

東京都消費者教育アクションプログラム

平成26年度版

平成26(2014)年4月



東京都

目次

東京都消費者教育アクションプログラムについて	1
■ 効果的な消費者教育の展開に向けた取組	
1 多様な主体との連携	2
2 区市町村への支援	4
■ ライフステージごとの取組	
3 若者の消費者被害の防止	6
4 高齢者の消費者被害の防止	8
5 子供の安全の確保	10
東京都消費者教育アクションプログラム取組実績(平成25年度)...	12

東京都消費者教育アクションプログラムについて

- 「東京都消費者教育推進計画」では、都における消費者教育の効果的な推進を図るため、大学・企業の集積などにより若者が多く集まることや一人暮らしの高齢者が多いことなどの東京の特性も踏まえ、特に重点的に取り組む世代・テーマ等として、以下の5つを設定しています。

このプログラムでは、世代・テーマ等ごとに、都が実施する具体的な取組を掲載します。

◎ 特に重点的に取り組む世代・テーマ等

■ 効果的な消費者教育の展開に向けた取組

- 1 多様な主体との連携
- 2 区市町村への支援

■ ライフステージごとの取組

- 3 若者の消費者被害の防止
- 4 高齢者の消費者被害の防止
- 5 子供の安全の確保

- プログラムの内容については、「東京都消費者教育推進協議会」の意見を踏まえ、毎年度、見直しを行います。

また、「効果的な消費者教育の展開に向けた取組」については、推進計画の中間年度である平成27年度の到達目標を設定し、施策の進捗状況を確認しながら実施することとします。

■ 効果的な消費者教育の展開に向けた取組

1 多様な主体との連携

都内では、行政の消費生活部門、教育機関や消費者団体だけでなく、事業者・事業者団体、民間ADR機関など、多様な主体が消費者教育に取り組んでいます。

消費者教育は、環境教育、食育、金融経済教育等とも関連が深く、対象領域が大変幅広く広がっています。例えば、インターネットやスマートフォンの利用に伴うトラブルに対処するための消費者教育や生活設計にも役立てることができる金融経済教育については、子供から社会人まで幅広い年代で求められています。行政だけで対応していくには限界があります。そこで、消費者教育等を担う、それぞれの主体が得意としている分野のノウハウを有効に活用していく必要があります。「消費者市民社会」という新しい概念の普及についても、既に取り組を開始している消費者団体や弁護士会等との連携により進めていくことが必要です。

これまでも、都は消費者団体等と連携しながら消費者教育の充実を図ってきたところですが、今後は、事業者・事業者団体、大学、民間ADR機関など、連携の機会が少なかった主体との連携を特に強化し、更に効果的な消費者教育に取り組んでいきます。

[平成27年度の到達目標]

新たに連携する団体等の数・・・30団体

※ 既連携実施団体数（到達目標設定時） 48団体

内訳：消費者団体31、事業者・事業者団体1、大学7、試験研究機関2、その他7

[具体的な取組]

○大学等との連携による消費者教育

- ・大学からのインターンシップ生による若者向け悪質商法防止キャンペーンの企画
- ・新入生ガイダンス等での出前講座の実施

○事業者・事業者団体との連携による経営者向け啓発の実施

- ・経営者に従業員向け消費者教育の必要性を理解してもらうため、事業者団体等の広報誌に東京都消費者啓発員（コンシューマー・エイド）派遣の情報を掲載
- ・経営者向けのセミナーで、消費者教育をテーマとした講演を実施
- ・事業者・事業者団体等の従業員向け消費者教育に関する自主的な取組を促す仕組みづくり（積極的な取組をしている団体等の取組をホームページ等に掲載し、紹介する等）

○事業者・事業者団体との連携による企業向け出前講座

- ・東京都消費者啓発員（コンシューマー・エイド）を講師として企業に派遣
- ・新入社員、中堅社員や退職前の社員向けなど対象者ごとに様々なテーマの講座を実施
- ・消費者教育の意義を理解してもらう契機とするため、25年度から27年度までの3年間（予定）、講師派遣料は初回無料

○事業者・事業者団体、試験研究機関等との連携による都民向け講座

- ・事業者団体や試験研究機関等と連携し、金融経済教育等をテーマとして都民を対象とした啓発講座等を実施



事業者団体等との連携による都民向け講座(テーマ:金融経済教育)

○事業者・事業者団体、民間ADR機関等との連携による消費者教育を担う人材の育成

- ・消費者団体・事業者団体・民間ADR機関、大学等とも連携を図りながら、講座や情報提供を通じた人材育成や活動支援を実施
- ・私立学校関係団体と連携して、私立学校の教員を対象とした研修を新たに実施
- ・消費者教育の意義や「消費者市民社会」の概念等について理解を深めてもらえるよう配慮しながら、人材育成を実施

