

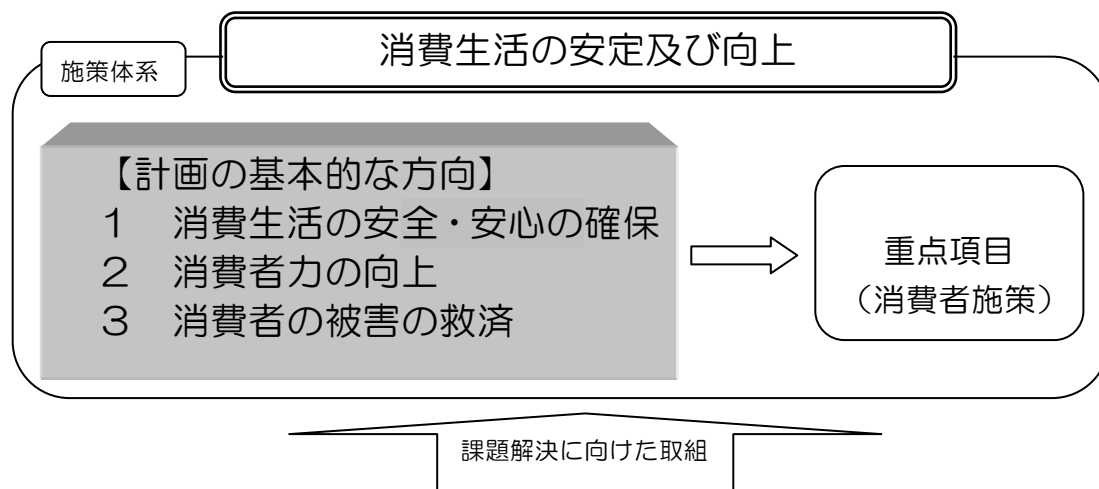
第3章 計画の内容

1 計画の構成

(1) 計画の基本的な方向

第2章で分析した広島市における消費者問題の現状と課題や社会情勢の変化を踏まえ、次の3つを、市民の消費生活の安定及び向上を確保するための計画の基本的な方向として設定します。

また、この計画では、3つの計画の基本的な方向のもとに、広島市が取り組むべき重点項目をそれぞれ定め、消費者施策を展開します。



【計画の基本的な方向】と第2章で分析した取り組むべき課題（主要なもの）

【計画の基本的な方向1 消費生活の安全・安心の確保】

- 【課題】・事業者に対する啓発の推進及び指導の強化（課題4）
・事業者に対する指導やコンプライアンス推進の働きかけ（課題10）
・食品の安全性の確保（課題10・11）
・事業者に対する啓発の推進（課題12）
・条例に基づく基準の策定の必要性の調査・研究（課題14）
・条例の周知・啓発（課題15）
・消費生活センターの周知（課題16）

【計画の基本的な方向2 消費者力の向上】

- 【課題】・年齢等消費者の特性に応じた消費者被害の未然防止・拡大防止対策の強化（課題2）
・急増しているインターネット関連の消費者被害の未然防止に係る啓発（課題3）
・特殊販売に対する重点的な啓発（課題6）
・幅広い消費者に対しての啓発（課題8）
・条例の周知・啓発（課題15）
・消費生活センターの周知（課題16）
・年齢その他の特性に配慮した消費者教育・啓発のあり方の検討（課題17）
・消費者のニーズに応じた情報提供（課題18）

【計画の基本的な方向3 消費者の被害の救済】

- 【課題】・身近で気軽に相談できる消費生活センターの確立と相談体制の充実、
少額被害の救済（課題1・9）
消費生活相談体制の充実（課題5）
・多重債務相談体制の充実（課題7）
消費者の意見の反映（課題13）

これらの体系に掲げた消費者施策を総合的かつ計画的に推進することによって、広島市消費生活条例の基本理念である、消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援を基本とした消費者施策を具体的に推進していきます。

(2) 施策体系

最終答申案後修正

計画の基本的な方向

重点項目

1 消費生活の安全・安心の確保

1 危害の防止

- (1) 食品の安全性の確保
- (2) 商品・サービスの安全性の確保
- (3) 住まいの安全性の確保

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

- (1) 表示・規格・計量の適正化の推進
- (2) 生活関連物資の安定供給

3 事業者への指導

- (1) 事業者指導の強化
- (2) 事業者を対象とした啓発の推進

2 消費者力の向上

1 消費者教育・啓発の推進

- (1) 消費生活に関する情報提供の推進
- (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
- (3) 高齢者への見守りの充実

