NTT DATA
Global IT Innovator

資料 5

ハンドブックの広報・周知策について
自治体・消費者団体における取組み紹介

2020年6月15日
株式会社NTTデータ経営研究所

© 2019 NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING,

消費者教育に係る主な普及方法

これまでの省庁・自治体等の取組みでは、消費者教育に関して、概ね以下のようなツールと伝達媒体が挙げられる。

啓発対象者	教育ツール	伝達媒体
児童・学生	冊子（リーフレット・読本）	ウェブサイト
若年者	学習用ノート	自治体
ミドル	講義	企業
高齢者	動画	学校
教員	講座	対象者への郵送・配達
高齢者を見守る方		キャンペーン
相談員		広告（交通・街頭・新聞・ネット等）
		着ぐるみキャラクター
		事業者団体

Copyright© 2018 NTT DATA Corporation

事例：東京都における消費者教育の取組み 全体像

東京都では、消費者が主体的かつ合理的な消費生活を営むことができるよう、情報提供、消費者教育、活動支援等の事業を実施してきた。

分類	取組み内容		活用ネットワーク
情報提供・被害防止	図書資料室等の運営	消費生活総合センター（飯田橋庁舎）及び多摩消費生活センターに図書資料室設置	
	消費生活情報誌発行	東京くらしねっと発行、障害者のための情報提供	
	消費者被害防止啓発	高齢者被害防止キャンペーン	1都9県6政令都市・国民生活センター連携	キャンペーン
			高齢者・高齢者を見守る方対象に悪質商法に関するリーフレット配布	宅配業者等と連携
		若者被害防止キャンペーン	1都9県6政令都市・国民生活センター連携	悪質商法被害防止キャンペーン
			キャンペーン期間のポスター、リーフレット、交通広告、映像による啓発(SNSを活用した動画広告等)	高2を対象とした消費生活の知識啓発ノートの配布
				着ぐるみキャラクターによる広報
				若手芸人による漫才・コント等をインターネットで動画公開
	インターネット情報提供	消費生活知識や消費者への啓発・教育情報など配信	
消費者教育事業	教育講座	自立した消費者の育成を図るための各種教育講座実施	市町村共催講座等
	消費者教育読本の作成	児童・生徒	ＷＥＢ版消費者教育読本	H18～ＷＥＢ版配信
		若者向け・ミドル層向け・高齢者向け	悪質商法の手口などを４コマ漫画で紹介する消費者読本作成	区市町村や事業者等に配布
	消費者教育ＤＶＤの作成	DVD作成	区市町村や事業者等に配布・東京都消費者啓発員や区市町村主催の都民向け講座の教材としても活用
	教員等への資料提供	学校における消費者教育に携わる教員を支援する教材	学校教員
活動支援・協働	協働による情報発信	東京都消費者啓発員の派遣 高齢者見守り人材向け出前講座、 悪質情報等に係る落語・漫才・コントを制作	各種団体・グループ 介護事業者、民生委員・児童委員、医療機関、配送事業者、町会・自治会、老人クラブ 大学の落語研究会及び社会人ボランティアによる出前寄席
	活動支援	各種情報・場の提供、消費者団体・グループ学習支援	消費者団体・グループ
	消費者月間事業	くらしフェスタ東京	
	区市町村消費生活行政研修等	消費生活行政担当職員研修、消費生活行政情報の提供	

Copyright© 2018 NTT DATA Corporation

事例：東京都における消費者教育の取組み
セグメント別のアプローチ①若者の消費者被害の防止

若者については、インターネット通販などのインターネット取引に伴うトラブルや、 ＳＮＳをきっかけとして悪質商法の被害に遭う事例がよく見られることから、**<u>若者が多く集まるイベントでの普及啓発</u>**のほか、**<u>大学の新入生向けのガイダンスや企業の新入社員向けの研修</u>**など、若者が集まる機会を活用した消費者 教育を実施。

若者の消費者被害防止施策

○若者向け悪質商法被害防止キャンペーン

若者向け悪質商法被害防止キャンペーンポスター（平成 28 年度）

映画館での啓発 CM（イメージ）

○若者向けに悪質商法の手口を分かりやすく紹介する効果的な取組

若手芸人と学生芸人が悪質商法をテーマに漫才・コントを披露（公開収録イベント）（平成 28 年度）

若手芸人と学生芸人による大学祭での消費者被害防止啓発（平成 28 年度）

デジタルサイネージで知事の啓発メッセージ動画を放映

○大学生等が集まる機会を活用した出前講座

- 出前寄席 ・大学の新入生向けガイダンス、学内イベント等に、東京都消費者啓発員（コンシューマー・エイド）、大学の落語研究会や社会人ボランティアを講師・演者として派遣 ・大学の教職員と連携し、授業・ゼミ単位での出前講座・出前寄席を実施

