

1 基本的な考え方

これまで見てきたとおり消費者被害の防止については、受け身の教育だけでは若者にとってあまり効果がなく、自分でどうするべきか、どう行動すれば良いのかということを考えてもらうことが何よりも重要である。これらを踏まえ、横浜市においては、

自ら考え、積極的に行動する消費者を育てる

を基本的な考え方とし、次のとおり対応の方向性について提言する。

2 対応の方向性

これまで述べてきたように、令和4年4月以降、18歳、19歳で成人を迎える世代については、特に緊急性を持って消費者被害防止に向けた教育をする必要がある。そのため、令和4年（2022年）に向け、教員への働きかけや生徒に向けての意識づけなど、高校における消費者教育については、短期的かつ早急に取り組むことを求める。

令和4年（2022年）に向けた緊急対策として実施する最優先事項

消費生活総合センターの役割や位置づけ及び相談電話番号の徹底した周知

- ・横浜市が設置する行政機関である。
- ・専門の相談員が消費生活相談を受け付けている。
- ・消費者被害の解決に向けたアドバイスを行っている。
- ・自主交渉が難しい場合は、消費者と事業者の間に立って交渉を行っている。
- ・相談電話番号

以上について、高校生や教員に徹底した周知を行い、万が一消費者被害に遭ってしまっても、早期解決の一步を踏み出せるようにすることが大変重要である。

対応の方向性 1 「高校における消費者教育の推進」

(1) 教員向け研修等の実施及び授業支援

多くの人が高校3年生の18歳の誕生日で成年年齢を迎えることになるが、特にマルチ商法は友達同士で被害が広まっていくなど、学校生活の中でまん延する恐れもある。これらのことから、教科にとらわれず、学校全体としての危機意識を高めてもらえるよう、教員向けの研修を実施するなど、若者の消費者被害の状況を共有していくことが重要である。また、家庭科の授業においては、消費者問題を専門外とする教員がいることにも考慮し、誰もが成年年齢引下げを踏まえた授業が行えるよう、教材を配布するだけにとどまらず、活用方法に関する研修を実施したり、外部講師の活用がしやすくなるような支援を行って

いくことが必要である。さらに、授業で活用できる DVD 等の映像教材の情報提供や整備を進める他、生徒が自主的な学習が行えるよう YouTube や SNS 等にツールを掲載していくことなども考えられる。

(2) 効果的な教材の活用

新たな教材を開発するには手間や時間を要するが、すでに様々な教材が作られているため、それらを上手く活用してもらうことが望ましい。例えば、これまでのような教科書やプリントを活用した座学だけでなく、体験的に学ぶことができる教材（シミュレーション、ボードゲーム等）の活用をすることで、体感的に身に着けることが期待される。その他、教材については、事業者や事業者団体、労働組合等（以下「事業者等」という。）と連携し、事業者等が作成した教材の活用を検討することも考えられる。なお、その際は、事業者等の PR が不必要に含まれていないか、事前に確認をすることが必要である。

【参考 4】 悪質商法対策ゲームⅡプラス <制作：公益財団法人消費者教育支援センター>¹⁰

「悪質商法対策ゲームⅡプラス」は、様々な悪質商法の事例とその基本的な対処・対策について、すごろくとカードを用いたゲームを楽しみながら学べる教材です。悪質で巧みな販売勧誘や詐欺事件が社会問題となる中、消費者として知っておきたい販売勧誘の断り方、契約の基本やクーリング・オフ制度、消費生活センターの役割などについて学ぶことができます。本教材は、これから社会に出る若者（中学生以上）を主たる対象としていますが、契約やお金に関する問題を扱った教材として、様々な機会に活用することができます。

<ゲームの内容>

このゲームでは、ライフステージを反映したすごろくを進む中で、様々な手口の悪質商法に遭遇します。「悪質商法カード」でトラブルにあうと、被害金額に相当するポイントをマイナスされます。ポイントのマイナスを防ぐには、手持ちのアクションカードを活用します。アクションカードを使って、販売勧誘を「お断り」したり、「クーリング・オフ」や「相談」をしたりすることができます。ゲームの勝敗は、ゴールした順番ではなく、ゴール時のポイントの順位で決めます。



(3) 学校での取組強化

現在、家庭科における消費生活分野の単元については、その授業時間数が高校の状況によって異なっている。成年年齢引下げ後は、高校在学中に成年を迎える人が大多数を占めることから、学校教育の中で悪質商法や契約について、学ぶことはとても重要であると言える。これを踏まえ、研修や授業支援の強化に加え、家庭科における消費生活分野の単元に係る授業時間数の配分を増加してもらえよう働きかけたり、さらには、公民科においても契約や消費者問題についての単元をより一層手厚く実施してもらえよう働きかけるなど、教育

