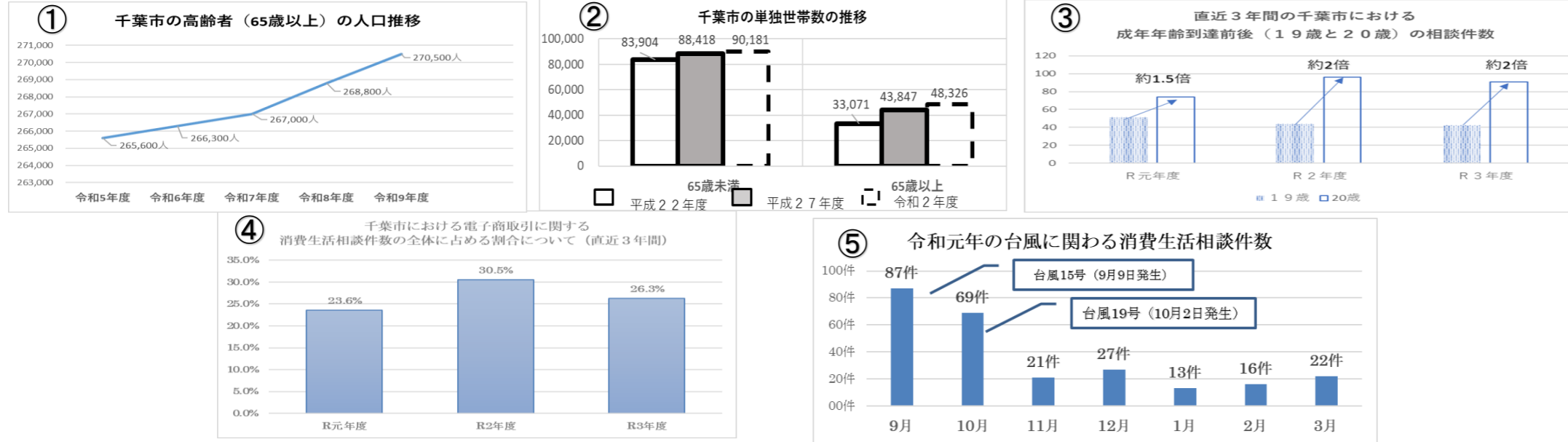


# 第4次千葉市消費生活基本計画(案)の概要

## 1 消費者を取り巻く現状

- ①高齢化の進行（高齢者の人口は増加傾向にあり、判断力等が不十分となった方の増加により、電話勧誘販売や架空請求詐欺、還付金詐欺等、高齢者の消費者被害の増加が懸念される。）
- ②世帯の単身化・地域コミュニティの衰退等（孤立化した単身の高齢者等は、家族や近隣に相談できる人もいないため、消費者被害の増加や深刻化が懸念される。）
- ③成年年齢の引き下げ（民法改正により成年年齢が引き下げられ、未成年者取消権が行使できなくなる18歳・19歳の消費者被害の増加が懸念される。）
- ④デジタル化の進展・電子商取引の拡大（スマートフォンの普及等により電子商取引が拡大し、電子商取引に関する相談件数の割合が増加することが予想される。）
- ⑤自然災害（台風などの自然災害により、住宅の補修等による生活基盤の再建に乗じた悪質商法や義援金詐欺等の消費者被害の増加が懸念される。）



## 2 取組みの方向性

### (1) 消費生活の安全・安心の確保

商品・サービスには、生命・身体などに影響を及ぼすものもある中、取引環境が多様化しているため、消費生活の安全・安心を確保することは、消費者が日常生活を送る上で、最も必要不可欠なことである。

### (2) 消費者被害の未然防止及び救済

電子商取引の拡大等に伴い、消費者トラブルの多様化・増加が懸念されるため、引き続き被害の未然防止のための教育・啓発及び被害救済のための相談体制の強化、相談員の能力向上を図る必要がある。