○消費者団体・事業者団体等が実施する消費者教育や啓発事業に関する情報発信

- ・都の持つ情報発信ツール（ツイッター、フェイスブック等）を活用して、消費者団体や事業者団体等が実施する消費者教育や啓発事業（講座の実施、教材の作成など）に関する情報を発信
- ・フェイスブックが消費者問題に関心がある都民が情報交換・交流できる場となるよう周知を実施

2 区市町村への支援

区市町村では、学校現場との連携による子供への消費者教育や、高齢者の見守りネットワークを活用した高齢者及び家族への啓発など、地域のネットワークをいかした取組が行われています。

そこで、都は、東京都消費生活条例に基づく区市町村への協力の一環として、区市町村における教材作成等の取組へのノウハウの提供、人材の育成等の支援とともに、消費者教育推進地域協議会の設置など、地域における推進体制づくりへの支援等を実施していきます。

[平成27年度の到達目標]

消費者教育推進地域協議会又はそれに類する連携のための組織を設置している
区市町村の数・・・10区市町村

[具体的な取組]

○区市町村の消費者教育推進への支援

- ・区市町村の消費者講座の開催や啓発資料の作成等について、東京都消費者啓発員（コンシューマー・エイド）の派遣や、都が連携している事業者団体・民間ADR機関等の紹介など、都が持つ消費者教育のノウハウに関して、情報提供などの支援を実施

○区市町村の消費者教育を担う人材の育成支援

- ・事業者団体や民間ADR機関等の関係機関と連携し、区市町村の消費者教育を担う人材の育成を支援
- ・区市町村のニーズを把握し、区市町村の推薦する者を消費者問題マスター講座受講生として優先的に受け入れを行うこと等、区市町村支援について検討

○消費者教育モデル事業

- ・区市町村による地域の特性をいかした先駆的な取組、他の区市町村で今後の展開が可能な取組などをモデル事業として選定し、事業についての助言等を行うとともに成果の普及を実施
- ・消費生活センターが設置されていない多摩地域の市町村が新たな取組を行う場合には、モデル事業として選定し、事業実施を支援



日帰りバスハイク車中での区相談員による消費者講座
(江東区)



図書館との協働による小学生とその保護者を対象とした
出前講座での金融教育（荒川区）

○区市町村における消費者教育推進地域協議会等の設置への支援

- ・消費者教育推進地域協議会など、地域の関係機関による推進体制づくりが進むよう、区市町村に対し、連携先の候補となる機関や消費者教育モデル事業における他区市町村の連携事例の紹介等を実施

■ ライフステージごとの取組

3 若者の消費者被害の防止

東京には大学や企業が集積していることなどから、全国から多くの若者が集まっています。

若者については、インターネット通販などのインターネット取引に伴うトラブルや、SNSをきっかけとして悪質商法の被害に遭う事例がよく見られます。

そのため、若者が多く集まるイベントでの普及啓発のほか、大学の新生向けのガイダンスや企業の新入社員向けの研修など、若者が集まる機会を活用した消費者教育の実施を働きかけていきます。

被害防止に向けた消費者教育・啓発を行うに当たっては、若者が社会の一員として、消費行動を通じて、よりよい社会の形成に積極的に関わっていこうとする姿勢を育てることに配慮して取り組んでいきます。

[具体的な取組]

○若者向け悪質商法被害防止キャンペーン

- ・キャンペーンキャラクターの「ボク、カモかも…。」「オレ、サギだもん」を活用し、年間を通じて、様々な媒体や若者が集まる場所・イベントで啓発を実施（1月から3月までが強化月間）
- ・啓発用ポスター・リーフレットの印刷・配布、啓発グッズの作成・配布、交通広告、映画館でのCM上映、着ぐるみによるプロモーションなど



若者向け悪質商法被害防止キャンペーンポスター



若者キャンペーンキャラクターの着ぐるみによる広報啓発活動



映画館での啓発CM（イメージ）

○若者向けに悪質商法の手口を分かりやすく紹介する効果的な取組

- ・若者が集まる場（専門学校等の教育機関、企業社員研修等）で若者を狙う悪質商法の手口や断る方法を分かりやすく紹介することにより、効果的な啓発を実施
- ・インターネットを活用した動画等による啓発を実施

○大学生等が集まる機会を活用した出前講座

- ・大学の新生向けガイダンス、学内イベント等に、東京都消費者啓発員（コンシューマー・エイド）を講師として派遣
- ・大学の教職員と連携し、授業・ゼミ単位でのミニ出前講座を実施

