

図表 2-23 少年期における学習プログラムの例

名称		プログラムの概要	プログラムの項目
作成例 1	イベント時に学ぼう消費生活の基礎	実際の消費行動が伴うイベントの中で、自然に学ぶとともに、ふりかえりの中で自分たちの行動を交流し、知識提供者からの系統立てた理論で補う。商品選択にあたって、安全性を重視するのか、予算か、環境配慮か、考えることも、自主的、合理的に行動できる力を養うこととなる。	<ul style="list-style-type: none"> ○来客等の安全確保 ○模擬店等の食材購入にあたっての選択 ○プログラム等への掲載広告の依頼＝契約 ○チラシ等作成時の著作権 ○展示や模擬店等で使用したものの適切な廃棄等
作成例 2	契約の意味と基本的なルールと仕組みを学ぶ	消費者でもある高校生を取り巻く身近な「契約社会」における契約とその仕組み、さらに契約トラブルから消費者問題を理解する。プログラムの目標を達成するために、契約・取引の基礎的な知識を学習させる。その後、具体的な契約トラブル事例をもとに、消費者（契約）問題をグループ学習によって考察させ、実践的な力を身につける契機とする。グループ学習における理解と考察を通して、自ら考える消費者力を育むことを目標とする。	<ul style="list-style-type: none"> ○契約・取引の基礎的知識についての説明 ○契約・取引のトラブルを具体的事例に即して考察させ、解決へ向けての対応策を習得させる

2.4 成人期

2.4.1 成人期における消費者教育の現状

成人期に区分される高校卒業後の大学生、社会人等は、精神的にも経済的にも自立することを基本的な課題とする。この時期には、消費生活も広範囲となり、生活環境の変化に適応しながら、自らが保有する金銭や生活資源を安全かつ有効に管理する能力が求められる。また、社会人としての義務と責任を全うし、市民として政策等に主体的に参画することによって、自ら望ましい生活環境をつくり出すように努力しなければならない。

一方、成人期は、対象となる年齢や職業、社会的立場等が多様であることから、自立が困難な成人がいることに配慮が必要である。とりわけ、判断能力の低下した高齢者等の消費者被害が深刻化している点には十分な注意が向けられなければならない。また、消費者として発展途上にある子どもたちを支援するという点においても、成人期の消費者は重要な役割を担っている。

これらを踏まえ、成人期における消費者教育の現状について以下にまとめる。

● 消費者教育を受ける機会の偏り

成人期には、大学生、会社員、家事従事者、退職後の高齢者等、さまざまな年齢、職業、社会的立場の消費者が含まれる。消費者としての自立は、原則として、どのような年齢、職業、社会的立場であっても求められるものである。しかしながら、少年期までの学校教育段階とは異なり、成人期には、すべての人に共通する消費者教育の場が存在しない。したがって、成人に対する消費者教育の現状は、消費者一人ひとりの生活スタイルや興味・関心・意欲等に委ねられている部分が多い。その結果、消費者教育を受ける機会を積極的に見出す一部の成人がいる一方で、そうではない多数の成人が存在し、両者の間に、消費生活に関する著しい知識や情報の格差が生じている。加えて、成人期には所得の格差が顕在化することから、自己の所得水準に応じた資産等の管理能力が求められるが、この点に関して、特に日常的な金銭管理能力の育成が必要な成人に対し、消費者教育の機会が作りだされていないという実態がある。

消費者問題が悪質化・複雑化し、消費者に多様な自己管理能力が求められている現在、成人期にあるすべての消費者が、個人の関心の有無にかかわらず、消費者教育を受けるような仕組みをつくることが重要である。また、最近では、特定の年齢や社会的立場にある成人を対象に絞り込んだ様々な消費者問題が多く発生している。したがって、すべての成人が受けるべき消費者教育とは、画一的な内容や手法を意味するのではなく、個々の成人の立場に応じて効果的に展開されるべきである。

● 高齢者等に対する消費者教育の必要性の高まり

近年、多発する消費者問題の中で、とりわけ高齢者等に深刻な消費者被害をもたらす犯罪等が増加している。高齢者は、豊富な社会生活の中で蓄積した知見を有し、消費者としての経験が豊富な世代である。しかし、社会環境の変化が著しい今日では、かつて習得した知識や、経験に基づく対処方法だけでは、根本的な解決が難しい問題も多くなっている。また、高齢期等においては、加齢やその他の理由により判断力、行動力、情報収集力等が低下する成人も少なからずみられる。

一方で、高齢者等は、老後に備えた多額な資産を保有している場合が多く、悪質商法の標的とされる傾向がある。特に最近では、一人ぐらしや夫婦のみで暮らす高齢者等が、孤独感や心身の弱み等につけこまれ、消費者問題に巻き込まれるケースが後を絶たない。

こういった状況のなかで、高齢者等に対し、消費生活の安全を守るための情報を提供する「届けるタイプ」の消費者教育の必要性が一層高まっており、全国消費生活相談員協会等による「出張講座（出前講座）」が積極的に展開されている。さらに、北海道をはじめとする先進的な地域においては、消費生活等を中心とする地域社会の安心・安全と高齢者等の見守り・支援を一体的に行うネットワークづくりも進められており、消費生活センター、消費者協会等がそのコーディネートの役割を担っている事例がみられる。このように、高齢者等に対しては、消費生活に関する「教育」と「支援」を有機的に結びつける仕組みづくりが求められている。したがって、高齢者等においては、心身の状況や生活スタイルに応じて自ら学ぶだけでなく、自立を支援する周囲の力を活用する能力を身につけることが必要となっている。

● 学習支援者を育てる消費者教育の不足

成人期にある消費者は、前節までに指摘したように、子どもたちの消費者教育に関する「身近な学習支援者」として期待されるところが大きい。また高齢者等、支援を必要とする他の消費者を支援する役割が求められていることは、先に述べたとおりである。

