

Tokushima International Network for a Sustainable Society

TIS

ネットワーク通信

12

vol.09

2020 December





CONTENTS

PAGE

02 CONTENTS

03 COLUMN “コロナ禍における消費者と事業者のコミュニケーション”
公益社団法人 消費者関連専門家会議 専務理事 坂倉 忠夫

05 REPORT “ロックダウンが変えた英国のクリスマスに関する消費者行動”
一般社団法人 自治体国際化協会 ロンドン事務所 所長補佐 濱本 京平

08 とくしま国際消費者フォーラム2020
海外有識者セッション内容紹介 ゴードン ルノフ氏

09 豆知識コーナー「知っとうで？」
編集後記：ちょっと一言

10 ～TIS通信とは～
消費者庁新未来創造戦略本部Started from July 2020!



今月の表紙写真

三好市・美馬市・那賀郡

剣山の樹氷

PAGE02



コロナ禍における消費者と事業者のコミュニケーション

公益社団法人 消費者関連専門家会議 専務理事 坂倉 忠夫

消費者によるエンシカル消費と事業者による消費者志向経営を両輪とする消費者と事業者の共創が、消費者市民社会、持続可能な社会につながる期待されています。

消費者は、「事業者に適切な意見を言う」「持続可能な消費行動」などにより事業者を育て社会を変えていきます。一方、事業者は、「消費者の声を活かす」「消費者への適切な情報提供」「持続可能な生産」など消費者志向経営を進めます。そのベースとなるのは、消費者と事業者の双方向のコミュニケーションによる信頼関係の構築です。

しかし今、コロナ禍において、この双方向コミュニケーションの進化が求められています。

ACAP会員企業への調査によると、緊急事態宣言下において、5割以上の企業の消費者対応部門が新たに在宅勤務を導入、受付対応の変更をした企業が7割、



うち4分の1の企業で電話受付を一時停止しました。9割の企業が「お客様から概ね理解を得られた」という一方で、ネットを使い慣れていない高齢者などへの対応が課題となりました。今後は、在宅勤務での電話対応拡大、ホームページのQ&A充実、AI導入、チャットボット開設など、消費者とのコミュニケーションシジョンチャネルのマルチ化と能動的なコミュニケーションが事業者に求められます。

また、コロナの影響による注目すべき行動の一つに、トイレトペーパーやマスクの品切れに関する緊急時の消費行動や不適切な販売がありました。社会に配慮した消費行動など消費者市民としての意識醸成、消費者啓発が必要です。一方で、事業者や行政による適切な情報提供が望まれます。

コロナにより失ったものは多いですが、得たものもあるはず。その一つは、コロナ禍での新しい生活様式をエシカル消費につなげる機会を得たことではないでしょうか？SDGsの目標12「つくる責任 つかう責任」は、まさに全ての消費者と事業者による共創が不可欠な目標です。消費者と事業者の双方向のコミュニケーションを進化させ、共創を進めることで、資源循環型の社会、持続可能な社会につなげることが必要です。



ロックダウンが変えた英国のクリスマスに関する消費者行動

一般財団法人 自治体国際化協会 (CLAIR) ロンドン事務所
所長補佐 濱本 京平 (徳島県派遣)



1: ロンドン・グリニッジの大通り。ロックダウンが終了した12月、通りには多くの買い物客が溢れました。(CLAIR提供)



2: グリニッジに展示されている19世紀の帆船「カティーサーク号」も、マストにもみの木のイルミネーションを飾り、クリスマスムードを演出しています。

(CLAIR提供)

まもなく、ロンドンにもクリスマスがやって来ます。街のそこかしこにきらびやかなイルミネーションが飾られ、なんとなく街の雰囲気も明るくなってきた気がします。

英国人は一般的に、クリスマスはゆっくりと家族との時間を過ごすための日と考えています。もみの木のツリーを飾り、午後の早い時間に、七面鳥やチキンのローストのほか、パースニップのロースト、ヨークシャー・プディング、トライフルなどのクリスマス料理を食べ、(これらが何なのか気にな

った方は、ぜひインターネットで検索してみてください。ご自宅でも作れる簡単なレシピも見つかりますよ!) 午後3時から毎年恒例の女王陛下による国民へのクリスマスメッセージをテレビで見ます。

夜6時を過ぎたころからは、ミンスパイという、スパイスとドライフルーツがたっぷり詰まったケーキや、味付けしたひき肉をサクサクの生地で包んだソーセージロールなどとともに、ゆっくりと紅茶を楽しみます。こうして見てみると、年越しそば・紅白歌合戦・おせち料理という、日本人の年末年始の恒例行事にも通じるものがありますね。もちろん、長期の休暇を活用して、国内や海外にバケーションに出かけるのも、クリスマスの定番の過ごし方の一つです。

しかし、今年のクリスマスはどのようになるでしょうか。足掛けで3か月の期間続いたロックダウンや、現在も続いている行動制限など、コロナウィルスのパンデミックは国民生活に大きな影響を及ぼし、それはクリスマスについても例外ではありません。様々な業種向けの専門メディアが、今回のパンデミックがクリスマス市場に与えた影響について分析しており、その内容はおおむね以下のとおりです。

