

平成 30 年度第 2 回柏市消費者行政推進協議会資料

1. 平成 30 年度消費生活相談及び消費者教育・啓発事業の実施状況について (平成 30 年 12 月末まで)

(1) 消費生活相談

ア 相談件数

(件)

	平成 30 年度		平成 29 年度	
	12 月末時点 (※速報値)	年度末	12 月末時点	年度末
相談件数	3,017 (+496)	-	2,521	3,304
相談内容 (商品・役務 別) 上位3位	①商品一般 866 (+463)	-	①商品一般 403	535
	②デジタルコンテンツ 330 (△27)	-	②デジタルコンテンツ 357	426
	③賃貸アパート 88 (+8)	-	③賃貸アパート 80	111

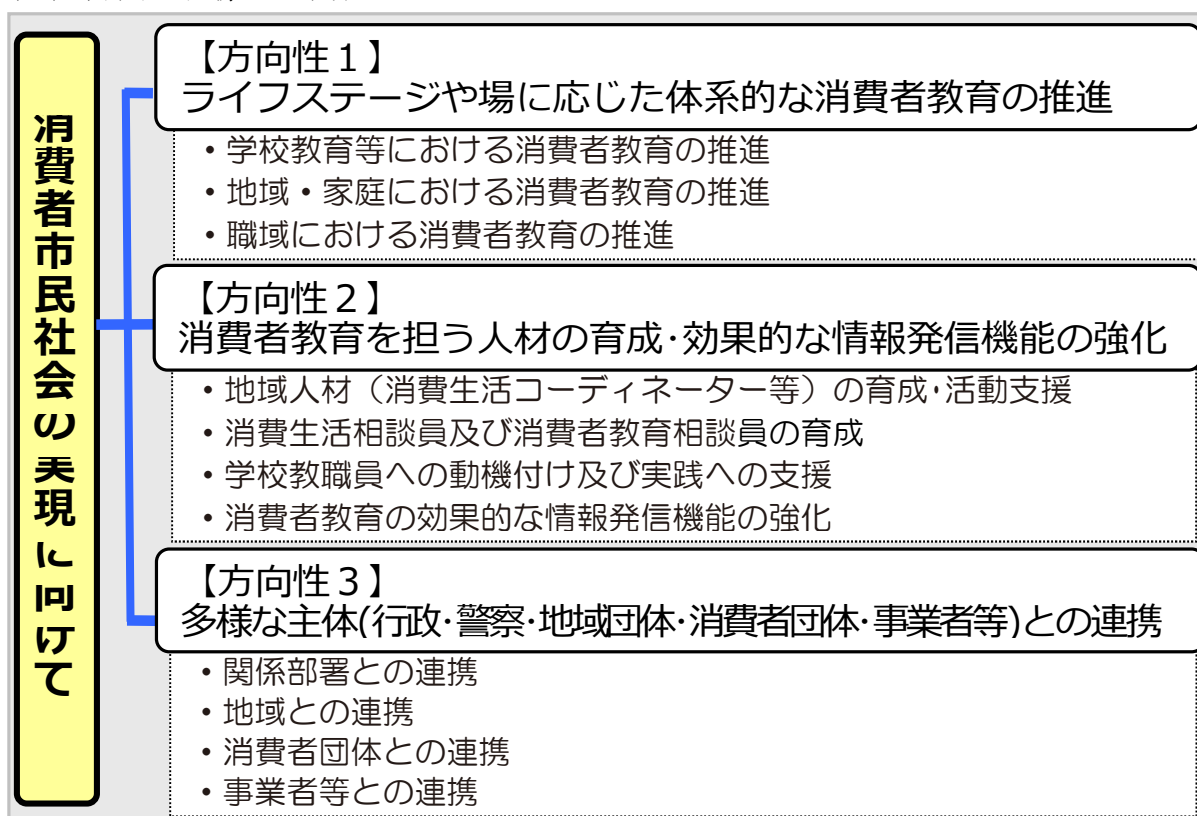
イ 多い相談事例

- ①商品一般 … 葉書等による架空請求
- ②デジタルコンテンツ … メール (SMS) による架空請求
情報商材
セキュリティソフト
- ③賃貸アパート … 高額な退去費用の請求
- ④戸建住宅 … 保険金による無料修理

