

苫小牧市消費者教育推進計画 (案)

苫 小 牧 市

目 次

第1章	計画の策定に当たって	
1	計画策定の趣旨	1
2	計画の位置付け	3
3	計画の期間	3
第2章	消費生活を取り巻く現状と課題	
1	本市における消費生活相談の状況	
(1)	消費生活相談件数の推移	4
(2)	契約当事者の年代構成	6
(3)	相談内容	7
(4)	消費者被害	9
(5)	課題整理	11
2	本市における消費者教育の状況	
(1)	本市における消費者教育の状況	
①	消費者問題への関心	12
②	消費者教育の機会	13
③	消費者問題に対して望む市の施策	16
(2)	消費者教育の取組状況	
①	学校	18
②	家庭、地域・職域	19
(3)	課題整理	19
第3章	消費者教育推進の基本的な方針	20
第4章	消費者教育推進の施策	
1	ライフステージや場に応じた体系的な消費者教育を推進する	
(1)	学校教育において、消費者教育の内容充実に努める	22
(2)	地域・職域において、消費者教育を受ける場の充実 とその周知を図る	25
(3)	各年代に必要な消費者教育の情報を発信する	27

2	消費者教育の担い手の育成を図る	
(1)	消費者センターを消費者教育の拠点とし、その担い手としての消費生活相談員の育成を図る	30
(2)	学校での消費者教育を担う教職員の指導力向上を支援する	31
(3)	多様な機関・団体などの協力を得て、消費者教育の担い手を育成する	32
3	多様な機関・団体との連携を強化する	
(1)	高齢者等の消費者被害防止のために消費者被害防止ネットワークの活動を活性化する	33
(2)	学校・地域等の消費者教育の内容充実のために、多様な機関・団体の知識や人材を活用する	34
(3)	多様な機関・団体との情報交換に努め、連携を強化する	34

第5章 計画の推進体制と管理

1	計画の推進体制	35
2	計画の管理	36

資料編

	苫小牧市消費者教育推進計画に係る	
	市民アンケート調査報告書	37

第 1 章 計画の策定に当たって

1 計画策定の趣旨

苫小牧市は、平成 19 年 12 月 19 日に「苫小牧市消費生活条例」を改正し、消費者の自立支援に向けた様々な取り組みを進めてきました。

しかし、少子高齢化、地域コミュニティの弱体化が進む中で、高度情報社会によるグローバル化の進展により消費活動は多種、複雑となり、それに伴う消費者被害の内容もより深刻なものになっています。

消費者が安全安心な消費生活を営むためには、消費者被害の未然防止対策だけではなく、時代に即した消費生活に関する知識と、適切な消費行動につながる実践的能力の習得のための消費者教育(※1)が必要となりました。

平成 24 年 12 月 13 日施行の「消費者教育の推進に関する法律」(平成 24 年法律第 61 号。以下「消費者教育推進法」という。)では、消費者の自立を支援し、消費者が主体的に「消費者市民社会(※2)」の形成に参画するための教育の実施、「消費者教育の推進に関する基本的な方針」(以下「基本方針」という。)の策定が義務付けられるとともに、地方公共団体においては「消費者教育推進計画」を定めることが努力義務とされました。

平成 25 年 6 月の国の基本方針策定を受けて、平成 27 年 3 月には北海道の「第 2 次北海道消費生活基本計画」が策定され、同時に北海道消費者教育推進計画として位置付けられました。

こうした国や北海道の動きと連携し、本市においても「苫小牧市消費者教育推進計画」を策定し、消費者市民社会の実現に向け、消費者教育を体系的・一体的に進めてまいります。

-
- ※1 「消費者教育」とは、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育のことであり、消費者教育が目指す消費者は、「被害に遭わない消費者・自立した消費者にとどまらず、消費者市民社会の実現のために、社会の一員としてよりよい市場とよりよい社会の発展のために積極的に関与する消費者」である。
- ※2 「消費者市民社会」 消費者が公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会

2 計画の位置付け

この計画は、消費者教育推進法第 10 条第 2 項に基づき、「苫小牧市総合計画」における基本計画「消費生活」との整合性を図りながら策定しています。

消費者教育推進法第 10 条第 2 項

2 市町村は、基本方針(都道府県消費者教育推進計画が定められているときは、基本方針及び都道府県消費者教育推進計画)を踏まえ、その市町村の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画(以下この条及び第二十条第二項第二号において「市町村消費者教育推進計画」という。)を定めるよう努めなければならない。

3 計画の期間

計画期間は、平成 30 年度から平成 34 年度までの 5 年間とします。

なお、計画期間中に社会情勢の変化などが生じた場合には、必要に応じて見直しを行うものとします。

第2章 消費生活を取り巻く現状と課題

本計画の策定に際して、本市における消費生活や消費者教育に関する状況を把握するために、市民アンケート調査(※3)を実施しました。

この調査結果に基づき、本市の消費生活や消費者教育における現況を把握し、課題と解決に向けた方向性について整理を行います。

1 本市における消費生活相談の状況

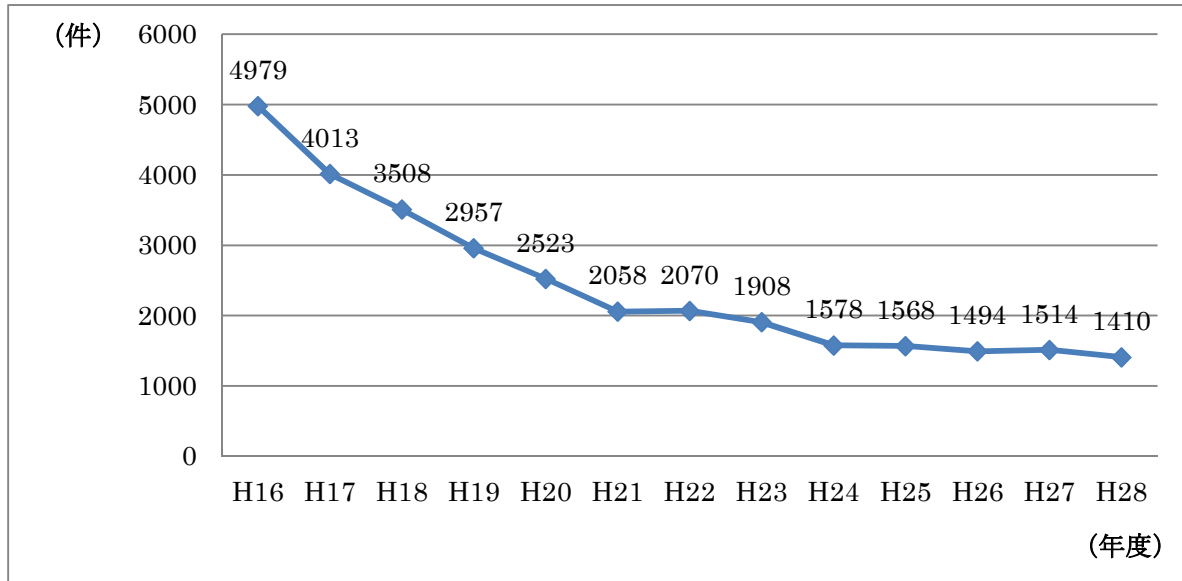
(1) 消費生活相談件数の推移

平成28年度に苫小牧市消費者センター(以下「消費者センター」という。)に寄せられた消費生活相談件数は1,410件で、架空請求が急増した平成16年度をピークに減少傾向にありましたが、この5年間は横ばい傾向にあります。(図表1)

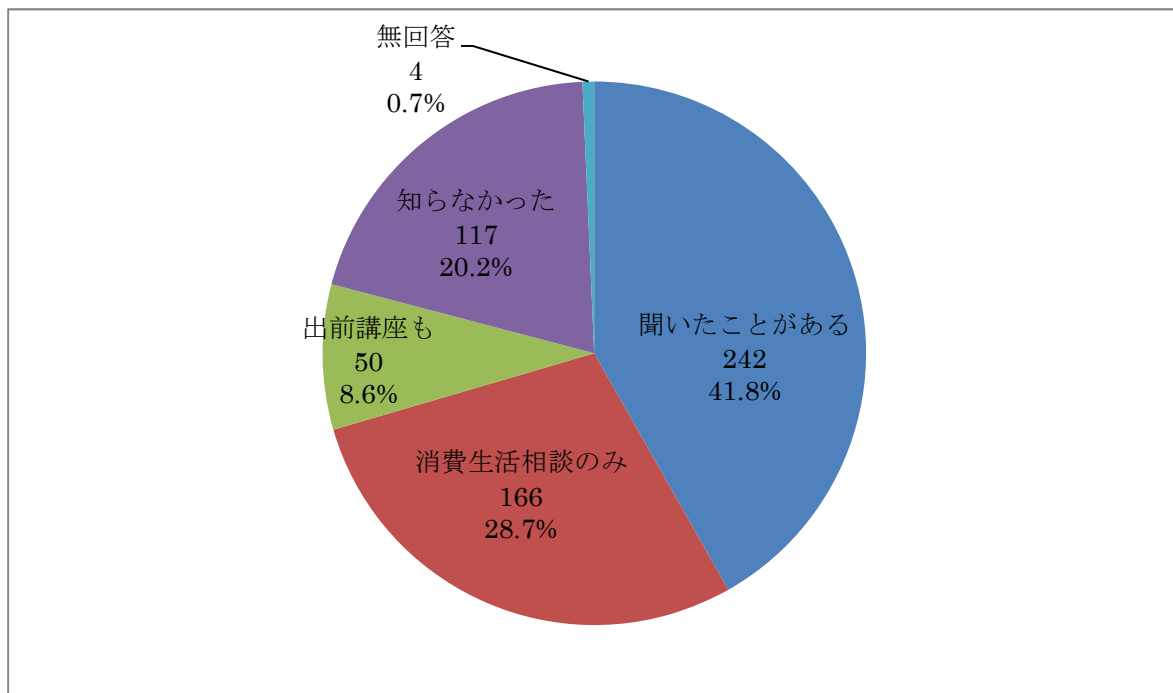
また、市民アンケート調査の結果によると、相談先として消費者センターを利用できることを知っている人は37.3%となっています。(図表2)

※3 「市民アンケート調査」 18歳以上の市民1,500名を住民基本台帳登録者の中から無作為抽出し、平成28年11月に実施した「苫小牧市消費者教育推進計画に係る市民アンケート調査」(有効回答率38.6%)

【図表1 苫小牧市における消費生活相談件数の推移】



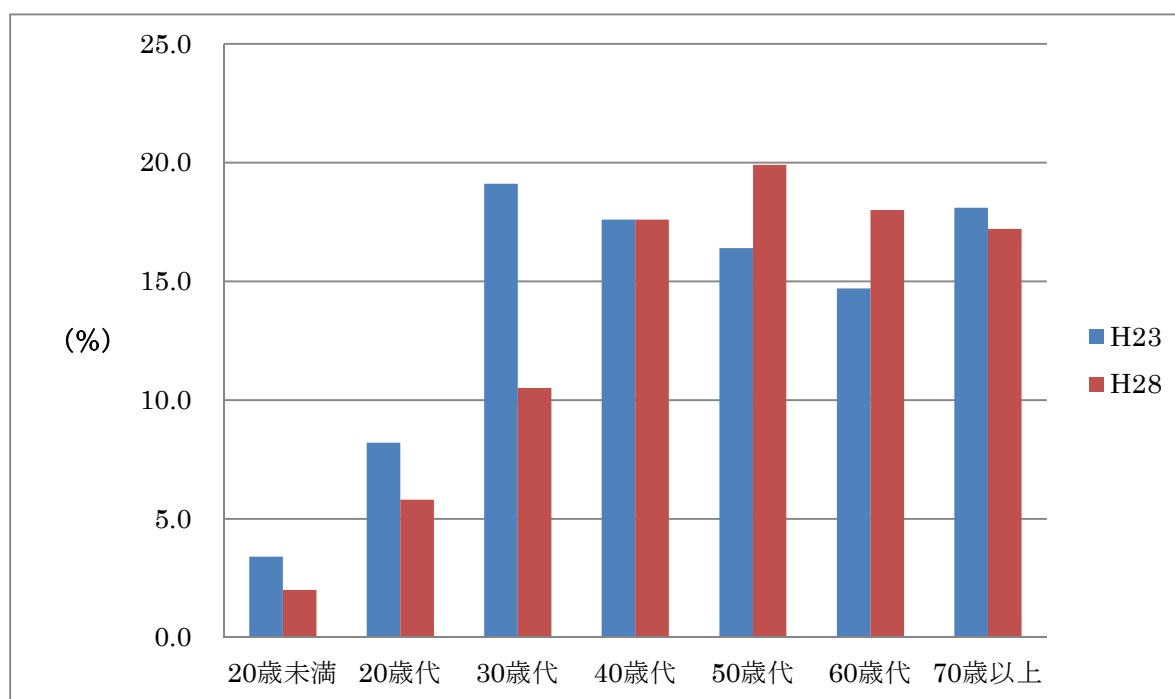
【図表2 消費者センターの認知度】



(2) 契約当事者の年代構成

消費生活相談における契約当事者の年代別割合は、平成23年度では30歳代の割合が高い傾向にありましたが、平成28年度では50歳代が最も高く、60歳代・70歳代以上の割合も全体の35.2%を占めるなど、高齢者への対策が重要になっています。(図表3)

【図表3 契約当事者の年代構成(23年度と28年度との比較)】



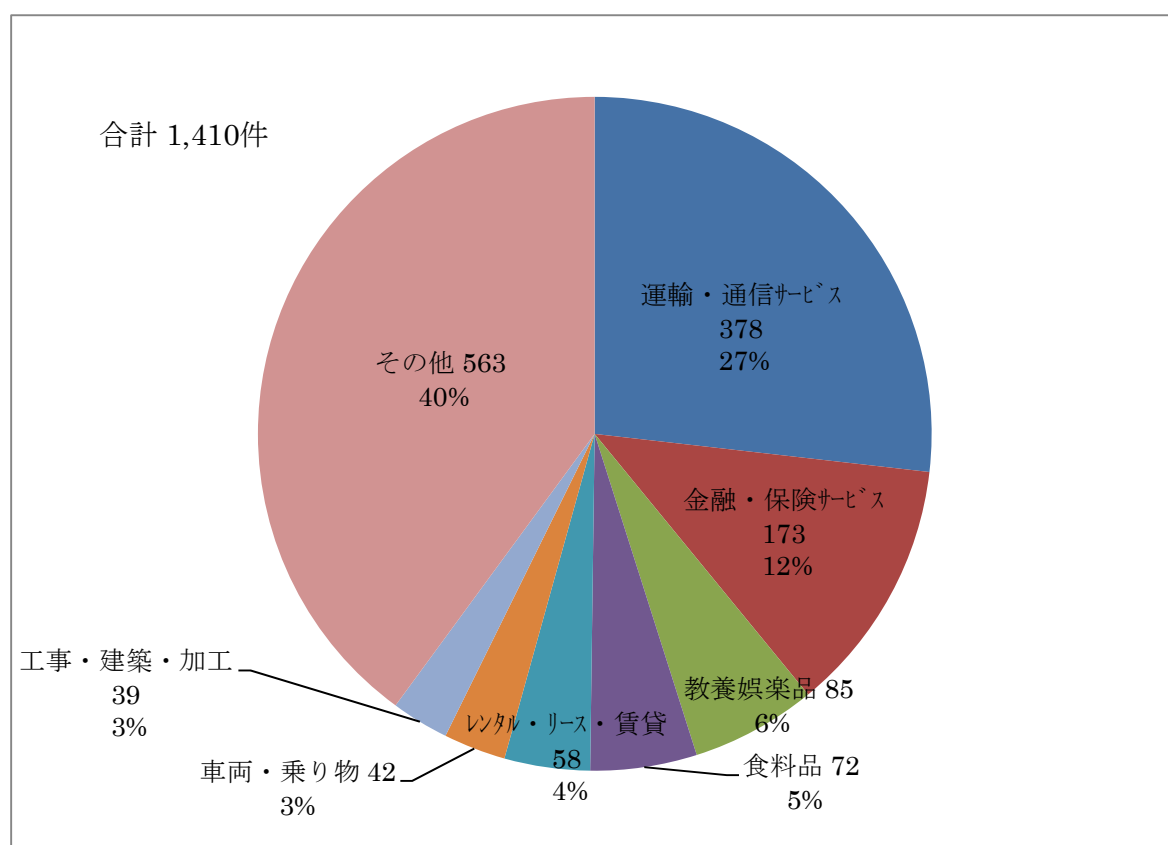
(3) 相談内容

平成 28 年度の商品・役務別の相談内容は、運輸・通信サービス(アダルト情報サイト、出会い系サイト、インターネット関連等)に関する相談がほぼすべての年代で一番多く、相談全体の 27%を占めています。