しかしながら、現在の成人期における消費者教育は、そのほとんどが当事者の「自立」を目標としたものに留まっており、「学習支援者を育てる消費者教育」という視点に乏しい。

最近では一部で、地域の高齢者等に消費者教育を届けるための「市民講師」の育成や、支援を必要とする高齢者等を「見守る」という発想から「支援者のための」教材が開発され、それを用いた出張講座も実施され始めているが、今後の高齢化の進行を考慮すると、この種の教材や消費者教育の実践は、未だ不足していると言わざるを得ない。一方、子どもたちを消費者被害から守るための支援を行なう保護者や地域の成人に対する消費者教育は、ほとんど実施されていない状況にある。このようななかで、消費者問題の被害者の低年齢化が進行していることに鑑み、子どもたちが一人の消費者として自立するまでの過程を支援する成人のための消費者教育が、いままさに求められている。

2.4.2 成人期における消費者教育の目標と学習内容

成人期の消費者教育の目標は、成人一般とその中で特に高齢期について2段階で設定されている。したがって、目標に対する学習内容についても、各段階について検討した。

(1) 成人期

成人期の消費者教育の目標については、自らの消費者としての自立という側面と、社会への働きかけを行うという側面の2つの点が強調されている。そこで、学習内容についても自立のために必要な事項と、社会的責任の遂行に関わる事項を抽出した。

図表 2-24 成人期における消費者教育の目標に対応する学習内容（安全）

	目標①	目標②	目標③
目標	<p>日常および社会生活の中で利用する商品の安全性に関する情報を集めることにより、安全な商品を選んで使うことができる。</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>商品の欠陥等で事故・危害にあったときに、被害救済の制度・機関を活用できる。</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>安全な商品が提供されるように社会に働きかけていくことができる。</p> <p style="text-align: center;">↓</p>
学習内容	<p>□メーカーや業界団体等が提供している商品の安全性に関する情報の収集方法を知り、安全な商品の選び方や適切な使用方法を理解する。</p> <p>□生活の中で使用する製品について、使用前に取扱説明書等を読むことの必要性を理解する。</p> <p>□SG マーク、PSE マーク等、製品の安全性を示すマークや表示について理解する。</p> <p>□食品表示の見方、アレルギー物質など、食品に関する情報について理解する。</p>	<p>□メーカー等が設置している商品事故等に対応する窓口の利用方法を理解する。</p> <p>□安全性に問題がある製品や食品等により被害を受けた場合に、消費生活センター等によるADR(裁判外紛争解決法)を利用する方法があることを理解する。</p> <p>□商品の欠陥等で事故・危害にあったときに、必要に応じて弁護士等の法律の専門家に相談し、被害の救済を求める方法を理解する。</p>	<p>□製品や食品の安全が脅かされることによる社会的影響の大きさと消費者行動の重要性について理解する。</p> <p>□自治体や消費者団体、地域のNPO等が実施している安全に関する取り組みについて学び、興味がある活動に参加しようとする意識を身につける。</p>

図表 2-25 成人期における消費者教育の目標に対応する学習内容（契約・取引）

	目標①	目標②	目標③	目標④
目標	<p>自己の必要性や所得を考慮し、選択肢の費用と効果を検討して選択することができる。</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>家計の支払い能力や将来の生活を考えて、貯蓄や保険、クレジット（ローン）を適切に利用することができる。また、リスクとリターンを考慮して金融商品を選ぶことができる。</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>契約の意味と基本的なルールや法律・制度等（契約当事者としての権利と義務等）を理解し、契約の内容を十分確認した上で契約ができるとともに、契約したことを誠実に履行することができる。</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>契約・取引のトラブルが生じたときに、消費者のための法律・制度を活用したり、相談機関に相談することができるとともに、安心して契約・取引できる社会を目指し協力して必要な取り組みができる。</p> <p style="text-align: center;">↓</p>
学習内容	<ul style="list-style-type: none"> □必要と欲求の違いを理解する。 □自己の必要性や所得を中長期的に把握するための計画の立て方を身につける。 □商品の費用対効果を把握するために用いることのできる情報源や判断基準について理解する。 □適切な情報源や判断基準に基づき、自ら立てた計画に見合った消費行動を取る習慣を身につける。 	<ul style="list-style-type: none"> □家計収支の構造を知り、毎月の家計の実態を把握する方法を身につける。 □毎月の家計や中長期的な生活設計に応じた貯蓄のあり方を考え、クレジット（ローン）の適切な利用方法を理解する。 □年齢層に応じた危機管理のあり方を考え、保険の必要性和契約方法を理解する。 □安全性、収益性、流動性を考慮して、計画的に金融商品を選択する習慣を身につける。 	<ul style="list-style-type: none"> □契約の概念を知り、それに伴う権利と義務について理解する。 □民法、消費者契約法、PL法、金融商品販売法等の契約に関する法律や、自治体が定める消費者保護に関する条例について理解する。 □契約に伴う語彙やルール、トラブル事例について知り、契約を行う際に十分に内容を確認する習慣を身につける。 □契約により発生する社会的責任の重要性を認識し、契約事項を正しく履行する習慣を身につける。 	<ul style="list-style-type: none"> □契約・取引に伴うトラブルに巻き込まれた際、被害者救済のための法律や制度を利用して自己の安全や利益を守る方法を理解する。 □契約・取引により不利益を被ったとき、消費生活センター等の専門機関に相談する習慣を身につける。 □悪質業者を排除するための地域の取り組みに、主体的に参加する習慣を身につける。

