

# 柏市消費者教育推進計画

～安心・安全、豊かな消費者市民社会へ～

## ◆ 将来像

みんなでつくる「消費者市民社会」のまち・かしわ

## ◆ 消費者教育推進計画とは

柏市の「消費者市民社会」の実現に向け、消費者教育の施策を実施していくための基本方針かつ行動計画を示すものです。

この計画により、市民が、生涯を通じて様々な場で消費者教育を受けることができる支援体制の充実を図るとともに、一人ひとりが自ら考え、選択し、行動できる、自立した消費者となっていくことを目指します。

### 消費者教育とは

日常生活の中で商品やサービスを適切に選び、安全に利用し、トラブルを防ぐために必要な知識や判断力、行動力を育てる教育のことです。

### 消費者市民社会とは

すべての人が「消費者」としての視点だけでなく、「社会の一員」としての責任を持ち、持続可能な社会の実現に向けて自発的に行動する社会のことです。

すべての人が「消費者」として各ライフステージに応じ、様々な教育の場（家庭、地域、学校、職場など）で、消費者教育を受けることができる環境づくりが大切です。

子どもから高齢者までのあらゆる世代で誰もが消費者トラブルに巻き込まれる恐れがあり、消費生活に関する正しい知識と的確な判断力を身に付け、実際の生活の中に活かしていくことが必要となります。



## ◆ 消費生活を取り巻く現状と課題

### <消費者を取り巻く情勢の変化>

#### ○ 高齢者の消費者トラブルや相談の増加

全国的をみると、高齢者単身世帯の割合は増加傾向にあります。孤立する高齢者が増え、高齢者の消費者トラブルや相談の増加が懸念されます。

#### ○ 成年年齢引下げ

成年年齢引下げに伴い、親の同意がなくても自分の意思で契約ができるようになり、法的な保護対象から外れることとなります。若年者が深刻な経済的損失を被ることのないよう、学校における消費者教育を着実に実施するとともに、学校以外でも様々な機会をとらえて若年者への消費者教育の充実を図ることが必要となっています。

#### ○ デジタル化の進展

近年、デジタル化が急速に進展しています。年齢を問わず、消費者がインターネットやSNSを通じて商品やサービスを購入する機会が増加するとともに、キャッシュレス決済の利用が拡大するなど、商品・サービスの購入方法や決済手段が多様化しています。

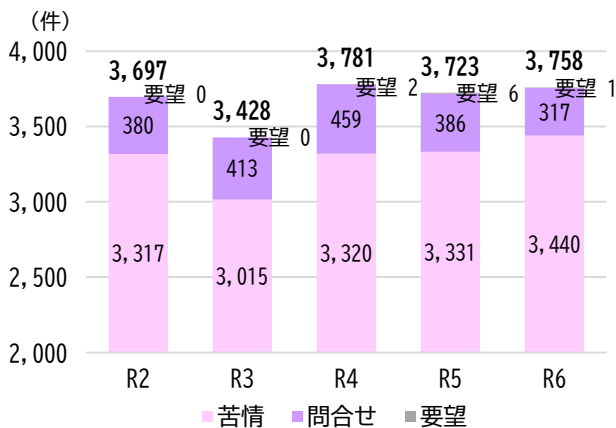
個人情報適切に管理することやセキュリティ対策の実施など、トラブルから自分を守るための知識を身に付けることが必要となっています。

### <柏市消費生活センターにおける消費生活相談の状況>

柏市では、市民が日常生活で遭遇する契約上のトラブルや詐欺まがいの悪質行為、製品事故などの消費生活に関する相談窓口を設置し、市民からの苦情・相談・情報提供を受け付け、問題解決に向けたお手伝いを行っています。

