

柏市消費者行政の実績及び計画の推進

(令和元年度の主な実績)
(令和2年度の推進事業)

令和2年11月

市民生活部 消費生活センター

1 柏市消費者行政の実績（令和元年度）

- ▶ 消費生活担当業務 ... P 1
 - （1）消費生活相談
 - （2）多重債務問題対策
 - （3）消費者教育・啓発
- ▶ 計量担当業務 ... P 1 1
 - （1）計量
 - （2）製品安全 4 法等立入検査
 - （3）市民持ち込みによる食品等の放射性物質測定

2 柏市消費者行政の推進（令和元年度及び令和 2 年度）

- ▶ 柏市消費者教育推進計画の推進 ... P 1 4
 - （1）計画の目標と方向性
 - （2）令和元年度における進捗状況等
 - （3）令和 2 年度 柏市消費者教育推進計画の推進

3 その他（情報提供）

- ▶ 消費生活センターからの情報提供 ... P 2 1
 - （1）新型コロナウイルス関連に係る柏市消費生活センターの対応等について
 - （2）消費生活センターにおける主な中長期の重点課題と対応について

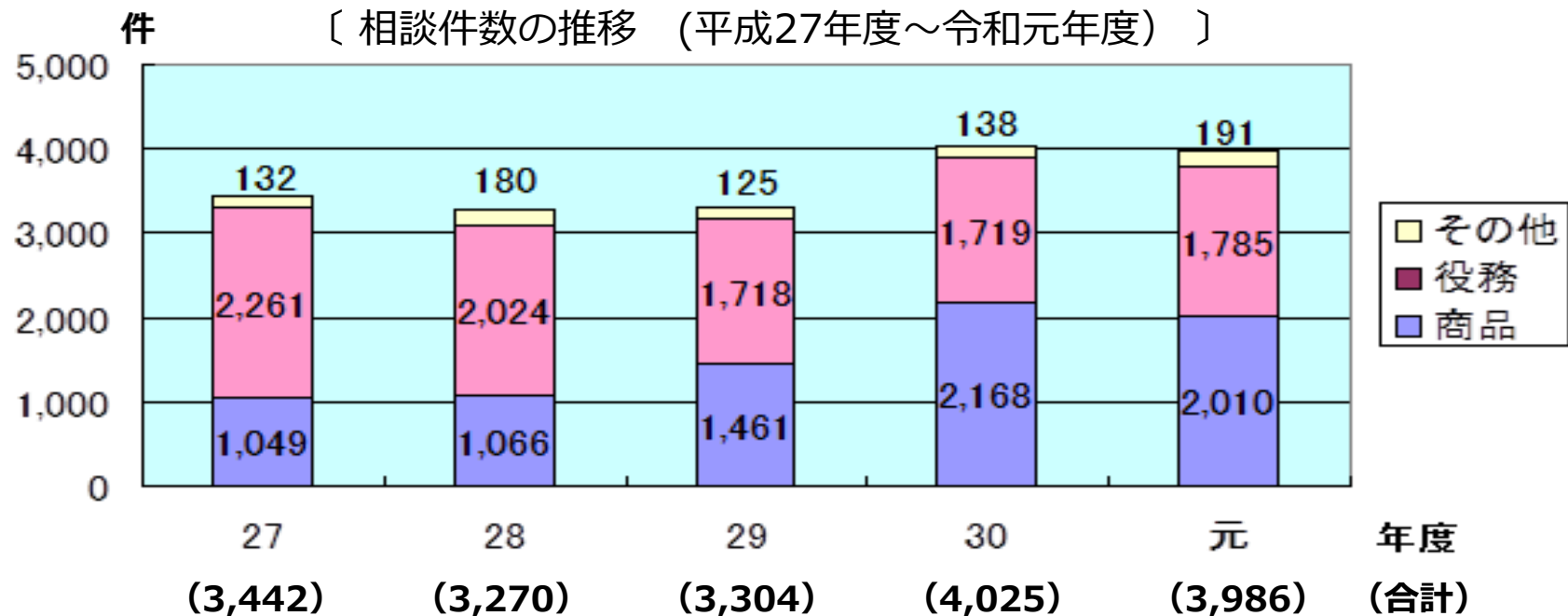
【消費生活担当業務】

(1) 消費生活相談

商品の購入やサービス利用時の販売方法、契約内容、品質トラブルなどで困ったとき、また、悪質商法の被害、製品事故などの相談について、専門の資格を持った「消費生活相談員」が、解決のお手伝いをしています。

