



消費者教育コーディネーターとしての 取り組みと課題



人口 1,802,787人 (R8.4. | 現在)

岡山県HPより

令和8年5月26日
岡山県消費生活センター
消費者教育コーディネーター
矢吹 香月

自己紹介

2006年5月～ 岡山県消費生活センター 消費生活相談員として勤務

2011年2月 「知っておきたい契約・取引の基礎知識」 博士論文を基に教材作成

2013年1月 「若者による若者のための消費者トラブル対処法」中国短期大学「消費生活学」講義履修者と作成

2014年2月 「高齢者のための 元気に笑顔でくらす～虎の巻～」美作大学生活科学部食物学科の学生と作成

2014年4月～ 岡山県消費生活センター 消費者教育コーディネーター

2015年～2017年 文部科学省中央教育審議会教育課程部会委員（社会・地理歴史・公民ワーキンググループ）

2017年～ 消費者庁客員主任研究官（消費者行政新未来創造オフィス担当）

- ・障がい者の消費行動と消費者トラブル関連

- ・特別支援学校向け消費者教育教材等制作検討会メンバー「ショウとセイコと学ぼう大切な契約とお金の話」制作

2020年～ 消費者庁新未来創造戦略本部客員アドバイザー

（著書等）

コーディネーター関係：「消費者教育コーディネーターの資質と役割－実践から見えてきたもの－」消費者教育第38冊（2018年）

障がい者関係：「障害に配慮した消費者教育教材の現状と課題－地方公共団体作成消費者教育教材の検討から－」

国民生活研究第36巻第1号（2023年7月）

：「誰もが自由に使えるキャッシュレス決済の実現にむけて」生活協同組合研究Vol.586（2024年11月）

：『消費者トラブルから認知症の人・障害のある人を守る本』（公社）全国消費生活相談員協会（2026年4月、中央法規出版）

教育関係：非常勤講師（担当：日本国憲法）（2026年度）

岡山大学、倉敷芸術科学大学、倉敷市立短期大学

共著：『憲法のちから【第2版】～身近な問題から憲法の役割を考える～』編著中富公一（2024年、法律文化社）

目 次

- I 岡山県消費生活センターの現状
- II 消費者教育コーディネーターとしてのこれまでの取組み
- III 消費者教育コーディネーターの活躍に向けて

目 次

I 岡山県消費生活センターの現状

II 消費者教育コーディネーターとしてのこれまでの取組み

III 消費者教育コーディネーターの活躍に向けて

1 岡山県消費生活センターの概要

区 分		内 容	
相 談 業 務	岡山県消費生活 センター 本 所	相 談 員	13名（半数以上が60代）
		相談方法	電話、来所又は文書（電子メール）による相談
		相 談 日	火曜日～日曜日（祝日、年末年始を除く）
		受付時間	9:00～16:30
	津山分室	相 談 員	2名
		相談方法	電話又は来所による相談
		相 談 日	月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）
		受付時間	9:00～12:00、13:00～16:30
消費者教育関連		消費者教育コーディネーター1名、消費者教育支援員1名	
事務職員		5名 （所長、次長、庶務担当1名、相談担当1名、啓発担当1名）	



*県内27市町村の内、消費生活センター設置は11市

2 消費者教育・啓発・出前講座

(1) 消費者教育の仕組みを考える

消費者教育コーディネーターの役割

- ① 教員向け消費者教育講座
- ② 新しい「場」を開拓のための講座
- ③ 消費者教育教材の活用促進

「場」の創設

センター主催
依頼を受け出向く
情報発信

- ④ 消費者の特性に応じた消費者支援に向けた教材の開発

「資源」の開発
内容・手法

- ⑤ 支援ネットワークづくり

「場」の創設
「資源」の開発
「人・団体」

調整・連携

消費者教育を受ける人(団体)と消費者教育をする人(団体)

- ・レベルアップ
- ・新しく受ける人をする人に育成する

(2) 令和7年(2025年)度消費者教育・啓発・出前講座実施状況

県センター主催

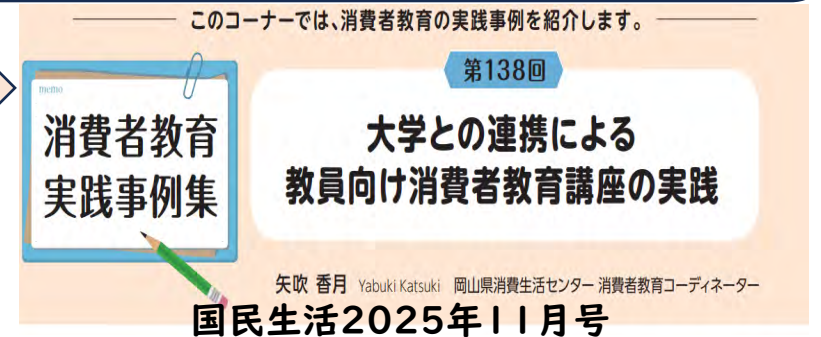
①消費生活講座：年4回 (217名)

今井純子氏 (NHK解説員)
 成本 迅氏 (京都府立医科大学大学院教授)
 (公財)岡山県動物愛護財団
 あんびるえつこ氏 (生活経済ジャーナリスト)

②くらしの一日教室：4回 (21名)

③教員向け消費者教育講座：1回 (11名)

センター×大学生



④夏休みスタンプラリー：1回 (85名)

⑤消費者啓発セミナー

1) 出前講座：77回

受講者：4,277名 高齢者、障害者、生徒、学生、職場、見守る人

①消費生活相談員等	29回
②ボランティア講師	23回
③消費者教育コーディネーター	15回
④職員	7回
⑤財務事務所	3回

2) アウトリーチ

対象者: 独居高齢者等

民生委員にボランティア講師の大学生が同行

回数: 4回

訪問: **42件**

↑
大学生に消費者教育

Win-Win-Winの関係性構築

- 見守りネットワークの促進
- 地域住民の詐欺・トラブル実態把握
- 担い手育成への支援



- 詐欺・トラブル最新情報が得られる
- 地域の被害実態を知り、他住民への注意喚起につながる
- 自身の活力になる

- 消費者教育の担い手として地域貢献
- 自分や家族、周囲への啓発
- 活動過程を介して自身の成長へつながる

3) 啓発資源の配布

対象者: 高校3年生卒業前

県内9校

生徒総数: **2,520名**

大学生が啓発資源作成に関与

大学生の学びの成果を形にする仕組みの構築

3 対象者：高齢者、障害者、生徒、学生、職場、見守る人への出前講座

対象	場	消費者教育	備考
幼児 児童 生徒	幼児・保護者	紙芝居 子育て支援(くらしの安全)	高校生×センター
	小学校	参観日 児童45分	センター
	中学校	社会科授業をボランティア講師の大学生	大学生×センター
	高等学校	卒業前の生徒向け	センター
		家庭科授業をボランティア講師の大学生	大学生×センター
	特別支援学校	3年生向け ➡年4回 繰返ししながら卒業に向けた講座 ボランティア講師の大学生 VR体験講座	大学生(3回)× センター(1回)
	盲学校・聾学校	保護者会 家庭科授業	センター、大学生
	ジュニア・ロースクール	中学生・高校生の希望者向け 大学と弁護士会の共催 ボランティア講師の大学生が1コマ担当	大学×弁護士会×センター
	小・中学校	eネット安心・安全講座	総務省×センター
学生	大学・専門学校	新入生向けオリエンテーション	センター
保護者	小学校	参観日終了後 PTA総会	センター
教員	教育センター等	初任者研修、教科研究会	オンデマンド作成
事業者	企業	新入社員研修	センター
	団体	生命保険協会・新聞公正取引協議会・日本調査業協会 クリーニング業協会・検察審査協会・警察学校	センター

対象	場	消費者教育	備考
高齢者 障害者 本人	企業・一般就労	障害者雇用の一般企業で雇用者の研修	センター（作成教材使用）
	企業・作業所	就労継続支援A型作業所	センター（作成教材使用）
	手をつなぐ育成会	本人の会など	センター（作成教材使用）
	聴覚障害者団体	手話サークル・難聴者協会	センター
	身体障害者団体	肢体不自由児者福祉協会	センター
	社会福祉協議会主催	地域の高齢者向け講座	センター・ボランティア講師 大学生・財務事務所
	公民館・サロン・町内会 ・老人会	地域のアクティブシニア向け講座	
	地元スーパー	地元スーパーでの講座	センター×スーパー
支援者	成年後見人等	税理士会・社会福祉士会・権利擁護センター 社会福祉協議会	センター
	民生委員児童委員	各地域民生委員児童委員協議会・ 新任民生委員児童委員研修（3年に1回）	センター ➡アウトリーチ
	消費生活問題協議会	各支部総会	センター・ボランティア講師
	地域支援サポーター	福祉課のサポーター育成講座	センター
	犯罪被害者の会	支援者育成講座	センター
	行政監視行政相談	行政相談センターとの連携	センター