¹⁰ 公益財団法人消費者教育支援センター「悪質商法対策ゲームⅡプラス」
(<http://www.consumer-education.jp/publication/2plus.html>)

委員会と十分に調整をして高校における消費者教育に取り組むことを期待したい。また、消費者教育は学校教育だけで補えるものではないことから、保護者会等で啓発動画を観てもらったりなど、若者の被害状況について注意喚起や情報共有を行い、家庭での消費者教育についても協力を呼びかけていく必要がある。

対応の方向性 2 「大学・専修学校等における消費者教育の推進」

(1) 教職員を含めた大学・専修学校等への情報共有の強化

大学や専修学校等は学術専門性が高い分野を扱うため、消費者被害などの情報が入りづらい状況がある。学内での消費者被害防止の重要性について理解を深めてもらうため、大学や専修学校等のポータルサイトに被害情報を貼りつけたり、教職員に情報を共有するための仕組みを構築する必要がある。その際、大学・専修学校等によって状況は異なるため、個別に丁寧に接触し実情をよく把握する必要がある。

(2) モデル校による検証

大学や専修学校等と連携して具体的な取組を進めるためには、個々に調整が必要となってくるが、まずはモデル的に検証を行い、実績を積み重ねることで実施校を増やしていくことが方法として考えられる。また、その際の取組としては、例えば、疑似的に作成した架空請求メールを無作為に抽出した学生に送ったり、大学生協等と連携して、怪しい誘い文句などを記載した偽のアルバイト募集を掲示し、そこにアクセスしてきた学生に対し注意喚起をするなど、騙しの疑似体験の手法を用いることで、体験と啓発の両方を兼ねるといったことなどが考えられる。

対応の方向性 3

「事業者、事業者団体、労働組合等における消費者教育の推進に向けた働きかけ」

事業者にとっては、従業員が消費者被害に遭うことが、従業員個人の問題でもありながら、生活が乱れることで仕事の乱れにも繋がり、結果として「事業者のリスクになり得る」という一面も考えられる。このようなことも踏まえ、特に高校卒業後に就職する若い従業員等に向けた消費者教育の必要性を市内事業者の経営層や人事部門及び労働組合等に伝えるとともに、事業者等が手軽に活用できる出前講座等の情報提供を行っていく必要がある。また、市が行う事業者等の各種認定制度等を活用し、従業員への消費者教育の実施を促すことも方法の一つである。

対応の方向性 4 「啓発及び情報発信の効果的な手法の検討」

(1) 魅力的な啓発・情報発信

消費者問題を前面に打ち出した情報を若者が観るということは想定し難いため、例えばプロスポーツチームや若者に人気のある著名人などと連携し被害事例の紹介をしてもらうなど、若者が見たくなるようなものを入口にして引き込むような工夫が必要である。また、市内では若者が集まるような、イベント等も多く実施されていることから、そのような場で啓発を行ったり、庁内の他部署が実施するイベントと抱き合わせで啓発を行うことも有効である。その他、

若者がよく利用する飲食店へのポスター掲示や街中で、若者向けの啓発動画を放映するなど、日常生活の中で自然と啓発情報が目に入る環境を整えていくことも考えられる。

【参考5】横浜駅デジタルサイネージへの動画広告による啓発

高齢者の消費者被害防止のため、周囲に見守りを呼びかける啓発動画を放映（R2）



(2) 若者目線に立った啓発・情報発信

ア 実態調査による現状把握

消費生活総合センターに相談をする若者は少ないので、若者の消費者被害の実態がつかみにくい状況がある。例えば、若者の消費行動や消費者問題に関する意識などについて、アンケート調査などを行い、その結果を基に啓発方法を検討することも考えられる。

イ 若者参加型の啓発・情報発信

啓発や情報発信について若者に自分自身の問題だと思ってもらうためには、高校生や学生等のアイデアを取り入るなど、若者自身に当事者として施策へ参加してもらおうと良い。例えば、メディア関係やコミュニケーション、マーケティング等を学ぶ学生を集め、市消費生活総合センターが発行している情報紙の編集作業に参加してもらい、自らの学習と関連付けながら、消費者被害の防止についても学んでもらうことなどが考えられる。また、参加者に自ら調べた情報をSNS等で発信してもらおうことで、周囲の消費者被害の歯止めとなる存在（インフルエンサー）になってもらうということも考えられる。

(3) SNS等を活用した情報発信等の促進

トラブルの解決方法などをSNSやインターネット上で検索する若者が多いがネットの情報には、誤った情報などが紛れている可能性があり、二次被害に繋がる危険性がある。そのため、若者が解決方法等を検索した際に、啓発情報に繋がるような仕組みを検討したり、SNSやインターネットを活用した相談受付を検討するなど、若者の生活実態等に即した手法を取り入れていく必要がある。