ア 商品・役務別相談状況 《概要P11》 ※「概要」は同封の黄色い冊子「柏市消費者行政の概要」を参照ください。

令和元年度の相談件数は3,986件で、前年度(4,025件)に比べ39件、1.0%の減少であった。
5年前と比べると、相談件数は増加しているが、ここ2年間は約4,000件と高止まりとなっている。



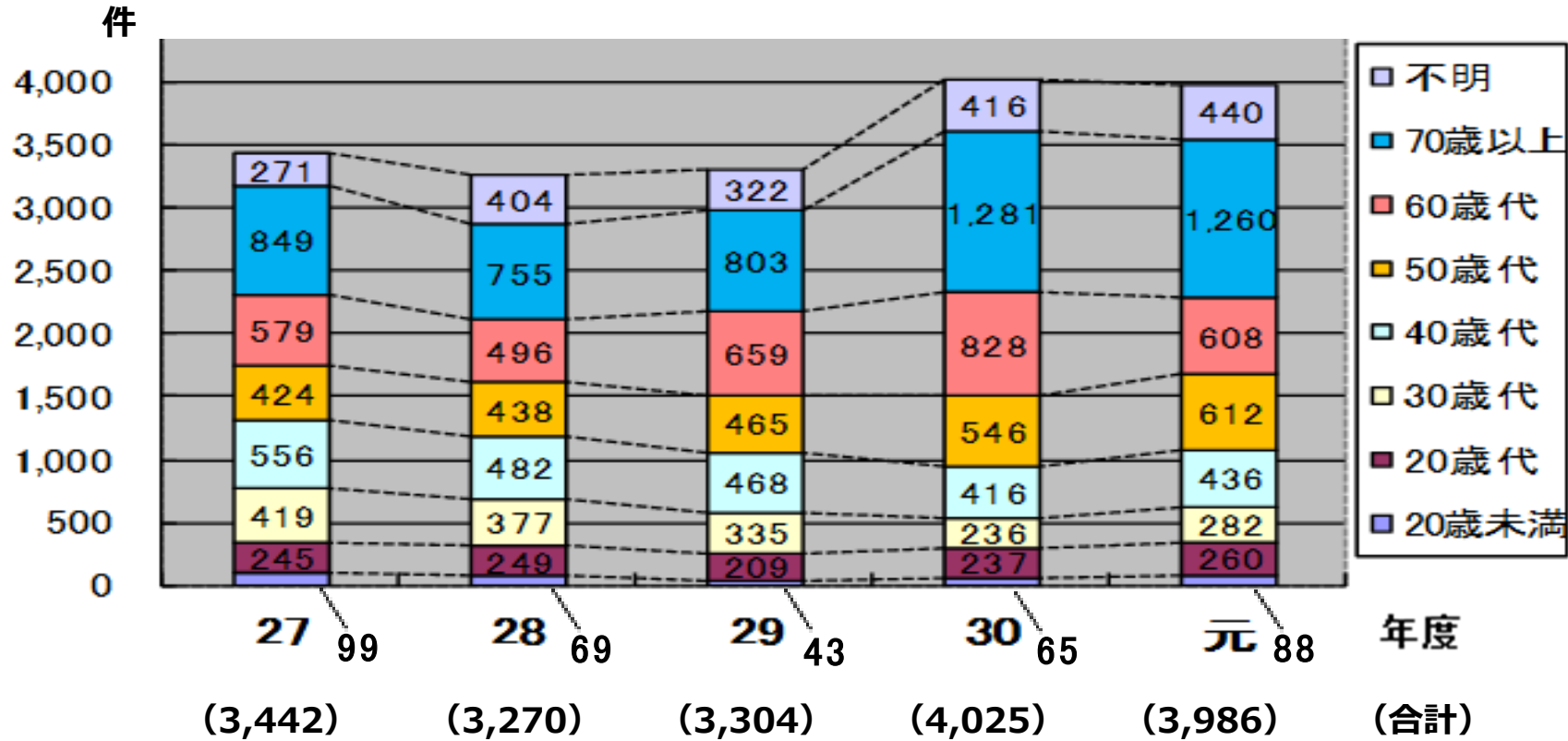
〔商品・役務別相談件数上位5品目（令和元年度）及び主な相談内容〕 《概要P14》

