

第4章 消費者教育推進のための取組

1 目標と成果指標(KPI)

北九州市消費者教育推進計画では、

「安らぐまち」の実現 ～自ら考え確認し、行動する消費者の育成

を目標とし、

- ◎ 「商品やサービスの購入・契約の際、表示や説明を十分に確認するなどの行動ができる消費者」の比率の向上 (令和13年度までに90%を達成)
- ◎ 「市立消費生活センター・消費生活相談窓口」の認知度の向上 (令和13年度まで90%以上を維持)

をその成果指標(KPI)とします。

成果指標	項目	現状値	目標値
			令和13年度 (2031年度)
	「商品やサービスの購入・契約の際、表示や説明を十分に確認するなどの行動ができる消費者」の比率の向上	令和6年度 (2024年度) 65.7%	90.0%を達成
	「市立消費生活センター・消費生活相談窓口」の認知度の向上	令和5年度 (2023年度) 94.4%	90.0%以上を維持

2 目標を達成するための「基本方針」

消費者教育は、消費者の多様な特性に配慮しつつ、ライフステージに応じた様々な場（学校、地域、家庭、職域等）において、体系的・継続的に推進していくことが重要です。

このため、下記4項目を「基本方針」に据え、様々な消費者教育の担い手と連携・協働しながら、効果的・実践的な消費者教育の推進に取り組みます。

(1) ライフステージでの体系的・継続的な消費者教育の推進

(2) 消費者の多様な主体や特性に応じたアプローチ

(3) 消費者教育の担い手育成

(4) 消費者教育を行う多様な主体の連携、協働

なお、基本方針の進捗は、国において示されている重点領域(対象領域)をタテ軸に、幼児期から高齢期までのライフステージ各時期をヨコ軸に配置し、その交わったボックスに教育内容(学習目標)を記したマトリックス状の「消費者教育の体系イメージマップ」も参考にしながら、重点領域(対象領域)ごとに確認することとし、北九州市消費生活審議会において報告し、審議いただく予定です。

(P56の「消費者教育の体系イメージマップ」参照)

3 「基本方針」に基づく主要な施策

(1) ライフステージでの体系的・継続的な消費者教育の推進

消費者教育は幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的かつ継続的に行う必要があることから、学校、地域、家庭、職域等のライフステージに応じた様々な場を活用し、切れ目のない学びの機会が提供されるよう取り組みます。

【主な施策】

No.	施策・事業名	施策概要	担当局 (担当課・連絡先)
①小学校・中学校・高等学校・特別支援学校等 「未来社会を切り拓くために必要な資質・能力を子どもたちに確実に育成すること」を基本的な考え方として、学習指導要領が改訂されました。このため、学習指導要領に基づき、小学校・中学校・高等学校・特別支援学校等において、実践的な教育の推進が図られるよう支援します。 幼稚園や保育所等に対しても、それぞれ幼稚園教育要領、保育所保育指針に基づき、人との関係や社会のルールの大切さ、事故の回避といった消費者教育の推進が図られるよう支援します。			
1	幼稚園や保育所等における各指針、要領に基づいた「生きる力」の習得	幼稚園や保育所等において、幼稚園教育要領、保育所保育指針等に基づく教育を実施し、園児等の段階に応じた消費者教育を推進します。	子ども家庭局 こども施設企画課 (582-2413) 教育委員会 学校教育課 (582-2368)
2	小学校・中学校・高等学校等における出前講座の実施	小学校・中学校・高等学校等において、学校の希望する児童・生徒に出前講座を実施し、学校と協議の上、発達段階に応じたテーマで講演します。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
3	中学校、高等学校への消費者トラブル情報の提供	消費者教育に係る取組が進むよう、メール等により中学校、高等学校等に若年者に多い消費者事故や消費者トラブルに関する情報(SOSサポートメール、消費生活トラブル注意報)を提供します。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)

