

## A：消費者教育の充実

消費者が自立した行動や適正な契約ができるよう、基礎的な知識を身に付けられる消費者教育の機会の提供、支援が求められます。また、情報提供等による啓発支援活動も求められています。

本市の相談実績からは、相談者の年代の偏りがあまりみられない現状があります。特定の年代を対象とするのではなく、様々な年代に向けた消費者教育及び啓発支援が求められます。ただし、近年では20歳未満の若年者や60歳以上の高齢者の相談件数が増加していることから、注意喚起が必要であり、年代的特徴、特性に配慮した対応が求められます。

## B：消費者被害の防止・予防

相談者の契約の有無で、「既に契約・申込した」人の割合が多くなっていることから、契約等をする前の段階で被害を防止することが求められます。

また、全体的な相談件数は減少しているものの、20歳未満の若年者や60歳以上の高齢者の相談件数が増加しているため、若年者と高齢者に対する被害防止が求められます。

## C：消費者被害の救済

既に契約等を交わしてしまったことにより、被害を受けてしまった場合の消費者に対し、内容によっては、あっせん・調停などにより迅速・公正な解決を図ることが求められます。また、悪質な内容等においては、同種の被害が発生しないように、広く消費者へ周知することも求められます。

## D：悪質な事業者への対応

消費者が悪質業者による被害に遭わないように、悪質な事業者への不適正な取引に対する指導、勧告、公表を行うことが求められます。そのためには、国、東京都、警察、関係機関等の連携を強化することが求められます。

## E：情報提供の充実

適切な情報を広く消費者へ周知することで、消費者が必要な情報を知る機会ができ、消費者に対する啓発・教育、消費者の被害防止・救済等、消費生活の安定向上が図られることから、適切な情報を伝えることが求められます。

## 2 施策の方向性

- 1 自立した消費者の育成に向けた取り組み  
消費被害に遭うことがないように、適切な判断ができる自立した消費者の育成を目指すことが求められる。
  - ・自立した消費者の育成に向けた啓発・情報提供
  - ・消費者教育の推進
- 2 消費者被害の抑止・予防に向けた取り組み  
消費者被害の発生を未然に防止することを目指すことが求められる。
  - ・消費者被害事例の情報収集・提供
  - ・消費者相談体制の充実
- 3 被害に遭ってしまった消費者の救済のための取り組み  
消費者被害に遭ってしまっても、あっせん・調停等の適切な事後対応が迅速に行われることを目指すことが求められる。
  - ・消費被害相談体制の充実
  - ・あっせん・調停等による救済
- 4 悪質な事業者に対する取り組み  
悪質な事業者による被害が繰り返し発生しないことを目指すことが求められる。
  - ・警察等、関係機関との連携
- 5 消費生活の環境に配慮した取り組み  
食の安全、環境への配慮、災害への対応など、安全・安心な消費生活の環境を目指すことが求められる。
  - ・安心できる消費生活の環境への対応
  - ・消費者団体等の関係団体との連携
- 6 若者と高齢者の消費生活の安全を守る取り組み  
若者と高齢者の特性に配慮した取り組みを行い、消費者被害の減少を目指すことが求められる。
  - ・若年層に対する消費者教育や啓発支援
  - ・高齢者見守りのしくみづくり
- 7 総合的な情報提供の取り組み  
関係所管・機関への迅速な情報の共有体制づくりを目指すことが求められる。
  - ・庁内の情報共有と連携
  - ・国、東京都、関係機関等との連携