○新社会人向け消費者教育教材の提供や出前講座

○ホームページ「東京くらしＷＥＢ」による消費生活関連情報の提供

- ＳＮＳ（消費生活行政ツイッター、フェイスブック）での情報発信を強化し、 東京くらしＷＥＢと連動させることで、効果的に消費生活関連情報を発信

資料：東京都消費者教育アクションプラン（平成29年）

Copyright© 2018 NTT DATA Corporation

事例：東京都における消費者教育の取組み
セグメント別のアプローチ②高齢者の消費者被害の防止--1/2

高齢者の被害防止のため、高齢者自身への消費者教育とともに、高齢者を守ると いう視点から、家族や介護事業者など高齢者を見守る立場の人への消費者教育を実施。
ウェブよりも、紙媒体もしくは人による伝達手段が採用されている。

高齢者の消費者被害防止施策

○高齢者悪質商法被害防止キャンペーン
- 高齢者や高齢者を見守る周囲の人を対象に、年間を通じて、様々な媒体や機会を活用して啓発を実施（９月が強化月間）

○高齢者見守り人材向けの出前講座
- ホームヘルパー、ケアマネジャーなどの介護事業者、民生・児童委員や町会・自治会、老人クラブほか高齢者見守りネットワーク関係者などの高齢者を見守る立場の人が対象
- 高齢者が被害に遭いやすい消費者トラブルや被害発見のポイント、対処方法、 消費生活センターに「つなぐ」ことの重要性などを伝える講座を実施

○高齢者が集まる機会を利用した出前講座・出前寄席
- 東京都消費者啓発員（コンシューマー・エイド）による出前講座、大学の落語研究会や社会人ボランティアによる出前寄席の実施
- 高齢者が集まるサロンや公衆浴場等において実施 ・高齢者向けに生活に必要な実践的知識をまとめた教材を出前講座等で活用してもらえるよう提供

○高齢者向けに悪質商法の手口等を分かりやすく紹介する効果的な取組
- 高齢者が集まる場（介護施設、町内会、老人会、公衆浴場等）で、高齢者を狙う悪質商法の手口や断る方法を分かりやすく紹介することにより、効果的な啓発を実施
- 防犯協会等が行う高齢者向け防犯教室等との連携による啓発を実施
- 商品やサービスを届ける事業者と連携して、各家庭を訪問し、悪質商法被害に 関する注意喚起情報（リーフレット）を、声かけをしながら手渡しする注意喚起を実施（※次ページ参照）

○生活協同組合等と連携した高齢者向け消費者教育セミナーの実施
- 生活協同組合や消費者団体等と連携して、高齢者の消費者トラブルなどをテーマとした高齢者向けのセミナーを開催
- 高齢者を見守る周囲の人にも参加を呼びかけ、「消費者市民社会」について考え理解を深める機会としても活用

資料：東京都消費者教育アクションプラン（平成29年）

Copyright© 2018 NTT DATA Corporation

事例：東京都における消費者教育の取組み
セグメント別のアプローチ②高齢者の消費者被害の防止 -2/2

宅配業者と連携した悪質商法被害に 関する注意喚起情報

東京都では平成27年度から、宅配事業者等と連携し、高齢者に悪質商法に関する注意喚起を行うプロジェクトを実施している。

高齢者の消費者被害防止のために、宅配業務や配食業務などで直接各ご家庭に伺う事業者が、悪質商法被害に関する注意喚起情報（リーフレット）を**高齢者や高齢者を見守る方**を対象に、声かけしながら手渡ししている。

令和元年度　連携事業者

運送事業者
- ヤマト運輸株式会社（西東京主管支店／多摩主管支店）

生活協同組合
- 生活協同組合コープみらい
- 東都生活協同組合
- 生活協同組合パルシステム東京
- 生活クラブ生活協同組合・東京

配食事業者
- 株式会社シニアライフクリエイト（宅配クック123）
- 株式会社武蔵野フーズ（健康宅配）
- 株式会社ベネッセパレット（ベネッセのおうちごはん）
- ワタミ株式会社（ワタミの宅食）

ライフライン事業者
- 東京ガスライフバルTAKEUCHI株式会社（東京ガスライフバル練馬・板橋北／南板橋）

飲料宅配事業者
- 東京ヤクルト販売株式会社

資料：東京都消費者教育アクションプラン（平成29年）

配布リーフレット

声かけをしながら配布

※令和元年度は、9月～12月に約16万部を配布

Copyright© 2018 NTT DATA Corporation

事例：東京都における消費者教育の取組み
セグメント別のアプローチ③子供の安全の確保

早い時期から子供自身が、自分の安全を守る知識を身に付けられるよう、子育て中の親が集まるイベント等で体験型の消費者教育を実施している。 また、乳幼児は自分で学び行動することができないため、保護者や周囲の大人が、子供の身の回りの危険性について認識することが必要。そのため、ヒヤリ・ハット調査など潜在的な危険性を掘り起こす調査を実施し、その結果を発信している。

