

# これからの消費者教育と消費者行政 – 沼津市に期待すること –

静岡大学教授（学術院教育学領域）  
色川 卓男

\* 配付資料では、お話しする資料の全てを、諸事情により、掲載していません。ご了承ください。

1

## 1. はじめに

2009年の消費者庁設立以来、地方消費者行政活性化基金等の特定交付金が継続。→しかし来年度で終了予定。

もともと人口減、財政難の課題を抱える自治体も多く、上記の特定交付金に依存してきた地方消費者行政は、さらに厳しい状況を迎える可能性がある。

- ・ 今後、消費者教育や消費者行政を進めるにあたって、おさえておくべき重要な点について、整理していく。
- ・ その上で、今後、沼津市に期待したいことを述べていきたい。

2

## 2. 消費者問題の現状 (総体的趨勢)

3

問1 2023年度の消費生活相談件数は、  
どのくらい？

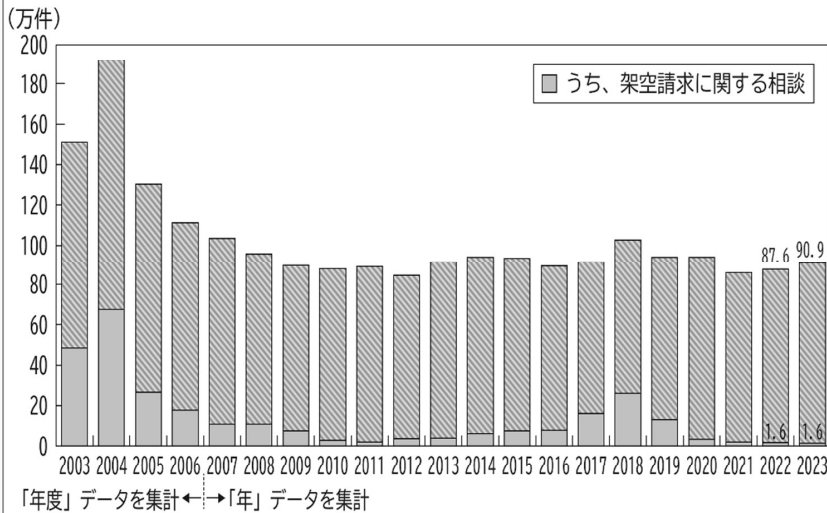
① 約90900件

② 約45.4万件

③ 約90.9万件

- ・2023年の消費生活相談件数は約90.9万件で、前年より増加。
- また、架空請求に関する相談件数は約1.6万件と、直近20年で最少となった。
- ・商品・サービス別では、迷惑メールや不審な電話を含む「商品一般」に関する相談が最多。

図表1-2 消費生活相談件数の推移



(備考)いずれの図表もPIO-NETに登録された消費生活相談(2024年3月31日までの登録分)により作成。

3

図表1-3

消費生活相談の商品・サービス別上位件数(2023年4-12月)

順位	全体	
	商品・サービス	件数
	総件数	673,766
1	商品一般(例:迷惑メール、不審な電話)	65,305
2	不動産貸借	29,339
3	工事・建築	23,009
4	基礎化粧品	18,662
5	役務その他サービス	18,210
6	他の健康食品	16,560
7	フリーローン・サラ金	15,091
8	インターネット接続回線	13,694
9	修理サービス	13,259
10	携帯電話サービス	12,575

## 問2 2023年度現在の消費者被害金額(契約購入金額)は、どのくらい?

① 約1060億円

② 約1兆600億円

③ 約10.6兆円

### 問3 トラブルに遭った消費者は、どのくらい消費生活センターに相談するか？

① 8.6%

② 18.6%

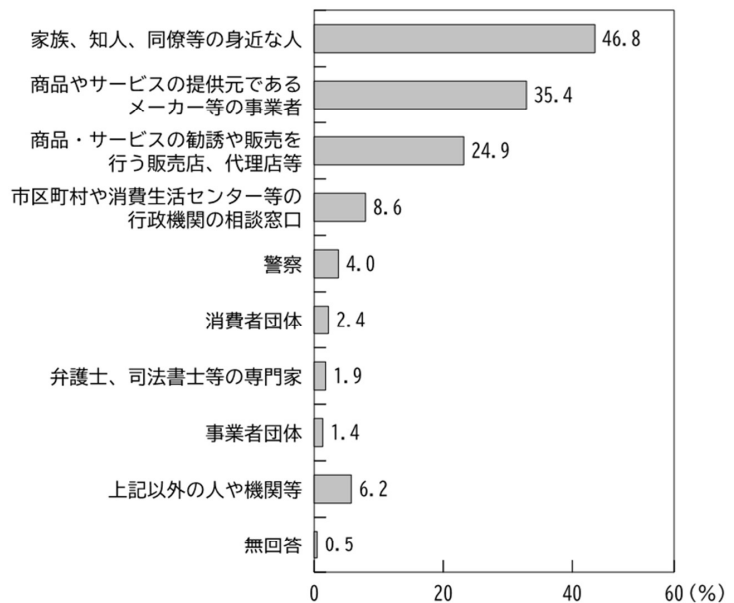
③ 28.6%

7

図表 I-1-5-2

消費者被害・トラブルのあった商品・サービスについての相談・申出の有無とその相手

	(%)
相談又は申出をした	40.5
誰にも相談又は申出をしていない	45.0
無回答	14.5



(備考) 1. 消費者庁「消費者意識基本調査」(2023年度)により作成。  
 2. 左：N=1,040。被害やトラブルについての相談又は申出の有無についての問に対する回答。  
 3. 右：N=421。被害やトラブルについて「相談又は申出をした」と回答した人に対する相談した相手についての問への回答(複数回答)。

## 3. 消費者問題とは

9

### 消費者問題とは・・・

最終消費者として購入した商品・サービスおよびその取引をめぐって生じる消費者の被害または不利益の問題(樋口一清・井内正敏編著『日本の消費者政策—公正で健全な市場をめざして—』創成社, 2020)

- ・ 消費者・企業間の取引で生じたトラブルを「消費者トラブル」
- ・ トラブルが社会問題として認識され公共的に解決すべき課題とされた場合に「消費者問題」(大澤彩『消費者法』商事法務, 2023, p.2.)