2 消費者団体等の活動の促進

- (1) 消費者団体等への支援

3 消費者の被害の救済

1 消費者の意見の把握・反映

- (1) 消費者の意見・要望等の把握・反映
- (2) 事業者への情報提供

2 消費生活相談体制の充実

- (1) 相談内容に応じた相談機関等との連携の強化等
- (2) 消費生活相談員の研修体制の充実
- (3) 消費生活相談窓口の環境整備

3 多重債務相談対策

- (1) 多重債務者への相談窓口の周知
- (2) 相談機関等の連携の強化

2 重点項目別の施策

基本的な方向	1 消費生活の安全・安心の確保
--------	-----------------

食品の偽装表示、欠陥商品の販売など、商品・サービスによる危害の発生により消費生活の安全・安心が脅かされる事例が依然として多発しています。消費者が消費生活において、安全で安心できる暮らしを実現していくためには、消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼすおそれのない商品やサービスが供給されることが必要です。

また、消費者が豊かな消費生活を送るためには、選択する際の判断基準となる商品・サービスの情報が事業者側から適切に提供され、商品・サービスが市場に適正な価格で供給されていることが重要です。

一方、事業者に対しては、日ごろから、消費者の意見・要望等の情報の提供を行うとともに、消費生活条例の周知を図り、コンプライアンスの推進や消費者の視点に立った事業活動を行うこと等について啓発、不当な取引行為防止のための事業者指導など、消費者被害を防止するための取組を進める必要があります。

このため、次の重点項目に掲げる施策を展開します。

重点項目	1 危害の防止
------	---------

(1) 食品の安全性の確保

商品の購入やサービスの利用時での被害や不満の対象は、食料品に関するものが多くなっています。このため、消費者が最も関心を持っている食品の安全性に関連する相談には、関連する市の所管部署及び関係機関等が連携し、適切かつ速やかな対応に取り組めます。

また、食品関係施設に対する効果的・効率的な監視指導の実施、事業者自らによる衛生管理の促進、効果的・効率的な監視指導を実施するための監視指導体制の整備と連携の確保、リスクコミュニケーションの推進（消費者、生産者、事業者及び行政の間で食品衛生に関する正しい知識についての情報・意見を相互に交換）など、食品の安全性を確保するための施策に取り組めます。

【主な取組】

- 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・新鮮な製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

消費生活を送る上で最も基本的な条件である、商品及びサービスの安全性に関連する相談には、関連する市の所管部署及び関係機関等が連携し、適切かつ速やかな対応に取り組めます。

また、消費者被害の発生や拡大の防止のため、商品事故や悪質商法等に関する緊急情報の提供、製品の性能・品質・欠陥等に対する国や関係機関への商品テストの依頼による原因究明の支援、商品及びサービスの供給に関する事業者への指導等により、商品・サービスの安全性を確保するための施策に取り組めます。

【主な取組】

- 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

依然として多く発生している住宅の不具合や床下・屋根工事、敷金返還などの、住まいの安全性に関連する相談には、関連する市の所管部署及び関係機関等が連携し、適切かつ速やかな対応に取り組めます。

また、消費者側に不足しがちな住まいの安全性に関する情報を提供するとともに、耐震性の向上や住宅用火災警報器の設置の啓発を行うなど、住まいの安全性の確保のための施策に取り組めます。

【主な取組】

- 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】

重点項目	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
-------------	-------------------------------------

(1) 表示・規格・計量の適正化の推進

現代の社会においては、商品の製造には高度な技術が用いられ、取引の仕組みも複雑になっているため、消費者がそれらについての専門的な知識をすべて把握することは困難です。そのため、品質、価格、事業者名その他消費者が必要とする情報が、表示の中で適正に提供されることは、消費者が商品・サービスについて適切な判断を行い、自由な選択を行うためには非常に重要です。また、計量が正確に行われることは、消費者の適正な取引を確保するための基本的な条件です。

そのため、消費者が商品やサービスを選択する際の判断基準となる表示・規格・計量に関連する相談には、関連する市の所管部署及び関係機関等が連携し、適切かつ速やかな対応に取り組めます。

また、表示・規格・計量に係る検査・指導等を行うとともに、消費生活条例に基づく基準の策定の必要性についての調査・研究を行います。

【主な取組】

- J A S 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

モニターによる物価調査等を行い、生活関連物資が安定して供給されるよう監視し、消費者に物価動向の情報提供を行います。また生活関連物資の円滑な供給量確保のため、必要に応じ、事業者へ指導等を行います。