次に多かったのは、金融・保険サービス(フリーローン・サラ金、金融商品等)に関する相談で全体の 12%を占めています。

これら以外にも、教養娯楽品(新聞契約、携帯電話・パソコン等)や食料品などの相談も多く寄せられており、様々な消費者トラブルが起こり得る状況での実践的な対応能力が必要と考えられます。(図表4、5)

【図表4 商品・役務別相談内容】



【図表5 年代別相談内容上位5位】

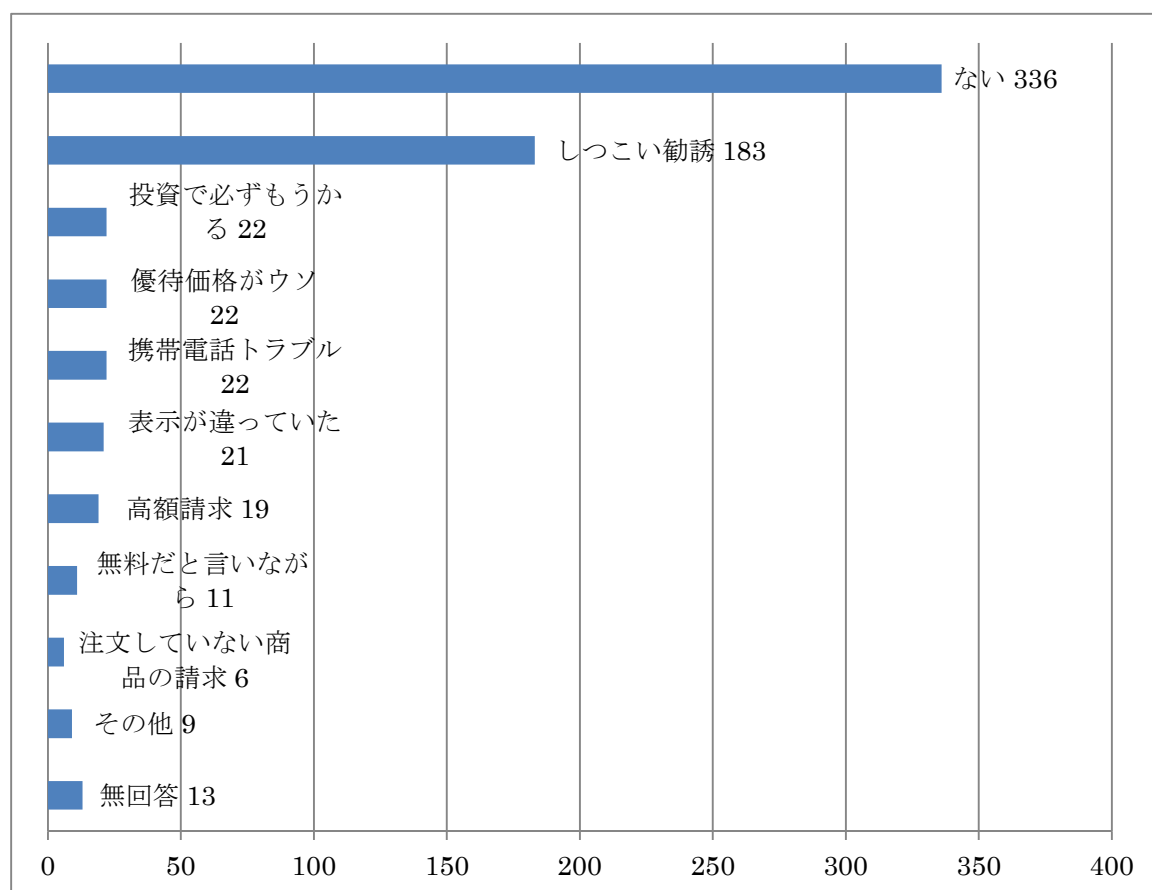
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明
1	運輸・通信サービス 13件	運輸・通信サービス 22件	運輸・通信サービス 40件	運輸・通信サービス 74件	運輸・通信サービス 85件	運輸・通信サービス 86件	金融・保険サービス 41件	運輸・通信サービス 20件
2	食料品 4件	金融・保険サービス 16件	金融・保険サービス 19件	金融・保険サービス 30件	金融・保険サービス 29件	金融・保険サービス 25件	運輸・通信サービス 38件	金融・保険サービス 13件
3	被服品 3件	レンタル・リース・賃貸 6件	レンタル・リース・賃貸 11件	教養・娯楽品 19件	車両・乗り物 12件	教養・娯楽品 19件	食料品 24件	レンタル・リース・賃貸 7件
4		車両・乗り物 5件	教養・娯楽品 10件	レンタル・リース・賃貸 15件	レンタル・リース・賃貸 11件	商品一般 17件	教養・娯楽品 16件	教養・娯楽品 7件
5		教養・娯楽品 4件	商品一般 6件	車両・乗り物 13件	食料品 11件	食料品 12件	住居品 14件	工事・建築・加工 4件
合計	28件	82件	148件	248件	280件	254件	243件	127件

(4) 消費者被害

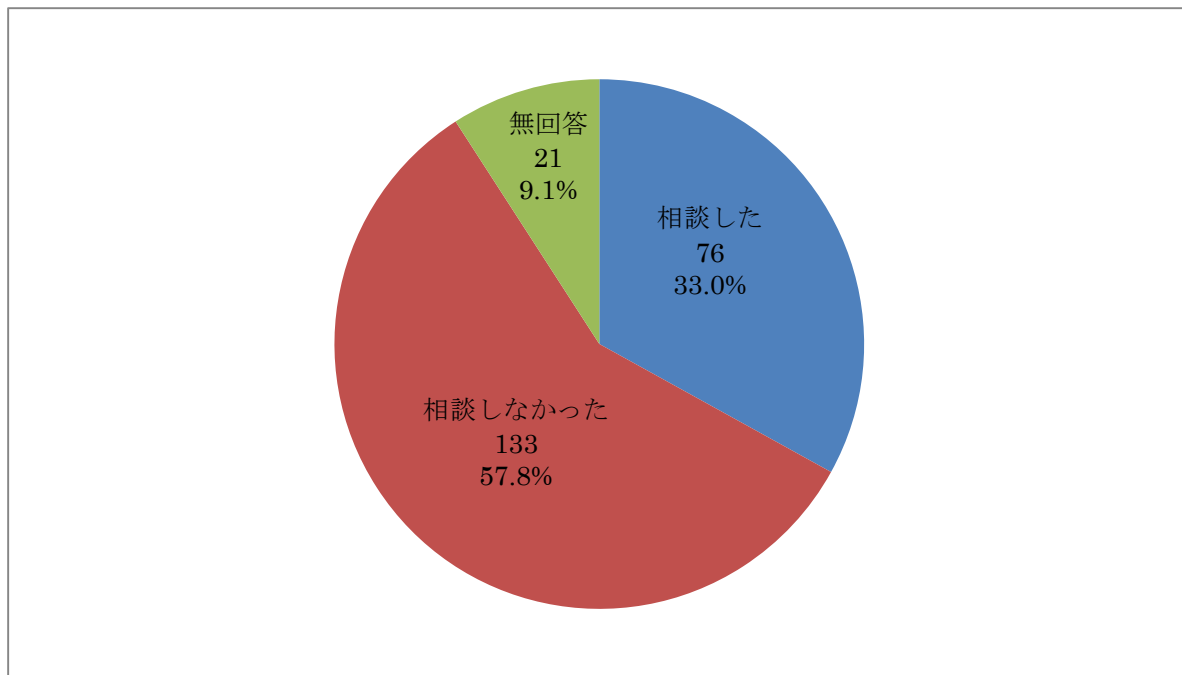
購入した商品や利用したサービスについて、何らかの被害を受けたりトラブルに巻き込まれた経験のある人は全体の39.7%となっており、その内の33.0%の人が「同居の家族や消費者センター等に相談した」と回答しました。(図表6～8)

一方、57.8%の人が「相談しなかった」と回答しており、その理由としては「相談するほどのことではないと思った」が82.0%で最も多く、以下、「面倒だった」が12.8%、「どこに相談したらよいかわからなかった」が10.5%となっています。(図表7、9)

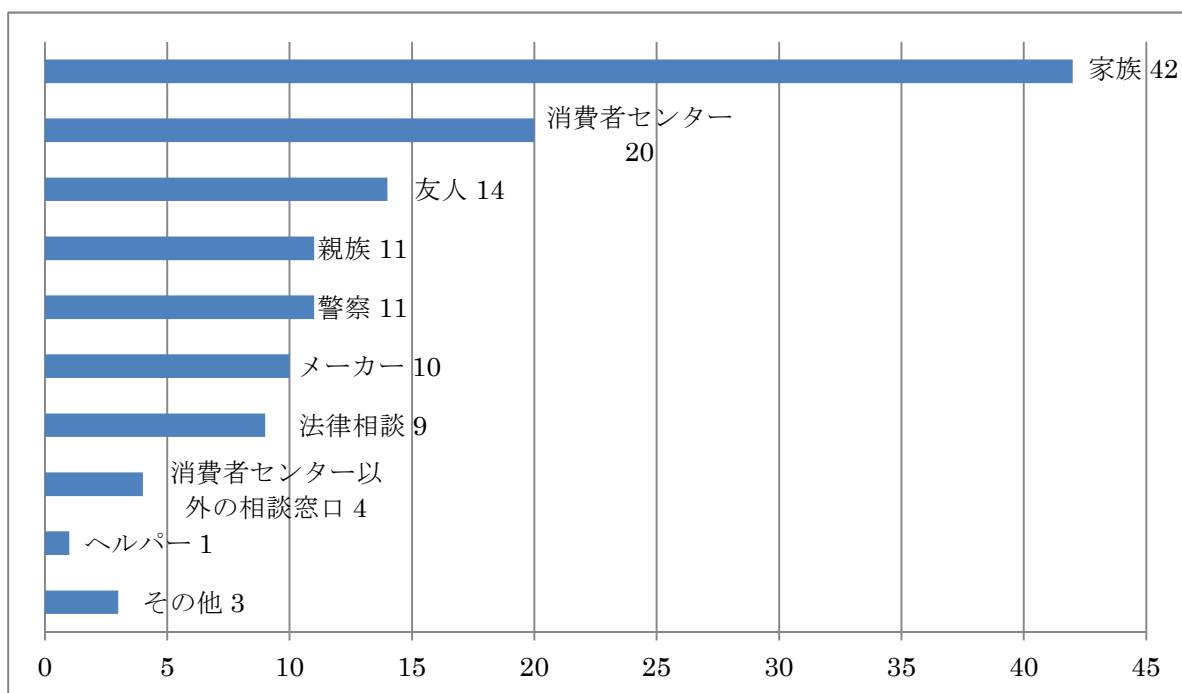
【図表6 消費者トラブル遭遇の有無と受けたトラブルの内容】



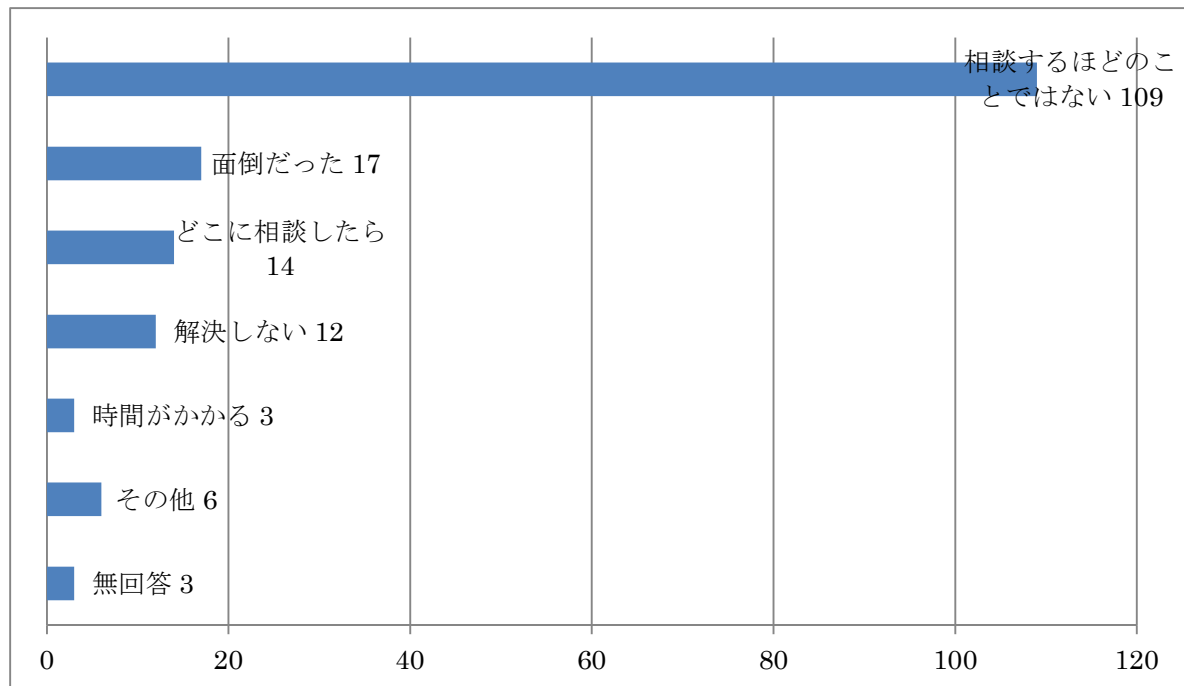
【図表7 トラブルに関する相談の有無】



【図表8 相談した人の相談先】



【図表9 相談をしなかった人の理由】



(5) 課題整理

(1)から(4)までの課題を整理すると、以下の4点となります。

- ①消費者センターなどの相談窓口の周知
- ②高齢者の消費者被害防止の取組強化
- ③インターネットに関する消費者トラブルへの対応強化
- ④様々な消費者トラブルに対応できる実践的な能力の育成