○オンラインショッピングの隆盛

実店舗での買い物が制限されたことで、Amazonを始めとするオンラインショッピングの成長は加速しており、この傾向はクリスマスシーズンになっても同様に続くと思われる。ある調査会社が英国の成人1,000人あまりを対象として行ったアンケートでは、60%の人がオンラインでの買い物を増やしたと回答しました。また、30%近い消費者がフェイスブックやインスタグラムと言ったSNSを利用した「オンライン・ウィンドウショッピング」を行っているという回答をしています。

3: ロンドンのどのお店にも、可愛らしいクリスマスカードが並び始めました。近所のスーパーにて (CLAIR提供)



○スーパーマーケットの売上増

ロックダウンで外食ができなくなり、自宅で食事を取る機会が大幅に増加したことに対応し、大手スーパーマーケット各社は「デリバリー」や「クリック・アンド・コレクト（オンラインで商品を選択し、店舗で受け取れるサービス）」などのサービスを拡充しました。こういったこともあり、2020年10月4日までの12週間で、スーパーマーケットの売上は9.4%増加しています。



4: クリスマス・ディナーに欠かせない丸鶏。売り場面積は普段の倍以上に拡大しています。(CLAIR提供)

○消費額の減少

経済上の不安から、70%の買い物客が今年のクリスマスプレゼントに費やす金額を減らす予定と回答した調査結果が出ています。この傾向は、特に実店舗を持つローカルな小売店にとっては逆風ですが、一方で、消費者が買うものをより厳選し、より「意味のある」贈り物をするために、手作りの贈り物や地元の小規模小売店の利用が拡大する可能性を示唆する記事もありました。

このように、英国では消費者の行動に大きな変化が起こりつつありますが、あるアンケート調査では、英国の買い物客の80%以上が、買い物の習慣が良い方向に変わったと回答しています。これらの変化が一過性のものでないということは、英国内の多くの事業者にとって、新しい消費のあり方に適応していく必要を迫るものであると言えるでしょう。



5: ローストチキンなどの料理が並ぶ、英国の伝統的なクリスマス・ディナーの食卓 (CLAIR現地スタッフより提供)



ご視聴はこちらから！



「とくしま国際消費者フォーラム2020」では、
全体コーディネーター：中原秀樹氏が5か国の海外有識者と
セッションを行いました。

今月は、Good on You代表：ゴードン ルノフ氏との
セッションの内容の一部をご紹介します。

テーマ：ファッションから学ぶ 社会を変えるエシカル

Q1：“Good on You”の取組について教えてください。

- 私たちはファッションブランドに対して、そのブランド、又は製品がどれだけ持続可能であるかを評価しています。消費者が責任を持って商品を選択するという権利を行使するために、ブランドには、製品がどのように作られているかを消費者に伝える義務があると考えています。

消費者が製品を購入するときに、その製品の背後にあるブランドがどれだけ持続可能であるかを調べられるようにすることが、私たちの目標です。

Q2：COVID-19はファッション業界にどのような影響を与えたのでしょうか。

- まず、COVID-19の影響で世界中の店が閉店し、業界の収入・収益が大幅に減少したことでブランドは当初、既に発注した商品の代金を支払わな

なり、結果として労働者は職を失いました。また、ブランドが環境・労働分野の改善のために取り組んでいたプロジェクトも多くが保留状態となっています。

ですが、店舗で買い物をしなくなった代わりに、オンラインショッピングの利用が増加したり、在宅勤務用の衣服やアウトドアスポーツウェアの購買量が大きく増加したという影響もあります。

そして、一番お伝えしたいのは、消費者から大手ブランドに対してパンデミック後の持続可能性についての声が上がりはじめたということです。これは、人々が現代のグローバル化した供給システムのリスクを理解し始めているためでしょう。

今更聞けない！SDGs ~17のゴールを解説します~

●ゴール13 気候変動に具体的な対策を

気候変動の原因は二酸化炭素(CO2)をはじめとした温室効果ガスです。CO2を吸収する森林が破壊されていることも相まって、現在の排出量は、1990年と比較して1.5倍以上になっています。

地球温暖化によって引き起こされる現象は気温の上昇のみにとどまらず、強大な台風や豪雨の発生・海面の上昇による沿岸部の浸水・浸食といった自然災害の増加にもつながります。

⇒私達・消費者にできること

移動手段に徒歩や自転車、公共交通機関を選ぶ。エアコンの使いすぎは避ける。



13 気候変動に具体的な対策を



14 海の豊かさを守ろう



●ゴール14 海の豊かさを守ろう

世界中で30億人以上が海を頼りに生計を立てていますが、現在では世界の漁業資源の30%が乱獲される「獲りすぎ」の状態であり、持続可能な漁獲を維持するための水準を大きく下回っています。

また、2050年には海洋に廃棄されるプラスチックごみの量が、魚の量を上回るとも予測されています。

⇒私達・消費者にできること

MSC認証ラベル付き商品を買う・マイバッグを持ち歩く



豆知識コーナー「知っとうで？」

みんなで減らそうレジ袋チャレンジ

今年7月にレジ袋の有料化が導入されてから、そろそろ半年になります。環境省は、有料化をきっかけにプラスチックごみ問題について考えてもらい、マイバッグを持参してレジ袋を辞退することが当たり前になる、一人一人のライフスタイルの変革を目指すキャンペーンとして、「みんなで減らそうレジ袋チャレンジ」を実施していたところ、令和2年11月レジ袋使用状況に関するWEB調査で「『1週間、レジ袋をつかわない人』が3割から7割に増加した』との結果が出たそうです。