「商品一般」（例：ハガキによる架空請求）が871件と最も多かったが、前年度と比べるとかなり減少している。これは、「ハガキによる架空請求」が令和元年度後半から急激に減ったことによる。また、デジタルコンテンツが前年度に比べ減少しているのは、オンラインゲームやアダルト情報サイト等の相談が減ったことによる。

順位	商品・役務名	主な相談内容	件数	増減率(%)	前年度件数
1	商品一般	身に覚えのない料金不払い等がある旨を記載した葉書やメールを送りつける等の架空請求に関するもの	871	Δ31.3	1,267
2	デジタルコンテンツ	パソコンや携帯電話等により、インターネットを通じて各種サイトから得られる情報やサービスに関するもの	296	Δ31.6	433
3	相談その他	「不審な電話がかかってきた」等の相談や、家族や友人間のトラブルに関するもの	144	39.8	103
4	光ファイバー	「インターネットの利用料金が安くなると言われたにもかかわらず変わらなかった」「電話で質問に答えているうちに、契約したつもりもないまま、回線変更されてしまった」等の相談	92	27.8	72
5	賃貸アパート	退去時の修繕費用、敷金返還のトラブルに関するもの	90	Δ21.7	115

イ 契約当事者の年代別相談件数の推移（平成27～令和元年度） ‹‹概要P10››

令和元年度の契約当事者の年代別では、70歳以上が1,260件（31.6%）と最も多く、次いで50歳代が612件（15.4%）、60歳代が608件（15.3%）の順であった。昨年度と比較して相談件数は減少したものの、60歳以上の相談者の割合は1,868件（46.9%）と全体の約半数を占めており、依然として高齢者からの相談が多い。



(2) 多重債務問題対策

ア 弁護士による多重債務・消費者問題無料相談会を開催 «概要P22»

令和元年度は、千葉県弁護士会松戸支部から弁護士の派遣を受けて「多重債務及び消費者問題無料相談会」(偶数月、年6回)のほか、東葛多重債務問題対策フォーラム主催による「消費者問題無料相談会」(5月及び11月の年2回)を開催した。

区分	実施日時	相談件数	
		多重債務	消費者問題
柏市単独の開催	5月, 11月を除く偶数月第3水曜日 (午後1時~4時)	10	8
東葛多重債務問題対策フォーラム(*)による開催	5月, 11月の第3土曜日 (午前10時~4時)	7	10
計		17	18

* 多重債務問題に取り組むため、千葉県弁護士会松戸支部と東葛6市(我孫子市, 鎌ヶ谷市, 流山市, 野田市, 松戸市, 柏市)で構成している連絡会

イ 千葉県弁護士会との協定

多重債務問題に関する相談者が、速やかに適切な法的支援が受けられるよう、千葉県弁護士会と協定(平成31年1月28日締結)を結び、柏市消費生活センターにて専門知識を有する弁護士を直接紹介できるようにした。

(3) 消費者教育・啓発 ①

ア 学校教育等における消費者教育 ‹概要P30›

○ 柏市消費者教育推進連絡会 (別ページP9①で説明)

○ 小学校併設の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）のうち、6校のこどもルームの児童232人に対し、お小遣い帳のつけ方等の講座を、消費者団体3団体（柏市消費者の会、柏生活クラブ、かたくりの会）に委託して実施。

○ 高等学校における消費者教育の推進

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歳に引き下げられることにより、若者の消費者トラブルの拡大が懸念されることから、その防止を図るため、市内全高等学校に対し消費者教育の推進を依頼。

a) 出前消費者講座

1回（校） 20人

b) 消費生活関連授業支援

高等学校1校の授業（家庭科）と中学校2校の授業（技術科）において、消費生活相談員が若者に多いトラブル事例や対処方法を説明。

3回（校） 151人

(3) 消費者教育・啓発 ②

c) 消費生活関連図書の企画展示 《概要P31》

学校における情報発信拠点の役割を担う学校図書館と、市立図書館、消費生活センターの3者が連携し、市内10校（県立7校，市立1校，私立2校）の高等学校図書館において、消費生活関連図書の企画展示を開催。また、市立図書館本館において、一般市民を対象とした企画展示を開催。