# もちろん昔からありました・・・ 古典的消費者問題

人類の歴史とともにあった問題。

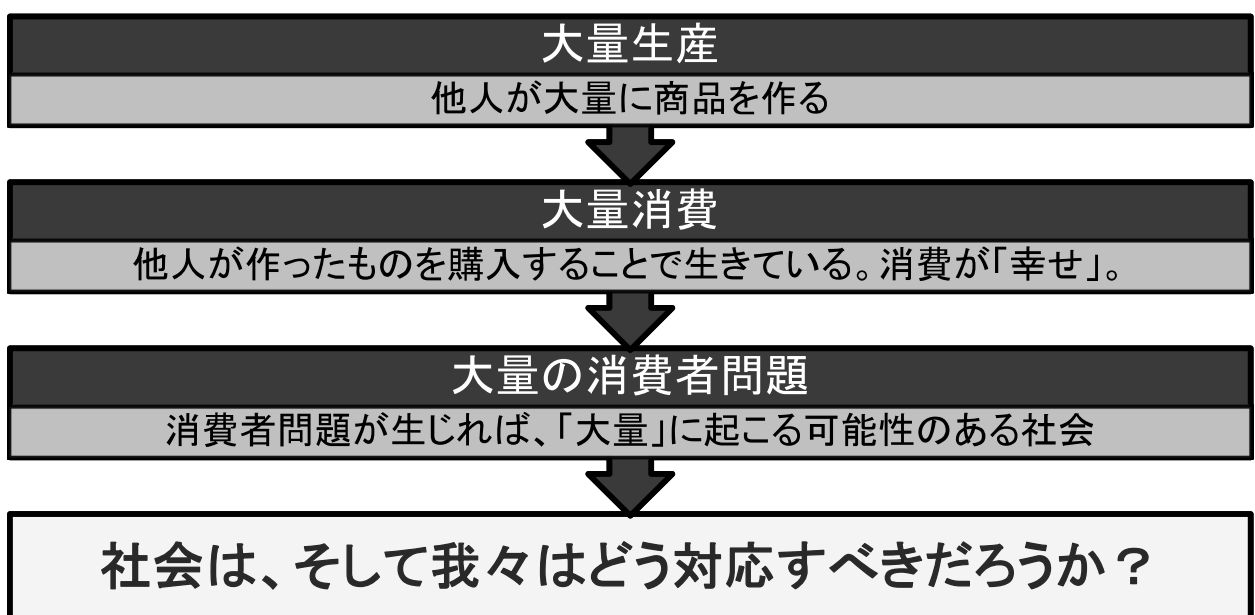
- ・ 「古くて新しい問題」。
- ・ ローマ帝国 ワインの偽和(プリニウス『博物誌』)
- ・ バイエルン(現在のドイツ) ビール純粋令

〈古典的消費者問題の特徴〉

- ・ 生産の規模が小さい。
- ・ 偶発的で責任の所在がはっきりしている。

11

## 現代消費社会の基本構造



12

## 1955年（昭和30年） 某乳業ヒ素ミルク事件（商品の安全）

1955年、西日本一帯で衰弱死や肝臓肥大を起こす乳児が続出しました。某乳業徳島工場で、原乳の乳質安定剤(酸度安定剤)として、粉ミルク製造工程で純度が低い工業用の第二リン酸ソーダを検査なしで使用したため、第二リン酸ソーダに含まれていたヒ素が粉ミルクに混入したのが原因でした。

被害者数は、全国で1万2,000人を超え、死亡者も100人を超える食品公害となりました。ヒ素中毒の後遺症を訴える関係者による追跡調査が行なわれ、その報告書は事件発生の14年後に「14年目の訪問」として公表されました。

この報告により、深刻な後遺障害が明るみに出て大きな社会的反響を呼びました。損害賠償を求める民事訴訟でも企業責任が追及され、1974年、某乳業が資金を拠出し、被害者救済のための「ひかり協会」が設立され、現在も救済事業が続けられています。

## 1960年（昭和35年） ニセ牛缶事件（商品の表示）

「缶詰にハエが入っていたので調べてほしい」という消費者からの相談があり、保健所が持ち込まれた牛缶を検査したところ、缶詰のレッテルの牛の絵に「ロース肉大和煮」と表示されているにもかかわらず、中身はクジラの肉でした。更に調査すると、牛缶として売られていても、牛肉に馬肉などを混ぜて使用することが業界では当たり前のように行われていたことが明らかになったため、騙されたと怒った消費者から、本物の牛缶はどれかという問合せが、連日保健所等に殺到しました。

この事件を契機に、不当な表示に対して有効な規制を求める声が高まったことを受け、公正取引委員会は、1962年、不当景品類及び不当表示防止法(景品表示法)の案を国会に提出しました。この法律案は同年5月に成立し、不当な表示等の規制が行われることになりました。ニセ牛缶事件は、消費者の商品選択を惑わす不当な表示に対する規制の重要性を示し、国の消費者行政を見直すきっかけとなりました。

・しかし、今でも外食メニューにおける食材の不適切な表示が発覚するなど、不当表示事件が生じています。

## 1972年（昭和47年） （悪質商法の増加による） クーリング・オフ制度の導入

販売員が突然家に訪ねて来て、百科辞典などの高額な商品を強引に勧誘し、分割払いで契約をさせるトラブルが増加しました。こうしたトラブルを防止するために、1972年に（割賦販売法改正による）クーリング・オフ制度が導入されました。

本来、契約が成立すると一方的に破棄することはできません。しかし、クーリング・オフとは、上記のような訪問販売など不意打ちによる勧誘で契約をした場合、頭を冷やして冷静に考え直す時間を消費者に与え、一定期間内であれば無条件で契約を解除することができる制度です。

