

第3節 消費者教育・啓発

1 柏市経営戦略方針（後期基本計画）

(1) 策定趣旨

令和2年の新型コロナウイルス感染症の感染拡大は、国内及び市内の社会経済活動に甚大な影響を及ぼしており、今後、中期的に有効な施策を見通すことは難しいため、基本構想に掲げた将来都市像や重点目標の達成を基軸としつつも、機動的かつ効果的な施策を、時勢に応じて検討し、実施していく体制が必要となります。

そこで、第五次総合計画の後期基本計画は、機動的に施策を実施できるよう、施策体系を固定化せず、各分野における、現状の認識及び課題を整理し、目指す状態に向けて取り組む方向性を、令和3年3月に「経営戦略方針」として示したものです。

(2) 計画期間（令和3年度から令和7年度までの5年間です。）

和暦(年)	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
西暦(年)	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
柏市第五次総合計画	前期基本計画					柏市経営戦略方針（後期基本計画）				
柏市消費者教育推進計画						柏市消費者教育推進計画				

(3) 分野別方針「安全・安心」の対応方針「防犯・消費生活」から一部抜粋

「目指す状態」に向けて、現状認識と課題に対する「対応方針（方向性）」を明確化していきます。

現状認識と課題把握	<ul style="list-style-type: none"> ・ 少子高齢化や情報化、グローバル化の進展に伴い、消費者被害が拡大しています。なかでも、高齢者をねらった振り込め詐欺被害は、毎年多発しており、深刻な状況にあります。また令和4年4月施行の18歳への成年年齢引き下げに伴い、若年者の消費者被害の拡大も懸念されます。
対応方針	<ul style="list-style-type: none"> ・ 刑法犯認知件数をはじめ、柏駅周辺の客引き等や振り込め詐欺被害を減少させるため、各団体との連携強化に取り組みます。 ・ 消費生活コーディネーターの育成と多様な主体（民生委員、ふるさと協議会、地域包括支援センター、学校等）との連携による消費生活相談体制を確保し、子どもから高齢者まで幅広い世代に向けて、消費者教育・啓発を促進します。
目指す状態	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関係機関や市民などとの情報共有や活動の連携が強化された、犯罪を未然に防止できる安全で安心なまち ・ 健康危機における動向の把握や、緊急事態にも迅速な措置がとれる機能の強化による、市民が安心した日常生活をおくれるまち

※分野別方針の対応方針については「防犯・消費生活」となっておりますが、防災安全課と消費生活センターで、業務を分担して行ってまいります。

2 柏市消費者教育推進計画

(1) 趣旨

少子高齢化、高度情報化、グローバル化が進展する一方で、家庭・地域のつながりが希薄となる中、子どもから高齢者までのあらゆる世代の誰もが消費者トラ

ブルに巻き込まれる恐れがあります。

このような中、消費者教育を総合的・一体的に推進し、消費者の自立支援を目的とする「消費者教育の推進に関する法律」の施行により、地方公共団体は「消費者教育推進計画」を定めることが努力義務とされます。

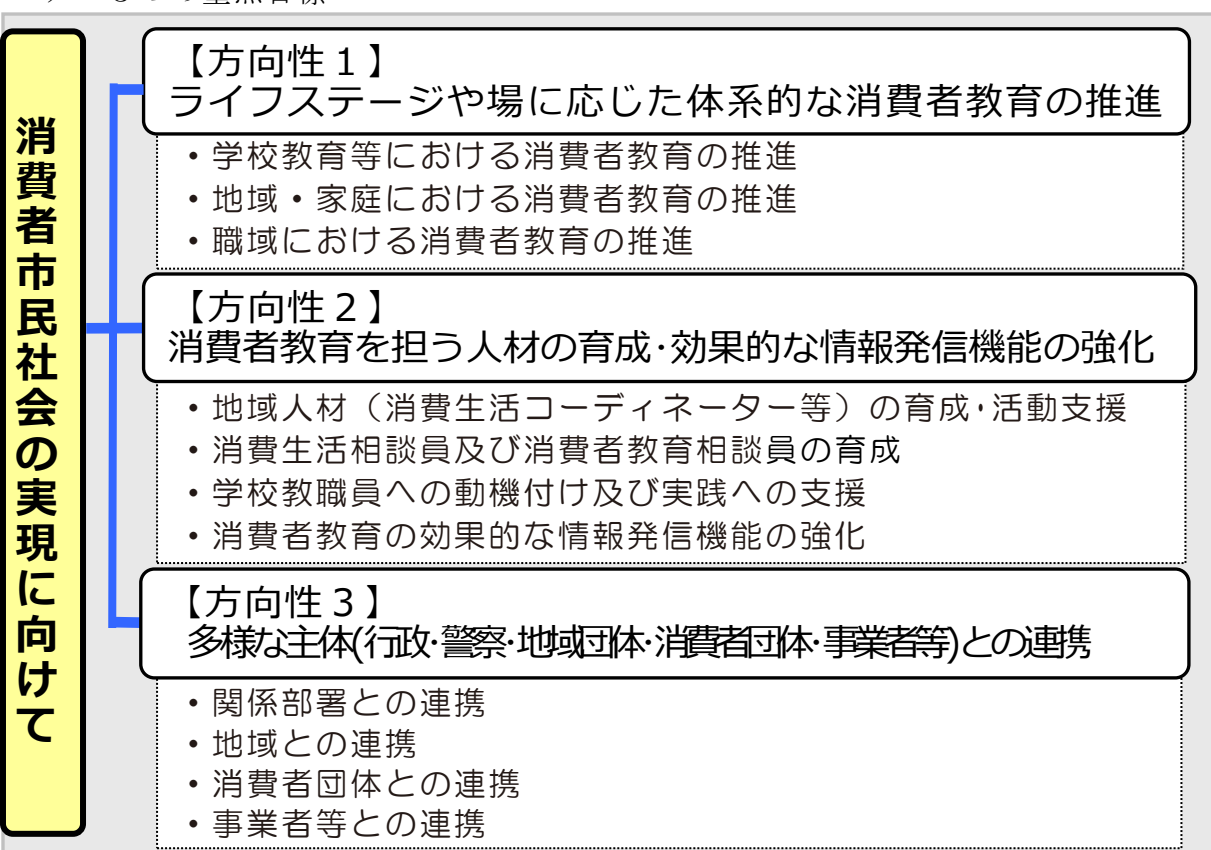
柏市では、市民一人ひとりが賢い消費者となって消費者被害を未然に防ぐとともに、「消費者の行動が及ぼす影響力を理解して、自ら学び、考え、行動できる、自立した市民づくり・地域づくり」を目標として、平成30年度から令和4年度（2022年度）までの5年間を期間とする「柏市消費者教育推進計画」を策定しました。

