

## 神戸市消費者行政の方向性

高齢化やデジタル化の進展等により消費生活を取り巻く環境が大きく変化する中、消費者トラブルはますます複雑化・多様化しており、一度生じた被害は回復が困難な事例も多くあります。そのため、消費者被害の未然防止及びトラブルの解決には、消費者ならば誰しもが多様な脆弱性を有しているという認識のもと、このような変化に迅速かつ柔軟に対応していく必要があります。

神戸市では、消費者行政施策を機動的かつ着実に推進するための方向性を以下のとおり定めます。

### 1 目指す姿

神戸市は、消費者主権の理念のもと、消費者の利益の擁護と増進を図りながら、消費者が自ら考え適切な判断ができ、責任ある消費行動ができる安全・安心な社会を目指します。

### 2 施策の取組み

#### (1) 相談者に寄り添った相談対応

目まぐるしく移り変わる複雑で多様な消費者トラブルに対し、消費者が安心して消費生活相談できるよう、相談者に寄り添った相談対応を行います。

#### (2) 相談情報の分析と施策への反映

日々寄せられる相談情報を分析し、最新の消費者トラブルの傾向を把握するとともに、情報発信及び消費者教育施策へ反映させます。

#### (3) 適正な取引の確保

適正な取引の確保のため、不当な取引行為が認められる場合には、適切な指導などを行います。

#### (4) 情報発信

消費者トラブルの未然防止を図り、自己解決を支援するため、相談傾向などをいち早く捉えた注意情報や時勢に応じた緊急情報を、デジタルをはじめとした多様な媒体を活用して速やかに発信します。

#### (5) 消費者教育

地域や学校、警察、事業者などと連携しながら、若者から高齢者まで様々な世代が、自ら考え行動できる“自立した消費者”となるよう、消費者教育を推進します。