中核市				
新潟県	新潟市	政令市	○	100%	○	100%
富山県	富山市	中核市		0%		0%
石川県	金沢市	中核市		0%		0%
福井県	福井市	中核市		0%		0%
山梨県	甲府市	中核市		0%		0%
長野県	長野市	中核市	○	50%	○	50%
長野県	松本市	中核市				
岐阜県	岐阜市	中核市	○	100%	○	100%
静岡県	静岡市	政令市	○	100%	○	100%
静岡県	浜松市	政令市	○		○	
愛知県	名古屋市	政令市	○	20%	○	20%
愛知県	豊橋市	中核市				
愛知県	岡崎市	中核市				
愛知県	一宮市	中核市				
愛知県	豊田市	中核市				

都道府県名	都市名	都市区分	協議会の設置		推進計画の策定	
			対応済	対応済割合	対応済	対応済割合
滋賀県	大津市	中核市		0%		0%
京都府	京都市	政令市	○	100%	○	100%
大阪府	大阪市	政令市	○	33%	○	33%
大阪府	堺市	政令市	○		○	
大阪府	豊中市	中核市	○		○	
大阪府	吹田市	中核市				
大阪府	高槻市	中核市				
大阪府	枚方市	中核市				
大阪府	八尾市	中核市				
大阪府	寝屋川市	中核市				
大阪府	東大阪市	中核市				
兵庫県	神戸市	政令市	○	60%	○	60%
兵庫県	姫路市	中核市	○		○	
兵庫県	尼崎市	中核市				
兵庫県	明石市	中核市				
兵庫県	西宮市	中核市	○		○	
奈良県	奈良市	中核市		0%		0%
和歌山県	和歌山市	中核市		0%	○	100%
鳥取県	鳥取市	中核市	○	100%	○	100%
島根県	松江市	中核市	○	100%	○	100%
岡山県	岡山市	政令市	○	50%	○	50%
岡山県	倉敷市	中核市				
広島県	広島市	政令市	○	33%	○	33%
広島県	呉市	中核市				
広島県	福山市	中核市				
山口県	下関市	中核市		0%		0%
香川県	高松市	中核市		0%		0%
愛媛県	松山市	中核市		0%		0%
高知県	高知市	中核市		0%		0%
福岡県	北九州市	政令市		33%	○	67%
福岡県	福岡市	政令市	○		○	
福岡県	久留米市	中核市				
長崎県	長崎市	中核市		0%		0%
長崎県	佐世保市	中核市				
熊本県	熊本市	政令市	○	100%	○	100%
大分県	大分市	中核市		0%		0%
宮崎県	宮崎市	中核市		0%		0%
鹿児島県	鹿児島市	中核市		0%		0%
沖縄県	那覇市	中核市		0%		0%

※赤色表示は未達成都道府県

(出所) 令和7年度現況調査(令和7年4月1日現在)

消費者教育コーディネーターの配置状況

全国の配置状況

都道府県 47全都道府県において配置済
政令市 20全政令市において配置済
中核市 13/62中核市において配置済

【人数】

都道府県	96人
政令市	38人
市区町村	208人
計	342人

【採用形態】

定数内職員	192人
定数外職員	134人
委託先職員	13人
その他	3人

【本職】 (前職を含む)

行政職員	195人
消費生活相談員	97人
教員、元教員等	21人
その他	29人

中核市の配置状況

旭川市		甲府市		尼崎市	
函館市		長野市	○	明石市	
青森市		松本市		奈良市	
八戸市		富山市		和歌山市	
盛岡市	○	金沢市		鳥取市	
秋田市		福井市		松江市	
山形市		岐阜市		倉敷市	
郡山市		豊田市		福山市	
いわき市	○	豊橋市		呉市	
福島市	○	岡崎市		下関市	
水戸市	○	一宮市		高松市	○
宇都宮市	○	大津市	○	松山市	
前橋市		高槻市		高知市	
高崎市		東大阪市		久留米市	
川越市	○	豊中市		長崎市	○
越谷市		枚方市	○	佐世保市	
川口市		八尾市		大分市	
船橋市		寝屋川市		宮崎市	
柏市	○	吹田市		鹿児島市	○
八王子市		姫路市		那覇市	
横須賀市		西宮市			

※朱色表示は令和7年4月1日時点未配置

(備考)「令和7年度地方消費者行政の現況調査」により作成。

地域における消費者教育の取組 (高齢者等の見守り活動、食品ロス削減・エシカル消費の普及)

○令和7年度、高齢者等の見守りの活動促進を図る取組は1,213件、食ロス削減・エシカル消費の普及を図る取組は858件実施。

	自治体		事業の名称	事業等の内容	参加人数
高齢者等の見守り活動	山形県		福祉との連携による高齢者等のための消費者教育	高齢者の周知をサポートする立場の方に対して、消費生活に関する正しい知識を身につける機会を確保し、高齢者等の消費者被害の未然防止を図る	47
	神奈川県	川崎市	地域連携による消費者教育推進事業	地域の見守り活動の関心を高めるための講座や見守りの担い手を育成する講座を実施し、地域の見守り活動を推進する	138
	岐阜県		高齢者見守り人材向け講座	民生委員、福祉従事者等の地域の見守り関係者向けに消費者トラブルの事例や対処方法、見守りのポイント等を学ぶ講座を実施	52
	兵庫県	神戸市	高齢消費者被害防止講習会	高齢者の消費者トラブル・特殊詐欺被害を防止するため老人クラブと共催で講習会を実施	97
	香川県		生活設計情報教室「お年寄りのための消費者教室」	商品やサービスについての知識や判断能力等を身につけてもらうとともに、消費者トラブルの未然防止等を図る	2444
食品ロス削減・エシカル消費の普及	岩手県		エシカル消費講師派遣事業	小中高生を対象にエシカル消費に取り組む企業から講師を派遣し、エシカル消費の普及啓発を図る	161
	新潟県	新潟市	子ども消費者学習	糖分測定の実習やエシカル消費の講義を通じて、食から考える消費生活の基礎知識を身につける	520
	福井県		エシカル消費親子教室	食品ロスやエシカル消費を学ぶ親子教室を開催	54
	鳥取県	鳥取市	消費者教育の推進に係る職員研修	消費者教育の意義とエシカル消費の推進について学習する	70
	徳島県	鳴門市	身近にできるSDGs 食品ロス削減とエシカル消費	SDGsの理念を紹介するとともに、生活に取り入れるための具体的な取り組みを紹介	194
	高知県	高知市	小学生向け食品ロス削減出前講座	食品ロスについてやどうしていけないのか、食品ロスを減らすためにできることについて	138

