

事業者に適正な取引行為を徹底させるとともに、消費者に必要な注意喚起を適時適切に行うことで、消費者被害に遭うことなく、安全で安心な消費生活を送ることができる社会の実現を目指します。


重点施策

- (1) 悪質事業者やその手口に関する情報について、必要とするすべての市民に届けられるよう、ホームページや各種広告など様々な媒体を活用して情報提供を行います。 

地域で見守り活動を行っている団体や福祉の専門機関、企業など様々な主体との連携や、多様な広報媒体の活用などによりインターネットを利用しない市民や外出機会のない市民も含め、全ての市民に行き届く情報提供を実施します。

- (2) 相談受付状況を注視し、不当な取引行為を確認した際には、迅速に実態を調査し、改善するよう事業者を指導します。 

消費生活相談室と随時相談情報を共有し、悪質性の高い事業者については、被害事例が蓄積する前に迅速に指導を行います。また、条例違反がなくても今後被害が見込まれる場合は直ちに実態の調査を行います。被害拡大の恐れがある事例は調査・指導と並行して注意喚起を行うことで、被害の拡大を最小限に抑えます。

- (3) 相談事例や適用される関係法令等の周知のため、事業者に対し、意見交換会での積極的な情報提供や研修などを実施し、適正な取引行為を徹底させます。 

事業者に対し、消費生活相談窓口寄せられた相談内容をもとに研修等を実施し、消費者トラブルを生まないために留意するべき点を解説するとともに、不当な取引行為の基準を周知徹底します。

- (4) 消費者ホットライン「188」⁹及び消費者センターの相談窓口としての認知度向上のための取組を推進します。

消費者トラブルに遭っても誰にも相談できないまま一人で抱え込むことのないよう、全ての市民に相談窓口を知っていただくために、様々な媒体を活用して周知を行います。

新規 

これまでの計画にない、新たな取組を伴う施策。

レベルUp 

現計画からさらに力を入れて(レベルアップさせて)取り組む施策。

New Normal 

新しい生活様式(New Normal)に対応するための施策。

⁹ 消費者ホットライン「188」

消費者ホットラインに電話して居住地の郵便番号を入力すると近隣の消費者センターもしくは消費生活相談窓口につながる全国共通の電話番号。

主な施策

1 商品などの安全性の確保■ ■ ■ ■ ■

消費生活を脅かすような商品及びサービスが供給されることのないよう、必要な調査を行い、事業者に対して監視・指導を行います。

- (1) 消費者から寄せられた危害・危険情報に対して、状況を確認し、必要に応じて事業者指導や調査を行います。(市)消費生活課)
- (2) 食中毒菌やウイルス等による食中毒の発生を防止するため、食品関係施設に対して、食品の衛生的な取扱、十分な加熱調理、調理従事者からの二次汚染防止等について指導を行うとともに、自主的な衛生管理体制の確立のために、衛生管理計画の作成、実施、記録等を行うよう指導及び助言を行う。(保)食の安全推進課)
- (3) 法令に基づき、販売されている家庭用品の検査を行い、有害物質が含まれていないか調査を行います。(保)生活環境課)


2 危害の拡大や再発防止■ ■ ■ ■ ■

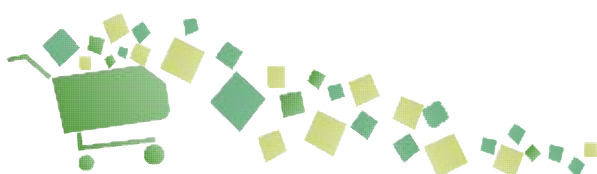
消費者の安全を害する商品やサービスについて、危害の拡大や再発防止のために情報収集し、消費者へ提供します。

- (1) 危害の拡大及び再発の防止のため、各種検査や調査等により得た情報を必要に応じ、各種広報媒体を活用して消費者へすみやかに提供します。(市)消費生活課)
- (2) 子どもが被害に遭いやすい製品事故の未然防止のために、講座やイベント等において保護者に注意を呼びかけるほか、ホームページ等で情報提供を行います。(市)消費生活課)
- (3) 行政機関・消費者団体などのネットワーク会議を開催して情報収集し、消費者へ速やかに情報提供します。(市)消費生活課)

