

# 令和2年度 岡山市消費生活センターの取組状況について

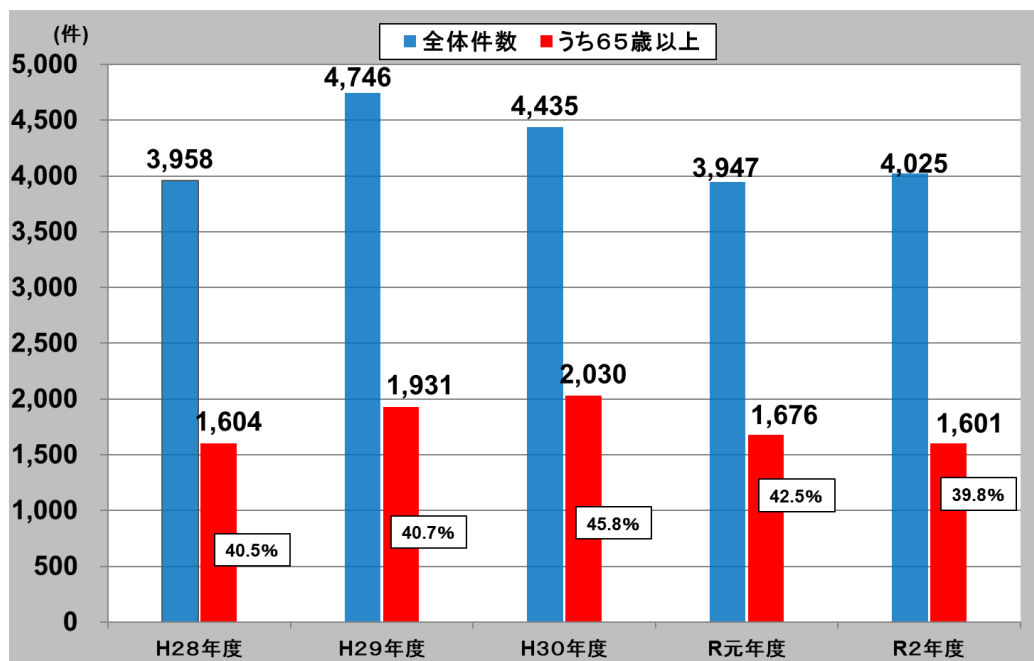
目次		頁
①消費生活相談状況		2
②啓発活動状況	－ 1 出前講座	3
	－ 2 関係機関・庁内連携	5
	－ 3 講演会・その他啓発活動	8
	－ 4 契約トラブルやエシカル消費の啓発グッズ作成	10
③消費者教育担い手育成事業	－ 1 学校教員向け研修会及び学校を対象とした啓発	13
	－ 2 公民館職員向け研修会	18
	－ 3 市民向け講習会 (消費生活マイスター講座及びレベルアップ講座)	19
	－ 4 事業者向け・市民向け消費者志向経営普及啓発講座	20
	－ 5 その他の消費者教育事業	21
④事業者への指導		23
⑤成果指標に対する取組状況（まとめ）		24
【参考】令和2年度消費者教育体系イメージマップによる庁内関係課取組状況		25

# ①消費生活相談状況

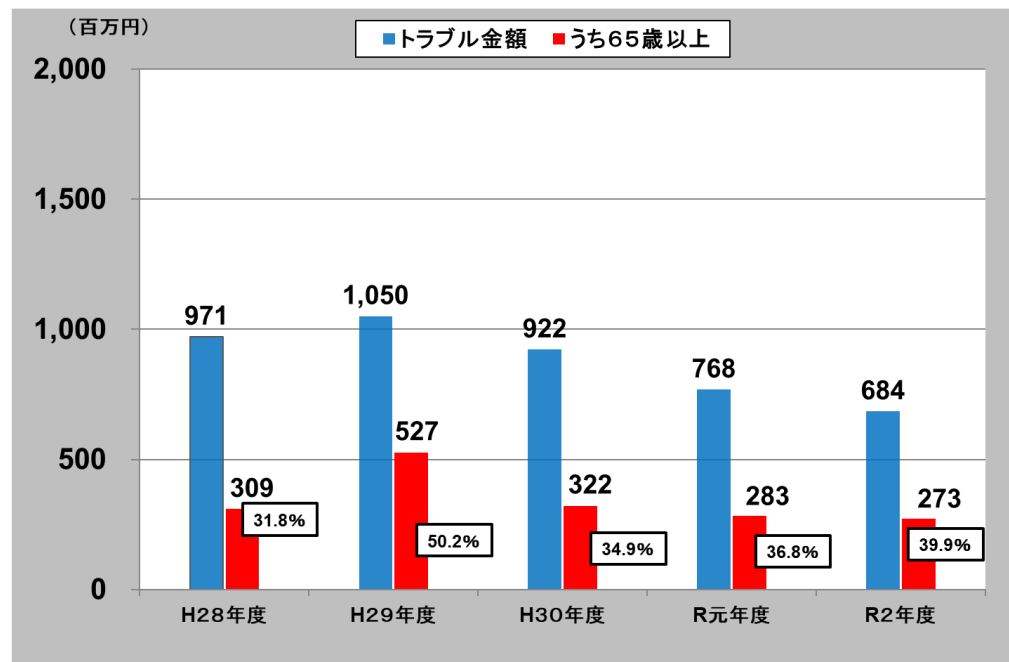
消費生活に係る相談及び苦情に対応するため、消費生活相談員5名を置き、相談業務を行っている。

