

大阪府消費者基本計画（パブリックコメント時点の案、抜粋）

第4章 総合的、計画的に講ずべき施策の方向性

＜基本目標Ⅱ 消費者の自立への支援＞

飛躍的な技術の進歩による社会の発展により、国際化、高度情報化などが進展し、様々な商品、役務、取引手法等が生み出され、生活の質や利便性の向上をもたらす一方で複雑な社会を出現させ、消費者は事業者に対し、情報の質及び量、交渉力、資力等の格差により、不利な立場に置かれています。

このような状況の下で、消費者が自主的かつ合理的な判断のもとに商品や役務を選択し、安全・安心な消費生活を送るためには、悪質商法の手口や消費者事故情報などの必要な情報の迅速な提供、啓発や消費者教育による自立した消費者の育成が、社会状況や消費者の特性にも配慮しつつ、行われることが必要です。

1. 高度情報通信社会への対応

インターネットが国民生活や社会経済活動に不可欠な社会基盤として定着し、今や、サイバー空間は国民の日常生活の一部となっています。

一方で、他人のパソコンをウイルスに感染させて乗っ取った第三者が、遠隔操作によってインターネット掲示板に犯行予告を書き込んだ事件のように、これまで想定されなかった新たな手口によるサイバー犯罪が発生したほか、インターネットバンキング利用者の口座が不正アクセスされ、預金が他人の口座に振り込まれる不正送金の被害が大幅に増加するなど、インターネットを使用した犯罪が、治安を阻害する新たな脅威となっており、早急な対応が求められています。

このため、サイバー犯罪の取締を推進するとともに、被害を防止するためのキャンペーンや大阪府警察ホームページ、リーフレット等を活用した広報啓発活動、府民・児童・企業に対するサイバー犯罪被害防止教室等を実施しています。

消費者と事業者間での適正な取引の確保、被害の未然防止、再発、拡大防止の観点からの事故事例、取引に関する知識等の様々な情報提供や啓発、消費者教育を推進していきます。

特にスマートフォン等が急激に普及しており、SNSやオンラインゲームの利用が増加している中で、社会経験や専門知識が少なく被害に遭いやすいといわれる若年層とともに、高齢者等についても取組を進めます。

また、インターネットなどの情報にアクセスできない情報弱者への配慮（デジタル・デバイドへの対応）にも努めます。

＜具体的な取組＞

○被害事例等について迅速な情報提供に努めます。

○様々な手口に対応する相談員のレベルアップを図るため、適切な研修等を実施します。

○インターネットを使い始め、社会経験や専門知識も少ないため被害に遭いやすい若年層（小・中・高校生等）に対し啓発を行うとともに、自立し、合理的に判断し行動できる消費者として成長してもらうため学校への講師派遣による出前講座や小・中・高校生用に作

成したDVD等を活用した啓発を実施します。

- 若者向けの Web サイト、スマートフォン対応の情報発信や FAQ、クイズ形式等、工夫を凝らした情報提供に取り組みます。
- インターネットが国民生活に不可欠な社会基盤として定着するなか、インターネットバンキングに係る不正送金事案や偽サイトに係る詐欺事件等が多発し、消費者が知らないうちに被害に遭うなど、大きな社会問題になっていることから官民一体となったサイバー犯罪に対する的確な対処を行います。
- 「大阪の子どもを守るサイバーネットワーク連絡会議」において、行政機関や関連企業等との連携を図り、事案対応へのアドバイスや未然防止のための啓発を行います。
- 地域での高齢者向け消費者問題ミニ講座に消費のサポーター(※)を派遣します。
- 新聞や広報誌、各種高齢者向け啓発チラシ、パンフレット等様々な媒体を活用して広報に努めます。