2 本市における消費者教育の状況

(1) 本市における消費者教育の状況

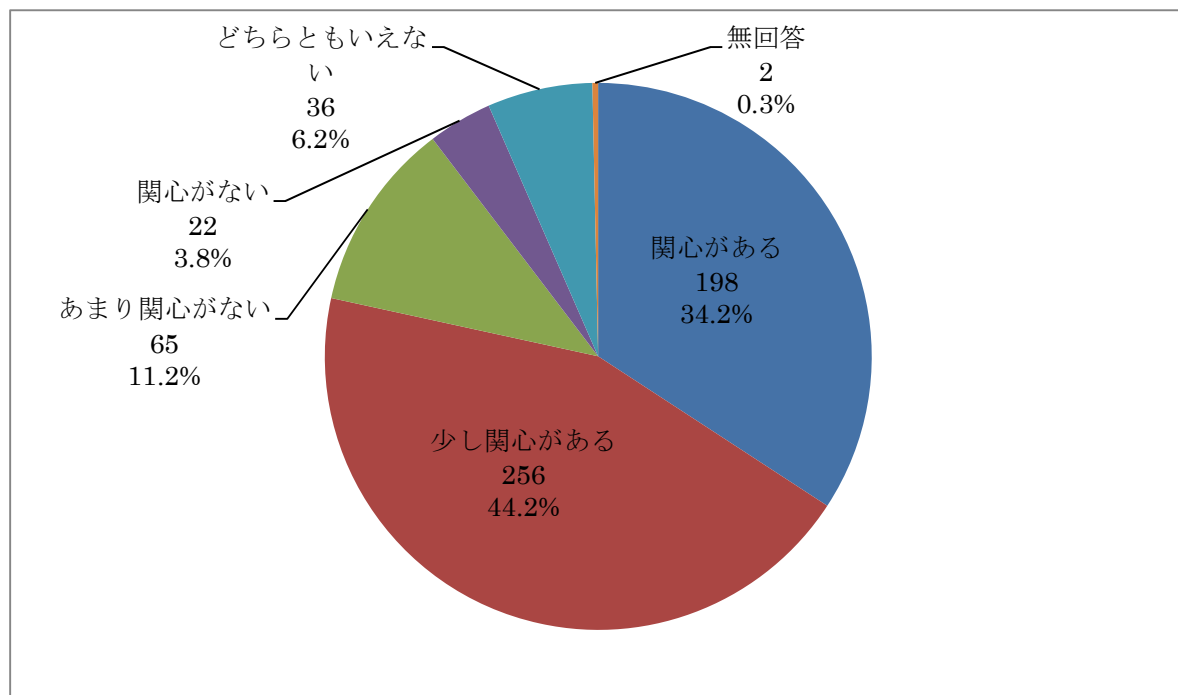
① 消費者問題への関心

アンケート調査によると、消費者問題について「関心がある」と「少し関心がある」が全体の78.4%を占めており、市民の関心が高いことが窺えます。(図表10)

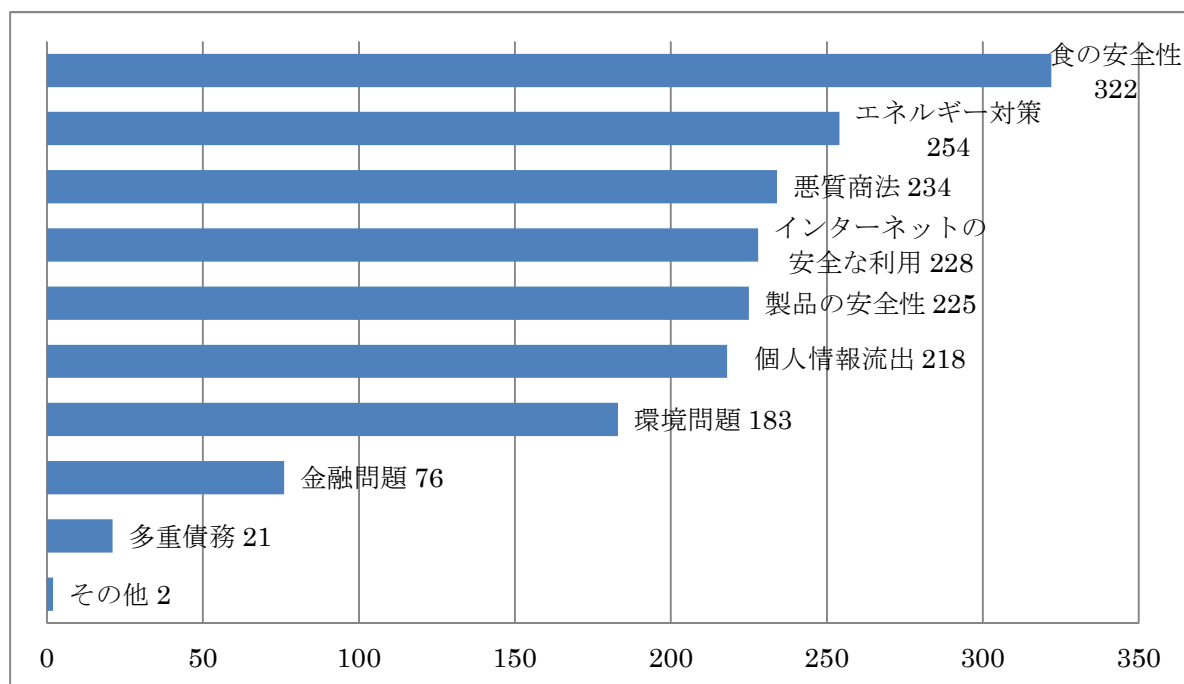
「関心がある」または「少し関心がある」と回答した人のうち、関心がある消費者問題として最も多かったのが「食の安全性」で70.9%、次いで「節電・節水等の資源・エネルギー対策」が55.9%、「悪質商法」が51.5%、「インターネットや携帯電話の安全な利用方法」が50.2%となっています。(図表11)

以上の結果から、市民の関心が高い消費者問題は、食や資源・エネルギーなど日常生活と密接に関わるものや、社会情勢を反映したものなど多岐に渡っており、それらの正確な知識・情報が得られる場の充実が必要であると考えます。

【図表10 消費者問題への関心の有無】



【図表11 関心がある消費者問題】

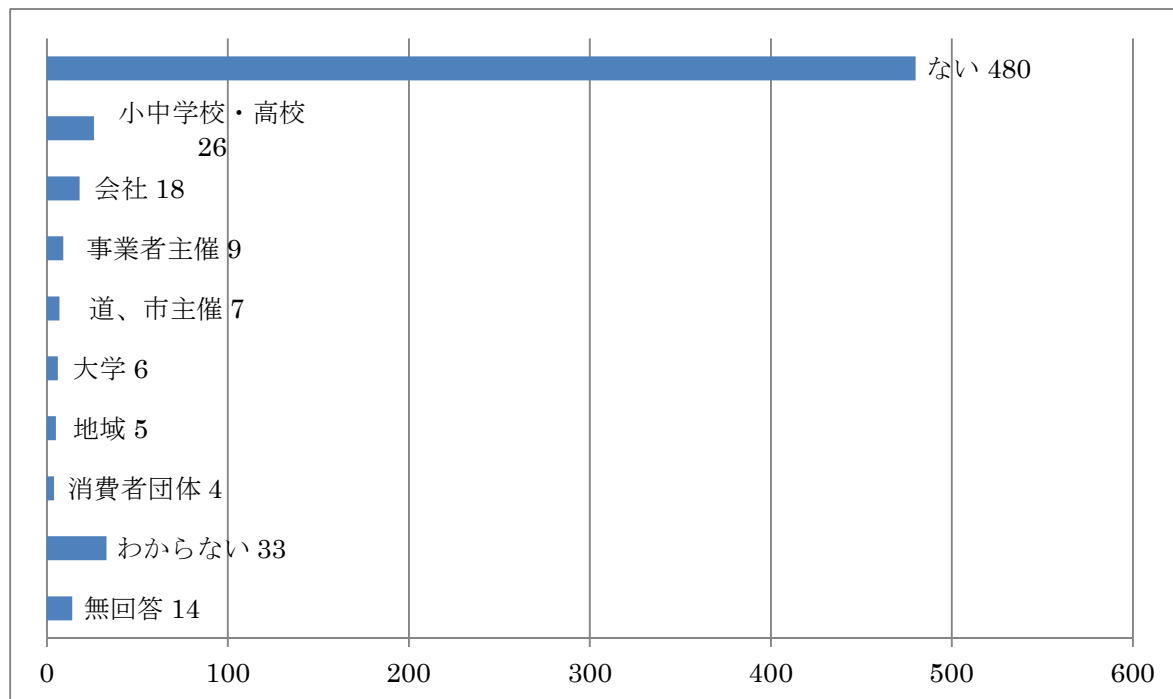


② 消費者教育の機会

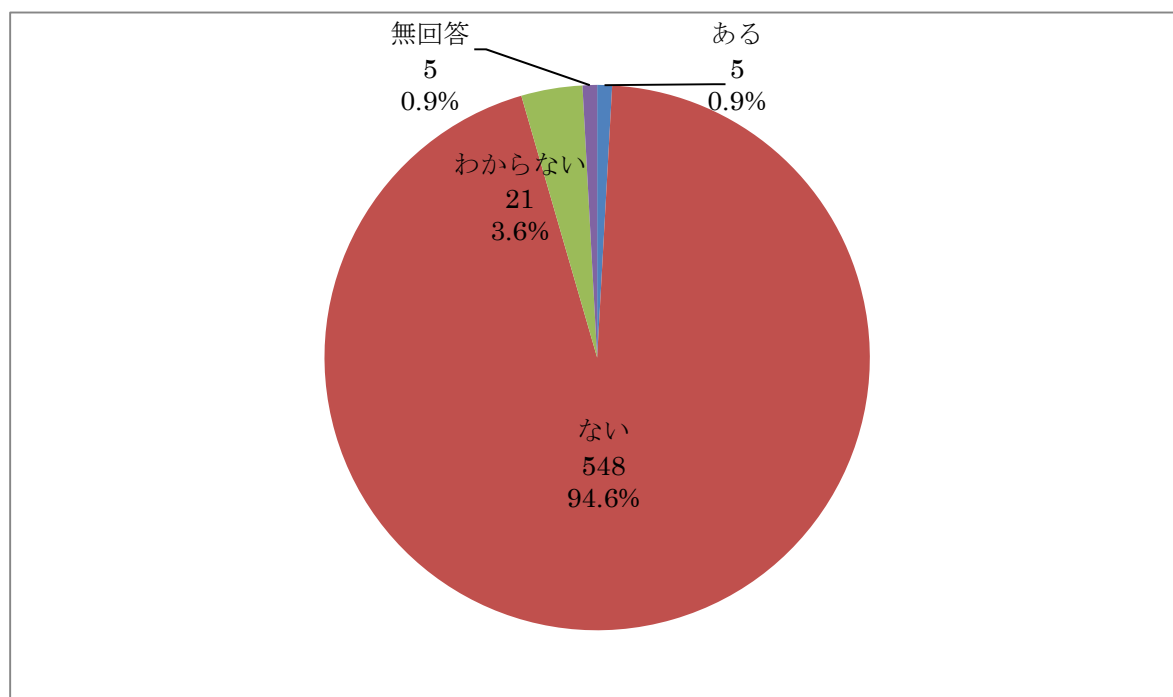
次に、消費者教育の機会の有無については、82.9%の人が消費者教育を受けたことがなく、消費者センターが行っている出前講座についても、94.6%の人が受講したことがないとなっており、さらに83.6%の人が消費者教育という言葉を目や耳にしたことが「ない」と回答しています。(図表12～14)

これらのことから、多くの人が消費者問題に関心がありながら、消費者教育そのものを知らないという状況になっており、今後は消費者教育の認知度を高め、その必要性が理解されるように啓発を推進するとともに、消費者教育の場の充実とその周知も必要であると考えます。

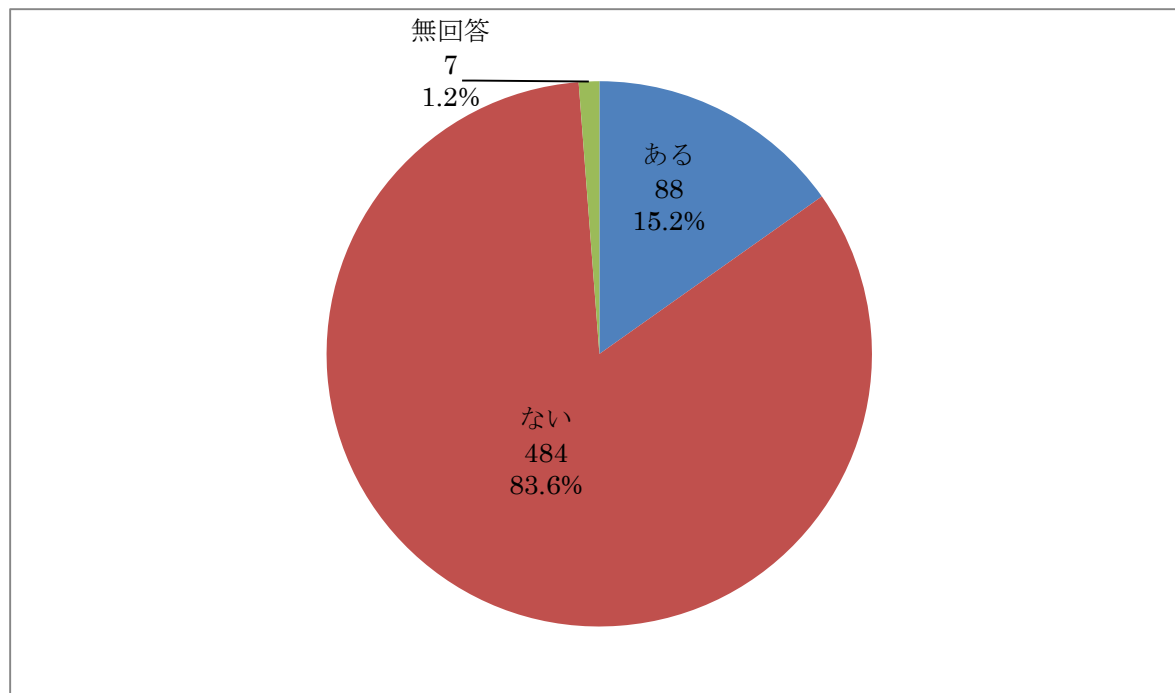
【図表12 消費者教育を受けた経験の有無と受けた場】



【図表13 消費者センターが行う出前講座の受講有無】



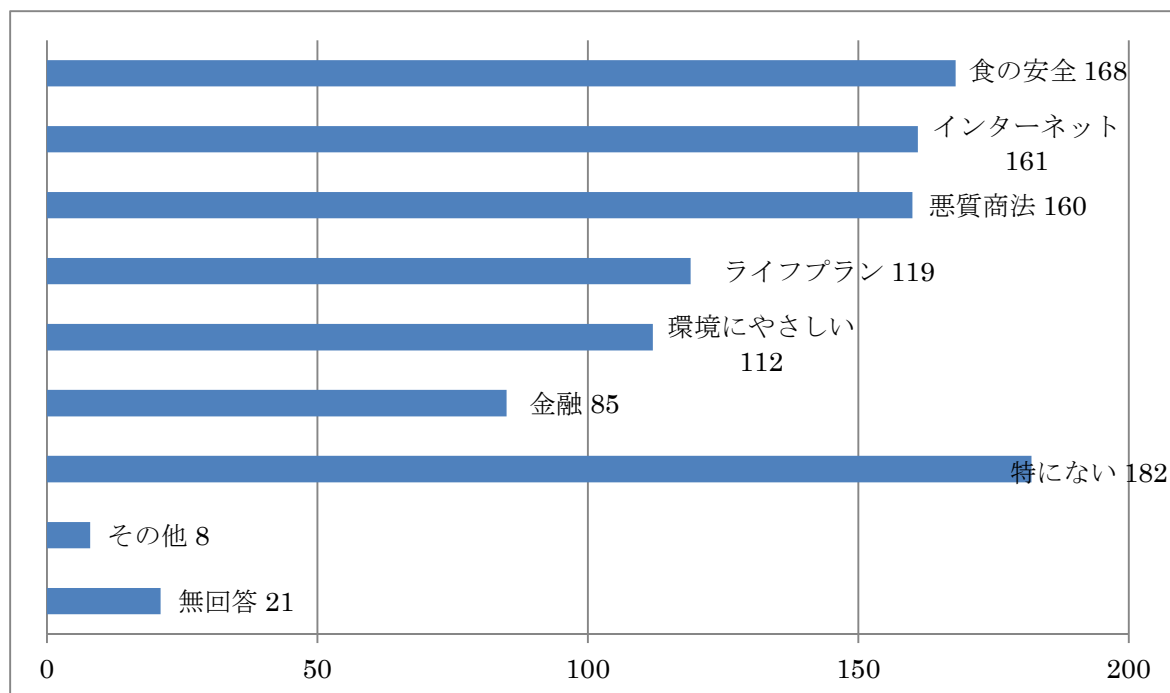
【図表14 消費者教育という言葉の認知度】



また、消費生活に関してどのような講座に参加してみたいかを尋ねたところ、「食品表示の見方など食の安全に関する講座」が最も多く(44.7%)、以下、「インターネットの注意点などの講座」が 42.8%、「悪質商法の手口や対応方法などの講座」が 42.6%となっています。(図表15)

