

「北九州市消費者教育推進計画（素案）」に対する 市民意見の募集結果について

1 意見募集期間

令和6年12月11日（水）～令和7年1月14日（火）

2 意見提出状況

(1) 提出者 21人

(2) 提出意見数 39件

(3) 提出方法 ア 持参 0人 イ 郵便 0人
 ウ FAX 0人 エ 電子メール 21人

(4) 提出意見の内訳

分 類 名	件 数	
計画全般にかかるもの	9	
基本方針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	6	計 21
基本方針2 消費者の多様な主体や特性に応じたアプローチ	5	
基本方針3 消費者教育の担い手育成	6	
基本方針4 消費者教育を行う多様な主体の連携、協働	4	
計画の推進及び数値目標等	9	
合 計	39	

(5) 計画への反映状況

分 類 名	件 数
① 計画に掲載済	12
② 計画の追加・修正あり	6
③ 計画の追加・修正なし	14
④ 今後の参考とするもの	1
⑤ その他	6
合 計	39

市民意見の募集結果等に基づく 「北九州市消費者教育推進計画(素案)」の修正について

1 市民意見の募集結果に基づく修正

修正 1 (最終案 P14)

第2章 消費者を取り巻く現状

1 社会情勢の変化

(3)消費者関連法の改正等

【計画(素案)に対する市民意見】

「消費者関連法の改正等」(令和元年度～)の記載がある。

紅麹関連製品に係る事案を受けて、食品表示基準の一部改正が行われていると思うので、記載してはどうか。

【修正】

下記のとおり文章を追加(下線が追加箇所)

修正前	修正後
○学習指導要領 ・成年年齢引下げを受け、小学校から高等学校における新学習指導要領の社会科、家庭科等の各教科において、消費者教育に関する内容を規定するとともに、その内容を更に充実。自立した消費者を育むため、契約の重要性や消費者の権利と責任などについて学習する。 (小学校では令和2年度、中学校では令和3年度から全面実施、高等学校では令和4年度入学生から年次進行で実施)	○学習指導要領 ・成年年齢引下げを受け、小学校から高等学校における新学習指導要領の社会科、家庭科等の各教科において、消費者教育に関する内容を規定するとともに、その内容を更に充実。自立した消費者を育むため、契約の重要性や消費者の権利と責任などについて学習する。 (小学校では令和2年度、中学校では令和3年度から全面実施、高等学校では令和4年度入学生から年次進行で実施) <u>○食品表示基準の一部改正(令和6年9月施行)</u> ・<u>紅麹関連製品に係る事案を受け、機能性表示食品を製造・販売などする事業者に対し、健康被害が疑われる情報を把握した場合は、因果関係にかかわらず速やかに保健所などに報告することを義務づけた。違反した場合には、営業の禁止や停止の行政措置が可能となる。</u> ・(令和8年9月施行)サプリメントを加

	<u>工する工場では、安全で質の高い製品を作るための「適正製造規範＝GMP」に基づいた製造管理を義務化するほか、製品のパッケージに、摂取する上での注意事項などを具体的に表記する。</u>
--	---

修正 2（最終案 P15）

第2章 消費者を取り巻く現状

1 社会情勢の変化

(4)環境に配慮した商品や仕組み

【計画(素案)に対する市民意見】

「エシカル(倫理的)消費」の内容についての記載があり、「エシカル(倫理的)消費」の取り組みは、今後も重要と考える。

例示として「フェアトレード商品」が出ていますが、一般に分かりづらく、全体として分かりやすい表現にできないか。

【修 正】

下記のとおり文章を追加・修正(下線が追加・修正箇所)

修正前	修正後
「 <u>エシカル(倫理的)消費</u> 」・・・具体的には、障害のある人等の支援につながる商品、フェアトレード商品や寄附付き商品、エコ商品・リサイクル製品、資源保護等に関する認証がある商品、地産地消や被災地産品などが例としてあげられます。	・<u>エシカル(※)消費とは、地域の活性化や雇用などを含む、人・社会・地域・環境に配慮した消費行動のことです。</u>具体的には、障害のある人等の支援につながる商品、フェアトレード商品や寄附付き商品、エコ商品・リサイクル製品、資源保護等に関する認証がある商品、地産地消や被災地産品などが例としてあげられます。 ・<u>私たち一人ひとりが、社会的な課題に付き、日々のお買物を通して、その課題の解決のために、自分は何ができるのかを考えてみることを、これが、エシカル消費の第一歩です。</u> (※)エシカル＝倫理的・道徳的 ・<u>平成27年(2015年)9月に国連で採択された持続可能な開発目標(SDGs)の17のゴールのうち、特にゴール12(つくる責任 つかう責任)に関連する取組です。</u>