「柏市消費者教育推進計画」の年度別重点推進領域において、本来であれば令和3年度に推進の効果を計るアンケート調査の実施、次期計画策定に向けての検討開始、令和4年度末に計画案を策定し、令和5年度から令和9年度の5年間で新たな計画のスタートとしていましたが、令和2年度からの「新型コロナウイルス感染症の感染拡大」の影響により計画にある各事業は、中止または規模縮小を余儀なくされ、通常での事業実施が非常に厳しい状況となりました。

このような状況から、計画目標値に実施数値が届かない事業が多くなると予想され、今般の見通しが立たない中で新たな計画の策定が困難であったことや、令和2年度に策定した柏市経営戦略方針（柏市第五次総合計画 後期基本計画）の計画年次との整合性を踏まえ、計画期間を3年間延長して令和7年度までとし、第4章の施策展開（具体的な施策）について、昨今の社会情勢、これまでの進捗状況などを踏まえ、必要な見直しを図り、最終年度の目標値を新たに設定する一部改訂を令和4年度に行いました。

(2) 消費者教育の基本的な方向性

ア 3つの重点目標



ウ 数値目標（成果指標）

<p>1 消費生活センターの業務内容を知っている割合 現状42.2% ⇒ 65%（市民アンケート）</p> <p>2 学校で消費者教育を行っていく上で問題がないと答える割合 現状31.6% ⇒ 50%（学校教職員アンケート）</p> <p>3 事業所で消費者問題に関する啓発（消費者教育）を行っている割合 現状23% ⇒ 35%（事業所アンケート）</p>