3 災害などに向けた取組み■ ■ ■ ■ ■

災害や感染症の拡大期などの非常時には、生活関連商品の供給体制の確保や便乗値上げに対する監視体制を整備します。

- (1) 災害時等における価格高騰や売り惜しみが生じないように、生活関連商品の価格や需給動向の調査・監視体制を整備します。(市)消費生活課)
- (2) 災害や感染症の大規模な拡大に便乗した悪質商法による消費者被害を未然に防止し、救済するため、災害時等の情報発信や消費生活相談体制を整備します。(市)消費生活課) 
- (3) 全国の中央卸売市場と締結した災害協定に基づき、平時から中央卸売市場間のコミュニケーションを図ることで連携をより強固にし、災害時には必要な物資の支援を受け、食料品の安定供給を確保します。(経)管理課)



4 表示・広告の適正化■ ■ ■ ■ ■

消費者が適切な商品やサービスを選択するためには、品質や内容について適正な表現により、情報が提供される必要があることから、定められた基準を事業者に遵守させる取組を行います。

- (1) 法令に基づき、消費者が日常使用する家庭用品について、表示すべき事項やその表示方法が適正か立ち入り調査を行います。(市)消費生活課)
- (2) 消費者が食品に関する正確な情報を入手できるよう、表示や広告の適正化について、事業者に対して指導などを行います。(市)消費生活課、(保)健康企画課、食の安全推進課)

5 包装の適正化■ ■ ■ ■ ■

必要限度にとどめた適正な商品包装や包装の安全性について、事業者や消費者への理解を深める取組を行います。

- (1) 容器包装の簡素化について、事業者や市民団体とともに取組を進めます。(環)循環型社会推進課)
- (2) 商品の包装における内容量表記について検査し、消費者に誤認させないよう適正な包装の表記について指導を行います。(市)消費生活課)

6 計量の適正化■ ■ ■ ■ ■




事業者と消費者の取引に際して、適正な計量が確保されるための施策を実施します。

- (1) 法令に基づき、商店、市場、病院等が取引又は証明に使用している「はかり」の検査を行います。(市)消費生活課)
- (2) タンクローリーやガスメーターなどの特定計量器の精度・性能や法定有効期間について検査し、適正な計量器の使用について指導します。(市)消費生活課)






7 不当な取引行為の禁止

消費者が安全に買い物やサービスを利用できるよう、不当な取引行為に関する情報の収集・共有を行い、事業者指導を実施します。

- (1) 相談受付状況を注視し、不当な取引行為を行っている疑いがある事業者に対し、迅速に調査を行い、必要に応じて指導等を行います。(市)消費生活課 
- (2) 国、北海道、警察と連携し、情報を共有することで、消費者被害に対する広域的な取組や悪質事業者に対する指導の強化を図ります。(市)消費生活課 
- (3) 適格消費者団体・特定適格消費者団体が行う消費者団体訴訟の際に、消費者センターに寄せられた相談内容について情報提供するなど、積極的に協力し、消費者被害の拡大防止を図ります。(市)消費生活課 

8 不当な取引行為に関する情報提供

消費者に対し、拡大の恐れがある消費者被害や相談窓口について情報提供を行うとともに、事業者に対し、不当な取引行為の基準等を周知し、適正な取引行為を推進します。

- (1) 相談事例や適用される関係法令等の周知のため、事業者に対し、意見交換会での積極的な情報提供や研修などを実施し、適正な取引行為を徹底させます。(市)消費生活課 
- (2) 拡大の恐れがある被害事例について、消費者被害防止ネットワークを通じ、地域への迅速かつ細やかな注意喚起を行います。(市)消費生活課 
- (3) 悪質事業者やその手口に関する情報について、必要とするすべての市民に届けられるよう、ホームページや各種広告など様々な媒体を活用して情報提供を行います。(市)消費生活課 
- (4) 消費者ホットライン「188」及び消費者センターの相談窓口としての認知度向上のための取組を推進します。(市)消費生活課