参考資料



188啓発グッズ



Two promotional posters for the 188 consumer hotline. The top poster is titled '断れないで困っているとき' (When you're stuck and can't get through) and lists common consumer issues like '買いません' (I don't buy), '必要ありません' (I don't need it), '二度と電話をしないでください' (Please don't call again), 'お帰ってください' (Please go home), and '身内に同業者がいます' (I have a colleague in my family). It also includes '危険な思いをしたとき' (When you have a dangerous thought) and 'お金について悩んでいるとき' (When you're worried about money). It provides contact information for the Okayama Consumer Life Center: (086) 226-0999, (086) 227-3715, and syohi@pref.okayama.lg.jp. The bottom poster features the slogan '困ったら 一人で悩まず 188にまず相談!' (When you're stuck, don't worry alone, first consult 188!) and includes a graphic of a phone number '188' with a '1' in a box next to it, and a '郵便番号' (Postal code) field. It also provides contact information for the Okayama Consumer Life Center: 086-226-0999 and 0868-23-1247 (Tsuayama Branch).

目 次

I 岡山県消費生活センターの現状

II 消費者教育コーディネーターとしてのこれまでの取組み

III 消費者教育コーディネーターの活躍に向けて

第1ステップ 岡山県の消費者教育の礎

消費者教育の推進に関する法律(2012(平成24)年制定)第10条



岡山県消費者教育推進計画策定(平成26年度~平成30年度)

3つの基本目標

- I ライフステージや場の特性に応じた体系的な消費者教育の実施
- II 消費者教育の人材(担い手)の育成
- III 他の消費生活に関連する施策及び他の関連する教育との連携

13の重点目標を定め

目標ごとに消費者教育に関する具体的な
施策の方向性を示し、全庁挙げて総合的に取り組む

計画期間中の重点施策

重点施策1 高齢者・障害のある人を中心とした消費者教育の推進

重点施策2 学校教育における消費者教育の推進

幼小中高生向け消費者教育プログラム開発事業

2015(平成27)年度～2017(平成29)年度

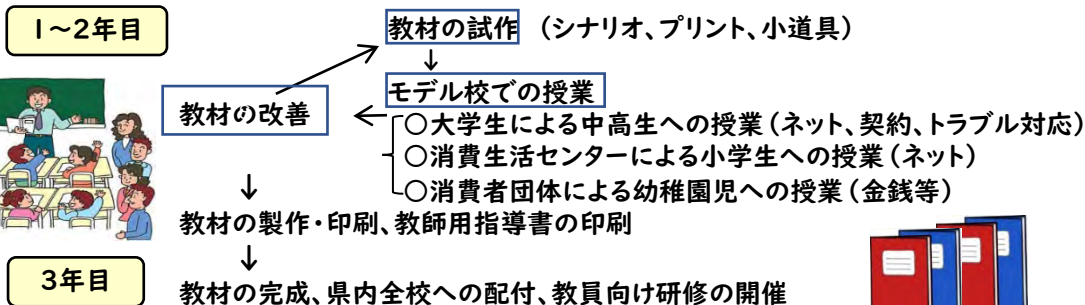
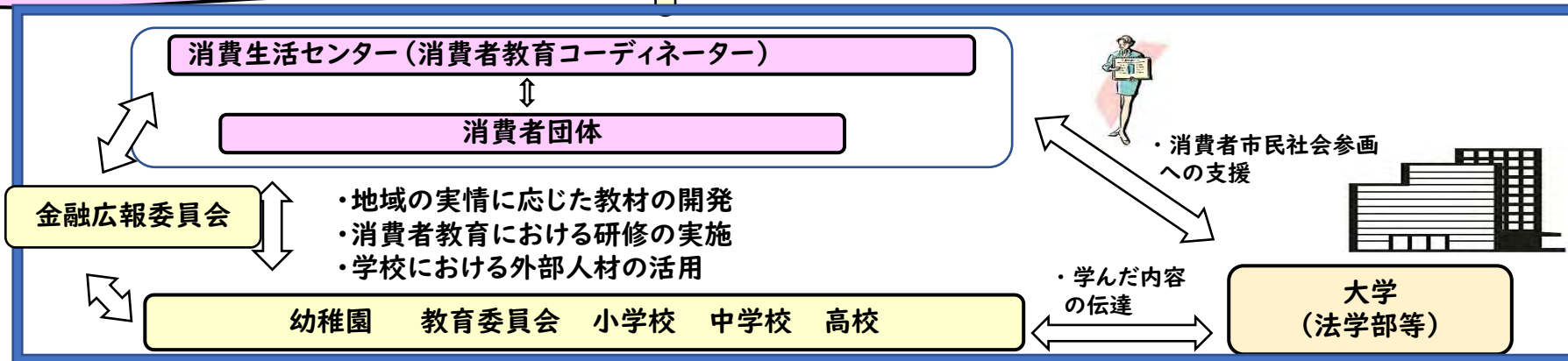
【背景、必要性】

- 幼児・児童・生徒向けの消費者教育の教材・人材の不足
- 若者の悪質商法やインターネット関連被害の深刻化
→ 若者への契約の仕組みや、インターネットの注意点について学ぶ消費者教育の必要性
- 消費者教育における法的リテラシーや専門機関との協働の必要性

岡山県消費者教育推進計画の重点施策

学校教育における消費者教育の推進

- 目標
- ① 若者の消費者被害の未然防止
 - ② 自立した消費者の育成
 - ③ ライフステージに応じた消費者教育



【アウトカム】

- 幼稚園、小・中・高等学校における消費者教育の充実
- 大学生の消費者市民社会への参画意識の醸成
 - ・ 消費者の視点を持った職業人の育成
 - ・ 地域でボランティア等として活動できる人材育成

大学との連携・協働（3年計画で作成）

大学法学部生による教材作成・モデル授業の実施

- ・発達段階に応じた消費者教育教材の開発（法的視点）
- ・作成した教材を用いたモデル授業の実施

⇒大学生の学びの場構築 ⇒「受ける人」を「する人」へ

●発達段階別消費者教育教材（岡山県版）



	幼児期	小学生期	中・高校生期
消費者市民の構築	ももたといぬっち テーマ 「責任」を考える		売買はどこまで認められるの テーマ 「私的利益と公的利益」を考える
生活の管理と契約	ももたのおかいもの テーマ 「約束」を考える	オンラインゲーム テーマ 「約束」を考える	契約 テーマ 「私的自治の原則」を考える
情報とメディア	ももたといぬっち テーマ 「家族」を考える	オンラインゲーム テーマ インターネットの「便利」と「危険」を考える	写真をSNSにアップしてもいいですか？ その書き込み、SNSにしても大丈夫？ テーマ 「表現の自由」と「責任」を考える

作成した教材で大学生をボランティア講師として活動の場を創設

作成した教材を用いて学生が授業・講座を行う

岡山大学法学部有志(法友会)

- ・岡山県立一宮高等学校:平成27年より(公民科)
- ・岡山県立瀬戸南高等学校:令和4年(家庭科)
- ・ノートルダム清心学園清心中学校(公民科)
- ・ジュニア・ロースクール(弁護士会)

消費者教育を受ける人
を消費者教育をする人
へと行動の変容を促す
仕組み構築

教材の内容をブラッシュアップしながら次の世代
につなぐ

連携による消費者教育
の仕組み創設



令和4年9月30日
岡山県立瀬戸南高等学校
授業風景

第2ステップ 岡山県の消費者教育ステップアップ

第2次岡山県消費者教育推進計画

第3次岡山県消費生活基本計画（平成28年策定）と統合し一体的な計画とした（平成30年）

5つの基本目標と3つの計画期間中の重点施策

基本目標Ⅲ 消費者教育の推進 

消費者教育コーディネーターを明記

- 重点目標
- 1 体系的な消費者教育の実施
 - 2 消費者教育を担う人材の育成
 - 3 他の関連する教育との連携
 - 4 情報の提供と共有

計画期間中の重点施策 〈施策1〉 消費者教育の推進

- (1) 若年者への消費者教育の推進
- (2) 消費者の特性に配慮した体系的な消費者教育の推進
- (3) 高度情報通信ネットワーク社会の発展に対応した消費者教育の推進

