

# 第2次広島市消費生活基本計画を策定しました！

## // 計画の趣旨・目的

広島市消費生活基本計画（平成25～29年度）の計画期間終了に伴い、第2次広島市消費生活基本計画を策定しました。本計画は「広島市基本計画」における部門計画に位置づけられており、計画期間は平成30～34年度までの5年間となります。

安全・安心な取引環境の確立、消費者被害の救済、消費者力の向上が循環し、消費者への啓発や教育、消費者の倫理的消費行動により、「消費者被害のない社会」の形成と、「消費者市民社会」の形成を目指します。

## // 消費者を取り巻く現状 ～消費者・事業者アンケート(市内)の結果～

平成29年1月に実施した消費者・事業者アンケート(市内)の結果を分析し、以下の傾向や特徴が見られました。

高齢者は、消費生活上のトラブルについて行政機関・近所の人・福祉関係者を頼りにしている。

消費者の利益を守るために行政に望むことは、事業者への監視・指導である。

消費生活センターの認知度は前回のアンケートや全国調査の結果に比べて低い。

被害金額が少額でも消費生活センターに相談しようと思う割合は高く、気軽に相談できる体制が必要。

参加したい消費者啓発・教育の内容について、高齢者は契約ルール等への関心が薄い。

消費者教育を受ける機会としては、若年層は学校での授業、中間年齢層では職場、高齢層は地域活動の場での体験実績が高い。年代に応じた場で行うことが有効。

商品・サービスの質について若年層で不満の割合が高く、購入・契約時の注意不足が懸念される。

消費生活センターに相談する理由として、「他の人が被害にあわないため」や「事業者処分がきっかけ」という回答が全国に比べ低い。他の消費者への影響を考えたり、企業の経営方針を評価する等の消費者市民社会への参画意識の醸成が必要。

インターネット取引等への安心感は低い。高度情報化に対応した消費者教育が必要。

契約ルールやトラブルを学ぶ機会に参加したことがあるという回答が、全国調査と比べて少ない。

## // 計画の構成・内容 ～計画のポイント～

消費生活相談の状況・消費者行政を取り巻く状況・前述のアンケート結果を踏まえ、以下の点をポイントに計画の体系をまとめました。

### 1 消費生活の安全・安心の確保

- (1) **危害・危険防止**  
ア事故の防止・原因究明のための取組  
イ食品等の安全性の確保  
ウ住まいの安全性の確保
- (2) **自主的かつ合理的な選択ができる取引環境の確保**  
ア表示・規格・計量等の適正化  
イ生活関連物資の安定供給
- (3) **事業者への働きかけ**  
ア国・県と連携した事業者指導等
- (4) **安全・安心な地域づくり**  
ア地域連携による安全・安心な環境づくり  
イ高齢者及び障害者等の権利擁護の推進

### 2 消費者の被害の救済

- (1) **相談体制**  
ア相談受付 イ広域連携
- (2) **相談の質の向上**  
ア有資格相談員の確保  
イ相談員の研修  
ウ事業者へのあっせん  
エ他の専門相談機関との連携
- (3) **消費生活センターの周知と身近な消費生活センターの実現**  
ア消費生活センターの周知  
イ多重債務問題
- (4) **消費者意見の反映、消費者紛争・訴訟への支援**  
ア消費者の意見・要望等の把握  
イ消費者紛争・訴訟への支援  
ウ消費者団体訴訟

### 消費者教育推進計画

### 3 消費者力の向上

- (1) **消費者教育の推進の必要性**  
ア消費者教育の意義  
イ消費者市民社会  
ウ学校における消費者教育  
エ教員アンケート
- (2) **様々な場・ライフステージにおける消費者教育の取組**  
ア学校 イ地域  
ウ家庭 エ職場
- (3) **啓発活動**  
ア消費者力向上キャンペーン  
イ情報紙の発行  
ウ各種啓発活動
- (4) **消費者団体の育成・支援**

## // 計画の推進 ～【重点課題】・【重点目標(☆)】・【達成目標(O)】～

消費者の現状と実態を基に課題を絞り込み、以下の目標を設定して計画を推進していきます。



### 地域づくり

#### 【重点課題】

高齢者等被害に遭いやすい消費者の安全・安心な消費生活の確保のための地域連携

#### 【重点目標・達成目標】

- ☆地域連携による見守り力の向上
- ☆「消費者安全確保地域協議会」の設置  
○「消費者安全確保地域協議会」を設置し、消費者被害防止のための地域連携ネットワークを確立する **NEW**
- ☆○消費生活サポーターの育成（平成27年度から実施・現在70名）
- ☆○消費生活協力団体の育成 **NEW**

### 人づくり

#### 【重点課題】

消費者力向上に向けた消費者教育の充実