

第4章 計画の基本的な考え方

1 計画の基本目標

第2次計画では、自立した消費者一人一人が消費者力を生かし、合理的意思決定や商品・サービスの選択などの行動をすることによって、消費者が主役となって、安全な商品・サービスを安心して消費できる消費者被害のない社会を形成するとともに、消費者が社会の一員として、地域の活性化や雇用なども含む、人や社会、環境に配慮した消費行動を行うことによって、消費者市民社会を構築することを目指してきました。

第3次計画では、これまでの取組を一層加速させるよう、引き続き「消費者が主役となる社会の形成—消費者被害のない社会と消費者市民社会の構築を目指して—」を基本目標とします。

2 計画の体系

第3次計画の体系は、以下の体系図のとおりです。

《第3次計画の体系図》



3 計画の指標

第3次計画の全体的な進捗状況を検証するため、次のとおり指標を設定します。なお、指標の時点は、「現状」を令和3年度（2021年度）末、「目標」を令和9年度（2027年度）末とします。

(1) 消費生活サポーター、消費生活協力団体を有する地域

自ら消費者被害を予防することが困難な弱い消費者が、消費生活に関する安全・安心を確保できるよう、消費生活サポーターや消費生活協力団体により、地域での見守り活動を行っています。

消費生活サポーターや消費生活協力団体を増やし、広島市全域に配置することは、弱い消費者が地域で安心して暮らすことにつながることから、次の指標を設定します。

指標項目	現状	目標
消費生活サポーターを有する地域 (概ね小学校区単位)*	62校区・110人	141校区・282人
消費生活協力団体を有する地域 (概ね小学校区単位)*	53校区・131団体	141校区・282団体

* 広島市全域を消費生活サポーターや消費生活協力団体にカバーすることを目標とするもので、各小学校区に二人、二団体を必須とするものではないため、「概ね小学校区単位」としています。

(2) 消費生活相談の対応に関する満足度

多様化・複雑化する消費生活相談に的確に対応し解決を図るためには、消費生活相談員の専門知識や相談対応時のコミュニケーション能力等の向上を図る必要があります。

消費生活相談の対応に関する満足度を高めることは、消費生活相談員の対応能力の向上につながることから、次の指標を設定します。

指標項目	現状	目標
消費生活相談の対応に関する満足度*	—	100.0%

* 来所の相談者へのアンケートにおいて、「満足した」「やや満足した」を回答した割合の合計値

(3) 広島市消費生活センターの認知度

消費生活センターは、消費者トラブルに遭ったとき、その解決等を図るための最も身近な消費生活相談窓口です。

消費生活センターの認知度を向上させることは、消費者被害の未然防止・拡大防止や、迅速な解決につながることから、次の指標を設定します。

指標項目	現状	目標
広島市消費生活センターの認知度*	78.7%	90.0%

* 「広島市市民意識調査」において、「名前や業務の内容、所在地等を知っている」「名前や業務の内容を知っている」「名前は知っている」を回答した割合の合計値

(4) 若者向けの出前講座、高齢者向けの出前講座の理解度

生涯を通じて切れ目なく消費者教育を受けられるよう、市内の学校、高齢者団体、町内会など各種団体等からの申し込みにより、消費生活専門相談員等の資格を有する講師を派遣し、消費生活の基礎知識等の普及啓発のための出前講座を実施しています。