4	学習指導要領に基づく各教科での授業	小学校（社会科、家庭科、特別の教科 道徳）、中学校（社会科、技術・家庭科、特別の教科 道徳）、高等学校（公民科、家庭科、情報科）において学習指導要領に基づいた授業を実施します。	教育委員会 学校教育課 (582-2368)
5	学校における食育推進事業	子どもが発達の段階に応じて、食に対する知識や食を適切に選択する力を身に付けるとともに、調理に関する基本的技能を習得し、健全な食生活を実践することができるようにします。また、各学校において計画的・体系的な食育が行われるように指導助言を行うとともに、食育関連の教育委員会の発刊物の活用を促進したり、専門的な知識や技能を有する人と連携・協力したりすることによって、指導の充実が図られるようにします。	教育委員会 学校教育課 (582-2368)
6	学校給食献立レシピーコンクールの実施	小学校および特別支援学校（6年生）、中学校および特別支援学校（中学部、高等部）の生徒を対象に、北九州市の地場産野菜を使った給食で食べてみたい献立を募集しています。入賞した献立は、次年度の給食に取り入れています。	教育委員会 学校保健課 (582-2381)
7	保護者等を対象とした出前講座の実施	学校のPTAを通じて、保護者等を対象として、インターネットの適正利用に関する講座等を実施し、家庭でのルール作りの重要性等について啓発を行い、児童、生徒が消費者トラブルに巻き込まれないように支援します。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)

②大学・専門学校等

大学等においては、学生が成年に達していることを踏まえ、消費者教育に取り組むことが重要です。具体的には、未実施の大学等に取り組を促します。また、一人暮らしをはじめめるなどの生活環境の変化、契約締結機会の増加などを踏まえ、若年者に多い消費者トラブルに関する情報の発信、出前講座の実施等により大学等における消費者教育を支援します。

8	大学・専門学校等における出前講座の実施	大学等へ出前講座の実施を働きかけ、若年者に多い消費者トラブル等についてのテーマで講演します。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
9	大学・専門学校等への消費者トラブルに関する情報の提供	消費者教育に係る取組が進むよう、メール等により希望する大学等に若年者に多い消費者トラブルや消費者事故に関する情報(わかものサポートニュース)を提供します。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
10	大学新生へのリーフレット等の配付	大学へ働きかけ新生オリエンテーション等で、若年者に多い消費者トラブルについての注意喚起や消費者トラブルに遭った際に相談する消費生活センター窓口の案内等を行います。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)

③地域社会

地域社会には自治会、老人クラブ、民生委員など消費者の属性に応じた様々なコミュニティが存在します。このため、地域における消費者教育の充実のため、これらのコミュニティと連携した取組を進めていきます。

また、福祉関係者や司法関係者、警察等で構成する北九州市消費者安全確保地域協議会において各機関の取組状況を共有するなど、高齢者、障害のある人等の消費者トラブルの防止のため、地域の関係者が連携して見守り活動を行う体制を充実します。

11	市民センター等における出前講座の実施	市民15人以上の団体・グループを対象に、市民センター等において出前講座を実施し、身近な消費者トラブル事例などの情報を周知し、注意喚起を行います。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
----	--------------------	--	---------------------------------

12	「青少年ボランティアステーション」や「北九州ひとみらいプレイス」など地域で活動する団体への情報の提供	「青少年ボランティアステーション」やライフステージに応じた「学び、活動、交流」の場を提供し、11の人づくり支援施設が連携している「北九州ひとみらいプレイス」などに情報提供します。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
13	北九州市消費者被害防止情報交換会の開催	警察との緊密な連携により、様々な悪質商法による市民の消費者トラブル、被害の未然防止対策等を強化し、市民生活の一層の安定を図ることを目的に、定期的に福岡県警本部及び市内8警察署と北九州市消費者被害防止情報交換会を開催します。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
14	くらしの便利講座	消費者問題やエシカル消費に関心を持つきっかけづくりとして、生活に密着した講座を実施し、消費生活センターの活動の理解が地域へ広がるよう開催します。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
15	消費者フェスティバルの開催	11月の市の「消費者被害防止強化月間」に合わせて、消費生活センター・計量検査所の取組などを紹介するイベントを開催します。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)

16	消費生活センターホームページ充実等による情報提供	インターネットが消費者の生活に浸透し、スマートフォンを通じての情報収集が日常的に行われており、消費生活センターにおいても、SNS・ホームページ・dボタン広報誌等を通じて情報発信を行っています。 さらに、ホームページの充実(QA、電子メール相談、消費者トラブル事例など)を図り、自身で消費者トラブルを解決しようとする消費者や、日中の相談が困難な消費者においても、消費者トラブルの解決に向けて支援します。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
17	SNSによる情報提供	消費者庁や福岡県警等からの最新の消費者トラブル情報、特殊詐欺事案などを北九州市公式SNSから迅速に発信し、被害の未然防止を図ります。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
18	食品衛生・食品表示に係る出前講座の実施	市民団体・グループを対象に、講師等を派遣して食品衛生、食品表示に関する講座を実施し、消費者の衛生意識の向上を推進します。	保健福祉局 保健衛生課 (582-2435)
19	食品の安全・安心等に関する「市場みらい塾」の実施	市民センターなどに出向き、新鮮な食材の選び方、取り扱い方、食品の安全・安心やおいしい調理法などについての講演・実演を行います。	産業経済局 中央卸売市場 (583-2025)