【主な取組】

- 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】

重点項目	3 事業者への指導
-------------	------------------

(1) 事業者指導の強化

消費者と事業者との取引に関する消費者被害は、契約の勧誘、契約の締結、契約の内容、契約の履行、取引の終了と一連の取引におけるすべての段階で発生しています。また、消費生活センターに寄せられる相談内容別においても、「取引」、「価格・料金」、「安全・品質」に関する相談が多いため、事業者に対する指導等を強化していく必要があります。

このため、消費者からの消費生活相談には、適切に対応するとともに、相談内容に応じて、事業者規制に係る権限のある場合は関連する市の所管部署及び関係機関等が連携し、随時、事業者に改善を促します。

さらに、消費生活条例に違反する行為を行っている疑いのある事業者に対しては、必要な調査（報告・資料提出要求、立入調査等）を実施した上で、その行為を是正するよう勧告等を行います。また、事業者が勧告等に従わない場合には、意見を述べる機会を与えた上で、その違反行為の概要（事業者名を含む。）を公表し、被害の発生や拡大の防止を図ります。

また、こうした事業者指導へ向けた取組を行う際に、消費者被害が広域にわたる疑いのある場合については、近隣市町や国、広島県等と情報を速やかに共有します。

さらに、消費生活関連法令等に違反する行為を事業者が行っている疑いのある場合には、関連する市の所管部局が連携しながら、事業者規制に係る権限のある国、広島県等の関係行政機関へ迅速な情報提供を行い、適切な措置が講じられるよう要請します。

【主な取組】

- 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

消費者問題が、今後さらに複雑化・多様化していくと考えられる中、様々な機会を捉えて、事業者に対しては、日ごろから、消費者の意見・要望等の情報の提供を行うとともに、消費生活条例の周知を図り、コンプライアンスの徹底や安全を重視した消費者の視点に立った事業活動を行うこと等についての啓発に取り組みます。

【主な取組】

- 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

基本的な方向	2 消費者力の向上
--------	-----------

消費者が豊かな消費生活を送るためには、消費者自身が消費生活において必要な知識や判断力を養い、自主的かつ合理的に行動することができ、消費者の選択が消費者自身にとって適切なものとなる必要があります。

そのため、消費者被害に遭いやすい高齢者や若年者など消費者の年齢その他の特性に配慮しながら、消費生活を送る上で必要な情報や消費者教育の機会の提供、消費者団体等への支援等、消費者力の向上を目指した、消費者の自立の支援のための取組を進める必要があります。

このため、次の重点項目に掲げる施策を展開します。

【重点項目】

重点項目	1 消費者教育・啓発の推進
------	---------------

(1) 消費生活に関する情報提供の推進

消費者が自主的かつ合理的に行動するためには、商品・サービスの内容や、消費生活が経済社会、自然環境に与える影響などの多くの情報が必要です。特に、近年、新しい商品・サービスが次々に登場し、取引方法も複雑化し、環境についても地球環境保全など解決の難しい問題が顕在化しつつあるなど、消費者に必要な情報は非常に幅広いものになっています。

こうした消費生活に関する広範な情報については、消費者が必要な時に必要な情報を得ることができるよう、本市の広報紙及び広報番組、消費生活情報紙、ホームページ、マスコミ等の様々な媒体を使い、消費者へ情報を提供していきます。

また、消費者へ情報を提供するにあたっては、消費生活条例を知っているとどう役立つかなどを含めて周知・啓発を行うとともに、消費者被害と対処方法の具体例、被害相談窓口に関する情報その他消費者に役立つ情報一般の周知に重点を置いて取り組みます。

【主な取組】

- 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、職域その他のさまざまな場を捉えた学習機会の確保

消費者が自主的かつ合理的に行動することを支援するため、消費者に対する啓発活動を推進するとともに、消費者が生涯にわたって消費生活について学習する機会が得られるよう、学校、家庭、地域、職域その他のさまざまな場を捉えた消費者教育の推進に取り組みます。特に、学校における消費者教育については、教育委員会と連携して取り組むとともに、事業者及び事業者団体へは、消費者教育・啓発の取組への協力や実施を促す働きかけを行います。

さらに、近年相談が増加している店舗以外の販売形態である特殊販売に関する相談や出会い系サイトの被害をはじめとするインターネット関連に関する相談は、詐欺的で悪質な場合が多く、その手口を知ることが消費者被害未然防止・拡大防止につながることから、消費者に対する教育と啓発活動の充実に取り組みます。

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

被害に遭いやすい高齢者や障害者、若年者等の消費者の年齢その他の特性にも配慮しながら、消費者被害の未然防止・拡大防止のための消費者に対する教育と啓発活動の充実に取り組みます。

