

【件名】今後の消費者活動の支援等について

### 【要旨】

近年、悪質商法やデジタル契約トラブル等、消費者を取り巻く環境が複雑化する中で、区民一人ひとりが自立した消費者としての意識向上と行動力を身に付けることが求められている。

こうした状況を踏まえ、区は消費生活センターを通じた区民に対する啓発活動等の充実を図っていくとともに、区とともに消費者に対する啓発、消費生活の安定及び向上を図る立場にある消費者団体との連携した対応の充実を図っていく。

## 1 区の消費者活動支援の概要

区では、区民が自立した消費者として適切に判断し行動することを支援することを目的として中野区消費生活センター(以下、「消費生活センター」という。)を設置している。

同センターでは、窓口や電話を通じた相談対応、区民への啓発活動等を行っているほか、消費者団体が行う啓発や消費生活の安定及び向上を図る自主的な活動が促進されるよう、消費生活展の開催支援等を通じて、区及び区と協働関係にある消費生活団体における各々の責任と役割を踏まえ、区民に対する啓発、消費生活の安定及び向上を目指している。

## 2 消費生活センターによる相談対応及び主な啓発活動等

### (1) 現在の実施内容

#### ① 消費生活相談

区民の消費生活に関わる苦情・相談に対し、消費者被害の救済、被害の未然防止等、苦情の解決や消費生活情報を提供するために消費生活専門相談員が消費生活相談を実施し、解決に向けた助言や専門相談機関等へのあっせん等を行っている。

#### ② 区民に対する普及啓発

広報紙の発行や消費生活に係る各種講座を開催し消費者情報を提供するほか、区民の集まりや高齢者施設、学校等からの依頼に基づき消費生活専門相談員を派遣している。

#### ③ 関係機関との連携推進

悪質商法による被害やトラブルの早期発見、未然防止等を目的として高齢者悪質商法等の被害防止に向けた連絡体制を設置し最新情報の共有など連携強化を図っている。

### (2) 今後予定する取組み内容

#### ① 様々な対象を想定した普及活動の充実

- 若者向け消費者講座の継続実施 区内の大学と連携した講演会の実施
- 教育委員会との連携 指導室と連携した小・中学生に対する啓発の実施
- 普及啓発の強化 路線バス車内におけるデジタルサイネージ広告の活用

#### ② 相談環境の充実

- オンライン相談の広報周知による相談機会の確保

- ③ 消費者被害防止に向けた関係機関等による安全支援連携の充実
  - 消費者被害の未然防止、拡大防止を図るための見守り機能の強化

### 3 消費者団体に対する区の主な支援内容

#### (1) 現在の実施内容

- ① 各団体等の情報入手機会等に対する支援  
消費者団体等が行う講習会等へ講師を派遣し団体の自主活動を支援している。
- ② 消費者団体連絡会に対する支援  
定期開催する消費生活展実行委員会を通じて情報共有や連絡調整等を行っている。
- ③ 消費生活展開催に係る側面支援  
消費者団体が実行委員会を設けて年1回開催する消費生活展について、実行委員会の事業運営や開催準備を側面から支援するとともに、開催に係る経費補助を行っている。
  - ・「令和7年度中野区消費生活展等啓発助成の実施に関する協定書」の締結

#### (2) 今後予定する支援の取組み

- ① 地域での活動及び消費者生活展開催に係る支援の充実  
消費者意識の高揚及び消費生活の向上を図るため、普及啓発事業や地域交流及び体験・経験の場の提供事業を新たに助成対象とする。
  - ・中野区消費生活展実行委員会助成金交付要綱の制定（令和8年4月1日施行予定）
- ② 消費者活動に関する区民への広報充実  
消費者団体の活動内容の紹介やイベント情報、活動団体への参加方法などの情報について区ホームページに掲載するなど区民周知の充実を図る。

### 4 区民の相談機会の確保及び消費者団体等の活動場所について

#### (1) 区民の相談機会の確保

区役所庁舎は区を中心部に位置し相談者の利便性が高いこと、庁内関係部署と連携した対応も容易であることから、現状の区役所での相談窓口の開設を継続するなかで相談対応の充実を図っていく。

区役所窓口に来庁する区民に加え、1階フロアを中心に開催されるイベント等の参加者に向けて相談窓口のPRを行うなど利用を促していく。

また、来所が困難であったり、独力での電話相談が困難で支援が必要な区民に対する相談機会確保の観点からオンライン相談の活用について関係機関会議の機会なども利用し引き続き周知・広報を行う。

#### (2) 消費者団体等の活動場所について

各消費者団体が啓発活動やその他の自主的な活動を行う場所については、他の公益活動団体と同様に団体の自主的な活動に対する支援の一環として、区民活動センターの活動スペース、区役所庁舎区民スペースなど、区施設における共用公益活動スペースの活用を促していく。