子どもの安全の確保

○子供の事故防止に向けた情報発信

- 普及啓発 ・社会科見学や家族連れが多く訪れる東京消防庁防災館で、商品やサービスに関する危害・危険について講演を実施するとともに、模型・パネル等の展示を実施
- 東京都消費生活総合センターを活用するほか、子育て中の親が多く集まるイベントや区市町村が開催する消費生活展等と連携し、家の中に潜む危険や子供服の 危険について、ビジュアル的に再現する模型・パネル等の展示を実施
- 安全に配慮した商品見本市「セーフティグッズフェア」を開催し、安全・安心なデザインの商品を展示、販売するほか、セミナー等を実施するとともに、展示された商品や機能をホームページ「東京くらしＷＥＢ」上で紹介

○子育て支援団体等とのネットワークを活用した啓発

- 子育て支援団体等との協働により、子供の安全をテーマとした体験型のワークショップや模型・パネル等の展示を実施

「セーフティグッズフェア」
企業向け商品づくりセミナーの様子

家の中に潜む危険を再現した住宅模型

○幼児等を対象とした事故防止ガイドの活用等

- 乳幼児等を対象とする事故防止ガイドや注意喚起リーフレットを都内の保育園、幼稚園等へ配布
- 必要に応じて新たな調査を実施し、調査結果に基づき、ホームページ「東京くらしＷＥＢ」、ツイッター、消費生活情報誌「東京くらしねっと」等での注意喚起などを実施

資料：東京都消費者教育アクションプラン（平成29年）

Copyright© 2018 NTT DATA Corporation

事例：消費者団体における消費者教育の取組み(1/2)

#	時期	実施主体	対象者	実施方法	コンテンツ概要	特徴
1	随時	特定非営利活動法人消費者機構日本	申し込み団体構成員	消費者被害を防ぐ学習プログラムを各種団体の構成員（社員・職員・組合員等）に提供するため、講師を派遣する。	専門スクール受講契約、インターネット通信販売契約、結婚式場契約、賃貸住宅契約　等、ライフイベントに応じて起こる契約上の注意点を講師を派遣して説明。なお、本団体はtwitterアカウントからも情報を発信している。	講師は、消費者機構日本の事務局職員が対応。依頼は賛助会員企業でなくとも可能。 講演料は30000円から100000円＋交通費(＋宿泊費)
2	随時	特定非営利活動法人消費者支援機構関西	一般消費者（twitter利用者）	Twitterにて情報発信	団体で保有するトラブル事例の報告のほか、他団体の情報をリツイートにてフォロワーに通知する。	SNSを利用した広報活動事例。
3	随時	特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会	一般消費者	消費者力向上計画↑↑　なくす会　出前講座として、「出前講座」のコーディネートや講師の派遣を行う。	奨学金制度の実態と対策、高齢者被害の未然防止のために、サクラサイト被害の実態と対策　等のテーマでセミナーを実施	講師陣は、埼玉弁護士会所属の弁護士、埼玉司法書士会所属の司法書士、埼玉県消費生活コンサルタントの会の相談員など
4	随時	公益社団法人全国消費生活相談員協会	地域の高齢者見守りネットワークのメンバー、ケアマネージャー、ホームヘルパー、民生委員など高齢者を見守る方々	東京都出前講座	介護事業者、福祉団体、区市町村等が実施する講座に講師を派遣する。	東京都の委託事業であり、費用は無料。
5	2012/12/4-2013/3/5	特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク	一般消費者（ラジオリスナー）	ラジオ出演　α -STATION FM KYOTO『KYOTO AIR LOUNGE』	ラジオでConsumer supportというコーナー（全12回）を提供。テーマは投資信託のトラブル、リース被害について、結婚式場キャンセル料は高額！など。	弁護士が内容を担当。
6	随時	特定非営利活動法人消費者ネット広島	一般消費者（特に高齢者とかかわりのある人がターゲット）	メルマガ「見守りネット」により、見守り情報を週１回配信。	民生委員や介護関係者をはじめ、高齢者に身近な方々が消費者被害の兆候に気づき、あるいは日常的に啓発をすることで被害の防止を目指し、メルマガによる情報提供を実施。	高齢者とかかわりのある人を通じて、周知を行う事例。
7	随時	特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット	一般消費者	シンポジウム・セミナーを不定期に開催。	最新のセミナーは、2020年2月開催。2019年度ひょうご消費者セミナー 防ごう！消費者被害「キャッシュレス時代を生き抜くために」（兵庫県生活協同組合連合会等 と連携）	講師は一般社団法人ＥＣネットワーク理事や、弁護士など
8	随時	特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道	道内の市町村および各地区の消費者団体・事業者	道内の市町村および各地区の消費者団体・事業者を対象に講師の派遣事業を実施。	テーマは高齢者の消費者取引について、消費者保護法（消費者契約法・特定商取引法入門）、悪質商法について（消費者トラブルへの支援）等。	2019年度には左記の事業のほか、北海道委託事業として、道内私立中学校及び高等学校、私立大学及び短期大学対象に無料で講師派遣を行った。
9	随時	特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海	一般消費者	消費者団体訴訟制度の活用について考えるシンポジウムを3回開催。	消費者団体訴訟制度、特定適格消費者団体による金銭的な被害の集団的回復請求の制度を消費者に周知することを目的として開催。	シンポジウムでは消費者庁消費者制度課　課長補佐も講演した。