●令和2年度相談件数 4,025件 (R元年度:3,947件) ※別添資料参照

## 岡山市の消費生活相談状況 (相談件数)



## 岡山市の消費生活相談状況(トラブル金額)



## ②啓発活動状況 — 1 出前講座

### 【消費生活出前講座】

各地域の集会等に職員を派遣し、悪質商法の手口や相談事例、被害に遭わないための心得などを説明し、ロールプレイング等の体験を通し、賢い消費者の育成を図る。

また、エシカル消費や食品表示、洗濯表示、製品表示などといった内容にも対応し、自発的な消費行動についての情報提供も行う。

### ●令和2年度の実績

29回開催，受講者数822名

※申し込み後、中止になった団体のうち9団体は、主催者の協力により啓発資料を配布。



出前講座の  
様子



## ②啓発活動状況 ー 1 出前講座

### 【計量出前講座（はかること教室）】

小学生に、「はかること」について興味、関心をもってもらうことを目的として、毎年夏休みに計量出前講座開催。

- 令和2年度の実績  
1 回開催，受講者数 8 名



はかること教室の様子

## ②啓発活動状況 – 2 関係機関・庁内連携

### 【SDGs・ESD推進課との連携】

SDGs未来都市推進事業 未来わくわくSDGs フェスタ ～お買いものからはじめよう！～

日時：令和2年8月20日（木）・21日（金）

会場：イオンモール岡山 1階未来スクエア

趣旨：市域全体のSDGsの理解を深めていくため、多くの市民が集う大型商業施設において、ステージイベントやワークショップ、パネル展示、参加型ラリー等を通じて、「身近な買い物と持続可能な社会づくり」をテーマとするESDイベントを開催し、日々の暮らしとSDGsの関わりについての新たな気づきと実践活動に繋げていくもの。

主催：岡山市、岡山ESD推進協議会

### 未来との約束！お買い物クイズラリー

ルール：コロナ感染拡大防止のため、未来スクエア内にクイズを設置。7問全問正解で素敵な景品をプレゼント

参加人数：	8月20日（木）	203名
	8月21日（金）	254名
	合計	457名

### エシカル消費に関するパネルを展示



エシカル消費啓発パネル



## ②啓発活動状況 – 2 関係機関・庁内連携

【スポーツ振興課との連携】

事業	内容	参加者数
ファジアーノ岡山 「サンクスマッチ」	・消費生活啓発パネルの展示・消費生活に関するクイズの実施 ・啓発資材の配布	クイズ 400人
岡山シーガルズ 「岡山市民デー」	・消費生活啓発パネルの展示・消費生活に関するクイズの実施 ・啓発資材の配布	クイズ 227人
岡山リベッツ 「岡山市民デー」	・啓発資材の配布・消費生活啓発パネルの展示)	啓発資材配布 150人
トライフープ岡山 「岡山市民デー」	・消費生活に関するクイズの実施・啓発資材の配布 ・消費生活啓発パネルの展示	クイズ 249人

<新型コロナウイルスの影響で延期・中止>

- 成人式における新成人向け啓発⇒延期 連携先：地域子育て支援課
- わくわく子どもまつりにおける啓発⇒中止 連携先：地域子育て支援課、教育委員会、・・・他



ファジアーノ岡山「岡山市サンクスマッチ」でのクイズの様子



岡山シーガルズ市民デーでのLINE・メールマガジンの登録の様子



トライフープ岡山市民デーでの啓発の様子

# ★イベント会場での消費者カクイズの実施

STOP 悪質商法

かものめいじん  
**買い物名人クイズ** こども用

つぎのマークはどんな製品(せいひん)についているかな?  
**線(せん)で結(むす)んでみよう。**

岡山市消費生活センター  
相談電話:086-803-1109  
相談時間:平日9:00~16:00

マーク	意味(いみ)や目的(とくてき)
	開発(かいほつ)とじょう国(こく)の人を応援(おうえん)するマーク。(フェアトレードのマーク)
	安全(あんぜん)きじゅんに合格(ごうかく)したマーク。(エスティマーク)
	何(なに)からできているかを教(おし)えてくれるマーク。リサイクル※するとき役(やく)に立(た)つ。 ※資源(しげん)として利用(りよう)すること
	古(ふる)い紙(かみ)などをリサイクルしてつくった製品(せいひん)についているマーク

安全・安心の目安になるマーク

SGマーク BAAマーク STマーク

SGマーク: 安全基準に合格した製品についているマーク。例: ベビーカー、ベッド

BAAマーク: 安全基準に合格した自転車についているマーク

STマーク: 安全基準に合格したおもちゃについているマーク

地球にやさしいマーク

グリーンマーク: 古紙を40%以上、原料にした製品についているマーク。例: トイレペーパー、ノート

エコマーク: 「わたしたちの手で地球を守る」という願いを込めたデザインです。作る・使う・捨てる時、環境にやさしい製品についています。

FSCマーク: 森を大切に守りながら作られた製品についています。

リサイクルするとき役に立つマーク

リサイクル(材料として再利用)やリユース(なん回もくり返し使う)するためには、分別して回収します。そのとき、何からできているか分かるようにしたマーク

ペットボトル、ペットボトル以外のプラスチック、スチール缶、アルミ缶

リサイクルマーク: PET, プラスチック, スチール, アルミ

開発途上国の人を応援するマーク

国際フェアトレード認証マーク: 作った人や環境のことを考え、適正な価格で取引された製品についているマーク。例: チョコレート、バナナ、コーヒーなど

その他のマーク

ASC: 海や魚のことを大切に考えて養殖された魚

MSC: 魚を取りすぎないようにつまでも漁業ができるように考えてとった魚

ファジアーノ岡山「岡山市サンクスマッチ」で実施したクイズ

記入用のボールペンはお持ち帰りください。

## 消費者カクイズ

### 契約の基礎知識

次のクイズにチャレンジ!! 「Yes」かな「No」かな?