これにより訪問販売で、かつ割賦販売（販売業者と消費者の間の分割払い）契約の場合、4日間（現在は8日間）は消費者から一方的に契約を解除することができるようになりました。なお、クーリング・オフ制度は、割賦販売という支払方法に限定せず、訪問販売等の特殊な販売形態においても消費者被害が発生していることから、1976年に公布された訪問販売法（現在は特定商取引に関する法律（特定商取引法））にも規定されています。

## 1985年（昭和60年） 豊田商事（金の現物まがい商法）

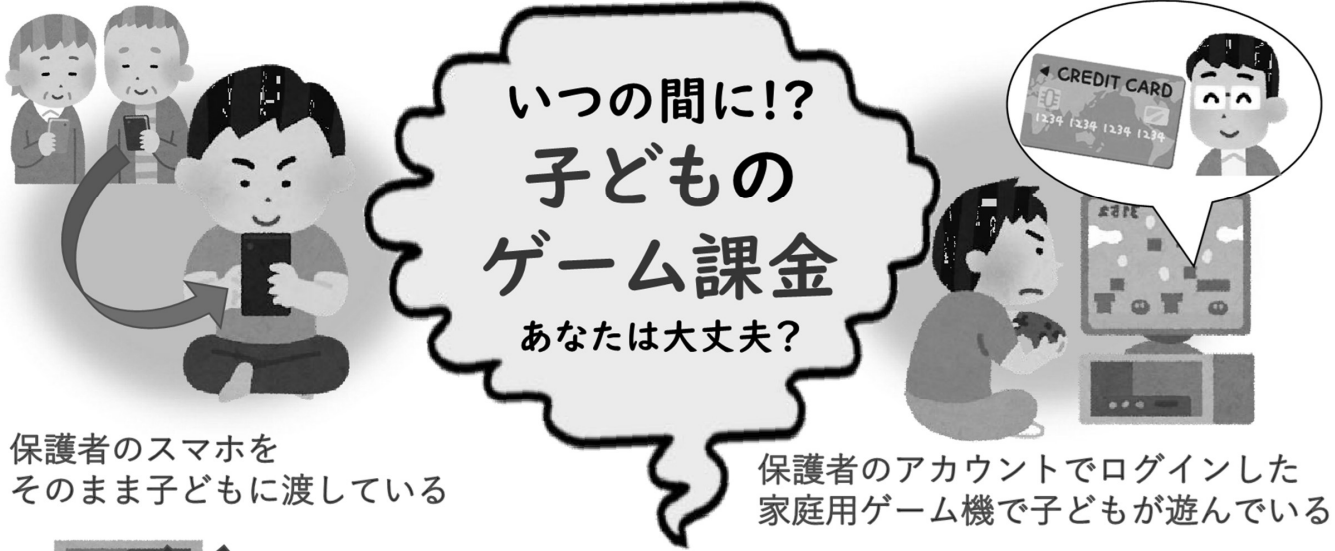
ty

豊田商事の悪質商法は、販売員が家を訪ね言葉巧みに金やプラチナなどを販売し、消費者には現物は引き渡さず「当社で預かり、運用益を支払いますよ。」と「預り証券」のみを渡すというものでした。現物を渡すつもりがないのに次々契約をさせました。結局、消費者には支払った代金も返らず、被害額が高額となりました。

この事件の特徴は、金とドルの交換を停止したドルショックによる金に対する関心の高まりを悪用した点、投機目的の勧誘である点、高齢者等を狙った訪問販売である点にあります。

一つの地域で詐欺まがいの商法であると批判が高まると場所を移し、会社の名前を変え品を変え悪質商法を続け、被害が拡大しました。1985年にマスコミが取り上げ大きな社会問題となり、豊田商事は事実上倒産しましたが、「預かっている」と言われていた金は偽物で被害の救済は困難でした。





保護者のスマホをそのまま子どもに渡している

保護者のアカウントでログインした家庭用ゲーム機で子どもが遊んでいる



決済パスワードを設定していない



決済完了メールを見ていない

## 4. 消費者行政と消費者教育

## 問4 消費者庁予算は、国の一般会計予算額の何割？（R6）

1. 2%

2. 0.2%

3. 0.02%

19

## 消費者問題に対して

社会が消費者を守る

- ・ 法令や制度が守る

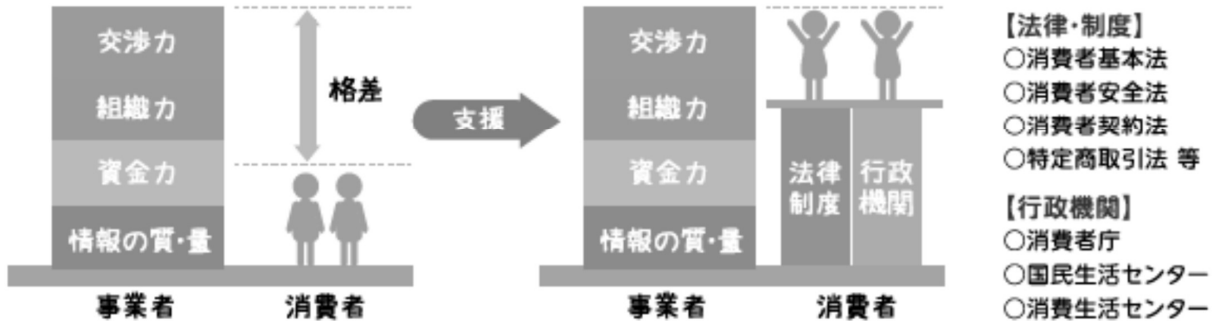
自分で守る

- ・ 消費者力を高める。法令の改正を求める

20



消費者は生身の人間。組織である事業者に比べたら決定的に弱い立場だね。そこで、弱い立場の消費者を支援するために、制度や法律が整備されています。



出典:静岡市消費生活センター(2021)「エブリディ消費者！」ver.3

## 消費者行政の目的

市場における事業者と消費者の情報力、交渉力等における格差の是正

- ・ 消費者基本法第一条

### 消費者行政の目的

- ・ 消費者と事業者との間の実質的な平等を実現すること
- ・ (労働者、女性の権利擁護と同様の図式)

