

成年年齢引き下げ後の消費生活相談の状況

1 要旨

- ・令和5年4月～令和6年1月までの18～19歳の消費生活相談件数は183件であり、前年同時期に比べて28件（13.3%）減少した。平均既支払額は78千円であり、前年同時期に比べて35千円（31.0%）減少した。
- ・販売購入形態別では、通信販売が最も多く、次いで店舗購入となっている。
- ・商品サービス別では、脱毛エステが最も多く、次いで役務その他サービスとなっている。
- ・脱毛エステに関する相談は減少傾向にあるものの、前年から引き続き多くの相談が寄せられている。

2 18～21歳の若年層の相談件数及び平均既支払額（単位：件、千円）

区分	R4年4月～R5年1月	R5年4月～R6年1月	前年度比
18～19歳の相談件数	211	183	86.7%
平均既支払額	113	78	69.0%
20～21歳の相談件数	367	301	82.0%
平均既支払額	282	246	87.2%
全体の相談件数	21,167	20,826	98.4%
平均既支払額	413	439	106.3%

3 販売購入形態別・商品サービス別相談件数の推移 ※集計対象：R5.4.1～R6.1.31

(1) 販売購入形態別相談件数（単位：件、%）

区分	18～19歳			20～21歳			
	R4.4-R5.1	R5.4-R6.1	前年度比	R4.4-R5.1	R5.4-R6.1	前年度比	
店舗購入	63	38	60.3%	136	76	55.9%	
特殊販売	訪問販売	9	17	188.9%	21	25	119.0%
	通信販売	105	91	86.7%	110	116	105.5%
	マルチ・マルチまがい	0	1	0.0%	30	9	30.0%
	電話勧誘販売	7	7	100.0%	24	23	95.8%
	ネガティブ・オプション	0	1	0.0%	3	0	0.0%
	訪問購入	0	0	0.0%	0	0	0.0%
	その他無店舗	2	0	0.0%	0	1	0.0%
合計	186	155	83.3%	324	250	77.1%	

※不明・無関係は除く。

(2) 商品・サービス別相談件数 (単位：件)

18～19歳				20～21歳			
R4. 4-R5. 1		R5. 4-R6. 1		R4. 4-R5. 1		R5. 4-R6. 1	
脱毛エステ	28	脱毛エステ	15	脱毛エステ	97	脱毛エステ	32
出会い系サイト・アプリ	15	役務その他サービス	11	商品一般	23	他の内職・副業	32
商品一般	13	商品一般	10	他の内職・副業	20	商品一般	25
アダルト情報	10	他の内職・副業	10	役務その他サービス	15	フリーローン・サラ金	15
携帯電話サービス	6	出会い系サイト・アプリ	9	金融コンサルティング	11	役務その他サービス	13
他の内職・副業	6	賃貸アパート	8	出会い系サイト・アプリ	10	出会い系サイト・アプリ	12
普通・小型自動車	5	他の健康食品	5	電気	8	普通・小型自動車	10
電気	4	電気	5	フリーローン・サラ金	8	インターネットゲーム	8
賃貸アパート	4	金融関連サービスその他	5	他の娯楽等情報配信サービス	8	役務一般	6
コンサート	4	普通・小型自動車	4	携帯電話サービス	7	コンサート	5

※県及び市町の消費生活センター及び相談窓口受付分。R6. 2. 16 検索時点。

令和5年度 消費者教育推進のための取組実績

1 概要

「消費者教育の推進に関する法律」第10条に基づき、平成26年3月、静岡県消費者教育推進計画を策定した。この計画に基づき、学校、家庭、地域、職域の場において、多様な主体間の連携のもと、消費者教育を推進してきた。

令和4年3月に策定した消費者基本計画のうち、大柱1「自ら学び自立し行動する消費者の育成」を「消費者教育の推進に関する法律」第10条に基づく消費者教育推進計画と位置づけ、消費者教育推進の取組を展開していく。