Q1 コンビニでジュースを買った。これって契約?  Yes  No

Q2 契約は契約書がなくても、口約束でも成立する?  Yes  No

Q3 デパートでセーターを買った。でも他の店にもっとステキなセーターがあった。返品したい。できる?(開封していない、レシートあり)  Yes  No

Q4 ネットで購入したTシャツ。送られてきたけど気に入らない。8日以内ならクーリング・オフできる?  Yes  No

Q5 予期せぬ契約トラブル(消費者トラブル)。あなたは、どこに相談? 全国共通の無料相談の電話番号(3桁)を知っている?  Yes  No

岡山市消費生活センター  
電話:086-803-1109  
(相談時間:平日9:00~16:00)

トライフープ岡山「岡山市民デー」で実施したクイズ



## ②啓発活動状況 – 3 講演会・その他啓発活動

消費者のつどいをはじめとする消費生活に係わる講演会、「メールマガジン消費生活情報おかやま」、LINE（平成30年1月から）の配信、65歳以上の高齢者を対象とした悪質商法撃退シールの配布などによる消費者啓発、イベントの実施による「消費生活センター」の周知・広報等を実施。

岡山市消費生活センター  
公式LINE・メールマガジンのご案内

- 地域で発生した消費者被害の情報
- 相談事例の紹介とアドバイス
- イベント等のお知らせなどをお届けします！

LINE がオススメ！

LINE 登録方法

①友だち追加機能で二次元コードを読み込む。  
②友だち登録。

メルマガ登録方法

①二次元コードからメールアドレスを読み込み、空メールを送信。  
(PCの場合: [reg@mailmag.city.okayama.jp](mailto:reg@mailmag.city.okayama.jp) へ送信)

②登録画面のURLが届くので読み込み、必要な情報を入力し、メールマガジン「消費生活情報おかやま」を選択し登録。

【お問い合わせ先】  
岡山市消費生活センター ☎086-803-1105

定期的に消費生活情報をお届けします！

LINE案内チラシ

こんなときは迷わず  
岡山市消費生活センターへ！

- 必ずもうかると、友人からマルチ取引の勧誘をされた。
- 身に覚えのない「有料サイト」利用料金の請求がきた。
- 初回だけのつもりでサブスクリプションを注文したら、定期購入であることがわかった。
- 「無料で点検する」と訪問してきた業者に高額な契約をさせられた。

▼ 一人で悩まず すぐ相談！ ▼

岡山市消費生活センター  
(岡山市役所本庁舎2階)

受付時間：月曜日～金曜日  
9時～16時  
※祝日・年末年始は閉庁

受付方法：電話または来所

☎086-803-1109  
または  
☎消費者ホットライン 188

いいおきゅう  
いやや

消費生活センター紹介チラシ

悪質商法撃退シール

（電話機用）※電話のそばに貼って下さい。  
（玄関用）※扉の外に貼って下さい。

悪質な電話勧誘に注意！  
岡山市消費生活センター  
☎(086)803-1109 又は188  
平日 9:00～16:00

悪質な訪問販売お断り！  
岡山市消費生活センター  
☎(086)803-1109 又は188  
平日 9:00～16:00

悪質商法撃退シール



## ②啓発活動状況 – 3 講演会・その他啓発活動

### ▼令和2年度実績

講演会実績	事業内容	受講者
消費者のつどい	新型コロナウイルスの影響で中止	—
消費者大学（エシカル講演会）	地球が足りない！ ～エシカルでつなぐ人と未来の幸せ～	37人
消費生活講演会	ストレスと食生活～健康な心と体は バランスのよい食事から～	31人

その他啓発活動発実績	事業内容及び結果
消費生活展	本庁舎市民ホールにて、消費生活のパネル展示及び啓発チラシ配布を実施。 (300セット)
メールマガジン 「消費生活情報おかやま」	40回配信
LINE公式アカウント 「岡山市消費生活センター」	40回配信
メールマガジン及びLINEの 新規登録の促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>メールマガジン：2,433人 ⇒前年度+75人</li> <li>LINE：1,183人（ターゲットリーチ） ⇒前年度+468人</li> </ul>
悪質商法撃退シール 高齢者向け啓発チラシ	<ul style="list-style-type: none"> <li>出前講座(800枚)</li> <li>シルバーカード送付時に同封（8,900枚）</li> </ul>

**岡山市消費生活講演会**  
ストレスと食生活  
～健康な心と体はバランスのよい食事から～

ストレスと食生活の関係を学び、普段の食事に活かすことで健康な心と体を手に入れましょう！

講師  
岡山県南部健康づくりセンター  
管理栄養士  
豊田 加奈子 氏

主催 岡山市消費生活センター 参加費 無料  
日程 令和3年3月3日（水）13時30分～15時00分  
会場 ビュアリティまきび 2階  
定員 50人 ※岡山市在住・在勤・在学の方。受付は先着順。  
申込 令和3年2月26日（金）までに岡山市消費生活センターへお電話にてお申し込み下さい。☎086-803-1105

会場へのアクセス＝  
〒700-0907 岡山市北区下石井2-6-41  
ビュアリティまきび 2階 ☎086-232-0511  
・JR岡山駅東口より市役所通りを徒歩7分  
・山陽自動車道 岡山ICより車で20分  
(無料駐車場の台数には限りがあります)  
・バス停「イオンモール岡山前・源吉光電本社前」から徒歩3分

※新型コロナウイルス感染症対策として会場における座席間隔を空けておりますが、当日は会場にて検温・手指消毒・マスク着用等のご協力をお願いいたします。

### 消費生活講演会案内チラシ

**岡山市消費生活センターのメルマガがLINEに登録してエシカルグッズをもらおう！**

エシカルふろしき（包み方説明付き）  
選択  
▲ファジアーノ岡山 コラボエコバッグ

①二次元コードからメールアドレスを読み込み、登録メールを送信。  
(PCの場合：res@ilmsg.city.okayama.jpへ送信)  
②登録画面のURLが届くので読み込み、必要な情報を入力し、メールマガジン「消費生活情報おかやま」を選択。  
③定期的に消費生活情報をお届けします！