④家庭

家庭は、子どもの健やかな育ちの基盤であり、社会との関わりの上で基礎的な資質や能力を育む最も重要な場です。国の基本方針によると、子どもは保護者を信頼できる情報源と認識しているとの調査結果もあることから、保護者が正しい知識を身に付け、普段から家族で考え、家庭でのルール作り等を行うことは、消費者トラブルの予防にとっても効果的です。

このため、関係機関と連携して、家庭における消費者教育に資する情報を提供するなど、家庭における取組を支援します。

20	SNS等を活用した消費者トラブルに関する情報の提供	SNS・ホームページ・dボタン広報誌を活用し、消費者トラブルに関する情報を発信します。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
再掲 7	保護者等を対象とした出前講座の実施	学校のPTAを通じて、保護者等を対象として、インターネットの適正利用に関する講座等を実施し、家庭でのルール作りの重要性等について啓発を行い、児童、生徒が消費者トラブルに巻き込まれないように支援します。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
21	家族との連携	SOSサポートニュース等で、困ったことがあれば家族や消費生活センターに相談する旨を発信します。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
22	フィルタリング普及啓発活動の実施	SOSサポートニュースやくらしの便利講座を通じ、未成年者の違法・有害なウェブサイトへのアクセスを制限するフィルタリングの必要性等に係る啓発活動を推進します。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
23	食品ロス削減推進事業	生活で実践できる食品ロス削減につながる取組を飲食店や小売店と連携して啓発し、食品ロス削減を推進します。	環境局 循環社会推進課 (582-2187)
24	上下水道局広報活動	水の大切さや下水道の役割など、上下水道事業の重要性を理解していただくため、各種行事や施設見学会の開催、パンフレット等の配布による広報、上下水道モニター事業、水源地交流事業などを実施します。	上下水道局 総務課 (582-3131)
25	規範意識育成教室の開催	福岡県警等関係機関、団体との連携を図り、規範意識育成教室を実施します。児童生徒のみならず保護者に対しても、啓発活動が行えるような学習会等を実施していきます。	教育委員会 生徒指導課 (582-2369)

⑤職域

事業所に勤務する従業員も消費者としての一面があることから、職域における消費者教育も消費者トラブルの予防には重要です。このため、消費者トラブルの事例に関する情報の提供や出前講座の実施等、事業所における従業員への消費者教育を支援します。

26	事業者に対して、社員対象の出前講座の実施	事業者に対して出前講座を実施し、身近な消費者トラブルに関する情報を発信し、注意喚起を行います。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
27	商工関係団体による研修会を活用した啓発	新入社員向けの研修会や資格取得講習会等で、対象者に応じた消費者トラブルを広報し、消費者トラブルの防止を行うとともに、消費者トラブルが生じた際の相談窓口の周知を行います。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
28	事業者の若者社員向けに消費者トラブル情報の提供	消費者トラブルに関する「わかものサポートニュース」等を配信することで、消費者トラブルの防止に努めます。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
29	訪問販売事業者講習会	訪問販売事業者を対象に消費者トラブルの未然防止にと早期解決の重要性について周知徹底するための講習会を開催します。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)

(2) 消費者の多様な主体や特性に応じたアプローチ

年齢や性別、障害のある人だけでなく、生活環境等が消費者トラブルの発生にも影響を与えている面もあり、場合によっては深刻化することがあります。

このため、多様な対象に寄り添い、それぞれの特性を踏まえたきめ細かな消費者教育を効果的に推進していきます。

【主な施策】

No.	施策・事業名	施策概要	担当局 (担当課・連絡先)
① 若年者 若年者は、知識や経験の不足、コミュニケーションに対する苦手意識などのせい弱性につけ込まれ、様々な消費者トラブルに巻き込まれる可能性が指摘されています。 また、市民意識調査では、若年層は、他の年代と比べ、消費者問題への関心をもち、契約内容の十分な確認など被害に遭わないための行動をとっている割合が低い傾向にあるとの結果でした。 このため、若年者が集まる機会・場を捉えた積極的な情報発信に努めるとともに、インターネットやSNSを活用して情報発信を行います。			
30	ネットトラブル防止啓発事業	ネットトラブル事例等を記載した啓発資料を配布したり、児童生徒や保護者向けの講演会等を実施して、ネットトラブルの未然防止に向けた啓発活動を推進していきます。	教育委員会 生徒指導課 (582-2369)
31	若年者が集まる機会をとらえた注意喚起の実施	二十歳の記念式典など若年者が集まる機会等を捉え、消費者トラブルのうち若年者に多い事例の注意喚起を行います。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
32	SNS等を活用した若者の消費者トラブルに関する情報の提供	SNS・ホームページ・dボタン広報誌等を活用するとともに、学校や警察等と連携して、若年者に多い消費者トラブルに関する情報を発信します。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)