人・社会への配慮

おやつの時間に食べるチョコレートや、毎日身につける衣類の材料となるコットン(綿)など、私たちの身の周りにある食品や製品には、原材料が作られ、加工され、私たちの手元に届くまでにたくさんの人が関わっています。原材料の多くを生産する発展途上国には、安い賃金で働いており十分に生活することができず、貧困に苦しむ人たちがいます。その中には、労働者として働き、学校に通えない子どもが多くいるのも事実です。

また、障害のある人が働く施設では、日用品などが製作されていますが、まだ多くの皆さんに浸透しているとはいえません。そして、その結果として障害のある人の多くが、安い工賃で働いているという実態があります。

商品やサービスの裏に隠されたストーリーに、思いを巡らせてみませんか？

人・社会に配慮された商品を見つけて、選んで購入することで、より多くの人が持続可能な生活を送れるようになります。

【消費者庁ホームページより】

修正 3 (最終案 P46)

第4章 教育推進のための取組

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

【計画(素案)に対する市民意見】

消費生活センターへ電話相談する際の電話番号・「消費者ホットライン188番」は、あまり知られていないような気がする。

消費者トラブルについての相談は、取引・表示・安全といった消費者政策の全ての分野の基礎をなすものであり、より多くの方々に消費者ホットライン188(いやや)番を知っていただく必要がある。

【修正】

下記のとおり文章を追加(下線が追加箇所)

【主な施策 17】

修正前	修正後
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	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。	ール相談、消費者トラブル事例、 <u>消費者ホットライン188</u> 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。
---	---

修正 4 (最終案 P110～P120)

<資料集>用語解説

【計画(素案)に対する市民意見】

計画素案の中には、専門用語や聞きなれない言葉があるため、巻末などに用語解説をつけていただくと、より分かりやすくなる。

【修正】

<資料集>に用語解説を追加

2 市民意見の募集結果に基づくもの以外の修正

修正 5 (最終案 P46)

第4章 教育推進のための取組

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

【修正理由】

消費生活センターのホームページで「消費者ホットライン188番」をメインにPRすべき。

【修正】

下記のとおり文章を追加(下線が追加箇所)

【主な施策 17】

修正前	修正後
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	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、 <u>消費者ホットライン188</u> 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

においても、消費者トラブルの解決に向けて支援します。	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。
----------------------------	---------------------------------------

修正 6（最終案 P46）

第4章 教育推進のための取組

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

【修正理由】

東京での悪質ホストのトラブルが北九州にも波及してくるのではないかと危惧している。トラブルに巻き込まれないよう消費者教育を行い、啓発活動をすべき。

【修正】

下記のとおり文章を追加（下線が追加箇所）

【主な施策 18】

修正前	修正後
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。	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。 <u>さらに全国的な広がりが予想される若年者に対する消費者トラブル情報も積極的に発信し、注意喚起を図ります。</u>

「北九州市消費者教育推進計画(素案)」に対する意見と市の考え方

【意見の反映結果】

① 計画に掲載済 ② 追加・修正あり ③ 追加・修正なし ④ 今後の参考とするもの ⑤ その他

No.	意見の概要	市の考え方	反映結果
計画全般にかかるもの			
1	現在、SNSをきっかけとした消費者トラブルが多数発生しており、数年前までは予期せぬ状況となっています。 DXのさらなる進歩やキャッシュレス化社会の進展、あるいは、一層のグローバル化など、今後社会の情勢は一層不透明です。 計画素案の期間が令和7年度から令和13年度までの7年間と長期計画期間になっていますが、期間途中での計画修正は考えているのでしょうか。	ご指摘のとおり社会情勢であるとともに、消費者教育においては、国の基本方針(消費者教育の推進に関する基本的な方針 令和5年度～令和11年度)も改定される予定です。 このような状況から、計画の内容が現実の社会と乖離したり、新たな施策への取組が必要となることも予想され、計画の修正については、北九州市消費生活審議会の意見を聞きながら、議会へご報告の上、柔軟に対応してまいります。	④
2	「消費者教育の推進に関する法律」の趣旨を踏まえ、「消費者教育推進計画」として「目標」、目標を達成するための4つの「基本方針」、その方針に基づく「主要な施策」として体系立てるとともに、目標の成果指標を定めての計画内容については、大いに評価し期待している。	本計画に基づく各施策を着実に進め、成果指標が達成できるよう努めてまいります。	③
3	北九州市消費者教育推進計画の策定に賛成します。 消費者教育の充実のためには、「消費生活センター」の存在役割を周知することが重要と考えます。 そのためには、出前講座や学校における教育の充実あるいは、SNSを活用したPRなども必要かもしれませんが、テレビや市政だよりなどの従来からの広報媒体による役割や取組内容の周知が大きな効果があるのではないのでしょうか。	本計画に基づく各施策を着実に進め、成果指標が達成できるよう努めてまいります。	③

