

# 仙台市消費生活基本計画 消費者教育推進計画 (令和8~12年度)

パブリックコメント結果  
及び最終案

令和8年1月28日  
市民局消費生活センター

# 市民意見募集(パブリックコメント)の実施結果

## 1 実施概要

### (1) 実施期間

令和7年10月22日(水)～11月21日(金)

※ 11月17日(月)に市民説明会を開催

### (2) 意見受付方法

郵送、Eメールまたは市ホームページから電子申請

### (3) 周知方法及び 配布場所

市政だより11月号及び市ホームページに掲載  
概要版及び本編の配布

(消費生活センター、市政情報センター、各区役所・総合支所、市民センター等)

## 2 意見募集結果

### (1) 提出者数

11(個人8、団体3)

### (2) 意見件数

51件

# 寄せられたご意見の概要

意見分野別	件数
第2章 消費生活をめぐる社会の現状と課題に関するご意見	6 件
第3章 目指すべき姿と施策の柱に関するご意見	1 件
第4章 計画推進のための施策の展開及び進行管理に関するご意見	43 件
I 消費生活の安全・安心の確保	(2)
II ライフステージや消費者の多様な特性に応じた消費者教育・啓発の充実	(12)
III 持続可能な社会づくりのためのライフスタイルの推進	(8)
IV 消費者被害の防止及び救済	(8)
V 見守り等の配慮を要する消費者（高齢者等）への対応	(13)
その他ご意見	1 件
合計	51 件

# 寄せられたご意見と最終案への反映

## 第2章 消費生活をめぐる社会の現状と課題

### ご意見

「相談者の満足度」が大切であるため、相談内容の分類と解析を望む。

### 最終案への反映

「消費生活相談の状況」を追加 (p6)

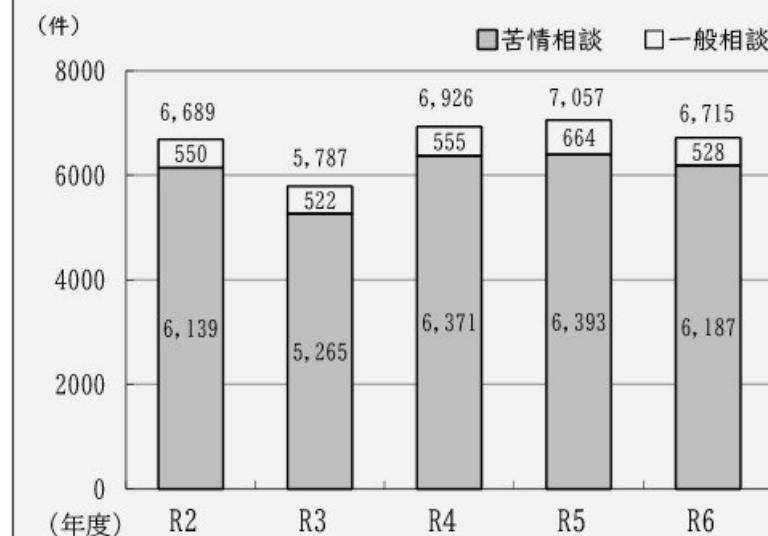
#### 消費生活相談の状況

##### — 相談件数の推移等 —

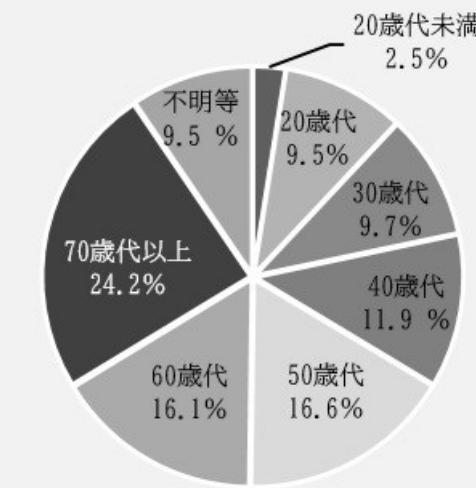
過去5年間に寄せられた消費生活相談のうち、契約トラブルなどに関する苦情相談は、令和3年度を除き、6,100件を上回っています。令和3年度は、コロナ禍による外出型消費の減少に伴い、相談件数が減少しましたが、その後の経済活動の再開により増加に転じ、以降、高止まり傾向にあります(図表7)。

