

東京都消費者教育アクションプログラム

平成29年度版

平成29(2017)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28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、見直しを行っています。

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、推進計画の最終年度である平成29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しています。

■ 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なっています。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。

都は、東京都消費者教育アクションプログラムに基づき、連携の機会が少なかった主体との連携を強化するとともに、これまで連携実績のある団体やアクションプログラムでの取組により新たに連携した団体に対して、継続的な連携や従来の連携とは異なる事業での連携などを働きかける等連携強化を図り、更に効果的な消費者教育に取り組んでいます。

[平成29年度の到達目標]

- 連携する団体等の数・・・180団体
- 平成28年4月以降に新たに連携する団体の数・・・20団体

[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



新入生ガイダンスでの出前講座(平成28年度)

○事業者・事業者団体との連携による経営者向け啓発

- ・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等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
- ・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ため、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

○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、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

○消費者団体、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

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活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、区市町村における消費者啓発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作りへの支援等を実施していきます。

[平成29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入れを行うほか、区市町村のニーズを踏まえた区市町村支援策について検討



消費者問題マスター講座(平成28年度)

○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作りが進むよう、区市町村に対し、協議会の設置方法の提案、連携先の候補となる機関や消費者教育モデル事業の成果である他区市町村の連携事例の紹介等を実施



区市町村との会議で設置方法を提案

■ 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、大学の新入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」「相談インコ」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）



若者向け悪質商法被害防止キャンペーンポスター（平成 28 年度）



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
- ・インターネットやデジタルサイネージを活用し、動画等による啓発を実施



若手芸人と学生芸人が悪質商法をテーマに漫才・コントを披露(公開収録イベント)(平成 28 年度)



若手芸人と学生芸人による大学祭での消費者被害防止啓発(平成 28 年度)



デジタルサイネージで知事の啓発メッセージ動画を放映



○大学生等が集まる機会を活用した出前講座・出前寄席

- ・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）、大学の落語研究会や社会人ボランティアを講師・演者として派遣
- ・大学の教職員と連携し、授業・ゼミ単位での出前講座・出前寄席を実施

○新社会人向け消費者教育教材の提供や出前講座

- ・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

○ホームページ「東京くらしWEB」による消費生活関連情報の提供

- ・SNS（消費生活行政ツイッター、フェイスブック）での情報発信を強化し、東京くらしWEBと連動させることで、効果的に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高齢者を見守る立場の人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）



悪質商法被害防止キャンペーンポスター(平成28年度)

○高齢者見守り人材向けの出前講座

- ・ ホームヘルパー、ケアマネジャーなどの介護事業者、民生・児童委員や町会・自治会、老人クラブほか高齢者見守りネットワーク関係者などの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、消費生活センターに「つながぐ」ことの重要性などを伝える講座を実施

○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
- ・高齢者向けに生活に必要な実践的知識をまとめた教材を出前講座等で活用してもらえるよう提供

○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を実施
- ・商品やサービスを届ける事業者と連携して、各家庭を訪問し、悪質商法被害に関する注意喚起情報（リーフレット）を、声かけをしながら手渡しする注意喚起を実施



注意喚起リーフレット



声かけをしながらリーフレットを手渡し

○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

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
- ・東京都消費生活総合センターを活用するほか、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「セーフティグッズフェア」を開催し、安全・安心なデザインの商品を展示、販売するほか、セミナー等を実施するとともに、展示された商品や機能をホームページ「東京くらしWEB」上で紹介



「セーフティグッズフェア」
企業向け商品づくりセミナーの様子



家の中に潜む危険を再現した住宅模型

○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体験型のワークショップや模型・パネル等の展示を実施

○幼児等を対象とした事故防止ガイドの活用等

- ・乳幼児等を対象とする事故防止ガイドや注意喚起リーフレットを都内の保育園、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