(2) 消費者教育・啓発事業

ア 柏市消費者教育推進計画

(ア) 計画の目標と方向性



(イ) 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
30 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	① 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) ② 学校教職員への研修講座開催の検討 ③ 市民向け啓発チラシの見直し、検討 ④ 高齢者見守り体制の確立
31 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
32 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
33 年 度	・「消費者市民社会の構築」 「商品安全」 ・全世代対象	・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
34 年 度	・「消費者市民社会の構築」 「商品安全」 ・全世代対象	・次期計画策定の協議、年度末に策定

(ウ) 平成30年度における事業の進捗状況

- ① 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)
 - ・ 柏市消費生活センターWebの整理、見直し
⇒ 順次実施
 - ・ ツイッターによる情報提供
⇒ 適宜実施(12月末まで:79回)
 - ・ メール配信サービスによる効果的な情報提供
⇒ 未実施
 - ・ 学校教職員が利用するポータルサイトの整理
⇒ 消費生活センターが発行する情報紙(つうしん)や、国民生活センター発行の「子どもサポート情報」から、児童・生徒に関わる情報を掲載したほか、講座、教材情報を掲載した。
 - ・ 消費者教育実践事例集の発行の継続
⇒ 11月に開催した平成30年第2回消費者教育推進連絡会にて、平成31年度までの活動方針として決定した。
- ② 学校教職員への研修講座開催の検討
 - ・ 7月開催の第1回消費者教育推進連絡会で実施する講演会を、連絡会の委員以外の一般の教員にも公開する。
⇒ 「消費者教育の目指すもの～消費者教育を受けた子どもたちが作る未来～」(講師:(公財)消費者教育センター柿野氏)をテーマとする講演を、連絡会の委員ではない教員にも公開して実施した(受講教員:16人)。
- ③ 市民向け啓発チラシの見直し、検討
 - ・ 消費生活センターが発行する情報紙(つうしん)の紙面を見やすくする。

⇒ 高齢者でも見やすいよう、文字を大きく、表現を易しくして作成した。(6月(30号), 9月(31号, 号外), 12月(32号)発行, 2月発行予定)

④ 高齢者見守り体制の確立

- ・ 消費生活コーディネーターによる市内各地域における啓発活動

⇒ 高齢者サロン, 町会, 民生委員児童委員協議会, コンビニなど

- ・ 民生委員児童委員との合同研修の実施

⇒ 消費生活コーディネーターと民生委員児童委員が連携して啓発等を行うことができるよう, 各地域における両者の合同名簿を作成した。また, 2月開催の消費生活コーディネーター研修会に民生委員児童委員を招き, 意見交換会を交えた合同研修として実施する(予定)。

- ・ 地域包括支援センターとの連携強化

⇒ 各地域包括支援センター開催の高齢者サロンやイベント等への参加(18回)。

例) 北部第2地域包括支援センターが, モラージュ柏センターコートにて9月に開催した啓発イベントに参加し, 高齢者とその家族を対象として, 消費者被害の未然防止に関する啓発を実施した。

⇒ 各地域包括支援センターが開催するネットワーク会議等への参加

⇒ 地域で啓発活動を行う消費生活コーディネーターが, 地域包括支援センターと連携して動けるよう, 7月開催の消費生活コーディネーター研修を, 地域包括支援センター職員との合同研修として実施した。

- ・ 消費生活センター発行の啓発資料を, 高齢者向け配食業者を通じて配布

⇒ 配食業者8社の協力により実施(6月, 9月, 12月発行分を, 計5,180枚配布)

⑤ その他

- ・ 成年年齢引き下げを踏まえ, 高等学校における消費者教育を推進

柏市内の各高等学校に消費者教育の推進を依頼するとともに, 消費生活センターが実施する出前消費者講座の活用を依頼。また, 各校の図書館に, 消費生活関連図書の企画展示の実施を呼びかけ。

⇒ 消費者教育にかかる授業の実施

(県立沼南高柳高等学校(2年生社会科), 流通経済大学附属柏高等学校(3年生家庭科))