(4) 行政機関への来庁者等を対象とした啓発

学びの場から離れた若い世代への啓発手法の一つとして、転入手続等で区役所に訪れる機会等を活用し、例えば、注意喚起のチラシを配布したり、行政からの発行物に啓発情報を同封するなど、様々な機会を捉えて情報発信を行うことが考えられる。

(5) コロナ禍における啓発

新型コロナウイルスの感染拡大の影響に伴い、保護者等の収入減少や若者自身のアルバイト収入減少により、生活がひっ迫する若者が増え、近年増加している稼げるノウハウを教えるといったトラブルや、新型コロナウイルスに便乗した悪質商法の拡大が懸念されるため、被害の未然防止の観点からは、本来、若者に対する啓発活動を継続強化すべき状況にある。

しかしながら、新型コロナウイルスの感染拡大の影響に伴い、「3密」の回避が重要となっており、これまでのように、人を集めて知識提供型の講座・研修を行うような消費者啓発手法や、その他対面での啓発活動の実施が難しくなっている。

このような環境下では、前述(3)で提起したSNSやインターネットを用いた情報発信等の促進がますます重要となってくる。

その発展として、人を集めないリモートでの講座・研修の実施、例えば、インターネットを用いたオンライン講座を行なうこと等は有効な方法であると考えられる。その場合、不特定多数を対象に広くネット上に公開する方法もあれば、参加意識と学習の質を高め、情報セキュリティ対策も図るために、参加者を限定した形で行なうことも考えられる。

その他、前述(2)の若者参加型の啓発・情報発信を実現するためにウェブ会議サービスを活用して双方向のコミュニケーションを行うなど「3密」を回避しつつ若者の印象に残る効果的な消費者被害防止の啓発の検討を進めていく必要がある。

これらの実現にあたっては、情報の発信者、受信者双方の通信環境の整備等が前提となるが、今までの消費者啓発の手法を見直し、可能なところから取り組んでいく必要がある。

おわりに

横浜市が行っている消費者教育の取組全体を通じての課題として、例えば、配布しているリーフレットの活用状況や、学校現場で利用されている教材の実態を把握できていないといった、取組の検証し改善を図っていくという仕組みが整っていないことがある。

配布枚数や実施回数等といった数量的な評価のみではなく、実施した取組にどのような効果があり、あるいはどのような改善点があるかなど、質や効果についての検証をした上で後年度以降の取組に生かすという PDCA サイクルがなければ、継続的な取組とすることは不可能である。

前述「対応の方向性4」のような新しい取組をしていく上では、このような検証の仕組みはますます重要である。

今後、実施していく全ての取組について、適時適切に効果測定、検証、改善を行い、実効性のある取組を定着させていくよう横浜市に求めるものである。

付 属 資 料

1. 第 12 次横浜市消費生活審議会委員名簿
2. 審議経過

第12次横浜市消費生活審議会委員名簿

任期：H30.10.1～R2.9.30

| 区分 | 委員名簿 | 所属 | 備考 |
|-----------------|----------------------------|---------------------------------------|------------|
| ★会長 (学識経験者) | たなか まこと 田中 誠 | 神奈川県弁護士会 | |
| ★副会長 (学識経験者) | むら ちずこ 村 千鶴子 | 東京経済大学 現代法学部 教授・弁護士 | |
| 学識経験者 | あまの まさお 天野 正男 | 神奈川県弁護士会 | |
| 消費者代表 | いしづか ようこ 石塚 陽子 | 神奈川県弁護士会 | |
| 事業者代表 | うめもと よしのぶ 梅本 佳伸 | 一般財団法人 家電製品協会 管理部 部長 | |
| ★事業者代表 | えのもと ひでお 榎本 英雄 | 一般社団法人 横浜市工業会連合会 会長 | |
| 学識経験者 | おおさわ あや 大澤 彩 | 法政大学 法学部 教授 | |
| 事業者代表 | おおもり しゅんいち 大森 俊一 | 公益社団法人 日本訪問販売協会 専務理事 | |
| 学識経験者 | かわい なおみ 河合 直美 | 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・ コンサルタント・相談員協会 | |
| 事業者代表 | くりた ゆたか 栗田 裕 | 横浜商工会議所 小売部会長 | |
| 消費者代表 | つつい し の 筒井 志乃 | 横浜市生活協同組合運営協議会 | R2.6.26 から |
| ★事業者代表 | さとう よしつぐ 佐藤 喜次 | 公益社団法人 消費者関連専門家会議 ACAP 研究所長 | |
| ★学識経験者 | しろた たかこ 城田 孝子 | 神奈川県弁護士会 | |
| 消費者代表 | たがや 多賀谷 と し こ 登志子 | 横浜市消費者団体連絡会 代表幹事 | |
| ★事業者代表 | ながお じゅんじ 長尾 淳司 | 一般社団法人 日本クレジット協会 総務企画部長 | |
| ★消費者代表 | ほしの てつはる 星野 哲東 | 市民委員 | |
| ★学識経験者 | ほそかわ こういち 細川 幸一 | 日本女子大学家政学部 教授 | |
| ★消費者代表 | もちづき ようすけ 望月 陽介 | 横浜市消費生活推進員 港北区副区代表 | R1.7.10 から |
| 消費者代表 | もり とみこ 森 登美子 | 市民委員 | |
| 専門委員 | おおさわ よしてる 大澤 吉輝 | 横浜市消費生活総合センター センター長 | |
| | さかもと じゅん 坂本 淳 | 公益財団法人 横浜市国際交流協会 事務局長 | |
| | たけまえ まさる 竹前 大 | 公益財団法人 横浜市老人クラブ連合会 事務局長 | R2.6.8 から |
| | ほそかわ てつし 細川 哲志 | 社会福祉法人 横浜市社会福祉協議会 横浜生活あんしんセンター 事務長 | |