(備考)「令和7年度地方消費者行政の現況調査」より作成。※冒頭の件数は実施数ではなく、取組数を記載。

地域における消費者教育の取組（事業者向けの出前講座等）

○ 令和7年度、地方公共団体が事業者(従業員等)向けに消費者教育として実施した出前講座等は104件。社会人や見守り向けに消費者被害防止を図るもののほか、従業員向けの研修講座が実施されている。

自治体		事業の名称	事業の内容	参加人数
北海道	幕別町	まちづくり出前講座	町内在住者や各種団体が行う集会等において講義を行い、消費者トラブルについて理解を深める。	127
栃木県	益子町	退職者向け出前講座	早期退職者を対象に、SNSや投資トラブルの事例を紹介し、消費者被害を未然に防ぐ	20
山梨県	山梨県	事業者向け消費者志向・景品表示法研修会	県内事業者を対象に、消費者志向経営への理解と運営を促進する。	21
長野県	松本市	新社会人激励のつどい	市内の企業等に務める新社会人を対象にした集会における消費者被害防止の啓発。	170
愛知県	愛知県	優良事業者育成セミナー	事業者が消費者関連法の知識を習得し、消費者志向経営への推進及び適格消費者団体の活動、制度の周知を行う。	63
滋賀県	大津市	事業者職員対象の消費者教育講座	事業所職員に特化して、消費者トラブルの事例周知とともに、その対処法を学ぶ	40
	野洲市	令和6年度三方よし経営促進事業	訪問販売事業者を対象に講師を招いて特定商取引法の訪問販売を中心とした消費者トラブル防止をテーマとした研修会を開催し、消費者志向経営の促進を図った。	14
兵庫県	兵庫県	企業従業員向け消費者教育出前講座	消費生活・環境問題等の生活課題について必要な知識や情報を提供する	16
岡山県	岡山市	公民館職員向け研修会	消費者教育の研修プログラムの構築や、地域のつながり訳として主体的に活躍できる人材の育成	35
大分県	臼杵市	勤労者向け出前講座	契約についてや最近の消費者トラブルを学び、賢い消費者を目指す。	130

（備考）「令和7年度地方消費者行政の現況調査」より作成。※冒頭の件数は実施数ではなく、取組数を記載。

地域サポーターの配置状況

- ・ 都道府県：26/47都道府県において配置 (34団体、登録人数計6,336人)
- ・ 政令市：15/20政令市において配置 (18団体、登録人数計2,999人)
- ・ 市区町村：125市区町村において配置 (134団体、登録人数計4,534人)

26都道府県

青森県	愛知県
岩手県	三重県
宮城県	京都府
山形県	大阪府
栃木県	兵庫県
埼玉県	奈良県
千葉県	和歌山県
新潟県	鳥取県
富山県	島根県
石川県	岡山県
山梨県	山口県
長野県	徳島県
岐阜県	高知県

15政令市

札幌市
仙台市
さいたま市
横浜市
川崎市
新潟市
静岡市
京都市
大阪市
堺市
神戸市
岡山市
広島市
福岡市
熊本市

125市区町村

北海道	3	神奈川県	2	大阪府	2	福岡県	21
青森県	2	新潟県	4	兵庫県	9	佐賀県	2
岩手県	0	富山県	1	奈良県	1	長崎県	0
宮城県	1	石川県	2	和歌山県	1	熊本県	0
秋田県	1	福井県	6	鳥取県	0	大分県	0
山形県	2	山梨県	3	島根県	0	宮崎県	1
福島県	1	長野県	8	岡山県	0	鹿児島県	2
茨城県	6	岐阜県	1	広島県	0	沖縄県	0
栃木県	3	静岡県	3	山口県	5		
群馬県	1	愛知県	0	徳島県	3		
埼玉県	17	三重県	2	香川県	1		
千葉県	6	滋賀県	2	愛媛県	0		
東京都	9	京都府	0	高知県	0		

地域サポーターの取組例

自治体	名称	活動内容（複数選択可）					登録人数
		①地域における消費者啓発活動（寸劇や講座の開催）	②消費者行政部局等が行う消費生活に関する事業への協力	③消費者行政部局等が主催する研修会、講習会等への参加	④地域における高齢者等の見守り活動への協力（消費生活相談窓口への誘導）	⑤その他のサポーターとしての必要な活動	
札幌市	消費生活サポーター			○	○		446
八戸市	消費者アシスト隊			○	○		578
三戸町	相談窓口紹介ネットワーク		○		○		719
岩手県	消費生活サポーター	○		○	○	○	284
栃木県	くらしの安心サポーター	○	○	○	○	○	272
埼玉県	埼玉県消費者被害防止サポーター	○	○		○	○	1130
千葉県	消費者教育担い手人材	○			○		669
	消費生活地域サポーター	○		○			319
横浜市	消費生活推進員	○	○	○	○	○	424
長野県	消費生活サポーター	○	○	○	○		295
和歌山県	消費生活サポーター	○	○	○	○		260
徳島県	くらしのサポーター（個人）	○	○	○	○		681
福岡市	消費生活サポーター	○		○	○		1003
熊本市	消費生活地域見守りサポーター				○		676

