

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、関係する施策をピックアップして以下のようにまとめています。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・指導体制の充実

「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 \(2\)](#) … 事業番号 18
- ➔ P35 [7 不当な取引行為の禁止 \(1\) \(2\)](#) … 事業番号 34、35
- ➔ P38 [11 相談・苦情処理体制の充実 \(2\)](#) … 事業番号 50

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 \(6\)](#) … 事業番号 113

※ 事業番号は、基本的施策(関連事業)実施状況調査票の事業番号

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 \(1\)](#) … 事業番号 47

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 \(1\) \(2\)](#) … 事業番号 107、108、110

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 \(3\)](#) … 事業番号 39

➔ P42 [18 消費者啓発・情報提供の推進 \(1\) \(2\)](#) … 事業番号 123、124