エ 年度別重点推進領域

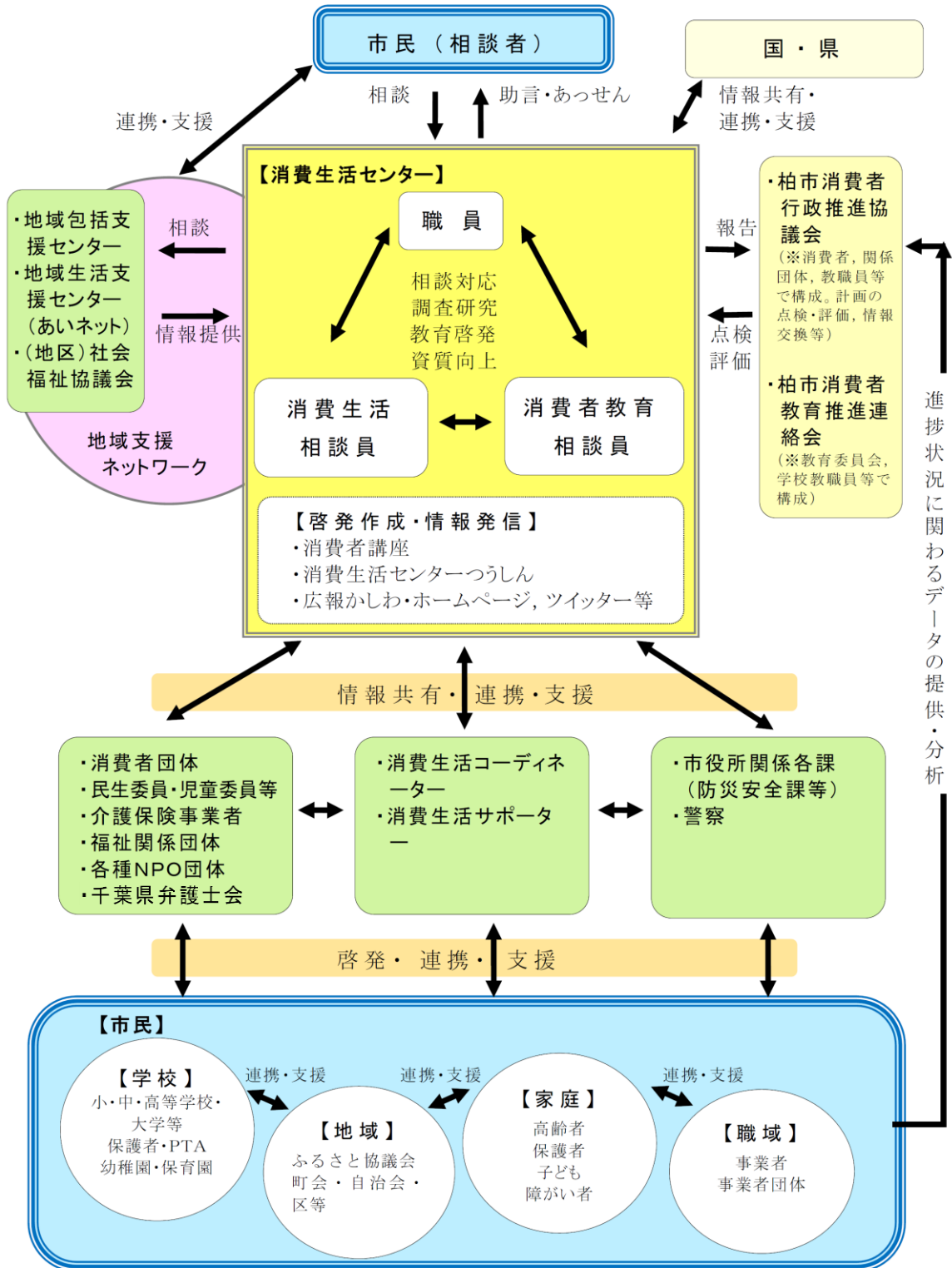
	年度	特に推進する 領域及び対象	推進方法
1年目	30 (2018) 年度	・「契約金銭管理・生活設計」 「情報社会対応」 ・高齢者、幼児期～高校生期を中心に	・インターネットを使った効果的な周知の確立 (市民・学校教職員向け) ・学校教職員への研修講座開催の検討 ・市民向け啓発チラシの見直し、検討 ・高齢者見守り体制の確立
2年目	令和元 (2019) 年度	・「契約・金銭管理・生活設計」 「情報社会対応」 ・高齢者、幼児期～高校生期を中心に	・チラシ、リーフレット配布先の拡充(小・中・高等学校、大学、幼稚・保育園、事業所等) ・市民向け消費者講座の拡充 ・インターネットトラブル対応の拡充 ・高齢者見守り体制の拡充
3年目	令和2 (2020) 年度	・「消費者市民社会の構築」 「商品安全」 ・全世代対象	・連携先及び相談先のデータベース化 ・前期2年間を振り返り、未実施部分について見直し検討・実施
4年目	令和3 (2021) 年度	・「消費者市民社会の構築」 「商品安全」 ・全世代対象	・柏市経営戦略方針(第五次総合計画 後期基本計画)との調整
5年目	令和4 (2022) 年度	・「消費者市民社会の構築」 「商品安全」 ・全世代対象	・柏市経営戦略方針(第五次総合計画 後期基本計画)との連動 (延長した3年分の主要事業の目標値設定)
6年目	令和5 (2023) 年度	・「消費者市民社会の構築」 「商品安全」 ・全世代対象	・学校教育等における消費者教育の推進 ・地域・家庭における消費者教育の推進 ・職域における消費者教育の推進
7年目	令和6 (2024) 年度	・「消費者市民社会の構築」 「商品安全」 ・全世代対象	・学校教育等における消費者教育の推進 ・地域・家庭における消費者教育の推進 ・職域における消費者教育の推進 ・推進の効果を計るアンケート調査の実施 ・次期計画策定に向けての検討開始
8年目	令和7 (2025) 年度	・「消費者市民社会の構築」 「商品安全」 ・全世代対象	・学校教育等における消費者教育の推進 ・地域・家庭における消費者教育の推進 ・職域における消費者教育の推進 ・次期計画策定の協議、年度末に策定

(3) 今後の消費者教育の計画的な推進

ア 消費生活センターの消費者教育推進機能の強化

消費生活センターを「消費者教育の拠点」として位置づけ、相談業務だけでなく、市民に身近な地域や学校等にこれらの情報を提供し、市民一人ひとりが自立した消費者になることを目指すとともに、地域の消費者として学び合い、ともに支えあう地域づくりを推進します。