（備考）「令和7年度地方消費者行政の現況調査」より作成。登録人数が250人を超える例。

2. 令和7年度事業について

体験型教材「鍛えよう、消費者力 気づく・断る・相談する」①

これまでの体験型教材「鍛えよう、消費者力 気づく・断る・相談する」のコンテンツについて

- 「靈感商法等の悪質商法への対策検討会」等の指摘を踏まえ、消費者被害の未然防止のため、「消費者力」の育成・強化に係るVR動画等を活用した体験型新教材を開発し、公表（令和6年4月）。
- 自治体向けにVR機材の貸出を実施し、案内ポスターと紙製ゴーグルを消費生活センター等に配布（令和6年度～）本教材の活用・普及を図るためのモデルプロジェクトを実施し、「活用ガイドブック」等を作成（令和7年4月）。

【VR機器の貸出アンケート、モデルプロジェクトのアンケートから】

- ・最新事例を作成してほしい、種類を増やしてほしい。
- ・講座時間内で事例動画・復習動画・解説動画まで全部見ようとすると時間が足りない。
- ・ストーリーがどんどん進んでいってしまうため、ある場面で、どのように答えるのか、考える時間が欲しい。
- ・体験者は男性なのに、主人公の声が女性なので、ストーリーに入り込めない。

問題意識・課題

- コンテンツの鮮度・多様性の不足：状況変化にコンテンツが追いついていない、体験者が「自分事化」しにくい。
- 学習時間と内容量が合っていない：理解度の低下、意思決定や内省を促す設定の不足。
- 没入感・当事者性が弱い：VR動画の必要性、体験者との適合性が不十分。



取組を実施する上での改善点

- コンテンツの鮮度・多様性の不足
 - 学校や地域での啓発活動に携わっている消費生活相談員にヒアリングし、最近の消費者トラブル事例を取り上げる。
 - 若年者から高齢者の各世代に対応した複数の動画制作を行う。
- 学習時間と内容量が合っていない
 - 事例・解説を一つの動画にまとめ、時間の短縮化を計る。
 - 動画視聴後の復習用スライドの作成を行う。
- 没入感・当事者性が弱い
 - 「自分ならどうするか」を考える時間の確保をするため、自身の判断や行動を選ぶ「選択場面」を設ける。
 - 主人公の声を削除、画面上で心の声として字幕で記す。

体験型教材「鍛えよう、消費者力 気づく・断る・相談する」②

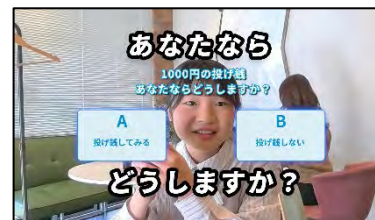
- 昨今の巧妙化・複雑化する消費者トラブルをテーマに合計 9 本の動画を作成・公開。内 3 本は既存動画をショート版に編集（令和 8 年 4 月～）。
- VR機材では、視聴者自身が選択肢を選びながら体験することができ、選択後は簡単な解説も掲載。
動画の最後に解説の他、保護者向け・見守りの方向けアドバイスを組み込んでいます。
- 令和 8 年度は、VR教材を活用したブロック会議・地域会議を実施予定。

年代別、9テーマの動画

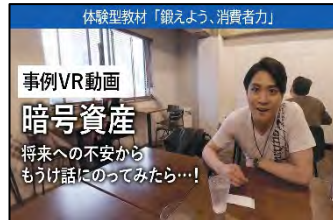
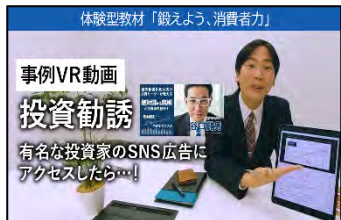
若年者・保護者向け



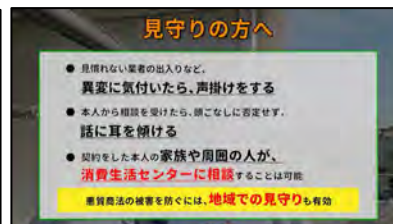
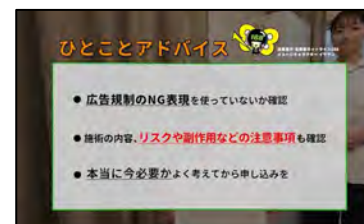
動画内で自身の判断や行動を選択
選択後の簡単な解説も挿入



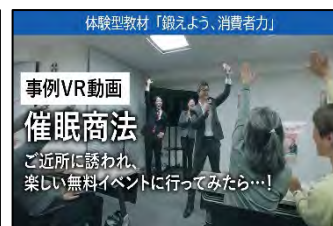
社会人向け



動画視聴後の解説

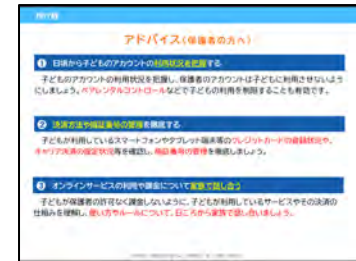


高齢者・見守り向け



復習用教材

（見守り・保護者向けアドバイスも含む）



事業者における従業員向け消費者教育の推進①（これまでの取組）

- 事業者における新人・若手従業員、壮年・退職期の従業員向けに消費者教育研修プログラムを開発。
- 未来本部のモデルプロジェクトで、若手従業員向け研修の実施結果をもとにまとめた「活用マニュアル」を作成。
- プログラムやマニュアルを活用し、3つのモデル地域において、事業者に向けた消費者教育の実施方法を実証。

研修プログラムの内容

消費生活に関わる6つのテーマを「消費者」と「企業人」の視点で学ぶ研修プログラム

消費者トラブルの対応

持続可能な社会の形成

生活を支えるお金（マネープラン）

壮年・退職期向けのテーマ

製品安全の考え方

インターネット取引

カスタマーハラスメント

各マニュアルもご用意しています！



研修実施マニュアル

従業員向け研修を担当する方に向けて、「従業員向け消費者教育」を実施する意義や研修の始め方をまとめたもの



活用マニュアル

消費者教育研修の実施方法や本プログラムの効果的な活用方法等をまとめたもの

研修実施方法の実証

講師養成講座の開催



実証地域（3地域）を選定

商工会・事業者等向けセミナー



消費者行政、商工会関係者、各事業者等の研修担当者等が参加

商工会・事業者等での従業員向け研修



実証地域の事業者等からの要望に応じて、従業員向け研修へ講師派遣

消費者庁での実施内容（予定）

多種多様なeラーニング教材の開発



- ・ 新人研修や業種に即した内容充実のため、基礎教材の他、業種・業務内容に応じて選択可能な個別教材を開発。
- ・ 事業者への導入促進のため、人事局向け導入支援コンテンツも開発予定。