○大学生協等と連携した大学生向けセミナー

- ・大学生協等と連携し、契約や生活設計、インターネット・スマートフォン等の利用に伴うトラブルなどをテーマとした大学生向けのセミナーを開催
- ・若者が「消費者市民社会」について考え理解を深める機会としても活用

○新社会人向け消費者教育教材の作成・提供や出前講座

- ・初めて社会人となった若者に向けた生活に必要な実践的知識をまとめた教材を作成し、企業等の新入社員研修等で活用してもらえるよう提供
- ・企業の新入社員研修等に、東京都消費者啓発員（コンシューマー・エイド）を講師として派遣

○スマートフォン用ゲームアプリの活用

- ・若者に対する新たな情報発信手法として開発したスマートフォン用ゲームアプリを活用し、消費生活関連情報を迅速に提供
- ・アクセス状況を分析し、より効果的な情報発信を実施

○ホームページ「東京くらしWEB」のスマートフォン向けサイトによる消費生活関連情報の提供

- ・若者におけるスマートフォンの急速な普及を受けて開設した「東京くらしWEB」のスマートフォン向け専用サイトを活用し、消費生活関連情報を発信

4 高齢者の消費者被害の防止

東京の高齢者は4人に1人が一人暮らしで、全国で最も高い割合となっています。そのため、孤独感や不安感、判断力の低下などに付け込まれて消費者被害に遭ったり、被害の発見が遅れて深刻化する場合も見られます。

高齢者の被害防止のため、高齢者自身への消費者教育とともに、高齢者を守るという視点から、家族や介護事業者などへの消費者教育を実施していきます。

[具体的な取組]

○高齢者悪質商法被害防止キャンペーン

- ・高齢者や高齢者を見守る周囲の人を対象に、年間を通じて、様々な媒体や機会を活用して啓発を実施（9月が強化月間）
- ・新聞広告、交通広告、啓発用ポスター・リーフレットの印刷・配布



悪質商法被害防止キャンペーンポスター

○介護事業者向けの出前講座

- ・ホームヘルパー、ケアマネジャーなどの介護事業者や民生委員など、高齢者を見守る立場の人が対象
- ・高齢者が被害に遭いやすい消費者トラブルや被害発見のポイント、対処方法などを内容とする講座を更に拡大して実施

○高齢者が集まる機会を利用した出前講座・出前寄席

- ・東京都消費者啓発員（コンシューマー・エイド）による出前講座、大学の落語研究会や社会人ボランティアによる出前寄席の実施
- ・高齢者が集まるサロンや公衆浴場等において実施

○高齢者向けに悪質商法の手口等を分かりやすく紹介する効果的な取組

- ・高齢者が集まる場（介護施設、町内会、老人会、公衆浴場等）で、高齢者を狙う悪質商法の手口や断る方法を分かりやすく紹介することにより、効果的な啓発を実施
- ・防犯協会等が行う高齢者向け防犯教室等との連携による啓発も実施

○生活協同組合等と連携した高齢者向け消費者教育セミナーの実施

- ・生活協同組合や消費者団体等と連携して、高齢者の消費者トラブルなどをテーマとした高齢者向けのセミナーを開催
- ・高齢者を見守る周囲の人にも参加を呼びかけ、「消費者市民社会」について考え理解を深める機会としても活用

○地域における高齢者見守りのネットワークづくり支援

- ・高齢者の身近で継続的に見守りを担い、相談窓口の周知や被害防止のための情報提供などを行う人材の育成策などについて、検討を進めるとともに調査等を実施

5 子供の安全の確保

家庭や地域を含め、子供の身の回りには、様々な危険が潜んでいます。

できるだけ早い時期から子供自身が、自分の安全を守る知識を身に付けられるよう、子育て中の親が集まるイベント等で体験型の消費者教育を行います。

また、乳幼児は自分でリスクを知って行動することができません。このため、保護者や周囲の大人が、子供の身の回りの危険性について認識することが必要であり、ヒヤリ・ハット調査など潜在的な危険性を掘り起こす調査を実施し、その結果を発信していきます。

[具体的な取組]

○子供の事故防止に向けた情報発信・普及啓発

- ・社会科見学や家族連れが多く訪れる東京消防庁防災館で、商品やサービスに関する危害・危険について講演を実施するとともに、模型・パネル等の展示を実施
- ・子育て中の親が多く集まるイベントや区市町村が開催する消費生活展等と連携し、家の中に潜む危険や子供服の危険について、ビジュアル的に再現する模型・パネル等の展示を実施
- ・安全に配慮した商品見本市を開催し、商品安全に関するセミナーやワークショップ、事業者によるプレゼンテーション等を実施するとともに、展示された商品や機能をデータベース化し、WEB上で紹介