令和6年度の苦情相談の年代別割合では、幅広い年齢層から相談が寄せられていますが、特に70歳代以上からの相談が占める割合が高くなっています(図表8)。

図表7 相談件数の推移(令和2~6年度)



図表8 苦情相談の年代別割合(令和6年度)



##### — 主な相談内容 —

令和6年度の商品・サービス別の相談内容では、「商品一般」に関する相談が全体の約1割を占めており、ここ数年で最も多くなっています。「基礎化粧品」と「他の健康食品」では、SNS広告をきっかけとするネット通販で意図しない定期購入になっていたという相談が寄せられています。

(令和6年度)

	商品・サービス	件数	主な相談内容
1	商品一般	782	通販サイトや宅配便業者、金融機関等を装った偽のショートメッセージが届いたという相談など
2	不動産賃借	314	賃貸アパート等の契約や、退去に伴う原状回復費用に関する相談など
3	基礎化粧品	295	化粧水、美容液などをお試しのつもりで契約したら、定期購入が条件となっていたという相談など
4	他の健康食品	243	ダイエット食品などをお試しのつもりで契約したら、定期購入が条件となっていたという相談など
5	フリーローン・サラ金	203	消費者金融やクレジットカード利用による多重債務に関する相談など

# 寄せられたご意見と最終案への反映

## 第4章

### 計画推進のための施策の展開及び進行管理

#### 施策の柱Ⅱ ライフステージや消費者の多様な特性に応じた消費者教育・啓発の充実

##### ご意見

企業のカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）対策が進展している現状を踏まえ、消費者教育計画にカスハラ防止に向けた消費者教育のあり方を盛り込んでほしい。

##### 最終案への反映

消費者教育の推進について、踏まえるべき視点として、カスハラ防止に関する文章を追加（p18）

踏まえるべき視点

##### — 消費者教育の推進 —

消費者教育推進法では、「消費者教育」を「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とそれに準ずる啓発活動」であると定義しています。ここでいう「自立した消費者」とは、合理的な意思決定ができ、被害にあわない消費者であるだけでなく、社会の一員として、より良い市場とより良い社会の発展のために積極的に関与する消費者であることも包含しています。

すべての市民が消費者であり、市民一人ひとりが消費者として自立するためには、幼児期から高齢期までのライフステージに応じて「消費者力」を育成していくことが重要です。それぞれの発達段階や世代の中でもとりわけ、学校教育のように体系的かつ継続的な消費者教育が準備されていない大学生や社会人、高齢者等に対して、生涯を通じた切れ目のない学びの環境づくりを進めていくことが大切です。また、高齢者であっても、行動範囲や判断能力に幅があるように、個々の特性に着目することも必要です。年齢、性別、国や地域、障害の有無だけでなく、子育てや介護により学習の機会が得にくい消費者、社会とのつながりやデジタル機器の利用状況等を考慮したアプローチの視点も重要です。コロナ禍も相まって、急激なデジタル社会の進展が消費生活に利便的な恩恵をもたらす一方で、デジタル機器を適切に使いこなすための知識や能力（デジタルリテラシー）の習得も新たな課題として生じています。加えて、災害時等の環境の変化やIT技術の進展によって誰もが一時的に脆弱な消費者になり得ることも念頭に入れたきめ細やかな消費者教育を進めていくことも大切です。**さらに、持続可能な消費活動を推進するためには、消費者と事業者間での信頼関係の構築が重要です。そのためには、消費者は、意見の適切な伝え方を習得する必要があります。**

これらの視点を踏まえ、市民や関係機関・団体など、多様な主体と連携しながら、効果的な消費者教育の取り組みを推進していきます。

##### 【追加した文言】

さらに、持続可能な消費活動を推進するためには、消費者と事業者間での信頼関係の構築が重要です。そのためには、消費者は、意見の適切な伝え方を習得する必要があります。

# 寄せられたご意見と最終案への反映

## ご意見

### 第4章 計画推進のための施策の展開及び進行管理

#### 施策の柱Ⅰ

##### 消費生活の安全・安心の確保

- ・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、具体策を示してほしい。

#### 施策の柱Ⅱ

##### ライフステージや消費者の多様な特性に応じた消費者教育・啓発の充実

- ・消費者教育ウェブ教材「伊達学園」の周知を行ってほしい。
- ・インターネット消費生活相談は、学生にとって相談の第一歩になる良い手段。この施策を今後どのように進めていくのか。