出前講座の受講者の理解度を向上させることは、自立した消費者の育成につながることから、次の指標を設定します。

指標項目	現状	目標
若者向けの出前講座の理解度*	—	100.0%
高齢者向けの出前講座の理解度*	—	100.0%

* 出前講座の受講者へのアンケートにおいて、「よく理解できた」「概ね理解できた」を回答した割合の合計値

(5) エシカル消費の実践率

エシカル消費は、地域の活性化や雇用なども含む、人や社会、環境に配慮した消費行動です。

エシカル消費の実践率を向上させることは、持続可能な社会の形成につながることから、次の指標を設定します。

指標項目	現状	目標
エシカル消費の実践率*	83.9%	90.0%

* 「広島市市民意識調査」において、「買物の際にマイバッグを持参する」等を実践していると回答した割合

4 SDGsとの関連

第3次計画では、SDGsについて、各施策に関連する目標を明示することで、消費生活を通じたSDGsの達成を目指します。

【参考】SDGsに掲げる17の目標

 <p>1 貧困をなくそう</p> <p>1 貧困をなくそう あらゆる場所のあらゆる形態の貧困を終わらせる。</p>	 <p>10 人や国の不平等をなくそう</p> <p>10 人や国の不平等をなくそう 各国内及び各国間の不平等を是正する。</p>
 <p>2 飢餓をゼロに</p> <p>2 飢餓をゼロに 飢餓を終わらせ、食料安全保障及び栄養改善を実現し、持続可能な農業を促進する。</p>	 <p>11 住み続けられるまちづくりを</p> <p>11 住み続けられるまちづくりを 包摂的で安全かつ強靱（レジリエント）で持続可能な都市及び人間居住を実現する。</p>
 <p>3 すべての人に健康と福祉を</p> <p>3 すべての人に健康と福祉を あらゆる年齢のすべての人々の健康的な生活を確保し、福祉を促進する。</p>	 <p>12 つくる責任、つかう責任</p> <p>12 つくる責任、つかう責任 持続可能な生産消費形態を確保する。</p>
 <p>4 質の高い教育をみんなに</p> <p>4 質の高い教育をみんなに すべての人に包摂的かつ公正な質の高い教育を確保し、生涯学習の機会を促進する。</p>	 <p>13 気候変動に具体的な対策を</p> <p>13 気候変動に具体的な対策を 気候変動及びその影響を軽減するための緊急対策を講じる。</p>
 <p>5 ジェンダー平等を実現しよう</p> <p>5 ジェンダー平等を実現しよう ジェンダー平等を達成し、すべての女性及び女児のエンパワーメントを行う。</p>	 <p>14 海の豊かさを守ろう</p> <p>14 海の豊かさを守ろう 持続可能な開発のために海洋・海洋資源を保全し、持続可能な形で利用する。</p>
 <p>6 安全な水とトイレを世界中に</p> <p>6 安全な水とトイレを世界中に すべての人々の水と衛生の利用可能性と持続可能な管理を確保する。</p>	 <p>15 陸の豊かさを守ろう</p> <p>15 陸の豊かさを守ろう 陸域生態系の保護、回復、持続可能な利用の推進、持続可能な森林の経営、砂漠化への対処ならびに土地の劣化の阻止・回復及び生物多様性の損失を阻止する。</p>
 <p>7 エネルギーをみんなにそしてクリーンに</p> <p>7 エネルギーをみんなにそしてクリーンに すべての人々の、安価かつ信頼できる持続可能な近代的エネルギーへのアクセスを確保する。</p>	 <p>16 平和と公正をすべての人に</p> <p>16 平和と公正をすべての人に 持続可能な開発のための平和で包摂的な社会を促進し、すべての人々に司法へのアクセスを提供し、あらゆるレベルにおいて効果的で説明責任のある包摂的な制度を構築する。</p>
 <p>8 働きがいも経済成長も</p> <p>8 働きがいも経済成長も 包摂的かつ持続可能な経済成長及びすべての人々の完全かつ生産的な雇用と働きがいのある人間らしい雇用（ディーセント・ワーク）を促進する。</p>	 <p>17 パートナリシップで目標を達成しよう</p> <p>17 パートナリシップで目標を達成しよう 持続可能な開発のための実施手段を強化し、グローバル・パートナーシップを活性化する。</p>
 <p>9 産業と技術革新の基盤をつくろう</p> <p>9 産業と技術革新の基盤をつくろう 強靱（レジリエント）なインフラ構築、包摂的かつ持続可能な産業化の促進及びイノベーションの推進を図る。</p>	