第3次岡山県消費生活基本計画 (第2次岡山県消費者教育推進計画)



基本目標Ⅲ 消費者教育の推進

消費者が主役となる社会の実現のためには、消費者一人ひとりが、それぞれの価値観や人生設計に応じて合理的な意思決定を行い、危険や被害を認識し、危害を回避し、被害に遭った場合には適切に対処できる能力を身に付けることで、自立した消費者になることが必要です。

そのためには、ライフステージを通じた体系的な消費者教育が重要であり、消費者教育を担う人材の育成をはじめ、関連する教育との連携や幅広い情報の共有などを進めていく必要があります。

このため、県消費生活センターを消費者教育の拠点として、同センターに配置した消費者教育コーディネーターを中心に、多様な主体と連携・協働して、必要な取組を着実に推進します。

特に、民法の成年年齢の引下げに対応するため、高校生など若年者に対する実践的な消費者教育に重点を置いて取り組みます。

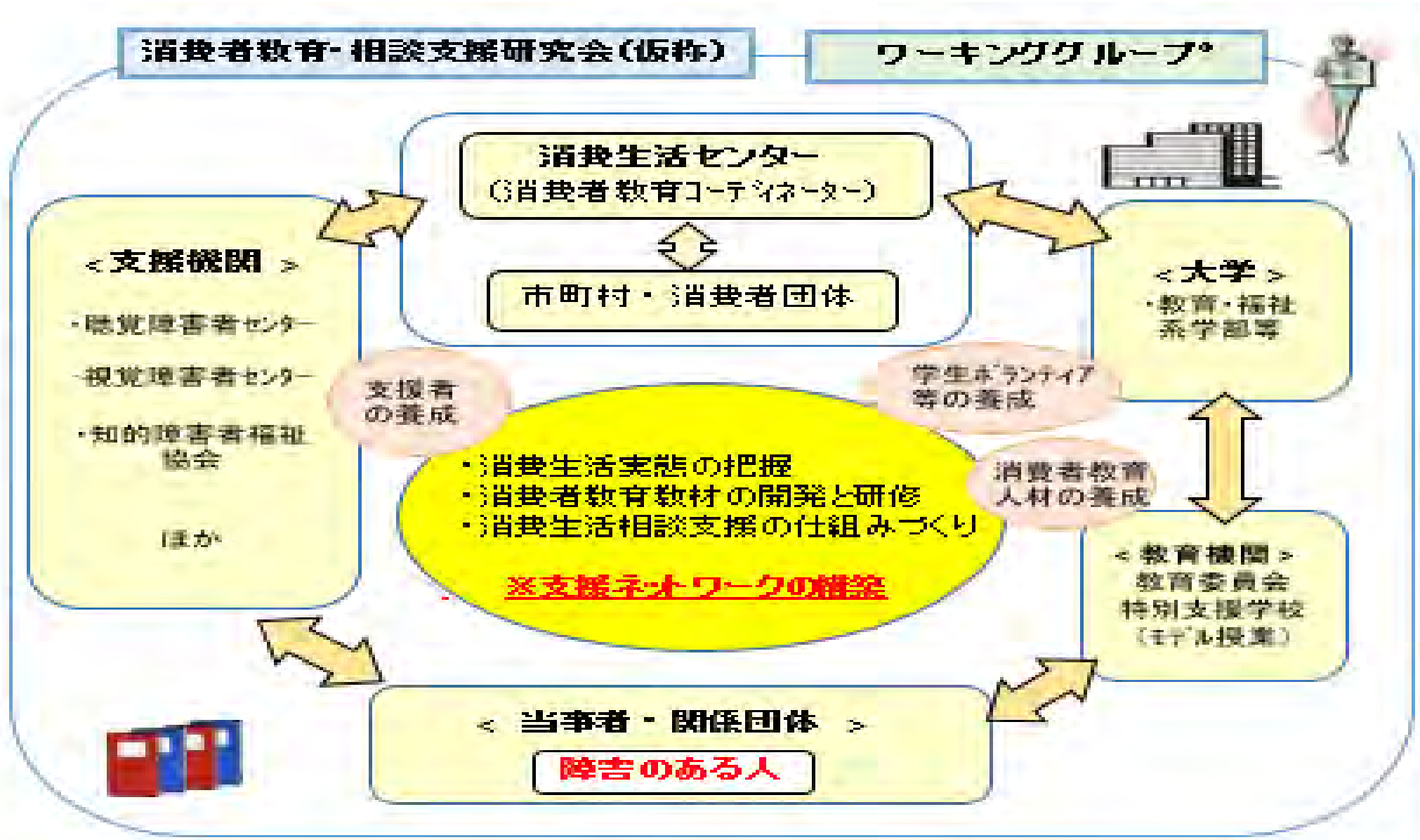
消費者教育コーディネーター

消費者教育コーディネーターは、消費者教育推進の要として、関係する人や情報・資源などを結び付け、多様な主体の連携・協働を促進することにより、県域の消費者教育をより良い方向に牽引する役割を担っています。

(主な役割)

- 消費者行政と教育行政、消費生活相談現場と教育現場、消費者教育に関するニーズと人材や資源などを結び付け、様々な面からの連携・協働を促進する。
- 教員や地域の推進役をはじめ県域の消費者教育の担い手を育成・支援する。
- 経験やネットワーク等を生かして、消費者教育に係る取組を企画・提案し、実践・支援する。
- 地域における消費者教育の推進に向けて、市町村などの取組に対して、助言・支援する。

障害のある人の安全安心な消費生活支援ネットワーク事業 (H30~R2)



行政が主体となった大学との連携・協働事業の定着

大学との連携発展に向けて

- ①障害についての学び
- ②消費者問題についての学び
- ③見守りの必要性についての学び
- ④学びを伝えることの学び

👉 point 見守りの一員
としての認識

大学生が教材作成に関与する仕組み
大学生が作成した教材でモデル授業の実施
大学生を出前講座の講師に育成

障害の特性に応じた教材

聴覚障害

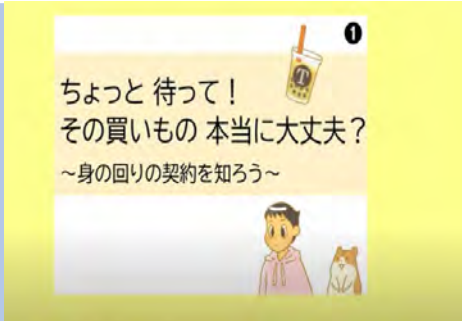
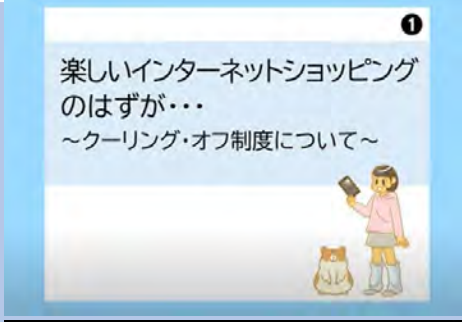

- 「インターネットショッピングについて知ろう」
- 「支払いの仕方について知ろう」:岡山大学教育学部**特別支援科**
- 「利用規約について知ろう」
- 「オンラインゲームの課金について知ろう」:岡山理科大学教育学部**国語科**

視覚障害

- 「生活の中にある「契約」ってなんだろう」:岡山大学教育学部**特別支援科**
- 「安全にインターネットショッピングをしよう」:川崎医療福祉大学医療福祉マネジメント学部**医療秘書課**



大学と連携した動画教材制作

	タイトル	概要	HP掲載
川崎医療 福祉大学 グループ	ちょっと待って! その買い物本当に大丈夫? ～身の回りの契約を知ろう～ (7分10秒)	<ul style="list-style-type: none"> 身近な消費行動から起きたトラブルを題材に、契約とは何かを考える トラブルに遭ったときの解決方法を知る 	
	楽しいインターネットショッピングのはずが・・・～クーリング・オフ制度について～ (8分6秒)	正しいネットショッピングをするために、クーリング・オフ制度や購入前の注意点について理解する	
岡山理科 大学 グループ	身近に潜む消費者問題 ～その個人情報、本当に教えて大丈夫?～ (7分32秒)	<ul style="list-style-type: none"> 偽YouTuberとのやり取りによるクレジットカード不正利用を知る 個人情報の注意点を知る 	

第3ステップ 岡山県の消費者教育から見守りネットワークの礎

第4次岡山県消費生活基本計画(令和3年度~令和7年度)