実はこのキャンペーンには徳島県も「レジ袋チャレンジ・サポーター」として参加しており、事業者・学校の生徒さんと協力してレジ袋削減のための取組を進めていたところ、この取組が評価され、独自性部門で「最優秀賞」を受賞しました！

受賞した取組 その1「レジ袋サクゲン作戦」

各家庭より集めた紙袋等を、レジ袋に代えてスーパーなどで使用する取り組みです。当初は県内の事業者である「株式会社とくし丸」「株式会社キョーエイ」「特定非営利活動法人環境首都とくしま創造センター」そして「徳島県」の4者共同で始めましたが、後に「徳島県立徳島商業高等学校ビジネス研究部」の皆さんも参加。

小学生の力を借りて家庭に眠っていたバッグを集め、各事業者の店舗で配布するという、4つのミッションに取り組んでいます！



受賞した取組 その2「レジ袋削減等に関する協定の締結」

徳島県は、レジ袋が有料化となる以前の2019年5月、8月に、プラスチックごみの削減についての取組をさらに加速させるため、「事業者」「徳島県消費者協会」「とくしま環境県民会議」「徳島県」の4者で『レジ袋削減等に関する協定』を締結。

19事業者と協定を締結し、県内でチェーン展開する食品スーパーの8割を超える店舗でレジ袋が有料化となり、年間約7,000万枚のレジ袋が削減されました。



みんなで減らそうレジ袋チャレンジ

検索

◆出典：環境省/経済産業省/徳島県HP

編集後記：ちょっと一言

年末年始は忘年会や新年会が行われることから、食品ロスが起りやすい時期とされていますね。今年はコロナウイルスの影響でリモート参加される方も多いかもかもしれませんが、食材の買いすぎには気をつけたいところです。

…と云いつつ、2人家族の我が家には、6号のクリスマスケーキが届けられ、アレンジレシピを模索する年末になりそうです。

皆様もよいお年をお過ごしください。



※写真はイメージです。

なんで徳島県が国際なん？ ～TIS通信とは～

令和2年7月30日、徳島県に消費者行政・消費者教育の発展・創造の拠点となる「消費者庁新未来創造戦略本部」（以下、「戦略本部」という。）が開設されました。

戦略本部では、全国展開を見据えたモデルプロジェクトの推進に加え、新たな消費者政策や国際共同研究の推進を行う「国際消費者政策研究センター」が設置されました。

そこで、本県では、「G20消費者政策国際会合」のレガシーの創出と戦略本部を支援するため、国際会合の参加者や学識経験者、消費者団体等で構成される「徳島県持続可能な社会を目指した国際連携ネットワーク」（以下、「TIS」という。）を令和2年2月に設立しました。

今後、TISと連携し、新たな未来に向けた消費者行政・消費者教育を推進し、その取組を国内外に発信してまいります。

この広報誌「TIS通信」は、TIS委員や協力機関等による情報発信の場として、毎月発行しています。国際的かつ最前線の情報に触れてみてください。

消費者庁新未来創造戦略本部 Started from July 2020!

徳島県は、「消費者庁新未来創造戦略本部」のカウンターパートとして、全国展開を見据えたモデルプロジェクトや新たな政策研究、国際業務に協力し、国際的な視点で持続可能な消費者行政・消費者教育を推進し、全国、そして、世界への展開を目指します！



G20消費者政策国際会合の参加者や学識経験者、消費者団体等の専門家からなる徳島県持続可能な社会を目指した国際連携ネットワーク「TIS」を令和2年2月に設置

徳島県持続可能な社会を目指した
国際連携ネットワーク会議 第2回会合

- ・日時：令和2年 11月4日(水)午後2時15分から午後4時まで
- ・場所：JRホテルクレメント徳島

令和2年11月4日に開催された第2回会合は、「とくしま国際消費者フォーラム2020」の試写会とあわせて、WEB会議を取り入れた形で開催。会合では、「とくしま国際消費者フォーラム2020」に出演した有識者の発言を受けての所感・今後の国際連携について、活発な意見交換が行われました。



「とくしまプロジェクト」発行！
(旧：「プロジェクト通信」)

これまで、消費者庁等と連携したモデルプロジェクトの最新情報を掲載してきた「プロジェクト通信」は、令和2年度から「とくしまプロジェクト」に名称を変更しました！5月から、毎月発行しています。是非、こちらをご覧ください。



毎月情報発信中！
〈とくしまプロジェクト〉

とくしま
プロジェクトを
見るにはコチラ





SNS

いますぐフォロー！
しませんか？

00
CHECK!

徳島県のSNSアカウントで最新情報を発信中！
Twitter or Facebookページをフォローして一緒に盛り上げませんか？

徳島県のHPのサブサイト「とくしま消費者行政プラットフォーム」
及び「新型コロナウイルスに関する消費者向け情報」サイトもご覧ください！

@awaethical
とくしまエシカル消費
普及推進プロジェクト

@TokushimaPF
とくしま
消費者行政
プラットフォーム

徳島県消費者
行政最新情報

新型コロナ
ウイルスに関する
消費者向け情報

とくしま国際消費者
フォーラム2020

とくしま発SDGs
アクション
プログラム2020

作成 徳島県危機管理環境部 消費者くらし安全局 消費者政策課
〒770-8570 徳島市万代町1丁目1番地
電話：088-621-2499 FAX：088-621-2979
e-mail:shohishaseisakuka@pref.tokushima.jp

