

広島市消費生活条例

条例の目的 (第1条) 市民の消費生活の安定及び向上の確保
条例の基本理念 (第2条) 市民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、次のことが消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者の自立を支援することを基本として消費者施策を推進する。
基本計画 (第7条の2) 市長は、消費者施策の推進に関する基本的な計画(基本計画)を定めるものとする。
消費者の権利の尊重、消費者の自立の支援
<6つの消費者の権利>
1 消費者の安全が確保される権利 (危害の防止)
2 商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利 (表示等の適正化 不当な取引行為の防止 物価の安定)
3 消費者に対し必要な情報が提供される権利
4 消費者に対し必要な教育の機会が提供される権利 (啓発活動及び教育の推進 消費者団体の自主的な活動の促進)
5 消費者の意見が消費者施策に反映される権利 (消費者の意見の反映等)
6 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権利 (消費者の被害の救済)
()内：条例の体系
消費者の自立の支援に関する配慮事項 1 事業者による適正な事業活動の確保 2 消費者の年齢その他の特性に配慮
消費者施策の推進に関する配慮事項 1 高度情報通信社会の進展に的確に対応 2 国際化の進展に的確に対応 3 環境の保全に配慮

基本計画の体系

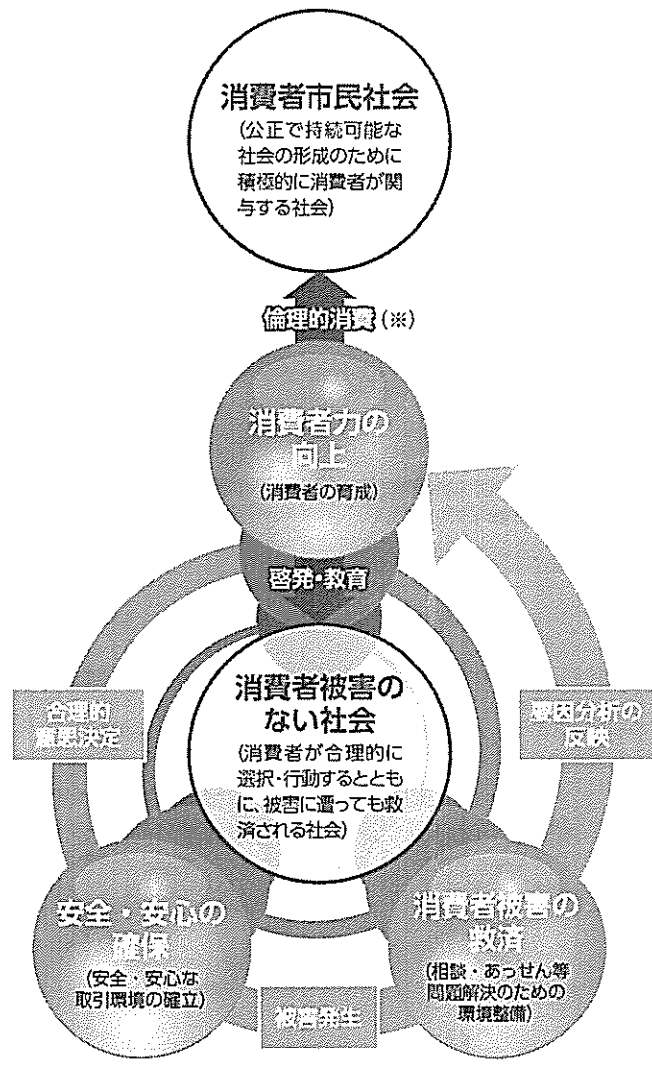
- 1 消費生活の安全・安心の確保**
- 危害・危険防止
 - ア 事故の防止・原因究明のための取組
 - イ 食品等の安全性の確保
 - ウ 住まいの安全性の確保
 - 自主的かつ合理的な選択ができる取引環境の確保
 - ア 表示・規格・計量等の適正化
 - イ 生活関連物資の安定供給
 - 事業者への働きかけ
 - ア 国・県と連携した事業者指導等
 - 安全・安心な地域づくり
 - ア 地域連携による安全・安心な環境づくり
 - イ 高齢者及び障害者等の権利擁護の推進

- 2 消費者の被害の救済**
- 相談体制
 - ア 相談受付
 - イ 広域連携
 - 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
 - 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
 - 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**
- 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
 - 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
 - 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
 - 消費者団体の育成・支援

基本目標と概念図

消費者が主役となる社会の形成
-消費者被害の減少と
消費者市民社会の構築を目指して-



自立した消費者一人ひとりの合理的意思決定や行動により、消費者被害のない社会が形成されるとともに、消費者が社会の一員として、公正で持続可能な社会の形成のために積極的に関与する「消費者市民社会」の形成を目指します。