⇒ 出前消費者講座の実施

(県立柏陵高等学校(3年生370人), 県立我孫子特別支援学校清新分校(県立沼南高柳高校併設)(3年生15人)【2月下旬予定】)

⇒ 消費生活関連図書の企画展示を実施した。

(県立沼南高柳高等学校, 県立東葛高等学校, 県立柏中央高等学校, 県立柏陵高等学校, 県立柏南高等学校, 市立柏高等学校, 芝浦工業大学附属柏高等学校, 流通経済大学附属柏高等学校, 柏市立図書館本館)

- ・ 幼児期の子どもとその親を対象とした消費者啓発

⇒ 地域で健康づくり活動等を推進する柏市民健康づくり推進員に対し, 啓発冊子「子どもの事故防止ハンドブック」を配布した。(320部)

地域子育て支援拠点「はぐはぐ広場沼南」の育児講座で消費者講座を開催した。

- ・ 柏駅前啓発活動の実施

⇒ 10月18日実施（資料配布1,500部）

- ・ 広報かしわ 30年4月15日号

⇒ インターネット通信販売の消費者トラブルにかかる注意喚起記事を1面に掲載した。

- ・ 消費生活サポーター制度の再構築

⇒ 消費生活サポーターの資格要件を緩和した。現サポーターと意見交換を実施し改善を図っていく。

(エ) 平成30年度第1回消費者教育推進協議会における委員意見への対応

- ① 民生委員児童委員が、毎年5～6月に実施している高齢者声かけ訪問の際、消費生活センターの啓発資料を配布してはどうか。

⇒ 社会福祉協議会に調整を依頼する（予定）。

- ② 消費生活センターが発行する情報紙の配布先にシニアクラブ連合会を含めてはどうか。

⇒ 啓発資料の配布について協力いただけることとなった。

- ③ 柏駅前における啓発活動に、柏市の消費者団体3団体や柏市消費者行政推進協議会からの希望者を参加させてはどうか。

⇒ 次回（平成31年6月予定）実施の際、消費者団体に連絡する（予定）。

- ④ 高等学校に対する消費者教育の推進の他に、高等学校に進学しない人のフォローをどのように行うのか。

⇒ 対応を検討中。

- ⑤ 知的障がい者に対する相談を行っている桐友学園、北柏のたんぽぽセンター、高田の青葉会に、消費生活センターの啓発資料を置くようにしてはどうか。

⇒ 対応を検討中。

- ⑥ 消費生活サポーターの公募は行っていないのか。

⇒ 消費生活センターのホームページに記事を掲載するとともに、消費者団体に消費生活サポーター制度を案内した。

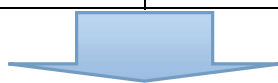
- ⑦ 朗読奉仕サークルでは、視覚障がい者に対してCDを作成・配布しているが、ここに消費生活センターが発信する情報を含めてもらってはどうか。

⇒ 平成30年12月に作成、配布するCDから協力いただけることとなった。

2. 平成31年度消費者教育・啓発事業の実施方法等について

(1) 消費者教育推進計画の推進

年度	特に推進する領域及び対象	推進方法
30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
31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	①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) ②市民向け消費者講座の拡充 ③インターネットトラブル対応の拡充 ④高齢者見守り体制の拡充
32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
33年度	・「消費者市民社会の構築」 ・「商品安全」 ・全世代対象	・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
34年度	・「消費者市民社会の構築」 ・「商品安全」 ・全世代対象	・次期計画策定の協議, 年度末に策定



① 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)
⇒ 市内の大学に, 啓発等の協力を依頼

② 市民向け消費者講座の拡充
⇒ 消費生活コーディネーターによるブロック別講演会の開催
⇒ 市民公開講座の開催

③ インターネット・トラブル対応の拡充
⇒ インターネットに関連する消費者トラブル等をテーマとした市民公開講座の開催

④ 高齢者見守り体制の拡充
⇒ 民生委員児童委員協議会, 町会, 地域包括支援センター等との連携の強化・拡充

⑤ その他
⇒ 成年年齢引き下げを見据えた高等学校における消費者教育の推進(継続)