PROJECT

公益通報窓口及び内部制度の整備促進

労働者が公益のために行った通報に対応する公益通報制度の実効性を向上し、消費者の安全安心を守り、社会経済全体の利益を守るため、県内に通報窓口を整備してきた。全市町村に設置した通報窓口の整備効果と中小企業における公益通報制度の導入及び円滑な運用の推進。

- ▼コンプライアンス経営強化推進事業
- ▼県職員を対象とした公益通報者保護制度eラーニングを実施
- ▼市町村の公益通報担当者を対象とした研修会を開催

モデルプロジェクトの全国展開

- 徳島県内市町村共通の窓口の整備の効果と、中小企業における公益通報制度の導入及び円滑な運用推進の効果を検証



市町村公益通報担当者研修会
(R2.8.4)

徳島県内市町村共通の窓口の整備の効果と、中小企業における内部通報制度の導入及び円滑な運用推進の効果を検証した上で全国展開

SNS(LINE)を活用した消費生活相談の実証実験

近年、SNSの利用増加に伴い、若者を中心に電話を利用しない傾向がある。また、成年年齢引下げにより、知識や経験の乏しい18歳～19歳の消費者トラブル増加も懸念される。SNS(LINE)を活用した消費生活相談を実証し、消費生活トラブルの防止・救済に向けた取組を推進。

- ▼徳島県内で、1ヶ月間試験導入 (R1.12.16～R2.1.18)
- ▼R2年度は、本県と広島市で3ヶ月間実証 (R2.11.1～R3.1.31)
- ▼徳島県民に対するSNS相談の周知・拡充

モデルプロジェクトの全国展開

- ◆SNSにおける消費生活相談対応マニュアル作成
- ◆SNS相談の全国展開

消費者トラブルで悩んでいませんか？
LINEでご相談ください！相談無料



消費者庁 徳島県

※この事業は、消費者庁から委託を受けた公益社団法人全国消費生活相談員協会が実施します。

消費生活相談のハードルを下げることや、事前確認として「SNS(LINE)相談」を利用していただくことにより、電話で相談できなかった方の消費者被害防止等につなげる

FEATURE

国際消費者政策研究センター

デジタル化や高齢化等の社会情勢の変化による新しい課題等に関する消費者政策研究を実施。

《主な研究》

- ◆新型コロナウイルス感染拡大の影響による消費者の消費行動の変化等に関する研究
- ◆高齢者の認知機能障害に応じた消費トラブルと対応策の検討に関する研究
- ◆デジタル社会における消費者法制の比較法研究（国際共同研究）
- ◆P I O - N E T を活用した消費者問題の分析



PROJECT

消費者志向経営の推進～サステナブル経営～

事業者が消費者全体の視点に立ち、健全な市場の担い手として消費者の信頼を獲得するとともに、持続可能で望ましい社会の構築に向けて社会的責任を自覚して事業活動を行うこと。徳島県では「とくしま消費者志向経営推進組織」を設置し「消費者志向自主宣言」に取り組む事業者の拡大を推進。



▲動画はコチラ

消費者志向
経営自主宣言
事業者数
(県内)：45
(県外)：162
(令和2年10月末現在)

- ▼地域×企業のためのSDGs実践セミナー
オンデマンド形式で公開 (R2.11.4～)
- ▼消費者庁、四国4県、関西広域連合の担当者による
Web会議を開催 (R2.8.26)
- ▼関西広域連合 サステナブル経営推進セミナー
(R2.11.9)

「地域×企業のためのSDGs実践セミナー」



明るい未来は、ここにある。



(上段左から) 公益社団法人消費者関連専門家会議/NPO法人あわ・みらい創生社/株式会社日誠産業/サントリーホールディングス株式会社/四国大学短期大学部 加渡いづみ教授/花王株式会社/石井町
(下段左から) 消費者庁/株式会社広沢自動車学校/喜多機械産業株式会社/大塚ホールディングス株式会社/徳島県立徳島商業高等学校/東京都市大学 中原秀樹名誉教授 (一般社団法人日本エンカル推進協議会会長)



関西広域連合サステナブル
経営推進セミナー (R2.11)

セミナーの特設
サイト動画は
こちらから
ご覧下さい▼



モデルプロジェクトの全国展開

- ◆経済団体等と連携し、四国、関西、全国へ取組を拡大
- SDGs実践セミナー配信による全国展開
- 四国、関西の自治体、経済団体との連携
四国、関西でセミナー開催



消費者庁、四国、関西とのWeb会議 (R2.8)

消費者志向経営に取り組む事業者の拡大を目指し、徳島県内はもとより、四国や関西にも
連携を広げ、消費者市民社会の実現やSDGsの目標達成に貢献

PROJECT

SDGsを見据えたエシカル消費の普及

エシカル消費とは、消費者それぞれが各自にとっての社会的課題の解決を考慮したり、そうした課題に取り組む事業者を応援しながら消費活動を行うこと。例えば、障がい者の社会参加に繋がる商品を選ぶ(人)、フェアトレード商品を選ぶ(社会)、食品ロスをなくす(環境)、地元の産品や被災地の産品を買う(地域)といった行動。最近では、コロナ禍の生活の変化がエシカル消費推進のきっかけにもなっている。



▲動画はコチラ

エシカル消費
自主宣言
事業者数：45
(令和2年11月末現在)