★は、施策検討部会所属委員

退任された委員（所属は在任中のもの）

| 区分 | 委員名簿 | 所属 | 備考 |
|-------|-------------------|----------------------------|--------------------------|
| 消費者代表 | しみず ふさよ 清水 房代 | 横浜市消費生活推進員 中区代表 | R1.7.10 まで |
| 消費者代表 | よう なおこ 楊 直子 | 横浜市生活協同組合運営協議会 | R1.6.11 まで |
| 消費者代表 | さとう ゆみこ 佐藤 有美子 | 横浜市生活協同組合運営協議会 | R1.6.11 から R2.6.26 まで |
| 専門委員 | すぎさわ ひろし 杉澤 宏 | 公益財団法人 横浜市老人クラブ連合会 事務局長 | R2.6.8 まで |

審 議 経 過

| 開催日 | 主な審議事項 |
|----------------------|--|
| 平成 30 年 12 月 10 日 | 【第 1 回消費生活審議会】 (1) 会長・副会長の選出について (2) 会議録確認者の選出について (3) 第 12 次横浜市消費生活審議会の運営について ア 第 12 次横浜市消費生活審議会部会構成 (案) イ 第 12 次横浜市消費生活審議会のテーマ (案) ウ 第 12 次横浜市消費生活審議会委員所属部会 (案) エ 第 12 次横浜市消費生活審議会スケジュール (案) |
| 平成 31 年 2 月 28 日 | 【第 1 回 施策検討部会】 (1) 部会長の選出について (2) 会議録確認者の選出について (3) 若年者の消費生活相談の状況について (4) 市立高校における消費者教育等の状況について (5) 消費者教育の取組状況について |
| 7 月 19 日 | 【第 2 回 施策検討部会】 (1) 会議録確認者の選出について (2) 若年者の相談分析について (3) 市立高校家庭科教員へのアンケート結果について |
| 10 月 8 日 | 【第 2 回消費生活審議会】 (1) 会議録確認者の選出について (2) 施策検討部会報告 (3) 消費者教育推進地域協議部会報告 (4) 消費生活協働促進事業審査評価部会報告 (5) 公募委員選考部会報告 (6) 消費者被害救済部会報告 |
| 12 月 18 日 | 【第 3 回 施策検討部会】 (1) 会議録確認者の選出について (2) これまでの審議状況の振り返り (3) 高校卒業後の若者を対象とした消費者教育について |
| 令和 2 年 3 月 11 日 | 【第 4 回 施策検討部会】 (1) 会議録確認者の選出について (2) 第 12 次横浜市消費生活審議会報告「若年者への消費者教育の在り方」 骨子 (案) について |
| 7 月 27 日 | 【第 5 回 施策検討部会】 (1) 会議録確認者の選出について (2) 第 12 次横浜市消費生活審議会報告「若年者への消費者教育の在り方」 ～成年年齢引下げを踏まえた消費者被害の防止に向けて～ (案) について |
| 9 月 16 日 | 【第 3 回消費生活審議会】 (1) 会議録確認者の選出について (2) 施策検討部会報告 (3) 消費者教育推進地域協議部会報告 (4) 消費生活協働促進事業審査評価部会報告 (5) 公募委員選考部会報告 (6) 消費者被害救済部会報告 (7) 第 12 次横浜市消費生活審議会報告 (案)「若年者への消費者教育の在り方」 ～成年年齢引下げを踏まえた消費者被害の防止に向けて～について (8) 第 13 次横浜市消費生活審議会に向けて |

若年者への消費者教育の在り方についての意見

～成年年齢引下げを踏まえた消費者被害の防止に向けて～

令和2年9月

第12次横浜市消費生活審議会報告