○ 大学における消費者講座

市内大学1校において、消費生活相談員が成年年齢引き下げを踏まえた、若者に多いトラブル事例や対処方法を説明。

1回（校） 100人

イ 一般向け消費者教育・啓発 《概要P32》

○ 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た。

a) 出前消費者講座

22回（参加人数 延べ909人）

(3) 消費者教育・啓発 ③

○ 情報紙・啓発資料等の作成・配布等 《概要P35》

- ・消費者情報紙（つうしん）の発行・配布（5回，約22,000枚）
- ・啓発資料等の作成・配布（消費生活センター紹介リーフレット，路線バス掲出用ポスター，子どもの事故防止用啓発冊子，高齢者向け啓発冊子，くらしの豆知識 など）
- ・ショッピングセンターにおけるイベント時に，会場で啓発資料の配布
- ・市広報紙（令和元年5月15日号）への掲載……「はがき等による架空請求に関する注意点」など

○ 資料掲示等 《概要P34》

- ・パネル展（沼南支所（6/10～6/28，11/1～11/29））
- ・消費生活関連図書企画展示（図書館本館1階及び2階(1/21～2/4)）

ウ 消費生活コーディネーター・サポーターによる啓発等の活動 《概要P36》

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，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に委嘱。

任期2年（平成30年4月1日～令和2年3月31日），38名

消費生活コーディネーターは，消費者トラブルを未然に防ぐため，地域の消費者リーダーとして消費生活に関する情報を地域住民に提供するなど，市と地域のパイプ役として活動。

(3) 消費者教育・啓発 ④

【主な活動実績】

- ・消費生活コーディネーター研修会の実施(9回)
- ・地域における啓発の実施(サロン等活動回数：227回, 資料等の配布：22,021枚)
- ・事業者(金融機関・コンビニ, スーパー等)の店舗への啓発資料等の掲示(活動回数：142回)
- ・柏駅街頭啓発活動の実施(6月20日実施, 資料配布1,391部)

また, 消費生活コーディネーターの終了者等のうち, 希望者については, 消費生活サポーターとして登録し, 地域における啓発を実施。

エ その他

- ・消費者行政推進協議会の開催(2回)
- ・地域包括支援センターが開催する地域包括ネットワーク会議への参加



柏市消費生活センターの消費者教育に関する取り組み【再掲】

① 柏市消費者教育推進連絡会 《概要P30》

学校における消費者教育の推進を図るため、教育委員会（学校教育部指導課）と連携し、市内小・中・高等学校の教員を委員として設置している連絡会。（平成3年5月発足）

委員の任期は2年。（平成31年4月1日～令和2年3月31日）

任期1年目は、消費者教育への理解を深めるために研修や情報共有、意見交換を行い、任期2年目は、各委員がそれぞれの学校において消費者教育の視点を持った授業を実践。

委員の所属校で授業実践を実施。（西原小，名戸ヶ谷小，柏中，柏5中，西原中，松葉中，柏中央高校）

この中で、公開研究授業校として名戸ヶ谷小を開催校とし、連絡会委員及び教員が授業を参観し研究協議を行った。

また、実践結果は冊子に取りまとめ、市内全校に配布及びホームページで周知することにより、消費者教育の取り組みを広げている。

柏市消費生活センターの消費者教育に関する取り組み【再掲】

②成年年齢引き下げに対する取り組み 《概要P30～P31》

柏市の取り組み

ア 小・中学校に対して

- ・ 柏市消費者教育推進連絡会を通じた消費者教育の推進
- ・ 授業支援（R元年度 2校, 71人）

イ 高等学校に対して

- ・ 市内高等学校に消費者教育の推進を依頼するとともに、教材や講師派遣を案内
- ・ 講師派遣（R元年度 1校, 20人）
- ・ 授業支援（R元年度 1校, 80人）
- ・ 学校図書館における図書の特集展示による啓発

ウ 大学に対して

- ・ 講師派遣（R元年度 1校）

【計量担当業務】

(1) 計量

ア 特定計量器の定期検査 《計量概要P3～P8》

適正な計量の実施を確保するため、取引又は証明に使用される特定計量器（質量計）の性能及び器差を一定水準以上に維持することを目的に、計量法の規程により定期検査を実施しました。