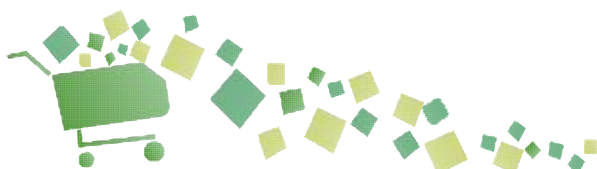
靈感商法って？

灵感商法とは: 灵感など合理的に実証することが困難な特別な能力をかたって、このままでは悪いことが起きると消費者の不安をあおり、厄除けの効果があるとする品物の購入や、開運に必要な助言を受けるための契約を行わせる悪質商法です。

これに近いものとして、新興宗教が信者に対して不当に寄附を行わせる問題があり、信者本人の生活費や子の養育費まで搾取する悪質な事例も報告されています。

これに対する国の対応方針として、勧誘の際の禁止行為や、子・配偶者からの返還請求について定めた法制度が改正されました。また、被害救済のため、法テラスを中核とし、消費者センターや警察、福祉関係機関と密接に連携した相談窓口の充実・強化を掲げています。

消費者センターには、本計画の重点施策としても掲げている相談員のスキル向上などの相談体制強化や消費者教育の充実などが期待されており、札幌市としても、相談状況を注視のうえ、関係機関と密接に連携して被害の防止・救済に努めてまいります。



9 円滑な流通の確保■ ■ ■ ■

関係機関と連携し、消費者への生活関連商品の安定供給に努めます。

- (1) 中央卸売市場施設の維持管理や卸売業務の監督指導を行い、生鮮食料品の取引・品質管理・流通の適正化を図ります。(経)管理課、経営支援課)
- (2) 商店街の活性化に資する取組を支援し、地域の消費の場としての魅力向上を図ります。(経)商業・経営支援課)

10 商品又はサービスなどの確保及び価格の安定■ ■ ■ ■


商品やサービスについて、価格や流通状況に関する調査を行い、結果について消費者へ情報提供します。

- (1) 市民の消費生活にとって重要な石油製品価格の動向について調査し、市民へ情報提供します。また、必要に応じて関係機関・団体に価格の安定について要請を行います。(市)消費生活課)
- (2) 主要な食料品や日用品等の生活にかかわりの深い生活関連商品の価格や需給状況を調査し、調査結果について情報提供します。(市)消費生活課)
- (3) 生活関連商品の需要が増大する年末年始に関係業界との情報交換会を行い、その供給の確保・価格の安定を図ります。(市)消費生活課)




高齢者や障がい者等を標的にした悪質商法による消費者被害の防止のため、地域で高齢者や障がい者等と関わりのある団体等と連携した見守り活動や、消費生活相談の利便性向上及び体制の充実により、全ての消費者に必要な情報が届き、救済を受けられる社会の実現を目指します。


重点施策

- (1) 消費生活サポーターとして登録した市民や団体をはじめ、地域で活動する企業・関係機関等と連携して見守りネットワークを拡充し、消費者被害の早期発見・救済を推進します。 

見守りネットワークの拡充により見守りのすそ野を広げ、判断能力の低下により被害に気付けない高齢者や障がい者などの消費者被害発見の機会を増やします。

- (2) 地域で高齢者や障がい者等を見守る立場の人に対して講座や各種媒体を通じた情報提供を行い、知識の向上を図るとともに、地域への迅速かつ細やかな注意喚起を行います。 

見守る立場の人々に対するフォローアップ講座や情報提供の充実を行うことで、ネットワークの強化を図るとともに、社会から孤立した人々にまで行き届く情報提供・注意喚起を行います。

- (3) 相談体制の維持・充実のため消費生活相談員の人材確保に取り組むとともに、相談員の研修機会の確保や複雑かつ専門的な相談に対する専門機関との連携体制の構築を行い、相談対応の質の向上を図ります。 

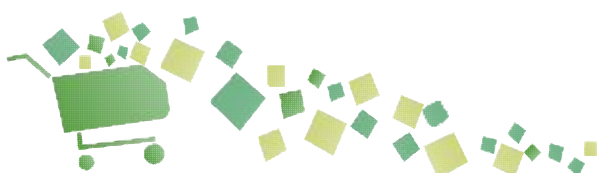
取引のデジタル化等により多様化・複雑化している消費者トラブルに対応するため、消費生活相談員に対する研修によるスキルアップや、複雑な相談事例における専門機関との連携により、相談体制の強化を図ります。また、長期的な相談体制維持を見据え、相談員の人材確保にも取り組みます。