※倫理的消費：地域の活性化や雇用などを含む人や社会、環境に配慮した消費行動で、消費者それぞれが各自にとっての社会的課題の解決を考慮したり、そうした課題に取り組む事業者を応援しながら消費行動を行うこと

重点課題と重点目標

地域づくり

重点目標	重点課題
★消費者安全確保地域協議会の設置 行政、消費者、事業者、地域団体等関係団体で構成	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 ○高齢化率の上昇 ○高齢者からの消費者相談が約4割
★地域連携による見守り力の向上 見守りネットワークの構築、活動マニュアルの作成と活用	○在宅時間の長さがターゲットの被害が多数 ○地域の人を頼りにする高齢者 ○地域活動の中で効果的な高齢消費者教育
★消費生活サポーターの育成 ★消費生活協力団体の育成と委嘱	○消費者安全法の改正(消費者安全確保地域協議会の設置)

行政体制の強化

重点目標	重点課題
★消費生活センターの認知度の向上	消費者被害の未然防止・拡大防止のための環境づくりと相談・支援の質の向上 ○消費生活問題の多様化・複雑化・巧妙化 ○依然として多い相談件数と相談へのニーズの高さ
★有資格相談員による質の高い相談 あっせん解決率の維持向上	○求められる事業者への積極的な働きかけ ○消費生活センターの認知度の向上の必要性
★相談の質の向上のための研修参加	○[消費者安全法]の改正(消費生活相談員国家資格化・責任の明確化)
★事業者への働きかけ 国・県との連携による指導等	

人づくり

重点目標	重点課題
★消費者被害の未然防止	消費者力向上に向けた消費者教育の充実 ○「消費者教育の推進に関する法律」の制定 ○公正かつ持続可能な社会形成を担う消費者行動(消費者市民社会の確立)
★情報化の進展に対応した消費者教育の推進	○急速な情報化に対応した消費者教育の必要性 ○高齢者の消費者被害の未然防止
★若年層から高齢層まで幅広く地域の消費者教育の推進	○若年層への消費者教育の実施の緊急性(民法改正の検討：成年年齢の引下げ)
★学校教育における消費者教育の推進のための消費者行政の協力・連携	○学校における消費者教育の強化の重要性
★消費者市民社会のための消費者行動の促進	

消費者の現状と実態

消費者行政を取り巻く状況

- 高齢化
高齢化率の上昇、3Kの不安(お金、健康、孤独)、「消費者安全法」改正(消費者安全確保地域協議会の設置、相談員の国家資格化など相談の質の向上)
- 国際化・グローバル化
市場の輸入商品の増加、インターネットで海外との直接取引
- 情報化
情報通信技術の進展、情報通信機器・サービスの急速な普及
- 成年年齢引下げの動き
未成年者保護の見直し、若年者への消費者教育の必要性
- 持続可能な社会の形成に参画する消費者(消費者市民社会)
「消費者教育の推進に関する法律」の制定
公正かつ持続可能な社会の形成を担う消費者行動(個人消費支出：GDPの5割超)

広島市の消費生活相談の状況

- 消費生活相談の件数
依然として多い相談件数
- 高齢者からの相談
総相談件数の約4割は高齢者から
在宅時間の長さがターゲットとなる
- 若年者からの相談
成年年齢に達した途端に消費者被害が増加
- 情報通信に関する相談
情報通信関連の相談が年齢を問わず増加
- 特定商取引等特殊販売に関する相談
相談の約半数が特定商取引等特殊販売
県との連携が必要
- 悪質化・巧妙化する商法
常に変化する消費者を欺く商法

消費者・事業者への消費生活に関するアンケート結果

- 悪質商法等の被害に遭いやすい高齢者が、消費者トラブルの相談先として、地域の人を頼りにする傾向が高い
- 行政の事業者への積極的な働きかけが求められている
- 消費生活センターの認知度が顕著に低く、周知が必要
- 潜在的な消費生活相談ニーズは高く相談受付体制の充実が必要
- 消費者教育の遅れが懸念され、強化が必要
- 消費者教育は、若年層は学校の授業、高齢層は地域活動、中間年齢層は職場が効果的
- 消費者行動で積極的な社会参画を行う消費者市民社会への意識の醸成が必要

消費者教育に関する教員アンケート結果

- 授業科目の垣根を越えた消費者教育の実施手法の検討が必要
- 学校の授業段階に応じたニーズに対応し、教材の作成や具体的な授業モデルの提案等が必要
- 教員の消費者教育の学習機会へのニーズは高く、教員が参加しやすい環境で実施することが必要

太字は重点課題に掲げた重点施策