# 消費者行政の簡単な歴史

## 1960年代 消費者保護基本法制定前後

- ・ 1965年 経済企画庁国民生活局設置, 兵庫県神戸生活科学センター設置
- ・ 1968年 消費者保護基本法制定
- ・ 1969年 地方自治法改正, 消費生活センター運営要領などの通達行政, その後, 都道府県に消費生活センター設置が相次ぐ。
- ・ 1970年 国民生活センター設立

## 2000年代 消費者基本法制定前後

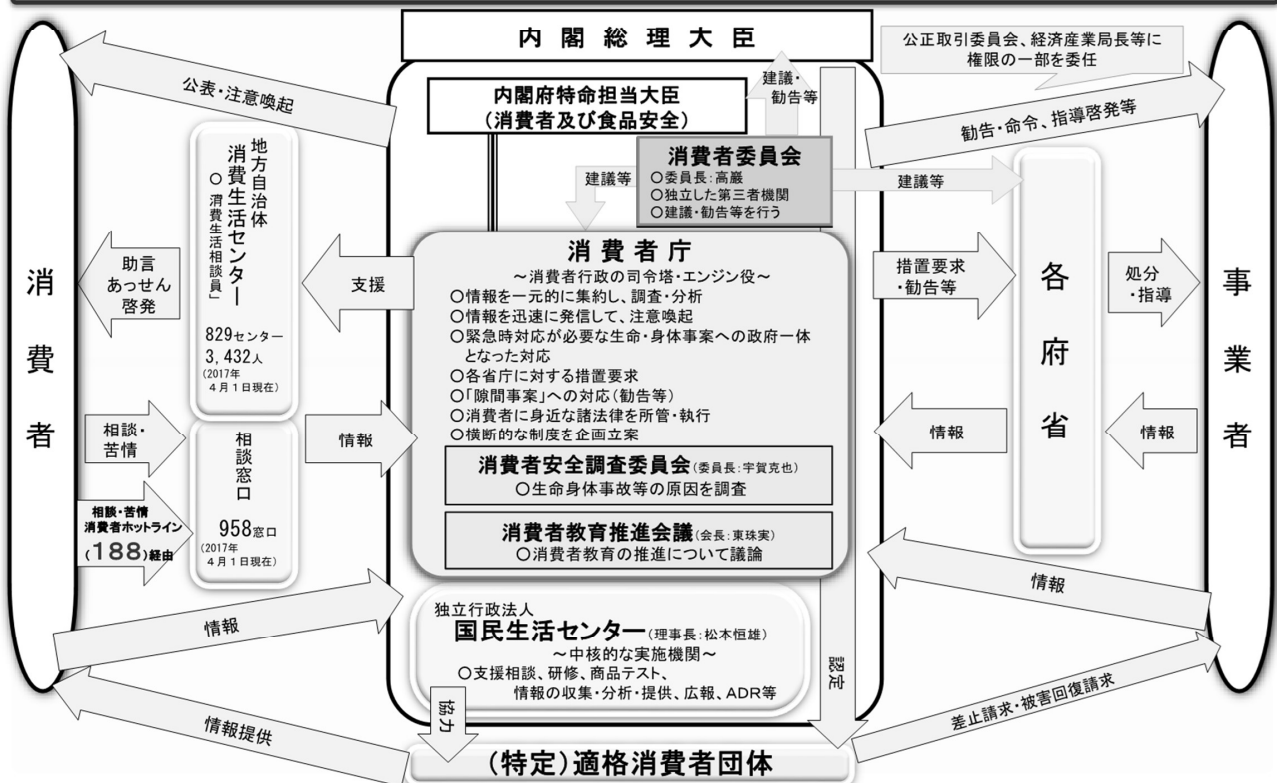
- ・ 2000年 消費者契約法制定
- ・ 2004年 消費者基本法制定(消費者保護基本法の全面改正)

## 2009年～ 消費者庁設立以後

- ・ 2009年 消費者庁, 消費者委員会設立, 消費者安全法制定
- ・ 2012年 消費者教育推進法制定

## 1. 消費者行政の体制

○過去、各府省庁縦割りの仕組みの下、産業振興の間接的、派生的テーマとして、消費者行政が行われる中、悪質商法・偽装表示等の被害を受ける消費者が続出し、製品や食品による不慮の消費者事故も表面化  
 ○こうした社会状況を踏まえ、消費者行政の「司令塔」エンジン役として、2009年(平成21年)9月1日に消費者庁が発足



# (消費者と事業者との格差を是正するための) 消費者行政の2つの方向性

## 強すぎる事業者の活動を規制する(規制行政)

- ・ 特定商取引法
- ・ 景品表示法 など

## 弱い立場の消費者を支援する(支援行政)

- ・ 交渉における援助(相談、あっせん、調停)
- ・ 自立した消費者になるための教育・啓発⇒消費者教育
- ・ 消費者団体の育成、支援
- ・ 情報等の提供

25

その他、誤認されるおそれのある表示 (景品表示法第5条第3号)