- (4) 消費生活相談において、誰にとっても便利で相談しやすい窓口を目指し、多様な相談方法の整備を検討します。 

ビデオ通話や、AIを活用したチャットボット¹⁰による助言など、相談の選択肢を広げ、利便性を向上させるとともに、多様なニーズに対応することで、誰にとっても利用しやすい相談窓口を目指します。

¹⁰ チャットボット





簡易メッセージやチャットなどのサービスにおいて、自動応答を行うプログラムの総称。問い合わせに対する受け答えや、欲しい情報を検索する際の補助など、様々な分野で活用されており、AIの搭載により応答内容を学習していくものもある。



11 相談・苦情処理体制の充実 ■■■■



消費者からの苦情や相談に対し、適切な助言、あっせん等を行います。それらを行うにあたっては、相談窓口に適正な人員を配置するとともに、消費者が相談しやすい環境を整備します。

また、相談窓口を知ってもらうための取組みや、より高度で複雑化した消費生活相談の解決ができるよう、相談員の資質向上を図ります。

- (1) 札幌市消費者センターにおいて、来訪、電話、インターネットにより、消費者からの消費生活相談に対応するほか、誰にとっても便利で相談しやすい窓口を目指し、更に多様な相談方法の整備を検討します。(市)消費生活課 
- (2) 相談員の研修機会の確保や複雑かつ専門的な相談に対する専門機関との連携体制の構築を行い、相談対応の質の向上を図ります。(市)消費生活課  
- (3) 消費生活相談員の人材確保のため、職業としての消費生活相談員の周知や、消費生活相談員資格取得の支援等を行います。(市)消費生活課 

12 高齢者・障がい者等の見守り活動の推進 ■■■■

高齢者や障がい者を標的にした悪質商法等による消費者被害の未然防止・早期発見・救済のために、関係機関と連携した見守りや、相談しやすい体制を整えます。

- (1) 消費生活サポーターとして登録した市民や団体をはじめ、地域で活動する企業・関係機関等と連携して見守りネットワークを拡充し、消費者被害の早期発見・救済を推進します。(市)消費生活課 
- (2) 地域で高齢者や障がい者等を見守る立場の人に対して、講座や各種媒体を通じた情報提供を行い、知識の向上を図ります。(市)消費生活課 

特殊詐欺と悪質商法って？

特殊詐欺とは:電話で親族や公共機関の職員を名乗って金品をだまし取る、選付金が受け取れるとATMを操作させて犯人に送金させるなどの犯罪行為です。

悪質商法とは:うその表示や断りにくい状況下での勧誘により、消費者の意に沿わない契約をさせるなど、広告や販売方法に問題のある取引行為です。

この計画では、悪質商法の被害防止のための施策を盛り込んでいますが、特殊詐欺との共通点も多いため、悪質商法に関する施策のなかで、特殊詐欺についても被害防止や救済に向けた取組を行っていきます。

しろくま
と知ろう!



13 消費者訴訟の援助 ■■■■

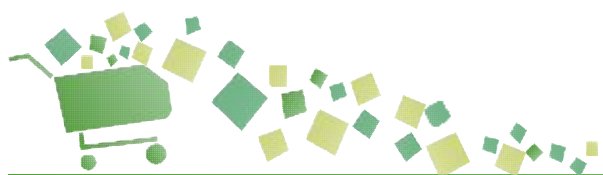
消費者と事業者間での訴訟において、消費者に必要な援助を行います。

- (1) 事業者の活動によって消費生活上の被害を受けた消費者が、事業者を相手に訴訟を提起する場合などに、一定の条件の下に訴訟経費を貸し付けます。(市)消費生活課)
- (2) 消費者団体訴訟制度について理解を進めるため周知を行い、また、集団的消費者被害回復訴訟が提起された場合には、速やかに情報提供します。(市)消費生活課)