基本目標:すべての県民が明るい笑顔で暮らす『生き生き岡山』の実現

5つの基本目標

I 消費者被害の防止・救済

II 消費者教育の推進

III 消費者の主体的な活動への支援

IV 自主的かつ合理的な選択の機会の確保

V 安全・安心な商品・サービスの確保

17の重点目標を定め総合的に取り組む

計画期間中の重点施策

- ・消費者被害の防止
- ・ライフステージに応じた消費者教育の実施
- ・若年者への消費者教育の推進

1 学生からの消費者トラブルの啓発方法の提案

高齢者

COVID-19の影響

見守り一員として
学生の行動変容

どのような課題があり何が必要か

- ・本人では判断ができず詐欺に遭う事例が多い
⇒ 幅広い見守りネットワーク構築が必要

見守る側・見守られる側
双方に情報発信が必要

- ・出前講座の開催不可
⇒ 外出自粛・密集回避
- ・詐欺被害が拡大
⇒ 関連相談事例が増加

こうした状況下でも
可能な啓発方法

消費者教育DVD教材が効果的ではないか

消費者教育DVD教材の概要

【タイトル】 **大切な財産を詐欺から守ろう**

【講座時間】 30分

【題 材】 キャッシュカード詐欺3種類

時間		学習内容	学習活動
導入	5分	詐欺は身近に多発していることを知る	岡山県の詐欺被害状況について、最新情報を説明
展開	20分	詐欺手口を知り、何に注意すればよいかをクイズを通して理解する	①預貯金詐欺 ②キャッシュカード切り込み詐欺 ③キャッシュカード詐欺盗 ※1～3は、各事例紹介(寸劇)および○×クイズと解説
まとめ	5分	未然防止となる言葉と相談場所を知る	・お金を守る五か条 (注意を促す5つの文で印象付け) ・相談先(県センター、188)の説明



Ⅲ 消費者教育の推進の内容

様々な場における消費者教育

人材（担い手）の育成・活用

学校	(小学校・中学校・高等学校・特別支援学校等) ・成年年齢引下げを踏まえつつ、学習指導要領の趣旨や内容の周知・徹底 ・外部講師の活用促進 ・デジタル教科書等に対応した教材提供 ・教科横断的な実践等好事例の周知	(小学校・中学校・高等学校・特別支援学校等) ・教員養成課程や現職教員研修等における消費者教育に関する内容の充実 ・国民生活センター等の教員向け研修の活用を推進
	(大学・専門学校等) ・消費者教育の次世代の担い手育成の視点 ・学生主体による啓発活動等の取組事例の収集・提供 ・マルチ等消費者被害に遭いやすい類型・手法の知識の提供	(大学等) ・地方公共団体や関係団体との連携の枠組みを構築 ・消費者教育推進地域協議会への参画を促進
地域社会	・消費生活センターが啓発活動やコーディネート機能を担うよう体制整備 ・社会教育施設等の活用 ・見守りネットワーク、消費生活協力員・協力団体等の仕組みを活用した推進 ・誰一人取り残されないデジタル化への対応	・消費者団体・NPO等による消費者教育 ・地域で活動する団体の情報提供等の支援 ・国民生活センター、消費生活センター、社会教育施設等の担い手育成拠点化のための、情報提供、消費生活相談員の資質向上に向けた支援
家庭	・保護者が正しい知識を身に付け、普段から子供と家庭内で話すことで消費者被害を予防 ・家庭内で高齢者と情報共有、連携	(消費者) ・優良事例の提供、消費者月間等を活用した周知啓発により消費者の自主的な相互の学びの取組を支援
職域	・事業者のニーズも踏まえつつ、事業者による従業員への消費者教育の意義、メリットを整理 ・事業者向け消費者教育プログラムの開発 ・積極的に取り組む事業者の奨励	・消費者教育としての、事業者による消費者への情報提供、商品サービスの開発・提供 ・積極的な情報提供としての「出前講座」、「出前授業」の充実に期待



生徒 小学校・中学校・高等学校・特別支援学校	教職員 家族	教員研修 PTA 保護者会
学生 大学 専門学校	教職員 友人 家族	大学コンソーシアム 生協

学生

つなぐ ⇒ 学び・連携

特別支援学校 卒業後	地域 職場 家族	障害者就業・生活支援センター 一般就労 A型作業所 B型作業所
高齢者	アクティブシニア 要見守り	地域 家族 町内会・老人会・サロン 配偶者・子・孫・兄弟姉妹 民生委員・愛育委員・老人会 社会福祉士・ケアマネ・ヘルパー 独居……



2 特性から考える見守り

見守り関係者 目標:消費者被害の未然防止と早期発見

「いつもと違う」「何かおかしい」と感じたときに、見守りの専門機関に連絡して相談することができる「気づき」の一助として利用してください。



岡山県消費生活センター作成

3 見守りネットワーク構築に向けて

Ⅲ 消費者教育の推進の内容

	様々な場における消費者教育	人材（担い手）の育成・活用
学校	(小学校・中学校・高等学校・特別支援学校等) ・成年年齢下げを踏まえつつ、学習指導要領の趣旨や内容の周知・徹底 ・外部講師の活用促進 ・デジタル教科書等に対応した教材提供 ・教科横断的な実践等好事例の周知	(小学校・中学校・高等学校・特別支援学校等) ・教員養成課程や現職教員研修等における消費者教育に関する内容の充実 ・国民生活センター等の教員向け研修の活用を推進
	(大学・専門学校等) ・消費者教育の次世代の担い手育成の視点 ・学生主体による啓発活動等の取組事例の収集・提供 ・マルチ等消費者被害に遭いやすい類型・手法の知識の提供	(大学等) ・地方公共団体や関係団体との連携の枠組みを構築 ・消費者教育推進地域協議会への参画を促進
地域社会	・消費生活センターが啓発活動やコーディネート機能を担うよう体制整備 ・社会教育施設等の活用 ・見守りネットワーク、消費生活協力員・協力団体等の仕組みを活用した推進 ・誰一人取り残されないデジタル化への対応	・消費者団体・NPO等による消費者教育 ・地域で活動する団体の情報提供等の支援 ・国民生活センター、消費生活センター、社会教育施設等の担い手育成拠点化のための、情報提供、消費生活相談員の資質向上に向けた支援
家庭	・保護者が正しい知識を身に付け、普段から子供と家庭内で話すことで消費者被害を予防 ・家庭内で高齢者と情報共有、連携	(消費者) ・優良事例の提供、消費者月間等を活用した周知啓発により消費者の自主的な相互の学びの取組を支援
職域	・事業者のニーズも踏まえつつ、事業者による従業員への消費者教育の意義、メリットを整理 ・事業者向け消費者教育プログラムの開発 ・積極的に取り組む事業者の奨励	・消費者教育としての、事業者による消費者への情報提供、商品サービスの開発・提供 ・積極的な情報提供としての「出前講座」、「出前授業」の充実に期待