図表 2-26 成人期における消費者教育の目標に対応する学習内容（情報）

	目標①	目標②	目標③
目標	<p>情報通信の利便性を広く日常生活のなかで理解し、情報の収集・発信、商品の購入、契約・取引などの際に情報通信を適切に活用できる。</p>	<p>個人情報の流出による被害や社会的責任を自覚し、個人情報を適切に管理するとともに、情報の収集・発信の際に起こる問題や解決方法などを理解し、自他の権利や利益に配慮して情報通信を適切に活用できる。また、安心して情報通信が利用できるように社会に働きかけていくことができる。</p>	<p>知的財産権を守った商品を購入することにより、正規商品の提供者を支持し、不正商品を市場から排除する取り組みに協力できる。</p>
	↓	↓	↓
学習内容	<p>□情報通信技術の発達をもたらした高度情報社会の意義と問題点について理解する。</p> <p>□ホームページやブログ等を通じて、個人や組織の情報発信を適切に行う技能を身につける。</p> <p>□インターネットによる商取引やインターネットバンキング等の利便性と利用上の留意点を知り、適切に利用する習慣を身につける。</p>	<p>□個人情報保護法に定められた個人情報保護の理念を知り、日常生活において個人情報を守ろうとする姿勢を身につける。</p> <p>□インターネット上で個人情報を利用する場合に注意すべき事項について理解する。</p> <p>□組織における個人情報の取扱に留意し、個人情報保護のために必要な組織内外のルールや手続きについて理解する。</p> <p>□個人情報に関する社会的な問題に関心をもち、個人情報保護のために主体的に行動することの重要性について理解する。</p>	<p>□知的財産権の概念を理解し、知的財産権侵害等の問題について理解する。</p> <p>□組織内外における知的財産の存在と取扱に関する留意点を理解する。</p> <p>□日常生活やインターネット等の情報通信を利用する際に知的財産権を侵害する可能性があることを知り、知的財産権に配慮して活用する習慣を身につける。</p> <p>□知的財産権を侵害する商品の不買に努めることの重要性を理解する。</p>

図表 2-27 成人期における消費者教育の目標に対応する学習内容（環境）

	目標①	目標②	目標③
目標	<p>日常および社会生活の中で利用する商品のマークや品質表示などを理解し、環境に配慮した商品を選ぶことができる。</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>日常及び社会生活の中で利用する物について、使用・廃棄について適切な対処ができる。</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>次世代へのつながりを考慮し、環境問題に対する社会的な取り組みとしての活動に参加・協力できる。</p> <p style="text-align: center;">↓</p>
学習内容	<p>□エコマークやグリーンマーク等、環境に配慮した商品に付けられているマークや表示の意味を理解し、その社会的な意義を理解する。</p> <p>□購買行動の際に、環境に配慮した商品を積極的に購入することが重要であることを理解する。</p> <p>□組織における資材調達の際に、環境に配慮した商品を選択することが、組織の社会的責任として重要であることを理解する。</p>	<p>□消費生活と環境との関係性を知り、商品の使用や廃棄が環境に対してどのような影響を及ぼすのかを理解する。</p> <p>□循環型社会を形成するために必要な3R(リデュース、リユース、リサイクル)の原則を知り、廃棄物を適切に分別する習慣を身につける。</p> <p>□製品を長く大切に使用する習慣を身につける。</p> <p>□省エネ料理や生ごみの肥料化など、食生活を通して環境保護に貢献できることを理解する。</p>	<p>□次世代の環境を守るために、消費者団体、事業者、NPO、自治体等が行っている活動について理解する。</p> <p>□地域の環境問題に関する様々な活動の意義を理解し、自らの判断のもと興味ある分野の活動に参加しようとする意識をもつ。</p>

(2) 高齢期

高齢期の消費者教育の目標は、成人期の目標を前提としながら、特に、身近な人に相談できるという支援される側面と、次世代に引き継ぐという側面の2つの点を強調したものとなっている。更に、将来の心身機能や判断力の低下を考慮して、高齢者等に関するさまざまな制度や組織を活用できることが目標に掲げられている。

これらを踏まえ、学習内容に関しても、判断の能力が低下した際に被害に巻き込まれないように「予防する」視点と、周囲の支援を活用する能力を身につける視点を重視した。

図表 2-28 成人期（高齢期）における消費者教育の目標に対応する学習内容（安全）

	目標①	目標②	目標③
目標	心身の状況に応じて、安全な商品を選んで使うことができる。	商品による事故・危害を身近な人に相談できる。	心身の状況に配慮した安全な商品を提供する取り組みに協力できる。
	↓	↓	↓
学習内容	<ul style="list-style-type: none"> □メーカーや業界団体が提供している商品の安全性に関する情報の収集方法を知り、特に高齢者等が留意すべき点を理解する。 □生活の中で使用する製品について、購入時に表示されているマークの意味や取扱上の留意点について説明を受ける習慣を身につける。 □食品表示の見方、アレルギー物質など、食品に関する情報について正しい知識を理解する。 □商品の使用に際し、操作を覚えるまでに学習時間がかかること、忘れてしまう場合があること等に配慮した予備体制を確保する習慣を身につける。 	<ul style="list-style-type: none"> □商品事故に遭った時には、メーカー等が設置している窓口に相談すれば救済されることを理解する。 □安全性に問題がある製品や食品により被害を受けた場合に、消費生活センター等の相談機関等を利用できることを理解する。 □購入した商品に問題を感じたときに、適切な支援者から助言を得る習慣を身につける。 	<ul style="list-style-type: none"> □製品や食品の安全が脅かされることによる社会的影響の重大さを知り、自己に及ぼす影響について理解する。 □自治体や消費者団体、地域のNPO等が実施している安全に関する取り組みについて学び、興味がある活動に参加する習慣を身につける。 □介護保険制度・介護事業者の第三者評価について学び、制度の適切な利用について理解する。 □介護サービスの認定等の際に、自分の意志を伝える力を身につける。