(※) 消費のサポーターとは、高齢者の消費者被害を減らすため、悪質商法とその対策、被害に遭わないための注意点などの情報提供を行うボランティアです。

2. 環境に配慮した消費生活の推進

持続可能な社会を実現していくためには、事業者、消費者ともに「環境にやさしい」という視点をもって、LCA^(注1)の観点から、物品の生産や購入、使用の方法等についても意識していくなど、消費行動や事業活動において環境に配慮していくことが必要です。

そのため、府は、循環型社会（3R（リデュース、リユース、リサイクル）の推進等）や省エネルギー社会の構築に向けた情報提供や啓発、環境教育に取り組むとともに、自然エネルギーの活用などを推進します。

また、輸送に係る環境負荷の低減のためにも、「大阪産^{もん}」など大阪府産の農林水産物の地産地消を推進します。

<具体的な取組>

- 太陽光パネルの製造、施工、販売事業者について、自主行動基準の策定を登録要件とし、公表することでインセンティブを与え、太陽光パネルの普及を促進します。
- 環境への負荷の少ないライフスタイルの構築に向け、グリーン購入について計画的な推進を図るとともにキャンペーン等の実施により、府民の行動を促進します。
- エコカーの普及促進やエコドライブの推進などにより、環境に配慮した自動車利用を進めます。
- 循環型社会の構築に向け、リサイクル関係法令の周知、市町村におけるごみ減量化等の事例や大阪府リサイクル認定製品の紹介等の取組みを実施します。
- 大阪産（もん）の認知度向上や地産地消活動等への取組みを促進し、環境に配慮した消費活動の普及に努めます。

(注1) LCA（Life Cycle Assessment：ライフサイクルアセスメント）

商品又はサービスの原料調達から廃棄・リサイクルに至るまでのライフサイクル全体を通しての環境負荷を定量的に算定する手法

(平成 22 年 3 月環境省『バイオ燃料の温室効果ガス削減効果に関する LCA ガイドライン Ver.1.0』

2 ページ用語集から引用)

3. 高齢者・障がい者、若者等への支援

府における65歳以上の高齢者人口を見ると、2010(平成22)年では196万人であるのに対し、2040(平成52)年では269万人と、30年間で73万人増加し、高齢化率は22.4%から35.9%まで上昇すると見込まれています。また、75歳以上の人口については、2010(平成22)年の83万人が、10年後の2020(平成32)年には高齢者人口の半数を超え、30年後の2040(平成52)年には144万人になると予測されています(図表4)。

平成25年度に府に寄せられた消費生活相談件数でも60歳以上の相談者からの相談が4件に1件を超えており、前年度からの増加率も他の年代に比べ最も高くなっています。さらに高齢者を狙い架空の投資話を持ち掛けレターパック等により現金を送付させたり、不用品買い取りを装い訪問して貴金属などを安く買い取るなどの悪質商法が次々に現れています。

また、デジタル通信機器が広く普及する中で、インターネットに関連する消費者被害が若者から高齢者まで多く見られます。

障がい者についても、身体、知的、精神などの障がいにより様々な特性があり、悪質な事案も発生しており、そうした情報を収集し、適切な対応につなげていく必要があります。

高齢者、障がい者、若者等の特に配慮を要する消費者の被害を未然防止、拡大防止のためには、家族や地域・施設など周囲の人々による「見守り」も重要であり、福祉分野の関係者、関係機関とも有機的な連携を図りながら、特に配慮を要する消費者の身近にいる人々への適切な情報提供等に努めます。