乳幼児の家庭内の水回り事故防止ガイド



注意喚起リーフレット
「乳幼児の歯みがき中の喉突き事故に注意！」

東京都消費者教育アクションプログラム 取組実績（平成28年度）

■効果的な消費者教育の展開に向けた取組

<平成29年度の到達目標>

到達目標内容	実績(平成29年3月末現在)	到達目標数(平成29年度)
連携する団体等の数	187団体	180団体
平成28年4月以降に新たに連携する団体の数	66団体 (事業者・事業者団体45、 消費者団体2、大学17、その他2)	20団体
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	5区市町村 (千代田区・新宿区・ 江東区・葛飾区・八王子市)	10区市町村

<具体的な取組>

テーマ	施策名	取組実績(平成28年度)	
		主な取組	回数・時期等実績
1 多様な主体との連携	大学等との連携による消費者教育	大学等との連携により、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	62回 (19校、受講者数11,975人)
	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	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ため、積極的な取組を行っている団体等の事例をホームページ等に掲載し紹介	4団体
	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	新入社員向け 8回 (受講者数 166人) 中堅社員向け 5回 (受講者数 297人)
	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	事業者団体等と連携し、一般都民向け講座等を実施	3回 (消費者志向経営1回、金融経済教育2回、延べ受講者数855人)
	消費者団体、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	消費者問題マスター講座及び教員のための消費者教育講座に、消費者団体、事業者・事業者団体から講師を迎え、消費者教育を担う人材育成に連携して取組を実施	マスター講座 5テーマ 教員講座 10テーマ
		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・展示するとともに、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19団体 出前授業情報15団体 (平成28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	東京都消費生活フェイスブック、東京都消費生活行政ツイッターを活用し、消費者団体や事業者団体等が実施する消費者教育・啓発事業に係る情報、消費者教育教材に係る情報を発信	フェイスブックによる発信27回 ツイッターによる発信19回

テーマ	施策名	取組実績(平成28年度)	
		主な取組	回数・時期等実績
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	多摩消費生活センターにおいて、多摩地区の市町村と共催して消費生活講座を開催するとともに、必要に応じて講座企画に関する情報提供等を実施	共催講座開催 22回 (受講者数480人)
		自前の出前講座を実施している区市町村が当該自治体においてテーマ、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	49回 (受講者数1,377人)
	区市町村の消費者教育を担う人材の育成支援	地域で見守り活動を行っている方等に消費者問題に関する体系的な知識を習得する機会を提供するため、消費者問題マスター講座に「区市町村優先枠」を設け、区市町村を通じて申込みのあった受講生の受入れを実施	13区市から民生・児童委員、地域の消費者団体等30人を受入れ
	消費者教育モデル事業	平成27年度の事業実績報告書を配布するとともに、東京くらしWEBで取組事例を紹介するなど情報提供を実施	21区市 27事業 (平成25年度～平成27年度実績)
	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	区市町村の消費生活行政担当課長会において、消費者団体連絡会等を活用した協議会の設置方法を提案	平成28年9月 平成29年2月