### (3) ライフステージに対応した消費者教育の推進

若年層や高齢者等、消費者のライフスタイルやニーズに合わせた消費者被害防止のための教育を推進するとともに、地元の産品を地元で購入するなどのエシカル消費の実践等、よりよい社会の発展に積極的に関わることのできる自立した消費者の育成を推進していく必要がある。

## 3 第4次千葉市消費生活基本計画(案)の概要

- ①目的………高齢化の進行、成年年齢の引き下げ、デジタル化の進展などにより、社会構造が大きく変化していることから、消費者トラブルの増加が懸念される。それらに適切に対応するため消費者被害の救済、自ら考え行動する自立した消費者の育成の強化など、これまで以上に千葉市に関わる全ての消費者が安全で安心できる暮らしの実現に向けた消費者施策を推進すること。
- ②期間………5年間(令和5年度から令和9年度)
- ③点検・評価……年度ごとに実施予定を定める。年度終了後には実施状況の確認及び点検・評価を行い、千葉市消費生活審議会に報告の上、市民に公表する。

### 基本的方向1 消費生活の安全・安心の確保

消費者は、生活の中で様々な商品やサービスを利用している。購入する機会の多いものや、生命・身体への影響が大きいもの、財産価値の高いものなどについては、特に安全性の確保が重要である。確保されない場合、消費者が安心して消費することができず、消費行動が滞り、経済にも悪影響を与える。また、商品やサービスに関する内容や量目等の情報が、正しく表示されていることは、適正な取引環境を確保するための基礎となる。

- 課題1 商品・サービスの安全性の確保
- 課題3 適正な表示の推進

- 課題2 関係機関との連携
- 課題4 適正な計量の推進

### 基本的方向2 相談による消費者被害の救済

消費者トラブルに巻き込まれた消費者にとって、消費生活相談はこころのよりどころとなる。消費生活相談は内容も様々であり、日々変化しているため、相談員には高い能力が求められる。

#### 課題5 相談体制の強化【重点課題】

消費者被害を迅速に救済する役割を十分に果たすため、消費生活相談員の専門的知識の向上を図るとともに、SNS等を活用し、消費者が相談しやすい体制を整備する必要がある。

#### 課題6 関係機関との連携

### 基本的方向3 自ら考え行動する自立した消費者の育成(消費者教育推進計画)

平成24年12月に消費者教育推進法が施行され、市町村には消費者教育推進計画策定の努力義務が課せられた。消費者は消費者教育を受けることで成長し、消費者被害を防止できるようになるほか、社会や環境に対し積極的に行動することも期待できる。

#### 課題7 消費者被害防止のための教育【重点課題】

消費者被害を防止するためには、消費者が事前に学び、被害を回避することが最も効果的である。消費者被害に関する教育としては、情報提供や、講座・講演会の開催、地域の見守り活動を行う団体との連携等が考えられる。

- 分類1 消費者被害防止に係る教育・啓発活動の促進
- 分類2 消費者被害防止のための見守り体制の強化

#### 課題8 自立した消費者になるための教育【重点課題】

消費者教育は食育、情報とメディアに関する教育、環境教育、国際理解教育等、様々な分野に及ぶ。消費者が充実した消費生活を送るためにも、消費者被害防止のための消費者教育を行うだけではなく、社会や環境に対して積極的に行動する自立した消費者を育成するための教育を推進していくことが重要である。

- 分類1 食に関する教育の推進
- 分類2 持続可能な開発のための教育の推進
- 分類3 ライフステージや様々な状況に応じた消費者教育の推進

#### 課題9 事業者及び事業所への教育

#### 課題10 担い手の育成・支援【重点課題】

消費者教育は様々な分野に及ぶことから、行政以外にも事業者、消費者団体、NPO、地域団体等、様々な団体が関係している。消費者教育を推進するためには、これらの団体の育成や、支援が必要不可欠である。