施策の柱	主な取組内容	資料
持続可能なくらしの実現に向けた県民意識の醸成	(1) 人が幸せになるエシカル消費の普及啓発 ○消費者と事業者の双方に向けた啓発事業の実施 ○SDGsとエシカル消費に関する出前講座の実施	1-8
ライフステージに対応した多様な場における消費者教育・啓発の推進	(1) 学校、地域、職域での消費者教育出前講座の実施 ○消費者教育出前講座の実施 ○高校生消費者教育出前講座の実施 ○靈感商法等の悪質商法被害防止セミナーの実施	1-4
	(2) 高校生向け消費者教育教材の制作	—
	(3) 消費者被害防止キャンペーン等の実施	1-5
	(4) 情報誌やホームページ等による情報発信	—
	(5) 消費者団体と連携した消費者学習支援の推進	—
消費者教育の担い手となる人材の養成	(1) 教員向け消費者教育の実践に関する研修の実施 ○常葉大学教職大学院（専門職大学院）での講義 ○教員向け消費者教育実践講座 ○総合教育センター研修	1-6
	(2) シニア向け消費者教育講師人材養成講座の実施	1-3
	(3) 消費者教育講師フォローアップ研修の実施	1-7

2 令和5年度実績

施策の柱	区分	取組の概要
持続可能なくらしの実現に向けた県民意識の醸成	(1) 人が幸せになるエシカル消費の推進	消費者と事業者の双方に対し、普段の生活にエシカルな視点をプラスすることで、自身の心が豊かになるとともに、未来の人々の幸せにつながる「エシカル消費」への共感を広げる取組を展開 東アジア文化都市関連イベントとして位置づけ、日本・静岡のエシカルな消費文化を国内外に発信 ○エシカルをテーマとしたトークイベントの開催 ○エシカルに配慮した商品を扱う県内のショップが集まり、商品の販売やワークショップを行うマルシェを開催 ○エシカル消費とSDGsに関する出前講座の実施 ・掛川市2校 受講者164名

ライフステージに対応した多様な場における消費者教育・啓発の推進

(1) 学校、地域、職域での消費者教育出前講座等の実施

県民生活センターを拠点とし、消費生活相談員や消費者教育講師を派遣し、様々な「場」や「ライフステージ」に対応した出前講座等を実施

成年年齢引下げに対応し、若者向けの出前講座の実施を強化。靈感商法に関する法改正や救済事例等を周知するセミナーを実施

○消費者教育出前講座の実施（見込）

地 区	回 数	受講者数
賀茂・東部地区	76回	6,053名
中部地区	46回	5,328名
西部地区	98回	9,454名
本庁他	10回	508名
合 計	230回	21,343名

うち、高校生向け消費者教育出前講座の実施（見込）

学校数	回 数	受講者数
109校	143回	17,538名

○消費者教育講師の派遣（見込）

地 区	回 数	受講者数
賀茂・東部地区	53回	5,161名
中部地区	27回	4,362名
西部地区	71回	7,914名
本庁他	3回	174名
合 計	154回	17,611名