図表 2-29 成人期（高齢期）における消費者教育の目標に対応する学習内容（契約・取引）

	目標①	目標②	目標③	目標④
目標	自己の判断・選択での不安に備えて、身近な人の協力が得られるようにしておくことができる。	自らの年金や資産の状況を把握して、家計運営に活かすことができる。	契約する際に、契約の内容をよく確認した上で契約することができる。	契約・取引で心配や不安があるときに、身近な人に相談したり、高齢者支援のための制度や組織を利用できる。
	↓	↓	↓	↓
学習内容	<p>□自らの心身の状況を把握した上で、家族に対してどのような協力を求めたいか話し合う習慣を身につける。</p> <p>□自らの心身の状況を把握し、必要に応じて周囲の人に委譲したいところを見極め、そのために必要となる手続きについて身近な人に相談する習慣を身につける。</p> <p>□家族や身近な親族等がない場合に、適切な制度を活用できることを理解する。</p> <p>□病院、福祉施設の入退院、入退所の際、身元保証人の必要性や役割について理解する。</p>	<p>□年金等の家計収入と生活費等の家計支出の現状を正しく理解する。</p> <p>□貯蓄と負債の残高を把握し、豊かで安定した生活のために資産を活用する方法を身につける。</p> <p>□金銭管理、財産管理に関連した不安やトラブルを身近な信頼できる専門家等に相談し、家計を安全に運営管理する習慣を身につける。</p> <p>□信託、財産管理サービスの委任、任意後見契約等に関する知識や公正証書による遺言状の作成方法・意義等を理解する。</p>	<p>□契約によって発生する社会的な責任を理解し、契約を誠実に履行することの重要性を理解する。</p> <p>□契約・取引の際に十分に内容を確認する習慣を身につける。</p> <p>□老朽化した家屋の補修等、高額な契約に際しては特に注意深く内容を確認し、トラブルの予防や対応方法を理解する。</p> <p>□古い支度（終末期医療、葬儀、埋葬等）に関わる契約や費用等について理解する。</p>	<p>□契約の際には周りの信頼できる人（アドバイザーや立会人）に相談できることを理解する。</p> <p>□契約・取引に関して不安を感じた場合に身近な人に相談をする習慣を身につける。</p> <p>□契約・取引のトラブルに遭遇した場合の相談窓口の連絡先や相談方法を理解する。</p> <p>□高齢化に伴う物忘れや認知症に関連したトラブル事例を知り、トラブル防止のための成年後見制度等の活用方法を理解する。</p> <p>□介護保険制度、介護サービス、施設との契約等の活用方法について理解する。</p>

図表 2-30 成人期（高齢期）における消費者教育の目標に対応する学習内容（情報）

	目標①	目標②	目標③
目標	心身の状況に応じて、情報通信を活用して商品の購入等ができる。	心身の状況に応じて、個人情報を守り、自他の権利や利益に配慮して情報通信を適切に活用できる。	これまでの経験・知恵を知的財産として活かすことができる。
	↓	↓	↓
学習内容	<input type="checkbox"/> 心身の状況に応じて、パソコンを適切に操作するための基本的な技能を身につける。 <input type="checkbox"/> インターネット商取引やインターネットバンキング等の利便性と利用上の注意点を知り、適切な活用方法を考え、必要に応じて利用する方法を身につける。 <input type="checkbox"/> サービス利用や商品購入に関する消費者としての経験や知恵・疑問等を、インターネットを通じて発信し、適切な情報のやりとりを行なう方法を理解する。	<input type="checkbox"/> 個人情報保護の理念を知り、日常生活において個人情報を守ろうとする姿勢を身につける。 <input type="checkbox"/> インターネット上で個人情報を利用する場合の注意点を理解する。 <input type="checkbox"/> 悪質な訪問販売や催眠商法等に巻き込まれることにより、個人情報が流出する危険があることを理解する。	<input type="checkbox"/> 自身の知見に知的財産としての価値を見出し、次世代に残すべき知恵として積極的に情報発信する習慣を身につける。

図表 2-31 成人期（高齢期）における消費者教育の目標に対応する学習内容（環境）

	目標①	目標②	目標③
目標	環境に関する新たなマークや表示等に関心をもち、商品の選択に利用することができる。	商品の使用・廃棄段階に関わり環境への影響に配慮して新しく制定された社会的なルールなどを理解し、商品の使用・廃棄について適切な対処ができる。	環境保全に関する生活上の知恵や工夫を次世代に伝えることができる。
	↓	↓	↓
学習内容	<input type="checkbox"/> エコマークやグリーンマーク等、環境に配慮した商品に付けられているマークや表示の意味を理解し、その社会的な意義を理解する。 <input type="checkbox"/> 購買行動の際に、環境に配慮した商品を積極的に購入することが重要であることを理解する。	<input type="checkbox"/> 消費生活と環境との関係性を知り、商品の適切な使用・廃棄方法が環境に対してどのような影響を及ぼすのかを理解する。 <input type="checkbox"/> 循環型社会を形成するための新しい制度等に興味を持ち、廃棄物を適切に分別する習慣を身につける。 <input type="checkbox"/> 家財処理等にかかる環境被害の可能性を学び、資産の処分の際にも廃棄やリサイクル等に配慮する必要があることを理解する。	<input type="checkbox"/> 地域の環境問題に関する様々な活動の意義を理解し、興味ある分野の活動に参加する習慣を身につける。 <input type="checkbox"/> 環境保全に関する社会活動の経験やエコライフの体験等を、子どもたちや若い親世代に伝える習慣を身につける。

2.4.3 成人期における学習の機会

(1) 成人期

成人期における学習の機会等について「いつ」、「どこで」、「だれが」実施する可能性があるかという視点から、前述した図表 2-24～2-27 の目標・学習内容別に検討した。

図表 2-32 には、個別の目標や学習内容別に検討した「学習の場」、「学習の機会」、「学習支援者」を集約したものを記載している。

成人期における学習の機会、および学習支援者を概観すると、以下の点を指摘できる。

- ・ 大学等の教育機関へ消費生活センターや消費者団体等からの講師を派遣するなど、専門家をはじめ、さまざまな人材を活用することが求められる。
- ・ 職域における新入社員研修や社員研修に伴う消費者教育を拡大する可能性がある。
- ・ 成人式等における消費者教育教材の配布等、地域の催しにおいて普及啓発をする可能性がある。
- ・ 社会教育施設等（生涯学習施設等）での様々な催しにおいて消費生活情報を提供する可能性がある。その際、自由業や家事専従者等、組織に属さない消費者を対象とした講座等への学習機会を拡充することも期待できる。