<具体的取組>

- 地域での高齢者などの支援者向け「消費者問題 見守り講座」を実施します。
- 見守り者向けハンドブック「みんなの力で助け隊」や高齢者に多い消費者相談の事例をわかりやすくドラマにし、気づきのポイントや解決策を紹介するDVD「高齢者を狙う悪質商法」を活用したわかりやすい情報提供や啓発を実施します。
- 高齢者、障がい者などに対し、身近な支援者が見守り、その変化に気づき、相談機関等に適切につなぐ等により、被害の未然防止、拡大防止につながるよう情報提供等に努めます。また、民生委員・児童委員、地域包括支援センター、社会福祉協議会、介護サービス事業所、障がい福祉サービス事業所、コミュニティーソーシャルワーカー等の社会的資源の活用を含め検討します。
- 地域での高齢者向け消費者問題ミニ講座に消費のサポーターを派遣します。(再掲)
- 新聞や広報誌、各種高齢者向け啓発チラシ、パンフレット等様々な媒体を活用して広報に努めます。(再掲)
- メールマガジン「大阪府消費生活センター便り」を発行し、高齢者や障がい者のトラブル予防、早期発見、拡大防止のために、「今」寄せられている消費生活相談の内容や、悪質商法の新たな手口、消費生活に関するイベント情報などを定期的に配信します。
- 府警察本部との連携を密にし、特殊詐欺の主な被害者層である高齢者を中心に、特殊詐欺被害防止に向けた広報啓発活動に努めます。
- 大阪後見支援センターの運営を支援します。
- 介護保険サービスにおける相談体制を推進します。
- 障がい福祉サービスに関する相談のための体制づくりを行います。
- 府と大阪市の消費者行政と高齢者や障がい者に関する福祉行政の担当課(所)による「高

「高齢者・障がい者等の消費者被害に対する連絡会」において、高齢者や障がい者等の消費者被害の未然防止や拡大防止のための情報交換を行うとともに、啓発や研修その他連携して取り組むべき対策を検討します。

<基本目標Ⅲ 消費者教育に関する計画的な施策の推進>

2012(平成24)年12月に施行された消費者教育推進法では、「消費者教育」及び「消費者市民社会」の定義が示され、消費者教育の推進にあたっては、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行われるとともに、年齢や障がいの有無等の特性、学校、地域、家庭、職域等の場の特性等に応じた適切な方法により、多様な主体や他施策と連携を図りつつ効果的に行われなければならないこととされています。

消費者教育は、消費者の社会的役割を認識し、消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解と関心を深めながら、自ら考え行動する自立した消費者を育成するため、体系的、総合的に推進していくとともに、その重要性について、広く周知を図っていく必要があります。

この項は、消費者教育推進法第10条に基づく、府の消費者教育の推進に関する施策についての計画の性格を持つものとして、今後の消費者教育をより戦略的、効果的に行うため、その推進の基本的方向性や内容を示すものです。

<参考> 消費者教育推進法第2条

「消費者教育」…消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育（消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む。）及びこれに準ずる啓発活動をいう。

「消費者市民社会」…消費者が個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会をいう。

1. 消費者教育の推進の考え方

(1) 消費者の自立を支援

消費者が自ら進んで必要な知識を修得していける機会の提供に努めるとともに、被害に遭わないということだけではなく、消費者が主体的かつ合理的な判断と行動に基づいて、豊かで自立した消費生活を送れるよう支援することが必要です。

(2) 消費者市民社会の形成に寄与

消費者が自らの消費行動が社会にもたらす影響と役割を自覚し、環境等に配慮した消費行動を通じて、持続可能な社会の実現に貢献できるよう支援していくことが必要です。

2. 消費者教育の推進の基本的な方向

(1) ライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進

消費者教育は、全てのライフステージ（幼児期から高齢期まで）の段階に応じて、継続性を持って体系的に行っていく必要があります。

(2) 消費者の特性に対する配慮、場の特性に応じた方法での実施

消費者教育は、年齢、障がいの有無、性別、その他の消費者の特性に配慮するとともに、学校、地域、家庭、職域、その他の様々な場の特性に応じた適切な方法により、効果的に行っていく必要があります。