これらの回答結果から、消費者教育の機会を提供するためには、行政だけではなく、市民、教育、企業が相互に連携・協働して取り組むとともに、それぞれの主体が行っている消費者教育の現状を把握し、きめ細やかに支援を行うことも重要だと考えられます。

【図表15 消費生活に関する講座の希望】

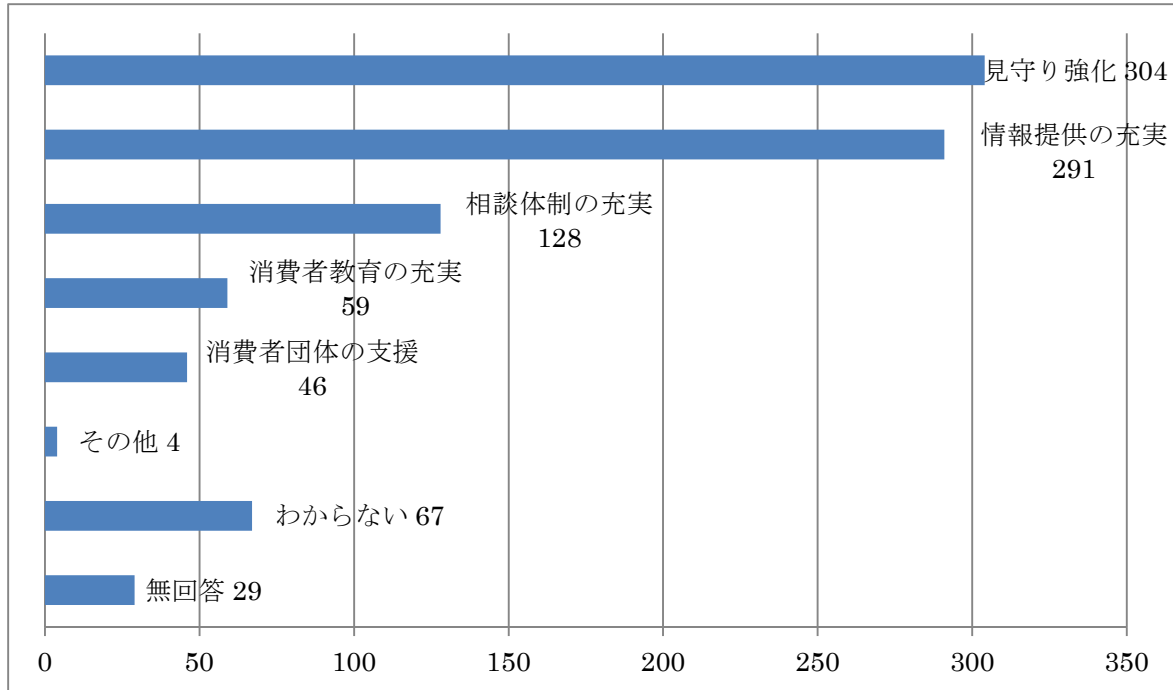


③ 消費者問題に対して望む市の施策

消費者問題に対する市の施策として望むことは、「高齢者など被害に遭いやすい人たちへの見守り強化」が 52.5%で最も多く、以下、「消費者被害・トラブルについての情報提供の充実」が 50.3%、「消費生活相談体制の充実」が 22.1%、「消費者教育(消費者向け講座等の開催を含む)の充実」が 10.2%となっています。(図表16)

このことから、これまで以上に情報提供の充実を図るとともに、高齢者など被害に遭いやすい人たちへの見守り強化や、消費生活相談体制の充実が求められています。

【図表16 消費者問題に対して市(行政)に望む施策】



(2) 消費者教育の取組状況

① 学校

学校においては、学習指導要領に基づき、児童生徒の発達段階を踏まえた指導を行っており、平成19・20年度改訂の学習指導要領では、消費者教育の充実の必要性が記載され、公民科や家庭科等を中心に消費者教育に関する学習を行っています。

消費者教育を効果的に実施するためには、各年代における消費生活の正しい知識を身に付けさせるとともに、関係機関との適切な連携が必要です。

	学校における主な消費者教育
幼稚園	<ul style="list-style-type: none">・ 幼稚園における生活の仕方を知り、自分たちで生活の場を整えながら、見通しをもって行動する。・ 友達と楽しく生活する中できまりの大切さに気づき、守ろうとする。・ 身近な物を大切にする。
小学校	<ul style="list-style-type: none">・ 物や金銭の大切さに気づき、計画的な使い方を考える。【家庭科】・ 身近な物の選び方、買い方を考え、適切に購入できる。【家庭科】
中学校	<ul style="list-style-type: none">・ 契約の重要性やそれを守ることの意義及び個人の責任などに気づかせる。【公民科】・ 金融などの仕組みや働き【公民科】・ 消費者の自立の支援などを含めた消費者行政【公民科】・ 自分や家族の消費生活に関心をもち、消費者の基本的な権利と責任について理解すること。【技術・家庭科】・ 販売方法の特徴について知り、生活に必要な物質・サービスの適切な選択、購入及び活用ができる。【技術・家庭科】

② 家庭、地域・職域

苫小牧市では、昭和 46 年に設置した消費者センターによる消費生活相談業務のほか、各町内老人クラブ・婦人部・福祉団体などを対象とした出前講座や、消費生活講演会・消費生活セミナーなど各種の啓発行事を実施するなど消費者被害の未然防止や自立する消費者の育成に向けた取り組みを進めてきました。また、「くらしのニュース」の発行や、「広報とまこまい」・新聞・市ホームページなど様々な広報媒体を活用しての啓発活動も行っています。

近年高齢者の消費者被害が増大していることを踏まえ、啓発活動のより一層の充実を図るとともに、警察、消費者団体、福祉関係者、事業者等の多様な主体との連携を図りながら、きめ細かな消費者教育を進めていくことが重要と考えられます。

(3) 課題整理

(1)と(2)の課題を整理すると、以下の7点となります。

- ①消費者教育を受ける場の充実とその周知
- ②消費者トラブルについての情報提供の充実
- ③高齢者など被害に遭いやすい人たちへの見守り強化と関係機関との連携
- ④学校での消費者教育を担う教職員の指導力向上
- ⑤学校での消費者教育内容の体系化
- ⑥消費者教育に関連する他の教育との連携推進(環境教育、食育等)
- ⑦様々な消費者トラブルに対応できる実践的な能力の育成

第3章 消費者教育推進の基本的な方針

第2章で整理した課題と国の「基本方針」、道の「第2次北海道消費生活基本計画」を踏まえて、本市における消費者教育を推進するための基本方針を次のとおり定めます。

【苫小牧市消費者教育推進の基本方針】

- 1 ライフステージや場に応じた体系的な消費者教育を推進する
- 2 消費者教育の担い手の育成を図る
- 3 多様な機関・団体との連携を強化する

1 ライフステージや場に応じた体系的な消費者教育を推進する

幼児期から高齢期までの各段階や、様々な場の特性に応じた体系的な消費者教育を推進します。

学校教育においては、消費者教育の内容を充実するよう努めます。

また、地域・職域においては、消費者センターが行っている出前講座の充実と利用の拡大を図ります。

2 消費者教育の担い手の育成を図る

ライフステージや場に応じた消費者教育を行うための担い手の育成を図ります。

消費者センターを消費者教育の拠点と位置づけ、その担い手としての消費生活相談員の育成を図ります。

また、学校現場での消費者教育を担う教職員の指導力向上を支援します。

そして、様々な機関や団体などの協力を得て、消費者教育の担い手の育成を図ります。

3 多様な機関・団体との連携の強化する

消費者行政と教育行政、他の行政機関や関連する機関・団体との情報交換や、それら機関の知識や人材を活用するなど、連携を強化します。

高齢者などが消費者被害に遭わないよう、関係機関で構成している「苫小牧市消費者被害防止ネットワーク」の活動を活性化します。

第4章 消費者教育推進の施策

「苫小牧市消費者教育推進の基本方針」に基づく施策を次のとおり行います。

1 ライフステージや場に応じた体系的な消費者教育を推進する

(1) 学校教育において、消費者教育の内容充実に努める

学習指導要領により消費者教育に関する内容の充実が図られていることを踏まえ、教育委員会と連携をとりながら、市内小中学校に消費者教育の趣旨について周知を図ります。

○学習指導要領に基づき、消費者教育を実施します

現行の学習指導要領には各年代で消費者教育を指導することとされており、その趣旨と内容について各世代の理解を深める授業を行います。

○授業以外の時間も活用します

授業時間だけではなく、給食やホームルーム等の時間も活用し、リーフレットやパンフレット等(後述、次ページ)を利用した指導を行います。

○教材や指導事例の情報を提供します

教職員が消費者教育を行うときに必要な教材や、消費者庁などの情報を収集し提供し、教職員の創意工夫による指導を支援します。

○消費者センターの出前講座の活用を推進します

消費者センターでは、消費生活相談員が出向いて講座を行う「出前講座」を実施しており、学校現場での活用を進めます。

○リーフレットやパンフレットを作成し配布します

児童生徒の理解を深めるための分かりやすいリーフレット・パンフレットを作成し配布します。

また、関係部局や外部の専門家などが有している情報や知識を活用して、授業内容の充実に努めていきます。さらには、消費者教育に関連する他の教育(※4)との連携も合わせて推進していきます。

○消費者センター以外の市の出前講座を活用します

学習指導要領とマッチングする様々な市の出前講座を学校で活用していきます。また、市の施設で行う校外授業も実施していきます。

※4 「消費者教育に関連する他の教育」 例)環境教育(資源やエネルギーの有限性等)、食育(食品ロスの削減等)、国際理解教育(地球規模の社会問題等)、法教育(契約することの理解等)、金融経済教育(金融に関する知識等)など(以上、「基本方針」より)

○関連する多様な機関や団体、専門家による授業を行います

学習指導要領とマッチングする内容で消費者教育に関連する機関や団体、専門家の特別授業を行っていきます。

また、企業などの協力による校外授業も実施します。

児童生徒だけではなく、保護者自身が知識を深め、家庭における消費者教育を実践することも重要な取り組みとなることから、家庭での消費者教育の支援を進めます。

○市の出前講座や多様な機関・団体、専門家の活用を推進します

PTA活動などにおいて市の出前講座や消費者教育に関連する機関・団体、専門家を活用し、消費者教育の拡大を図ります。

○リーフレットやパンフレットを作成し配布します

家庭での消費者教育を支援するために、保護者向けのリーフレット・パンフレットを作成し、消費者教育の趣旨について理解を深めます。

(2) 地域・職域において、消費者教育を受ける場の充実とその周知を図る

消費者センターが行う消費生活相談業務や出前講座などの活動については未だ認知度が低いことから、その活動内容を広く知ってもらえるように周知を図るとともに、警察などの相談窓口についても周知を図っていきます。

また、消費者教育に関わる講演会やイベントの開催や、書籍やDVDなどの貸出など、家庭やグループ、サークルなどにおいても消費者教育の普及啓発に努めます。

○広報とまこまいや市ホームページでPRをします

消費者センターの情報について、広報の特集記事での掲載やホームページの情報の充実に取り組んでいきます。

○啓発物を作成し配布します

消費者センターや警察の相談窓口について、ポケットティッシュやパンフレット等の啓発物を作成し、市内のイベント等において配布します。

○街頭啓発を行います

広報誌や市ホームページでのPRだけでなく、ポスターや常設掲示などの街頭啓発を行い、消費生活相談窓口の周知に努めます。

○市の出前講座の活用を推進します

出前講座の内容もこれまでの「被害の未然防止の啓発」だけでなく、消費者が必要な情報を得られるような内容も提供できるようにします。

○消費生活講演会・セミナーを開催します

消費者教育に関連する多様な機関や団体、専門家を招いて、消費生活講演会やセミナーを開催し、幅広い見識を深められるようにします。

○消費生活展、消費生活パネル展の内容を充実させます

毎年開催している消費生活展の拡大や消費生活パネル展の内容を充実させて、消費者に必要な情報を適時発信できるようにします。

○消費者教育関連の書籍やDVDの貸出をします

新たに整備する消費者教育に関連する書籍やDVDを貸し出し、自宅、職場、グループやサークル活動での消費者教育に活用できるようにします。

(3) 各年代に必要な消費者教育の情報を発信する

幼児期から高齢期までの各段階に応じた、必要な情報を発信していきます。

① 幼児期から高校まで

○学習指導要領に基づいた消費者教育を実施します

学習指導要領に記載された内容を踏まえて、消費者教育の指導を行っていきます。

○市の出前講座や多様な機関・団体、専門家を活用します

市の出前講座や消費者教育に関連する機関や団体、専門家を活用した授業を行っていきます。

○リーフレットやパンフレットを作成します

児童生徒の理解を深めるために、リーフレットやパンフレットを作成して、これらを利用した指導を行っていきます。

② 高専・大学・専門学校

○市の出前講座や多様な機関・団体、専門家を活用します

授業だけではなく、オリエンテーションでの活用も進めていきます。

○リーフレットやパンフレットを配布します

消費者被害の拡大を防ぐために、リーフレットやパンフレットを配布し、様々な知識を得られるようにします。

③地域・職域、高齢期

○市の出前講座の活用を推進します

PTA、町内会、老人クラブ、サークルなど、地域での活用を推進していきます。また、職場研修での活用(一般・新人研修)も進めていきます。

○消費生活講演会・セミナーを開催します

消費者教育に関連する多様な機関や団体、専門家を招いて、消費生活における様々な見識を得られるようにします。

○消費生活展、消費生活パネル展の内容を充実させます

消費生活展や消費生活パネル展の内容を充実させて、消費者に様々な情報を発信できるようにします。

○街頭啓発を実施します

消費者センターの業務や消費者にとって必要な情報を周知するために街頭啓発を実施します。

○消費者関連の書籍・DVDの貸出をします。

様々な場面での消費者教育に活用できるように書籍やDVDを整備して、貸出をします。

○苫小牧市消費者被害防止ネットワークを活用した情報の発信を行います

平成 22 年に悪質商法などによる消費者被害を未然に防止することを目的として、関係機関・団体が連携して「苫小牧市消費者被害防止ネットワーク」（以下「消費者被害防止ネットワーク」という。）を設置し、情報交換などの活動を行っています。

そこで、この消費者被害防止ネットワークを利用して、消費者被害の手口や被害を防ぐための様々な取り組みを市民にお知らせします。

④共通の取り組みとして、消費者教育・消費者市民社会への理解周知を図ります

○広報とまこまいや市ホームページでPRをします

○リーフレットやパンフレットを作成し配布します

○消費生活講演会・セミナーでの開催テーマとします

○消費生活展、消費生活パネル展での情報発信をします

○消費者被害防止ネットワークを活用した情報の発信を行います

2 消費者教育の担い手の育成を図る

(1) 消費者センターを消費者教育の拠点とし、その担い手としての消費生活相談員の育成を図る

国の「基本方針」では、消費者教育及び消費者教育の担い手を育成する拠点として消費生活センターを位置付けており、本市においても消費者センターを消費者教育の拠点に位置付けます。

また、消費者センターが行っている出前講座を通して、消費者教育の推進を図り、その担い手としての消費生活相談員の育成・技量向上に努めます。

○消費者センターの活動を周知します

消費者センターが消費者問題の相談窓口であることだけでなく、出前講座などの消費者教育を行っていることを、広報とまこまい、市ホームページ、街頭啓発などでPRしていきます。

○消費生活相談員の育成や技量向上に努めます

消費生活相談員の技量を向上させるために、国民生活センターや国・道主催の研修会、セミナーへの参加機会の拡充に努めます。また、消費者センター内での研修会・勉強会を開催して、相談員の知識の向上に努めます。

(2) 学校での消費者教育を担う教職員の指導力向上を支援する

学校において消費者教育の中心となる教職員の指導力向上のために、消費者行政部門、教育委員会、学校との連携を図るとともに、外部の専門家などの協力を得ながら、教材の提供や教員研修などの支援に努めます。

