

広島市消費生活基本計画(仮称)の概要(案)

資料 1

《計画の策定の目的》

市民の消費生活の安定及び向上

《「世界に誇れる『まち』の実現に向けて～市政推進に当たっての基本コンセプト」における位置付け》

「3「ワーク・ライフ・バランスのまち」の実現に向けた取組の方向性－(6)安全・安心に暮らせる生活環境の整備」における“市民の日常生活の安全や安心の確保を図るための積極的な取組”の展開

《計画期間》

平成25年度(2013年度)から平成29年度(2017年度)までの5年間

施策体系

基本的な方向

重点項目

【主な取組】

1 消費生活の安全・安心の確保

素案P28～

1 危害の防止

商品やサービスにおける安全・安心を確保するための事業者への指導や消費者への情報提供等に取り組む。
併せて、事業者への啓発活動や不当な取引行為防止のための事業者指導等を行うなど事業者対策のための施策に取り組む。

(1) 食品の安全性の確保

- 食品関係施設への指導等の実施
- 食品衛生に関する講習会及び意見交換会の実施
- 食中毒等健康被害発生時の迅速・的確な調査等の実施
- 地域で生産された安全・安心・新鮮な商品の確保及び地産地消の普及・啓発
- 消費生活条例に基づく事業者への調査・指導・勧告・公表等

(2) 商品・サービスの安全性の確保

- ホームページや消費生活情報紙等での消費生活の緊急情報の提供
- 商品テスト依頼による製品の性能・品質・欠陥等に対する原因究明の支援
- 商品及びサービスの供給に関する事業者への指導等
- 消費生活条例に基づく事業者への調査・指導・勧告・公表等【再掲】

(3) 住まいの安全性の確保

- 住宅に関する情報の提供
- 住宅のリフォームに関する支援事業
- 住宅用火災警報器の普及啓発
- 消費生活条例に基づく事業者への調査・指導・勧告・公表等【再掲】

2 適正に商品・サービスを選ぶことのできる取引環境の確保

消費者が適正に商品・サービスを選ぶことのできるよう、表示・規格・計量の検査・指導等や、生活関連物資の監視・調査等を行う。

(1) 表示・規格・計量の適正化の推進

- JAS法に基づく食品の品質表示適正化事業
- 適正な計量の実施の確保のための検査・指導
- 電気用品安全法に基づく立入検査
- 消費生活条例に基づく事業者への調査・指導・勧告・公表等【再掲】
- 消費生活条例に基づく基準の策定の必要性について調査・研究

(2) 生活関連物資の安定供給

- 物価情報の提供、物価の監視・調査
- 中央卸売市場における生鮮食料品等の取引の適正化及び流通の円滑化
- 消費生活条例に基づく事業者への調査・指導・勧告・公表等【再掲】

3 事業者への指導

事業者指導等の強化を行うとともに、様々な機会を捉えて、事業者に対し、コンプライアンスのための啓発等を行い、消費者の信頼を確保するための自主的な活動を促進する。

(1) 事業者指導の強化

- 消費生活相談における事業者指導の強化
- 消費生活条例に基づく事業者への調査・指導・勧告・公表等【再掲】

(2) 事業者を対象とした啓発の推進

- 事業者への消費者の意見・要望等の情報提供
- 事業者による適正な事業活動の支援
- 事業者向け講習会等の開催及び調査・指導等の実施

2 消費者力の向上

素案P32～

1 消費者教育・啓発の推進

消費者力向上のため、消費者にとって必要な情報の提供や、消費者の年齢その他の特性に配慮した消費者教育・啓発の推進を行う。併せて、特に、被害に遭いやすい高齢者への見守りの充実に取り組む。

(1) 消費生活に関する情報提供の推進

- 市広報紙・広報番組を活用した情報提供
- 消費生活情報紙、ホームページ等による情報提供
- 消費者啓発リーフレットの作成・配布
- 消費生活パネルの展示・貸出、啓発図書等の貸出
- 全国消費者情報ネットワーク・システム(PIO-NET)を活用した情報収集及び活用

