

5月は消費者月間

県は今年4月、これまで設置していた「県消費生活センター」「県女性センター」「県スマイルセンター」「県外国人支援センター」の4つのセンターの機能を1つに集約した「県民くらし相談センター」を、奈良市高天町(たかまちょう)に開所しました。これまでは4つのセンターが、それぞれ消費生活、男女共同参画、ひとり親家庭、外国人に関する相談や啓発などを個別に行っていましたが、これらの機能を1つにまとめるとともに、新たにLGBTQ(性的マイノリティ)に関する相談も実施しています。消費生活センターの機能は、県民くらし相談センターに設置された消費生活相談課が担っています。相談窓口の新しい所在地や電話番号などは下記に詳述。

～AI時代の消費者力「見えない仕組み」を理解しよう～

県民くらし相談センター消費生活相談課(消費生活センター)では、消費生活に関する相談に対して助言やあっせんを行い、消費者被害の防止と解決の支援を行っています。

毎年5月は「消費者月間」と位置付けられ、消費者、事業者、行政が一体となって、消費者問題に関する啓発・教育等の各種事業や取り組みが全国で集中的に行われます。

消費者庁では、安心・安全で豊かな消費生活を実現するために、各主体がそれぞれの役割について考え、行動するきっかけになるように、消費者月間の全国統一テーマを定めています。2026年度のテーマは、「見える情報 見えない仕組み ～AI時代の消費者力を高めるために～」です。

デジタル化の進展に伴い、AIなどに使われるアルゴリズム(※1)が発展するなど、インターネット上で消費者の選好を踏まえて情報が提供される「仕組み」も変化しており、消費者は商品やサービスに関する情報を容易に入手できるようになりました。

消費者がデジタルの利便性を最大限に享受しつつ、安全・安心な消費生活を営むためには、アルゴリズムが情報を届ける仕組みやリスクを理解するなど、デジタル社会に必要なリテラシー(情報を判断・活用する能力)を高めることは重要です。

今回の月間を通じて、デジタル技術の利活用や情報提供の仕組みに関する基本的な知識を得て、消費者力を高めていきましょう。その結果、消費者一人一人の選択が「より納得感の高いもの」や、さまざまな社会課題の解決につながる「エシカルなもの」になっていくと、今よりも明るい消費者の未来につながると考えられます。



AIやアルゴリズムなど「見えない仕組み」は、閲覧履歴や行動データをもとに、個々の消費者に合わせた情報を提供することで利便性を高めています。しかし、便利さの裏にはリスクも潜んでいます。偏った情報に触れやすくなることや、個人情報that意図せず利用される

可能性もあります。

2026年度の消費者月間では、この「見える情報」と「見えない仕組み」の関係を理解し、デジタル社会で安全・安心な消費生活を送るためのリテラシーを高めることが呼びかけられています。

インターネット広告は、消費者がこれまでネット上にたどったさまざまな足跡（データ）を活用して、その人にクリック（選択）されやすいように、自動的・瞬間的に選ばれて表示されたもので、消費者にとって不利な意思決定に誘導される可能性もあります。インターネット広告と上手（うま）く付き合うには、受動的ではなく、主体的に広告を利用する力が必要です。

具体的には、情報の出所を確認し、個人情報の管理を徹底し、アルゴリズムの影響を意識することが重要です。また、疑わしい広告や不正な勧誘には警戒し、必要に応じて公式情報で確認することも欠かせません。

悪意ある広告主は、消費者の「お得」や「おすすめ」を求める意識を巧みに利用しています。

対策としては、魅力的な広告にとびつかず、事業者名やサービス名をインターネットの検索エンジンで調べたり評判を確認したり、上位に表示される広告やページだけでなく、下位のページまで見て判断したりすることが挙げられます。

私たちが日々接する「見える情報」の奥にある「見えない仕組み」を理解することが、デジタル時代の新しい消費者力につながります。

（※1）アルゴリズム＝特定の問題を解決するための手段やルール、目的を達成するための作業手順。

筆者ひとこと

県民くらし相談センター消費生活相談課（消費生活センター）では、消費生活に関する相談を、来所または電話で受け付けています。全国共通の電話番号「消費者ホットライン188（いやや）」（ナビダイヤル）にかけると、居住地の相談窓口につながります（相談は無料ですが、通話料が発生します）。

■県の消費者相談窓口

□県民くらし相談センター消費生活相談課(消費生活センター)

奈良市高天町38-3 近鉄高天ビル5階

電話0742(81)9996

相談時間=平日の午前9時～午後12時30分と13時30分～16時30分

□県民くらし相談センター中南和出張所(消費生活センター中南和出張所)

大和高田市片塩町12の5、大和高田市市民交流センターコスモスプラザ3階

電話0745(22)0931

相談時間=平日の午前9時～11時30分と午後12時30分～16時30分

■県の消費者啓発・教育に関する問い合わせ窓口

県民くらし相談センター消費生活相談課(消費生活センター)、電話0742(81)
9581

問い合わせ時間=午前9時～午後5時

■県民くらし相談センター(消費生活センター)ホームページ

<https://www3.pref.nara.jp/syouseiseikatsucenter/>