○教職員に教材や指導事例の情報を提供します

学校で消費者教育を行う際に必要な教材や指導事例を、消費者庁などから情報収集して、これらを教職員に提供します。

○市の出前講座や多様な機関・団体、専門家を職員研修に活用します

消費者教育を行うための様々な見識を得られるように、市の出前講座や消費者教育に関連する機関や団体、専門家を職員研修に活用します。

(3) 多様な機関・団体などの協力を得て、消費者教育の担い手を育成する

消費者教育を推進するためには、消費生活相談員や教職員だけではなく、地域の人材活用など多様な機関や団体などの協力を得ながら消費者教育推進の施策を行う必要があります。

そこで、このような機関、団体などの連携を進め、その情報や知識を活用して消費者教育の担い手の育成を図ります。

○消費生活審議会や消費者被害防止ネットワークの構成団体に協力を依頼します

「苫小牧市消費生活審議会」や「消費者被害防止ネットワーク」に参加している各団体に、学校や地域・職域での消費者教育の取り組みへの協力を依頼します。

○消費者団体への支援を行います

消費生活の安定や消費者の自立、消費者市民社会の実現を図るため、市内消費者団体への活動のための支援を行います。

○多様な消費者教育に関連する取り組みを後援します

消費者団体に限らず、消費者教育に関連する取り組みを行っている団体の取り組みを後援し、市民への情報発信を行います。

3 多様な機関・団体との連携の強化する

(1) 高齢者等の消費者被害防止のために消費者被害防止ネットワークの活動を活性化する

高齢化の進展により、悪質商法などによる消費者被害を未然に防ぐことを目的として設置された「消費者被害防止ネットワーク」の役割はますます重要になっていきます。

このネットワークの参加団体を拡充し、情報共有や被害の未然防止など、活動の活性化に努めます。

○消費者被害防止ネットワークへの参加団体を拡充します

消費被害に関する様々な情報を得るためには、消費者被害防止ネットワークに多様な団体の参加が必要なことから、市の関係部局や関連機関、団体に対し参加を呼びかけてまいります。

○消費者被害防止ネットワークを利用した被害防止の取り組みを強化します

消費者被害防止ネットワークの参加団体を通じて、消費者被害の手口など被害防止のための情報を市民に提供します。また、参加団体間で研修会や講座を開催するなどの取り組みを実施していきます。

○高齢者など消費者被害弱者への見守りを強化します

平成 26 年に改正された消費者安全法において、高齢者等の消費者被害を防止するため、地域関係機関による「消費者安全確保地域協議会」を設置することで、必要な個人情報と共有することが可能となりました。

本市では、消費者被害防止ネットワークを消費者安全確保地域協議会に位置づけ、高齢者など消費者被害弱者への見守りを強化します。

(2) 学校・地域等の消費者教育の内容充実のために、多様な機関・団体の知識や人材を活用する

これまで述べてきたように、学校や地域などで消費者教育を推進するためには、様々な関連する機関や団体、専門家などの協力が必要となります。これらの関連機関や団体の情報、知識や人材を活用して、消費者教育の内容を充実させていきます。

- 学校や地域などで多様な機関や団体、専門家による授業や講演会を実施します**
- 消費生活展、消費生活パネル展の内容を充実させます**
- 教職員の指導力向上や消費生活相談員の技量向上を支援します**

(3) 多様な機関・団体との情報交換に努め、連携を強化する

(1)、(2)の施策を進めるためには、多くの様々な機関や団体の連携が重要となります。これら機関や団体の情報収集を図るとともに、情報交換の場を多く提供し、各団体間の連携の強化を進めます。

- 消費生活審議会や消費者被害防止ネットワークの構成団体間の連携を強化します**
- 消費者団体との情報交換を緊密にします**

第5章 計画の推進体制と管理

第3章で定めた「苫小牧市消費者教育推進の基本方針」と第4章で述べた「消費者教育推進の施策」を進めるための体制と管理を次のとおりとします。

1 計画の推進体制

現在、「消費生活審議会」を、消費者教育推進法第20条で定める「消費者教育推進地域協議会」(※5)として位置づけています。

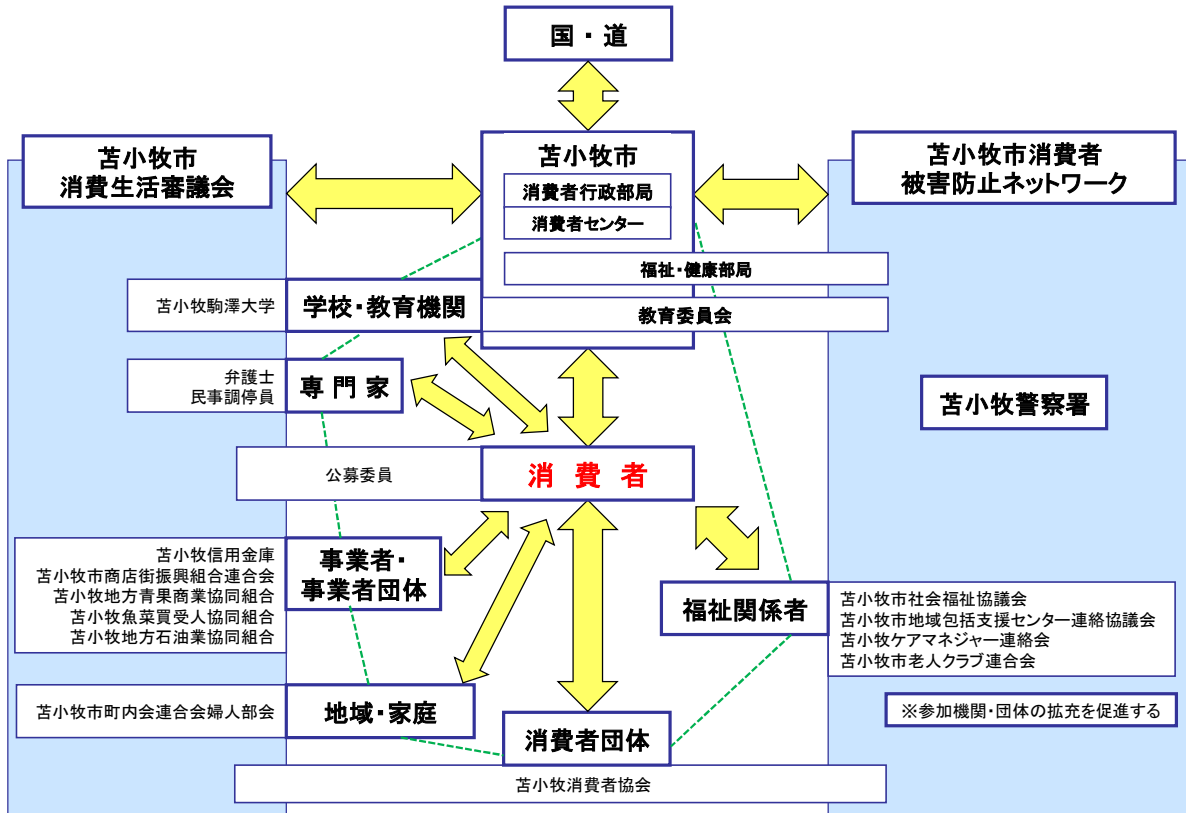
また、これまで触れてきたように、消費者被害を未然に防止することを目的として「消費者被害防止ネットワーク」を設置しています。

本計画の推進にあたっては、この2つの組織を活用し、国、道、学校・教育機関、消費者団体など関係団体等と情報交換・連携強化に努めながら、計画の総合的、体系的かつ効果的な推進を図ります。

また、「苫小牧市食育推進計画」など、市の部局で作成した消費者教育に関連する計画との連携も図っていきます。

※5 「消費者教育推進地域協議会」 消費者教育を推進するために、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、教育関係者、消費生活センターなど市の関係機関等で構成する組織

【図 推進体制のイメージ】



2 計画の管理

計画の推進状況を消費生活審議会に報告し、審議会での意見を踏まえて、消費者を取り巻く社会経済情勢の変化、国の施策の動向などを見極めながら、必要に応じて計画の見直しを行います。

資料編

苫小牧市消費者教育推進計画に係る 市民アンケート調査報告書

I 調査の概要

1 調査目的

「苫小牧市消費者教育推進計画(仮称)」の策定にあたり、市民の皆様に消費生活や消費者教育についてのご経験やご意見をお聞きし、計画策定の基礎資料とするため。

2 調査対象

18歳以上の市民1,500名を住民基本台帳登録者の中から無作為抽出。

3 調査方法

郵送配布・郵送回収

4 調査期間

平成28年11月18日～12月9日

5 回収状況

調査票送付数	1,500 票
有効回答数	579 票
有効回答率	38.6%

6 回収者属性

1. 性別

男性	228名(39.4%)
女性	342名(59.1%)
無回答	9名(1.6%)

2. 年齢

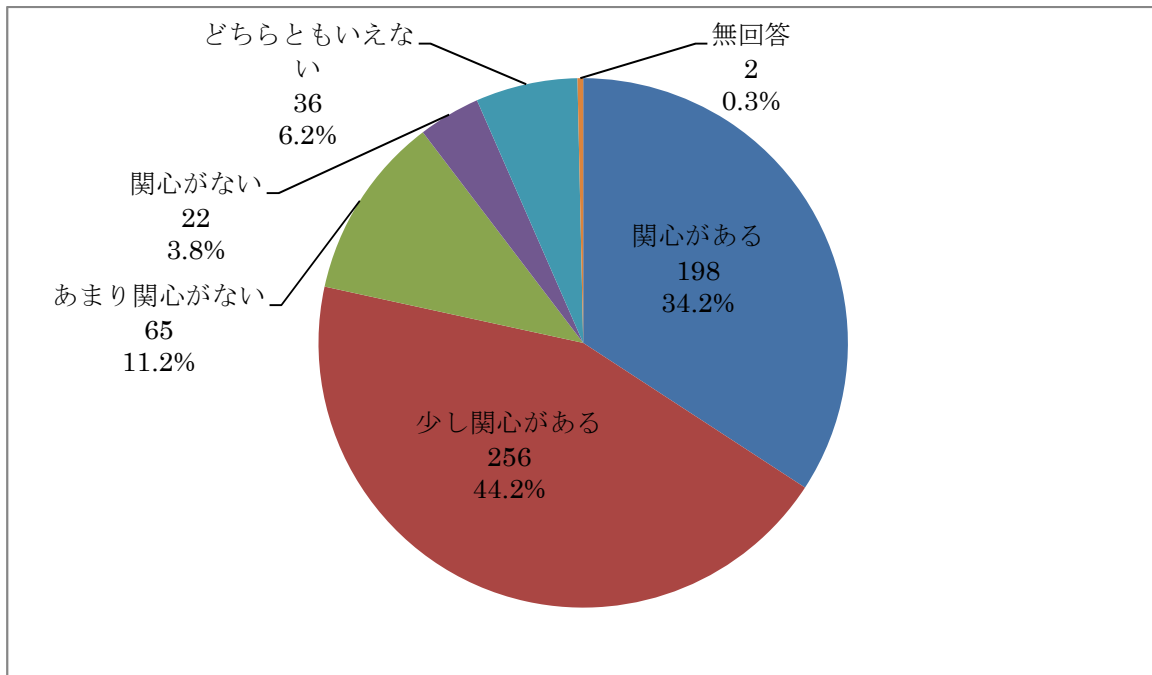
10歳代	17名(2.9%)
20歳代	68名(11.7%)
30歳代	91名(15.7%)
40歳代	96名(16.6%)
50歳代	84名(14.5%)
60歳代	108名(18.7%)
70歳以上	106名(18.3%)
無回答	9名(1.6%)

3. 職業

会社員、公務員、団体職員(役員等も含む)	170名(29.4%)
パートタイマー、アルバイト、契約社員	105名(18.1%)
自営業、農林漁業	26名(4.5%)
専業主婦・主夫	117名(20.2%)
学生	19名(3.3%)
無職	116名(20.0%)
その他	14名(2.4%)
無回答	12名(2.1%)

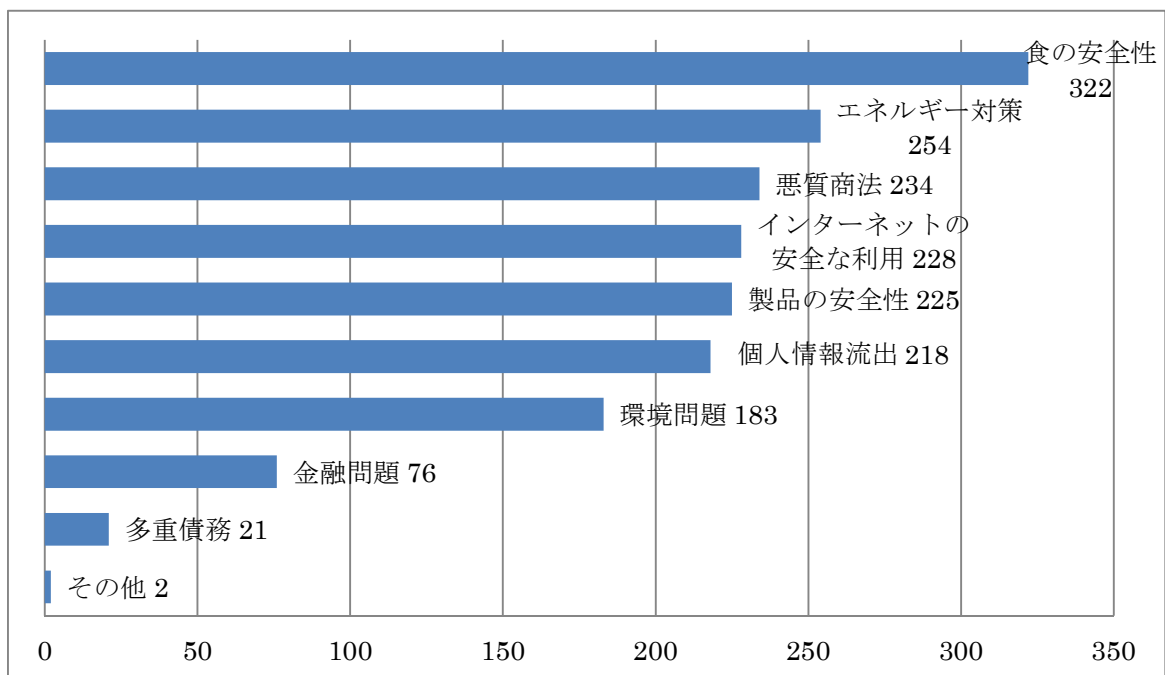
II 調査結果

1 消費者問題への関心の有無（問4）



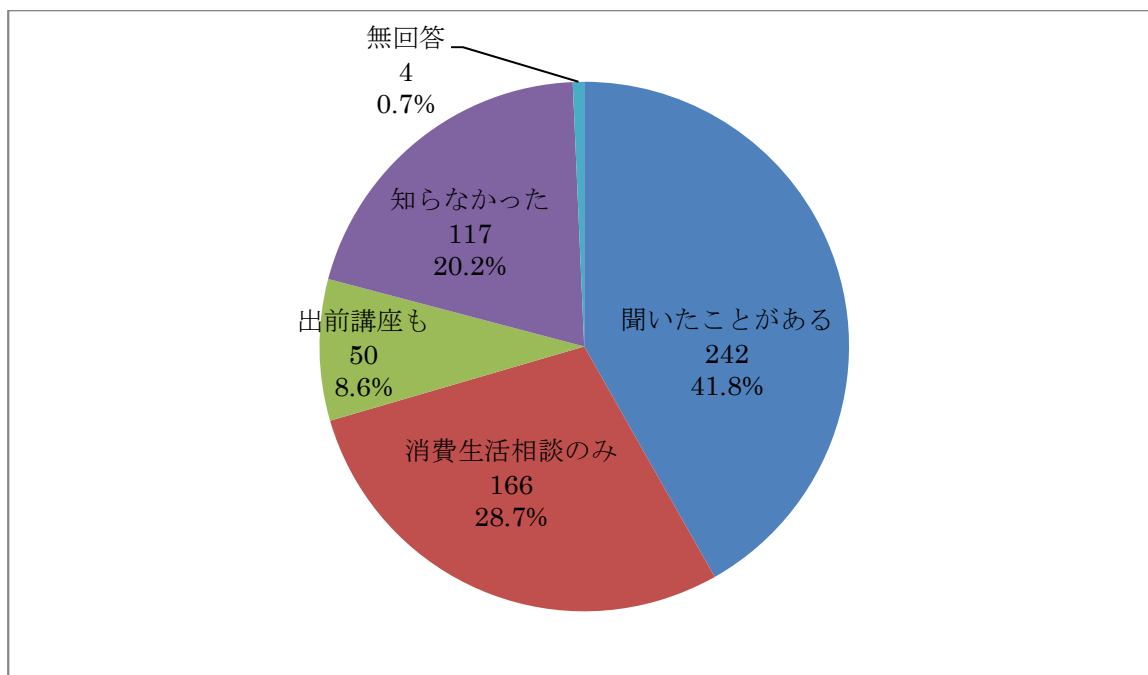
消費者問題に関心を寄せている人（「関心がある」または「少し関心がある」と答えた人の合計）は全体の78.4%となっている。