①友だち追加機能で二次元コードを読み込む。  
②友だち登録。  
③定期的に消費生活情報をお届けします！

どちからか登録してグッズをもらおう！

自立した賢い消費者になるための耳寄りな情報を、順次配信していきます！ご期待ください！

# ②啓発活動状況 - 4 契約トラブルやエシカル消費の啓発グッズ作成

## ▼消費生活センターチラシ「統合版（A3両面）」の作成

こんなときは迷わず  
岡山市消費生活センターへ！

必ずもうかると、友人からマルチ取引の勧誘をされた。

身に覚えのない「有料サイト」利用料金の請求がきた。

初回だけのつもりでサブスクリプションを注文したら、定期購入であることがわかった。

「無料で点検する」と訪問してきた業者に高額な契約をさせられた。

▼一人で悩まず すぐ相談！▼

**岡山市消費生活センター**  
(岡山市役所本庁舎2階)

受付時間：月曜日～金曜日  
9時～16時  
※祝日・年末年始は閉庁

受付方法：電話または来所  
☎086-803-1109  
または  
☎消費者ホットライン 188



センター紹介

「消費生活出前講座」のご案内



消費者被害を未然に防止するため、悪質業者の手法や、断り方などについて学びます。  
お気軽にお申込みください！

人数：概ね5人以上のグループ  
時間：30分～2時間程度 (ご要望に応じます)  
内容：事例・対応策の紹介、再現ドラマDVD、契約クイズ、心理チェック、受講者参加の寸劇  
※講師の都合上、ご希望の日によっては実施できない場合がありますので、詳しくはお問い合わせください。  
講師料：無料  
申込方法：以下申込先にTELまたはFAXにて

悪質業者の対応策以外でも、  
◎エシカル消費や食品表示・洗濯表示・「お買い物で未来と世界を変えていく。」そんなエシカル消費の魅力についてわかりやすくお伝えします！

講座の様子 ▶ 令和2年度から実施内容に追加しました

【申込み先】岡山市消費生活センター  
TEL：086-803-1105  
FAX：086-803-1724

出前講座紹介

岡山市消費生活センター  
公式LINE・メールマガジンのご案内

- 地域で発生した消費者被害の情報
- 相談事例の紹介とアドバイス
- イベント等のお知らせなどをお届けします！

LINE がオススメ！

LINE 登録方法

①友だち追加機能で二次元コードを読み込む。  
②友だち登録。

メルマガ登録方法

①二次元コードからメールアドレスを読み込み、空メールを送信。(PCの場合：reg@mailmag.city.okayama.jp へ送信)  
②登録画面のURLが届くので読み込み、必要な情報を入力し、メールマガジン「消費生活情報おやかま」を選択し登録。

【お問い合わせ先】  
岡山市消費生活センター ☎086-803-1105




メルマガ・LINE紹介

💡クーリング・オフを正しく利用しよう！

クーリング・オフができる主な取引の種類	期間
訪問販売 (キイチセールス、アポイントメントセールス含む)	8日間
電話勧誘販売 (電話をかけさせられた場合も含む)	8日間
特定継続的役務提供 (エステ、語学教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービス、美容医療)	8日間
訪問購入 (貴金属などを事業者が買い取る取引)	8日間
連鎖販売取引 (マルチ商法、ネットワークビジネスともいう)	20日間
業務提供誘引販売取引 (内職商法、モニター商法など)	20日間

インターネット通販について

原則クーリング・オフできないので注意しましょう！  
※自分の意思で購入しており、不意打ち性が認められないため。

クーリング・オフのはがきの書き方・送り方

- ①右記の例を参考に、はがきを書く。
- ②両面ともコピーして保管。
- ③郵便局にはがきを持っていき、「特定記録郵便」または「簡易書留」にして送る。
- ④クレジット払いにしている場合は、クレジット会社にもはがきを出す。

注意 通信販売・店舗購入などは原則クーリング・オフができません！

▼例：はがきの裏面

氏名 〇〇 〇〇 〇〇  
住所 〇〇市 〇〇区 〇〇町 〇〇番地  
〒 〇〇〇〇〇〇 〇〇〇〇  
電話 〇〇-〇〇〇〇〇〇

宛先 〇〇市 〇〇区 〇〇町 〇〇番地  
〒 〇〇〇〇〇〇 〇〇〇〇  
電話 〇〇-〇〇〇〇〇〇

契約解除通知

クーリング・オフ説明



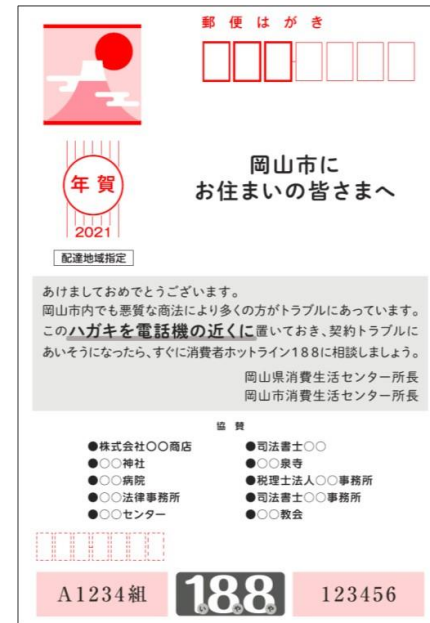
## ②啓発活動状況 - 4 契約トラブルやエシカル消費の啓発グッズ作成



ファジャーノ岡山コラボエコバッグ  
(レジ袋有料化をきっかけとする)



岡山シーガールズコラボマスクケース  
(コロナ禍を意識：個包装マスク付き)