ウ 消費者の主体的な意見の反映

消費生活に関する消費者の主体的な意見を述べることのできる機会を確保し、市の施策への消費者の意見の反映を図ります。

【主な取組】

ア 学校、地域、家庭、職域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
- 事業者及び事業者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

消費者被害に遭いやすい高齢者に対しては、地域包括支援センターや関係機関等と連携を図りながら、緊急情報や啓発用リーフレットの配布等による情報の共有化を進めるとともに、地域包括支援センターや民生委員等による地域の見守り活動等の中で、必要に応じて、高齢者の消費者被害について相談を相談窓口への誘導を行うなど、高齢者の消費者被害の未然防止・拡大防止のための取組を進めます。

また、判断能力が十分でない高齢者に対しては、権利擁護の推進のため、成年後見制度等の利用促進を図ります。

【主な取組】

- 地域包括支援センター等との連携による高齢者の消費者被害の未然防止・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】

重点項目	2 消費者団体等の活動の促進
-------------	-----------------------

(1) 消費者団体等への支援

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、消費者団体等の支援のための施策を行います。また、消費者啓発・教育の推進においては、消費者団体等と協力した事業の実施を行います。

【主な取組】

- 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

基本的な方向	3 消費者の被害の救済
--------	-------------

消費者を取り巻く環境の変化に伴い、消費生活相談の内容はますます複雑化・多様化し、消費者と事業者との情報力や交渉力の格差は拡大しています。

このような中、消費者の意向を適切に反映した市の施策を推進するとともに、消費者に被害が生じた場合には、適切かつ迅速に救済されるよう、身近で気軽に相談できる消費生活センターの確立及び相談体制の充実、多重債務者への相談体制の充実等、消費者被害の救済及び拡大防止に向けた取組を進める必要があります。

このため、次の重点項目に掲げる施策を展開します。

〔重点項目〕

重点項目	1 消費者の意見の把握・反映
------	----------------

(1) 消費者の意見・要望等の把握・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、消費生活相談や消費生活審議会における消費者の参画等により消費者の意見・要望等の把握及び反映を行います。

【主な取組】

- 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

消費者の意見・要望等が事業活動に反映されるよう、消費生活に関する相談（苦情の処理・あつせん）の内容に応じて、事業者規制に係る権限のある場合は関連部署が連携し、随時、事業者に改善を促すなど、様々な機会を捉えて事業者側に情報を提供し、消費者被害の救済及び拡大防止を図ります。

【主な取組】

- 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

重点項目	2 消費生活相談体制の充実
-------------	----------------------

(1) 相談内容に応じた相談機関等との連携の強化等

消費生活相談内容の複雑化・多様化に対応するため、相談については消費生活専門相談員や消費生活アドバイザーの専門資格を持った相談員が対応するとともに、相談内容に応じて、相談機関等が連携を強化するなど、被害拡大防止のための相談体制の充実を図ります。

【主な取組】

- 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の連携の強化
- 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

消費生活相談内容の複雑化・多様化に対応するため、相談業務の研修の実施、国民生活センターや広島県等が主催する研修への相談員の派遣等により、消費生活相談員の総合的な資質の向上を図ります。

【主な取組】

- 相談業務の研修実施
- 国民生活センターや広島県等が主催する研修への相談員の派遣
- 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

消費者被害の被害額が少額であると、消費生活センターに相談する割合が低い傾向にあるため、少額被害であっても消費者が気軽に消費生活センターに相談できるよう、消費生活相談の窓口の環境の整備に努めます。

【主な取組】

- 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消費生活相談窓口への誘導
- 事業者への情報提供【再掲】

重点項目	3 多重債務相談対策
-------------	-------------------

現在、広島市では平成19年（2007年）4月に国が策定した「多重債務問題改善プログラム」に基づき、多重債務者へのフォローアップや多重債務に陥らないような未然の防止策に取り組んでいます。引き続き、相談機関等が連携を強化し、多重債務問題を抱える消費者への適切な対応に取り組めます。

(1) 多重債務者への相談窓口の周知

消費生活情報紙「知っ得 なっとく」等を通じ、多重債務相談窓口が消費生活センター等であることの周知を図ります。

【主な取組】

- 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

庁内の他部局との連携による多重債務者の発見、多重債務相談窓口への誘導を行います。また、消費生活センターにおける相談員による十分な聞き取りと、弁護士などの法律専門家への速やかな引継ぎなど、相談機関等が連携を強化した取組を推進します。

【主な取組】

- 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
 - ・ 消費生活センター相談員による丁寧な聴き取りと弁護士など専門家への確実な引継ぎなど、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
 - ・ 学校教育、社会教育における消費者教育の強化