イ 推進体制



(4) 進捗状況

ア 【方向性1】 ライフステージや場に応じた体系的な消費者教育の推進

(ア) 学校教育等における消費者教育の推進

具体的な施策		(H30)	(R元)	(R2)	(R3)	(R4)	目標 (R7)
1	各教科等における体系的な消費者教育の推進	R元年度実施に向けた検討	実施 (授業実践6回)	R3年度実施に向けた検討	授業実績 小学校5校 中学校5校 高校3校	既存実施	授業実践 小学校5校 中学校5校 高校3校
2	「柏市消費者教育推進連絡会」の開催及び教員の消費者教育に対する関心を高め、研修に参加できるような環境を整え、適切な教材、資料を提供することによって児童、生徒への浸透を図る	・3回開催 ・第1回連絡会は勉強会とし、委員以外の教員にも公開	・3回開催 ・授業実践6回実施 (小学校2校, 中学校4校)	・2回開催 (書面開催) ・アンケートをもとに各委員へ情報提供	・3回開催 (3回目は書面開催) ・「小・中・高等学校での消費者教育授業事例集」の発行 (市内小・中・高校に配布)	・3回開催 ・委員は、小・中・高等学校の教職員で構成	年3回の開催 全教職員への周知徹底と、多様な周知方法(動画等)の活用
3	幼児・児童・生徒・保護者向け啓発リーフレット・ちらし等の作成・配布 (事故防止ハンドブック等)	啓発パンフ配布 (960部)	啓発パンフ配布 (992部)	啓発パンフ配布 (25部)	啓発パンフ配布 (103部)	啓発パンフ配布 (60部)	各校・各園で年1回以上の配布
4	高等学校における消費者教育授業への支援や、出前講座等の実施					市内全高等学校に消費者教育の現状及び認識等を把握するため、消費者教育関係調査を実施	市内全高等学校に消費者教育が普及するよう、授業への支援や出前講座等の実施
5	大学及び専門学校入学時ガイダンス等における消費者教育出前講座等の実施	未実施	1回開催	未実施	未実施	・市内大学及び専門学校に消費者教育の現状及び認識等を把握するため、消費者教育関係調査を実施 ・啓発用クリアファイルの配布(大学1校, 専門学校2校)	希望校への出前講座等の実施

(イ) 地域・家庭における消費者教育の推進

具体的な施策		(H30)	(R元)	(R2)	(R3)	(R4)	目標 (R7)
1	消費生活情報リーフレット「消費生活センターつうしん」、ホームページ、メール配信サービス、広報かしわ等による情報発信	6回	「消費生活センターつうしん」の発行 5回 4回 5回 4回				4回以上
		<ul style="list-style-type: none"> ・4/15号 1面 ・10/26 柏市民新聞掲載 ・11/27 千葉日報掲載 	<ul style="list-style-type: none"> ・5/15号 1・2面 ・J:COM 放映 	<ul style="list-style-type: none"> ・7/15号 1・2面 ・J:COM 放映 ・2/1号 8面 商工かしわ 	<ul style="list-style-type: none"> ・5/1号 市政情報欄 ・5/15号 表紙1/4 ・3/1号 1・2面 	<ul style="list-style-type: none"> ・5/1号 1/2面 ・8/14, 9/11 ミニコミ誌ふれあい掲載 	広報かしわ: 年1回特集ページ掲載 HP: 随時最新情報更新
		<ul style="list-style-type: none"> ・ツイッターの活用 	<ul style="list-style-type: none"> ・ツイッターの活用 	<ul style="list-style-type: none"> ・ツイッターの活用 ・地域包括支援センター向け「消費者トラブルニュース」発信(8回) ・朗読奉仕サークル(視覚障がい者向け)への情報提供(12回) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ツイッターの活用 ・地域包括支援センター向け「消費者トラブルニュース」発信(12回) ・朗読奉仕サークル(視覚障がい者向け)への情報提供(12回) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ツイッターの活用 ・地域包括支援センター向け「消費者トラブルニュース」発信(12回) ・朗読奉仕サークル(視覚障がい者向け)への情報提供(12回) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ツイッターの活用 ・消費者トラブルニュースを月1~2回発信 ・メール配信サービス(いくるメール)の活用 ・朗読奉仕サークル(視覚障がい者向け)への情報提供(12回)
2	消費者講座, 出前講座の開催(町会, サロン, 事業所等) ①消費生活相談員等が講師のもの ②消費生活コーディネーターが講師のもの ③消費者団体が講師のもの	40回 (除: 高校)	20回 (除: 高校)	15回 (除: 高校)	12回 (除: 高校)	①20回 (除: 高校) ②10回 ③6回 合計36回	年40回 開催
3	消費生活コーディネーターによるチラシ等の配布, 地域活動件数	約24,000枚	22,021枚	チラシ配布数 9,786枚 8,472枚		26,258枚	25,000枚
		410件	369件	地域活動件数 108件 104件		173件	180件
4	障害者への消費者啓発					3回	障害者通所施設や特別支援学校等での消費者啓発機会の確保・実施