(3) 各主体との連携・協働の推進

消費者教育は、学校、地域、家庭、職域等、それぞれの場における消費者教育を推進する多様な主体の連携を確保しつつ、効果的に行っていく必要があります。

消費者教育に関する施策の推進にあたっては、総合的、体系的かつ効果的な推進の観点から、多様な主体の意見を聞きつつ進める必要があります。消費者教育推進法第 20 条には、施策の推進について情報交換及び調整を行う組織として、「消費者教育推進地域協議会」についての規定があり、法の趣旨を踏まえた取組が必要です。

①府と市町村

住民に一番身近な市町村が消費者教育を充実させることにより、消費者教育の機会は隙間なく提供されます。府は、広域的な視点から市町村の取組みを支援するなど、連携・協働を積極的に推進する必要があります。

②消費者行政担当部局と教育委員会

2008(平成 20)年、2009(平成 21)年に改定され、消費者教育に関する教育内容の充実が図られた学習指導要領を適切に実施し消費者教育を効果的に推進するため、消費者行政担当部局と教育委員会が、情報を共有し意見を交換するなど十分な連携を行うとともに、協働して施策を推進していく必要があります。

③消費者団体、事業者及び事業者団体

消費者団体、事業者及び事業者団体等の多様な主体間による情報交換や協議が行われることにより、消費者教育を推進する施策への協力などが行われるよう、これら団体の連携・協働を推進する必要があります。

また、事業者及び事業者団体には、消費者に対し情報を正しく提供するよう、働きかけていく必要があります。

(4) 消費生活に関連する教育との連携推進

「持続可能な社会を形成する」との視点から、環境や資源、エネルギー等に関わる「環境教育」、食品ロスの削減や適切な食生活、食の安全性等に関わる「食育」、その他、「金融経済教育」、「情報リテラシー教育」、「国際理解教育」、「日常生活に関連する法教育」等、幅広

く日常の消費生活や事業活動に関連する教育との連携を図りつつ推進することにより相乗効果を図る必要があります。

3. 消費者教育の推進の内容

消費者教育は、消費者自らが消費生活に関する正確な知識や的確な判断力を身に付けるとともに、自らの消費行動が、将来にわたり、社会、経済、地球環境に与える影響について考え、公正で持続可能な社会に主体的に参画するための取組を促進するためのものとすべきです。

そのため、様々な主体や関連する教育との連携を図り、地域も含めた多様な場における消費者の特性に応じた取組に努めます。

また、日常の消費生活を営んでいく上で基礎的な力（たとえば複利計算のような知識の習得）の向上を図るとともに、効果的な情報提供や実施手法、教材による消費者教育に取り組みます。

(1) 多様な場における消費者の特性に配慮した消費者教育の推進

学校（小学校・中学校・高等学校・支援学校等）や保育の場等において、それぞれの発達段階に応じた消費者教育の推進に努めます。また、大学等における消費者教育についての連携を進め、学生生活への支援や、自立した社会人としての消費者、職業人としての生産者・役務提供者の育成等を行うといった視点からの取組について検討します。

地域においては、高齢者等を地域で支えあう様々なネットワークなども活用しながら、消費者教育の推進に努めます。

家庭においては、親等が子どもに対して金銭やものを大切にすることについての意識やインターネット等の適正な利用の仕方、危害を回避する対処法などを身につけさせることや、家族間の情報共有による高齢者被害の防止など、家庭における消費者教育の推進が図られるよう、学習の機会の確保に努めるなど、家庭における取組への支援とともに、児童養護施設等で生活している子どもへの支援にも努めます。

職域における消費者教育については、消費生活に関する知識、理解を深める従業員教育の重要性について、事業者に対する啓発に努めます。

①学校（小学校・中学校・高等学校・支援学校等）等における消費者教育

学校における消費者教育については、小学校・中学校・高等学校・特別支援学校の学習指導要領に基づき、これまでも契約などの消費生活に関する教育等を児童生徒の発達段階に応じて行っていましたが、平成20年及び21年に改訂された小学校・中学校、高等学校・特別支援学校の学習指導要領により、今日の消費行動の複雑化、多様化等を踏まえ、児童生徒が消費者としての自覚を持ち、主体的に判断し責任を持って行動できるようにする観点から、消費者教育に関する内容の充実が図られています。