岡山県消費生活センターと連名の  
消費者ホットライン周知年賀はがき



消費者  
ホットライン  
啓発チラシ



ヘルスチェックカード  
(簡易体温測定可能)



2色ボールペン





### ③消費者教育担い手育成事業

消費者教育の効果的な推進及び連携強化を図り、社会の消費者力の向上につなげるため、それぞれの場の特性に配慮した消費者教育の研修プログラムの構築や講師を担うことができ、将来、地域のつなぎ役として主体的に活躍できる人材の育成を図る。

事業名	令和2年度実績
公民館職員向け研修会	令和3年3月18日実施
市民向け講習会① (消費生活マイスター講座)	3回の連続講座 (令和3年1月29日～2月12日)
市民向け講習会② (レベルアップコース)	マイスター講座修了者向け講座 (令和3年2月17日実施)
消費者志向経営普及啓発講座	令和3年2月24日実施

## ③消費者教育担い手育成事業 – 1 学校教員向け研修会及び学校を対象とした啓発

### 【小学校関係】

#### ●研修会

- ・消費者教育研修会（教育委員会との共催）：8月4日（中止）
- ・小教研家庭科部会 夏季研修会：8月下旬（中止）

#### ●小教研関係への消費者教育推進の依頼

- ・小教研家庭科部会会長：9月4日  
大宮小学校 小山典子校長（消費者教育推進地域協議会委員）
- ・岡山市小学校家庭科部会（代表者）  
消費者教育資料の紹介（三勲小学校）：10月7日

#### ●資料提供

- ・教員用資料 啓発資料を市内すべての小学校89校（分校を除く）に配布
- ・児童用資料 請求があった学校 12校  
（旭操小、吉備小、灘崎小、浮田小、芳泉小、豊小、足守小、神小、甲浦小、大宮小、平井小、古都小）

⇒次ページ提供資料一覧

# ③消費者教育担い手育成事業 – 1 学校教員向け研修会及び学校を対象とした啓発

## ▼小学校提供資料一覧



ほくたち、わたしたちのくらしを考えよう  
912枚



エシカル消費ラベル・マーククリアファイル  
538枚



「エシカル消費」って何だろう?  
121枚



未来を変えるエシカル消費  
380枚



はじめませんか? エシカル消費  
47枚



めざせ! ネットの達人  
1205枚

### 【小学校関係】

#### ●出前講座 (エシカル消費)

小教研司書部会で、例年夏休み講座として「はかること教室」の募集を行っているが、今年度から「フードマイレージ買い物教室」も同時に募集した。

応募学校があったが、新型コロナウイルスの影響ですべてキャンセルとなった。

## 夏休みフードマイレージ 買い物ゲーム

「地産地消」や「フードマイレージ」について学ぶことができるゲームです。

消費生活センターは、児童の皆さんに、このゲームを通して、地球にやさしい商品を自ら考え、選択できる消費者になってほしいと願っています。



# ③消費者教育担い手育成事業 – 1 学校教員向け研修会及び学校を対象とした啓発

## 【中学校関係】

### ●研修会

- ・消費者教育研修会（教育委員会との共催） 8月3日（中止）

### ●中教研関係への消費者教育推進の依頼

- ・中教研技術・家庭科部会家庭科部会 土松教諭 5月13日（福南中）
  - ・ // 家庭科部会消費生活・環境部 黒島教諭 5月18日（灘崎中）
  - ・ // 家庭科部会消費生活・環境部 神徳教諭 7月14日（高松中）
- （資料提供：啓発パンフレット、社会への扉ほか）
- ・高松中学校校長(消費者教育推進地域協議会委員 溝手校長 7月14日（高松中）
  - ・中教研社会科部 各校の主任者 3月1日(興除公民館)

### ●資料提供

- ・教員用資料（中教研社会科部会で）
  - 『18歳までに学ぶ 契約の知恵』『不当な契約は無効です！』
  - 『成年に(オトナ)になったらできること』『消費者トラブルあれこれ（若者編）』
  - 『気を付けて！悪質業者は若者を狙っています！』
  - 『社会への扉』（生徒用）『エシカル消費ってなあに？』・・・等

※市内各中学校家庭科の先生への資料提供

R3年6月・市内各中学校へ資料の提供・

### ・生徒用資料

- 『未来を変えるエシカル』、『洗濯表示』 高松中学校（家庭科）
- 『社会への扉』・・・その他資料（3クラス分） 興除中学校（社会科）

## ③消費者教育担い手育成事業 – 1 学校教員向け研修会及び学校を対象とした啓発

### 【高等学校関係等】

#### ●教員への資料提供

- ・岡山市立岡山後楽館高等学校へ資料見本の提供 5月下旬  
『一人で悩まず、消費生活センターに相談してください!』  
『デキるオトナの消費生活入門』 『成年に(オトナ)になったらできること』  
『はじめませんか? エシカル消費』 『社会への扉, その指導書』 等
- ・岡山県立岡山南高等学校への資料提供 7月下旬  
『成年に(オトナ)になったらできること』 『消費者トラブルお悩み相談室』

### 【短大・大学関係】

- ・就実大学短期大学 (キッズタウン企画) : 中止
- ・岡山理科大学経営学部経営学科 (川島先生の授業) で講義 : 中止  
(消費者庁消費者行政新未来創造オフィス及び岡山市消費生活センター)  
※新型コロナウイルスの影響による

# ③消費者教育担い手育成事業 – 1 学校教員向け研修会及び学校を対象とした啓発

## 【庁内連携による取組】

### 「教育委員会指導課」

#### ●研修会

- ・消費者教育夏季研修会（岡山市教育委員会と共催）：中止  
⇒平成29年度から消費者教育の認知度を高めるため5年間の悉皆研修（公立の小中学校より各校1名の参加依頼）として実施。  
※令和2年度は新型コロナウイルスの影響により中止。  
※令和元年度までの3年間で参加者は通算で358名となっている。