2 関心がある消費者問題（問5）



問4で消費者問題に関心を寄せている人に関心がある消費者問題を挙げてもらったところ、「食の安全性」を挙げた人が70.9%で一番多く、以下、「資源・エネルギー対策」55.9%、「悪質商法」51.5%、「インターネットや携帯電話などの安全な利用方法」50.2%、「製品の安全性」49.6%、「個人情報流出」48.0%、「環境問題(ごみ問題・騒音など)」40.3%、「金融問題(投資・保険・融資等の金融商品の問題など)」16.7%、「多重債務」4.6%の順となった。

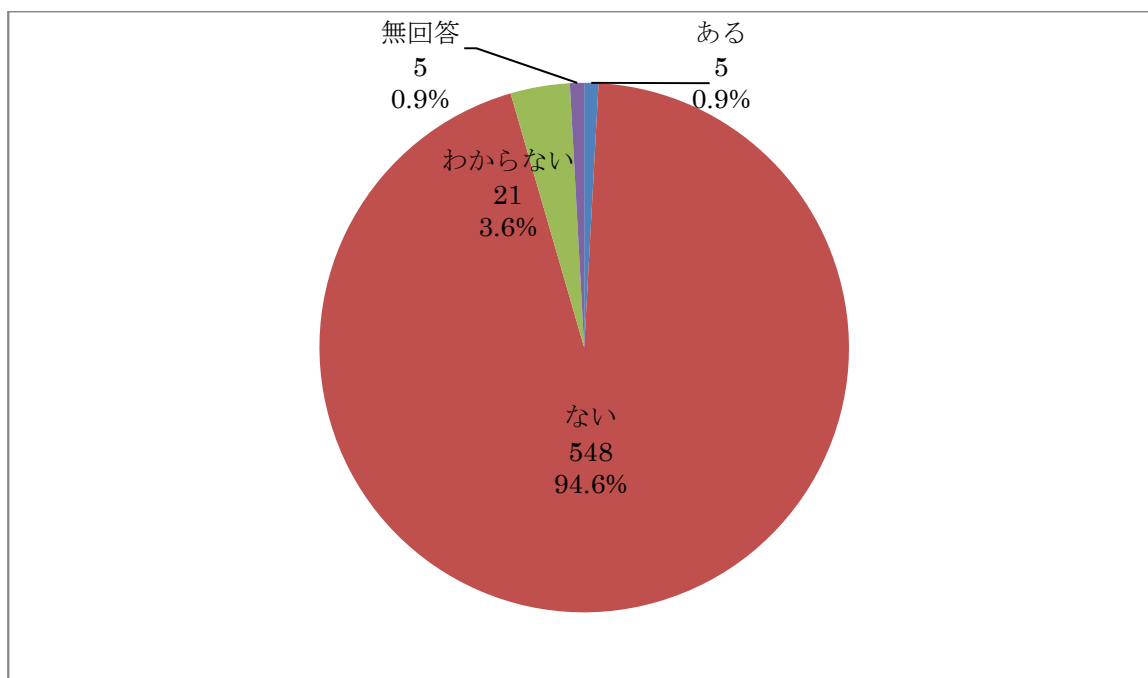
3 苫小牧市消費者センターの認知度（問6）



苫小牧市消費者センターを知っている人（「名前だけは聞いたことがある」、「消費生活相談ができることを知っている」または「消費生活相談のほか、出前講座なども行っていることを知っている」と答えた人の合計）は458人で全体の79.1%となっている。

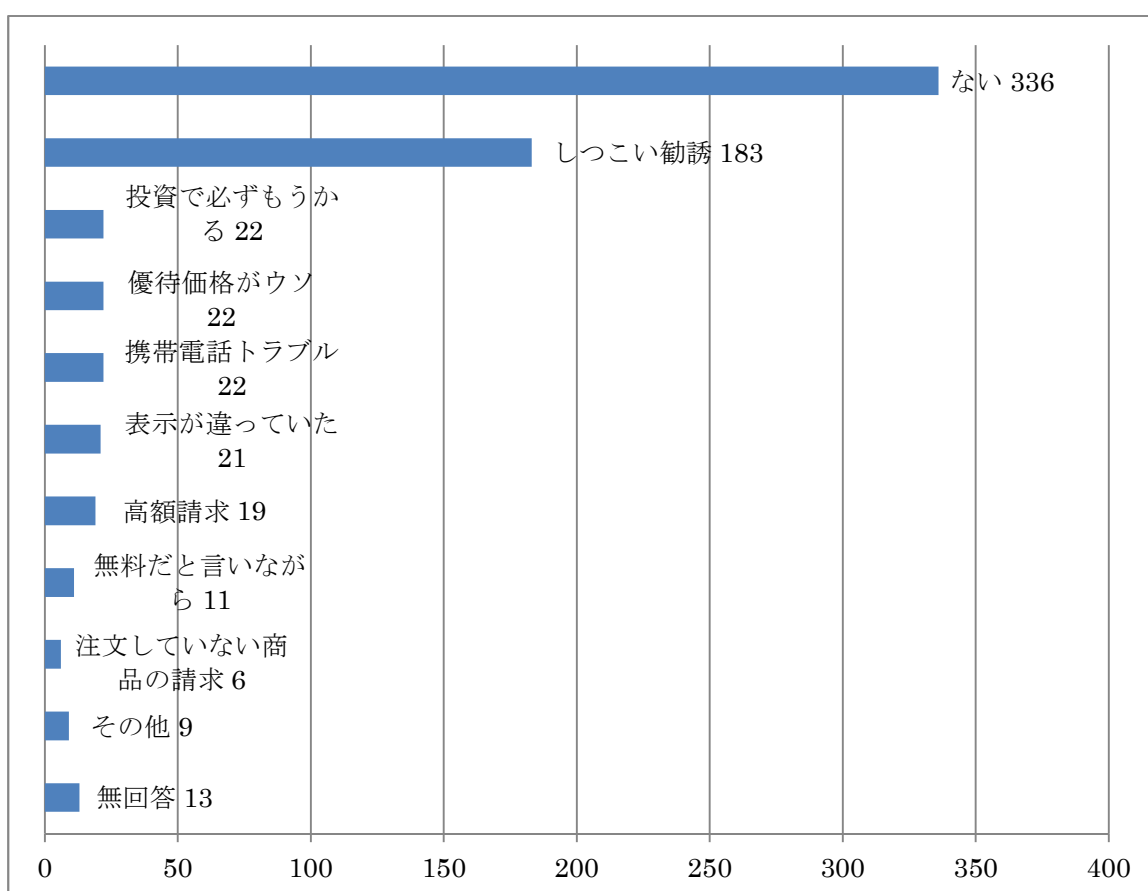
一方、消費者センターの業務内容まで知っている人（「消費生活相談ができることを知っている」または「消費生活相談のほか、出前講座なども行っていることを知っている」と答えた人の合計）は216人で、消費者センターを知っている人で47.2%、全体では37.3%となっている。

4 消費者センターが行う出前講座の受講有無（問7）



消費者センターが行っている出前講座を受講したことがある人は全体の0.9%だった。

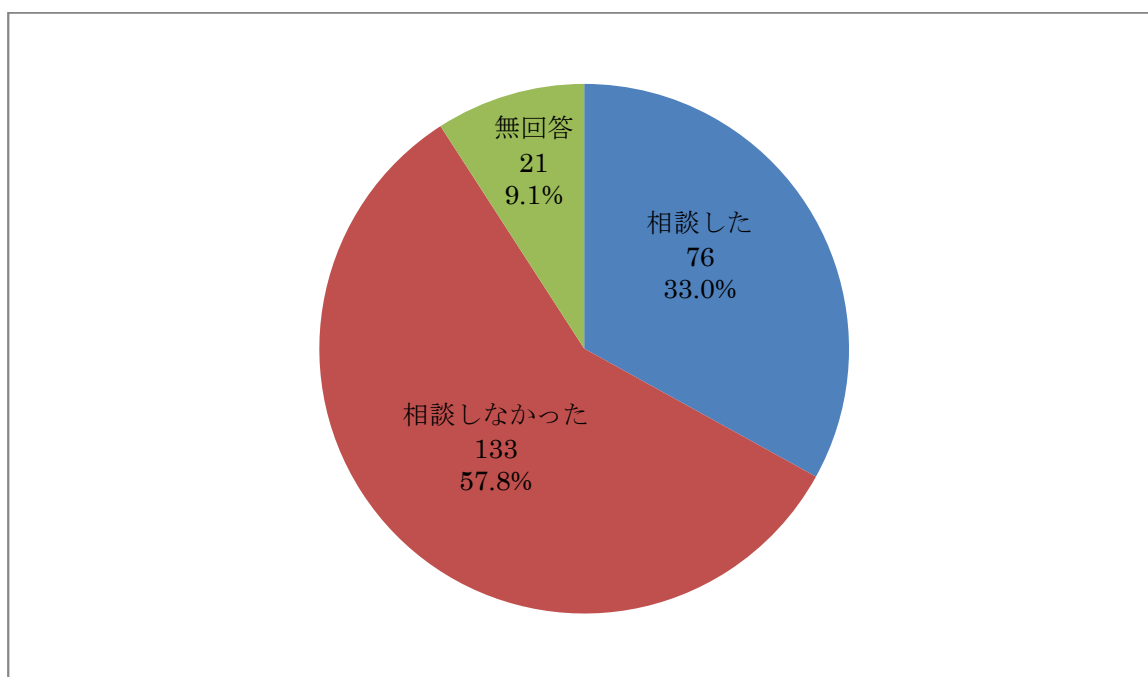
5 消費者トラブル遭遇の有無（問8）



家族も含めて、商品を購入したりサービスを受けたりしたときに消費者被害やトラブルにあったことがあるかを聞いたところ、被害やトラブルの回答をした人は全体の 39.7% (230 人) だった。

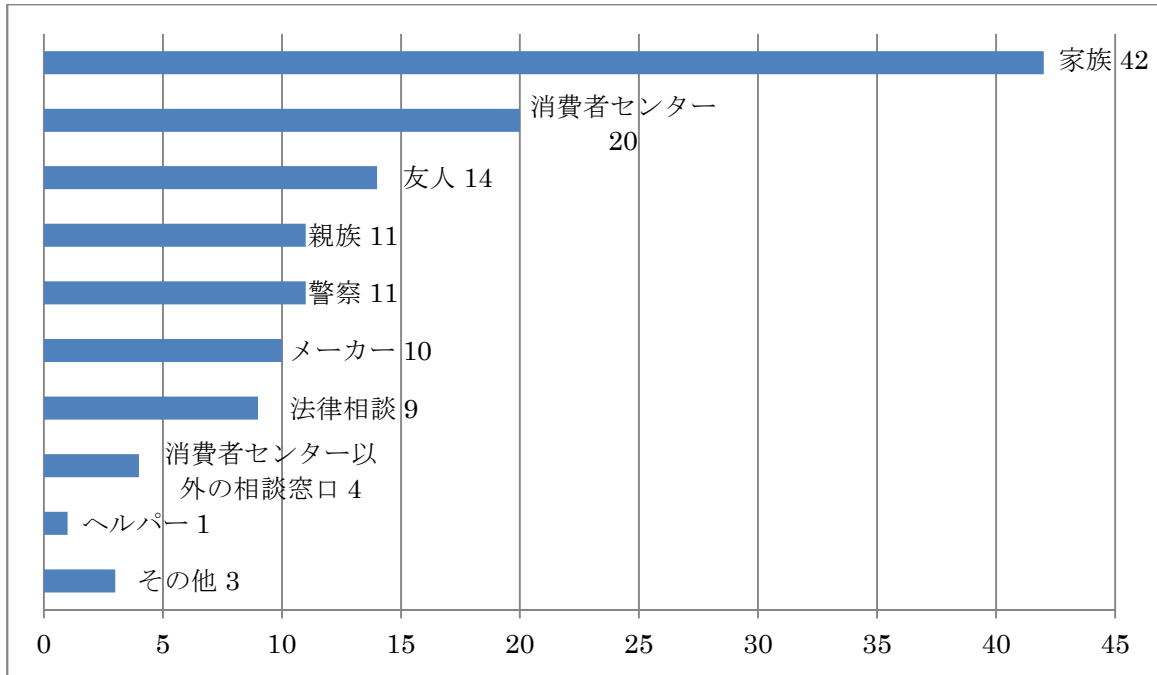
その内訳としては、「電話勧誘や訪問販売などでしつこい勧誘を受けた」が最も多く 79.6%、「金融商品などの投資に関して「必ずもうかる」などと勧誘された」、「「特別価格」や「優待価格」がウソだった」、「携帯電話やパソコン等を利用しトラブルに巻き込まれた」が 9.6%、「商品やサービスの事前説明や表示が違っていた」が 9.1%、「身に覚えのない高額請求を受けた」8.3%、「無料だと言いながら他の様々な商品などを勧められ買ってしまった」4.8%、「注文していない商品が自宅に送られてきて代金を請求された」2.6%となっている。(いずれも、被害やトラブルの例を答えた 230 人の中の回答率)

6 トラブルに関する相談の有無 (問9)



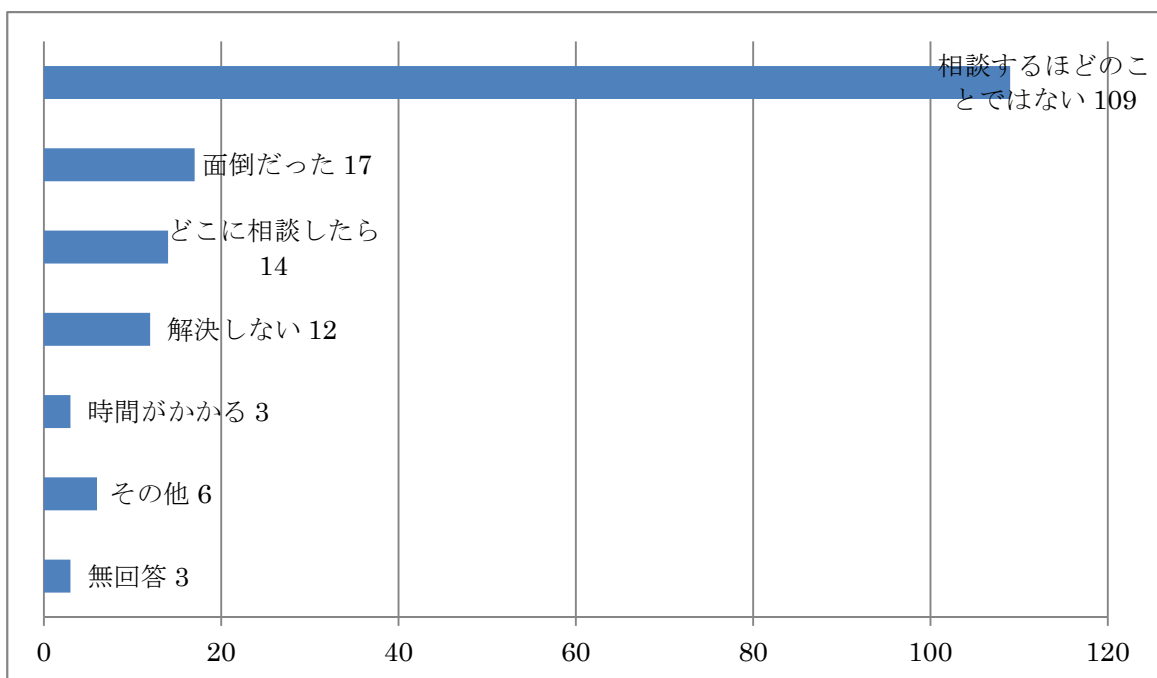
問8で被害やトラブルの例を答えた人で、誰かに相談をしたと回答した人は 33.0%、相談しなかった人は 57.8% だった。