これらの消費者教育の機会の拡大・創出を図ることによって、たとえどのような年齢、職業、社会的立場にあっても、いずれかの場において、恒常的に消費者教育を受ける機会が保障されることが不可欠である。

(2) 高齢期

高齢期における学習の機会等について「いつ」、「どこで」、「だれが」実施する可能性があるかという視点から、前述した図表 2-28～2-31 の目標・学習内容別に検討した。

図表 2-32 には、個別の目標や学習内容別に検討した「学習の場」、「学習の機会」、「学習支援者」を集約したものを記載している。

高齢期における学習の機会等を概観すると、以下の点を指摘できる。

- ・ 家庭において生活支援を受ける場面で、家族やヘルパー、民生委員、介護事業者等、福祉関係者から消費生活情報を獲得することが求められる。
- ・ 町内会、女性会、老人会等の地縁組織や生涯教育施設等における催しで消費者啓発を行なう可能性がある。
- ・ 通所施設、入所施設等の利用時や病院等の受診時において消費生活情報の提供を受ける可能性がある。
- ・ 自立が可能な成人は、支援を受ける立場の成人に、必要な消費生活情報を届けたり、啓発を行なう支援者となる可能性がある。

なお、社会福祉を目的とした場面や施設において消費者教育（消費者啓発）を実施しようとする際には、福祉施設の職員等に従来業務とは異なる負担をかける可能性がある点に留意する必要がある。

図表 2-32 成人期における消費者教育の「学習の場」、「学習機会」、「学習支援者」の検討の集約表

学習の場	現状	■大学の教育機関	■職場	■家庭	■地域	■社会教育施設等（生涯学習施設など）	
	将来	■大学の教育機関	■職場	■家庭	■地域	■社会教育施設等（生涯学習施設など）	
学習機会	現在一般的に実施されている学習機会			■家庭において消費活動を行う際	■PTA、町内会、婦人会、青年団等の地域組織における活動の際 ■成人式 ■区民・市民まつり ■保育園、幼稚園、学校における保護者会 □【安①②】地域の保健所等における健康相談会 □【契②】消費生活展	■一般公開講座（生涯教育） ■生涯学習大学 □【安①-③】施設まつり	
	将来実施することが期待されている学習機会	<p>特徴②職域における学習機会</p> <input type="checkbox"/> 【安③、契②-③、情①-③、環③】新入社員研修 <input type="checkbox"/> 【契①-④、情①-③】人事部による研修 <input type="checkbox"/> 【契①-④、情①-③、環①-③】インターネット <input type="checkbox"/> 【契④、情①-③、環①-③】インターネット <input type="checkbox"/> 【安①②、契①-④、環①-③】社内掲示物等 <input type="checkbox"/> 【契①-④、情①-③、環①-③】独身寮における講義 <input type="checkbox"/> 【安①②】社員寮掲示物 <input type="checkbox"/> 【契①-③、契①-③】社内報	<input type="checkbox"/> 【安③、契②-③、情①-③、環③】新入社員研修 <input type="checkbox"/> 【契①-④、情①-③】人事部による研修 <input type="checkbox"/> 【契①-④、情①-③、環①-③】インターネット <input type="checkbox"/> 【契④、情①-③、環①-③】インターネット <input type="checkbox"/> 【安①②、契①-④、環①-③】社内掲示物等 <input type="checkbox"/> 【契①-④、情①-③、環①-③】独身寮における講義 <input type="checkbox"/> 【安①②】社員寮掲示物 <input type="checkbox"/> 【契①-③、契①-③】社内報	<input type="checkbox"/> 家庭において消費活動を行う際 <input type="checkbox"/> 【安①】行政の情報誌 <input type="checkbox"/> 【安①、契②-④、情①-③】インターネットを利用する時 <input type="checkbox"/> 【安①②】友人との茶話会 <input type="checkbox"/> 【契①④】テレビ公共広告、行政広報 <input type="checkbox"/> 【契②③】広報紙	<input type="checkbox"/> PTA、町内会、婦人会、青年団等の地域組織における活動の際 <input type="checkbox"/> 成人式 <input type="checkbox"/> 区民・市民まつり <input type="checkbox"/> 保育園、幼稚園、学校における保護者会 <input type="checkbox"/> 【安①-③】地域の保健所等における健康相談会 <input type="checkbox"/> 【契①②】中吊り広告 <input type="checkbox"/> 【契②】消費生活展 <input type="checkbox"/> 【契③】各サークル活動	<input type="checkbox"/> PTA、町内会、婦人会、青年団等の地域組織における活動の際 <input type="checkbox"/> 成人式 <input type="checkbox"/> 区民・市民まつり <input type="checkbox"/> 保育園、幼稚園、学校における保護者会 <input type="checkbox"/> 【安①-③】地域の保健所等における健康相談会 <input type="checkbox"/> 【契①②】中吊り広告 <input type="checkbox"/> 【契②】消費生活展 <input type="checkbox"/> 【契③】各サークル活動	<input type="checkbox"/> 一般公開講座（生涯教育） <input type="checkbox"/> 生涯学習大学 <input type="checkbox"/> 施設まつり
学習支援者	現在一般的に活動している学習支援者	<input type="checkbox"/> 【契①③④、情①-③、環①-③】学校教育職員 <input type="checkbox"/> 【契①-③】消費者団体からの派遣講師	<input type="checkbox"/> 【安①-③、契①-④、情①、環①-③】人事部、福利厚生担当者 <input type="checkbox"/> 【安①-③、契①-④、情①、環①-③】消費者団体からの派遣講師 <input type="checkbox"/> 【安①-③、契①-④、情①】消費生活相談員及びその団体 <input type="checkbox"/> 【契②③、環②③】業界団体からの派遣講師 <input type="checkbox"/> 【契②-④、情①】弁護士、司法書士、学識経験者 <input type="checkbox"/> 【契②-④、情①】行政 <input type="checkbox"/> 【契②-④、情①】インターネット相談窓口 <input type="checkbox"/> 【環③】管理監督者 <input type="checkbox"/> 【情②③】事業所内の相談部署や消費生活アドバイザー <input type="checkbox"/> 【情①-③】労働者の消費生活相談を引き受ける外部民間企業	<input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 自主学習 <input type="checkbox"/> 行政広報担当	<input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 自主学習 <input type="checkbox"/> 行政広報担当	<input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 自主学習 <input type="checkbox"/> 友人、近隣者	<input type="checkbox"/> 消費者団体からの派遣講師 <input type="checkbox"/> 社会教育施設等職員 <input type="checkbox"/> 業界団体からの派遣講師
	将来的期待される学習支援者	<p>特徴①大学における学習支援者</p> <input type="checkbox"/> 【契④、情②③、環③】学校職員 <input type="checkbox"/> 【契④、情②③、環③】生協職員 <input type="checkbox"/> 【安①-③、契①、情①、環①-③】消費者団体からの派遣講師 <input type="checkbox"/> 【契②-④、情①-③】業界団体からの派遣講師 <input type="checkbox"/> 【契②-④、情①-③】消費生活相談員及びその団体 <input type="checkbox"/> 【契②③】弁護士、司法書士、学識経験者	<input type="checkbox"/> 【契①③④、情①-③、環①-③】学校教育職員 <input type="checkbox"/> 【契①-③】消費者団体からの派遣講師	<input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 自主学習 <input type="checkbox"/> 行政広報担当	<input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 自主学習 <input type="checkbox"/> 行政広報担当	<input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 自主学習 <input type="checkbox"/> 友人、近隣者	<input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 自主学習 <input type="checkbox"/> 友人、近隣者