33	インターネット適正利用の推進	インターネットに起因する犯罪被害、インターネット上のいじめや依存等を防止するため、行政と学校、警察、通信事業者等と情報共有等を行い、連携してインターネットの適正利用を推進します。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
再掲 16	消費生活センターホームページ充実等による情報提供	インターネットが消費者の生活に浸透し、スマートフォンを通じての情報収集が日常的に行われており、消費生活センターにおいても、SNS・ホームページ・dボタン広報誌等を通じて情報発信を行っています。 さらに、ホームページの充実(QA、電子メール相談、消費者トラブル事例など)を図り、自身で消費者トラブルを解決しようとする消費者や、日中の相談が困難な消費者においても、消費者トラブルの解決に向けて支援します。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
34	クレジットカードの適正利用の推進	出前講座や入学時オリエンテーションでの注意喚起など、関係団体とも連携を図り、クレジットカードの適正利用について推進します。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)

② 高齢者、障害のある人

高齢者は、年齢に幅があり、生活状況や行動範囲、活動の状況も様々ですが、加齢による判断力の低下や、地域社会とのつながりの希薄化により情報不足などの問題を抱えている場合には、消費者トラブルが深刻化することが懸念されます。また、近年、障害のある人からの相談は、年間200件程度で推移しています。

このため、高齢者や障害のある人への啓発等にあたっては、本人だけでなく、民生委員等の見守りを行う支援者への情報提供や啓発研修に取り組みます。

35	「あんしんサポートメール」の配信	日頃、高齢者を支援している団体やケアマネージャー、介護事業者等に、消費関連トラブルや製品事故の情報を月2回提供し、消費者被害の防止を図ります。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
36	障害のある人の特性に配慮した消費生活相談体制のさらなる整備	障害のある人の支援を行う関係団体等と連携した消費相談業務を推進します。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
37	高齢者や障害のある人の権利・財産を守る成年後見制度・地域福祉権利擁護事業の利用促進	高齢者や障害のある人の権利や財産を守るための制度について周知を行います。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)

③ デジタル機器の利用状況等

デジタル化が進展し、次々と新たな商品やサービスが生まれる中、それに伴ったトラブルも発生しているため、情報提供を行います。

38	SNS等を活用した注意喚起の実施	SNS・ホームページ・dボタン広報誌等を活用し、消費者トラブル等に関する情報を発信します。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
39	デジタル機器以外による注意喚起の実施	デジタル機器による情報アクセスが困難な消費者に配慮し、広報誌や回覧板、地域の見守り等の既存の仕組みを活用した情報提供を行います。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)

④ 誰でも消費者被害に遭う可能性

誰でもバイアスにより非合理的な意思決定を行い、消費者トラブルに遭う可能性があります。

また、消費者トラブルは、一般的には事業者が消費者に対して被害・損失を与えるものですが、消費者自身が「加害者」となってしまいうこともあります。社会のデジタル化の進展により、SNSやウェブサイトへの書き込み等の情報提供を行ったりする際には、他の消費者へ被害を与えることのないよう、情報リテラシーや情報モラルの重要性についての意識を高め、十分注意をする必要があります。

このため、SNS・ホームページ・dボタン広報誌等を活用し、広く市民に対し誰もが消費者トラブルについて学べる機会を確保します。

40	メディアの適切な活用の推進	各種メディアのあふれる情報の中から、必要なものを的確に選別し、活用する能力（メディア・リテラシー）や、情報社会で適切に行動するための基本となる考え方や態度（情報モラル）を培うため、自らが考え気づきを促す取組を行います。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
41	海外通販サイトでの消費者トラブルについて	国民生活センター越境消費者センター*について、市立消費生活センターのホームページやSNS、dボタン広報誌、出前講座などで広く周知を図ります。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)