Copyright© 2018 NTT DATA Corporation

事例：消費者団体における消費者教育の取組み(2/2)

#	時期	実施主体	対象者	実施方法	コンテンツ概要	特徴
10	2019.6.18～週1 回講義(全 8 回)	特定非営利活動法人大分県消費者問題ネットワーク	一般消費者	法律講座の開催	大分県からの委託により「令和元年度 消費生活関係法令等習得講座(法律講座)」を受託。対象は一般市民であり、消費生活に関連する法律の基礎知識について令和元年 6 月 18 日から毎週 1 回講義を実施(全 8 回)	大分県からの委託事業。
11	-	特定非営利活動法人消費者支援機構福岡		webサイトは団体紹介・相談受付・会員窓口の役割のみを果たす。広報活動については不明。		
12	随時	NPO法人消費者支援ネットくまもと	一般消費者	シンポジウム・勉強会を不定期に開催	「地域で防ごう！消費者被害ｉｎ熊本～悪徳商法、お断り！～」、「仮想通貨勉強会」など	地方消費者行政や警察の職員、消費者団体等などが講演
13	随時	特定非営利活動法人消費者ネットおかやま	岡山市在住・在勤・在学中の方	講演会、ワークショップなどを開催。	「今どきのネット・ケイタイに潜む落とし穴」、「若者の消費者契約トラブル110番」など。	講師は消費生活センター、弁護士、大学教員など。
14	随時	特定非営利活動法人佐賀消費者フォーラム	一般消費者	講演会を開催	第７回消費者のつどい「相続法が変わります！～相続・遺言手続きの基礎～」	講師は司法書士
15	随時	特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく	一般消費者	セミナー、講演会を開催	「～悪質なネット広告の見極め方と対処方法～ネット広告やアフィリエイト広告の仕組み」、「あなたは大丈夫！？SNSトラブル」など	講師は弁護士、インターネット業界団体関係者など。
16	随時	特定非営利活動法人消費者支援ネットワークいしかわ	一般消費者	セミナーを不定期に開催	「徳島県の事例から学ぶ高齢消費者の見守りネットワーク」セミナー、「消費者力アップセミナー」など	講師は大学教員等。
17	-	特定非営利活動法人消費者支援群馬ひまわりの会		webサイトは団体紹介・相談受付・会員窓口の役割のみを果たす。広報活動については不明。		
18	随時	特定非営利活動法人えひめ消費者ネット	一般消費者	不定期に行われる公開講座のほか、要望に応じて講演者が出向き、消費者トラブル未然防止のための講演を行う啓発講座を実施。	テーマは「知らないと損をする！民法―相続法改正」「適格消費者団体認定に向けた申入れ活動～泣き寝入りしないで声を上げよう～ 」など。	講師は消費者団体関係者、大学教員、警察官など。
19	随時	特定非営利活動法人消費者支援かながわ	一般消費者	学習会を開催	学習会「リフォームをする前に知っておくこと」を開催。	講師は一般社団法人すまい・カウンセリング協議会代表理事
20	随時	特定非営利活動法人消費者市民サポートちば	一般消費者	講座・シンポジウム等の開催	「ズルい契約お断り!!～消費者トラブル防止のために～」	消費者庁や千葉県からも講師が出席。
21	随時	特定非営利活動法人とちぎ消費者リンク	一般消費者	講座・シンポジウム等の開催	講演テーマはオンラインショッピングで気を付けること、高齢者の消費者被害等。	講師は弁護士、消費者問題の専門家など。

Copyright© 2018 NTT DATA Corporation