2.4.4 成人期における消費者教育の推進方策

(1) 成人期における推進方策の検討

成人期においては、主に下記のような現状や課題が抽出されている。

- ・成人期には、すべての消費者に共通する消費者教育の場が存在しないため、消費者教育を受ける機会に偏りが見られる。
- ・高齢者等に対する消費者教育の必要性が高まっている。
- ・子どもや高齢者等を支援する成人に対する消費者教育が求められている。

また、個別の学習の機会については、以下のような可能性が示された。

- ・年齢、職業、社会的立場等に応じた、多様な消費者教育の機会の可能性がある。
- ・高齢者等に対しては、社会福祉の場面や施設等において、新たな消費者教育の機会を見いだすことができる。
- ・自立が可能な成人は、支援を受ける立場の成人に必要な消費生活情報等を届けたり、啓発を行う支援者となる可能性がある。

上述したような特徴をふまえると、成人期の重点課題とは次のように考えられる。

○さまざまな立場の成人が必要な情報を取得・共有・活用し、相互に支援しあう体制が必要である。

成人期においては、消費者一人ひとりがそれぞれの置かれた状況に応じて、必要な時に、必要な消費者情報を取得することが可能となるような消費者教育の機会が保障されることが求められる。また、それを可能にするためには、情報を効率的・効果的に共有・管理し、消費者被害の未然防止や早期対応に役立てることができるような相互支援の体制づくりが必要である。

● 成人の多様性や加齢等に伴う主体の変化に応じた消費者教育の展開

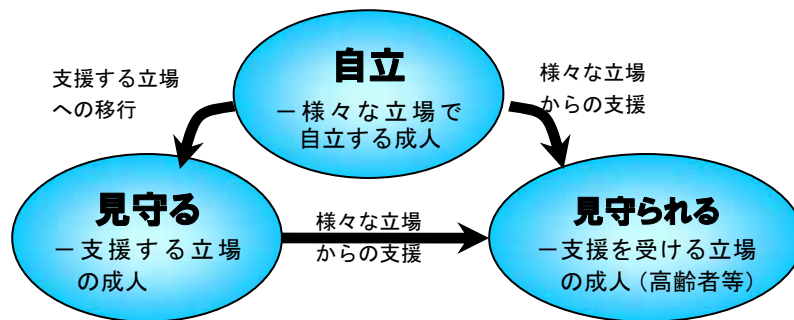
これまでに述べた成人の多様性と消費者教育の目標との関係を「自立」と「見守り」という視点で、改めて捉え直すと、図表 2-34 のような理解が可能となる。

すなわち、成人期の消費者教育は、基本的には「自立した消費者」の育成を目指して実施されるものであるが、他方で、高齢者等を中心に自立が困難な「見守り」を必要とする成人も多く存在し、いま自立している成人もまた、加齢等に伴い、将来自立が難しい状況になることが考えられる。

したがって、「自立」が可能な成人は、自らの自立を目指す消費者教育だけでなく、「見守る」立場に立った成人に必要な消費者教育を受け、身近な高齢者等に消費者情報を届けたり、市民講師として地域の消費者啓発を行ったりする等、可能な支援の活動に協力することが求められる。他方で、自らが「見守られる」立場となった際には、消費生

活の安全を守るために、制度や施設や周囲の人々との関係を有効に活用しなければなら
ない。そのために必要な消費者教育については、自立が可能な時期に、将来のリスクマ
ネジメントの一環として、実施されることが望まれる。