	検査戸数	検査器数	不合格器数
指定定期検査機関による検査	398	961	4
代検査	37	355	2

イ 立入検査 《計量概要P9～P14》

適正な計量の実施を確保するため、計量法の規程により、スーパーや事業所等に立ち入り、特定商品の量目（内容量）検査や店舗内で包装し、量り売りに使用している特定計量器の使用及び管理方法について、検査指導のほか、特定計量器の定期検査有効期間についての調査を実施しました。

	検査			不適正		
	戸数	台帳	個数	戸数	台帳	個数
商品量目	18	-	1,408	7	-	21
タクシーメーター	5	48	7	0	0	0
燃料油メーター	11	-	99	2	-	3
石油ガスメーター	4	4,706	23	0	0	0

ウ 普及・啓発 《計量概要 P 15》

市民の計量に対する関心を高めるため、計量強調月間を中心に普及啓発事業を実施しました。

事業名	日程	参加者等	内容
夏休み子ども教室 「天びんはかりを作る！」	7/23	21組	<ul style="list-style-type: none"> ・「計量の仕事」の講義 ・天びんはかりの工作
	8/1	18組	
ポスター掲示 (本庁舎, アミュゼ柏等)	10/21~ 11/29	—	計量強調月間用ポスターの掲示
家庭用計量器無料簡易検査	11/6~ 11/15	⇒	<ul style="list-style-type: none"> ・体重計2器 ・キッチンスケール3器 ・体温計3器 ・血圧計4器

(2) 製品安全 4 法等立入検査 《概要 P 40 ~ P 42》

家庭用品品質表示法, 消費生活用製品安全法, 電気用品安全法, ガス事業法並びに液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づき表示が義務付けられた製品(表示の有無, 表示内容等)について, 立入検査を実施しました。

根拠法令	検査品目	検査個数	違反件数
家庭用品品質表示法	セーター, 電気かみそり等20品目	86	0
消費生活用製品安全法	乗車用ヘルメット, ライター等6品目	20	0
電気用品安全法	LEDランプ, 直流電源装置等9品目	45	0
ガス事業法	開放燃焼式ガス瞬間湯沸器等2品目	3	0
液化石油ガス法	カートリッジガスこんろ等2品目	3	0

(3) 市民持ち込みによる食品等の放射性物質測定 《概要 P 4 3 ~ P 4 4》

市民の食の安全・安心の確保のため、公的機関の検査対象となっていない家庭菜園で栽培された野菜、自宅の庭に自生している果実及び井戸水等の飲料物等、自家消費される食品を対象に、委託検査機関のゲルマニウム半導体検出器ガンマ線スペクトロメトリーによる、食品等に含まれる放射性物質の測定を実施しました。

測定品目	測定件数	基準値超過件数
たけのこ, さつまいも等	41	0

【 柏市消費者教育推進計画の推進 】

(1) 計画の目標と方向性 《概要P23》

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、計画期間は平成30年度から令和4年度（2022年度）までの5年間としています。

消費者市民社会の実現に向けて

【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

- ・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

【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

- ・地域人材（消費生活コーディネーター等）の育成・活動支援
- ・消費生活相談員及び消費者教育相談員の育成
- ・学校教職員への動機付け及び実践への支援
- ・消費者教育の効果的な情報発信機能の強化

【方向性3】 多様な主体(行政・警察・地域団体・消費者団体・事業者等)との連携

- ・関係部署との連携
- ・地域との連携
- ・消費者団体との連携
- ・事業者等との連携

(2) 令和元年度における進捗状況等

令和元年度は計画期間の2年目です。推進内容として、「学校教育等における消費者教育」、「一般向け消費者教育、啓発」、「消費生活コーディネーター、サポーターによる啓発等の活動」、「成年年齢引き下げを踏まえた若年者に対する消費者教育の推進」を中心に取り組みました。

