

仙台市消費生活センター 御中

〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目2-40
ブライツシティ柏木703号室
内閣総理大臣認定 適格消費者団体
特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく
理事長 吉 岡 和 弘
電話 022-727-9123
FAX 022-739-7477
Mail shiminnet-tohoku@triton.ocn.ne.jp

意見書

消費者市民ネットとうほく（以下、当団体という）は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービス及び契約に関わる調査、研究、検討を行っている消費者・消費者団体・消費生活相談員・弁護士・司法書士・学識者等で構成している特定非営利活動法人です。平成29年4月25日に内閣総理大臣から消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用等に対し差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けております。

当団体は、仙台市消費生活基本計画・消費者教育推進計画（令和8年度～12年度）中間案に対して、下記の通り意見を述べます。

記

1 消費生活の安全・安心確保のための具体策の提示

消費者意識調査の結果(p.11 図表9)、市民(58.6%)・事業者(52.0%)ともに、消費生活センターや消費者行政に対して「不適正・悪質な事業者に対する監視や指導強化」への期待が高いことがうかがわれます。この点について、施策の柱Ⅰ「消費生活の安全・安心の確保」では、「商品・サービスの安全確保のため、関係法令等に基づき、食品の安全性を確保するための監視指導等を行う」「商品・サービス提供事業者より法令遵守等の取り組みについて情報を収集し、必要に応じて要請等を行う」(p.22)とされておりますが、市民の高い期待に応えるための具体的な取り組みについては、最終案に掲載予定とされております。

市民の期待が大きいテーマであることを踏まえ、事業者への指導、県や国等関係機関との連携、市民への情報提供などについて、具体策が指摘されることを求めます。

2 消費生活相談窓口の認知度向上施策の具体化

現計画の振り返りにおいて、消費生活センターの「名前も業務内容も知っている」市民の割合は39.0% (p.12 図表15)であり、計画終了時点の目標値50.0%以上 (p.9)に届いておりません。特に、経験不足や知識不足により被害にあいや

すい傾向にある若者に焦点を当てると、高校生の 82.6%が消費生活センターを知らないとされています(p.14 図表 24)。

施策 IV において、「消費生活センターの認知度向上に努めます」(p.25)とされておりますが、最終稿に掲載予定とされる「取り組み事項」においては、市民がトラブル時に「ためらいなく相談できる」(p.15)環境整備に向けた、より効果的な認知度向上のための施策の具体化を望みます。特に若年層は 86.4%が SNS から情報を得ている(p.14 図表 25)という実態があることから、SNS による情報発信等の対応が急務と考えられます。

3 適格消費者団体への支援と連携方策の具体化

施策 IV(p.25)において「特定適格消費者団体を目指す団体に対する支援」を盛り込まれていることは、当団体への期待の表れと受けとめております。当団体が民間のボランティア活動により支えられているという実情に鑑み、当団体が行っている消費者被害の実態調査・分析に要する費用や専門人材の育成・確保等への経済的支援を含む具体的な支援内容を計画に盛り込むことを求めます。

また、施策の柱 V(p.10)の今後の課題において、関係機関・団体として「適格消費者団体等」とのさらなる連携を図ることが言及されていることを踏まえ、行政機関、消費生活センター、適格消費者団体が参加する定期的な情報共有・意見交換の場を設け、不当表示・不当勧誘行為等に関する情報の提供を確保するなどの方策についても盛り込んでいただきたいと思います。

4 高齢者など特に配慮を要する消費者への対応策の具体化

高齢化の進行に伴い、判断力が低下する傾向にある人の増加が懸念されており(p.3、p.16 課題 5)、高齢者からの相談が全体の約 3 割を占めているとの報告がなされております(p.4 図表 3、p.16)。施策 V(p.27)では「見守りネットワークづくりを推進します」とされておりますが、現計画の振り返りにおいて、「見守りの担い手となる団体向けセミナー」の実施回数が目標（毎年 5 回以上）に対し実績（令和 6 年度：2 回）と大きく下回っております（p.10 表 指標項目 2 ②）。

このことから、地域での見守り活動が十分な成果を上げていない現状があることがうかがわれるところであり、デジタル社会の進展に伴う「情報格差による消費者被害」(p.16)が増加している現状を踏まえても、福祉機関、地域包括支援センター、成年後見制度関係者、法律専門家らとの連携を強化した見守り活動をさらに推進するなど、高齢者など特に配慮を要する消費者への具体的な対応方策を検討し計画に盛り込む必要があると考えられます。

5 むすび

本計画が目指す「消費者が安全に安心して暮らせる社会」及び「消費者市民社会」の実現は、デジタル化時代の新たな課題に対応する中で、その重要性を一層増しております。当団体は、本計画が具体化されることにより、仙台市における消費者行政のさらなる進展に寄与することを期待しております。当団体としても、引き続き、消費者被害の未然防止・救済の最前線における活動を通じて、本計画の推進に積極的に協力していく所存です。