令和8年度は、社内の新人研修や節目の研修等で手軽に導入可能なeラーニングによる消費者教育教材を開発予定。

事業者における従業員向け消費者教育の推進②（令和7年度事業）

- 職域における消費者教育は、その意義や実施イメージが広く共有される段階には至っておらず、地域の消費生活部局においても事例の創出に苦心しているという現状がある。
- 更なる充実に向け、まずは地域における関係者間のネットワークづくりや連携体制の構築、研修機会の発掘等を戦略的に実施し、他の地域でも実践可能なモデルの構築を行うため、全国3地域（山形県、滋賀県、宮崎県）において実証を実施。
- 民間事業者の従業員のみならず、公共施設の職員や民生委員等の地域住民に公的なサービスを提供する立場の方々にも視野を広げて実施。

【事業の概要】

① 商工会・事業者団体等向けセミナー

商工会・事業者団体や企業の人事部門担当者に対し、職域における消費者教育の意義・内容・実施イメージ等を説明し、研修開催の検討を促す。

② 集合研修

地域商工会等の協力を得ながら、複数の事業者等の従業員が参加できる、事業者等横断の研修を実施。

③ 個別講師派遣

自社内での研修実施を希望する事業者等に講師を派遣。

④ 講師養成

②・③の講師となる人材の確保のため、地域の希望者に対して研修を実施。

① 商工会・事業者団体等向けセミナー（各地域1回）



理解醸成
ニーズ創出

参加者の所属

- ・ 県商工会連合会、商工会議所
- ・ 青年会議所
- ・ 中小企業団体連合会
- ・ 事業者団体（食品産業協議会、協同組合等）
- ・ 個別企業（食品、小売、運輸・運送、IT等）
- ・ 基礎自治体行政部門

② 集合研修（累計6回）

③ 個別講師派遣（累計31回）



派遣

④ 講師養成

テーマ例

- ・ カスタマーハラスメント
- ・ 消費者トラブルへの対応
- ・ 生活を支えるお金（マネープラン）
- ・ 持続可能な社会の形成（SDGs）
- ・ 製品安全の考え方

地域で活動してきた消費生活相談員経験者や、地元企業（消費者対応部門）OBなどが受講

【成果と課題】

- 事業者の立場から消費者教育に熱心に取り組んできた専門家がセミナーの講師を務めることや、商工会等の事業者団体がセミナーの主催・共催となることで、個別事業者の人事担当等の「自分事化」を促すことができた（集客やその後の研修開催意欲に影響）。
- 潜在的な教育ニーズの観点では、カスタマーハラスメント対策のテーマを希望する事業者等が多かったことが特徴。研修内容が業務に直接結びつくイメージが持ちやすいことが要因と思われる。
⇒ ニーズのあるテーマを切り口として、そこから多様なテーマの教育の充実へとつなげていくことが有効。
- 消費者庁や地方公共団体が実施する研修を活用した事業者が、これを契機としつつ、自組織内で継続的な研修機会を設けることにつなげていくアプローチが重要。
⇒ 例えば、研修で得た基礎的な知識をもとに、「応用編」や「実践編」などの段階的な学びが得られる構成の研修プログラムの整備や、日程・場所等の調整をせず柔軟に研修を実施できるコンテンツの提供など。
- 地域のニーズの掘り起こしのためには、関係機関で顔が見える関係を築き、コミュニケーションを図ることが必要であり、間に立って調整する地方公共団体（消費生活部局）によるコーディネートが重要。

カスタマーハラスメント関連の取組

- 消費者が事業者等に**適切に意見を伝える**ことは、事業者の提供する商品やサービスの改善を促すことにもつながるものであり、**消費者市民社会の形成を目指す消費者教育の理念**にも沿ったもの。
- 「消費者教育の推進に関する基本的な方針」（令和5年3月、閣議決定）において、消費者と事業者との連携・協働について新たに盛り込むなどの拡充を図り、**消費者が自立した責任のある行動を通して社会的な役割を果たしていくこと**を明記。
- 第5期消費者基本計画（令和7年3月18日閣議決定）において、カスタマーハラスメント対策に関する施策を記載。
- 消費者意識（心理・行動）の実態を踏まえ、カスタマーハラスメントが生じる場面・条件（例えば、それぞれの心の中にある不満や焦りが、場面によっては行き過ぎた形で表れた結果、カスタマーハラスメントとなる場合もあることなど）に着目した新たな啓発資料を作成中（令和8年度）。

啓発チラシ・ポスター・冊子

「消費者が意見を伝える」際のポイント

「消費者が意見を伝える」際のポイント

自立した消費者として、意見がきちんと相手に伝わるように、「意見を伝える」ときには次の3つのポイントを参考にしてみてください。

Point 1
ひと呼吸、置こう！
怒りに任せた発言は逆効果。ひと呼吸置いて冷静に。従業員も同じ「人」として、お互いに尊重し合うことが大切です。

Point 2
言いたいこと、事求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう！
商品したいのか、解約したいのか、またその理由を明確に、丁寧に伝えることが重要です。

Point 3
事業者の説明も聞きましよう！
上手なコミュニケーションが解決への糸口。一方的に主張するだけでなく、事業者の説明も聞きましよう。

※行き過ぎた言動をとると、場合によっては犯罪として罰せられることもあります。

【事例①】従業員に間違った情報提供を促す「上乗せして、下乗せして」など、悪質な言動。従業員は主として被害者として、事業者側で対応。

【事例②】消費者に間違った情報提供を促す「上乗せして、下乗せして」など、悪質な言動。従業員は主として被害者として、事業者側で対応。

カスタマーハラスメント防止対策ポスター (厚生労働省、消費者庁等12省庁連名で作成)