「北九州市消費者教育推進計画(素案)」に対する意見と市の考え方

【意見の反映結果】

① 計画に掲載済 ② 追加・修正あり ③ 追加・修正なし ④ 今後の参考とするもの ⑤ その他

No.	意見の概要	市の考え方	反映結果
4	今の日本は、「貧困問題」「少子高齢化」「人材不足」「長時間労働」「待機児童」「介護問題」「投資詐欺」「闇バイト」「災害の発生や復旧・復興の停滞」「殺人事件」「社会保障制度の継続性」などが、連日話題として挙げられています。 いずれも、国や自治体などが解決に向けて取り組んでいるようですが、遅々として進まず、全体的に負のスパイラルに陥っている感もします。 とは言っても、何もしなければ、さらにこれらの状況は悪化するばかりだと思います。 このような状況の中、誰もが安心して消費生活を営むことができる社会の実現のために、消費者教育推進計画を策定し、消費者教育を推進することは重要であり、教育の成果はすぐに出るとは思いませんが、成長に応じて教育を継続する消費者教育推進計画の策定に賛同します。 一つ一つの課題に真摯に取り組むことで、安心して生活できる社会になることを期待します。	本計画に基づく各施策を着実に進め、成果指標が達成できるよう努めてまいります。	③
5	計画素案の中には、専門用語や聞きなれない言葉があるため、巻末などに用語解説をつけていただくと、より分かりやすくなると思います。 例えば、 P1の「悪質商法」「消費者市民社会」 P3の「コロナ禍」(今の方々は新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言や第2類感染症として行動制限されていたことなどご存じですが、将来、コロナ禍が分からない状況にもなると思います) P7の「キャッシュレス決済」 P10の「未成年者取消権」 などです。	用語解説を追加します。	②
6	とにかく分からないことばかりです。CMで、個人の感想とか、〇〇ナンバー1とか、初回限定が、なぜあんなに安いとか、90何パーセントが満足しているとか、さっぱり分かりません。どこで情報を集めればいいのでしょうか。メディアに騙されそうになるのは、自己責任なのでしょうか。	この計画に基づく各施策を着実に進め、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を育成してまいります。(成果指標)	①
7	説明され、分かったつもりで買い、実は分かっていなかった。何となく説明に流されて買ってしまった。自己責任なのでしょうか。	この計画に基づく各施策を着実に進め、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を育成してまいります。(成果指標)	①

「北九州市消費者教育推進計画(素案)」に対する意見と市の考え方

【意見の反映結果】

① 計画に掲載済 ② 追加・修正あり ③ 追加・修正なし ④ 今後の参考とするもの ⑤ その他

No.	意見の概要	市の考え方	反映結果
8	市役所が最も適切な消費活動を行っていますので、そのテクニックを広く周知させていただきたいと思います。	この計画に基づく各施策を着実に進め、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を育成してまいります。(成果指標)	①
9	そのような、「こんなことも知らないの」と言われる者でも、理解できる教育を提供していただければ嬉しいです。ガイドブックの作成も計画してください。お願いします。	この計画に基づく各施策を着実に進め、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を育成してまいります。(成果指標)	①
基本方針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			
10	P15に「エシカル(倫理的)消費」の内容についての記載があります。 「エシカル(倫理的)消費」の取り組みは、今後も重要と考えます。 例示として「フェアトレード商品」が出ていますが、一般に分かりづらく、全体として分かりやすい表現にできないでしょうか。	わかりやすい表現に変更するとともに、より理解を深めるため、具体例を記載しました。	②
11	テレビや新聞などの報道で、SNS型投資詐欺やSNS型ロマンス詐欺が取り上げられない日がないほど、被害が拡大しています。 このような被害を生じさせないためにも、計画策定の趣旨で、『誰もが安心して消費生活を営むことができる社会の実現のためには、「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自ら考え行動する消費者」の育成が重要であり、そのためには「誰もが、どこに住んでいても、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機会の提供」が必要です。』と記載されているような取り組みが是非とも必要です。 そのためにも、北九州市消費者教育推進計画を策定いただき、市民の皆さんが詐欺にあわないよう、消費者教育を推進してください。	本計画に基づく各施策を着実に進め、成果指標が達成できるよう努めてまいります。	③

