

はじめに (P1)

- ・横浜市では、平成27年9月に策定した「横浜市消費者教育推進の方向性」（以下、「方向性」）をもとに、消費者教育を総合的に推進している。
- ・方向性の策定から約10年が経過し、デジタル社会の急速な進展等、消費者を取り巻く状況が大きく変化していることから、より時代に即したものに
見直すべく、改定に向けた考え方を審議会の意見として取りまとめた。

第1章 「横浜市消費者教育推進の方向性」見直しの主な視点・要素 (P2-3)

1 成年年齢の引き下げ (P2)

- ・成年年齢の引き下げに伴い、18歳以上であれば親の同意を得ずに自らの意思で様々な契約ができるようになった。
- ・そのため、契約に関する知識や責任主体としての自覚を育む教育等、若年者が適切に判断し行動できるよう支援していくことが一層重要となっている。

2 消費生活推進員制度の変化 (P2)

- ・横浜市の消費生活推進員制度（昭和56年開始）は、現在18区中10区が制度休止区となり、人数も当初の15%程度にまで減少している。
- ・消費生活推進員の不在区・不在地区が増えていく中で、持続的な地域での啓発・見守り体制を構築していくため、制度を補完する代替策の検討が必要となっている。

3 デジタル社会の進展 (P3)

- ・デジタル社会の進展は近年ますます加速し、インターネット通販やSNSを経由した取引等、消費者の利便性が大きく向上した。
- ・一方で、消費者自身が膨大な情報の中から正しい情報を適切に取捨選択しなければならず、一人ひとりに十分な情報リテラシーが要求される時代になっている。

4 悪質商法等による消費者被害の複雑化・深刻化 (P3)

- ・「点検商法」等の高齢者を狙った訪問販売、定期購入や通信販売におけるトラブル、SNSやインターネットを利用した投資・副業トラブル等、悪質商法等による被害が複雑化・深刻化している。
- ・特に高齢者は、本人や周囲が被害に気づかず被害拡大につながりやすいため、関係機関と連携した地域での見守りの強化が求められている。

第2章 「方向性の柱」の見直し (P4-9)

1 現行の「方向性の柱」に基づく各取組の振り返り (P4-5)

- ・現行の5つの「方向性の柱」に基づく取組の振り返りを行い、柱の再構築も含めた検討の必要性を確認した。

<現行の方向性の柱>

- 【方向性1】効果的な情報発信の強化
- 【方向性2】横浜市消費生活推進員等による地域での啓発の活性化
- 【方向性3】高齢者等を消費者被害から守るための消費者教育の推進
- 【方向性4】生活領域や年代に応じた消費者市民の育成を目指した教育の推進
- 【方向性5】担い手の育成、協働の推進、関連分野との連携

2 市民意識や行動の傾向の把握 (P5-8)

- ・ヨコハマeアンケートにより、市民の意識や行動の傾向を調査し、主なものとして次の3つの示唆を得た。
- ① 消費者トラブルは身近な問題だが、相談につながっていない。
（トラブルに遭遇した人のうち、相談をした人の割合は3割未満）
- ② 消費生活相談窓口の認知度に課題がある。
（消費者ホットライン188は、約4人に3人が知らないと回答）
- ③ 情報収集源はデジタルへの移行が進みつつも、多様性がある。
（「テレビ・ラジオ」等の従来型の手法も一定数が活用）

3 顕在化したリスクと強化すべき取組の精査（P8）

- ・デジタル社会の進展による新たなリスクに対しては、様々な生活領域での全年代への消費者教育のほか、デジタル技術の被害防止への活用、専門的知見を持った事業者との連携といった柔軟な支援策が必要である。
- ・高齢者の被害防止には、既存の枠組みにとられない多様な機関等との連携による持続的な地域の啓発・見守りの体制構築が求められる。

4 時勢に合わせた新たな視点の確認（P9）

- ・「消費者市民社会」の理念実現のため、単に個人がだまされないだけでなく、周囲のサポートや、持続可能な社会の実現に消費者自身が寄与することが求められている。
- ・消費者教育においても、脱炭素型ライフスタイルの推進やエシカル消費の普及といった分野横断的な視点も取り入れていく必要がある。

<新たな「方向性の柱」の策定に向けて>

以上の論点を踏まえ、次の4つの項目を新たな「方向性の柱」とすることを提案する。

- ・【方向性1】効果的な情報発信の強化
- ・【方向性2】多様な機関との連携による地域での啓発の活性化
- ・【方向性3】生活領域や年代に応じた消費者市民の育成を目指した教育の推進
- ・【方向性4】協働の推進、関連分野との連携

第3章 「方向性の柱」に基づく取組内容等について（P10-11）

【方向性1】	【方向性2】	【方向性3】	【方向性4】
・幅広い世代に適切に情報を届けるため、それぞれの特性を踏まえた多様な手段で情報発信を行っていくこと ・被害未然防止の注意喚起のほか、トラブルに遭った際にすぐに相談につながるよう、相談窓口の周知もさらに強化していくこと	・高齢者等の被害防止にあたり、地域の見守りの担い手となり得る方の育成及び働きかけを引き続き強化していくこと ・持続的な見守りネットワークの構築のため、既存の枠組みにとられない多様な機関・関係者との連携を推進していくこと	・若年層向けの啓発をはじめ、学校や地域、家庭、職域等の様々な生活領域や年代に応じた啓発の取組を推進すること ・すべての人が脆弱性を持ちうる状況にあることを十分念頭に置き、各領域において切れ目なく、重層的に教育の輪を広げていくこと	・商品やサービスを提供する事業者とも連携し、複雑化する消費者被害へ対応した啓発の取組を進めること ・「消費者市民社会」の形成に資する視点に基づく取組のため、庁内外の多様な主体と分野横断的に連携していくこと

おわりに（P12）

- ・この約10年間の変化の分析及び方向性見直しの考え方の提示により、より良い消費者教育の指針策定の一助となることを期待する。
- ・方向性の改定自体が目的ではなく、今回の見直しを契機とした、より実効的な事業展開による消費者の安全・安心の確保が重要である。
- ・各事業の実施状況等については引き続き審議会でも確認し、改善のサイクルを継続的に回していくことを目指すものである。