- ▼第2回とくしまエシカルアワードを表彰
(受賞：喜多機械産業(株))
- ▼地域×企業のためのSDG実践セミナー
オンデマンド形式で公開 (R2.11.4~)
- ▼エシカル甲子園2020 (R3.3.26開催予定)
徳島県からは開催県枠代表で徳島県立阿南支援学校が
本選出場決定
- ▼エシカル消費認知度向上
H29：26.4% ▶ H30：34.2% ▶ R1：40.9%
- ▼徳島版SDGs×消費者教育デジタル教材作成

「地域×企業のためのSDGs実践セミナー」



映像一部

セミナーの特設サイト
動画はこちらから
ご覧下さい▶



第2回とくしまエシカルアワード表彰式



エシカル甲子園2019



エシカル消費座談会 映像

モデルプロジェクトの全国展開

- ◆自治体や大学、企業、地域等と連携した本県の取組事例をヒアリングし全国へ発信
- SDGs実践セミナー配信による全国展開
- エシカル甲子園による全国展開



「徳島県消費者市民社会推進期間」における
SNSを活用したキャンペーン (R2.5)

団体や事業者、行政機関等多様な主体を連携し、エシカル消費の認知度向上や
更なる普及推進を図り、SGDsの目標達成に達成に貢献

PROJECT

高齢者等の消費者被害防止の「見守りネットワークの構築」



▲動画はコチラ

高齢者、障がい者等の消費者被害を防ぐため、消費者安全法に基づいた市町村と地域の様々な団体・機関が連携して見守り活動を行う。徳島県では全市町村で設置。全国的に認知症の方を含め高齢者等を中心に消費者トラブルが増加し、悪質化・深刻化している中、消費生活上特に配慮を要する消費者に対する取組を促進。

- ▼地域協議会への県の参画による連携促進
目標：令和2年度中に全協議会への参画を目指す ※R2.11末 11市町
- ▼消費生活協力団体・協力員の委嘱を推進
目標：R2：50% R3：100%
- ▼徳島県・徳島県警・市町村見守りネットワーク合同WEB会議
開催（R2.9）

モデルプロジェクトの全国展開

- ◆本県の実効性を伴う特徴ある取組事例を全国発信
- 全国自治体研修会等での周知活動



徳島県・徳島県警・市町村見守りネットワーク
合同WEB会議開催

市町村の連携の強化を図り、引き続き県内各ネットワークにおける実効性のある取組を推進
全国市町村での協議会設置の普及と見守り活動の推進に貢献

子どもの事故防止



▲動画はコチラ

窒息や溺水などの不慮の事故によって、14歳以下の子どもが毎年200人ほど亡くなっている。こうした事故を可能な限り防止するために、消費者庁は関係府省庁と連携し「子どもを事故から守る！プロジェクト」を推進。子どもの事故防止に関する注意ポイントなど様々な情報をホームページやSNSなどで発信。

- ▼子どもの事故防止プロジェクト関係者ネットワーク会議との連携
- ▼子どもの事故防止週間での啓発パネル展（R2.7.20～7.31）
- ▼関西広域連合主催合同研修会を開催（R3.1.18）

モデルプロジェクトの全国展開

- ◆徳島県で構築している大学、医師会、看護協会、助産師会、保育所、幼稚園、子育て支援団体等の関係機関のネットワークと連携し啓発活動を推進



子どもの事故防止パネル展示
（R2.7.20～7.31）

県内での調査結果を踏まえた有効施策を全国展開
研修会や啓発活動を通じて多分野から子どもの事故を防止

PROJECT

成年年齢引下げを見据えた「若年者向け消費者教育」



▲動画はコチラ

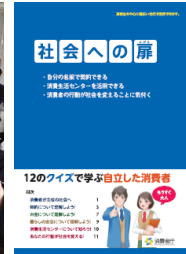
令和4年4月の成年年齢の引下げにより、18歳で未成年者取消権を喪失することとなり、若年者の消費者被害が拡大するおそれがあることから、被害の防止や契約の知識等を学ぶため、若年者に対する消費者教育を推進。また、消費者の年代・特性に合わせて効率的・効果的に情報を届けるため、デジタル技術を活用するなど、新たな手法を活用した情報発信・普及啓発を戦略的に展開。

- ▼県内全高校等で消費者庁作成教材「社会への扉」を授業展開
- ▼中学生向け消費者教育教材の作成・活用推進
消費者教育教材資料表彰2019優秀賞受賞
- ▼小学生向け消費者教育教材の作成・活用推進
消費者教育教材資料表彰2020優秀賞受賞
- ▼動画による小学生向け消費者教育教材活用モデル授業の配信（予定）
- ▼若者の消費者被害未然防止のための見守りネットワーク体制の構築
- ▼徳島県GIGAスクール構想を活用した多様な教材による学びの深化

[授業風景]



「社会への扉」活用の様子



中学生向け教材活用の様子



小学生向け教材活用の様子

モデルプロジェクトの全国展開

- ◆ 4省庁で策定の「若年者への消費者教育推進に関するアクションプログラム」に基づき、令和2年度中に全ての都道府県の高校で「社会への扉」の活用を目指す。
- ◆ 特別支援学校向け消費者教育教材等の開発
- ◆ 県内外の特別支援学校で教材を用いた授業を試行、全国展開（県内2校で実施）
- ◆ 「消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議」の徳島開催
- ◆ 啓発用デジタル教材を開発・実証



「社会への扉」授業実践報告会



特別支援学校向け消費者教育教材試用授業



デジタル教材開発に向けた有識者会議

若年者が、変化する消費生活に対応し、消費者市民社会の形成に参画できる
自立した消費者の育成のために、実践的な消費者教育の充実を図る

子どもの事故防止合同研修会 案内

Web
開催!

