

緊急時における消費生活トラブルへの対応と 消費者被害の防止についての意見をいただきました

横浜市では、横浜市消費生活審議会を設置し、消費生活に関する重要な事項の調査審議等をしていただいています。

第13次審議会（令和2年10月から令和4年9月）では、「緊急時における消費生活トラブルへの対応と消費者被害の防止」～自然災害や感染症拡大時における消費者の安全安心を確保する体制の構築～をテーマに2年間審議が行われ、11月9日（水）に横浜市長宛に意見書をご提出いただきました。



田中 誠審議会会長 星崎 雅代経済局長

1 審議の趣旨と経過

豪雨・台風、大地震、感染症拡大などの緊急事態発生時には、混乱に便乗した悪質商法や、買い占め等の行動に伴う品不足の問題などが確認されています。消費生活審議会では、こうした緊急時における消費者被害やトラブルの未然・拡大防止に関して、横浜市が対策を検討しておくべきことについて議論を進め、意見書としてとりまとめました。

2 意見書のポイント

対応の方向性1【平時における消費者教育の推進】

- 情報を見極め、適切に行動できる消費者の育成
- 災害対策とあわせた消費者教育の推進
- 消費者相談機関の認知度の向上

対応の方向性2【緊急時における消費者への適切な情報提供】

- 正確でタイムリーな情報提供
- 活用しやすい情報の適切な提供
- 多様な消費者に届く様々な手段による情報提供
- 民間事業者等と連携した情報提供

対応の方向性3【消費者行政以外の機関等との連携強化】

- 災害対策関係機関への働きかけ
- 地域防災拠点での教育・啓発

対応の方向性4【緊急時に備えた相談体制の整備】

- 横浜市消費生活総合センターでの相談業務困難時の備えの充実
- 相談業務のDX（デジタル・トランスフォーメーション）化に対応した柔軟な相談受付体制の検討
- 身近な地域社会での相談・解決手法の検討

※ 意見書の内容及び横浜市消費生活審議会の開催記録等については、横浜市経済局ホームページをご覧ください。

<https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/sumai-kurashi/shohiseikatsu/mamoru/13-syohi-singikai.html>

お問合せ先

経済局消費経済課長 永峯 浩子 Tel 045-671-2573