7 相談した人の相談先（問10）



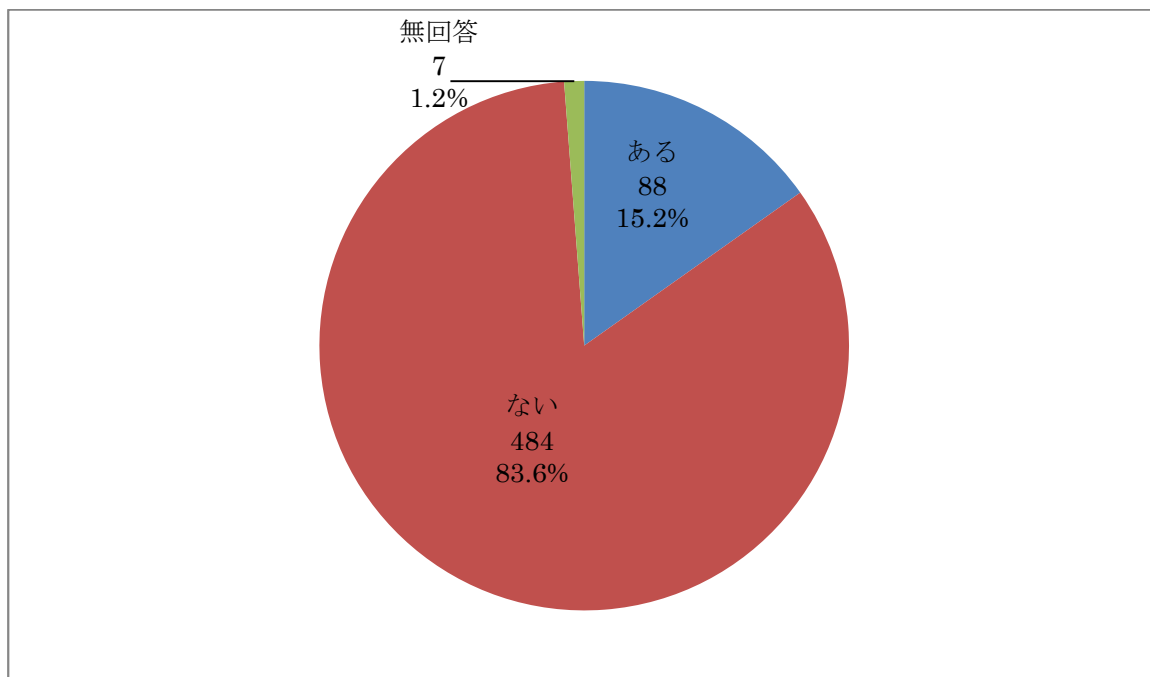
問9で相談したと答えた人に誰に相談したかを尋ねたところ、「同居の家族」をあげた人が55.3%で一番多く、以下、「苫小牧市消費者センター」26.3%、「友人・知人」18.4%、「親族」と「警察」が14.5%、「メーカーなどの事業者（お客様相談窓口等を含む）」13.2%、「法律相談（弁護士、司法書士等）」11.8%、「苫小牧市消費者センター以外の相談窓口」5.3%、「ヘルパー・ケアマネージャー」1.3%の順になっている。

8 相談をしなかった人の理由（問11）



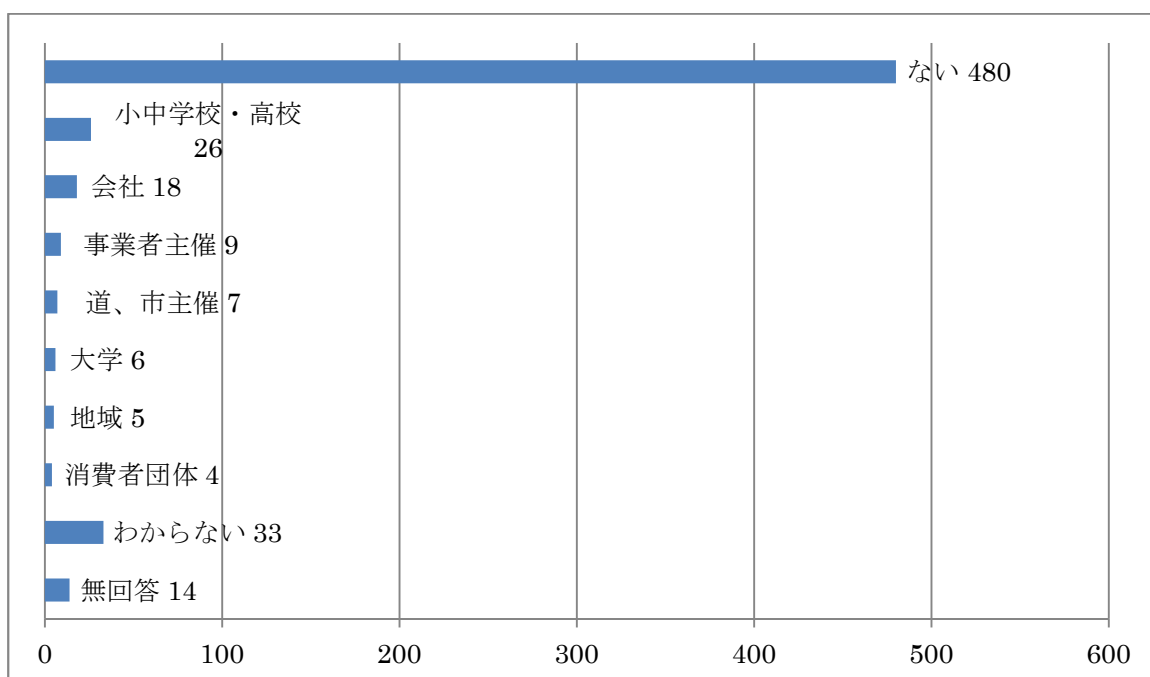
問9で相談しなかったと答えた人にその理由を尋ねたところ、「相談するほどのことではない(自分で解決できる)と思った」をあげた人が82.0%で一番多く、以下、「面倒だった」12.8%、「どこに相談したらよいのかわからなかった」10.5%、「相談しても解決しないと思った」9.0%、「時間がかかると思った」2.3%の順となっている。

9 「消費者教育」という言葉の認知度（問12）



いままでに、「消費者教育」という言葉を目にしたこと、または耳にしたことがある人は15.2%、耳にしたことがない人は83.6%だった。

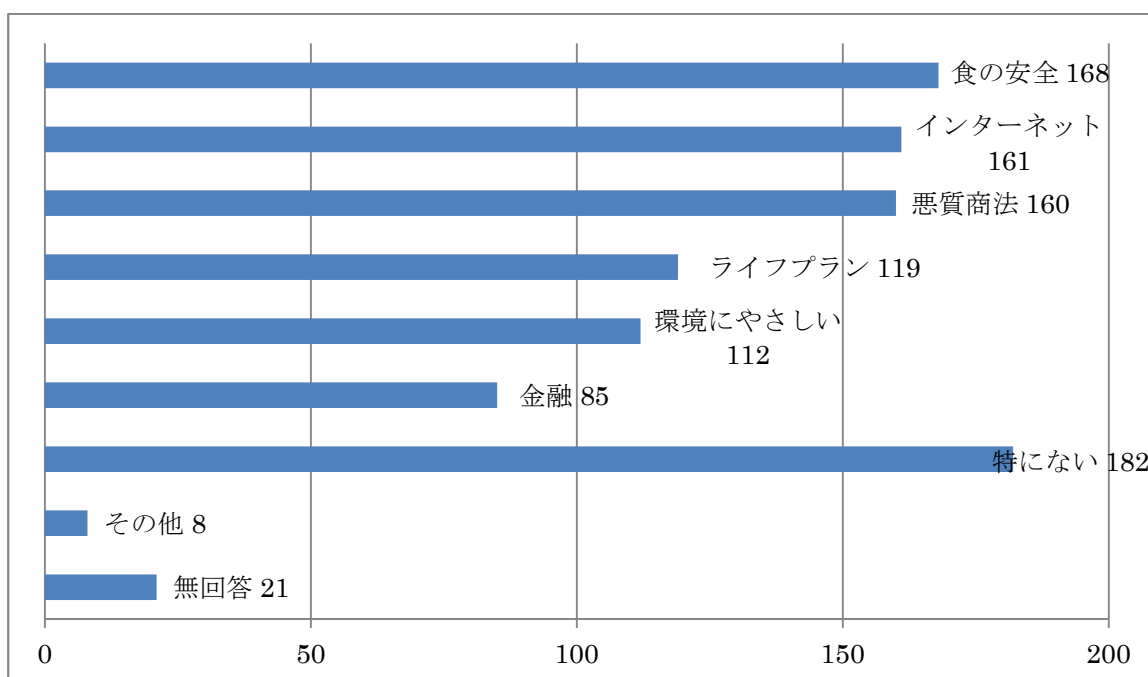
10 消費者教育を受けた経験の有無と受けた場（問13）



消費者教育を受けた経験の有無を聞いたところ、経験のない人が 82.9%、経験のある人が 9.0% (52 人)となっている。(「わからない」5.7%、無回答 2.4%)

消費者教育を受けた場としては、「小中学校、高等学校の授業等」が 50.0%で一番多く、以下、「会社、職場での講習会・勉強会等」34.6%、「事業者主催の講習会・勉強会等」17.3%、「道、市主催の講座・講演など消費者向け啓発行事」13.5%、「高等専門学校、大学、専門学校等のオリエンテーション・講義等」11.5%、「地域(町内会、老人会等)での講習会等」9.6%、「消費者団体、NPO主催の講習会・勉強会等」7.7%となっている。(いずれも、消費者教育を受けた場を答えた 52 人の中の回答率)

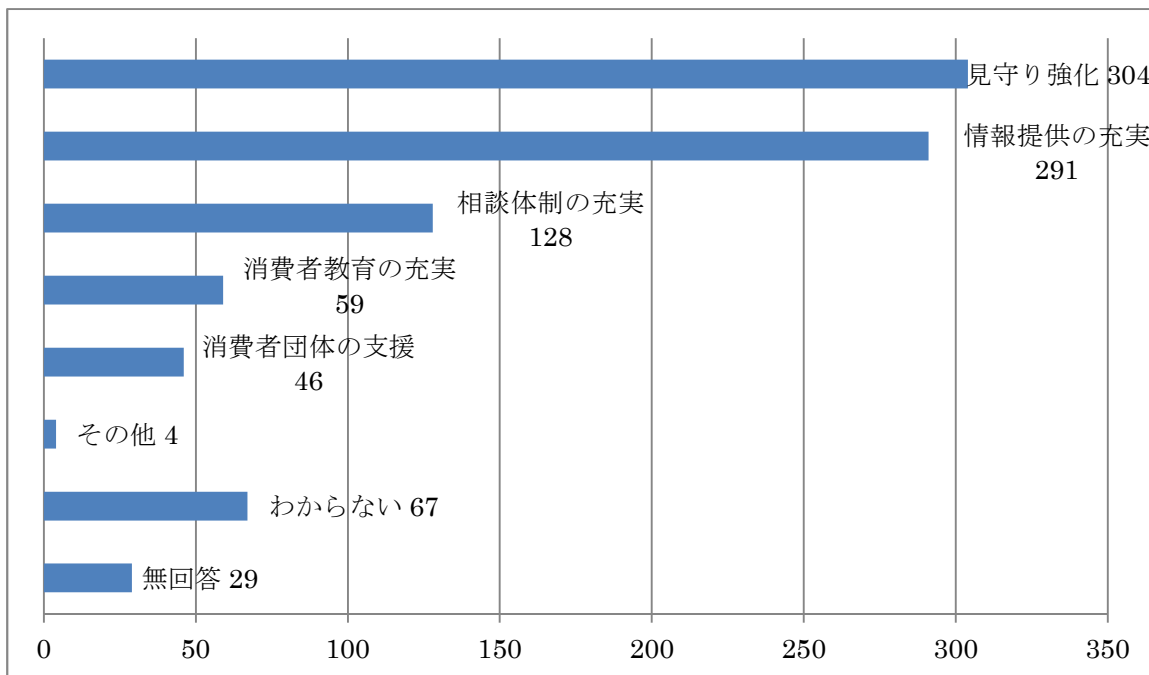
1 1 消費生活に関する講座の希望 (問 1 4)



今後、消費生活に関してどのような講座に参加してみたいかを尋ねたところ、希望講座を回答した人は 376 人で全体の 64.9%、「特にない(興味がない)」と回答した人は 31.4%だった。(無回答 3.6%)

希望講座を回答した 376 人の内、「食品表示の見方など食の安全に関する講座」をあげた人が 44.7%で一番多く、以下、「インターネットの注意点などの講座」42.8%、「悪質商法の手口や対応方法などの講座」42.6%、「家計管理などライフプランに関する講座」31.6%、「環境にやさしい暮らし方に関する講座」29.8%、「金融に関する講座」22.6%の順になった。

12 消費者問題に対して、市（行政）に望むこと（問15）



消費者問題に対して、市（行政）にしてほしいことを尋ねたところ、「高齢者など被害に遭いやすい人たちへの見守り強化」と回答した人が全体の52.5%で一番多く、以下、「消費者被害・トラブルについての情報提供の充実」50.3%、「消費生活相談体制の充実」22.1%、「消費者教育（消費者向け講座等の開催を含む）の充実」10.2%、「消費者団体の活動に対する積極的な支援」7.9%となった。

13 消費者教育についての意見等（問16）

消費者教育についての自由意見として、次のような意見があった。（54人回答、以下に要約を記載した。）

◎ 消費者教育について

- ・ 勉強会の時間を遅い時間にしてくれると参加できる。昼間でもよいが、何回かやってくれるとどこかに参加出来るのではと思った。また、情報提供のやり方をインターネットなどを使ってくれるとありがたい。
- ・ 誰にでも分かりやすい講習会で、参加しやすい時間帯にしてほしい。
- ・ インターネットトラブルは子供も関することなので、学校への教育・出前講座を行ってほしい。年齢別の内容をお願いします。
- ・ 携帯電話のトラブル事例などの公演が学校教育の場であれば、保護者として出席したい。
- ・ わからないことや知りたいことはインターネットで済ませているが、この情報がどこまで正しいのか分からないまま利用しています。自分で判断しなければいけないので難しいです。子供やお年寄り向けの講座が充実すると思います。
- ・ 小中高の学校教育と連携をとって「教員向け」や「子供向け」の講座を定期的に関くことと並行して、学校教育のカリキュラムに組み込んでいくようにしてほしい。
- ・ 小中高校生への教育を積極的に行ってほしい。
- ・ 学校等公機関で子供たちに消費者教育をしっかり取り入れてほしい。
- ・ 生産者教育もしていただきたい。
- ・ 多種多様なトラブルが起きているので、どのような対応が必要なのかを知ることができるようになればうれしいです。
- ・ 気軽に受講できる講習会があれば参加したいと思いました。
- ・ 消費者側に立った位置でサポートを。情報提供を素早くタイムリーにしてください。
- ・ 被害等の情報の迅速化が必要。
- ・ 市でも身近な情報を広報で流していただきたいです。
- ・ 講習会や勉強会ということではなくても、広報等を活用して特集を組んだり事件のあるごとに手口を紹介する方法も一案かと思います。
- ・ 今回初めて知ったので、もっと幅広く知ってもらえるよう、インターネット以外でも相談事例等を紹介してもらえれば良いと思います。
- ・ 今回初めて知ったので、幅広く知ってもらうために、冊子を作ったり、説明会を開くなどしたらいいと思います。
- ・ 講座などに出向くのはなかなか出来ないなので、フリーペーパーなどで情報をまとめてポスティングしてあると目を通して良いと思います。
- ・ 子育て中のためなかなか参加できない。子連れ可や託児ができる主婦向けの講座の開催があれば、参加層も広がると思います。講座の開催告知がもっと分かりやすければいいと思います。
- ・ 言葉や説明が難しいので、実際の相談内容や相談するまでの流れ等を分かりやすく説明して頂けると興味を持てると思います。
- ・ 自分の地区にも高齢者が多く住んでいるので、出前講座をもっとPRした方がいいと思います。