「北九州市消費者教育推進計画(素案)」に対する意見と市の考え方

【意見の反映結果】

① 計画に掲載済 ② 追加・修正あり ③ 追加・修正なし ④ 今後の参考とするもの ⑤ その他

No.	意見の概要	市の考え方	反映結果
12	P39において、「消費者市民社会の形成に参画する消費者の育成」に関する記載があります。ここでは、「・消費者も社会の一員として、持続可能な社会の実現のために、自らの消費行動が社会に影響を与えることを認識し、環境に配慮した商品の選択やエネルギーの省力化など、環境に配慮した行動、さらには、人や社会、地域等を対象とする、持続可能性に配慮した消費行動を行うことが求められています。」や「このため、消費者に対する体系的な学習の機会や情報の提供が重要です。環境教育や食育などにより、消費者が消費者市民社会の形成に向けた消費行動を主体的にできるような消費者教育を引き続き推進していくことが必要です。」と記載されています。 消費者トラブルにあわないよう消費者教育を進めることも大切ですが、上記のように消費者市民社会の形成についても、消費者教育として取り組んでください。 なお、主要な施策に「食品ロス削減」や「上下水道局広報活動」「食育」などの記載はありますが、環境教育全般に関する施策の記載がなく、学習指導要領等で規定されているのでしょうか。	消費者市民社会の形成に関する教育についても、関係局と連携を取りながら推進してまいります。	③
13	P31の「(2)行政評価の取組結果の推移」で「消費生活センターの認知度」は、90%以上を維持しています。 しかし、消費生活センターへ電話相談する際の電話番号・「消費者ホットライン188番」は、あまり知られていないような気がします。 消費者トラブルについての相談は、取引・表示・安全といった消費者政策の全ての分野の基礎をなすものであり、より多くの方々に消費者ホットライン188(いやや)番を知っていただく必要があると思います。 「消費者ホットライン188番」の認知度についても実態調査を行い、認知度の向上にも取り組んでください。	消費者庁が令和6年2月に実施した消費生活意識調査で「消費者ホットライン188」の認知度は31.5%でした。 北九州市においても「消費者ホットライン188」の認知度は、国と同様な割合と推察され、引き続き、SNSや出前講座などで「消費者ホットライン188」の認知度向上に努めてまいります。 「16 消費生活センターホームページの充実等による情報提供」に「消費者ホットライン188」の記載を追加し、周知に努めてまいります。	②

「北九州市消費者教育推進計画(素案)」に対する意見と市の考え方

【意見の反映結果】

① 計画に掲載済 ② 追加・修正あり ③ 追加・修正なし ④ 今後の参考とするもの ⑤ その他

No.	意見の概要	市の考え方	反映結果
14	P67の市民意識調査において、「消費者教育・啓発を受けたことのある人」を尋ねたところ、若年者が27.9%で高齢者が7.7%となっていました。また、「消費者教育を重点的に行うと効果的な対象者」を尋ねたところ「高齢者」が61.8%とトップでした。 この結果に対応するため、計画では「高齢者に対する消費者教育」について、何か実施する予定はありますか。	ご指摘のような調査結果であったため、計画素案では、高齢者に対し「14 暮らしの便利講座の開催」「21 家族との連携」「35 「あんしんサポートメール」の配信」「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」「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」などを実施し、高齢者が消費者トラブルに巻き込まれないよう消費者教育に取り組んでまいります。	①
15	「もったいない」は、どこに行ってしまったのでしょうか。一部の機能が使えなくなると、全部使えなくなる、バージョンアップに対応できないと、アプリ(ソフト)が使えなくなる、そんな製品が多すぎます(ばかりです)。「もったいない」を守るには、どうしたら良いのでしょうか。	消費者トラブルの未然防止だけでなく、消費者市民社会の形成に参画する消費者の育成にも取り組めます。 P38「第3章 取り組むべき課題」として「4 消費者市民社会の形成に参画する消費者の育成」を記載し、環境教育や食育などにより、消費者が消費者市民社会の形成に向けた消費行動を主体的に行うことができるよう、主要な施策に取り組んでまいります。 主要な施策 【14 暮らしの便利講座】 【18 食品衛生・食品表示に係る出前講座の実施】 【19 食品の安全・安心等に関する「市場みらい塾」の実施】 【23 食品ロス削減推進事業】 【24 上下水道局広報活動】 【42 家庭教育講座「食の講話・講座」の実施】 【49 栄養成分表示に関する正しい知識の普及・啓発】	①
基本方針2 消費者の多様な主体や特性に応じたアプローチ			
16	P64の市民意識調査において、「関心のある消費者トラブル」について尋ねています。 調査結果は、「金融(クレジットカードの仕組みや金利の意味等)」について、若年者は34.4%、高齢者は7.1%と若年者が27.3ポイント上回っており、「金融(クレジットカードの仕組みや金利の意味等)」について関心があることがうかがえます。 この結果に対応するため、計画では対応策を実施する予定はありますか。	ご指摘の状況に対応するため、計画素案では、若年者に対しP50「34 クレジットカードの適正利用の推進」として「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。」としており、この施策に取り組んでまいります。	①