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

①学校教育等における消費者教育の推進 《概要P27》

具体的な施策		策定時 (H29)	(H30)	(R元)	目標 (R4)
1	各教科等における体系的な消費者教育の推進	既存実施	実施 (授業実践8回)	R2年度実施 に向けた検討	既存内容を確認し、有用情報を提供
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 ・委員は、小・中・高等学校の教職員で構成 ・「消費者教育フェスタin柏」の開催	・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)	・連絡会開催時以外での有用教材の提供 ・委員に幼稚園・保育園の保育者及び大学教職員等を含む
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	未実施	啓発パンフ配布(960部)	啓発パンフ配布(992部)	各校・各園で年1回の配布
4	大学入学時ガイダンス等における消費者教育出前講座の実施	未実施	未実施	1回開催	各校年1回の出前講座開催

②地域・家庭における消費者教育の推進 《概要P27》

具体的な施策		策定時 (H29)	(H30)	(R元)	目標 (R4)
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	「消費生活センターつうしん」の発行 4回	6回	5回	4回以上
		広報かしわへの掲載等の発行	・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 ・CATV 放映	年1回特集 ページ掲載
		メール配信サービス等による情報発信発行 ・メール配信適時発信	・ツイッターの活用	・ツイッターの活用	消費トラブル注意報を月1~2回発信
2	消費者講座，出前講座の開催（町会，サロン，事業所等）	年21回	40回 (除：高校)	20回 (除：高校)	40回
3	消費生活コーディネーターによるチラシ配布，地域活動件数	15,000枚	チラシ配布数 24,000枚	22,021枚	45,000枚
		118件	地域活動件数 410件	369件	180件

③職域における消費者教育の推進 《概要 P 2 8》

具体的な施策		策定時 (H29)	(H30)	(R元)	目標 (R4)
1	社員研修等への講師派遣	2事業者	2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	2事業者	5事業者
3	社会人（従業者）向け啓発DVDの貸出	0事業者	1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

①地域人材（消費生活コーディネーター）の育成・活動支援 《概要P28》

具体的な施策		策定時 (H29)	(H30)	(R元)	目標 (R4)
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	36人	消費生活コーディネーター委嘱人数 37人	38人	43人
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	6人	消費生活サポーター登録人数 8人	4人	15人

②消費生活相談員及び消費者教育相談員の育成 《概要P28》

具体的な施策		策定時 (H29)	(H30)	(R元)	目標 (R4)
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	13回	19回	5回	20回

③学校教職員への動機付け及び実践への支援 《概要 P 2 8 ~ P 2 9》

具体的な施策		策定時 (H29)	(H30)	(R元)	目標 (R 4)
1	「柏市消費者教育推進連絡会」の開催	3回開催, 連絡会の研修内 容を全教職員に 周知	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	全教職員への周 知徹底, 活用方 法の見直し
2	「消費者教育授業実践事例集」の作成	2年に1回発行, 消費者教育ポ ータルサイトへの 掲載	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・R1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	全教職員への周 知徹底, 活用方 法の見直し

④消費者教育の効果的な情報発信機能の強化 《概要 P 2 9》

具体的な施策		策定時 (H29)	(H30)	(R元)	目標 (R 4)
1	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)	4回	「消費生活センターつうしん」の発行 6回	5回	4回以上
			広報かしわへの掲載等 ・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 ・CATV放映	・年1回特集 ページ掲載
		・メール配信適 時発信	メール配信サービス等による情報発信 ・ツイッターの 活用	・ツイッターの 活用	消費トラブル注意 報を月1~2回発信
2	消費者教育に関する教材 (DVD等) の周知・貸出し	貸出21件	貸出14件	貸出8件	貸出60件

(3) 令和2年度 柏市消費者教育推進計画の推進

今年度は計画期間の3年目です。近年の傾向として、少子高齢化、高度情報化の進展と社会情勢の変化に伴い、消費者被害の内容も多様化してきており、相談件数も増加傾向にある（相談件数 H29年度:3,304件、H30年度:4,025件、R元年度:3,986件）。

特に高齢者の被害拡大が顕著（60代以上からの相談件数 H29年度:1,462件、H30年度:2,109件、R元年度:1,868件）。

2022年施行の成年年齢引き下げにより、若年者の消費者被害の拡大が懸念される。

このような現状から、相談がしやすい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た、消費者教育・啓発を促進できるよう、消費生活コーディネーターの育成と関係団体と連携して、消費者トラブル未然防止の知識や意識の向上を図る必要があると考えております。