優良誤認表示及び有利誤認表示のほか、一般消費者に誤認されるおそれのある表示を特に指定して、禁止しています。

### 無果汁の清涼飲料水等についての表示

果汁や果肉が使用されていないにもかかわらず、商品のパッケージに果肉の写真を使用するなど無果汁である旨を明瞭に表示していない場合は不当表示となる。



### 商品の原産国に関する不当な表示

A国産の商品に、B国の国名、国旗等を表示するなどA国産と認識出来ない場合は不当表示となる。



### 消費者信用の融資費用に関する不当な表示

消費者信用の融資費用について、実質年率が明瞭に記載されていない場合は不当表示となる。



### おとり広告に関する表示

チラシに、「本日より! 10点限定」と表示しているにもかかわらず、実際には商品を用意しておらず取引が出来ない場合は不当表示となる。



### 不動産のおとり広告に関する表示

不動産の取引において、実際には取引することが出来ない物件を掲載する場合は不当表示となる。



### 有料老人ホームに関する不当な表示

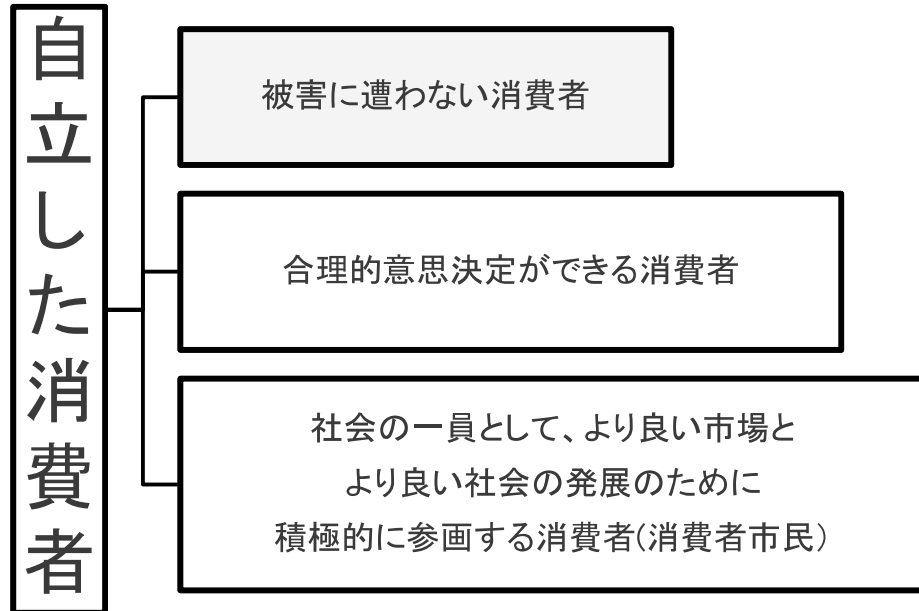
有料老人ホームに関する表示において、実際とは施設、設備が違うなどの場合は不当表示となる。



**【景品表示法の例】**  
現在、こういうのは  
禁止になっている。  
(社会が消費者を守る)

# 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」 (消費者教育推進法)



消費者庁(2023)「消費者教育の推進に関する基本的な方針」

## 消費者教育推進法の概要

### 国の責務

- ・ 消費者教育の推進に関する総合的な施策を策定、実施すること。
- ・ 財政上の処置等も義務づけられている

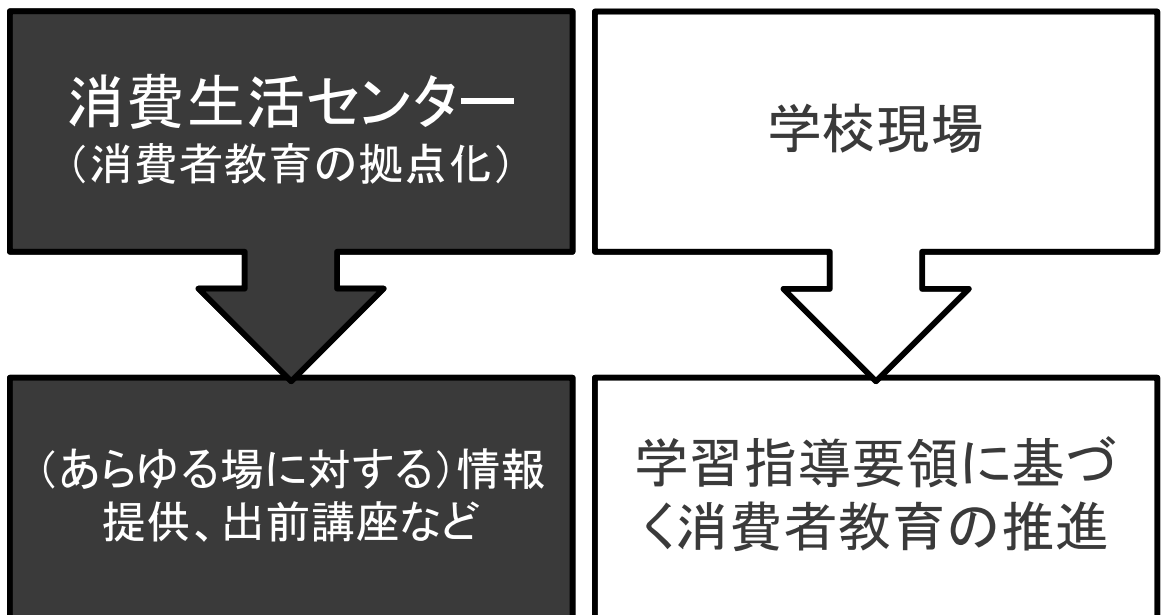
### 地方公共団体の責務

- ・ 消費生活センター、教育委員会その他の連携の下で、地域の状況に応じた施策を作成し、実施すること。
- ・ 消費者教育推進地域協議会、消費者教育推進計画は、努力義務⇒沼津市は設置、策定済。