「北九州市消費者教育推進計画(素案)」に対する意見と市の考え方

【意見の反映結果】

① 計画に掲載済 ② 追加・修正あり ③ 追加・修正なし ④ 今後の参考とするもの ⑤ その他

No.	意見の概要	市の考え方	反映結果
17	テレビや新聞などの報道で、SNS型投資詐欺やSNS型ロマンス詐欺が取り上げられない日がないほど、被害が拡大しています。 このような被害を生じさせないためにも、計画策定の趣旨で、『誰もが安心して消費生活を営むことができる社会の実現のためには、「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自ら考え行動する消費者」の育成が重要であり、そのためには「誰もが、どこに住んでいても、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機会の提供」が必要です。』と記載されているような取り組みが是非とも必要です。 そのためにも、北九州市消費者教育推進計画を策定いただき、市民の皆さんが詐欺にあわないよう、消費者教育を推進してください。	本計画に基づく各施策を着実に進め、成果指標が達成できるよう努めてまいります。	③
18	北九州市消費者教育推進計画を策定し、消費者トラブルにあわない社会の確立や消費者市民社会の推進に賛同します。 基本方針の「2消費者の多様な主体や特性に応じたアプローチ」において、高齢者の施策が記載されていました。 高齢化率が政令市で最も高い本市であり、計画素案のP8図表6でさらに高齢化率が高まること、P9図表7で高齢者単身世帯が増え続けていることが記載されています。 今後、単身の高齢者が入院の際に身元引受人や連帯保証人を求められた際の対応、また、不幸にも亡くなった後の遺体の埋葬や死後事務などを担う高齢者サポートサービスが増えてくると思います。 この高齢者サポートサービスについても、人生の終焉において消費者トラブルが生じないよう、しっかりと消費者教育を行ってください。	本計画に基づく各施策を着実に進め、成果指標が達成できるよう努めてまいります。 計画素案では、高齢者に対し「14 暮らしの便利講座の開催」「21 家族との連携」「35 「あんしんサポートメール」の配信」「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」「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」などを実施し、高齢者が消費者トラブルに巻き込まれないよう消費者教育に取り組んでまいります。	③
19	P67の市民意識調査において、「消費者教育・啓発を受けたことのある人」を尋ねたところ、若年者が27.9%で高齢者が7.7%となっていました。また、「消費者教育を重点的に行うと効果的な対象者」を尋ねたところ「高齢者」が61.8%とトップでした。 この結果に対応するため、計画では「高齢者に対する消費者教育」について、何か実施する予定はありますか。	ご指摘のような調査結果であったため、計画素案では、高齢者に対し「14 暮らしの便利講座の開催」「21 家族との連携」「35 「あんしんサポートメール」の配信」「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」「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」などを実施し、高齢者が消費者トラブルに巻き込まれないよう消費者教育に取り組んでまいります。	①

「北九州市消費者教育推進計画(素案)」に対する意見と市の考え方

【意見の反映結果】

① 計画に掲載済 ② 追加・修正あり ③ 追加・修正なし ④ 今後の参考とするもの ⑤ その他

No.	意見の概要	市の考え方	反映結果
20	判断能力の低下した者並びに周りの者(支援者も含む)が、後悔しない消費行動とは、どのようなものでしょうか。	P50「② 高齢者、障害のある人」において、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。」と記載し、これらに対応した施策(35「あんしんサポートメール」の配信、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、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)に取り組んでまいります。	①
基本方針3 消費者教育の担い手育成			
21	P15に「エシカル(倫理的)消費」の内容についての記載があります。 「エシカル(倫理的)消費」の取り組みは、今後も重要と考えます。 例示として「フェアトレード商品」が出ていますが、一般に分かりづらく、全体として分かりやすい表現にできないでしょうか。	わかりやすい表現に変更するとともに、より理解を深めるため、具体例を記載しました。	②
22	北九州市消費者教育推進計画策定に賛成します。 高齢者や障害のある人、あるいは若年者は、それぞれに消費者教育を受けていただくことも大切ですが、周りの方々からのサポートも必要と思います。 それぞれの主体に応じたアプローチを実施してください。	本計画に基づく各施策を着実に進め、成果指標が達成できるよう努めてまいります。	③