大学生

- ・大学生の主体的な学び
- ・消費者教育の次世代の担い手育成

地方公共団体や関係団体との連携の枠組みを構築

↕ コーディネート

消費生活センター：コーディネート機能
見守りネットワーク

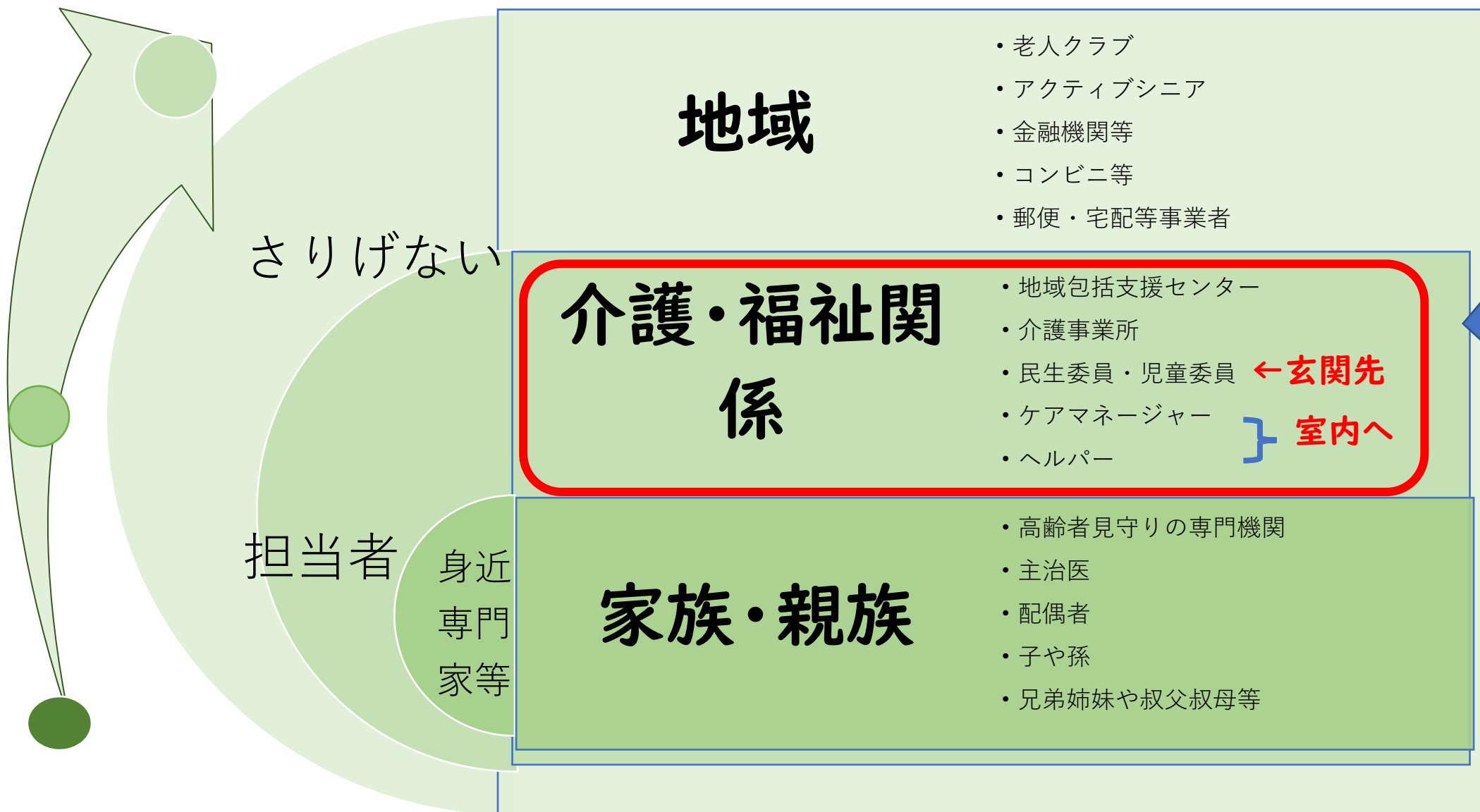
・地域で活動する団体の情報提供支援

高齢者・障害者	アクティブシニア	地域家族	町内会・老人会・サロン 配偶者・子・孫・兄弟姉妹
	要配慮	地域支援者 家族	民生委員・愛育委員・老人会 訪問介護員・介護支援専門員 相談支援専門員・・・

見守り方

障害のある人の特性に配慮した
消費者教育教材開発等研究会

気づきのポイント教材



(1) 配慮を要する消費者に対する相談・見守り体制整備

目的: 配慮を要する消費者(高齢者・障害者)の消費者被害防止

方策: 見守りネットワーク構築につながる教材の作成

内容: **大学生主体**で教材作成

point

1) 教材作成検討会(2回開催)

メンバー

- ・学識経験者: 大学教授等
- ・関係機関団体: 岡山県社会福祉協議会(福祉支援部・地域福祉部)
岡山県手をつなぐ育成会
- ・行政: 県障害福祉課・県くらし安全安心課・県消費生活センター

2) 教材案作成: 2分科会(4回開催)

① 川崎医療福祉大学医療福祉マネジメント学部

作成担当: 民生委員児童委員編

② ノートルダム清心女子大学人間生活学部

作成担当: 訪問介護員・介護支援専門員編



1. 外からの見守り

(1) 地域を見守る **民生委員へのお願い**

民生委員の強みである**鋭い観察眼と対話力**で
消費者トラブル防止の手助けをしてほしい

18

2. 内からの見守り

(1) 利用者の日常生活をサポートする
訪問介護員へのお願い

利用者の生活の質を向上させる
介護支援専門員へのお願い

専門職の強みである
豊かなコミュニケーション能力と連携のとれた観察力で
消費者トラブル防止の手助けをしてほしい

20

もくじ

第1章 総論

1. 消費者問題とは
 - (1) 消費者とは
 - (2) 契約とは
 - (3) 消費者トラブルとは
 - (4) 消費者の権利を支える行政の役割
2. 高齢者・障害のある人の特性
3. 被害の多い形態

第2章 各論

1. 外からの見守り
 - (1) 民生委員・児童委員へのお願い
 - (2) 事例から
 - ①訪問販売 ②訪問購入 ③電話勧誘販売
 - (3) 見守りフローチャート

大学生と連携

2. 内からの見守り①
 - (1) 訪問介護員・介護支援専門員へのお願い
 - (2) 事例から
 - ①訪問販売 ②訪問購入 ③電話勧誘販売
3. 内からの見守り②
 - (1) 相談支援専門員へのお願い
 - (2) 事例から
 - ①店舗販売 ②訪問販売 ③電話勧誘販売

大学生と連携

第3章 まとめ

1. 外からの見守り版
2. 内からの見守り版
3. 早期対応のための相談先

*民生委員児童委員を以下「民生委員」と表記する

(2) 教材作成に関与した大学生からの 消費者被害防止啓発アウトリーチ提案



民生委員と一緒に

高齢者宅訪問活動に随行 (令和5年度)
詐欺被害事例等情報を届ける

消費者被害防止啓発アウトリーチ試行

- ①試行の試行
- ②試行:2市で実施



(令和6年度)

岡山県消費者被害防止啓発アウトリーチ実施要領作成

- ・活動内容及び条件
- ・申込み方法及び決定等
- ・派遣者の要件
- ・派遣者の遵守事項等
- ・謝金及び交通費等
- ・消費者啓発セミナーボランティア講師派遣事業との関係性

(3) 障害がある人の特性に配慮した消費者教育教材開発等研究会

目的:障害の特性に配慮した消費者教育教材で消費者被害防止

方策:見守りネットワーク構築につながる教材の作成

内容:**大学生主体**で教材作成

1) 教材作成検討会(2回開催)

メンバー

・学識経験者:大学教授等



point

・関係機関団体:**岡山県中小企業同友会(オーニック(株))**

岡山県聴覚障害者センター・岡山県手をつなぐ育成会

・行政:岡山市障害者基幹相談支援センター・県障害福祉課・県くらし安全安心課

県消費生活センター

2) 教材案作成:2分科会

①川崎医療福祉大学医療福祉マネジメント学部

作成担当:一般企業就労編

②ノートルダム清心女子大学人間生活学部

作成担当:就労継続支援事業所編

大事な お金の つかいかた

ヒント集



令和6年度 障害がある人の特性に配慮した消費者教育教材

川崎医療福祉大学医療福祉マネジメント学部（一般企業就労編）

自分の生活を守ろう！



- 1 マッチングアプリ**
マッチングアプリで騙された和也さん 
- 2 アダルトサイト**
アダルトサイトで高額請求された大介さん 
- 3 占いサイト**
占いに夢中になり大金を失う陽菜さん 
- 4 ネットショッピング**
ダイエットサプリメントで体調が悪くなった鈴葉さん 
- 5 儲け話**
金儲けをしようとして失敗した健一さん 



アダルトサイト

落ち着いて考えてみた



サイトに連絡をすると不当請求されることがある、と聞いたことがある

誰かに相談してみよう

ノートルダム清心女子大学人間生活学部（就労継続支援事業所編）

ちょっと待って！それ、大丈夫？

あなたの味方になる動画集



- 1 それ、本当にお得なの？**
携帯ショップで次々契約してしまい、借金がふえた、さくらさん 
- 2 ゲームの課金って、大丈夫？**
オンラインゲームで課金をくり返し、高いお金を支払うことになった、ゆうきさん 
- 3 私のことを好き♡それ本当？**
デートに誘われて、高いモノを買った、みさきさん 
- 4 高い値段のチケット、あなたは買う？**
SNSでコンサートのチケットを買ったが届かなかった、けんとうさん 
- 5 名前を貸して！どうなるの？**
友人に名前を貸して、借金がふえた、みなみさん 



私のことを好き♡それ本当？

失敗しなかったケースと失敗したケースの
分かれ道はココ



相談

きらわれたくないと思って買う

(4) センター×大学生 啓発資材



令和6年3月発行
ノートルダム清心女子大
学学生が原案作成

● 前書き ●

私たちは毎日の生活の中で様々な場面で契約をしています。契約は、自分の判断で好きなように結ぶことができますが、消費者と事業者の間にある格差を起因とした消費者トラブル、更に社会情勢を反映した新たな消費者トラブルが起こっています。若者をターゲットにしたマルチ商法やSNSを装飾とした副業の被害、インターネット取引の拡大とキャッシュレス決済の進展に伴う新たな被害も拡大しています。