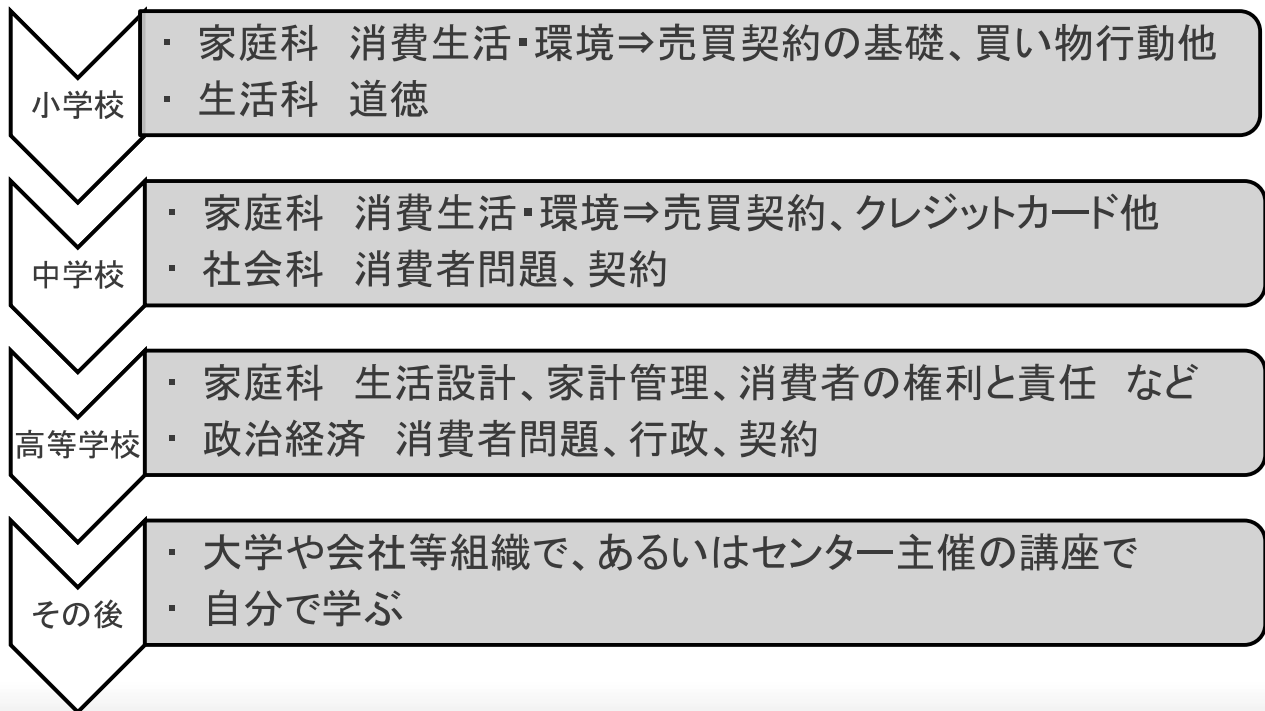
	幼児期	小学生期	中学生期	高校生期	成人期		
					特に若者	成人一般	特に高齢者
Ver.1.0							
各期の特徴	様々な気づきの体験を通じて、家族や身の回りの物事に興味をもち、それを取り入れる時期	主体的な行動、社会や環境への興味を通じて、消費者としての素地の形成が望まれる時期	行動の範囲が広がり、権利と責任を理解し、トラブル解決方法の理解が望まれる時期	生涯を見通した生活の管理や計画の重要性、社会的責任を理解し、主体的な判断が望まれる時期	生活において自立を進め、消費生活のスタイルや価値観を確立し自らの行動を始める時期	精神的、経済的に自立し、消費者市民社会の構築に、様々な人々と協働し取り組む時期	周囲の支援を受けつつも人生での豊富な経験や知識を消費者市民社会構築に活かす時期
重点領域	消費がもつ影響力の理解	おつかいや買い物に関心を持とう	消費者の行動が環境や経済に与える影響を考えよう	生産・流通・消費・廃棄が環境、経済や社会に与える影響を考えよう	生産・流通・消費・廃棄が環境、経済、社会に与える影響を考慮する習慣を身に付けよう	生産・流通・消費・廃棄が環境、経済、社会に与える影響に配慮して行動しよう	消費者の行動が環境、経済、社会に与える影響に配慮することの大切さを伝えよう
	持続可能な消費の実践	身の回りのものを大切にしよう	自分の生活と身近な環境とのかかわりに気づき、物の使い方を工夫しよう	消費生活が環境に与える影響を考え、環境に配慮した生活を実践しよう	持続可能な社会を目指して、ライフスタイルを考えよう	持続可能な社会を目指したライフスタイルを探そう	持続可能な社会に役立つライフスタイルについて伝えよう
消費者市民社会の構築	消費者の参画・協働	協力することの大切さを知らう	身近な消費者問題と目を向けよう	身近な消費者問題及び社会課題の解決や、公正な社会の形成について考えよう	身近な消費者問題及び社会課題の解決や、公正な社会の形成に協働して取り組むことの重要性を理解しよう	地域や職場で協働して消費者問題その他の社会課題を解決し、公正な社会をつくらう	支え合いながら協働して消費者問題その他の社会課題を解決し、公正な社会をつくらう
	商品等の安全	くらしの中の危険や、もの安全な使い方に気づこう	危険を回避し、物を安全に使う手がかりを知らう	危険を回避し、物を安全に使う手段を知り、使おう	安全で危険の少ないくらしと消費社会を目指すことの大切さを理解しよう	安全で危険の少ないくらし方を考える習慣を付けよう	安全で危険の少ないくらしと消費社会をつくらう
生活の管理と契約	トラブル対応能力	困ったことがあったら身近な人に伝えよう	困ったことがあったら身近な人に相談しよう	販売方法の特徴を知り、トラブル解決の法律や制度、相談機関を知らう	トラブル解決の法律や制度、相談機関の利用法を知らう	トラブル解決の法律や制度、相談機関を利用する習慣を付けよう	トラブル解決の法律や制度、相談機関を利用し、正しい社会をつくらう
	選択し、契約することへの理解と考える態度	約束やまきまりを守ろう	物の選び方、買い方を考え適切に購入しよう	商品を選択し、契約とそのルールを知り、よりよい契約の仕方を考えよう	適切な意思決定に基づいて行動しよう	契約の内容・ルールを理解し、よく確認して契約する習慣を付けよう	契約とそのルールを理解し、くらしに活かそう
情報とメディア	生活設計・管理する能力	欲しいものがあつたときは、よく考え、時には我慢することをおぼえよう	物や金銭の大切さに気づき、計画的な使い方を考えよう	消費に関する生活管理の技能を活用しよう	主体的に生活設計を立ててみよう	生涯を見通した計画的なくらしを目指して、生活設計・管理を実践しよう	経済社会の変化に対応し、生涯を見通した計画的なくらしをしよう
	情報の収集・処理・発信能力	身の回りのさまざまな情報に気づこう	消費に関する情報の集め方や活用方法を知らう	消費生活に関する情報の収集と発信の技能を身に付けよう	情報と情報技術の適切な利用法や、国内だけでなく国際社会との関係を考えよう	情報と情報技術を適切に利用する習慣を身に付けよう	情報と情報技術を適切に利用するくらしをしよう
情報とメディア	情報社会のルールや情報モラルの理解	自分や家族を大切にしよう	自分や知人の個人情報を守るなど、情報モラルを知らう	著作権や発信した情報への責任を知らう	望ましい情報社会のあり方や、情報モラル、セキュリティについて考えよう	情報社会のルールや情報モラルを守る習慣を付けよう	トラブルが少なく、情報モラルが守られる情報社会をつくらう
	消費生活情報に対する批判的思考力	身の回りの情報から「なぜ」「どうして」を考えよう	消費生活情報の目的や特徴、選択の大切さを知らう	消費生活情報の評価、選択の方法について学び、意思決定の大切さを知らう	消費生活情報を評価、選択の方法について学び、社会との関連を理解しよう	消費生活情報を主体的に吟味する習慣を付けよう	消費生活情報を主体的に評価して行動しよう