14 消費者意見の反映 ■■■■


消費者の意見などを、消費者施策に適切に反映させる場や、意見表明の機会を設けます。

- (1) 札幌市消費者基本計画の策定等にあたり、市民からの公募委員を含めて審議するとともに、パブリックコメントを実施し、消費者からの意見を反映させます。(市)消費生活課)
- (2) 市民意識調査や相談事例などから消費者の意見や意識を把握し、市政へ反映させます。(市)消費生活課)
- (3) 市長への申し出があった広く消費生活に支障が生じる恐れがある権利侵害に対し、適切に対処します。(市)消費生活課)




全ての市民が身近なところで必要な学びの機会を得ることができ、消費者被害を回避するとともに、自らの消費行動が社会経済や環境等に与える影響に配慮して商品・サービスの選択を行うことができる社会の実現を目指します。

重点施策


- (1) 消費者被害防止や持続可能な消費の実践など幅広い分野の講座や啓発を実施するとともに、オンライン等を活用した学びの機会の充実を図ります。 

消費生活をはじめ様々な面におけるデジタル化が加速するなかで、啓発手法にもオンラインやオンデマンド等を取り入れ、より学びの機会が得られやすい環境を整えるとともに、効果的かつ効率的な啓発を行います。

- (2) 事業者と協力して職域における消費者教育を充実させるとともに、事業活動を通じた顧客や消費者に対する啓発及び消費者教育の取組を促進します。 

学生時代に消費者教育を受けていない年代を含む勤労世代に対する消費者教育を充実させることで、受講者本人のみならず、家庭内の高齢者や子どもなど、家族にも啓発効果が広がることが期待できます。

また、消費者問題に関する啓発を消費者にとってさらに身近なものとなるよう、地域で身近な事業者が消費者教育の担い手となるよう働きかけ、事業活動を通じた啓発を促進します。

- (3) 成年年齢の引下げを受け、若年層の特性を考慮した内容の啓発材を活用し、SNS 等の若年層が多く利用する各種媒体での啓発を行います。 

LINE や Twitter などの SNS や、YouTube など、若者の目に触れやすい媒体と若者が興味を持ちやすいコンテンツを活用して啓発を行い、成年年齢引下げにより深刻化が懸念される若者の消費者トラブルに対応します。

- (4) 学校の意見を取り入れた講師派遣講座の実施や、学校で活用しやすい教材の提供を行い、授業における消費者教育を推進します。

小学校・中学校・高等学校向けに、それぞれ毎年教材を配布するとともに、教員向けに授業における教材の活用方法についても研修等を実施。また、授業に取り入れやすい学校への講師派遣講座も実施し、学校での消費者教育を推進します。

- (5) 高齢者や障がい者等、悪質商法の標的になりやすい方に対する講座や啓発の充実を図ります。

老人クラブや、デイサービス等の福祉事業所などに講師を派遣し、紙芝居や寸劇など、わかりやすく悪質商法等について啓発を行います。



15 消費者の自主的な組織活動の促進 ■■■■

消費者団体等が実施する情報提供や被害防止に向けた啓発活動などの自主的な活動を促進するための環境を整備します。

- (1) 消費者団体との情報交換会の開催のほか、各種団体や他の行政機関との情報共有を図ります。(市)消費生活課)
- (2) 講師を派遣して消費生活サポーター養成講座を実施し、消費者の自主的な啓発の支援を行います。(市)消費生活課)

16 社会経済や環境・エネルギーに配慮した消費者・事業者行動の推進 ■■■■

消費者が将来にわたって持続可能な消費生活を送ることができるよう、必要な知識の普及・情報の提供などを行い、消費者・事業者に、環境・生物多様性の保全、省資源・省エネルギー、食品ロス、地産地消などに配慮した消費行動（＝エシカル消費）を呼びかけます。