Web開催!

参加費：無料
※事前申込制

子どもの事故防止 合同研修会

令和3年1月18日(月)
14:00~15:30 (OPEN 13:30)

「子どもの事故防止」は、乳幼児・保護者と接する保健、保育、医療、福祉、教育関係部局等、様々な主体が連携して取り組む活動です。そこで、関西広域連合ではそれに携わる行政職員や保護者等に向け、子どもの事故防止への理解をより一層深めることを目的として、研修会を開催します。

今回は、特に父親の事故防止に向けた役割の重要性の視点から、育児支援に着目したテーマを取り上げます。

また、政府で関係府省庁と連携した活動を行っている消費者庁の取組について、新未来創造戦略本部のプロジェクトの活動とともに紹介します。

主催  関西広域連合
UNION OF KANSAI GOVERNMENTS

共催  消費者庁
Consumer Affairs Agency, Commissioner of Japan

内容・参加方法は裏面をご覧ください。

令和3年1月18日(月) 14:00~15:30 (OPEN 13:30)

「子どもの事故防止」は、乳幼児・保護者と接する保健、保育、医療、福祉、教育関係部局等、様々な主体が連携して取り組む活動です。そこで、関西広域連合ではそれに携わる行政職員や保護者等に向け、子どもの事故防止への理解をより一層深めることを目的として、研修会を開催します。

内容

- 講演1 “父親の育児支援と子どもの事故防止”
大阪教育大学教育学部 准教授 小崎恭弘氏
- 講演2 “消費者庁における子どもの事故防止に向けた取組”
消費者庁 消費者安全課長 鮎澤良史氏

専用申込フォームよりお申し込みください。

申込締切

令和3年1月13日(水) 17:00 まで

専用申込はコチラ

<https://forms.gle/Lv8ZxdfGmb2EYGUq7>



問い合わせ

徳島県危機管理環境部 消費者くらし安全局 消費者政策課
関西広域連合広域医療局 (徳島県医療政策課広域医療室)
TEL : 088-621-2499 MAIL : shohishaseisakuka@pref.tokushima.jp

徳島県消費者大学校・同大学院 Web講座受講生募集・配信中

令和3年
1月20日
まで配信

【コース】

- ①消費者大学校コース
消費者問題の現状や、くらしに関する法律、環境、その他必要な課題
- ②消費者大学校大学院「専門教育コース」
消費者問題に関する資格取得を目指し、専門的な法律等について学習
- ③消費者大学校大学院「エシカル消費コース」
エシカル消費に関する高度な知識の習得に向けた学習
- ④消費者大学校大学院「食品安全リスクコミュニケーター養成・食品表示コース」
食品に関する正しい知識を持ち、その知識を活用して消費者を合理的な選択に導くことができる「食品安全リスクコミュニケーター」を養成するための学習

- ・受講料 無料 (通信費は自己負担)
- ・受講手続 NPO法人徳島県消費者協会ホームページの徳島県消費者大学校・同大学院Web講座受講生募集案内よりのとおり、必要事項を入力の上、E-mail (件名: Web講座) にてお申込ください。

特定非営利活動法人徳島県消費者協会
〒770-0851 徳島市徳島町城内2番地1 [とくぎんトモニプラザ5F]
TEL : 088-625-8285 FAX : 088-625-8312 E-mail:nposhouhi@eagle.ocn.ne.jp
ホームページ URL : <https://www.npo-tokushohi.net/>





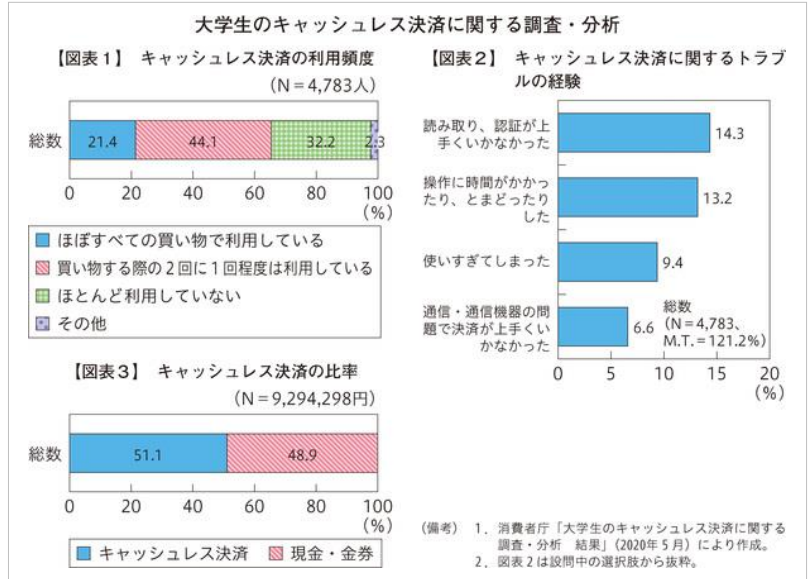
【大学生のキャッシュレス決済に関する調査】 政策調査員 三谷 達也

政府によるキャッシュレス推進政策が進む中、近年、様々なキャッシュレス決済の手段が発達してきました。それにより、人々の消費活動における決済方法はより多様化し、キャッシュレス決済は今後もさらに普及していくことが見込まれています。このような状況下においては、従来とは異なる消費活動が行われたり、利便性が向上する一方で新たな消費者トラブル等が発生したりすることも考えられます。