#### （今後の展開）

- ⇒今後悉皆研修の実施予定はないが、教育研修センター等との連携について支援する。  
※教育委員会より聞き取り
- ⇒・「新採研」や「技術・家庭科の研修」における消費者教育の推進を依頼。  
・独自に研修会を企画し家庭科部員への働きかけるなどの方策を検討。

### 「地域子育て支援課」

#### ●消費者教育推進依頼

- ・中・高生徒指導担当者連絡会（消費者教育推進依頼）：中止

#### ●資料提供

- ・青少年育成協議会：10月  
光南台中学校区事務局（光南台中学校教頭）へネット関係の資料を提供  
⇒小学校・中学校の500世帯分（各戸配布要望あり）  
資料名：『スマホ・ネットのトラブル解決BOOK』  
『消費者トラブルあれこれ（若者編）』  
『エシカルクリアファイル』



## ③消費者教育担い手育成事業 – 2 公民館職員向け研修会

### 【公民館職員向け研修会への講師派遣】

《テーマ》「公民館における著作権」について

《講師》NPO消費者ネットおかやま

大林 建太 弁護士（岡山中央法律事務所）

《場所》西川アイプラザ（北区南方二丁目）

《日時》3月18日（木）13：30～15：30

《対象》公民館職員



▲公民館職員向け研修会のようす

# ③消費者教育担い手育成事業 – 3 市民向け講習会

## 【消費生活マイスター講座及びレベルアップ講座】

《概要》契約トラブルなど消費者問題の解決に必要な知識とそれを周りの人に伝える手法を身に付ける連続講座

《場所》きらめきプラザ（北区南方二丁目）

《時間》13:00～16:30

《対象》マイスター講座：市内在住で全3回参加できる人  
レベルアップ講座：マイスター講座受講者のうち登録した人

《運営》令和2年度：NPO法人消費者ネットおかやま



## 令和2年度 消費生活マイスター講座（参加者10人）

回	開講日	講座テーマ・内容	講師
1	1月29日(金)	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者問題の歴史と消費者行政</li> <li>消費生活のきほん① 科学的に食品と健康を考える</li> </ul>	弁護士 他
2	2月5日(金)	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者のための法律知識 契約の「基礎」とトラブル解決</li> <li>消費生活のきほん② インターネット関連・スマートフォンのトラブルと解決</li> </ul>	弁護士 他
3	2月12日(金)	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活のきほん③ 消費者のための金融商品・キャッシュレス・銀行利用の基礎知識</li> <li>消費者啓発講座の実践</li> </ul>	行政書士 他

## 令和2年度 消費生活レベルアップ講座（参加者17人）

回	開催日	講座テーマ・内容	講師
1	2月17日(水)	<ul style="list-style-type: none"> <li>最新の消費者問題について</li> <li>最新のネット・スマホ事情と消費者トラブル解決法</li> <li>地域活動のご案内</li> </ul>	弁護士 他

# ③消費者教育担い手育成事業 - 4

## 事業者向け・市民向け 消費者志向経営講座

### 【事業者向け・市民向け 公開講座】

- ≪概要≫ 将来、社会の課題解決を図る視点からの商品・サービスの開発・改善及び消費者教育を推進する担い手として主体的に活躍できる事業者を育成するための公開講座
- ≪場所≫ きらめきプラザ（北区南方二丁目）
- ≪時間≫ 13:00～16:30
- ≪対象≫ 市内の企業経営者、市内の金融機関関係者、その他SDGs、エシカル消費などのテーマに関心のある方
- ≪運営≫ 令和2年度：（株）オフィスダン

岡山市消費者志向経営推進事業公開講座  
ムラカミヨシコの三方良し

【日常における三方良しから五方良しへ】

●なぜブランディングは重要？ ブランディングのメリットとは  
●ブランドがもたらすメリットを消費者と企業に分けて解説  
●高いは自らの利益のみならず、良い手である顧客はもたらさず、世の中にとって良いものであるべき  
●差別化されるデザインで習得する元となる  
●いま求められる五方良しの経営とは？

講師 **ムラカミヨシコさん**  
(アパ-ビレッジ株式会社 代表取締役 / プロデューサー)

日 2021年2月24日(水)  
時 19:00～21:00 (受付 18:30～)

対 象  
①岡山市内の企業経営者の方  
②岡山市内の金融機関関係者の方  
③その他、SDGs、エシカル消費などのテーマに関心のある個人、組織の方

会 場 岡山ふれあいセンター  
第一会議室 (岡山市中区藤野 715-2)

参加費無料 / 定員 20名 (先着順) 要参加申込

電話・FAX・ホームページにてお申し込みください。  
受付事務局:株式会社オフィスダン  
【電 話】086-201-2001 【FAX】086-201-3001  
【HP】https://event2.sakura.ne.jp/sikou/

※都合により、内容が一部変更になる場合がございます。  
主 催：岡山市消費生活センター

令和2年度 消費者志向経営講座（参加者7人）			
回	開催日	講座テーマ・内容	講 師
1	2月24日（水）	・ムラカミヨシコの三方良し	アパ-ビレッジ 有限会社 ムラカミヨシコさん



