

札幌市消費者行政が向かうべき方向性（案）

1 多様化する消費者被害や災害に便乗した悪質商法への対処

スマートフォンの普及や、電子商取引の拡大により、加速の一途をたどるデジタル化の進展は、人々の消費生活に利便性をもたらす一方で、取引形態の多様化によって、消費者被害も複雑化してきています。また、近年多発している災害や感染症の拡大は、人々の合理的な判断を妨げ、不安感につけ込んだ新たな悪質商法も次々にもたらしています。

このように複雑化・多様化する消費者被害に対応するための体制の構築や、被害の拡大防止のための注意喚起へ迅速に取り組んでいくことが必要となります。

2 すべての市民に必要な情報提供や見守りの目が行き届くネットワークの構築

地域コミュニティの衰退により、地域社会における人々のつながりが弱まり、近隣で相談できる関係性を築けなくなることで、地域社会から孤立した高齢者・障がい者・若者の増加が懸念されます。

こうした人々は、消費者トラブルに巻き込まれやすだけでなく、巻き込まれた際に誰にも相談できないまま被害の深刻化を招く恐れがあることから、あらゆる市民が必要な情報提供や救済が受けられるネットワークを構築する必要があります。

3 自ら消費者被害を回避しまたは解決できる消費者を育てるための消費者教育の推進

成年年齢の引き下げや、サービス・取引の多様化による消費者と事業者間の情報格差の拡大などにより消費者を取り巻く環境は厳しさを増しており、今後消費者教育の充実は益々重要なものとなっていきます。

消費者市民社会の実現に向け、自身の消費行動が及ぼす影響を自覚し、自主的かつ合理的な意思決定ができる消費者の育成・教育に取り組む必要があります。

また、持続可能な社会の実現に向けた社会的課題を解決するためには、事業者の取組のみならず、消費者も課題を認識し、自律した行動を選択することが不可欠です。

4 消費者被害防止のための一体的な取組の推進

安全で安心な消費生活を送れるまち・さっぽろを実現するためには、消費者被害の未然防止・救済・拡大防止のための取組をそれぞれ十分に行うとともに、各取組の情報を共有し、相互に連携しながら行うことが重要です。

消費者センターで収集した相談情報を的確に分析したうえで、事業者指導への反映や注意喚起の取組に繋げるなど、一体的な取組を推進する必要があります。