消費者庁(2013)「消費者教育の体系イメージマップver.1.0」

# 推進法からみた、 地方による消費者教育の推進



# どこで消費者力を高められるか？



31

## 現代の社会では、消費者は気付かずに求められている能力がある。

### 適切に商品を選択する能力

- ・ 冷静な意思決定能力、契約の基本的な理解力⇒簡単なことではないけれど(消費者の脆弱性)・・・

### 消費者問題に巻き込まれない、巻き込まれたときには、主体的に消費者問題を解決する能力

- ・ 消費生活センターに相談したり、消費者契約法や製造物責任法などを利用できる能力。

### お金を管理し、資産を形成する能力

- ・ お金を管理する能力
- ・ ローンを組むことや金融機関を選択すること、生涯の経済生活を維持するための年金の意義や自分で資産形成する能力、適切な金融商品を選択できる能力など

### 持続可能な社会にするために、積極的に参画する能力

- ・ 自分の生活を改善していく能力
- ・ よりよい社会を構築するために、法令を改正を求めたり、持続可能な社会を実現するための活動など

32



## 5.沼津市に期待すること

33

### 地方消費者行政の今日的課題

①地方消費者行政は「自治事務」→各自治体に任されている

・国や都道府県と対等であり、関与しづらい

ただし、都道府県と市町村では役割が異なる

②人員と財源が厳しい

特に相談員のなり手がいない。

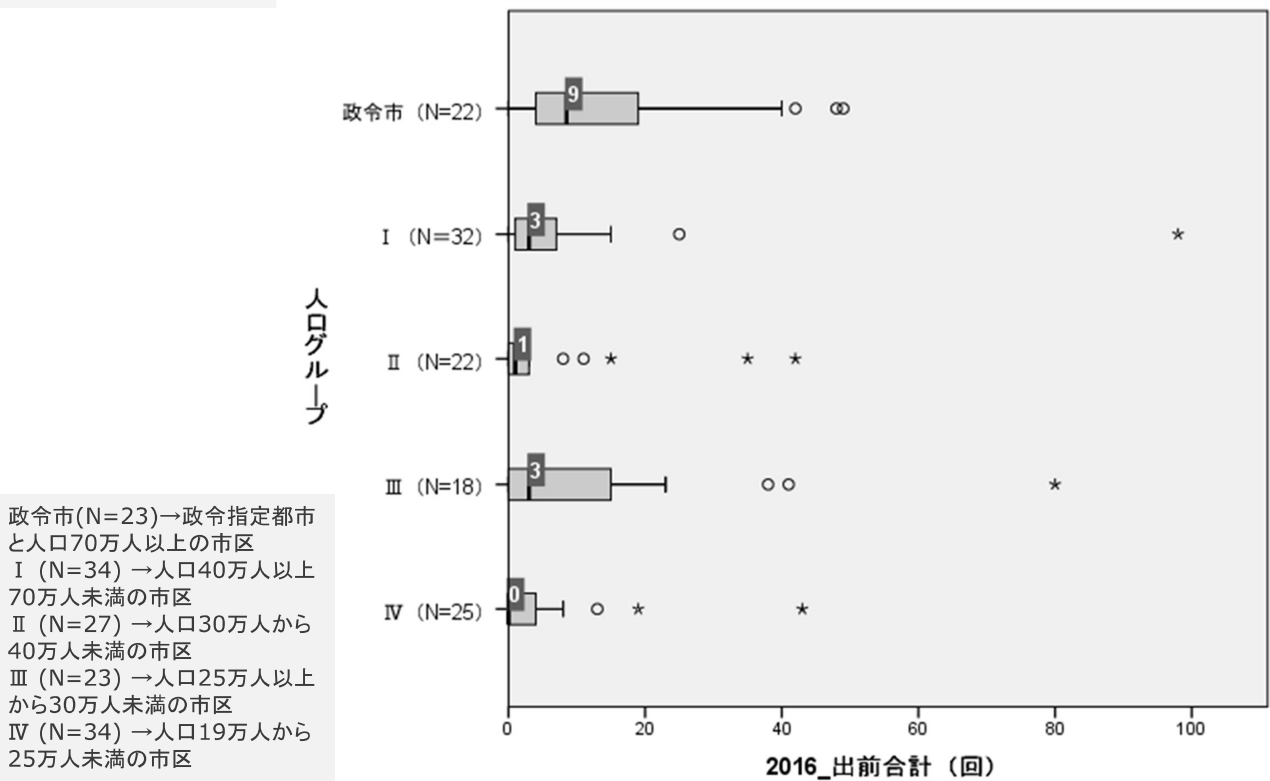
継続していた特定交付金も多くの自治体で令和7年度に終了予定

各自治体で取り組み状況が異なる

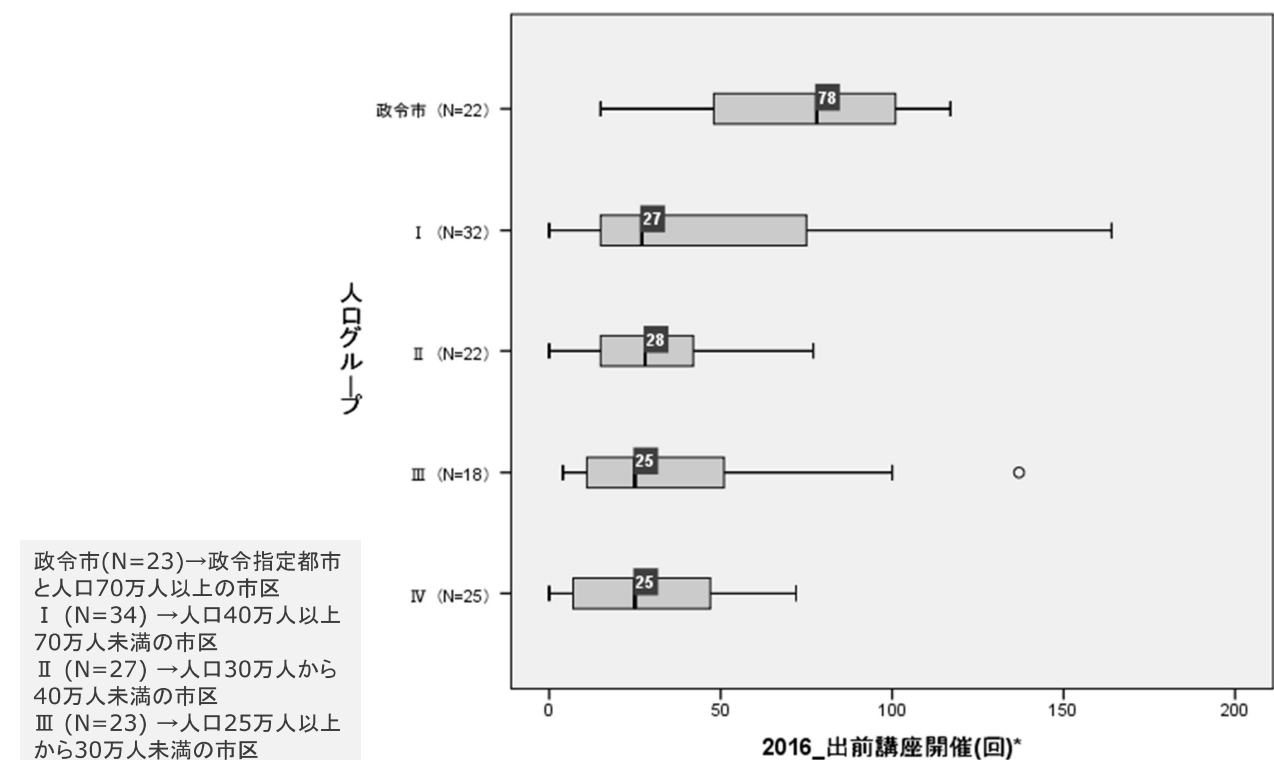
沼津市はどうすべきなのだろうか？

# 学校向け出前講座の回数（箱ひげ図）

人口19万人以上の全国の基礎自治体（118ケース）



# 出前講座回数合計（2016年度）



# 消費者行政の歴史からみて、 消費者が知っておくべきこと

## 1. 後回しにされがち

- ・ 2009年に消費者庁が設立したが、消費者庁のような消費者のための省庁を設置すべきであるという意見は、1960年代の初めに国会で議論されていた。

## 2. そうはいつでも、知らないうちに守ってもらっている

- ・ 違反した事業者を公表したり、クーリング・オフがあるのは、消費者を行政が守っている事例