- (1) 地産地消やフェアトレードなど、持続可能な消費の実践に向けた講座や啓発事業を実施します。(市)消費生活課)
- (2) 脱炭素社会の実現に向け、省エネルギー対策や再生可能エネルギーの導入拡大などの取組を推進します。(環)環境政策課 新規
- (3) 市民参加型イベントやパネル展の開催等により、生物多様性の理解の向上と生物多様性に配慮したライフスタイルを促進します。(環)環境共生担当課 新規
- (4) 二酸化炭素排出量削減のため、ゼロエミッション自動車¹¹の普及を推進します(環)環境政策課 レベルUP
- (5) 食品ロス等のごみ減量に向けた市民や事業者の具体的な実践活動を支援し、また、リユースの促進やレジ袋削減に向けた取組を推進します。(環)循環型社会推進課)
- (6) 飲食店等における食品ロスを減らすために、ドギーバッグ(持ち帰り容器)の配布など、食べ残し削減に関する普及啓発活動を行います。(環)事業廃棄物課)
- (7) 学校給食に積極的に地産地消を取り入れるとともに、学校教育活動全体を通じて食育を推進します。(教)栄養指導担当課)

¹¹ ゼロエミッション自動車

外部電源から充電した電気を動力源として走行する電気自動車や、水素と空気中の酸素を化学反応させて発電した電気を動力源として走行する燃料電池自動車など、走行中に二酸化炭素を全く排出しない自動車。



17 消費者教育の推進 ■■■■

消費者の年代や特性に応じた学びの機会を確保するため、幅広い分野の講座を実施するとともに、教育現場で活用しやすい教材提供を行い、「自立」し「自律」した消費者の形成を支援します。

- (1) 消費者被害防止や衣・食・住に関する幅広い分野の講座を実施するとともに、オンライン等を活用した学びの機会の充実を図ります。(市)消費生活課 
- (2) 学校の意見を取り入れた内容の講師派遣講座の実施や、学校で活用しやすい教材の提供を行います。(市)消費生活課 
- (3) 学習指導要領に基づき、小・中学校及び高等学校の授業において、身近なものの選び方や買い方、消費者としての権利や責任、環境に配慮した生活の工夫等に関する学習を推進します。(教)教育課程担当課
- (4) 高齢者や障がい者など、悪質商法の標的になりやすい方々に対し、寸劇や紙芝居等を用いた講座を行います。(市)消費生活課
- (5) 事業者と協力して職域における消費者教育を充実させるとともに、事業活動を通じた顧客や消費者に対する啓発及び消費者教育の取組を促進します。(市)消費生活課 
- (6) 高度情報化社会において、誤った情報による混乱やトラブルを防ぐため、膨大な情報の中から、正確で必要な情報を選択し、正しく読み解く(=情報リテラシー)ための消費者教育を行います。(市)消費生活課 

18 消費者啓発・情報提供の推進 ■■■■

消費者が自立した消費生活を営むために必要な知識の普及、情報の提供などを積極的に推進します。

- (1) 成年年齢の引下げを受け、若年層の特性を考慮した内容の啓発材を活用し、SNS等の若年層が多く利用する各種媒体での啓発を行います。(市)消費生活課 
- (2) 消費者トラブルなどに関する情報について、多くの人に行き届くよう、デジタル技術の活用も含め様々な媒体を用いた情報提供を行います。(市)消費生活課 
- (3) 悪質商法等による消費者トラブルの未然防止のため、悪質商法等の事例と対処方法を紹介したパンフレット等の作成、配布を行います。(市)消費生活課





新しい生活様式に対応するための施策

第2章でも取り上げましたが、第3次基本計画を策定して以来、ここ数年で消費者を取り巻く環境は著しい変化を続けており、特に新型コロナウイルス感染症拡大を契機に、消費者、事業者の双方に求められた「新しい生活様式」への対応によって、人々の意識、価値観が変容し、生活スタイル、ビジネススタイルともに大きく変化しています。

第4次基本計画では、今後も急速に変化を続けていく消費者問題に対応していくため、各施策の柱におけるそれぞれの分野の施策に対し、新しい生活様式への対応という視点から光を当て、関係する施策をピックアップして以下のようにまとめました。これらの施策については、その取組の効果や影響を一元的に検証し、手法のあり方などについて適宜見直しを行うことで、今後の消費者を取り巻く環境の変化に応じて柔軟に対応していきます。

1 新しい生活様式によって複雑化する消費者トラブルへの多角的な対応

①相談・指導體制の充実

(※各施策の柱における取組の再掲)