○高齢者向け消費者教育出前講座の実施（見込）

地 区	回 数	受講者数
賀茂・東部地区	23回	443名
中部地区	2回	50名
西部地区	10回	173名
合 計	35回	666名

○常葉大学消費者トラブル啓発講座

12/15 受講者：約60名

○靈感商法に関する県民向けセミナー

・第1回（消費者心理）8/29 受講者：69名

・第2回（消費者教育）9/3 受講者：68名

・第3回（被害者救済）9/11 受講者：54名

(2) 高校生向け消費者教育教材の制作

学習指導要領改訂や最新の消費者トラブル、法改正も踏まえ、高等学校の授業や出前講座で活用できる教材を制作。

(3) 消費者被害防止
キャンペーン等の実施

市町、関係機関及び消費者団体等の幅広い参加の下、全県で消費者問題に関する教育・啓発及び悪質商法への注意喚起を行う街頭キャンペーン等を実施

○消費者月間（5月）

○消費者被害防止月間（12月）

○若者向け消費者被害防止啓発動画を用いたWEB広告

「ちょっと待った！やばみちゃん」周知・PR編、注意喚起編
8/1～9/30、2/1～2/29 Youtubeにて広告配信

	(4) 情報誌やポータルサイト等による情報発信	<p>悪質商法に対する注意喚起や消費者教育に関する情報等、各種情報発信ツールを活用した啓発を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 灵感商法等の悪質商法被害防止啓発リーフレット制作 ・ 発行回数2回（高齢者向けは組回覧） ○ 外国人向けリーフレットの全県展開 ○ 県ホームページ、SNS、若者向け消費者被害防止サイト等による情報発信
	(5) 消費者団体と連携した消費者学習支援の推進	静岡県消費者団体連盟へ委託し、地域消費者生活講座を実施
消費者教育の担い手となる人材の養成	(1) 教員向け消費者教育の実践に関する研修の実施	<p>学校における消費者教育を支援するため、教員を受講対象とした講座や研修を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 常葉大学教職大学院（専門職大学院）での講義 ・ 6/30（10名参加）、7/7（11名参加）実施 ○ 教員向け消費者教育実践講座（教育委員会連携講座） ・ 8/1実施 29名参加（オンライン）、19名修了（オンデマンド、2/13現在） ○ 総合教育センター研修 ・ 7/26 情報モラル教育実践研修 14名参加 ・ 8/22 家庭科授業づくり研修（小・中） 14名参加
	(2) シニア向け消費者教育講師人材養成講座の実施	<p>高齢者のデジタルリテラシー向上のための出前講座の担い手として新たにシニア向け消費者教育講師を33名養成（うち6名は既存の消費者教育講師として活動中の講師）</p> <p>シニア向け消費者教育講師人材養成講座</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 知識編（録画配信）12月～配信中 受講者198名（33名×6回） ・ 消費者教育の基本とシニア世代の消費行動 ・ 消費者諸法の基本的な理解と消費相談窓口 ・ シニア世代のデジタル機器利用 ・ シニア世代のネットサービス利用 ・ シニア世代のネット利用関連での消費者トラブル ・ シニア世代を対象にした教育啓発 ○ 実践編（集合型） 東部 2/4、中部1/20、西部2/17 受講者：33名 ・ 模擬講座 ・ グループワーク・意見交換
	(2) 消費者教育講師フォローアップ研修の実施	<p>消費者教育出前講座の担い手となる消費者教育講師等を対象に法改正や最新の消費者トラブルに対応するための研修を実施</p> <p>消費者教育講師フォローアップ研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 知識編（録画配信）7～11月 受講者：276名 ・ 消費者関連法の改正と消費者被害の救済について ・ 最新の消費者被害の現状と課題 ・ 高齢者の消費者被害の現状と見守りのポイント ○ 実践編（集合型・意見交換会） 東部8/18、中部8/8、西部9/15 受講者：60名 ・ 聞き手を惹きつける出前講座の方法について ・ 出前講座の方法等に関する意見交換

シニア向け消費者教育講師人材養成講座事業

1 要旨

- ・社会のデジタル化により、スマートフォン等デジタル機器を活用した消費活動が進んでいるが、高齢者を中心に十分活用できない人も多く、「デジタル格差の解消」が重要な課題となっている。
- ・そこで、県民生活課では、主に高齢者向けに、デジタル機器やサービスの安全・安心な使い方やインターネット上の消費者トラブルの対処法などを教える消費者教育講師を 33 名養成した。

2 令和 5 年度事業内容

項目	内容
講座内容	<知識編：オンデマンド配信 6 講座（1 講座当たり 2 時間）> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育の基本とシニア世代の消費行動 ・消費者処方の基本的な理解と消費相談窓口 ・シニア世代のデジタル機器・ネットサービス利用 ・シニア世代の消費者トラブル、シニア世代への教育啓発 等
	<実践編：東・中・西部の各会場で各 1 日開催> <ul style="list-style-type: none"> ・模擬講座、出前講座の解説と練習、グループワーク 等
受講者	計 33 名（消費生活相談員、シルバー人材センター会員、e ネットキャラバン講師など）

3 今後の展開

令和 6 年 4 月から「シニア向けデジタル活用講座」として、各地域で開催する出前講座に講師を派遣する。講座の対象者は主に高齢者としているが、年齢制限を設けず、広く被害防止を図る。

4 出前講座のイメージ

<p>静岡県シニア向け消費者教育出前講座</p> <p>スマホ時代に 知っておきたい</p> <p>消費者トラブルにあわないための インターネットとの安全な付き合い方</p> 	<p>カード教材</p> <p>あなたが「あやしい」と感じる場所はどこ？ 基本編(1~4)の表と裏をよく見て探してみよう</p>  <p>共済研究 株式会社カスベルスキー/四立大学法人静岡大学 (2023年9月)</p>
<p>【2】ショッピングサイト利用前のチェックポイント</p> <p>注文確定前に「返品特約」を確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・返品は可能か ・返品の内容は何か <p>(イメージが違う場合の返品対応などは事業者によって違います)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・送料の負担はあるのか ・連絡手段を示しているか <p>※「返品特約」の表示をしていない場合、商品が届いた日を含め8日以内は送料自己負担で返品できます。</p> <p>最終確認画面をスクリーンショットなどで保存</p>	<p>【6】定期購入になっていませんか？</p> <p>最終確認画面で必ず確認</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 1回限りか定期購入か 2 2回目以降の価格はいくらか 3 どうすれば解約できるのか <p>政府広報オンライン「お試し」のつもりが定期購入!? ネット通販 最終確認3つのポイント</p>

