

# 北九州市消費者教育推進計画(仮称)の策定について

## 1 計画策定に至る経緯

平成24年12月、「消費者教育の推進に関する法律」(以下「法」という)が施行され、「市町村消費者教育推進計画」の策定が努力義務として規定されました。

北九州市では、法の趣旨にのっとり、「北九州市消費者教育推進の手引き」(平成30年3月)を作成し、消費者教育の推進を図ってきたところです。

近年の特殊詐欺やSNSをきっかけとした消費者トラブル、機能性表示食品の健康被害など、消費者を取り巻く環境は大きく変化しています。

このような状況に対応するため、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し、自ら考え行動することができる消費者を総合的・体系的・継続的に育成できるよう「北九州市消費者教育推進計画(仮称)」を策定するものです。

## 2 計画の基本的な考え方

(1) **計画の趣旨** 消費者教育を総合的・体系的・継続的に取り組み、自立した消費者を育成します

(2) **計画の位置づけ**

○法第10条第2項に基づき、国の基本方針及び「福岡県消費者教育推進計画」を踏まえて策定する「市町村消費者教育推進計画」です

○本計画の取組みにあたっては、市民の消費者教育に関わる様々な計画と相互に連携を図ります

(3) **計画の体系** 体系は「目標」「基本方針」「基本方針に基づく主要施策」とし、「KPI(成果目標)」を設定します

(4) **計画の策定年度** 令和6年度中に策定し、令和7年4月施行予定です

(5) **計画の期間** 令和7年度～令和13年度(7年間)(福岡県の計画期間に準じます)です

(6) **計画の推進体制** 北九州市消費生活審議会(条例上の附属機関)の意見を踏まえ推進します

(7) **実態調査** ライフステージに応じた実態調査を実施中(7月～8月)です

## 3 計画策定のスケジュール

時期	市議会(総務財政委員会)	関係会議
5月 ～6月		<b>総務担当課長会議</b> ・計画策定、実態調査の説明 ・関連事業抽出、指標設定等照会
7月		<b>第1回北九州市消費生活審議会</b> [説明]計画策定、実態調査実施 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">実態調査実施</span> <b>庁内連絡会議</b>
8月	[説明]計画策定、実態調査実施 計画概要案	・第1回審議会の意見を受けて関連事業(指標)等修正依頼
11月	[報告]実態調査結果 [説明]計画(素案)	<b>第2回北九州市消費生活審議会</b> [報告]実態調査結果 [説明]計画(素案)
12月		<b>庁内連絡会議</b> ・実態調査結果、計画(素案)、パブコメ実施の説明
1月		<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">パブリックコメント実施</span>
2月	[報告]パブコメ結果	<b>庁内連絡会議</b> ・パブコメ結果、計画(最終案)を説明
3月	[説明]計画(最終案)	<b>第3回北九州市消費生活審議会</b> [報告]パブコメ結果 [説明]計画(最終案)

# 北九州市消費者教育推進計画(仮称)(概要案) 令和6年8月7日現在

## 1 計画の基本的考え方

- (1) 計画策定の趣旨 消費者教育に総合的・体系的・継続的に取り組み、自立した消費者を育成
- (2) 計画の位置づけ
  - 消費者教育の推進に関する法律第10条第2項に基づき、国の基本方針及び「福岡県消費者教育推進計画」を踏まえて策定する「市町村消費者教育推進計画」
  - 本計画の取組みにあたっては、市民の消費者教育に関わる様々な計画と相互に連携を図る
- (3) 計画の期間 令和7年度～13年度(7年間)
- (4) 計画の推進体制 北九州市消費生活審議会の意見を踏まえ推進

## 2 消費者を取り巻く現状

### (1) 社会情勢の変化

- ① デジタル化の進展 … デジタル取引の増加(電子商取引規模拡大)、決済手段の多様化・高度化
- ② 消費者の多様化 … 人口減少・少子高齢社会、障害者数は7万7千人前後で推移、孤立・孤独の社会問題など
- ③ 消費者関連法の改正等 … 特定商取引法(送り付け商法対策)、消費者契約法(取消権行使期間の伸長)、民法(成年年齢引下げ)、学習指導要領(社会・家庭科等に消費者教育関連の記載充実)
- ④ 環境に配慮した商品や仕組み … 消費行動を通じた消費者市民社会・SDGsの実現

### (2) 北九州市における消費生活相談の状況

- ① 相談件数 … 近年は、毎年度1万件程度で推移している  
令和5年度 9,852件 令和4年度 9,922件 令和3年度 9,285件
- ② 年代別相談件数 … 60歳以上の方々からの相談が全体の約4割で推移している  
令和5年度 3,641件 37.0% 令和4年度 3,618件 36.5% 令和3年度 3,256件 35.0%
- ③ 苦情の多い商品 … 「商品一般」、「化粧品」、「不動産貸借」が上位となっている  
「商品一般」は、架空請求や覚えのない荷物の事例など  
「化粧品」は、インターネットによる通信販売で、意図せず定期購入となった事例など  
「不動産貸借」は、退去時の現状回復費用の事例など
- ④ 苦情の多い販売購入形態 … 「通信販売」、「店舗販売」、「訪問販売」が上位となっている  
「通信販売」は、インターネット等を用いて契約するもの  
「店舗販売」は、消費者が、出向いて店舗で契約するもの  
「訪問販売」は、消費者が、営業所等以外の場所で申込み・契約をするもの

## 3 取り組むべき課題

(1) 若年者への重点的な啓発等の実施

(2) 高齢者や障害者への重点的な啓発等の実施と見守りを行う者への情報提供

(3) デジタル化に対応した消費者教育の推進

(4) 消費者市民社会の形成に参画する消費者の育成

## 4 計画の体系

### (1) 目標

「安らぐまち」の実現 ～自ら考え行動する消費者の育成～

#### KPI(成果目標)

- 商品やサービスの購入・契約の際、トラブルにならないよう行動する消費者の比率向上
- 「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

### (2) 目標を達成するための4つの「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
- 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