◀ カスタマーハラスメント防止のための啓発冊子 「ほのぼのと考えよう カスハラってなんのこと？」 (令和7年4月11日公表)

(主な内容)
カスハラを知らない「ほのぼの」たちが、消費者（お客）と従業員（お店）の双方の視点から考えていくストーリー。

上手な意見の伝え方チェックリストも掲載

消費者教育プログラムの作成・活用

消費者と企業人の視点で考えよう 消費生活のキホン「カスタマーハラスメント」



★カスタマーハラスメント防止のための消費者向け普及・啓発活動のページ

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/harassment_from_customers/



上手な意見の伝え方チェックリスト

- ～「論議」「すれ違い」を避ける
上手なコミュニケーションが解決の糸口～
- ☐ ひと呼吸、置こう
感情が先行しないように、まずはひと呼吸置いて冷静に。お互いに尊重し合おう。
 - ☐ 具体的に伝えよう
言いたいこと、事求したいことを、具体的に伝えよう。理由も伝えることで、お互いに理解し合おう。
 - ☐ 相手の話を最後まで聞こう
一方的に主張しないで、相手の話を最後まで聞いて、自分の意見を伝えるようにしよう。
 - ☐ 相手（従業員）の立場を想像しよう
自分も従業員として働く立場で、相手の立場を想像しよう。
 - ☐ 相手に敬意を持って話そう
相手も従業員（人）です。人としての敬意と尊重を持って話そう。お互いに尊重し合おう。お互いに敬意を持って話そう。お互いに敬意を持って話そう。
- 相手とは問題解決を目指す「お互いさま」の関係です。

消費者教育コーディネーター会議（令和8年2月開催）

- 「弁護士会との連携」及び「エシカル消費の推進地域モデル」の講演、地方公共団体から奈良県と広島市における取組報告後、学校・地域・職域・エシカルの4テーマについて、それぞれグループディスカッションを行った。
- ディスカッション後に有識者2名（（公財）消費者教育支援センター首席主任研究員 柿野 成美氏、（一社）エシカル協会代表理事 末吉里花氏）から講評をいただいた。
- オンライン形式で開催し、62の地方公共団体から約90名が参加。

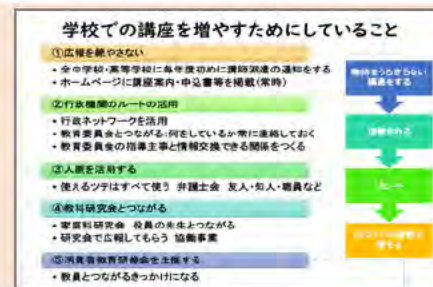
「奈良県における消費者教育コーディネーターの取組」

（消費者教育コーディネーター 神澤 佳子 氏）

学校教育・地域への消費者教育事業、啓発資料の作成、各主体との連携に関する取組について報告。

（参加者の声）

- ・大学との連携、保護者に向けた消費者教育を参考にしたい
- ・弁護士と相談員のコラボ授業が大変参考になった



「広島市における消費者教育コーディネーターの取組」

（消費者教育コーディネーター 宅見 政子 氏）

教育委員会、学校・教員との連携や出前講座（小・中・高・大・専門）、消費者教育推進のポイントについて報告。

（参加者の声）

- ・教員をされていたという経歴の強みを活かした取組みと、職務への姿勢が大変参考になりました
- ・学校、教員との連携、校長会での具体的な事例が参考になった



<グループディスカッション>

（テーマ）①学校（教育委員会）・大学との連携

②地域ネットワークと地域人材の活用

③職域での事業者団体・福祉団体との連携

④エシカル消費の普及啓発での連携

（参加者の声）

- ・全国の取り組みが知れた
- ・課題に感じているところはどの自治体も大体同じだということが共有できたところはよかった

- ・希望のテーマごとに、都道府県、政令市、基礎自治体の班分けを行い、取組状況や、工夫している点、課題、課題解決に向けたアイデアなどについて、情報共有・意見交換を実施。
- ・班ごとに内容の取りまとめでの上、発表。
- ・発表内容に対し、有識者2名から講評。

「消費者教育ポータルサイト」での教材・取組事例等の発信

- 学校や地域等で消費者教育に関する出前講座やイベント等を実施する際に役立つ**教材、取組事例、講師派遣団体、啓発チラシ・啓発動画等**の情報を集約・発信するサイト。
- 「取組事例を探す」では、学校の授業実践のほか、地方公共団体（コーディネーター）や企業の取組等について紹介。



教材を探す

登録されている消費者教育に関する教材を検索できます。

取組事例を探す

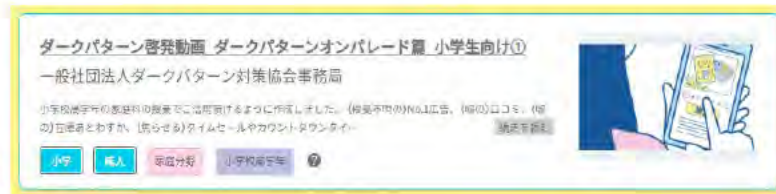
教材を利用した消費者教育実践事例や、消費者教育コーディネーター等の各種取組事例をご紹介します。

講師派遣団体を探す

職員等を講師として派遣している団体を紹介。学校や地域の出前講座や研修会等の講師を探す際に活用できます。

啓発チラシ・啓発動画を探す

国や地方公共団体、各種団体が発行している啓発チラシ・啓発動画を紹介。



消費者教育ポータルサイト掲載の取組事例

- 消費者教育ポータルサイトに掲載している教材等を活用した学校の教員による実践事例や、契約の基本や消費者トラブル、製品安全、金融経済、SDGs等を扱った、地方公共団体や消費者団体、事業者等の取組事例を掲載。