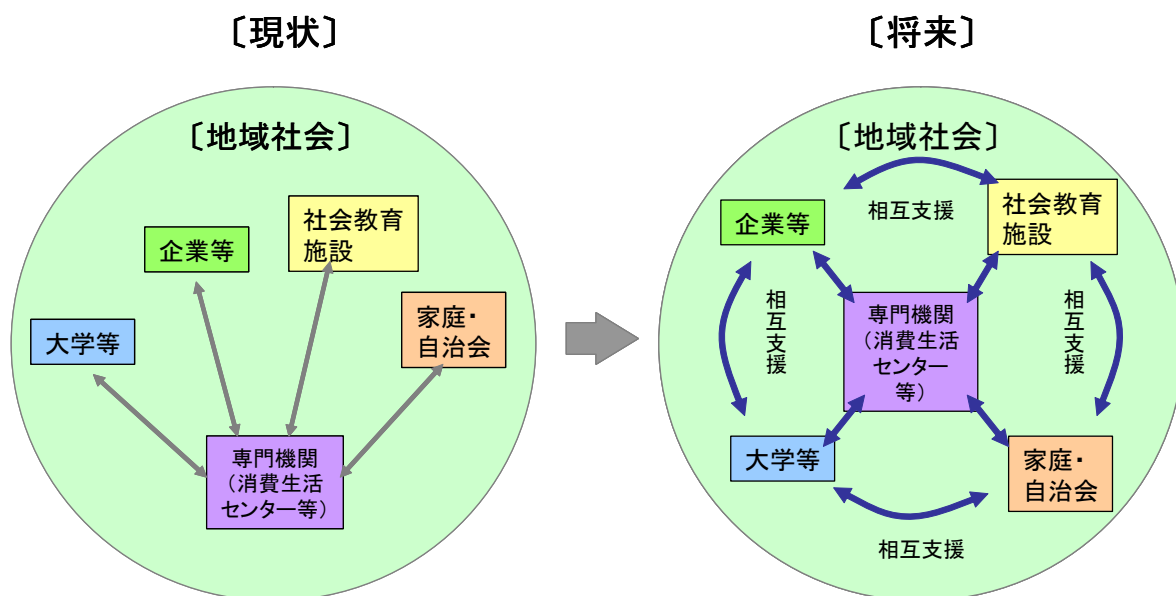
図表 2-34 さまざまな立場の成人の考え方



● 消費者と関連機関を結ぶ相互支援とコーディネート仕組みづくり

成人期における年齢、職業、社会的立場、生活スタイル等の多様性と、「自立」と「見
守り」の関係性に注目すると、これからの成人に対する消費者教育を効率的・効果的な
ものにするためには、さまざまな消費者と関連機関が相互に連携し合い支援し合う仕組
みづくりが必要となる。現状の個別かつ部分的な消費者教育の体制と将来理想とされる
連携に基づく消費者教育の体制を図示すると、図 2-35 のようである。

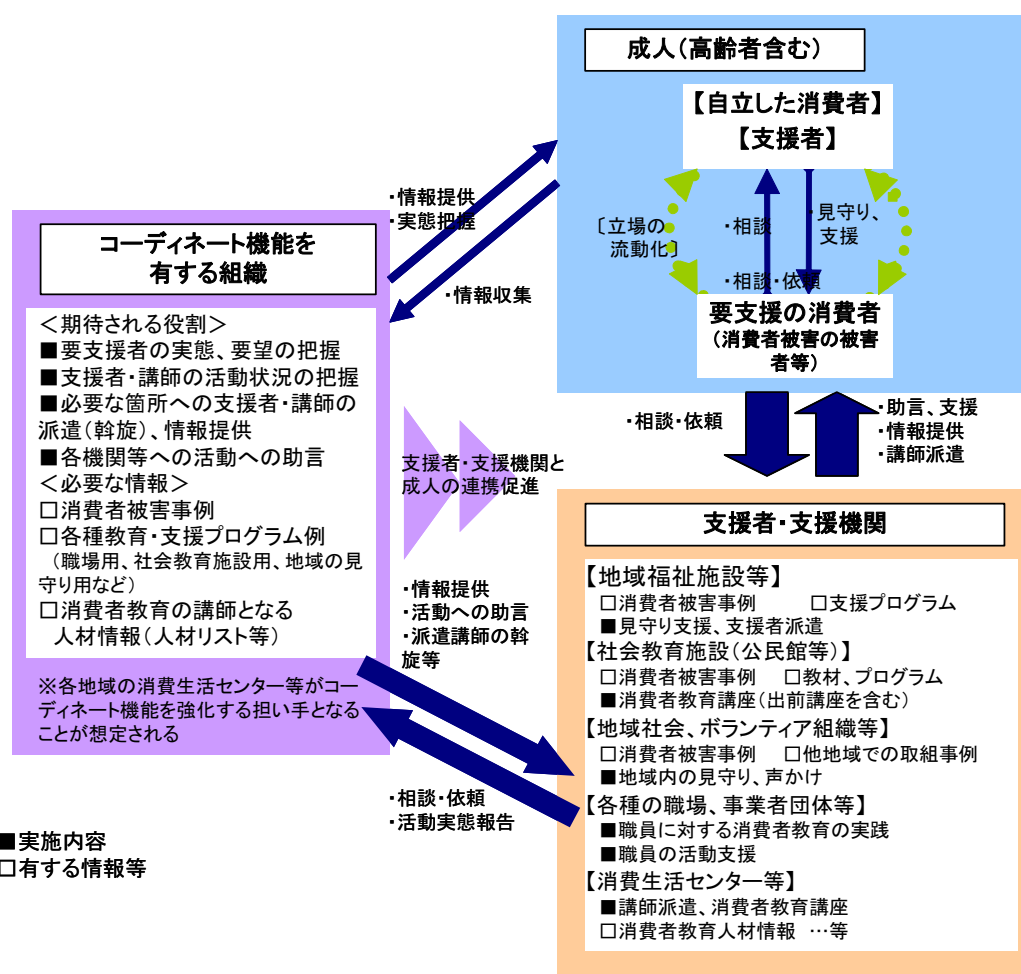
図表 2-35 成人期（高齢期を含む）における消費者教育推進後の関連性の変化



すべての成人が消費者教育に接することを前提とした場合、大学や企業、自治会や社会福祉施設等の関係諸機関が有機的に関係し合うことによって、消費者教育を社会全体で支える視点が重要となる。また、すでに一部の地域で見られるように、消費生活センター等が相互支援の仕組みにおけるコーディネート機関としての役割を果たしたり、弁護士会、消費者団体等の専門機関が、様々な関連機関へ情報提供を行なう拠点となる等、連携の仕組みの確立が求められる。