「北九州市消費者教育推進計画(素案)」に対する意見と市の考え方

【意見の反映結果】

① 計画に掲載済 ② 追加・修正あり ③ 追加・修正なし ④ 今後の参考とするもの ⑤ その他

No.	意見の概要	市の考え方	反映結果
23	P39において、「消費者市民社会の形成に参画する消費者の育成」に関する記載があります。ここでは、「・消費者も社会の一員として、持続可能な社会の実現のために、自らの消費行動が社会に影響を与えることを認識し、環境に配慮した商品の選択やエネルギーの省力化など、環境に配慮した行動、さらには、人や社会、地域等を対象とする、持続可能性に配慮した消費行動を行うことが求められています。」や「・このため、消費者に対する体系的な学習の機会や情報の提供が重要です。環境教育や食育などにより、消費者が消費者市民社会の形成に向けた消費行動を主体的にできるような消費者教育を引き続き推進していくことが必要です。」と記載されています。 消費者トラブルにあわないよう消費者教育を進めることも大切ですが、上記のように消費者市民社会の形成についても、消費者教育として取り組んでください。 なお、主要な施策に「食品ロス削減」や「上下水道局広報活動」「食育」などの記載はありますが、環境教育全般に関する施策の記載がなく、学習指導要領等で規定されているのですね。	本計画に基づく各施策を着実に進め、成果指標が達成できるよう努めてまいります。	③
24	P67の市民意識調査において、「消費者教育・啓発を受けたことのある人」を尋ねたところ、若年者が27.9%で高齢者が7.7%となっていました。また、「消費者教育を重点的に行うと効果的な対象者」を尋ねたところ「高齢者」が61.8%とトップでした。 この結果に対応するため、計画では「高齢者に対する消費者教育」について、何か実施する予定はありますか。	ご指摘のような調査結果であったため、計画素案では、高齢者に対し「14 暮らしの便利講座の開催」「21 家族との連携」「35 「あんしんサポートメール」の配信」「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」「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」などを実施し、高齢者が消費者トラブルに巻き込まれないよう消費者教育に取り組んでまいります。	①

「北九州市消費者教育推進計画(素案)」に対する意見と市の考え方

【意見の反映結果】

① 計画に掲載済 ② 追加・修正あり ③ 追加・修正なし ④ 今後の参考とするもの ⑤ その他

No.	意見の概要	市の考え方	反映結果
25	「基本方針 3 消費者教育の担い手育成」において、P54に「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」の施策が記載されています。 「消費者サポーターを配置」とは、具体的にどのようなことを考えているのでしょうか。 また、P54の「施策・事業名」では「消費者サポーター」、「施策概要」では「消費生活サポーター」となっていますが、どちらが正しい表現でしょうか。	「消費生活サポーター」が正しい表現です。 まだ、検討段階ですが、消費生活センターが開催する「消費生活サポーター育成講座(受講回数など未定)」を受講いただき、育成講座受講終了後に「消費生活サポーター」を希望される方は申請書を提出いただき、「消費生活サポーター登録簿」に登録をされた方が、「消費生活サポーター」となります。 活動内容としては、地域における口コミでの消費者トラブルの事例紹介や消費者トラブルでお困りの方がいた場合、消費生活センターを案内する「つなぎ役」も重要な役割と考えています。 また、「消費生活サポーター」に登録いただいた方は、年数回の消費生活情報の提供の場に参加いただきます。その際には地域で口コミ活動に必要な啓発資料を提供いたします。 「消費生活サポーター」は、市民の皆さんが地域において安全安心に暮らせるよう、消費者トラブルの未然防止を目的として活動いただく市民ボランティアで、気軽に活動ができるような役割と考えています。 また、「役割を担う人材を育成」については、例えば、市民センター館長の研修会において、消費者トラブルの情報や未然防止のための注意点などの情報を提供し、市民センターを利用される方で、消費者トラブルでお困りの方がいた場合、消費生活センターを案内していただけるよう取り組むこととしており、「消費生活サポーター」に登録することなく、役割を担っていただける方々を増やしていきたいと考えています。	⑤