地方公共団体

生活の場と密接に接する領域

青森県消費生活センターの、多彩な啓発の取組について



青森県消費生活センター 古本陽子 消費生活センター長 前田由之

青森県

消費生活大学講座等の取組

動画とメディアに関する取組

「ちょっと待った!やばみちゃん」シリーズ
～学生の参画による、消費者教育を自分ごと化できる啓発動画の取組について～



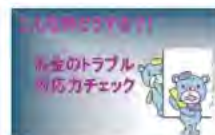
静岡県くらし・環境部民生生活利用民生生活消費教育室 林浩華・高橋典紀

静岡県

学生の参画による消費者教育
啓発動画の取組

知能・認知と密接に接する領域

知的障害者(軽度)向け消費者教育教材
「こんな時どうする? お金のトラブル対応力チェック」
の取組について



高知県立消費生活センター

高知県

知的障害者(軽度)向け消費者
教育教材を活用した取組

消費者生活センターの機能に関する領域

広島市の消費者教育コーディネーターのあきらめずにコツコツ
続ける教育現場での取組



広島市消費生活センター 消費者教育コーディネーター 宅見政子

広島市

消費者教育コーディネーター
の取組

実践事例

「鍛えよう、消費者力 気づく・断る・相談する」の
VR動画教材「偽装サークル編」を活用した
授業について - 千葉大学での実践 -



NPO法人企業教育研究会 古谷成司

大学での実践事例

VR動画教材を活用した授業

J-FLEC

中学生・高校生向け金融教育
標準講義資料「大人になる前に知っておきたいお金の話」
の特徴と活用事例について



J-FLEC(金融経済教育推進機構)

J-FLEC

標準講義資料の特徴と活用事例

事業者・NPO等

Umiosが取り組む消費者教育
SDGsが学べる企業訪問
魚食普及を目指す料理教室について



Umios株式会社
サステナビリティ戦略部 佐藤寛之

Umios株式会社

SDGsが学べる企業訪問
料理教室

若年者向け金融教育教材
「新・大人社会へのパスポート」の
特徴と活用事例について



中央労働金庫 総合企画部(CS部) 白井安幸

中央労働金庫

若年者向け金融教育教材の
活用

令和7年度消費者月間の普及・啓発について

- 消費者保護基本法（現消費者基本法。昭和43年5月30日施行）の施行20周年を機に、昭和63年から毎年5月を「消費者月間」とし、統一テーマを設定して消費者・事業者・行政が一体となって、消費者問題に関する教育・啓発等の事業を集中的に実施
- 今年度の月間テーマ：明日の地球を救うため、消費者にできること グリーン志向消費～どのグリーンにする？～

月間ポスター



地方公共団体、事業者等に配布

シンポジウム【5月19日】

○テーマ：明日の地球を救うため、消費者にできること
グリーン志向消費～どのグリーンにする？～

○日時：5月19日(月)14:00～16:00

○場所：イイノホール&カンファレンスセンター
(対面・オンライン併用)

○内容：

【基調講演】

江守 正多 東京大学 未来ビジョン研究センター 教授

【トークセッション】

- 登壇者：江守 正多 東京大学 未来ビジョン研究センター 教授
- 馬場 裕之 消費者庁食品ロス削減推進アンバサダー
- 梨田 梨利子 エシカルライフ研究家
- 笹川 瑞希 横浜国立大学4年
- 白石 優和 前橋工科大学4年

●コーディネーター：黒田 啓太 消費者庁消費者教育推進課長



消費者支援功労者表彰式【5月29日】

令和7年度消費者支援功労者表彰

- ・内閣総理大臣表彰 5件 【個人4,団体1】
- ・内閣府特命担当大臣表彰 13件 【個人11,団体2】
- ・ベスト消費者サポーター章 22件 【個人19,団体3】

令和7年度表彰式の様子（5月29日 官邸にて開催）



SNS等による情報発信

消費者庁公式X
「18歳から大人」や、
公式Instagram
(@caa_ethical)で
配信



地方自治体・事業者・団体の取組例

●消費者月間に関連した地方自治体・団体・事業者の取組例を消費者庁ウェブサイトで公表

【地方自治体】

○埼玉県杉戸町

事業：三遊亭楽大の新緑爆笑落語会
内容：令和7年度消費者月間統一テーマに合わせた
講演会(落語)

○茨城県取手市消費生活センター

事業：令和7年度消費者月間パネル展示
内容：啓発パネル展示、消費者月間統一関連図書コー
ナー、消費者トラブル啓発リーフレット等配布

○兵庫県但馬消費生活センター

事業：消費生活寸劇メドレー
内容：相談事例をもとにした分かりやすい内容の寸劇
をリレー形式で上演

【事業者】

○住友生命保険相互会社

- ・従業員に対する「消費生活アドバイザー」資格取得の推進
- ・「お客さまの声」の集約・共有化を行って改善策を検討
- ・従業員の消費者意識醸成のため、社外講師を招いての「消費者視点を考える」講演会・研修会を実施

【団体】

○公益社団法人消費者関連専門家会議

- ・第41回ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」論文募
集開始 等

「エシカル消費」の普及・啓発に関する消費者庁の取組

エシカル消費：地域の活性化や雇用などを含む、人や社会・環境に配慮した消費行動

自身の消費行動が人や社会、環境等にどのような影響を与えるかを消費者が自覚して行動し、日々の消費活動を環境や将来世代にとってよりよいものに変えていこうとすることが重要

→消費者庁が旗振り役となって、**国民全体に対する幅広い理解**を醸成するため、各種取組を実施

＜令和7年度に実施した主な取組＞

特設サイトやSNSを通じた情報発信

消費者庁エシカル消費特設サイト

- ・エシカル消費に取り組む必要性と意義について啓発を行うとともに、普段の生活で実践しやすいよう、**つくること・かうこと・つかうこと・ずてること**という場面別の取組事例を紹介