### ③消費者教育担い手育成事業 – 5 その他の消費者教育事業

【 成年年齢引き下げに伴う若者の消費者被害を防ぐための課題解決ワークショップ（2019年度～） 】

テーマ：成年年齢引き下げに伴う若者の消費者被害を防ぐ

提案者：消費者ネットおかやま（調整：ESD・市民協働推進センター）

参加者：岡山南高校、岡山市消費生活センター

（2019年度：就実短期大学、岡輝公民館）

成果：若者へのアンケート（岡山南高校生徒345名）

啓発動画の作成（ユーチューブ等）

次年度：生徒による消費者被害防止の動画作成（岡山南校）



動画タイトル



動画の一場面



会議風景

# ③消費者教育担い手育成事業 – 5 その他の消費者教育事業

## 【公民館】

### ●出前講座

- ・フードマイレージ買い物ゲーム（芳田公民館からの依頼）： 8月20日  
講師：みずしま財団 藤原 園子 氏  
参加者：6名（補助員：ノートルダム清心女子大学の学生1名）  
※中学生ボランティアによる補助員を募集する予定だったが、  
新型コロナウイルスの影響で募集できなかった。

### 《過程》

- ①夕飯の献立を決める。
- ②食材・購入先・交通手段をカードから選ぶ。
- ③グループ発表。
- ④カードに表示されている「★＝二酸化炭素排出量」であると明かし、  
どのような過程で排出量が増えるかみんなで考える。



概要説明



カード選び



発表

## ⑥事業者への指導

食品表示法及び計量法に基づき、消費者の適正な商品選択・適正な計量の実施の確保等を担保するため、立入検査等を行うとともに、事業者等への指導を行っている。

### 食品表示の例

名称	豆菓子
原材料名	落花生(国産)、米粉、でん粉、植物油、しょうゆ(大豆・小麦を含む)、食塩、砂糖、香辛料
添加物	調味料(アミノ酸等)、着色料(カラメル、紅麴、カロチノイド)
内容量	100g
賞味期限	2020. 7. 24
保存方法	直射日光を避け、常温で保存してください。
製造者	〇〇〇食品株式会社 岡山県岡山市〇区〇町△△番

### 【令和2年度実績】

- 食品表示法(品質表示部分)に関する立入検査等
  - ・巡回検査 7戸
  - ・情報提供に基づく立入検査 1戸
 ※対象：主にスーパーマーケットや食品加工業者
  
- 計量法に関する立入検査等
  - ・商品量目立入検査 7戸
  - ・特定計量器(非自動はかり)の立入検査 7戸
 ※対象：主にスーパーマーケット



←店舗での商品量目立入り検査のようす

※表示されている内容量通りに実際に容器に入っているか、精度の高いはかりで検査する。



## 成果指標に対する取組状況（令和２年度）

重点施策	指標項目	評価内容	目標値 H30～R4まで	現状値 H30～R2まで	備考
学校園における消費者教育の推進	1 消費生活センターとの連携・協働	授業等を支援した件数 (出前授業や資料の提供)	30件 (H30～R4)	22件	H30年度 4件(小2、高2) R1年度 3件(中1、高2) R2年度 15件(小12、中2、高1)
	2 教職員の指導力の向上	教職員向け研修会の開催回数(受講者数)	10回(600名) (H30～R4)	10回(457名)	H30年度 4回(190名) R1年度 6回(267名) R2年度 中止(新型コロナウイルスの影響)
高齢者・障害のある人及びその支援者等に対する消費者教育の推進	3 高齢者等への啓発	出前講座の開催回数	600回 (H30～R4)	231回	H30年度 96回(3,445名) R1年度 106回(3,583名) R2年度 29回(822名)
	4 見守り力の強化	「安全・安心ネットワーク」を消費者安全確保地域協議会に位置づけた団体数	5団体	3団体	H28年度1団体(御津五城学区) ※設置に向け、御津学区、御津南学区と協議中。
	5 担い手の育成	担い手育成講座の開催数及び担い手登録者数	60名 (H30～R4累計)	39名	H30年度 19名 R1年度 14名 R2年度 6名
E S D の取組と関連する教育との連携	6 庁内関係課での取組状況	消費者教育イメージマップ上の取組状況の割合	100.0%	R2年度 100.0%	H30年度 91.4% R1年度 91.4% R2年度 100.0%
効果的な消費者教育に関する情報の提供	7 消費生活センターの認知度	消費生活センターを知っている人の割合	85.0%	R2年度 実施なし	R1年度 84.5%(市民意識調査:隔年)
	8 消費者教育に関する知識・理解	クーリング・オフ制度の正しい理解の割合	25.0%	R2年度 調査機会なし	H30年度 54.0%(岡大生265名) R1年度 84.0%(成人式181名)

●令和2年度消費者教育体系イメージマップによる市内関係課取組状況一覧  
(消費生活センター含む)

1～2課で取組

3課で取組

4課以上で取組

【参考】 消費者教育の 体系イメージマップ	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
	様々な気づきの体験を通じて、家族や身の回りの物事に関心をもち、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して、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
消費者市民社会の構築	消費が持つ影響力の理解						
	持続可能な消費の実践						
	消費者の参画・協働						
商品等の安全	商品安全の理解と危険を回避する能力						
	トラブル対応能力						
生活の管理と契約	トラブル対応能力						
	選択し、契約することへの理解と考える態度						
	生活を設計・管理する能力						
情報とメディア	情報収集・処理・発信能力						
	情報社会のルールや情報モラルの理解						
	消費生活情報に対する批判的思考力						

