

2025 年 11 月 20 日

仙台市市民局消費生活センター 御中

宮城県生活協同組合連合会

会長理事 冬木勝仁

住所 仙台市青葉区柏木 1-2-45 フォレスト仙台 5 階

電話番号 022-276-5162

「仙台市消費生活基本計画・消費者教育推進計画（中間案）」に対する意見

近年、デジタル化やグローバル化の進展、高齢化・多様化、そして自然災害やパンデミックなどの社会的な危機を背景に、私たち消費者を取り巻く社会情勢は大きく変化しています。これにより、消費者トラブルは質的・量的に拡大し、ますます複雑化・多様化しているのが現状です。

インターネット取引における「定期購入トラブル」や SNS 経由の詐欺が増加し、その手口も巧妙化しています。超高齢社会の到来により、高齢者の消費者被害は依然として増加傾向にあり、高齢者を狙った悪質商法が深刻化しているため、地域での見守りがより一層重要になっています。また、自然災害が多発する中で、被災地の復旧・復興に乗じた詐欺的トラブルや悪質商法が発生している点も懸念されます。民法改正により成年年齢が 18 歳に引き下げられたことで、若年層がローン契約やマルチ・マルチまがい商法などの消費者トラブルに巻き込まれる被害の拡大が危惧されます。

一方で、消費者全体に健康志向の高まりが見られ、健康食品の利用が広がる中で、健康食品による健康被害という新たな問題も浮上しています。消費者教育の機会が少ない現状において、今後は一層、行政・事業者・消費者間で新たな手法によるリスクコミュニケーションが求められます。

消費者団体の役割として消費者の声を盛り込んだ「基本計画及び教育推進計画」になるよう、下記の意見・要望を提出いたします。

記

1. 第 2 章 消費生活をめぐる社会の現状と課題

4 取り組むべき課題

海外事業者が関わる消費者問題は大幅に増加しており、特にインターネット通販で海外の商品、チケット、サービスなどを購入した際のトラブルが頻発しています。情報化および国際化の進展により、消費者はインターネットを通じて海外事業者と気軽に取引できるようになった一方で、越境取引に関する消費者問題が増加しています。今後、海外サイトでのトラブルはさらに増加する可能性が高いと予測されます。

次期計画における社会情勢の変化として、消費者をめぐる国内外でのデジタル化の進展を明確に記載してください。また、海外事業者の情報収集やトラブル解決の役割を担う越境消費センターとの連携を強化し、地域住民への情報提供や啓発活動を推進する必要があります。注意喚起の情報をより多くの地域住民に届けるため、SNS やウェブサイトなど多様な媒体を活用した情報発信をお願いいたします。

2. 第4章 計画推進のための施策の展開及び進行管理」に関連して

Ⅱ 消費者教育・啓発の推進

(1) 消費者が事業者に対して適切な意見を伝えることは、消費者の権利であり、結果として商品やサービスの向上にもつながる極めて重要な行為です。一方で、近年、消費者からの過度な要求、不当な言いがかり、暴言といった迷惑行為（カスタマーハラスメント 以下 カスハラ）が社会的な問題となっています。こうした背景から、カスハラへの関心が高まる中で、事業者側がカスハラ対策を講じること、また、市民がカスハラに対する共通認識を持つこと、そしてその発生を未然に防止するための消費者教育は、非常に重要であると考えます。企業のカスハラ対策が進展している現状を踏まえ、消費者教育計画にカスハラ防止に向けた消費者教育のあり方を盛り込んでください。

(2) 現在、カード、クレジット、キャッシングによる多重債務の増加に加え、インターネットバンキングの普及や多様な金融商品の登場により、消費者をめぐる金融環境は著しく複雑化しています。また、収入構造が不安定化する現代社会において、個人のライフプランと資金計画を結びつける実践的な金融教育の推進は、今後ますます重要となると考えられます。「お金に関するトラブルから身を守る能力」としての金融リテラシー向上を推進するためにも、「金融教育の推進」について、施策項目にも明確に記載してください。

Ⅲ 持続可能な社会づくりのためのライフスタイルの推進

(1) グリーン購入は、環境負荷の低減だけでなく、持続可能な消費と生産を促進し、資源の循環的な利用を促すことで、循環型社会の形成に不可欠な役割を果たすと考えます。グリーン購入が循環型社会形成に果たす目的や具体的な役割について追記してください。

(2) 環境保全に配慮した事業活動として、持続可能な開発のための教育、循環型社会の形成に向けたエネルギー教育に関する取組項目を追加してください。

(3) エシカル消費にはフェアトレード商品や環境に配慮した商品の購買、オーガニック製品などがあげられますが、エシカル消費行動の推進には何がエシカル商品なのか消費者へ正確に伝えることも重要であると考えます。各種認証ラベル、認証マークについて存在を知らない消費者もいることから、持続可能性に配慮した商品の認証ラベル等の周知についても計画に追記してください。

Ⅳ 消費者被害の防止及び救済

(1) ADR 機能を持つ被害救済部会は、消費者と事業者間の紛争に対し、あっせんや調停を通じて迅速・公正な解決を図るという重要な役割を担っていますが、この間、開催がない状況です。消費者の被害防止・救済に繋がることから被害救済部会の活用を積極的に行ってください。また、市民への周知・徹底を要望します。

(2) 多様な主体との連携を強化するため、市民団体、学校教育現場、警察、地域等が相互に連携した取り組みに加え、異年齢・異業種による連携のあり方を積極的に探求することが重要です。特に、

地域の企業や学生などの既存の組織や力を最大限に活用していく必要があると考えます。消費生活センターがコーディネート役となり、異業種間連携を促進するための具体的な取り組みについて、項目の内容に記載してください。

- (3) 適格消費者団体が、消費者トラブルの未然防止・拡大防止及び被害回復に向けて活動を継続し、期待される役割を発揮するためにも継続的な財政支援をお願いいたします。

V 見守り等の配慮を要する消費者（高齢者等）への対応

- (1) 見守り等配慮を要する消費者（高齢者等）への対応について、配食サービス配達時の見守り事業の推進を評価指標に位置付けています。配食サービス配達時の注意喚起を促すためのチラシ配布だけでなく、見守り事例など情報提供も取り入れるなど、より実効性のある見守り推進に取り組んでください。
- (2) 民生委員・地域包括支援センター職員・ケアマネジャーなどとの連携した啓発活動はこれまでも取り組まれてきましたが、今後ますます重要になってきます。高齢者の消費者トラブル見守りに「消費生活パートナー」の積極的な活用を要望します。
- (3) 高齢者等が抱える問題は消費者被害だけに留まらず、生活困難や精神的な被害にもつながる可能性があります。高齢者等が安心して生活できる環境づくりのため、他団体との連携に加え、庁内関係部局との連携も強化してください。
- (4) 障害者の消費生活相談件数は全国的に増加傾向にあり、障害者を巡る消費者トラブルが社会的な課題として拡大しています。障害のある方は、その特性から障害者自身が被害に遭っていることに気づきにくく、また、被害が表面化しにくいという実態があります。
- こうした状況に対応するため、障害の種類や程度に応じた個別化された消費者教育の実施や、地域における見守り体制の強化が非常に重要です。
- 計画において消費者の多様性の観点から、障害者への対応について明確な記載を設けてください。また、若年障害者への消費者教育支援として、支援学校等への副教材の提供についても検討をお願いします

以上