「新しい生活様式」の浸透により、電子商取引は更なる急拡大をみせましたが、取引デジタルプラットフォームを介した取引や、海外との取引など、取引形態が多様化していることに伴い、消費者トラブルは複雑化するとともに、新たな手口の悪質商法も次々と現れています。

こういった状況に対応するにあたり、相談員の研修機会の増加や、相談及び事業者指導における専門機関との連携強化を行うことで、複雑なトラブルにも対応できる体制を整備するとともに、消費者トラブルの相談対応から事業者への指導、それを踏まえた注意喚起までを一体的かつ迅速に行うことで、次々と現れる新たな手口による被害を最小限に食い止めます。

【関連する施策】

- ➔ P33 [3 災害などに向けた取組み \(2\)](#)
- ➔ P35 [7 不当な取引行為の禁止 \(1\) \(2\)](#)
- ➔ P38 [11 相談・苦情処理体制の充実 \(2\)](#)

②情報リテラシーに関する教育の充実

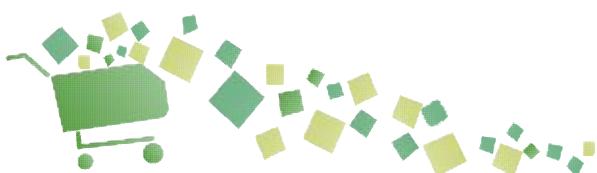
新型コロナウイルス感染症の感染拡大時には、不確かな情報に基づいた買い占めによる日用品の品薄や、根拠のない感染予防効果を表示した商品が多く見られました。また、近年、過大表現で消費者の購買意欲を過剰に煽る悪質なアフィリエイト広告も問題になっています。

高度情報化社会の進展により、消費者が得られる情報は急激に増加したことで、消費者の生活は便利になった一方で、不確かな情報によるトラブルは今後も増加が見込まれます。

誤った情報による混乱やトラブルを防ぐため、膨大な情報の中から、正確で必要な情報を選択し、正しく読み解く力（＝情報リテラシー）を養うための消費者教育を行います。

【関連する施策】

- ➔ P42 [17 消費者教育の推進 \(6\)](#)



2 デジタル技術の活用による消費者施策の革新

①相談窓口の利便性向上

「新しい生活様式」の実践により、消費者がトラブルに遭った際の情報収集手段としてもインターネットの活用が増加しています。

こうした消費者の生活様式や技術革新の移り変わりに合わせ、消費生活相談についても相談方法の見直しを行い、ビデオ通話による相談対応など相談方法の多様化を図るとともに、FAQの整備やAIチャットボットによる助言などを通じた消費者の自己解決の支援を推進することで、利便性向上とトラブル解決の選択肢の拡充を図り、誰もが必要な救済が受けられる相談窓口を目指します。

【関連する施策】

- ➔ P38 [11 相談・苦情処理体制の充実 \(1\)](#)

②デジタル技術を活用した消費者教育の推進

教育現場におけるデジタル化の進展もまた、「新しい生活様式」により更なる加速を見せた分野の一つです。学校に提供する消費者教育教材もデジタル化に対応した教材を検討します。

また、市民向けの講座についても、従来のような対面、集合によるものだけでなく、オンラインやオンデマンドによる配信を積極的に取り入れ、より多くの市民に学びの機会を提供します。

【関連する施策】

- ➔ P42 [17 消費者教育の推進 \(1\) \(2\)](#)

③デジタル技術を活用した啓発・注意喚起の推進

「新しい生活様式」の実践の中で、「巣ごもり消費」の増加を背景に更なる拡大を続ける通信販売に関するトラブルについては、その多くがインターネット広告を見て購入した商品に関するものとなっています。

そのため、消費者への啓発・注意喚起についてもインターネット広告を活用することで、今後も多くの相談が見込まれる通信販売に関するトラブルの効果的な未然防止が期待できます。

【関連する施策】

- ➔ P35 [8 不当な取引行為に関する情報提供 \(3\)](#)
- ➔ P42 [18 消費者啓発・情報提供の推進 \(1\) \(2\)](#)