「北九州市消費者教育推進計画(素案)」に対する意見と市の考え方

【意見の反映結果】

① 計画に掲載済 ② 追加・修正あり ③ 追加・修正なし ④ 今後の参考とするもの ⑤ その他

No.	意見の概要	市の考え方	反映結果
26	「もったいない」は、どこに行ってしまったのでしょうか。一部の機能が使えなくなると、全部使えなくなる、バージョンアップに対応できないと、アプリ(ソフト)が使えなくなる、そんな製品が多すぎます(ばかりです)。「もったいない」を守るには、どうしたら良いのでしょうか。	消費者トラブルの未然防止だけでなく、消費者市民社会の形成に参画する消費者の育成にも取り組めます。 P38「第3章 取り組むべき課題」として「4 消費者市民社会の形成に参画する消費者の育成」を記載し、環境教育や食育などにより、消費者が消費者市民社会の形成に向けた消費行動を主体的に行うことができるよう、主要な施策に取り組んでまいります。 主要な施策 【14 くらしの便利講座】 【18 食品衛生・食品表示に係る出前講座の実施】 【19 食品の安全・安心等に関する「市場みらい塾」の実施】 【23 食品ロス削減推進事業】 【24 上下水道局広報活動】 【42 家庭教育講座「食の講話・講座」の実施】 【49 栄養成分表示に関する正しい知識の普及・啓発】	①
基本方針4 消費者教育を行う多様な主体の連携、協働			
27	P15に「エシカル(倫理的)消費」の内容についての記載があります。 「エシカル(倫理的)消費」の取り組みは、今後も重要と考えます。 例示として「フェアトレード商品」が出ていますが、一般に分かりづらく、全体として分かりやすい表現にできないでしょうか。	わかりやすい表現に変更するとともに、より理解を深めるため、具体例を記載しました。	②

「北九州市消費者教育推進計画(素案)」に対する意見と市の考え方

【意見の反映結果】

① 計画に掲載済 ② 追加・修正あり ③ 追加・修正なし ④ 今後の参考とするもの ⑤ その他

No.	意見の概要	市の考え方	反映結果
28	テレビや新聞などの報道で、SNS型投資詐欺やSNS型ロマンス詐欺が取り上げられない日がないほど、被害が拡大しています。このような被害を生じさせないためにも、計画策定の趣旨で、『誰もが安心して消費生活を営むことができる社会の実現のためには、「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自ら考え行動する消費者」の育成が重要であり、そのためには「誰もが、どこに住んでいても、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機会の提供」が必要です。』と記載されているような取り組みが是非とも必要です。 そのためにも、北九州市消費者教育推進計画を策定いただき、市民の皆さんが詐欺にあわないよう、消費者教育を推進してください。	本計画に基づく各施策を着実に進め、成果指標が達成できるよう努めてまいります。	③
29	P39において、「消費者市民社会の形成に参画する消費者の育成」に関する記載があります。 ここでは、「・消費者も社会の一員として、持続可能な社会の実現のために、自らの消費行動が社会に影響を与えることを認識し、環境に配慮した商品の選択やエネルギーの省力化など、環境に配慮した行動、さらには、人や社会、地域等を対象とする、持続可能性に配慮した消費行動を行うことが求められています。」や「・このため、消費者に対する体系的な学習の機会や情報の提供が重要です。環境教育や食育などにより、消費者が消費者市民社会の形成に向けた消費行動を主体的にできるような消費者教育を引き続き推進していく必要があります。」と記載されています。 消費者トラブルにあわないよう消費者教育を進めることも大切ですが、上記のように消費者市民社会の形成についても、消費者教育として取り組んでください。 なお、主要な施策に「食品ロス削減」や「上下水道局広報活動」「食育」などの記載はありますが、環境教育全般に関する施策の記載がなく、学習指導要領等で規定されているのですね。	本計画に基づく各施策を着実に進め、成果指標が達成できるよう努めてまいります。	③