#### 施策の柱Ⅲ

##### 持続可能な社会づくりのためのライフスタイルの推進

- ・エシカル消費について、どのような取り組みにより認知度を向上させるのか。

## 最終案への反映

具体的な施策  
として記載



仙台市消費者教育ウェブ教材  
「伊達学園」

# 寄せられたご意見と最終案への反映

## ご意見

### 第4章 計画推進のための施策の展開及び進行管理

#### 施策の柱IV 消費者被害の防止及び救済

- ・適格消費者団体が消費者トラブル未然防止や被害回復等の活動を行うための継続的な財政支援を願う。

#### 施策の柱V 見守り等の配慮を要する消費者（高齢者等）への対応

- ・高齢者や障害者等への見守りについて、消費生活パートナーや関係機関・団体、地域との連携が非常に重要である。

## 最終案への反映

具体的な施策として記載

その他のご意見についても、施策推進の参考とする

# 仙台市消費生活基本計画・消費者教育推進計画 最終案の構成

## 第1章 計画の基本的な考え方

- 1 策定の経緯と趣旨
- 2 計画の位置づけ
- 3 計画の期間
- 4 策定の経過

## 第2章 消費生活をめぐる社会の現状と課題

- 1 消費者を取り巻く状況
- 2 前計画（令和3年度～令和7年度）の振り返り
- 3 消費生活に関する意識調査結果  
(消費生活意識調査・こども若者向けアンケート)
- 4 取り組むべき課題

## 第3章 目指すべき姿と施策の柱

- 1 目指すべき姿
- 2 施策の柱

## 第4章 計画推進のための施策の展開及び進行管理

- 1 施策の体系
- 2 施策の展開
- 3 施策一覧 追加
- 4 計画の進行管理及び推進体制

資料編 追加

- 【資料1】消費者教育について
- 【資料2】計画の策定経過
- 【資料3】仙台市消費生活審議会
- 【資料4】消費生活意識調査・こども若者向けアンケート実施状況
- 【資料5】中間案に関する市民意見募集  
(パブリックコメント) の実施結果
- 【資料6】仙台市消費生活条例
- 【資料7】用語集

# 「施策一覧」の概要

## 施策の柱 I 消費生活の安全・安心の確保

施策の方向	施策数
1 商品・サービスの安全の確保	11
2 生活関連商品の安定供給及び適正な表示・計量の推進	10
3 不適正な取引行為への対応	4
4 災害時などの緊急時における対応	5
5 関係機関・団体等との連携	2

計32施策

### 具体的な施策

- ・食品表示や生活三法、計量法に基づく指導等
- ・事業者団体等との意見交換・要請
- ・食品の安全性や消費者事故などに関する情報提供 など

# 「施策一覧」の概要

## ● 施策の柱Ⅱ ライフステージや消費者の多様な特性に応じた消費者教育・啓発の充実

施策の方向	施策数
1 学校や家庭における消費者教育・啓発の充実	11
2 地域等における消費者教育・啓発の充実	7
3 啓発を行う人材の育成	2
4 関係機関・団体等との連携	6

### 具体的な施策

計26施策

- ・消費者教育ウェブ教材「伊達学園」等の提供による学習機会の充実
- ・若者向けに、さまざまな機会や媒体を活用した情報提供・啓発
- ・教育現場等との連携強化や、学校や家庭での消費者教育の充実 など

# 「施策一覧」の概要

## ● 施策の柱Ⅲ 持続可能な社会づくりのためのライフスタイルの推進

施策の方向	施策数
1 持続可能な社会を目指すライフスタイルの推進	8
2 持続可能な社会を目指すビジネススタイルの推進	5
3 環境教育・食育の推進	11
4 関係機関・団体等との連携	5

具体的な施策

計29施策

- ・エシカル消費について知り、意識を高めるための啓発や情報提供
- ・環境に関する講座の開催やイベントへの出展により学ぶ機会を提供
- ・「仙台市消費者川柳」の募集・表彰 など