本調査は、新技術への感度が高く、またこれからの消費活動を牽引していく若い世代である大学生の日常の消費行動やキャッシュレス決済の利用状況、トラブル等を調査したものであり、昨年度調査では図表のようなことがわかりました。

今年度調査においては、昨年度調査をさらに深掘りした調査を予定しております。

このように人々の消費行動特性を把握することで、今後のキャッシュレス決済に関する消費者施策の企画・立案につなげていきたいと考えています。



いやや泣き寝入り！ 知っておこう消費者トラブル

徳島県消費者情報センターメールマガジンより、
消費者トラブルの事例を紹介します。



「火災保険が使える」という勧誘に注意!!

「2年前の台風で被害を受けた住宅の修理に火災保険が使えると電話があり、業者が調査に来訪した。保険金が請求できるのは3年間、申請手続きも手伝うと急がされ、保険金請求サポート契約をした。後日工事の見積書が届いたが高額で、保険金の3割ものサポート手数料も要る。解約したい。」との相談がありました。

これは自然災害による住宅の損害が、火災保険の補償対象になる場合があることを利用して、最終的に住宅修理工事や保険金請求サポート等

を契約させるのが目的です。「自己負担なく住宅修理ができる」と勧誘を受けても、すぐに契約をするのはやめましょう。修理費用が保険の適用対象となるかなど、自身が加入している保険会社に確認し、慌てずに複数の業者から工事の見積もりを取って検討すると良いでしょう。契約してしまった場合でも、契約書面を受け取ってから8日間はクーリングオフできます。近くの消費生活センターに相談しましょう。

「怪しい」と感じたら、最寄りの消費生活センター等につながる
全国共通の電話番号 **188** へ
消費者ホットライン

消費者情報
センター
メールマガジン
登録はこちら▶





消費者志向経営

株式会社高橋ふとん店 「笑顔の溢れる明るい社会を創ります！」

今年2030年ビジョン「笑顔とありがとうの和」を全社員で構築しました。

当社にはどのような楽しい未来が待っているのか。私たちが描く未来像が見える化することで、関わるすべての人たちの笑顔を増やすことが自分達の使命であるという思いを更に強くしました。

寝具メーカーの西川㈱とコラボレーションした「眠りの相談所」では、コンプライアンスに基づき、お客様の眠りの疑問や悩み解決のお手伝いをさせていただいています。

また購入していただいた寝具のメンテナンスを継続的に行い、質の良い睡眠を長時間持続する為のサポートも行っています。

当社に出来ることを行いながら、笑顔のあふれる明るい社会を創るため、全社員一丸となり日々努力しています。



「笑顔トレーニング」の様子。毎朝の朝礼や研修の際に行い、笑顔になる環境を構築している（この写真は2018年6月実施したものです）



眠りの相談所



ふとんのタカハシの未来像が見える化した2030年ビジョン

仲野産業株式会社の取組「食品を通して社会に奉仕」

「仲野産業株式会社」は現JA大津・松茂農協より「規格外の蓮根を活かす手だてはないか」と相談をもちかけられたことをきっかけに、食品製造加工の工場ができました。

当社は「社是 仲野産業株式会社は食品を通して社会に奉仕しよう。」という言葉掲げ約40年ほど前にスタートしましたが、弊社の根底にあるのは、「あるものを活かす、もったいない精神」です。



そして、今日に至るまで、世には出せない、出させてもらえないたくさんの蓮根に手を加え新しい形に変えて世に送り出しています。

近年では、エシカル消費自主宣言事業者の「障がい者就労支援センターかがやき」と共に、蓮根の皮むきの時に出る皮を身と一緒に粉状に仕上げる「れんこんパウダー」を開発し世に送り出し、多くの地域で蓮根の良さを知ってもらっています。



レンコンの皮（パウダー原料）



れんこんパウダー

これからも「もったいない精神」を忘れず、エシカル消費を知ってもらうべく推進していきます。



れんこんバーグ（れんこんパウダー入り）



高齢者見守り

美馬市消費者安全確保地域協議会「既存システムを活用したネットワークづくり」

美馬市消費者安全確保地域協議会は、業務や活動の中で日頃から高齢者等と接することが多い社会福祉法人や民生委員、各種団体、金融機関等も構成員となり、それぞれの立場で協議に参加していただいています。

今年度は、行政だけでは行き届かない消費者被害の未然防止・拡大防止の取り組みを地域の様々な主体と連携しながら進められるよう周知パンフレットを作成し、配布しました。



今後は、国や県の情報も活用しながら、消費生活センターが発信する情報を中心に、定期的な情報共有による「気づき」が消費生活相談に「つながる」よう構成員の関係を深めていきます。



子どもの事故防止

プラチナ保健師 子育てボランティア

子どもの事故防止プロジェクト
関係者ネットワーク会議委員

少しでも多くの人に子どもの事故について関心を持ってもらうために、石井町役場やNPO法人こどもねっといいい等と協力して、町内で行われるイベントに積極的に出かけパパやママに呼びかけています。

事故防止の幟と啓発グッズを展示し、「子どもの安全・安心セルフチェックリスト」の記入やミニトマトやブドウによって窒息を起こした事故などを説明し、ちょっとした注意を払うことで防げる事故があることを伝えています。