## 3. 地方消費者行政は、消費者運動によって整えられてきた

- ・ 兵庫県は全国に先んじて消費生活センターを設置したり、神戸市が消費生活条例を制定しているが、いずれも地元の消費者団体による働きかけを、首長が積極的に受け止めたから。

## 4. 地方消費者行政の「先進事例」は、個人プレーが多い(持続しない可能性が高い)

- ・ 最近でもそうだが、よく名前が出てくる自治体の多くは、個人プレー。

## 5. 地方消費者行政の持続的に推進されるかは、住民にもかかっている

- ・ 自治体の動きをよくみていないと、4のようなことが起こりやすい。

37

## (私が勝手に妄想する) 理想の姿

### 相談員がこうなっている

- ・ 相談員が常時3名居て、国民生活センターの研修も定期的に受けている。
- ・ あっせん率は、同一人口規模の自治体間でトップである。
- ・ 相談対応の評判が良く、センターの認知度が高まっている。

### 消費者教育がこうなっている

- ・ 消費者教育推進員が配置されている。
- ・ 学校の関係する先生方を、定期的に訪問してニーズを丁寧に調べた上で、学校現場の要請に応じて、出前講座の講師や教材研究の支援を、毎年50回以上行っている。
- ・ 学校以外においても、毎年50回以上、出前講座を実施している。
- ・ その結果として、「成果指標」をいずれの世代でも目標値を超えている(特に若年層では大きく超えている)

### 消費者安全確保地域協議会はこうなっている

- ・ 消費者行政と福祉関係との垣根が下がり、福祉部局からの相談が、毎年100件ほどあがってくる。
- ・ 近年目立つ相談内容については、福祉関係部局へ定期的に情報が送られている。

38

## 全体のまとめ

「社会が消費者を守ること」、消費者自らが「自分を守ること」の両方をバランス良く充実させていくことが重要

沼津市の消費者行政・消費者教育の推進は、行政だけの仕事ではなく、住民の「積極的な参画」も重要であることを忘れてはいけない(この気持ち、消費者市民につながる)。  
ともに推進していく気持ちが大切。

## 学習する時に利用するとよいもの

【ネット上にあります】

- 消費者庁『消費者白書』各年版
  - 消費者庁「入門消費者問題の歴史」
  - 国民生活センター『月刊国民生活』
- LINEで国民生活センターを友だち登録しておくとう便利です。

【その他】

- 消費生活相談員資格取得講座のテキスト（静岡県・消費者問題ネットワークしずおか）