

# 柏市消費者教育推進計画について

(経営戦略方針との整合性及び計画期間)  
(計画の推進)  
(重点課題と取り組み事業)

令和4年1月

市民生活部 消費生活センター

## 柏市教育推進計画について

- ▶ 「柏市消費者教育推進計画」及び「柏市経営戦略方針（後期基本計画）」 … P 1～P 3
  - （1）「柏市消費者教育推進計画」及び「柏市経営戦略方針（後期基本計画）」との整合性について
  - （2）計画期間の考え方について
  - （3）令和3年度「柏市消費者教育推進計画」及び「柏市経営戦略方針（後期基本計画）」の推進
  - （4）消費生活センターにおける主な中長期の重点課題と取り組み事業について

## （１） 「柏市消費者教育推進計画」 及び「柏市経営戦略方針（後期基本計画）」との整合性について

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、計画期間を平成30年度から令和4年度（2022年度）までの5年間としていましたが、今後は、市の総合計画である、「経営戦略方針（後期基本計画）」と「柏市消費者教育推進計画」の策定年度を併せて、整合性を図りながら進めてまいりたいと考えております。

## （２） 計画期間の考え方について

現在の「柏市消費者教育推進計画」の計画期間は、平成30年度から令和4年度の5年間のため、本来であれば令和3年度には現状アンケート調査、計画見直し案を作成、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年間を新たな計画のスタートとして考えておりました。しかし、令和2年度から「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「消費者教育の具体的な施策」の各事業については、中止または規模縮小で実施しており、通常での事業実施が非常に厳しい状況となっております。

このような状況から、今般の見通しが立たない中での新たな計画の策定は難しく、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ること、また、ここ数年の社会情勢についても、予測不能な情勢が懸念されます。つきましては、令和7年度までは、現計画である「柏市消費者教育推進計画」の推進事業を「優先事業」として設定し、「柏市経営戦略方針（柏市第五次総合計画後期基本計画）」との整合性を図りながら、取り組んでまいりたいと考えております。

和暦(年)	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
西暦(年)	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) 令和3年度「柏市消費者教育推進計画」及び「柏市経営戦略方針（後期基本計画）」の推進

今年度、「柏市消費者教育推進計画」は4年目、また、「柏市経営戦略方針（後期基本計画）」は1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急激な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、特に高齢者からの相談が多くなっています。また、2022年施行の「成年年齢の引下げ」により、若年者の消費者被害の拡大が懸念されます。

このような現状から、市民が相談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及び関係団体と連携して、消費者トラブル未然防止の知識及び意識の向上を図る必要があると考えております。現計画である、「柏市消費者教育推進計画」の推進事業を「柏市経営戦略方針（後期基本計画）」の「優先取組」及び「優先事業」として設定し、引き続き継続して取り組んでまいります。

#### 【令和3年度事業の方向性】

R3年度の具体的な施策		推進方法
1	【優先取組】 消費者トラブル未然防止の知識及び意識の向上	・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。特に若年者に対しては、2022年の成年年齢引下げを踏まえた啓発を強化していきます。
2	【優先事業】 新しい消費者教育・啓発の推進	・社会情勢・環境に合わせた、新しい各種消費者啓発教材の作成及び発信を行うとともに、新型コロナウイルスに対応した相談体制及び啓発活動を推進する。また、ホームページの見直しを行い、閲覧回数を上げることにより、消費者被害拡大防止や認知度向上を図ります。
3	【優先事業】 人づくりを通じた消費啓発事業	・高齢者及び若年者を対象に、自立した消費者行動ができるよう、正しい消費者意識の醸成と消費者被害の未然防止を目的に、地域における人づくりを通じた啓発活動を推進する。高齢者及び若年者は消費者被害の拡大が懸念されるため、消費者啓発を強化して行うことにより、消費者被害を未然に防ぎます。

## (4) 消費生活センターにおける主な中長期の重点課題と取り組み事業について

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。なお、令和3年から5年間を「柏市経営戦略方針（後期基本計画）」として位置づけられており、計画との整合性を図りながら、消費者教育・啓発を促進していきます。

### 【中長期の重点課題，取り組み事業等】

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	特に高齢者を狙って，振り込め詐欺被害の拡大が顕著
3	2022年4月施行，成年年齢の18歳引下げに伴う若年者の消費者被害拡大懸念

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）

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

4 取り組み事業	
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	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