今年はコロナ禍で多くのイベントが中止になりましたが、今後も積極的に情報発信し子どもの命を守る活動を行いたいと思います。



関連イベント「消費者志向経営で目指す地方創生」の御案内

消費者
志向経営

地方創生SDGs国際フォーラム2021 (※)

関連イベント「消費者志向経営で目指す地方創生」

※開催時間は10:30～16:00

「消費者」と「共創・協働」して「社会価値」を向上させる経営

消費者志向経営とは

関連イベントの詳細

- 日程: 2021年1月14日(木)16:15～17:15(Zoomによる配信)
- 登壇者(予定)

コーディネーター	伊藤 明子 消費者庁長官
・株式会社カインズ	土屋 裕雅 会長
・株式会社崎陽軒	野並 晃 専務取締役
・城北信用金庫	大前 孝太郎 理事長
・株式会社広沢自動車学校	祖川 嗣朗 社長
・慶應義塾大学	蟹江 憲史 教授
- 内容
 - ・消費者志向経営の説明
 - ・自社のSDGsの目標と絡めた消費者志向経営に係る取組紹介
 - ・自社の活動が地域の活性にいかにつながっているか
 - ・今後に向けて

地方創生SDGs国際フォーラム2021 よりお申込みください

申込締切: 1月7日(木)17:00

申込フォーム https://web.apollon.nta.co.jp/chihosei_sdgs/

<問合せ先> 消費者庁参事官(調査・物価等担当) TEL : 03-3507-9177
Email : g.yunoyjirei@caa.go.jp

消費者庁からフォーラムの御案内です。
消費者庁伊藤長官がコーディネーターとなり、消費者志向経営に関するパネルディスカッションが行われます。

県内からは、「消費者庁令和元年度消費者志向経営優良事例表彰 内閣府特命担当大臣表彰」を受賞された株式会社広沢自動車学校も出演されます。ぜひ御覧ください。

お申込み：
https://web.apollon.nta.co.jp/chihosei_sdgs/



こちらのURL「申込フォーム」からお申込みください。
(1/7(木)17:00締切)

登録募集中!

相談無料

とくしま消費者トラブルLINE相談

友だちになって気軽に相談してみよう!



期間

2020年11月1日(日)～2021年1月31日(日)

※月・火曜日、年末年始(12月29日～1月3日)を除く

時間

16:00～20:00【水・木・金】13:00～17:00【土・日】

対象者

徳島県内にお住まいの方

内容

消費者トラブル全般

徳島県を実証フィールドとした消費者行政・消費者教育 注目情報を紹介

12/22 「社会への扉」を活用した授業の実施効果発表

徳島県で実施した消費者庁作成消費者教育教材「社会への扉」を活用した授業の実施効果に関する3年間の調査結果が消費者庁より発表されました。

全国で初めて県内全高等学校等で、「社会への扉」を活用した授業を実施した徳島県における、平成29年度から令和元年度までの効果検証結果が取りまとめられました。

授業を受けた県内全生徒（毎年6,500人前後）を対象とした大規模な調査で、毎年の授業前後の比較だけでなく、平成29年度に授業を受けた高校1年生を対象に2年次3年次に同じ質問をする追跡調査も実施されました。

調査結果から、継続的に消費者教育を行っていくことや、授業や教材の一層の工夫の重要性が明らかとなりました。

徳島県で全数調査が実施されたことは大変意義があり、今後の教材開発に役立つと評価されました。



「徳島県における「社会への扉」を活用した授業の実施効果に関するアンケート調査」

https://www.caa.go.jp/future/project/project_003/#questionnaire



12/23 消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議の開催

消費者庁主催 第2回「消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議」が開催されました。

若年者を中心とした幅広い年代の消費者を対象として、消費者被害防止のための啓発用デジタル教材を開発するため、消費者庁によりデジタル教材内容を検討する有識者会議が設置され、県内の大学教授や高等学校教諭、消費生活相談員等が構成員となって検討しています。第2回の有識者会議では消費者庁新未来創造戦略本部と消費者庁（東京）をWebで結び、メルカリやLINEの担当者も参加し、教材開発について活発な意見交換がありました。



12/18 特別支援学校向け 12/21 消費者教育用教材等の制作

消費者庁では、特別支援学校での消費者教育の実践に役立つ教材を提供することを目的として、特別支援学校向け消費者教育用教材を制作しています。徳島県からも有識者や教員が委員として参加しており、令和2年12月18日（金）及び12月21日（月）に県内特別支援学校において教材の試用授業を実施しました。



とくしまPROJECT

新次元の消費者行政・消費者教育取組紹介

2020
12
December

□ TOPICS

「社会への扉」を活用した授業の実施効果発表
消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に
向けた有識者会議の開催
特別支援学校向け消費者教育教材等の制作について
地方創生SDGs国際フォーラム2021 関連イベント
「消費者志向経営で目指す地方創生」の御案内

□ PROJECT NEWS

高齢者見守り
美馬市消費者安全確保地域協議会
子どもの事故防止
プラチナ保健師 子育てボランティア
エシカル消費
仲野産業株式会社
消費者志向経営
株式会社 高橋ふとん店

□ コラム「消費者庁 新未来創造戦略本部」
□ いやや泣き寝入り！ 知っておこう消費者トラブル

□ PROJECT