(ウ) 職域における消費者教育の推進

具体的な施策		(H30)	(R元)	(R2)	(R3)	(R4)	目標 (R7)
1	社員研修等への講師派遣	2事業者	2事業者	4事業者	0事業者	2事業者	5事業者
2	社会人(従業者)向け啓発パンフレット・ポスター等の配布	2事業者	2事業者	4事業者	0事業者	2事業者	5事業者
3	社会人(従業者)向け啓発DVDの貸出	1事業者	0事業者	1事業者	0事業者	0事業者	5事業者

イ 【方向性2】 消費者教育を担う人材の育成・効果的な情報発信機能の強化

(7) 地域人材(消費生活コーディネーター)の育成・活動支援

具体的な施策		(H30)	(R元)	(R2)	(R3)	(R4)	目標 (R7)
1	消費生活コーディネーターに対しての年10回の研修会で、消費者問題だけでなく地域・事業者等への啓発アプローチの手法及び関係団体との連携方法を学ぶ	37人	38人	35人	35人	38人	42人 (ふるさと協議会21×2名)
2	消費生活サポーターが消費生活コーディネーターの経験を生かした地域活動ができるように支援を図る	8人	4人	10人	6人	8人	10人 制度の充実を図る

(イ) 消費生活相談員及び消費者教育相談員の育成

具体的な施策		(H30)	(R元)	(R2)	(R3)	(R4)	目標 (R7)
1	国民生活センターや都道府県等が開催する研修会への参加(内部研修含む)	18回	17回	34回	22回	23回	年30回 初任者研修等の充実を見込む

(ウ) 学校教職員への動機付け及び実践への支援

具体的な施策		(H30)	(R元)	(R2)	(R3)	(R4)	目標 (R7)
1	「柏市消費者教育推進連絡会」の開催	3回開催、開催後に会報を発行し、各校に配布	3回開催、開催後に会報を発行し、各校に配布	2回開催(書面開催)	3回開催(内1回書面開催)開催後に会報を発行し、各校に配布	3回開催、開催後に会報を発行、各校に配布し、全教職員へ周知	年3回開催 全教職員への周知徹底と、多様な周知方法(動画等)の活用
2	「消費者教育授業実践事例集」の作成	H28・29年度の活動について事例集を発行し、市内全校に配布	H30・R元年度の活動事例集原稿作成。消費者教育ポータルサイトの見直し	H30・R元年度の活動について事例集を発行し、市内全校に配布	R2・3年度の活動について事例集を発行し、市内全校に配布	R4・5年度の活動事例集原稿作成。消費者教育ポータルサイトの見直し	令和6・7年度の活動について事例集を発行し、市内全校に配布

(エ) 消費者教育の効果的な情報発信機能の強化

具体的な施策	(H30)	(R元)	(R2)	(R3)	(R4)	目標 (R7)	
消費生活情報リーフレット 「消費生活センターつうしん」、ホームページ、メール 配信サービス、広報かしわ 等による情報発信 (再掲)	6回	「消費生活センターつうしん」の発行 5回 4回 5回				4回	4回以上
	・4/15号 1面 ・10/26 柏市 民新聞掲載 ・11/27 千葉 日報 掲載	・5/15号 1・2面 ・J:COM 放映	・7/15号 1・2面 ・J:COM 放映 ・2/1号 8面 商工かしわ	・5/1号 市政情報欄 ・5/15号 表紙1/4 ・3/1号 1・2面	・5/1号 1/2面 ・8/14, 9/11 ミニコミ誌ふ れあい掲載	広報かしわ: 年1回特集 ページ掲載 HP: 随時最 新情報更新	
	・ツイッター の活用	・ツイッター の活用	・ツイッター の活用 ・地域包括支 援センター 向け「消費者 トラブルニュ ース」発信 (8回) ・朗読奉仕サ ークル(視覚 障がい者向 け)への情報 提供(12回)	・ツイッター の活用 ・地域包括支 援センター 向け「消費者 トラブルニュ ース」発信 (12回) ・朗読奉仕サ ークル(視覚 障がい者向 け)への情報 提供(12回)	・ツイッター の活用 ・地域包括支 援センター 向け「消費者 トラブルニュ ース」発信 (12回) ・朗読奉仕サ ークル(視覚 障がい者向 け)への情報 提供(12回)	・ツイッター の活用 ・消費者トラ ブルニュー スを月1~2 回発信 ・メール配信 サービス(い くくるメール) の活用 ・朗読奉仕サ ークル(視覚 障がい者向 け)への情報 提供(12回)	
2 消費者教育に関する教材 (DVD等)の周知・貸出し	貸出14件	貸出8件	貸出6件	貸出5件	貸出4件	貸出し件数 25件	
3 パネル展示等 (消費生活コーディネータ ーが企画するものを含む)					5回	年間10回 以上の開催	
4 消費者月間の啓発 (毎年5月)					・パネル展 ・図書企画展示 ・ポスター掲示	効果的な情 報発信2種 類以上	