また、令和4年4月に成年年齢が18歳に引き下げられ、契約の主体として責任ある消費行動が求められる中、社会生活上の経験が乏しい若者の消費者トラブルの増加も懸念されています。

若者が、契約や取引の知識、経験が乏しいが故の消費者トラブルの事例とその注意点をあらかじめ知り、お金の使い方に關する正しい知識を学んでおくことはとても大切なことです。

岡山県消費生活センターでは、今回、ノートルダム清心女子大学の教員と学生の皆さんご協力を得てこのパンフレットを改訂いたしました。学生の皆さんが消費者トラブル等について学び、その成果を若者の視点から事例、対処法、イラストにまとめて提供いただき改訂作業につながりました。このパンフレットが、今後、多くの若者が消費生活に關心を持ち、自律的な消費者へ成長するために活用されるとともに、消費者トラブルの防止に役立つことを願っています。

令和6年3月
岡山県消費生活センター

目次		Contents	
○契約ってなニャー?	2	○支払いにまつわるetc.	9
○こんなトラブル気をつけて!	3	電子マネー	
○知っておきたい消費者のミカタ	4	クレジットカード	
・消費者契約法		お金を借りる	
・特定商取引に関する法律		人生100年時代へ	
○ネットトラブルのあれやこれや	7	○安全・安心etc.	12
・ネットショッピング		健康・サプリメント	
・アポイントメントセールス		安全・安心マーク	
・定期購入		○エシカル消費	14

高齢者のための 知って守ろう 元気に笑顔でくらす生活



岡山県消費生活センター

令和8年3月発行
川崎医療福祉大学
学生が原案作成

前書き

高齢者の消費者被害が後を絶ちません。高齢者は「お金」「健康」「孤独」の3つの大きな不安を持っているといわれています。悪質業者は高齢者の不安をあり、言葉巧みに近づき信用させるという手口を用いて、年金や貯蓄などの大切な財産を狙っています。また、高齢者は、暮らしの中で事故にあう危険性も高くなっています。

こうした高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、高齢者自身が消費生活に関する知識を高めるとともに、家族や地域、ボランティア等のネットワークで高齢者を見守ることが大切です。

岡山県消費生活センターでは、こうした見守り活動に、若者をはじめ多くの方々に参加してもらおうと、川崎医療福祉大学 医療福祉マネジメント学部 医療コミュニケーション学科の学生と連携して、地域への出前講座や消費者啓発パンフレットの作成等を行っています。

本パンフレットの作成にあたり、学生の皆さんは、高齢者が安全で安心して生活を送れるようにとの願いを込め、事例・対処法・イラストを作成し、提供してくださりました。

このパンフレットが若者から高齢者への贈り物となり、多くの方々にご利用され役立つことを願っています。

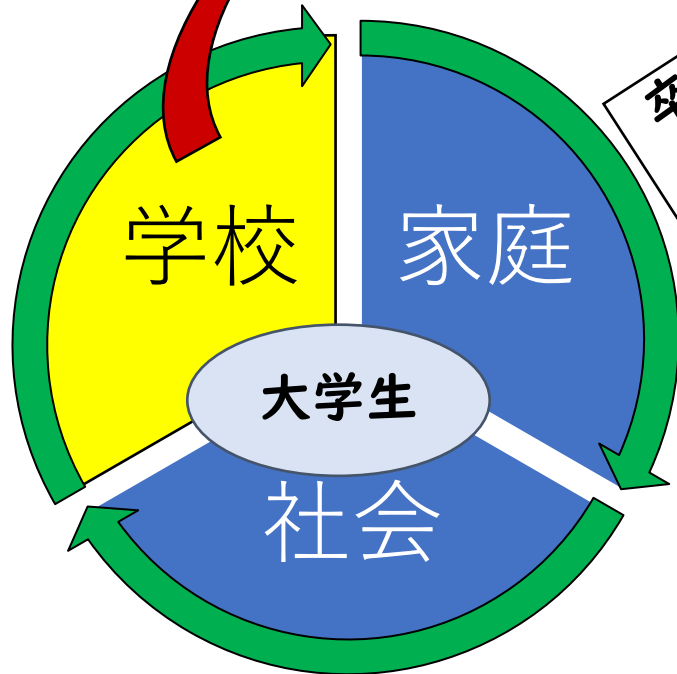
令和8年3月

岡山県消費生活センター

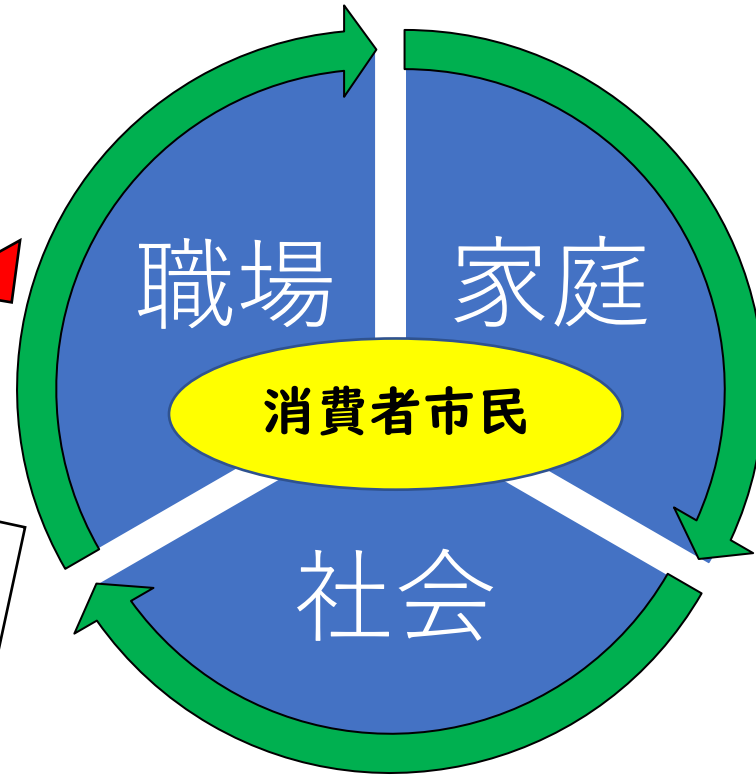
目次

生活に必要な契約	2
様々な方法・手段で扱われる	3
・訪問販売	3
・電話勧誘販売	6
・通信販売	9
・架空請求	12
・個人情報聞き出す様々な手口	14
・催報簡法	5
・訪問購入	7
・投資詐欺	11
・キャッシュカード詐欺盗	13
悪質商法から身を守る対策	15
・被害防止〜5か条〜	15
・クーリング・オフ制度	17
・被害に遭わないために	16
・成年後見制度	18
安全安心な生活をおくるために	19
・健康食品	19
・歯の治療	21
・薬の服用	20
・くらしの安全	22

大学での学び
・教材づくり
・ボランティア講師
↓
自律した消費者



卒業して
社会へ



大学の学びを活かした消費者市民



地域に還元

3 ボランティア講師啓発活動事業の活用

目的:消費者被害の撲滅

登録:個人:10人 団体:10団体

大学生のボランティア講師団体(3団体登録)

(1)岡山大学法学部有志(法友会)

- ・岡山県立一宮高等学校:平成27年~令和元年(公民科)
- ・岡山県立瀬戸南高等学校:令和4年~(家庭科)
- ・ノートルダム清心中学校(社会科)
- ・ジュニア・ロースクール岡山(弁護士会・法学部)

(2)川崎医療福祉大学医療福祉マネジメント学部有志

- ・岡山県立聾学校生徒
- ・岡山県立盲学校保護者会
- ・岡山県立倉敷まきび特別支援学校
- ・高齢者向け見守り講座・アウトリーチ

(3)ノートルダム清心女子大学人間生活学科有志

- ・ノートルダム清心中学校(家庭科)

配慮を要する消費者の向け教材

発達段階に応じた消費者教育
教材のブラッシュアップ

身近な事例を用いた教材の開発へ

DPF
digital platform

デジタルプラットフォーム における取引

DPF法って なに？

取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律

【デジタルプラットフォーム】
Amazonやメルカリなどのインターネット上で何らかの取引をする場所のこと

ケース101 CASE-01

- ももた君が電気屋[桃太郎]へ行きパソコンを購入
- ももた君が10万円で買ったパソコンは不良品だった
- 電気屋[桃太郎]に新しいパソコンの交換を請求
- [桃太郎]は新品を引き渡してくれる？

Yes or No?