# 消費者教育イメージマップによる取組 庁内関係課(重点領域別) (令和2年度実施分)

消費が持つ影響力の理解  
持続可能な消費の実践  
消費者の参画・協働

## ①消費者市民社会の構築に関する取組

担当課	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
市民協働局市民協働企画総務課	地域応援人づくり講座						
SDGs・ESD推進課	未来わくわくSDGsフェスタ ～お買い物からはじめよう！～						
	未来わくわくSDGsフェスタ ～お買い物からはじめよう！～						
	未来わくわくSDGsフェスタ ～お買い物からはじめよう！～						
	グリーン購入の促進						
環境局環境保全課	グリーン購入の促進						
環境局環境事業課	ごみゼロ啓発、食品ロス削減、環境ごみルール等(出前講座)				ごみゼロ啓発、食品ロス削減等(出前講座)		
	旬の食材の良さを知らせ、進んで食べることを促進		地産地消の理解普及、地場産物の消費奨励				
教育委員会事務局保健体育課	工作やモノづくりを通じた環境学習 ※例：ソーラーラジアン				環境講座～プラスチックごみ、海ごみ、環境への影響について、太陽光あれこれ等(講義・WS)		
					・食品ロスとフードドライブ活動(講義・WS) ・食品ロス削減のための調理実習(講義・WS)		
教育委員会事務局公民館振興室	食器・おもちゃ・子ども服・本・苗のリユースナー(WS)						
	ごみゼロ環境フェスタ(WS)【中止：コロナ影響】						
	おもちゃの病院(WS)						
	親子参加の環境保全活動や講座						
	リユースキット、子どもリユースキット(WS)【中止：コロナ影響】						
					エコライフ・エシカル消費に関する講座(講義・WS)		
					タンボールコンポスト、生ごみ減量に関する講座(WS)		
	親子で考えるフードロス				食品ロス削減やフードドライブ活動(講義・WS)		
	消費生活出前講座				NPO等と連携したフードドライブの実施		
					消費生活研究協議会との連携		
消費生活センター					消費生活に関する講演会		
					消費生活研究協議会との連携		
	消費生活出前講座				消費生活に関する講演会		
					消費生活研究協議会との連携		
					消費生活に関する講演会		



消費者教育イメーჯスツツプによる取組 庁内関係課(重点領域別)  
(令和2年度実施分)

②商品等の安全に関する取組

商品安全の理解と危険を回避する能力  
トータル対応能力

担当課	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	
市民生活局生活安全課		交通安全教室の開催						地域の防犯ボランティアを対象とした防犯講座の開催
								成年後見制度利用支援
保健福祉局福祉支援課	民生委員・児童委員活動支援、社会福祉協議会活動支援							
	・わくわく子どもまつりで食の安全に関するパネル、クイズ&体験コーナーのブース出展【中止:コロナ影響】						・わくわく子どもまつりで食の安全に関するパネル、クイズ&体験コーナーのブース出展【中止:コロナ影響】	
保健福祉局保健管理課		・夏休み食品工場見学ツアー ・夏休み親子市場勉強会 【中止:コロナ影響】					・夏休み食品工場見学ツアー ・3歳児検診における生肉注意喚起チラシ配布 ・夏休み親子市場勉強会 【中止:コロナ影響】	
	食中毒予防啓発パネル展							
消防局予防課	消火器等の悪質訪問販売事例、製品の不具合による出火事例の広報							
	消火器等の悪質訪問販売事例、製品の不具合による出火事例の広報							
教育委員会事務局中央図書館							消費者月間における関係図書の見出し(「安全・安心な社会」をテーマとして)	
							消費者月間における関係図書の見出し(「安全・安心な社会」をテーマとして)	
教育委員会事務局公民館振興室							資産運用と消費者保護～大人のためのお金と生活の知恵～(講義・WS)	悪質商法の被害に遭わないために(講義)降込み詐欺の現状と対策(講義)
							LINE	
消費生活センター							LINE	
							消費生活メールマガジン	
							消費生活啓発チラシ	
							消費生活に関する講演会	
							LINE	
						消費生活メールマガジン		
						消費生活啓発チラシ		
						消費生活に関する講演会		

# 消費者教育イメージマップによる取組 庁内関係課(重点領域別) (令和2年度実施分)

## ③生活の管理と契約に関する取組

担当課	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
保健福祉局福祉課							成年後見制度利用支援
	民生委員・児童委員活動支援、社会福祉協議会活動支援						
	民生委員・児童委員活動支援、社会福祉協議会活動支援						
	民生委員・児童委員活動支援、社会福祉協議会活動支援						
保健所健康づくり課							元気が出る会での悪質簡法、クーリング・オフなどの情報提供
	消火器等の悪質訪問販売事例、製品の不具合による出火事例の広報						
教育局予防課	消火器等の悪質訪問販売事例、製品の不具合による出火事例の広報						
	消費者月間における関係図書展示(「安全・安心な社会」をテーマとして)						
	介護保険で利用できるサービスと目的に適した福祉施設の選び方(講義・WS)						
	エンカレッジ消費・フェアトレードの講座(講義・WS)						
							成年後見制度利用支援について(講義)
							知って役立つ医療福祉制度(講義)
							シルバー世代の生活設計(講義・WS)
							最近の終活事情 葬儀・お墓・相続・遺言(講義・WS)
							賢いお金の使い方・残り方(講義・WS)
	教育委員会事務局 中央図書館 公民館振興室	消費生活啓発チラシ					
							LINE
							消費生活メールマガジン
							消費生活に関する講演会
消費生活出前講座							
消費生活啓発チラシ							
							LINE
							消費生活メールマガジン
							消費生活に関する講演会
消費生活出前講座							
消費生活センター	消費生活啓発チラシ						
							LINE
							消費生活メールマガジン
							消費生活に関する講演会
	消費生活出前講座						
	消費生活啓発チラシ						
							LINE
							消費生活メールマガジン
							消費生活に関する講演会
	消費生活出前講座						

# 消費者教育イメーჯツツプによる取組 庁内関係課(重点領域別) (令和2年度実施分)

## ④情報とメディアに関する取組

担当課	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	
危機管理室				防災訓練(出前講座)、防災まちづくり学校(R3は廃止)				
				各種広報ツール(広報紙・テレビ・ラジオ・ホームページ)を活用した普及・啓発				
市長公室広報広聴課				各種広報ツール(広報紙・テレビ・ラジオ・ホームページ)を活用した普及・啓発				
保健所健康づくり課								
教育委員会事務局 公民館振興室								
消費生活センター								