コーディネート機能を有する組織が個々の消費者や組織を結びつける仕組みの一例を示す。(図表 2-36)

図表 2-36 消費者と社会を結ぶコーディネートの仕組み充実のイメージ



このような仕組みを通じて、様々な成人に消費者教育が届けられ、高齢者等、支援を必要とする消費者の被害の未然防止が図られるべきである。

● 職場における消費者教育の強化

これからの消費者教育における相互支援の仕組みに関わる諸機関のうち、職場として

の組織に期待される場所は、極めて大きい。これまでも企業は、市場に商品やサービスを供給する立場として、製品情報の提供等を通して消費者教育に寄与してきたが、他方で、社員教育としての消費者教育は、ほとんど実施されてきていない。企業以外の職場においても、職場の構成員に対する消費者教育は、非常に不足している。今後は、「消費者である従業員・職員を雇用・管理する組織」という認識の下、職場における消費者教育を積極的に展開する必要がある。また、従前どおり、企業等においては、顧客としての消費者や他の関連機関に対して、様々な情報を提供する等、多面的な役割を果たすことが求められる。

(2) 成人期における効果的な学習プログラムの案

成人期においては年齢、職業、社会的立場等に応じて、さまざまな消費者教育が展開されるべきであることをすでに指摘した。具体的な学習プログラムにおいても、消費者教育を受ける主体の特徴に配慮し、また主体が所属する組織や地域に密着したかたちで、次のような特徴ある消費者教育のプログラムが展開されることが望まれる。

○ 職場における「事例」を活用した消費者教育

職場は社会の多くの構成員に一律に教育を行う貴重な機会であるため、職場における消費者教育の努力義務化等を検討することは、成人期の消費者啓発においてきわめて有効である。また社員に対する消費者教育は、「企業の社会的責任」の観点からも必要であるという認識を、企業に普及させることが重要である。

○ 社会教育の場における短時間消費者教育の導入

消費者教育だけで、受講者を集める機会は少ないが、社会教育施設（生涯学習施設）等で実施されているさまざまな講座のなかには、広義でとらえた消費者教育に関する内容をもつものが多くみられる。このような講座をはじめとする生涯学習のための各種講座や、区民まつり、成人式等の地域での行事、大学での新入生オリエンテーション、職場での新入社員（職員）研修等の時間の一部を利用して、短時間完結型のプログラムにより消費者教育を普及させていく取組みが有効である。

○ ヘルパー等に対する高齢消費者等の「見守り力」の育成

高齢者や障害者等は消費者トラブルに見舞われやすく、悪質商法の対象になりやすい。高齢者等、支援が必要な成人の消費者トラブルの未然防止や早期対応のためには、日頃、高齢者等に接することの多いヘルパーや民生委員等、福祉関係者や地域の人々の見守りが欠かせない。

見守りには、高齢者等に接する際に、悪質業者と接した気配がないかなどの生活上の異変に注意を払うことや「気づく」こと、現在流行している悪質商法等に関する情報提供を行なうこと等が含まれる。ここでは、これらの日々の見守りに必要な知識や態度を集約したものを「見守り力」ととらえ、その力を積極的に育成することが求められてい

ると考えた。「見守り力」育成のためにはヘルパー等に対し、高齢者等に接する際の態度を育成するための教育が必要である。そのためのプログラムとして、図表 2-37 のような例が考えられる。

上記の点をふまえて作成されたプログラムの一例を以下に示す。

図表 2-37 成人期における学習プログラムの例

名称		プログラムの概要	プログラムの項目
作成例 1	消費者トラブル時の対応	企業の社員に対する研修時に弁護士等、法律の専門家が学習支援者となって実施する契約・取引に関するプログラムである。前半（第 1 回）の導入部においては、具体例を通じて、消費者被害がなぜ起きるのか考えるきっかけを与える。その上で、後半（第 2 回、第 3 回）の展開部において、悪質商法の具体的な事例に基づく寸劇を題材として、契約締結の注意点や解消の可否についての知識を身につけるとともに、依然として件数の多い多重債務問題の背景や適切な相談機関についての知識を身につける。	<ul style="list-style-type: none"> ○消費者被害の実例の紹介および消費者被害の発生の原因の検討 ○具体的事例をもとにした契約の成立・解消について ○多重債務問題および適切な相談機関の紹介
作成例 2	消費者啓発ミニ講座	新入生オリエンテーション、新入社員（職員）研修、各種講座、地域の行事、高齢者のつどい等の一部（導入部等）において、5 分～15 分の時間を確保して実施する消費者情報提供のためのミニ講座である。最近の消費生活相談の事例等をチラシ等で紹介したり、消費生活の基礎知識をクイズで確認したり、寸劇、落語等余興的な手法を取り入れる等、主たるイベントの趣旨や参加者の特性をふまえた内容、方法で行い、広く消費者問題への関心を高め、注意を喚起する。	<p>（個別講座の名称）</p> <ul style="list-style-type: none"> ○地域の「消費者危険」新鮮情報 ○消費生活クイズ ○消費者啓発ミニ劇場
作成例 3	育てよう！「見守り力」高めよう！	消費生活相談員等の専門家が民生委員、ヘルパー等の福祉関係者等に対して実施するプログラムで、高齢者等、支援が必要な消費者が消費者被害に巻き込まれないように、周囲の人々がいかにして見守るかについて指導する講座である。高齢者等の消費者トラブルの特徴や相談事例等から、支援の必要な消費者の現状を知るとともに、疑似体験を通して「見守り方」を身につけ、消費生活センター等の専門機関への「つなぎ方」を理解する。	<ul style="list-style-type: none"> ○高齢者等の消費者トラブルの特徴 ○高齢者等の消費生活相談の事例 ○見守り疑似体験 ○クーリングオフ ○消費生活センターと地域包括支援センター