【令和2年度事業の方向性】

R2年度の具体的な施策		推進方法
1	消費生活相談体制の強化	・様々な相談に対応するため、地域包括支援センター及び福祉関係部署等と連携した相談体制を図る。
2	子どもから高齢者まで、市民の消費者教育を推進し、消費者トラブル未然防止の知識と意識の向上	・消費者被害や特殊詐欺の未然防止を図るための講座や情報提供を積極的に行い、消費者トラブルの時は、消費生活センターへ相談するよう、相談意識の醸成を図る。
3	成年年齢引き下げを踏まえた消費者教育の推進	・市内の各高等学校及び大学に対して、消費者教育の現在の状況や課題を確認し、今後、学校の状況に合わせた啓発内容を検討し、高等学校や大学と連携した若年者の消費者教育を図る。
4	消費生活センターの認知度向上	・今般の新型コロナウイルスに対応した相談体制の構築と啓発の強化に努め、ホームページの見直しを行い、社会情勢や環境に合わせた内容の充実を図る。 ・今年度の「広報かしわ7月15日号」の1・2面で、「通信販売のトラブルについて」と題した啓発内容を掲載しました。

【その他 消費生活センターからの情報提供】

(1) 新型コロナウイルス関連に係る柏市消費生活センターの対応等について

今年度、消費生活センターでは、新型コロナウイルス関連に対して、感染症防止のための様々な対応を行ってきました。4月の緊急事態宣言開始から5月末の解除まで、解除後から現在についても感染症対策に取り組んでおります。

【令和2年度 新型コロナウイルス関係の対応（※R2.2月～10月）】

1 消費生活相談（柏市）		件数・内容
1	新型コロナウイルス関連の相談件数	2月～3月：48件 4月：84件 5月：50件 6月：30件 7月：20件 8月：22件 9月：5件 10月：10件 計269件
2	契約当事者の年代別件数	50代：70件 60代：43件 40代：39件 70代：36件 30代：27件 10・20代：25件 80・90代：9件 不明：20件 計269件
3	主な相談内容	①未注文マスクの送り付け，②航空券等の解約・返金，③マスク・消毒液の返品・解約，④結婚式の解約料，⑤マスク未到着・不良品到着

2 消費生活センターにおける新型コロナウイルス感染予防対策	
1	新型コロナウイルス関連の相談受付開始（R2.3月～）
2	来所相談の受付休止（R2.4.8～5.26）
3	食品等の放射性物質測定受付休止（R2.4.8～5.26）
4	消費生活相談員の分散型勤務（R2.5.27～6.12）

【その他 消費生活センターからの情報提供】

(2) 消費生活センターにおける主な中長期の重点課題と対応について

柏市は基本計画である、「第五次総合計画」を策定し、平成28年度から令和7年の10年間を計画期間とされています。来年度の令和3年から5年間を後期計画として位置づけられており、今後の計画に合わせて、消費者教育・啓発を促進していきます。

【中長期の重点課題、取り組み課題等】

1 現状分析	
1	少子高齢化，高度情報化，グローバル化の進展に伴う消費者被害の拡大
2	特に高齢者被害の拡大が顕著
3	2022年4月施行，成年年齢の18歳引き下げに伴う若年者の消費者被害拡大懸念

3 目指すべき対応・状態	
1	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」の確保，子どもから高齢者まで幅広い世代への消費者教育の啓発促進，消費生活センターへの相談のしやすさ・有用性の向上
2	世代を超えた多くの市民の消費者トラブルの知識や意識の向上，消費者トラブルの未然回避，自己解決

2 中長期の重点課題	
1	相談しやすい環境づくり
2	消費者被害拡大防止を目的とした，人づくり・ネットワークづくり
3	ライフステージや場に応じた体系的な消費者教育の機会の確保（特に若年者に対する消費者被害発生防止に向けた取り組み）

4 取り組みの課題	
1	消費者トラブル未然防止の知識・意識向上
2	各地域における高齢者見守りネットワークの構築と相談意識の醸成
3	成年年齢18歳引き下げを見据えた学校等と連携した若年者消費者教育の向上
4	新型コロナウイルスに対応した相談体制の構築・啓発強化・ホームページ見直し
5	次年度は若年者から高齢者までの現状・課題等のアンケート調査実施