

# 令和5年度進行管理 戦略点検シート

◎基本政策 3 活力と魅力あふれるまちの創造

<b>主要課題</b>	No. 32	消費者の自立
-------------	--------	--------

<b>● 4年後の目指す姿・計画期間の方向性 ●</b>		主要課題の戦略シートで設定している「4年後の目指す姿」と「計画期間の方向性」を転記しています。
4年後の目指す姿	時流を捉えた消費者教育やきめ細かな消費相談体制により、全ての世代において消費者トラブルの防止が図られ、区民が安全・安心な消費生活を持続的に送れる「スマートコンシューマー（賢い消費者）」になっている。	
計画期間の方向性	○消費者教育の推進 消費者トラブルを未然に防止するため、各年代に適した体系的な消費者教育を推進します。また、エシカル消費の普及啓発に取り組み、日々の消費行動から「つくる責任 つかう責任」の意識の定着を促します。  ○消費相談体制の充実 多様化する消費者トラブル等を防止するため、消費生活相談体制の充実を図るとともに、消費者団体の支援や消費生活推進員の育成に取り組み、区民の自立した消費活動を促進します。	

<b>0 昨年度の施策の方向性（昨年度の点検における「4 今後どのように進めていくか」）</b>	
成年間近な高校生を対象とした若者向け消費者教育を、青少年プラザ（b-lab）や区内高校にPRするなどにより、啓発の機会を増やしていきます。 また、消費者被害の未然防止を図るため、オリジナルキャラクターを活用した啓発を広報誌等で行い、幅広い年齢層に対し、視覚的効果による普及を図ります。 今後も、エシカル消費を自分事として捉える機会の提供や、普及啓発の方法を工夫していきます。 消費者相談については、より多くの相談に応えられるよう、事業の効率化とデジタルの活用を進めます。	

事業費（令和4年度） 上段：実績 下段：当初予算

<b>1 どのような事業で・何をしたか（実績）</b>		戦略シートの課題の解決手段として紐づけた計画事業について、「何をしたか」「何がどうなったか」を記しています。							
事業番号	事業名称	所管課	事業の持つ役割						事業費(千円)
116	消費者普及啓発事業	経済課	時勢に応じた、安全・安心な消費生活を推進する。						33,749千円 (35,470千円)
	主な取組実績		単位	H30(2018)	R1(2019)	R2(2020)	R3(2021)	R4(2022)	R5(2023)
	① 消費者向け講座・啓発事業の参加人数		人	901	901	1,441	1,407	1,378	
	② 消費者団体、消費生活推進員との協働による啓発事業への参加人数		人	3,472	1,892	1,855	2,196	919	
③ 消費者相談受付件数		件	1,965	2,063	1,956	1,816	2,009		
<b>●特記事項（実績の補足）</b>									
新型コロナウイルス感染症によるデジタル社会の発展により、オンラインによる参加者が増えました。									

<b>2 現総合戦略において、社会ではどのような動きがあったか（社会環境等の変化）</b>		人口の増減や、国や都の動きなど、主要課題の背景に関して、令和2年度から5年度までの現総合戦略の計画期間において、「何があったか」「今後予想される」等の社会の変化を捉えています。							
チェック	チェック項目								
有	主要課題に関連する法改正があった（今後、法改正がある）								
有	主要課題に影響を及ぼす変化等があった（今後、変化等の可能性がある）								
令和4年4月1日より「民法の一部を改正する法律」が施行され、成年年齢が現行の20歳から18歳に引き下げられました。また、新型コロナウイルス感染症によるデジタル社会の発展により、対面による売買を避ける社会動向がより一層進行したことで、インターネットを中心とした通信販売の需要が伸びています。									

### 3 現総合戦略における成果や課題は何か (点検・分析)

1と2に基づき、計画期間の方向性ごとに、令和2年度から5年度までの現総合戦略の計画期間において、「課題解決にどのような成果があったか」「成果が出ない要因は何か」「新たな課題が生じていないか」などを点検・分析します。