ケース102 CASE-02

- ももこさんが[Momozon]のストアで中古のパソコンを購入
- ももこさんが5万円で買ったパソコンは不良品だった
- ももこさんは、このパソコンを売ってくれた人が誰か分からない
- こんな時誰に相談する？

Who ?

ケース103 CASE-03

- ももこさんが[マスカリ]で出品者のおとちゃんから1万円の中古パソコンを購入
- ももこさんが1万円で買った中古パソコンは不良品だった上おとちゃんと連絡が取れない
- ももこさんは[マスカリ]に代わりとなるパソコンの引き渡し請求ができるのか？
- 請求できるとしたら具体的な方法は？

Yes or No?

What way?

まとめ：デジタルプラットフォームにおける取引

DPF法5条
情報開示請求

Momozon

販売者情報 情報開示

販売業者の田中さん(売主)

ももこさん(買主)



トラブルを防ぐ
契約の授業

CASE: 01
商品の購入

CASE: 02
相手に
だまされた
契約

CASE: 03
受講の勧誘

CASE: 04
年間パスポートの
返金

CASE: 04 年間パスポートの返金

他にも……

- 何があっても開園してますし
- ビーチコースターもずっと運行しています
- 断定的判断の提供に当たらない
- 不利益事実の不告知に当たらない
- ビーチコースターに何回でも乗れますよ
- 夏に休止することは黙っておこう…

でも、このままでもいいのかな？

今回のケースでは、
ももさんは契約を取り消すことができません

目 次

I 岡山県消費生活センターの現状

II 消費者教育コーディネーターとしてのこれまでの取組み

III 消費者教育コーディネーターの活躍に向けて

消費者教育コーディネーターの目標：消費者市民育成の仕組構築



- 課題**
- ・消費者教育コーディネーターの配置
 - ・消費者教育コーディネーターの育成
 - ・継続性の仕組み
- ①国 ②地方公共団体

消費者コーディネーターの役割を理解する

コーディネーターとは

- ①消費者教育をする人と消費者教育をする人
- ②消費者教育をする人と消費者教育を受ける人
- ③消費者教育をする人と消費者教育に必要な情報
- ④消費者教育を受ける人と消費者教育に必要な情報
- ⑤消費者教育をする人と消費者教育に関する資源
- ⑥消費者教育を受ける人と消費者教育に関する資源

≫ ニーズや条件を考慮して適切に結びつくように①「調整」②「統合」すること

消費者教育コーディネーターの役割

- ①当事者のニーズに合わせて調整
 - ・情報を調整し**収集・発信**
 - ・経験等を通しより良い方向に**牽引**
 - ・消費者教育に関連する人、団体相互の要望を調整する**仲介的役割**
- ②**統合**
 - 人、情報、資源を統合して、新たな消費者教育の場の創出など **企画・提案**≫企画提案→団体を結びつける→**協力機関等を見出す**

行政・消費者教育コーディネーターの役割認識

- ①**専門性** ≫≫消費者教育を広めるための資質能力
 - 【消費者問題】歴史、現状、法的観点等【学校教育】現状、学習指導要領等
 - 【地域のつながり】緩やかな見守りから担当者による見守り
 - 社会福祉協議会（権利擁護・地域福祉）保健福祉関係、民生委員児童委員
 - 郵便局、コンビニエンスストア、金融機関、町内会、老人会
- ②**ネットワーク** ≫≫消費者教育の実施を働きかけるための資質能力
 - ・消費者問題を多角的に考察する力・消費者問題の課題を把握・構想する力
 - ・消費者教育を倫理的・効果的に説明する力
- ③**人間性** ≫≫消費者教育の関係者を**つなぐ**資質能力
 - ・他者との協働 社会参画 信用

point ↑

外部コーディネーター

- ★大切にすること
- ・信頼と共感
 - ・コミュニケーション

コーディネートするとは・・・何と何をコーディネート？

消費者教育を
する人

- ・ 教員（学校関係者）
- ・ 外部講師：消費生活相談員・弁護士・司法書士・NPO機関・・・
- ・ 家庭：保護者、祖父母、子、兄弟姉妹
- ・ 福祉関係者

消費者教育を
受ける人

- ・ 児童、生徒、学生
- ・ 若年者
- ・ 中年期、壮年期
- ・ 高齢者（アクティブシニア・後期高齢者・認知症気味）

消費者教育の
場

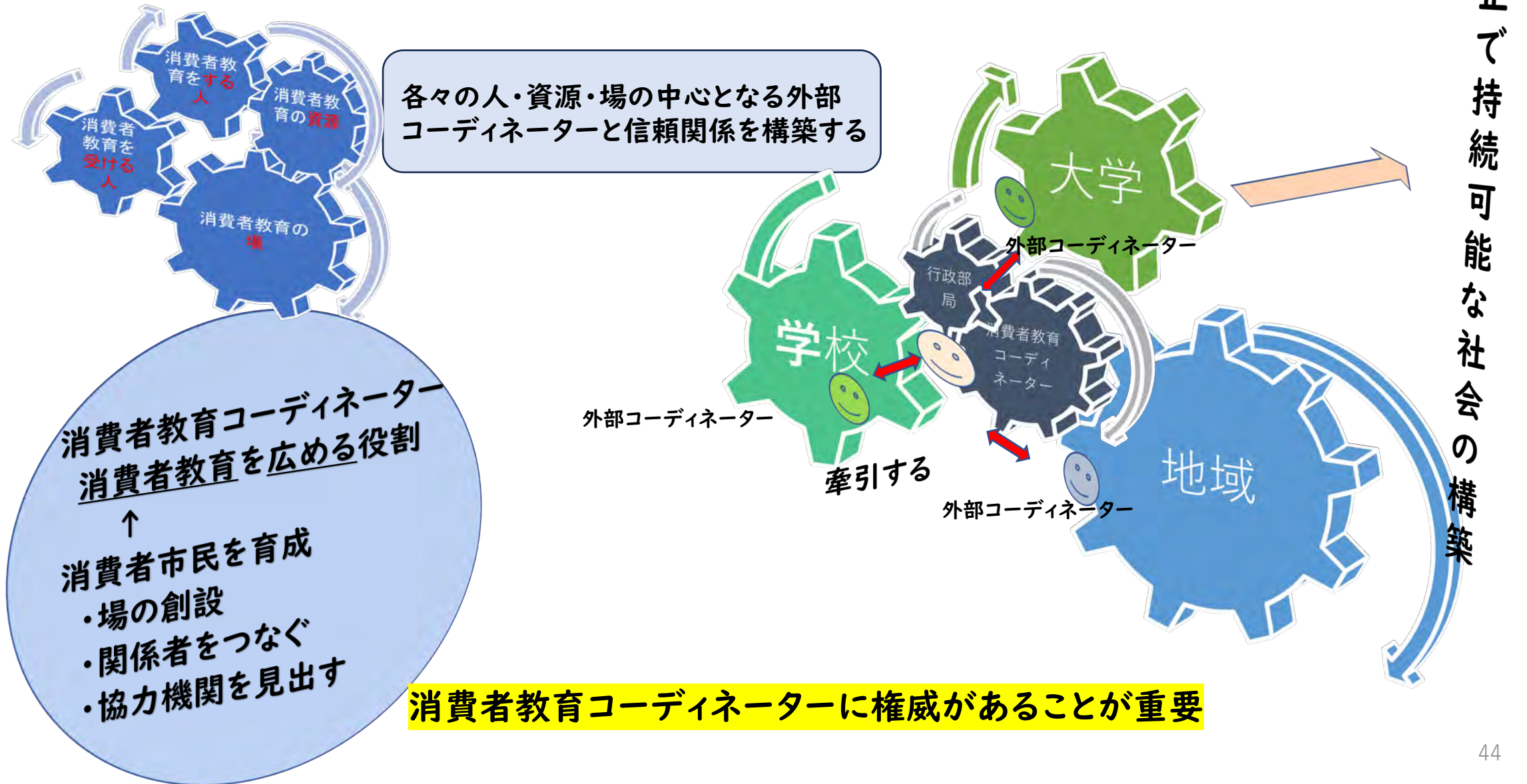
- ・ 学校：幼保、小・中・高等学校、大学・専門学校、特別支援、通信教育、フリースクール・・・
- ・ 地域：行政機関のセミナー、公民館、町内会、老人会・・・
- ・ 家庭：保護者会、参観日、PTA・・・
- ・ 職域：教員研修、新入社員研修・・・
- ・ 事業者団体：生命保険協会、団体総会、民生委員児童委員協議会・・・