(2) 消費者の年齢その他の特性に配慮した消費者教育・啓発の推進

- ア 学校、地域、家庭、職場その他のさまざまな場を捉えた学習機会の確保
 - 学校教育における消費者教育の推進
 - 大学等における消費者教育・啓発
 - 社会教育における消費者教育の推進
 - 事業者及び事業団体への消費者教育・啓発の取組への支援
 - 消費者力向上キャンペーン事業の実施
 - 消費生活出前講座の開催
 - 特殊販売及びインターネット関連に関する消費者教育・啓発の推進
 - 関係相談窓口との連携による情報提供・啓発
 - 環境問題に関する普及啓発 など
- イ 被害に遭いやすい高齢者や障害者、若年者への啓発活動
 - 高齢者の消費者被害防止強化事業の実施
 - 障害者への消費者啓発
 - 高齢者及び障害者の権利擁護の推進
 - 若年者への消費者啓発
- ウ 消費者の主体的な意見の反映
 - 広島市消費生活審議会への消費者団体、公募市民の参加
 - 消費生活モニター、ホームページにおける意見の募集

(3) 高齢者への見守りの充実

- 地域包括支援センター等との連携による高齢者被害の未然防止・拡大防止
- 高齢者の消費者被害防止強化事業の実施【再掲】
- 高齢者の権利擁護の推進【再掲】

2 消費者団体等の活動の促進

消費者団体等の健全かつ自主的な活動が促進されるよう、消費者団体等との連携や、それらの活動を促進するために必要な支援を行う。

(1) 消費者団体等への支援

- 消費者団体等の育成・指導
- 消費者の自主活動の場の提供
- 消費者団体等と協力した教育・啓発事業の実施

3 消費者の被害の救済

素案P35～

1 消費者の意見の把握・反映

消費者の意向を適切に反映した市の施策を推進するため、特に被害の救済の観点から、消費者の意見・要望等の把握・反映を行う。
消費者の意見・要望等が事業者活動に反映されるよう、様々な機会を捉えて事業者へ情報提供を行う。

(1) 消費者の意見・要望等の把握・反映

- 消費生活相談における消費者の意見・要望等の把握・反映
- 広島市消費生活審議会への消費者団体、公募市民の参加【再掲】
- 消費生活モニター、ホームページにおける意見の募集【再掲】
- 市長への申出制度

(2) 事業者への情報提供

- 消費生活相談における事業者指導の強化【再掲】
- 事業者への情報提供

2 消費生活相談体制の充実

複雑化・多様化する消費生活相談に迅速かつ的確に対応するため、相談内容に応じた相談機関との連携、消費生活相談員の研修体制の充実、消費生活相談窓口の環境整備等の、消費生活相談体制の充実に取り組む。

(1) 相談内容に応じた相談機関等との連携の強化等

- 専門相談員による消費生活相談
- 法律の専門家との連携による相談会の開催
- 適格消費者団体との連携による消費者被害の未然防止及び拡大防止
- 消費生活センターと関係相談窓口等の連携強化
- 広島市消費生活紛争調停委員会における調停
- 消費者訴訟の援助

(2) 消費生活相談員の研修体制の充実

- 相談業務の研修実施
- 国民生活センター等が主催する研修への相談員等の派遣
- 関係機関等との研究会の開催等

(3) 消費生活相談窓口の環境整備

- 啓発資料の配布等による相談窓口の周知
- 関係機関等の連携による相談窓口への誘導
- 事業者への情報提供【再掲】

3 多重債務相談対策

多重債務問題を抱える消費者の救済のため、消費生活センター等が多重債務相談窓口であることの周知を行うとともに、相談機関等が連携を強化し、多重債務相談対策を推進する。

(1) 多重債務者への相談窓口の周知

- 消費生活情報紙等による多重債務相談窓口の市民への周知

(2) 相談機関等の連携の強化

- 多重債務問題対策における相談機関等の連携の強化
 - ・庁内の連携による多重債務者の発見及び多重債務相談窓口への誘導
 - ・多重債務相談窓口における対応の充実
 - ・再び多重債務に陥らないための事後的なフォローアップ
- などにおいて相談機関等が連携を強化して取り組む。