# 「施策一覧」の概要

## ● 施策の柱IV 消費者被害の防止及び救済

施策の方向	施策数
1 消費者被害の未然防止・拡大防止	5
2 消費者被害の救済	4
3 消費生活相談の充実	11
4 関係機関・団体等との連携	6

具体的な施策

計26施策

- ・さまざまな媒体を活用した消費生活センター相談窓口の周知
- ・消費生活及び被害防止に関する情報提供
- ・特定適格消費者団体を目指す団体への支援 など

# 「施策一覧」の概要

## 施策の柱V 見守り等の配慮を要する消費者(高齢者等)への対応

施策の方向	施策数
1 高齢者等に対する支援	12
2 高齢者等の見守り活動に対する支援	6
3 関係機関・団体等との連携	3

具体的な施策

計21施策

- ・地域団体や事業者等への防犯・悪質商法などに関する出前講座
- ・配食サービス事業者との連携による注意喚起情報の提供
- ・見守りネットワークづくりの推進と、事業者・団体と連携した注意喚起情報の提供など

施策の柱 I ~ V 合計134施策

# 「資料編」の概要

【資料 1】 消費者教育について

【資料 2】 計画の策定経過

【資料 3】 仙台市消費生活審議会

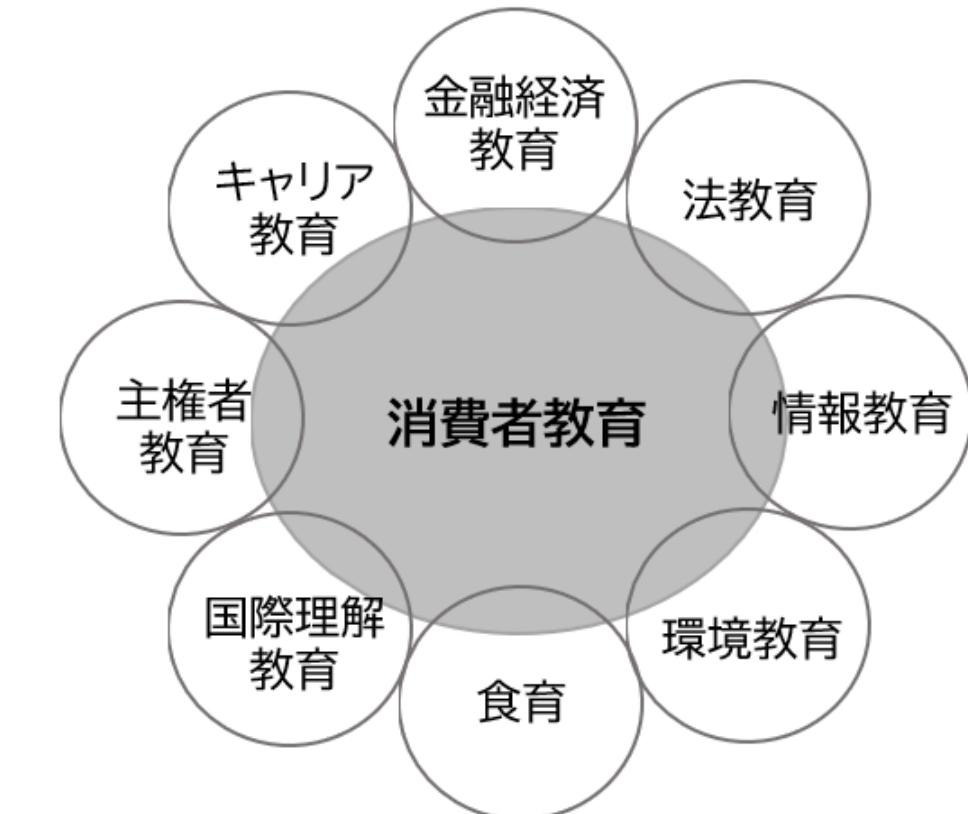
【資料 4】 消費生活意識調査・  
こども若者向けアンケート実施状況

【資料 5】 中間案に関する市民意見募集の実施結果

【資料 6】 仙台市消費生活条例

【資料 7】 用語集

【資料 1 関連】 3 消費者教育と関連した教育  
図表30 消費者教育と関連した教育



〔他にも、安全教育等さまざまな切り口があり、  
それが相互に関連している。〕

【資料 1 関連】 4 消費者教育に関する具体的な取り組み



老壮大学への講師派遣



エシカル消費イベント  
「伊達武将隊と学ぶエシカル消費」