3 学校教育等における消費者教育

(1) 柏市消費者教育推進連絡会

学校における消費者教育の推進を図るため、学校教育部指導課と連携を図り、柏市内の小・中・高等学校の教員を委員とした「柏市消費者教育推進連絡会」を学校現場における繁忙な業務状況を踏まえ、3回開催しました。

消費者教育の授業実践に向け、文科省消費者教育アドバイザーによる研修及び消費者教育の視点を持った授業の取り組みについてのグループワーク、消費者教育模擬授業の受講等、次年度の委員による消費者教育の視点を持った授業実践のためのノウハウや知識を学びました。

回	開催日	内 容
1	6/22	研修会実施 講題：18歳で成人 子どもたちのための消費者教育」 講師：横浜国立大学教育学部教授 松葉口 玲子 氏 (文部科学省消費者教育アドバイザー)
2	10/28	「学校における消費者教育の取り組みについて」及び 「消費者教育の視点を持った授業について」につい て、3グループに分かれ、ワークショップを行った
3	1/31	学校における消費者教育の視点を持った模擬授業を受 講し、異校種混合の班に分かれ、授業についての討議 を行った

(2) 高等学校等における消費者教育

民法の一部が改正され、令和4年4月1日から成年年齢が18歳に引き下げられたことにより、若者の消費者トラブルの拡大が懸念されることから、市内高等学校における消費者教育の現状及び認識等を把握し、今後の若年者向けの消費者教育・啓発活動の参考にするため、消費者教育関係調査を実施、消費者教育を実践する上で「授業時間が不足している」、「効果的な指導法がわからない」などの課題を抱えているものの、授業の充実や消費者講座の実施等、その必要性について理解している学校が多く、授業内での消費者講座の受け入れに関し、条件付きを含め8割以上が可能との回答が得られたことから、市内全高等学校に対し消費者教育の一層の推進を依頼するとともに、外部講師による講座等の企画派遣等、消費者教育の実践へ向けて、次年度以降の協力を促しました。

出前講座

高等学校等からの申込みにより、消費生活相談員を講師として、契約の基本と例外、若者に多いトラブル事例と対処方法、クレジットカードの利用に関する注意事項等をテーマとする出前講座を実施しました。

回	開催日	実 施 校	参加数
1	10/6	千葉県立柏高等学校PTA文化講習会 内容：18歳成人と消費者トラブル	20
2	1/24	千葉県立我孫子特別支援学校清新分校 内容：クレジットカード、ネット通販、架空請求、 トラブルとその対処方法など	15

合計 35人

(3) 大学・専門学校等における消費者教育

大学・専門学校等では既に成年に達し、消費者としての権利と責任が伴うことから、消費者トラブル未然防止の知識・意識の向上を目的とした教育機会の確保を積極的に進める必要があるため、市内大学・専門学校に対する消費者教育関係調査を実施、新入生説明会などでの学生向けの消費者啓発の受け入れが可能との回答が得られたことから、啓発用のクリアファイルを市内大学及び専門学校に配布しました。

(4) その他

学童保育施設における消費者講座

小学校に併設している学童保育施設（こどもルーム）の内6校のこどもルームの児童175人に対し、紙芝居の朗読及びお小遣い帳のつけ方等の講座を、市内の3つの消費者団体に委託して実施した。

受講団体等	回数	内容	参加人数
学童保育施設 (こどもルーム)	6回	・お小遣いの使い方を考えよう ・もったいないことしてなあい？ ・ほしい気持ちをどうしよう？	175人

4 一般市民向け消費者教育・啓発

(1) 出前講座

町会自治会や各種団体、サークル等からの申し込みや、消費生活コーディネーターの企画により、消費生活相談員を講師として、主に悪質商法等の事例紹介とその対処方法等をテーマとする出前講座を実施しました。