○子育て支援団体等とのネットワークを活用した啓発

- ・子育て支援団体等との協働により、子供の安全をテーマとしたシンポジウム等の開催や、模型・パネルの展示を実施



「子供の安全フォーラム&ワークショップ～共に考える子供の安全な暮らし～」の様子

○幼児等を対象とした事故防止ガイドの活用等

- ・ヒヤリ・ハット調査結果を基に作成した乳幼児等を対象とする事故防止ガイドを都内の保育園、幼稚園等へ配布
- ・必要に応じて新たな調査を実施し、調査結果に基づき、ホームページ「東京くらしWEB」、ツイッター、消費生活情報誌「東京くらしねっと」等での注意喚起などを実施



ヒヤリ・ハット調査結果を基に作成した事故防止ガイド



リーフレット「ブラインド等のひもの事故に気を付けて！」

東京都消費者教育アクションプログラム 取組実績(平成25年度)

■効果的な消費者教育の展開に向けた取組

【平成27年度の到達目標】

到達目標内容	到達目標数(平成27年度)	実績(平成26年3月末現在)
新たに連携する団体の数 【参考】 既連携実施団体数(到達目標設定時) 48団体 (消費者団体31、事業者・事業者団体1、大学7、試験研究機関2、その他7)	30団体	28団体 (事業者・事業者団体11、民間ADR機関12、大学3、その他2)
消費者教育推進地域協議会又はそれに類する連携のための組織を設置している区市町村の数	10区市町村	2区市町村 (千代田区・葛飾区)

【具体的な取組】

テーマ	施策名	取組実績(平成25年度)	
		主な取組	回数・時期等実績
1 多様な主体との連携	大学との連携による消費者教育	大学との連携により、新入生ガイダンス等に東京都消費者啓発員(コンシューマー・エイド)を出前講座の講師として派遣	14回
	事業者・事業者団体との連携による経営者向け啓発の実施	経済団体、事業者団体等に対し東京都消費者啓発員(コンシューマー・エイド)派遣による出前講座について紹介、利用促進のため広報誌に掲載を依頼	経済団体の広報誌に従業員向け出前講座の広報記事を掲載
	事業者・事業者団体との連携による企業向け出前講座	事業者・事業者団体との連携により、東京都消費者啓発員(コンシューマー・エイド)を企業の社員向け講座の講師として派遣(新たに出前講座を利用する事業者・事業者団体については、初回に限り無料で実施)	新入社員向け 13回 中堅社員向け 14回
	事業者・事業者団体、試験研究機関等との連携による都民向け講座	事業者団体・試験研究機関等と連携し、一般都民向け講座を実施	2回 東京の地産地消 (平成25年10月) 金融経済教育 (平成26年3月)
	事業者・事業者団体、民間ADR機関等との連携による消費者教育を担う人材の育成	教員のための消費者教育講座において、事業者団体、民間ADR機関が作成した消費者教育教材を収集・展示、各団体・機関が実施する出前授業に関する情報提供を実施	教材展示 11団体 出前授業情報 10団体 (平成25年7月、8月実施)
	消費者団体・事業者団体等が実施する消費者教育や啓発事業に関する情報発信	消費者団体・事業者団体が実施する消費者教育・啓発事業に係る情報を都の情報発信ツールを活用し発信	Facebook 13回 Twitter 21回
2 区市町村への支援	区市町村の消費者教育推進への支援	各区市町村が実施する出前講座でテーマ、日程、対象者等調整が困難な場合に、都が東京都消費者啓発員(コンシューマー・エイド)を派遣し、講座の実施を支援	35回
	区市町村の消費者教育を担う人材の育成支援	民間ADR機関、事業者団体に講師を依頼し、区市町村相談担当職員向けの研修を開催	平成25年7月17日、23日、12月5日、11日実施
	消費者教育モデル事業	8区市において先駆的な取組や他の区市町村で今後の展開が可能な取組を実施 都は、各区市に対し、事業の内容に対応した、啓発グッズや消費者教育教材の提供、出前講座の経費負担等による支援を実施	8区市 (千代田区、新宿区、江東区、荒川区、葛飾区、八王子市、昭島市、町田市)
	区市町村における消費者教育推進地域協議会等の設置への支援	消費者教育推進地域協議会設置に向け、区市町村に対し協議会設置方法、構成員等の情報提供、消費者教育モデル事業の選定対象区市に対し都協議会への傍聴呼びかけを実施	平成25年10月