「北九州市消費者教育推進計画(素案)」に対する意見と市の考え方

【意見の反映結果】

① 計画に掲載済 ② 追加・修正あり ③ 追加・修正なし ④ 今後の参考とするもの ⑤ その他

No.	意見の概要	市の考え方	反映結果
30	「もったいない」は、どこに行ってしまったのでしょうか。一部の機能が使えなくなると、全部使えなくなる、バージョンアップに対応できないと、アプリ(ソフト)が使えなくなる、そんな製品が多すぎます(ばかりです)。「もったいない」を守るには、どうしたら良いのでしょうか。	消費者トラブルの未然防止だけでなく、消費者市民社会の形成に参画する消費者の育成にも取り組みます。 P38「第3章 取り組むべき課題」として「4 消費者市民社会の形成に参画する消費者の育成」を記載し、環境教育や食育などにより、消費者が消費者市民社会の形成に向けた消費行動を主体的に行うことができるよう、主要な施策に取り組んでまいります。 主要な施策 【14 暮らしの便利講座】 【18 食品衛生・食品表示に係る出前講座の実施】 【19 食品の安全・安心等に関する「市場みらい塾」の実施】 【23 食品ロス削減推進事業】 【24 上下水道局広報活動】 【42 家庭教育講座「食の講話・講座」の実施】 【49 栄養成分表示に関する正しい知識の普及・啓発】	①
計画の推進及び数値目標等			
31	成果指標『「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)』は、消費者トラブルにあった際に安心して相談できる窓口を知っていることは、とても大切だと思いました。 消費者トラブルにあわないよう気を付けて生活していても、万が一の際、あるいは、家族や友人からの相談を受けた際、消費生活センターの相談窓口を利用あるいは案内させていただきま す。 なお、P31に「(2)行政評価の取組結果の推移(消費生活センターの認知度)」が記載され、そこには消費生活センターを『「知っている」「内容は知らないが、消費生活センターのことは聞いたことがある」とお答えいただいた方について、「消費生活センターを認知している」として、認知度の割合としています。』と記載されています。 やはり、消費生活センターの役割を「知っている」人の認知度が90%以上を維持することが望ましいと思います。	本計画に基づく各施策を着実に進め、成果指標が達成できるよう努めてまいります。	③

「北九州市消費者教育推進計画(素案)」に対する意見と市の考え方

【意見の反映結果】

① 計画に掲載済 ② 追加・修正あり ③ 追加・修正なし ④ 今後の参考とするもの ⑤ その他

No.	意見の概要	市の考え方	反映結果
32	北九州市消費者教育推進計画策定に賛成します。 成果指標『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』を令和13年度までに90%達成を目指すことは、消費者トラブルを未然防止するためにとても重要と思いました。一つひとつの施策を丁寧に実施してください。令和13年度の実績として、90%の達成を期待しています。	本計画に基づく各施策を着実に進め、成果指標が達成できるよう努めてまいります。	③
33	消費者教育推進計画の策定において、消費者が表示や説明を十分に確認するなどの行動に着目し、行動できる消費者の比率の向上を成果指標に設定することに賛成します。 消費者トラブルにあわないため、市民の行動につながる計画になるよう取り組んでください。	本計画に基づく各施策を着実に進め、成果指標が達成できるよう努めてまいります。	③
34	P40の北九州市消費者教育推進計画の目標が『「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』となっていますが、概要版では、『「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～』となっています。 おそらく、概要版が正しいと思われますので語句の修正をしてください。	ご提案の通り、修正します。	⑤
35	P13、P14に『「消費者関連法の改正等」(令和元年度～)』の記載があり、近年の法改正等の状況が分かります。 紅麹関連製品に係る事案を受け、食品表示基準の一部改正が行われていると思いますので、追加してはどうでしょうか。	記載します。	②
36	P56「参考 消費者教育の体系イメージマップ(消費者庁作成)」の文字がつぶれて読めないところがあります。 お手数ですが、ワードやエクセルで作り直しされるなど、文字が分かるようにしてください。 消費者庁のホームページで、このイメージマップの内容は確認しました。	分かりやすいように、ワードやエクセルで作成します。	⑤
37	信頼させるとは、どういうことなのかをよく知っておかないと、大変なことになることがあります。商売の在り方の一つは、良いにせよ悪いにせよ、経験上、信頼させることから始まるからです。	ご意見ありがとうございます。	⑤

「北九州市消費者教育推進計画(素案)」に対する意見と市の考え方

【意見の反映結果】

① 計画に掲載済 ② 追加・修正あり ③ 追加・修正なし ④ 今後の参考とするもの ⑤ その他

No.	意見の概要	市の考え方	反映結果
38	被害について検証し、その結果を傾向と対策として広く周知することが必要です。傾向と対策で学んできた者としては、なじみやすい方法だからです。	市の施策は、「計画(Plan)→ 実行(Do)→ 評価(Check)→ 改善(Action)」のPDCAサイクルに沿って、行政自ら事業等を検証し、不断の見直しを行っています。	⑤
39	そのような、「こんなことも知らないの」と言われる者でも、理解できる教育を提供していただければ嬉しいです。ガイドブックの作成も計画してください。お願いします。	概要版の作成やホームページに掲載するとともに、SNSでも発信し、市民の皆さんへ計画の周知を図ります。	⑤