※国民生活センター越境消費者センター・・・海外ショッピング（インターネット・店頭取引を含む）でトラブルにあった消費者のための相談窓口

(3) 消費者教育の担い手育成

消費者教育を推進するには、学校、地域、家庭、職域等のライフステージに応じた担い手を育成することが必要です。

このため、消費生活相談員や教職員等への研修、保護者や地域住民（支援者）への出前講座、消費生活サポーターの配置、あるいは役割を担う人材の育成などにより、各ライフステージにおける消費者教育のイメージを共有し、消費者の継続的な学びと考える力の獲得を支援する担い手を育成します。

【主な施策】

No.	施策・事業名	施策概要	担当局 (担当課・連絡先)
42	家庭教育講座「食の講話・講座」の実施	保護者の食に関する知識の向上を図るため、各小・中・特別支援学校に開設される家庭教育講座の学習会の一つとして「食の講和・講座」の開催を働きかけ、同学習会へ講師として栄養教諭等を派遣します。	教育委員会 学校保健課 (582-2381)
43	献立表による情報発信	給食の献立や、給食ができる過程、食べ物の働き等について、ホームページに掲載し、情報発信を行います。	教育委員会 学校保健課 (582-2381)
44	家庭・地域と連携した食育の推進	「学校給食レシピ集」や「朝食＋お弁当レシピ集」等をホームページに掲載し、情報発信を行うことで、児童生徒や保護者等が主体的に調理に取り組む意識を醸成し、家庭・地域での食育の推進を図ります。	教育委員会 学校保健課 (582-2381)
45	消費生活相談員等への研修の充実	消費生活相談員等を対象に「講座で活用できる技法や伝え方、消費者教育に関する基本的な知識」について、演習を含めた研修を行います。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)

46	教員への研修の実施	中学校、高等学校、特別支援学校等の教員を対象に、学習指導要領の改訂や成年年齢の引下げを踏まえて、自立した消費者の育成を目指した授業づくりについて講座を開催します。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
再掲 21	保護者等を対象とした出前講座の実施	学校のPTAを通じて、保護者等を対象として、インターネットの適正利用に関する講座等を実施し、家庭でのルール作りの重要性等について啓発を行い、児童、生徒が消費者トラブルに巻き込まれないように支援します。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
47	ケアマネジャーや介護事業者などの支援者を対象とした講義の実施	高齢者や障害のある人の支援を行う関係団体の職員（ケアマネジャー、ホームヘルパー、相談支援専門員など）を対象とした、消費者トラブルや見守り技法などに関する講義開催を働きかけ、講師を派遣します。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
48	消費者サポーターを配置あるいは、役割を担う人材を育成し、関係機関との連携強化	悪質商法や製品事故などによる消費者トラブルを防止するための、消費者問題について基礎的な知識を習得し、高齢者や関係機関などへの情報提供を行う「消費生活サポーター」を配置、あるいは役割を担う人材を育成します。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)

(4) 消費者教育を行う多様な主体の連携、協働

消費者教育・啓発を総合的・体系的に推進していくためには、学校やPTA、消費者団体、事業者・事業者団体、NPO、警察、行政等の多様な主体が相互に連携して取り組むことが重要です。

このような関係機関との消費者教育に関する取組について情報を共有しながら、消費者教育を推進します。

【主な施策】

No.	施策・事業名	施策概要	担当局 (担当課・連絡先)
49	栄養成分表示に関する正しい知識の普及・啓発	栄養成分表示等の見方や活用について、ホームページ等で情報発信を行います。	保健福祉局 健康推進課 (582-2018)
50	北九州市消費生活審議会の開催	学識経験者や消費者団体等で構成する北九州市消費生活審議会において、消費者教育に関する取組の実施状況を報告するとともに、その意見を踏まえて消費者教育の推進を図ります。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
51	庁内関係課で構成する消費者教育推進連絡会議を設置・開催	消費者教育に関係する部署との連携をさらに図るため「庁内消費者教育推進連絡会議」を設置し、消費者教育の効果的な推進に努めます。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
52	北九州市消費者安全確保地域協議会の開催	福祉関係者や司法関係者、県警察等で構成する消費者安全確保地域協議会において、消費者被害の発生又は拡大の防止、多重債務問題対策、消費者安全の確保のための取組について情報交換や協議等を行います。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)
53	連携・協力団体からの意見等の集約	出前講座やサポートニュースを届けている団体等から、内容や活用方法などについて意見を聴取し、さらなる消費者トラブル解決の支援に向け取り組みます。	総務市民局 消費生活センター (871-0428)