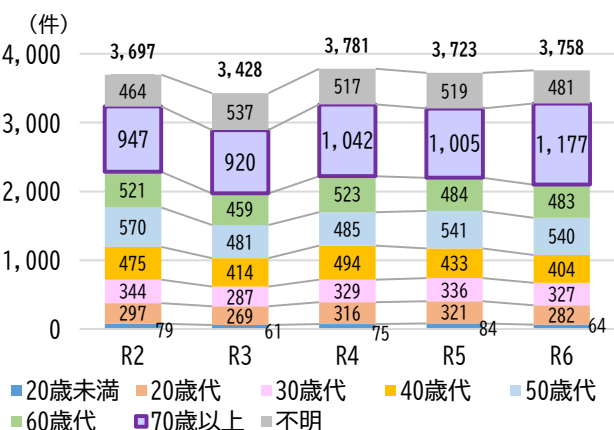
#### ○ 相談件数の推移

年間 4,000 件弱で推移



#### ○ 契約当事者の年代別相談件数の推移



70歳以上の相談者が最も多く、令和6年度では60歳以上の相談者が4割以上



## ◆ 計画の方向性

### ◇◇◇ 基本理念 ◇◇◇

すべての消費者が住みなれた地域でともに支え合い、  
安心・安全で豊かな消費者市民社会を目指す

基本方針1	ライフステージや場に応じた体系的な消費者教育を推進します	
重点施策	1	高齢化や成年年齢の引下げなどに対応した消費者教育の実施 <u>【事業目標】</u> ＊消費者教育に関連する講座等の定期開催 ＊高齢者・障がい者・若年層等を対象とした啓発事業の拡充
	2	デジタル化の進展に対応した啓発・注意喚起などの機会の充実 <u>【事業目標】</u> ＊インターネットやSNSなどに関連する 注意喚起リーフレットの継続配布 ＊メールやSNS以外の新たな情報発信手法の導入 
	3	消費者教育についての周知機会の拡大 <u>【事業目標】</u> ＊消費者教育を「受けたことのある」市民割合の増加 （現状値 22.5%） ＊機会がなく、消費者教育を受けなかった市民の減少 （現状値 72.4%）
	4	教育機関のニーズに応じた消費者教育の支援 <u>【事業目標】</u> ＊「消費者教育授業実践事例集」の市内全校への継続配布 ＊高等学校における外部講師による消費者教育機会増加 （現状値 5校）
	5	持続可能な社会の実現への働きかけの強化 <u>【事業目標】</u> ＊消費者問題に「関心がある」市民割合の増加 （現状値 75.4%） ＊「消費者市民社会」につながる講座等の定期開催 

基本方針2	消費者教育の担い手の育成を図ります	
重点施策	1	自ら学び行動する意識を持った消費者の育成 <u>【事業目標】</u> ＊消費生活コーディネーター委嘱数の増加（現状値 39名） ＊高消費生活サポーター登録数の増加（現状値 6名） ＊各種研修会への参加回数の増加（現状値 20回）
	2	消費者教育の拠点の周知とコーディネート機能の強化 <u>【事業目標】</u> ＊地域の消費者教育の担い手登録制度の構築 ＊地域の消費者教育の担い手による講座や研修の開催 ＊柏市消費生活センターで消費生活相談に関する講座の開催等を行っていることを「知っている」市民割合の増加（現状値 7.1%）

基本方針3	多様な機関・団体との連携を強化します	
重点施策	1	消費者教育関連機関・団体との相互協力体制づくりの推進 <u>【事業目標】</u> ＊庁内関係部署と連携したガイドブックや啓発品を継続配布 ＊事業者等との連携したイベント等における啓発活動の拡充
	2	既存組織と連携した見守り体制の構築と強化 <u>【事業目標】</u> ＊他の見守り組織等との連携体制の構築し、見守り活動を実施



## ◆ 今後の消費者教育の計画的な推進

教育機関及び福祉関係者や地域包括支援センターなど、様々な消費者教育に関わる関係者と連携した消費者教育を実施し、本計画で掲げた事業目標等の達成状況をはじめ、各種施策・事業の実施状況を点検・評価し、必要な見直しを行いながら推進します。

### 柏市消費者教育推進計画【概要版】

発行：令和8年4月  
 柏市市民生活部消費生活センター  
 〒277-0004  
 柏市柏下73 中央体育館管理棟1階  
 電話番号 04-7163-5853  
 相談専用 04-7164-4100

計画の全文、詳細については、  
 市のホームページをご覧ください。



URL: <https://www.city.kashiwa.lg.jp/index.html>

FAX 04-7164-4327