■ライフステージごとの取組

【具体的な取組】

テーマ	施策名	取組実績(平成25年度)	
		主な取組	回数・時期等実績
3 若者の消費者被害の防止	若者向け悪質商法被害防止キャンペーン	若者向け悪質商法被害防止キャンペーンの実施(啓発用ポスター・リーフレット、交通広告、映画館でのCM上映、啓発グッズ、着ぐるみを活用した広報啓発活動、フリーペーパー等への広告掲載等)	平成26年1月～3月
		若手芸人を支援する民間インターネットサイト「芸人ラボ」とタイアップし、悪質商法をテーマに芸人が作った漫才・コントをネット動画で公開する消費者教育を実施	公開収録イベント (平成25年11月) 動画公開 (平成26年1月～3月)
	若者向け消費者被害防止寸劇	若者の消費者被害防止のため、タイムリーな悪質商法被害をテーマにした脚本を作成し、上演	14回
	大学生が集まる機会を活用した出前講座	大学教職員と連携し、授業・ゼミ単位でのミニ出前講座、相談員によるトラブル事例・対処法の紹介を実施	4回
	大学生協等と連携した大学生向けセミナー	東京都生活協同組合連合会と協働し講演会等を実施	2回 (平成25年10月12日、平成26年1月18日)
	新社会人向け消費者教育教材の作成・提供や出前講座	企業等の新入社員研修で活用できる、SNSでの出会いを悪用した悪質商法の被害防止等の消費者教育教材(DVD)を作成	平成25年3月
	スマートフォン用アプリケーションの活用	ゲーム画面上部のテロップを活用し、注意喚起情報や架空請求事業者名などの消費生活関連情報を配信	配信情報数265件
ホームページ「東京くらしWEB」のスマートフォン向けサイトによる消費生活関連情報の提供	消費生活に関する総合サイト「東京くらしWEB」をより見やすく、より使いやすくするため、スマートフォン向けサイトを開設	平成25年8月から	
4 高齢者の消費者被害の防止	高齢者悪質商法被害防止キャンペーン	高齢者悪質商法被害防止キャンペーンの実施(啓発用ポスター・リーフレット、新聞広告、交通広告、ステッカー、啓発グッズ、新聞折込み情報誌への広告掲載)	平成25年9月
	介護事業者向けの出前講座	ホームヘルパー、ケアマネージャー等介護事業者向けの出前講座として、出前講座を委託実施	150回
	高齢者が集まる機会を利用した出前講座・出前寄席	介護施設、老人会、町内会等において、東京都消費者啓発員(コンシューマー・エイド)派遣による出前講座、大学落語研究会及び社会人ボランティアによる出前寄席の実施	出前講座 79回 出前寄席 84回
	高齢者向け消費者被害防止寸劇	高齢者をターゲットに急増している悪質商法をテーマにした脚本を作成し、上演	18回
	生活協同組合等と連携した高齢者向け消費者教育セミナーの実施	東京都生活協同組合連合会と協働し講演会等を実施	3回 (平成26年1月28日、2月8日、2月15日)

テーマ	施策名	取組実績(平成25年度)	
		主な取組	回数・時期等実績
5 子供の安全確保	子供の事故防止に向けた情報発信・普及啓発	家族連れが多く参加するイベント等でブースを出展し、家の中、子供服等、子供の安全の確保に係るパネル展示等を実施	本所防災館ゴールデンウィーク こどもぼうさいたいけん (平成25年5月) 丸の内キッズジャンボリー (平成25年8月) ヘブンアーティスト公開審査会 (平成25年9月) くらしフェスタ東京(平成25年10月) 子供未来とうきょうメッセ (平成26年2月) 立川防災館(平成26年2月～3月) 参加人数 計12,796人
	子育て支援団体とのネットワークを活用した啓発	子育て支援団体との協働により、講演、パネル展示、ワークショップ等を開催	平成26年3月
	幼児等を対象とした事故防止ガイドの活用等	ヒヤリ・ハット調査に基づき、「乳幼児のやけど事故防止ガイド」「小学生の身の回りの事故防止ガイド」を作成し、都内の保育園、幼稚園、小学校等へ配布、「東京くらしWEB」等で配信	平成26年2月～3月

東京都消費者教育アクションプログラム 平成26年度版

登録番号(26)5

平成26年5月発行

編集・発行 東京都生活文化局消費生活部企画調整課
東京都新宿区西新宿二丁目8番1号
電話 03(5388)3069 (直通)

印刷 株式会社 美巧社
香川県高松市多賀町1-8-10
電話 087(833)5811