→令和7年度は新たに8件の取組事例を掲載



消費者庁公式Instagram

若年層への普及・啓発手法として、Instagramを活用
身近なことから始められるエシカル消費やサステナブルファッションについて紹介



マイストローの活用 食器の金繕ぎ



各種イベントへの参加・説明会の実施等

- ・エシカル消費に関連する各種イベントへ積極的に参画し、消費者への普及・啓発を実施

→令和7年度は、①食育推進全国大会、②こども霞が関見学デー、③エコプロ2025の3つのイベントに出展



- ・服飾系専門学校の教師や教務責任者向けに、消費者庁で作成したサステナブルファッション教材の説明会を実施

啓発資材の作成・活用

- ・エシカル消費やサステナブルファッションについての関心や理解を高めるため、各種啓発資材を作成し、普及・啓発活動に活用

エシカル消費パンフレット



※令和7年度に内容改定※

サステナブルファッション教材



子ども向け社会体験アプリ・ごっこランドに消費者庁のゲーム「エシモンのエシカルってなに？」を配信



3. 令和8年度事業について

令和8年度予算要求について

○消費者教育の充実・推進

行政、事業者、業界団体、消費者教育コーディネーター及び教育の担い手等の関係者が参画する地域会議の開催や、事業者が実施する職域における従業員向け研修の拡充等により、消費者教育の地域ネットワークの構築・強化や様々な場での消費者教育の機会の充実を図る。

また、エシカル消費の普及・啓発による消費者の行動変容の促進や、新たにグリーン志向消費の拡大に向けた消費者心理への訴求方法の検討を行う。加えて、カスタマーハラスメント対策として、引き続き、消費者の属性に対応した啓発資料等の活用促進を図るなど、公正で持続可能な社会の実現に向けた取組を推進する。

1.0億円（0.9億円）

令和 8 年度消費者月間の普及・啓発について

- 消費者保護基本法（現消費者基本法。昭和43年5月30日施行）の施行20周年を機に、昭和63年から毎年5月を「消費者月間」とし、統一テーマを設定して消費者・事業者・行政が一体となって、消費者問題に関する教育・啓発等の事業を集中的に実施。
- 令和8年度の月間テーマ：見える情報 見えない仕組み ～AI時代の消費者力を高めるために～

月間ポスター

地方公共団体、事業者等に配布



シンポジウム

- 日時：5月22日(金) 13:30~15:30
- 場所：イイノホール&カンファレンスセンター
(対面・オンライン併用)
- 内容：
- 【基調講演】「デジタル社会と消費者リテラシー」
坂本 旬 法政大学総合情報センター所長・キャリアデザイン学部教授
- 【パネルディスカッション】「見える情報 見えない仕組み」
坂本 旬 法政大学総合情報センター所長・キャリアデザイン学部教授
宇田川敦史 武蔵大学社会学部メディア社会学科准教授
今度 珠美 一般社団法人メディア教育研究室代表理事、
国際大学グローバル・コミュニケーション・センター客員研究員
藤原進之介 代々木ゼミナール情報科講師、株式会社数強塾代表
岩間 萌恵 和光大学4年

消費者支援功勞者表彰式【5月29日】

令和8年度消費者支援功労者表彰

- ・内閣総理大臣表彰 5件【個人4, 団体1】
- ・内閣府特命担当大臣表彰 11件【個人10, 団体1】
- ・ベスト消費者サポーター章 19件【個人18, 団体1】

(参考) 令和8年度表彰式の様子



消費者庁による取組

全国各地で効果的な教育啓発が展開されるよう「インターネット広告の仕組みと付き合い方」にスポットを当て、地域の教育活動の担い手が活用できる解説動画を作成・公表。

(収録内容)

- あなたに「ぴったり」の広告は
どうやって選ばれている？

・インターネット広告とうまく
付き合っていくコツは？ 等



地方自治体・事業者・団体による取組

地方自治体・事業者・団体においても消費者月間の関連事業を実施。
事業内容は消費者庁ウェブサイトでも公表。

＜地方自治体の取組例＞

- 埼玉県杉戸町
 - ・消費生活に関するパネル展示
 - ・消費生活川柳コンテストの応募作品の展示 等
- 茨城県取手市消費生活センター
 - ・消費者セミナーの開催
 - ・啓発チラシの配布 等

- 兵庫県但馬消費生活センター
・相談事例を基にした寸劇をリレー
形式で上演

＜事業者の取組例＞

- 住友生命保険相互会社
- ・従業員に対する「消費生活アドバイザー」資格取得の推進
- ・「お客さまの声」の集約・共有化を行って改善策を検討
- ・社外講師を招いて「消費者視点を考える」講演会・研修会を実施 等

＜団体の取組例＞

- 公益社団法人消費者関連専門家会議
・第42回ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」論文募集 等

令和8年度事業者における従業員向け消費者教育の推進事業

○事業者向けに、社内の新人研修や節目の研修等で手軽に導入が可能なeラーニングによる消費者教育教材を開発

営業コンテンツ

○人事部局向け営業コンテンツ

○事業者における消費者教育の意義を、事業者としての立場も理解した講師から説明し、**自組織での消費者教育の導入を促す**

○そのほか、コンテンツの導入方法や申請方法を提示し、研修会等を開くコストがない事業者等に対する普及を図る



基礎コンテンツ

○業種問わず全ての従業員向けの**総論的なコンテンツ**

○消費者教育の意義の他、消費生活に関わる6つのテーマについて、「消費者」と「事業者」双方の視点で気を付けるべきポイントを抽出して提示

○講義後、確認テストを設け、理解度の確認を実施

個別コンテンツ

○消費生活に関わる6つの研修テーマについて、各テーマの内容を深掘りし、自身の消費生活や従業員としてのスキルに活かすための、**各論的なコンテンツ**

○業種別・職種別に選択することも可能

○各テーマの研修受講後、確認テストも設け、理解度の確認を実施

研修プログラムの内容

消費生活に関わる6つのテーマを
「消費者」と「企業人」の視点で学ぶ研修プログラム

消費者トラブル
の対応

持続可能な
社会の形成

生活を
支えるお金
(マネープラン)