■ライフステージごとの取組

<具体的な取組>

世代	施策名	取組実績(平成28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(啓発用ポスター掲示・リーフレット配布、高校卒業生へ啓発用ノートの配布、悪質商法をテーマとした漫才・コントの動画公開、交通広告の実施、映画館でのCM上映、着ぐるみによる啓発活動、特別相談「若者のトラブル110番」の実施等)	平成29年1月～3月
	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	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	大学祭啓発イベント 3大学 (平成28年11月5日、6日、18日) 公開収録イベント(平成28年12月3日) ネット動画配信(平成29年1月)
		小池知事が若者へ消費者被害の防止を呼びかける動画を制作し、YouTubeや街頭のデジタルサイネージで配信	新宿・渋谷2カ所 (平成29年3月)
	大学生等が集まる機会を活用した出前講座・出前寄席	大学の新生ガイダンスや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)、大学の落語研究会や社会人ボランティアを講師・演者として派遣し、消費者トラブルの事例や対処法を紹介。また、大学の教職員と連携し、授業・ゼミ単位で消費者被害防止のための出前講座・出前寄席を実施【再掲】	出前講座62回【再掲】 (19校、受講者数11,975人) 出前寄席6回 (3校、受講者数4,138人)
	新社会人向け消費者教育教材の提供や出前講座	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【再掲含む】	12回【再掲含む】 (11団体、受講者数 1,162人)
		新たに社会人となった若者等に向けて、悪質商法、消費者トラブル、くらしに役立つ知識をまとめた「飯田橋四コマ劇場」(若者向け消費者読本)を企業等の新入社員研修等で活用してもらえるよう提供	10月3万部増刷 2月2万部増刷
	ホームページ「東京くらしWEB」による消費生活関連情報の提供	レスポンスデザインの特徴を生かし、スマートフォンでもパソコンでも「見やすい」「使いやすい」情報発信を実施	アクセス数:約86万件

世代	施策名	取組実績(平成28年度)	
		主な取組	回数・時期等実績
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・リーフレットの配布、介護事業者に「高齢者被害110番」「高齢消費者見守りホットライン」の電話番号を掲載したステッカーの配布、交通広告の実施、広報誌への広告掲載、高齢者被害特別相談の実施)	平成28年9月
	高齢者見守り人材向けの出前講座	ホームヘルパー、ケアマネージャー等の介護事業者、民生・児童委員や町会・自治会、老人クラブ、高齢者見守りネットワーク関係者など、高齢者を見守る立場の人を対象に、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、消費生活センターに「つながり」ことの重要性などを伝える講座を実施	300回 (受講者数 7,492人)
	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84回 (受講者数 3,113人) 出前寄席 279回 (参加者数 17,843人)
	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	宅配事業者等と連携し、高齢者世帯等に悪質商法に関するリーフレットを届け、注意喚起を実施	平成28年9月～12月
		退職期前後のシニア世代向けに、悪質商法の手口や対処法等を4コマ漫画でわかりやすく学べる消費者教育読本を啓発資料として幅広く提供	通年で配布
	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の協働事業として、高齢者の消費者被害防止をテーマとした講演会等を企画・実施	3回 (受講者数 365名)
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	・キッズデザイン協議会、東京都立産業技術研究センター、産業技術総合研究所との共催により、子供の安全に配慮した商品見本市「セーフティグッズフェアwithサイエンスアゴラ2016」を開催し、安全・安心なデザインで開発された商品の展示、販売のほか、企業向け、親子向けセミナー等を実施 ・展示商品等について東京くらしWEBで紹介	平成28年11月 延べ来場者数4,630人
		子育て世代が多く集まる各種イベント、東京消防庁防災館、区市町村が開催する消費生活展等と連携し、家の中の危険や子供服の安全性など子供の事故防止に関する模型・パネル等を活用して、より多くの保護者や子供に体験型の啓発を実施	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28年5月) 丸の内キッズジャンボリー(平成28年8月) くらしフェスタ東京(平成28年10月) 子育て応援Tokyoプロジェクト(平成28年10月、12月、1月、3月) 小池知事と語る東京フォーラム(平成28年12月) すくすくとうふババママ応援会(平成29年3月)
	子育て支援団体等とのネットワークを活用した啓発	「セーフティグッズフェアwithサイエンスアゴラ2016」において、親子で楽しく安全・安心について学べる体験型ワークショップやセミナーを実施	平成28年11月 延べ14回
	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、「乳幼児の家庭内の水回り事故防止ガイド」を作成し、都内の保育所、幼稚園、保健所等へ配布、「東京くらしWEB」等で配信	平成28年8月 4万部配布 平成28年10月 1万5千部増刷 平成29年1月 5千部増刷

東京都消費者教育アクションプログラム 平成29年度版

登録番号(29) 3

平成29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)3059 (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

L-0000613