- ・ 消費者教育をしていることのPRをもっと広めてほしい。やっていることを目にしたことがないように思った。
- ・ 消費者教育という言葉がいまひとつピンと来ない。この言葉のPRから始めないと。
- ・ 官公庁が発信する情報やマスコミ等が発信する情報に関心を持って生活をしたい。
- ・ 高齢者をターゲットにする手口は次から次へと考えてくるので、常にアンテナを張って学習しなければ。
- ・ 消費者教育ということを今回始めて知りました。関心を持ったので、これから講座などがあったら参加したいと思いました。
- ・ 子供の内から情報を知っていたら、色々と嫌な思い、損した事は防げていたのに、ということがありました。
- ・ 何らかのトラブルがある前に勉強したいです。
- ・ 言葉になじみがなく、重要性を感じたことがない。今回のアンケートがなければ、考えることもなかったと思います。
- ・ 消費者教育の文言そのものが初めてで分からなかった。
- ・ 消費者教育とはどのような事なのか意味がわからない。
- ・ よくわからない。
- ・ 関心を持ったことがなかった。
- ・ こんなアンケートをして意味があるのか。
- ・ アンケートの結果を見て本当に実現できるのか。

◎ 消費者問題一般について

- ・ 小集団、5～10人位で会話のできる地域づくりを町内会などで行ってみては。
- ・ 被害にあって困っている人達が相談しやすいような、分かりやすい仕組みが出来ればいいと思います。
- ・ コミセンなど身近な所で出前相談など、気軽に相談できるようにしてほしい。
- ・ 相談をするにあたって、相談側がわかっている事を事務的に回答される対処方法はどうかなと思っています。
- ・ 消費者センターの相談員の質を高めてほしい。
- ・ 高齢者に時間の許す限り、気を使ってほしいと思います。
- ・ 消費者被害やトラブルの情報提供の充実を特にお願いします。加害者の情報を公表し、今後再犯できにくい環境を作ることが大事だと思います。
- ・ 被害の実例を道路などに大々的に貼り出すと良いと思う。
- ・ インターネット上でトラブルにあいました。消費者センターの存在を知っていれば良かったと思いました。
- ・ インターネット注文のトラブルで返金してくれないので少額訴訟を起こしたが、被害者への負担があまりに大きすぎてやめました。
- ・ 一人で生活していると相談できる人がいない。
- ・ 自分も高齢者と成り、社会の流れの中で把握出来ない事が多々有り、不安を感じる時があります。

- ・ 高齢者(特に独居)は優しい言葉に弱くたまされやすいと思います。本人の意識改革も必要と思いますが、何か良い方法はないのでしょうか。自分も高齢になり考えさせられます。
- ・ これから年を重ねるようになったら、お願いするかと思います。
- ・ 詐欺にあった人にも責任があると思う。自分のことは自分で守らないと、と思う。

◎ その他、行政一般などについて

- ・ 高齢者の住みやすい町にしてください。
- ・ 学校と親の見方が違って悩む毎日です。今の学校はどうなっているのか。こういうことからいじめがはじまります。
- ・ 税金の徴収ばかりで充実したサービスを受けられていないことに負担を感じている。
- ・ 生活保護者の生活指導をお願いします。
- ・ 生活保護申請の甘さや母子家庭の事実婚が苦小牧は非常に多い。
- ・ 社会生活に対する“意志”が人として欠けている気がしてなりません。

14 <参考>その他の回答

問5、問8、問10、問11、問14、問15について、その他として次のような回答があった。

◎ 問5 あなたはどのような消費者問題に関心がありますか。(2件)

- ・ 教育問題。
- ・ 年金番号流出に合いました。

◎ 問8 あなた(家族も含めて)は、商品を購入したりサービスを受けたりしたときに次のような消費者被害やトラブルにあったことはありますか。(9件)

- ・ TVで広告している内容と異なり返品しようとしたがなかなか認めてくれず消費者センターにお世話になりました。
- ・ 通販より買った品物が、自分で考えた品質に違いがあった。スーパーから買った食品の品質が粗悪で取り替えてもらった。
- ・ 高齢者に対して物を売る。
- ・ 高齢の家族が15年ぐらい前、トラックで流しで売っていた1本3万円の物干しざおを購入した。
- ・ 親が自宅を利用しての宣伝販売というのに利用されて無水ナベを買わされた。
- ・ ネットオークションで詐欺にあった。
- ・ 数ヶ月前、携帯のショートメールで「有料サイト利用に関して、本日中に連絡が無い場合は裁判に訴える」というような内容がきました。
- ・ 身に覚えのないインターネット料金を請求された。(問題を検出しましたという文言で 携帯電話に入ってきたが、対応しなかった。)
- ・ 債務不履行による訴訟を起こした。

◎ 問10 どなたに相談をしましたか。(3件)

- ・ 販売店。
- ・ クレジットカードの会社。
- ・ 裁判所。

◎ 問11 相談をしなかったのはなぜですか。(6件)

- ・ ネットで調べて対応した。
- ・ 発送元へ電話をし、話し合いで解決した。
- ・ 金銭の損失はない為、但し時間は労費した。
- ・ こちらの判断で購入したし、相手が特定できない。
- ・ 話を途中でやめて電話を切った。
- ・ 電話はたまにくるが、その度すぐ切ってそれ以上進めないようにしている。

◎ 問14 あなたは今後、消費生活に関するどのような講座に参加してみたいと思いますか。(8件)

- ・ 物があふれている世の中、生きる為の正しい消費について次世代に教えていくことの講座。
- ・ 自分で考える、情報に関心を持つ。
- ・ 保険に関する講座。
- ・ 情報はTV・マスコミ報道により充分得ています。
- ・ テレビ、新聞等で学習しています。
- ・ 母の介護なので、興味があっても行けるかどうかわからない。
- ・ ひとりで会場に参加することがむずかしい。
- ・ 高年齢なので講座に参加するのは骨が折れる。紙面での情報を増やしてはいかがでしょうか。

◎ 問15 消費者問題に対して、市(行政)にしてほしいことは何ですか。(4件)

- ・ 中高校生に向けた教育。
- ・ 加害側への処罰の厳格化と徹底。
- ・ 生活保護を受給している方への生活指導。
- ・ 役に立ちません。

苫小牧市消費者教育推進計画に係る市民アンケート調査 ～ ご協力の「お願い」～

市民の皆様には、日頃から消費者行政に対するご理解とご協力をいただき、感謝申し上げます。

さて、苫小牧市では、消費者教育を総合的かつ一体的に推進するために、「苫小牧市消費者教育推進計画（仮称）」の策定を進めております。そこで、計画策定の基礎資料とするために、市民の皆様にご消費生活や消費者教育についてのご経験やご意見をお聞きするアンケート調査を実施することにいたしました。

今回のアンケート調査は市内にお住まいの18歳以上の方の中から、無作為に1,500人を抽出させていただきました。

このアンケートにつきましては、無記名でご回答いただき、回答結果は統計的に（自由記述については要約・キーワード化して）処理し、今回の目的以外に使用することは一切ございません。

お忙しいところ誠に恐縮ですが、調査の目的・趣旨をご理解いただき、ご意見をお聞かせいただきますようお願い申し上げます。

消費者教育とは、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育及びこれに準ずる啓発活動をいいます。

【ご記入、ご返送に際してのお願い】

- ・回答は、あて名のご本人様が記入してください。（代筆は可）
- ・回答は、あてはまる番号を○で囲んでください。また、選択肢の中で「その他」を回答された場合は、（ ）内に具体的な内容を記入してください。
- ・記入していただいた調査票は、同封の返信用封筒（切手不要）に入れ、12月9日（金）までに返送してください。
- ・調査に関して不明な点がある場合は、下記問い合わせ先までご連絡ください。

【お問い合わせ先】 苫小牧市市民生活部安全安心生活課消費生活係
担当
電話 0144-32-6306
FAX 0144-36-3606
Eメール anzen@city.tomakomai.hokkaido.jp

苫小牧市消費者教育推進計画に係る市民アンケート調査票

I はじめに、あなたご自身のことについておたずねします。

問1 あなたの性別を教えてください。

(あてはまる番号(数字)1つに○をつけてください。)

- | | |
|-------|-------|
| 1. 男性 | 2. 女性 |
|-------|-------|

問2 あなたの年齢を教えてください。

(あてはまる番号(数字)1つに○をつけてください。)

- | | | |
|----------|---------|---------|
| 1. 10歳代 | 2. 20歳代 | 3. 30歳代 |
| 4. 40歳代 | 5. 50歳代 | 6. 60歳代 |
| 7. 70歳以上 | | |

問3 あなたの職業を教えてください。

(あてはまる番号(数字)1つに○をつけてください。)

- | | |
|-------------------------|------------|
| 1. 会社員、公務員、団体職員(役員等も含む) | |
| 2. パートタイマー、アルバイト、契約社員 | |
| 3. 自営業、農林漁業 | 4. 専業主婦・主夫 |
| 5. 学生 | 6. 無職 |
| 7. その他() | |

II 消費生活についておたずねします。

問4 あなたは契約トラブルや商品・サービスの安全性、環境問題などの消費者問題に関心がありますか。(あてはまる番号(数字)1つに○をつけてください。)

- | | |
|--------------|------------|
| 1. 関心がある | 2. 少し関心がある |
| 3. あまり関心がない | 4. 関心がない |
| 5. どちらともいえない | |

問5 <問4で、「1. 関心がある」または「2. 少し関心がある」と回答した方のみお答えください。>

あなたはどのような消費者問題に関心がありますか。

(あてはまる番号(数字)すべてに○をつけてください。)

- | | | |
|-----------------------------------|-----------|----------|
| 1. 悪質商法 | 2. 製品の安全性 | 3. 食の安全性 |
| 4. インターネットや携帯電話などの安全な利用方法 | | |
| 5. 個人情報流出 | 6. 多重債務 | |
| 7. 金融問題(投資・保険・融資等の金融商品の問題など) | | |
| 8. 資源・エネルギー対策(ガソリンや灯油の価格、節電・節水など) | | |
| 9. 環境問題(ごみ問題・騒音など) | | |
| 10. その他 (| |) |

問6 あなたは「苫小牧市消費者センター」を知っていますか。

(あてはまる番号(数字)1つに○をつけてください。)

- | |
|-----------------------------------|
| 1. 名前だけは聞いたことがある |
| 2. 消費生活相談ができることを知っている |
| 3. 消費生活相談のほか、出前講座なども行っていることを知っている |
| 4. 知らなかった |

問7 苫小牧市消費者センターが行っている「出前講座」を受講したことがありますか。（あてはまる番号（数字）1つに○をつけてください。）

1. ある 2. ない 3. わからない

問8 あなた（家族も含めて）は、商品を購入したりサービスを受けたりしたときに次のような消費者被害やトラブルにあったことはありますか。（あてはまる番号（数字）すべてに○をつけてください。）

1. 被害にあったことはない
2. 電話勧誘や訪問販売などでしつこい勧誘を受けた
3. 金融商品などの投資に関して「必ずもうかる」などと勧誘された
4. 無料だと言いながら他の様々な商品などを勧められ買ってしまった
5. 「特別価格」や「優待価格」がウソだった
6. 商品やサービスの事前説明や表示が違っていた
7. 身に覚えのない高額請求を受けた
8. 注文していない商品が自宅に送られてきて代金を請求された
9. 携帯電話やパソコン等を利用しトラブルに巻き込まれた
10. その他（）

問9 <問8で、「1. 被害にあったことはない」以外の回答をした方のみお答えください。>

そのトラブル解決のために、あなたは誰かに相談をしましたか。（あてはまる番号（数字）1つに○をつけてください。）

1. 相談した 2. 相談しなかった

問10 <問9で、「1. 相談した」と回答した方のみお答えください。>
どなたに相談をしましたか。
(あてはまる番号(数字)すべてに○をつけてください。)

- | | | |
|-----------------------------|------------------|----------|
| 1. 同居の家族 | 2. 親族 | 3. 友人・知人 |
| 4. 苫小牧市消費者センター | | |
| 5. 苫小牧市消費者センター以外の相談窓口 | | |
| 6. 民生委員 | 7. ヘルパー・ケアマネージャー | |
| 8. 法律相談(弁護士、司法書士等) | 9. 警察 | |
| 10. メーカーなどの事業者(お客様相談窓口等を含む) | | |
| 11. その他(| |) |

問11 <問9で、「2. 相談しなかった」と回答した方のみお答えください。>
相談をしなかったのはなぜですか。
(あてはまる番号(数字)すべてに○をつけてください。)

- | | | |
|--------------------------------|-------------------|---|
| 1. 相談するほどのことではない(自分で解決できる)と思った | | |
| 2. 面倒だった | 3. 時間がかかると思った | |
| 4. お金がかかると思った | 5. 相談しても解決しないと思った | |
| 6. どこに相談したらよいのかわからなかった | | |
| 7. その他(| |) |

Ⅲ 消費者教育についておたずねします。

問12 いままでに、「消費者教育」という言葉を目にしたこと、または耳にしたことはありますか。(あてはまる番号(数字)1つに○をつけてください。)

- | | |
|-------|-------|
| 1. ある | 2. ない |
|-------|-------|

問13 あなたは次のような消費者教育を受けたことがありますか。
(あてはまる番号(数字)すべてに○をつけてください。)

1. 受けたことがない
2. 地域(町内会、老人会等)での講習会等
3. 道、市主催の講座・講演など消費者向け啓発行事
4. 事業者主催の講習会・勉強会等
5. 消費者団体、NPO主催の講習会・勉強会等
6. 小中学校、高等学校の授業等
7. 高等専門学校、大学、専門学校等のオリエンテーション・講義等
8. 会社、職場での講習会・勉強会等
9. わからない
10. その他 ()

問14 あなたは今後、消費生活に関するどのような講座に参加してみたいと思いますか。(あてはまる番号(数字)すべてに○をつけてください。)

1. 悪質商法の手口や対応方法などの講座
2. インターネットの注意点などの講座
3. 環境にやさしい暮らし方に関する講座
4. 家計管理などライフプランに関する講座
5. 食品表示の見方など食の安全に関する講座
6. 金融に関する講座
7. 特にない(興味がない)
8. その他 ()

問15 消費者問題に対して、市（行政）にしてほしいことは何ですか。
（あてはまる番号（数字）に○を2つまでつけてください。）

1. 消費者被害・トラブルについての情報提供の充実
2. 消費生活相談体制の充実
3. 消費者教育（消費者向け講座等の開催を含む）の充実
4. 高齢者など被害に遭いやすい人たちへの見守り強化
5. 消費者団体の活動に対する積極的な支援
6. わからない
7. その他（

）

問16 消費者教育についてご意見がありましたら、自由にお書きください。

ご協力、ありがとうございました