例えば、小学校においては、家庭科で物や金銭の大切さ、計画的な使い方や身近な物の選び方、買い方を考え適切に購入できることなど、中学校においては、社会科において、金融の仕組みや働き、消費者の自立の支援なども含めた消費者行政、技術・家庭科において消費者の基本的な権利と責任について理解させることなど、高等学校では、家庭科において消費

生活の現状と課題、契約や消費者信用、消費者の自立と支援などを指導することとされています。

学習指導要領の趣旨の周知・徹底を図り、同要領に則した教材等を有効に活用し、児童、生徒の興味を引きつける身近な事例を取り上げるなど、関心を高められるような消費者教育の実施に努めるとともに、その取組を支援します。

- <具体的取組>
- <主に小学生・中学生・高校生期>
- 学習指導要領による適切な教育指導を行います。
 - 学校等を対象に、若者に多い消費者トラブルの事例や対処方法などを解説する出前講座等を実施します。なお、講座等の実施にあたっては、消費者庁が作成した「消費者教育の体系イメージマップ」の重点領域等を踏まえたものとするとともに、例えば複利計算のような金融における基本的な知識の習得にも留意し、さらに、消費者市民社会の意義を浸透させるものとします。また、自分が被害に遭わないということだけでなく、加害者にならないという観点も意識づけるように啓発します。
 - パネル展示やプレゼンテーションによる消費者問題の学習結果発表等、高校生による高校生向けの消費者教育の実施を支援します。
 - 若者に多い消費者トラブルの事例や対処方法などを解説する教材（リーフレット、ウェブサイト等）を提供します。
 - 銀行等の金融関係者と行政が参画し、暮らしに身近な金融に関する広報や消費者教育活動を積極的に行っている「大阪府金融広報委員会」と連携し、生徒や保護者に対する講習会等を実施します。

②大学・専門学校等における消費者教育

成年と未成年が混在する大学等においては、消費者の権利と責任が大きく変化することも踏まえ、学生のもつ様々な側面に応じ、大学等として積極的に消費者教育に取り組み、学生生活への支援を行うのみならず、自立した社会人としての消費者、職業人としての生産者・サービス提供者の育成等を行うことが求められています。

大学・専門学校等における消費者教育の推進に努めるとともに、その取組を支援します。

- <具体的取組>
- <主に成人期（特に若者）>
- 学生など若年層の消費者トラブル事例の紹介を学生自らが行うことで、学生が身近な問題として興味を持つ活動を支援します。
 - 社会人として消費生活に必要な情報を提供できるよう、新入生オリエンテーションや学園祭などの活用を検討します。
 - 大学等に対し、消費者教育との連携について検討します。

③地域における消費者教育

消費者教育は、誰もが、どこに住んでいても、生涯を通じて、様々な場で受けることができる必要があることから、身近な生活の場である地域における消費者教育は重要です。高齢社会の進展や核家族化により、孤立しがちな単身高齢者や障がい者を地域で支え合う

ネットワークの活用や金融関係者、行政が参画した「金融広報委員会」と連携を図り、金融に関する知識やトラブルの現状等に関する理解を深めることが重要です。

地域における様々なネットワーク等も活用しながら、消費者教育の推進に努めるとともに、その取組を支援します。

< 具体的取組 >

< 主に成人期（高齢者、障がい者） >

- 老人クラブや自治体などの集まりに「情報提供ボランティア」を派遣し、高齢者を狙う悪質商法の手口とその対策、被害にあわないための注意点などの情報を提供します。
- 市町村と連携し、高齢者等が集う場所やイベント会場等での消費者教育用DVDの視聴や消費者被害防止寸劇等、場の特性に配慮したわかりやすい講座等による啓発を支援します。
- 既存のネットワークを活用するとともに、関係部局と連携のうえ、見守り体制の強化に向けた検討を行います。
- 大阪府金融広報委員会と連携し、地域における講演会や講習会等を実施します。
- 消費生活関連団体と連携し、イベントや広報等を活用して消費者問題についての理解を深めます。