製品安全の
考え方

インター
ネット取引

カスタマー
ハラスメント

壮年・退職期向けのテーマ

実施スケジュール案

6月	7月	8月	9月	10月～11月	12月～1月	2月	3月
・キックオフ ①営業コンテ ンツ ②基礎コンテ ンツ 教材作成準備	・有識者と教 材内容の検討 ・教材作成開 始	【第1弾納品】 ①営業コンテンツ ②基礎コンテンツ	③個別教材 作成準備 (全6テーマ)	・有識者と教材 内容の検討	・教材作成開 始	【第2弾納品】 ③個別コンテ ンツ	・実施報告 書提出 ・契約終了

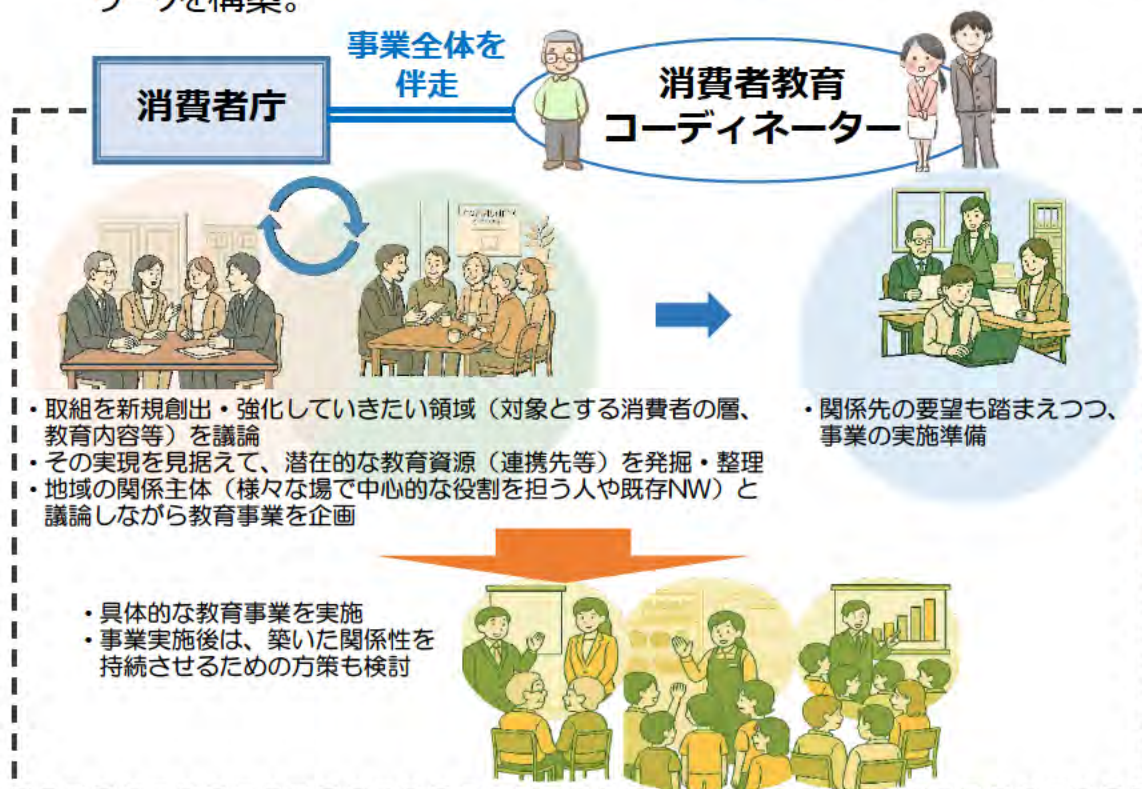
全世代の「消費者力」育成・強化に向けた地域連携事業

課題・背景

- あらゆるライフステージの多様な消費者への消費者教育の機会の創出・充実のため、**地域ネットワークを構築・強化**し、**地域における教育資源を積極的かつ有効に活用**することが重要。
- 地域においては、**消費者教育コーディネーターが、地域の教育資源を俯瞰的に整理・発掘し、必要な関係主体を連携させ統合**していくことが求められる。
- 消費者教育コーディネーターの役割の発揮のため、**好事例の創出・蓄積・横展開**が有用。

【事業イメージ】

- 消費者庁が地域（消費者教育コーディネーター等）と伴走し、各地の教育資源を発掘・整理しつつ、教育事業を実施。
- 上記により可視化した、コーディネート業務の具体的プロセスを、近隣自治体に共有し、これを契機に自治体間のネットワークを構築。



地域連携会議

- 対象地域及び周辺自治体の参画を得て、コーディネート機能の向上に係る取組の好事例・ノウハウを共有

地域連携ネットワーク会議



※本事業の成果は、消費者教育コーディネーターの活動支援のための手引き作成にも活用することを想定

防災関連の消費者教育の推進

- 内閣府防災の事前防災対策総合推進費を活用し、防衛省及び内閣府防災と連携して、「消費者教育の手法・現場を活用した防災教育推進モデル構築事業」を実施。
- 未来本部のモデルプロジェクトとして、徳島県を実証フィールドとした、事前防災としての消費者教育推進モデルの構築（教材・資材等の開発）を図る。

事業概要

- ・ 防衛省及び内閣府から提供を受ける情報と、消費者教育に関するこれまでのノウハウを活用し、災害時の消費者トラブルを「自分事」として認識することができる体験型教材・資材を開発。
- ・ 同教材・資材を活用した講座・イベント等を、南海トラフ地震による津波被害が想定される徳島県南部地域等において実証的に実施。
- ・ 防衛省や内閣府の活動領域においても活用・実施を図る。

実施イメージ



県南地域は、南海トラフ地震の際には津波被害が想定される

消費者教育と防災教育を一体的に実施することが効果的

- ✓ VR動画を活用した体験型教材の開発
- ✓ 防災関連イベントへの出展等



事業スケジュール

4月～6月

事業計画の作成、関係省庁の分担作業の範囲の検討等

7月～9月

- ・ 災害時の消費者トラブルに係る体験型教材・資材の検討
- ・ 開発に必要な情報・素材等を関係府省に依頼

体験型教材・資材の開発

10月～12月

教材・資材を活用した体験教育、講座等の実施

1月～3月

事業成果取りまとめ