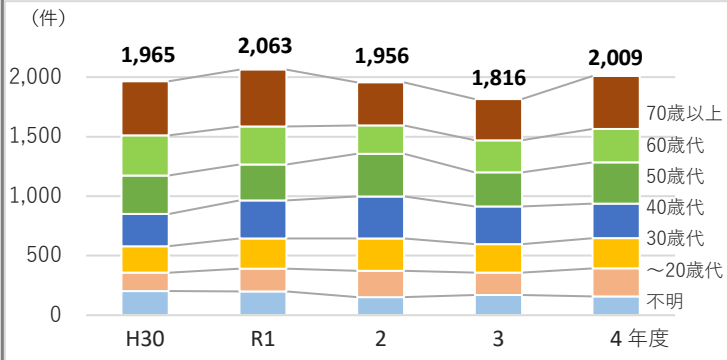
#### ○消費者教育の推進

令和2年度は、感染症対策として始めたオンラインの活用により、研修会を中止することなく実施しました。  
3年度は、オンラインを活用し、継続した消費者啓発を進めた結果、幅広い受講者層の参加につながりました。また、若年層向け教育として、区内在学の若者を対象に、契約の基礎知識や身近な消費者トラブル回避のためのポイント等について研修会を開催しました。  
4年度は、エシカル消費をテーマとした区民自らが参加する動画コンテスト事業を開催し、区内大学やインターネットで呼びかける事によって若年層へエシカル消費の周知及び普及啓発に取り組みました。  
今後は、デジタル機器を敬遠しがちな消費者層に対しても、参加しやすい仕組みづくりが必要になります。また、引き続きエシカル消費について啓発を図るとともに、成年年齢の引き下げに伴い、社会経験の未熟な若者の自立を促す消費者教育や、高齢者の消費者トラブルを未然に防ぐ契約の基礎知識の啓発等を、さらに進めていく必要があります。

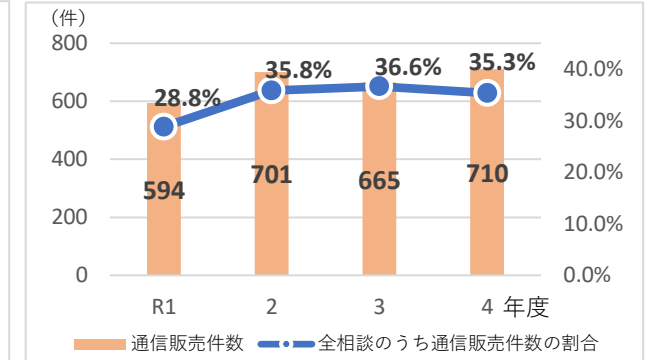
#### ○消費相談体制の充実

令和2年度は感染症対策により対面による消費者相談は実施が困難な状況なため、電話による消費者相談のほか、文京博覧会（ぶんぱく）や大学等のイベントにおいて出前講座を開催し、消費者トラブルの解決や被害防止につながる支援をしました。  
3年度は消費生活相談事業の認知度向上のため、啓発物を区内医療機関等に配布するとともに、YouTubeを活用して消費生活センターの紹介動画を配信するなど、新たな周知を図りました。  
4年度は区内大学の学生寮において、契約の基礎知識や身近な消費者トラブル回避のためのポイント等について出前出張講座を実施しました。  
依然として多くの消費者相談が寄せられており、コロナ禍を経てインターネットを中心とした通信販売による被害相談が増えているため、さらなる被害防止につながる支援が必要です。

#### ●消費生活センターの消費者相談件数の推移



#### ●通信販売に関する相談件数と全相談に占める割合の推移



### 4 次期総合計画において、どのように進めていくか（展開）

3を踏まえ、「何の対応が必要か」「何をどのようにしていくか」など、令和6年度から9年度までの次期総合計画の計画期間における戦略としての進め方を記しています。

消費者教育推進及び幅広い受講者層の参加促進ため、オンデマンド方式やハイブリッド形式による講座を行っていきます。また、区民にエシカル消費を認知してもらうため、エシカル講座の開設、動画配信及び各事業において周知を行います。  
消費者相談体制の充実のため、相談員の講座と消費生活推進員の啓発を一緒に行う出前講座を開設し、よりわかりやすい形式の消費者教育を行っていきます。

### 5 6年度、事業をどうするか（事業の見直し）

主要課題に紐づけられている個々の計画事業の6年度の検討の方向性を「継続」「レベルアップ」「見直し・縮小」「事業終了」「計画変更」で記します。

事業番号	計画事業名	所管課	次年度の方向性
116	消費者普及啓発事業	経済課	継続