④ 家庭における消費者教育

家庭は、親等の保護者が金銭や物を大切に扱うことについての意識を子どもに身に付けさせたり、家族で携帯電話やインターネット等の使い方について考え、家庭でのルールづくりなどができる場です。

また、世帯が別であっても、例えば高齢者のみの世帯を狙った詐欺的な勧誘の被害を防止するために、家族間で互いに情報共有できる場でもあります。

家庭における消費者教育の推進が図られるよう、その取組を支援します。

また、児童養護施設等で生活している子どもへの支援にも努めます。

< 具体的取組 >

< 主に幼児期、成人期（成人一般） >

- 地域の公民館や図書館などの社会教育施設やPTA活動において消費者教育に関する取組が推進されるよう情報提供を行うとともに、消費者教育用教材等を活用した学習に対しては、教材等の貸出しなどの支援を行います。
- 高齢者及び障がい者の消費者被害の未然防止については、当事者のみならず、家族を含む見守り者を対象とした啓発を行います。
- 児童養護施設等の指導員等に対する研修や情報提供に努めます。

⑤ 職域における消費者教育

事業者は、お客様相談室などを設け、そこで直接的、間接的に消費者の声を聴いていることから、その声を生かし、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画できるような情報の提供や、商品・サービスの開発や提供が期待されています。

また、従業員に対して研修等を実施することにより、消費生活に関する知識及び理解を深めるよう努めることが求められています。

職域における消費者教育の推進が図られるよう、事業者に対して啓発するとともに、その取組を支援します。

< 具体的取組 >

< 主に成人期（成人一般） >

- 事業者に対し、従業員教育の一環として消費者教育が実施されるよう促します。
- 事業者に対し、消費者としての基礎知識や消費者問題に関するトラブル事例等の情報を提供します。

⑥消費者教育拠点としての消費生活センターの活用

消費生活センターを消費者教育の拠点として、消費者に必要な情報を各種媒体により広く発信し、講座等の開催を通じて消費者が学べる場（機会）を提供するとともに、多様な場における消費者教育の取組を支援します。

< 具体的取組 >

< すべてのライフステージ >

- 消費者の年代等の特性を配慮しつつ様々な媒体を活用し、消費者問題に関するトラブル事例等、タイムリーな情報を提供します。
- 消費者団体等と連携し、広く府民に対し、消費者問題への関心を高めるイベント等を実施します。
- 視聴覚教材等、広く府民に対し、消費者教育・啓発の機会を提供します。

(2) 消費者教育の人材（担い手）の育成及び活用

誰もが、どこに住んでいても、生涯を通じて、様々な場で、消費者教育を受けることができる機会を提供するためには、大学、研究機関、消費者団体その他の関係機関等に対し消費者教育を担う人材の育成等についての自主的な取組を促すなど、幅広い人材（担い手）の育成に努めるとともに、有資格者等の活用を図る必要があります。また、大学生などの若者を同世代や年下の若者に対する教育の担い手として活用することも検討する必要があります。

小学校・中学校・高等学校・支援学校等における教職員の指導力の向上や、消費者講座の講師になる機会も多い消費生活相談員等への研修等の充実といったことも必要です。

①学校・中学校・高等学校・支援学校等における教職員

学校の教職員には、消費者教育の推進役としての役割が期待される場所であり、消費者教育の理解が一層深まるよう、研修の機会の充実等に努めます。

< 具体的取組 >

- 学校の教職員の指導力の向上を図るため、教育委員会と連携して、職務内容、経験等に応じた研修会を開催します。
- 教職員に対し消費者教育に関する研修や情報提供、教材等を紹介するための講師を派遣します。
- 大阪府金融広報委員会と連携し、教員向けセミナーを実施します。