消費者教育の
資源

- ・ 講師
- ・ 教材、資料、リーフレット等
- ・ 消費者教育の内容

消費者市民の育成

消費者教育：消費生活センターが拠点



消費者教育の現状

- ライフステージに応じた場を活用して消費者教育を実施してきたところ、学校、地域社会における取組は一定程度進捗。今後の課題は、職域における従業員に対する教育の実施。
- 消費者教育ポータルサイトによる教材、講師、注意喚起チラシ等の効果的な教育の実施を促進。

学校 学習指導要領に基づく実践的な教育の推進

- ✓ 新学習指導要領において消費者教育の内容を充実
小学校(2020年度～)、中学校(2021年度～)、高等学校(2022年度～) 及び特別支援学校
- ✓ 高等学校等における「社会への扉」等を活用した実践的な消費者教育の実施
- ✓ 地方公共団体による出前講座等の実施(2025年4月時点) 対学生：7,556

地域社会 消費生活センターを地域住民に消費者教育を提供する場として拠点化

- ・ 計画策定、協議会設置が進み、消費生活センター等を拠点に、地域の消費者教育は**一定程度進捗**
- ✓ 消費者教育推進計画：46都道府県・20政令市(2025年4月時点)
- ✓ 消費者教育推進地域協議会：47都道府県・19政令市(2025年4月時点)
- ✓ 消費者教育コーディネーターの配置：47都道府県、20政令市、13中核市(2025年4月時点)
- ✓ 地方公共団体による出前講座等の実施(2025年4月時点) 対社会人：3,919、対高齢者：9,251
食品ロス削減・エシカル消費：6,392、高齢者等の見守り：10,897、消費者被害防止：22,197
- コーディネーターや担い手の育成、関係者の連携・相互の学びを促進

職域 事業者の形態、事業分野等に応じた従業員に対する教育を実施

- ・ 従業員向け消費者教育研修プログラムを作成し、講師派遣を実施
新人・若年者向け(2023年度)、壮年・退職期向け(2024年度)、モデル地域での消費者教育研修(2025年度)
- **継続的学び**に向け、職域の取組を強化

「コーディネーターを名乗っている」**18**自治体

「コーディネーター」について

- ・ 権威・権限
 - ➡ 基本計画への明記
 - ➡ 認定制度

- ・ 自信
 - ➡ 講座・研修等
 - ➡ 相談の仕組み

- ・ 時間
 - ➡ 人員増
 - ➡ 役割分担

*自治体の方針:職員の理解

学校教育連携が進んだ⇒内容の充実

成年年齢引下げ背景→都道府県と高等学校との連携



教育内容は、契約や消費者問題

この連携を更に発展させる視点が必要ではないだろうか

学習指導要領「家庭科」「公民科」

身近な社会問題から学ぶ教育 ⇒消費者問題の分野だけでよいのか？

家庭科「高齢期の理解」⇒社会課題：高齢者のトラブル⇒見守りの学び

*消費者庁と文部科学省の連携と役割分担

⇒金融教育（金融庁）・法教育（法務省）との連携

*消費者庁と国民生活センター

*消費者庁内の連携

⇒地域見守り（地方協力課と消費者教育推進課）

**青森県：外部団体に業務委託 2016年度～ コーディネーター配置
(教育啓発課3名配置 民間企業・相談員・教育関係者)**

**岐阜県：2022年度～ コーディネーター配置(教育関係者1名)
岐阜県消費生活基本計画に明記(施策として)**

**奈良県：2015年度～ コーディネーター配置(相談員2名)
学校教育・教材作成：家庭科部会、大学生との連携、地域連携**

**水戸市：「安心・安全見守り隊(2013年4月発足 88団体→216団体)
みと消費者市民大学制度→卒業後サポーター 「つなぐ」
➡キーパーソンと県コーディネーターの関係**

**米沢市：「消費者教育あり方検討会」
→ 消費者見守りメイト → 消費者見守りサポーター
→消費者安全確保地域協議会設置
➡米沢市のキーパーソンと県のコーディネーター**

消費者教育コーディネーター養成講座に関するアンケート結果

47都道府県へ配布⇒40都道府県55人から回答 (R7.12月)

I 属性等について							
問1	あなたの前職をお教えてください。該当するものを選択してください。(単一回答)						
	①行政職員	②消費生活相談員	③学校関係者(教員、教育委員会など)	④企業等	⑤消費者団体	⑥その他	
	19	14	11	6	1	4	
問2	あなたの現職をお教えてください。該当するものを選択してください。(単一回答)						
	①行政職員兼務	②消費生活センターでコーディネーター	③消費者団体でコーディネーター	④消費生活相談員兼務			
	27	24	2	1			
問3	現在のコーディネーターの仕事内容をお教えてください。該当するすべてを選択してください。(複数回答)						
	①情報提供等啓発広報	②教材づくり	③学校での講座講師	④地域での講座講師	⑤講師派遣事務	⑥連携による消費者教育の場づくりなど	⑦その他
	47	36	35	30	34	21	5
問4	コーディネーターとしての経験年数をお教えてください。該当するものを選択してください。(単一回答)						
	①1年未満	②1年～2年	③2年～4年	④4年～6年	⑤6年～8年	⑥8年以上	
	17	15	12	2	6	3	

II 講座内容について				
問1 「体制づくりに関する講義」の希望				
体制づくりに関する講義・演習内容		3:必ず受講したい	2:時間があれば受講したい	1:受講する必要はない
消費者問題 概論	①消費者行政について	11	35	8
	②消費者問題の基礎知識	12	35	7
	③消費者トラブルの現状	22	26	6
消費者教育 概論	④消費者教育の基本理念	18	29	7
	⑤消費者教育の現状	24	25	5
消費者教育 コーディネーター概論	⑥コーディネート(連絡・調整)目的	14	35	4
	⑦幼・小・中・高校でのコーディネーターの役割	21	27	6
	⑧大学でのコーディネーターの役割	20	26	8
	⑨地域でのコーディネーターの役割	25	22	7
消費者教育 の連携・協働先について	⑩学校との連携・協働に関する知識・技能	28	24	3
	⑪地域との連携・協働に関する知識・技能	29	23	3
	⑫行政内の連携・協働に関する知識・連携	24	26	5

***地域との連携・協働に関する知識・技能**

問3「関係づくりに関する講義・演習」の希望

関係づくりに関する講義・演習内容		3:必ず受講したい	2:時間があれば受講	1:受講する必要はない
消費者問題の情報の収集・発信の講義	①情報の意義、情報の分析	18	32	4
	②情報提供・発信の意義	16	35	4
	③効果的な情報提供・発信方法	28	24	3
	④情報セキュリティ	20	28	7
コーディネート機能充実の演習	⑤多様な主体の教育資源(消費者教育の場や資材等)の確認	19	31	4
	⑥多様な主体をコーディネートする	17	31	6

問5「活動づくりに関する演習」の希望

体制づくりに関する演習		3:必ず受講したい	2:時間があれば受講	1:受講する必要はない
事例研究	①小中高等学校等との連携構築事例	25	26	4
	②地域との連携構築事例	23	27	5
	③関係機関とのネットワーク構築事例	21	29	5
連絡・調整力の向上	④連携・協力関係を推進する情報収集	19	32	4
	⑤交渉力の学習	11	39	5
	⑥調整力の学習	11	38	6
	⑦ネットワーク構築の学習	18	33	4

アンケートに記載されていたコーディネーターの意見

その他必要と思われる講座

- ・年齢別の資料作成方法、視覚に効果的に訴える講座の作り方、OA機器の扱い方
- ・誤情報、偽情報に出されないことをテーマにした講義内容
- ・配慮が必要な生徒さんへの講座案、事例などを聴ける機会があれば参加したい
- ・学校や地域など現場との意見交換
- ・成年を迎えた若者への金融教育
- ・消費者トラブルの地域性や地域差
- ・今後報告が増えそうな事例（オンラインカジノや警察を騙る詐欺など最近流行ったことを早めに知りたいので、法改正や狙われている事例などを専門家や研究者から教わりたい）
- ・行政職員がコーディネーターの役割を担っている自治体の実践事例



- ・講座実務に直結するスキル研修の強化
- ・デジタル化に応じた講座
- ・地域差・現場差を踏まえた柔軟な研修体系
- ・最新トラブル・法改正・社会動向のアップデート提供
- ・コーディネーター自身が講師として成長できる機会の確保

県民・市民の安全・安心を目指して

県民・市民の声に耳を傾けた消費者行政



ご清聴ありがとうございました