消費者教育出前講座

1 要 旨

- 消費者トラブルの未然防止、消費者市民社会の理念普及のため、県民生活センターを拠点に、消費生活相談員及び消費者教育人材バンク登録の消費者教育講師を活用した消費者教育出前講座を実施。
- 出前講座では、契約に関する基礎知識や消費者トラブルの事例を学び、消費者被害の未然防止の力を養うとともに、SDGsやエシカル概念を学び、消費者市民社会の実現に向けた意識を養うためのテーマを設けている。
- ついては、学校や企業、地域等、様々な場で実施できるように、対象者ごとに応じたテーマや実施方法をパッケージ化し、具体的なイメージが持てるような広報展開を行うなど、出前講座実施回数の増加に努めていく。
- 令和4年4月の成年年齢引下げに対応するため、令和5年度も高校生を中心に、学校における消費者教育支援を重点的に実施する。

2 消費者教育出前講座実績(消費者教育講師が実施した出前講座を含む)

(1) 令和5年4月～3月(見込)

地域	大学生		高校生		中学校生		専門学校生		特別支援 学校生		企業・団体職員		高齢者		民生委員等 見守り者		その他		合計	
	回	人	回	人	回	人	回	人	回	人	回	人	回	人	回	人	回	人	回	人
東部	1	134	1	30	6	187	2	141	0	0	4	103	13	281	10	162	1	60	38	1,098
中部	1	11	0	0	0	0	3	286	0	0	1	52	1	28	1	22	2	128	9	527
西部	14	1,387	0	0	0	0	1	33	0	0	2	20	7	125	3	48	3	59	30	1,672
本庁	3	70	0	0	0	0	0	0	0	0	2	232	0	0	0	0	5	206	10	508
高校生出前講座			104	15,500					29	710							10	1,328	143	17,538
合計	19	1,602	105	15,530	6	187	6	460	29	710	9	407	21	434	14	232	21	1,781	230	21,343

※高校生出前講座の「その他」は保護者向け出前講座

(参考) 令和4年度

地域	大学生		高校生		中学校生		専門学校生		特別支援 学校生		企業・団体職員		高齢者		民生委員等 見守り者		その他		合計	
	回	人	回	人	回	人	回	人	回	人	回	人	回	人	回	人	回	人	回	人
東部	1	122	3	34	0	0	7	491	0	0	5	114	4	88	8	108	2	106	30	1,063
中部	2	213	1	60	0	0	6	758	0	0	3	92	1	16	2	61	2	146	17	1,346
西部	9	490	0	0	0	0	1	66	0	0	7	143	11	254	4	103	2	264	34	1,320
本庁他	1	13	1	10	0	0	0	0	0	0	0	0	2	36	0	0	6	134	10	193
高校生出前講座			118	16,120					35	806							15	1,610	168	18,536
合計	13	838	123	16,224	0	0	14	1,315	35	806	15	349	18	394	14	272	27	2,260	259	22,458

(2) 高校生消費者教育出前講座

○実施状況（令和3年度～令和6年度）

区 分		R6 対象校	R6 (計画)	R5 (見込)	R4 (実績)	R3 (実績)
公立高校	計	127	95	91	79	76
	東部	46	32	28	25	22
	中部	35	27	25	21	18
	西部	46	36	38	33	36
県立・市立高校	計	92	65	62	53	56
	東部	33	21	17	15	16
	中部	26	19	17	13	13
	西部	33	25	28	25	27
県立特別支援学校 (高等部)	計	35	30	29	26	20
	東部	13	11	11	10	6
	中部	9	8	8	8	5
	西部	13	11	10	8	9
私立高校	計	43	18	18	17	7
	東部	12	5	5	5	2
	中部	18	8	8	8	4
	西部	13	5	5	4	1
合 計	計	170	113	109	96	83
	東部	58	37	33	30	24
	中部	53	35	33	29	22
	西部	59	41	43	37	37