②消費生活相談員等

消費生活相談員や市町村職員は、消費者講座の講師となる機会が多いことから、必要な知識を習得するための研修機会の充実を図ります。

<具体的取組>

- 相談員のレベルに応じた実践的な研修を実施します。
- 消費者問題への理解を深めることを目的に、消費生活相談員や市町村職員に対し、タイムリーなテーマによる研修を実施します。

③地域における消費者教育の人材（担い手）

誰もが、どこに住んでいても、生涯を通じて、様々な場で、消費者教育を受けることができるよう、より身近な地域における消費者教育の人材（担い手）の確保や活用に取り組みます。

<具体的取組>

- 消費のサポーターの、地域における活動を支援します。
- 消費のサポーターについては、社会経済情勢の変化や複雑・多様化する消費者トラブルに対応できるよう継続的な研修を行うとともに、地域における消費者教育の担い手としての活用を市町村に促します。
- 高齢者などが地域において日常生活を営むために必要な支援を行う者に対し、研修会等を実施する等の支援を行います。
- 消費生活アドバイザー等、消費に関する有資格者の活用について検討します。

おわりに

～消費者市民社会の一員として～

消費者を取り巻く状況は、科学技術や経済社会の発展等により、グローバル化、高度情報化等が進展し、様々な商品やサービス等が生み出されるなど、めまぐるしく変化しています。

一方で、利便性の向上やライフスタイルの多様化などによる廃棄物の増加、エネルギーの大量消費など環境負荷の大きな社会が出現しており、消費者問題は多様化、複雑化するとともに深刻化しています。

こうした状況に対して、安全・安心な消費生活社会の実現を目指し、消費者問題に関する速やかな情報提供や消費者被害防止に向けた啓発、法令に基づく措置等や被害救済の体制整備等の消費者施策を実施していくことが必要ですが、国や地方公共団体における施策推進だけでなく、事業者・事業者団体、消費者・消費者団体といったみなさんが協力し合い、それぞれの役割を果たし、社会全体で取り組むことが求められています。

特に、消費生活の主体である消費者は、自身が被害に遭わない消費者となること、また、合理的な意思決定ができる自立した消費者となることにとどまらず、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を互いに尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が、現在及び将来の世代に渡って内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する「消費者市民社会」の構築に向けて行動する消費者となることが求められています。

消費者のみなさんは、自分の行動が、ご自身の生活環境はもとより周りの人々や将来の社会を担う子どもたちにも影響を及ぼし得ることを自覚し、「消費者市民社会の一員」として行動するよう努めましょう。

「消費者市民社会」の構築に向け、ともに行動しましょう。

★自ら考え合理的な判断を行い、行動する消費者になりましょう。

被害に遭わないように、自ら進んで知識の習得や学習に努め、適切な判断と対応ができる消費者になりましょう。

★持続可能な社会の構築のため、省エネや無駄のない行動に努めましょう。

ゴミを減らす努力をしましょう。

不要なもの、余分なものは買わない、生活の中で無駄を省くよう心掛けましょう。

地産地消に努め、コスト削減等に取り組みましょう。

★商品等の購入や契約時には、表示や契約内容をよく確認しましょう。

商品を購入するときには、その表示をよく見て買いましょう。

サービスの提供を受けるときなどは、契約内容をよく確認しましょう。

環境にやさしい商品を選びましょう。

★不正な事業者とは取引しないようにしましょう。

悪質な手口や消費者事故情報等に注意し、不正な事業者とは取引しないようにしましょう。

★災害時などはもとより、常に社会全体のことを考えて行動しましょう。

商品の買い占めなどはしないようにしましょう。

風評や過剰反応に惑わされないようにしましょう。