なお、一部の講座については、寸劇を演じる本市の消費者団体や地域包括支援センターと連携して実施しました。

また、消費生活コーディネーターがふるさと協議会や民生・児童委員会、サロン等で消費生活ミニ講座を開催し、115名が参加しました。

◆講座、研修などの実施回数： 38回 708人

【内訳】

①一般	20回	383人
②学校	2回	35人
③こどもルーム	6回	175人
④消費生活CNによる講座	10回	115人

回	開催日	内容 (テーマ)	受講者 (団体・エリア)	参加人数
1	6/14	①高齢者が気を付けるべき消費者被害 ②成人年齢引下げに伴い消費者被害で気を付けること	北柏第2地域包括支援センター	30
2	6/27	消費者被害防止, 手口や対策について	柏東口地域包括支援センター	15
3	7/6	消費者被害予防講座(障害者向け)	日本電設工業(株) 中央学園	10
4	7/28	消費者被害防止, 手口や対策について	柏東口地域包括支援センター	30
5	8/8	富勢地区民生委員児童委員協議会	北柏地域包括支援センター	40
6	9/26	ふるさと協議会福祉事業部定例会	富勢地区社会福祉協議会	20
7	10/18	消費者被害予防講座 (イオンモール柏)	柏西口第2地域包括支援センター	20
8	10/25	流行している消費被害	北柏地域包括支援センター	2
9	10/27	令和4年度第3回委託相談支援事業者連携会議	障害福祉課	15
10	10/31	消費者被害防止, 手口とその対策	柏東口地域包括支援センター	21
11	11/15	くらしの中の身近な契約, 若者をねらう悪質商法とその手口	かしわ福祉権利擁護センター	26
12	11/18	騙されない! 遭わない! 詐欺被害	柏南部第2地域包括支援センター	9
13	11/22	消費者被害予防啓発講座	柏東口第2地域包括支援センター	15
14	11/29	高齢者が巻き込まれる詐欺	北柏第2地域包括支援センター	17
15	12/13	高齢者が注意すべき消費者トラブルと相談窓口	柏北部第2地域包括支援センター	6
16	12/14	最新の(高齢者に対する)特殊詐欺の手口, ケアマネージャーとしてできる対策	柏東口第2地域包括支援センター	28
17	1/26	高齢者が注意すべき, 消費者トラブルと相談窓口	柏北部第2地域包括支援センター	8
18	2/11	高齢者の安心・安全について, 高齢者に多い消費者トラブルと見守り	光ヶ丘ふるさと協議会	37
19	2/22	消費生活講座「悪質商法と対処法」	沼南老人福祉センターいこい荘	13
20	2/28	消費者被害防止について	柏北部地域包括支援センター	21

合計 383人

(2) イベント等における啓発

消費生活センターの相談窓口や消費生活コーディネーターの活動の周知及び消費者トラブルの未然防止を図るため、イベント等において啓発活動を行いました。

	開催日	イベント等	会場	備考
1	9/17	敬老の日特別企画 「見て、聞いて学ぶ！安全・安心な暮らし」ブース出展	モラージュ 柏1階 Part1・1F 特設会場	安心・安全なまちづくりを目指す各部署が、詐欺や悪徳商法から身を守るための防犯対策や、家族や自分の将来を考える成年後見制度、認知症・介護への理解と予防等について案内し、ノベルティを配布。
2	10/18	「消費者被害予防講座」ブース出展 テーマ：来て、聴いて、学んで「もうダメされない！」	イオンモール柏1階センターコート	柏警察署、柏市防災安全課と共にミニ講座を開催。講座では、様々な契約トラブル等の事例を紹介。会場に消費者被害防止に役立つパネルを展示し、啓発用品を配付した。
3	1/9	柏市成人式 ～二十歳の集い～	柏市民文化 会館	「大人（18歳）になると、自分の意思で契約ができます」等をテーマとした啓発用チラシを配布。

◆消費者講座（イオンモール柏）



(3) パネル展

消費生活センターの周知と消費者トラブルの未然防止を目的に、パネル展を開催しました。

回	開催日程	会場
1	5/16 - 5/31	本庁舎 1 階ロビー
2	11/16 - 12/16	沼南支所 1 階ロビー
3	1/30 - 3/17	ほのぼのプラザますお
4	11/12 - 11/27	富里近隣センター（コーディネーター主催）
5	12/3 - 12/18	沼南ひまわりプラザ（コーディネーター主催）

(4) 電子掲示板を活用した消費生活相談窓口の周知

消費者トラブルで困ったときや、契約をする前に迷ったときに相談を受けられる「消費生活相談」の窓口を一人でも多くの方に知っていただくため、市内各所の電子掲示板を活用して周知を行いました。

回	実施期間	場所
1	5/1 - 5/31	柏駅東口・南口・二番街，セブンパークアリオ内の柏市PRコーナー，市内及び近隣市の京葉銀行店内，千葉テレビのデータ放送

(5) 情報紙等の発行及び配布等

消費生活相談が多様化，複雑化している中，消費者に対し被害事例や対応策等を情報提供していくことが重要と考え，消費者被害の未然防止や暮らしに役立つ情報を掲載した情報紙等を，市内の公共機関（例，近隣センター）や消費者講座の受講者，消費生活センターに来所した相談者等に配布（消費生活センター備付け分を含む）しました。

ア 情報紙「柏市消費生活センターつうしん」

定期発行 4 回（6 月，9 月，12 月，3 月）

消費者被害の未然防止を図るため，消費生活センターに寄せられた相談事例を基に，市民（主に高齢者）に伝えたい最新情報を「柏市消費生活センターつうしん」として発行した。（53 頁以降参照）

- イ くらしの豆知識（2022年版）
- ウ 柏市消費生活センターリーフレット
- エ 柏市消費生活コーディネーターリーフレット
- オ 悪質商法撃退ステッカー（訪問販売お断りシール）
- カ 柏市消費生活センター相談専用電話番号マグネットシート
- キ 柏市消費生活センター相談専用電話番号カード
- ク 高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック
- ケ 見守り新鮮情報
- コ 子どもサポート情報
- サ クリアファイル
- シ その他啓発資料

配布資料総数 57,036 部（枚）

第4節 消費生活コーディネーター・消費生活サポーターの活動状況

地域における消費生活の安全及び向上を図ることを目的に、昭和63年度から、市内各ふるさと協議会から推薦を受けた方を消費生活コーディネーターとして委嘱しています。

消費生活コーディネーターは、「地域の消費者リーダー」として、消費者トラブルを未然に防ぐため、消費生活に関する情報を市民に提供するなど、市と地域のパイプ役として、日々活動をしています。

また、平成28年度から、消費生活コーディネーターの任期終了者のうち、任期後も継続して活動することを希望する者を消費生活サポーターとして登録することを開始した。各地域の消費生活コーディネーターと連携するとともに、居住地域における回覧や掲示板等を利用し、消費生活に関する情報提供を行いました。

1 消費生活コーディネーター

(1) 概要

- ア 定数 50人以内
- イ 委嘱人数 38人
- ウ 委嘱期間 令和4年4月1日～令和6年3月31日
- エ 活動内容

- ・ 消費者への啓発に関すること
- ・ 消費生活相談の受理及び連絡に関すること
- ・ 消費生活についての意見並びに情報の収集及び提供に関すること
- ・ 消費生活についての調査に関すること

(2) 令和4年度の主な活動

- ア 消費生活コーディネーター研修会の受講 10回
(46ページ「令和4年度消費生活コーディネーター研修会」参照)

イ 地域における啓発活動

消費者情報及び悪質商法被害防止に関する啓発資料等の配布

- ・ 活動先
各種サロン，民児協定例会，ふるさと協議会定例会等
- ・ 活動回数 173回
- ・ 啓発資料等の配布数 26,258部（枚）



2 消費生活サポーター

(1) 概要

ア 登録人数 8人

イ 活動内容

- ・ 消費者への啓発に関すること
- ・ 消費生活コーディネーターとの連携に関すること
- ・ 消費生活相談の受理及び連絡に関すること
- ・ 消費生活についての意見並びに情報の収集及び提供に関すること
- ・ 消費生活についての調査に関すること

[令和4年度消費生活コーディネーター研修会]

回	開催日	テーマ	講師等	会場
1	4/21(木)	委嘱式	消費生活センター職員	中央保健センター1階アリーナ
2	5/19(木)	前任者引き継ぎ	消費生活センター職員	中央体育館管理棟2階会議室
3	6/16(木)	消費生活に関する基礎知識 (成年年齢引き下げ含む)	消費生活相談員	アミューゼ柏プラザ
4	7/21(木)	①『高齢者の安全・安心ガイドブック』を使用した講座 ②高齢者に多い消費者トラブル事例と見守り	①防災安全課 ②消費生活相談員	中央体育館管理棟2階会議室
5	9/15(木)	訪問販売に関するトラブルについて	千葉県消費生活センター相談員	中央体育館管理棟2階会議室
6	10/20(木)	①柏市の消費者行政について ②啓発活動の方法について	消費生活センター職員	中央体育館管理棟2階会議室
7	11/17(木)	成年後見制度について	かしわ福祉権利擁護センター職員	パレット柏ミーティングルーム
8	1/19(木)	①地域包括支援センターの業務内容を含めた地域の見守り体制 ②地域包括支援センターと消費生活コーディネーターが連携した啓発活動について	①地域包括支援センター職員 ②消費生活コーディネーター	中央体育館管理棟2階会議室
9	2/16(木)	①通信販売のトラブルについて ②民生・児童委員と消費生活コーディネーターの業務紹介	①日本通信販売協会職員 ②民生・児童委員 ③消費生活コーディネーター	中央体育館管理棟2階会議室
10	3/16(木)	契約の基礎知識について	谷生弁護士	ラコルタ柏4階集会室

第5節 消費者行政推進協議会の開催

本市における市民の消費生活の安定及び向上を図るため、柏市消費者行政推進協議会（以下「協議会」という。）を設置している。

本協議会の協議事項には、消費者教育の推進に関する法律（平成24年法律第61号）第20条第2項各号に掲げる事務に関することも含まれることから、主に消費者啓発及び教育に関する事、柏市消費者教育推進計画・施策展開の現状とその見直しについて協議しました。

なお、令和4年度消費者行政推進協議会は、対面での会議にて2回開催しました。

回	開催日	議 題
1	7/1 (金)	1 柏市消費者行政等の実績（令和3年度）について 2 柏市消費者行政の推進について
2	2/14 (火)	1 柏市消費者教育推進計画・施策展開の見直しについて