

第3期八王子市消費生活基本計画の視点

計画全体を貫く視点と重点施策

消費者行政をめぐる現状と課題

社会情勢の変化などから、計画を推進するにあたって特に留意すべき事項を「視点」として整理しました。

消費者行政をめぐる現状と課題

高齢化の進行、世帯の単身化、地域コミュニティの衰退により、個人が消費生活に関する問題に巻き込まれやすく、解決方法がわからず発信力も弱い消費者が増えています。

消費者を取り巻く社会・経済情勢はデジタル化の進展、電子取引の拡大し、消費者トラブルは多様化し複雑になっています。

また、地球温暖化の影響による自然環境の変化も激しく、自然災害は多発化しています。消費生活においても、自然環境の変化にあたる悪影響を減らしていくことが求められており、それらに資する学習や教育の機会を増やしていく必要があります。

このような社会・経済状況からも、人・社会・地域・環境に配慮した持続可能な社会の実現に向け、社会課題の解決を私たち一人ひとりが実践することが必要です。

第3期八王子市消費生活基本計画では、これらの課題を解決するために、計画全体を貫く視点として消費者行政をめぐる現状と課題から見えた3つの視点

- ①公正で持続可能な社会の実現
- ②デジタル社会への対応
- ③人とひととのつながりの創出

に留意しながら、以下の3つの重要施策と施策の方向を設定し、具体的な事業を展開していきます。

視点1

公正で持続可能な社会の実現

消費生活が社会や環境などの幅広い分野に様々な影響を及ぼす事への認識を持ち、高い倫理性を持った消費行動が必要。教育現場における消費者教育と、すべての世代への生涯学習や情報提供を意識的に行う。

視点2

デジタル社会への対応

デジタル化の進展により利便性は向上したが取引やコミュニケーションの多様化・複雑化・グローバル化により消費者がトラブルに遭う可能性は高まっている。
またデジタルデバイドに配慮した対応も必要

視点3

人とひととのつながりの創出

高齢化の進行や世帯の単身化が進み、また、コロナウイルス感染症の拡大防止策などもあいまって、消費者が孤立状態になることが増えている。トラブルを抱えた場合の深刻化を回避できるように、相談の機会や見守りの活動の活性化を促す施策が必要

第3期八王子市消費生活基本計画の体系

視点 1
公正で持続可能な社会の実現

視点 2
デジタル社会への対応

視点 3
人とひととのつながりの創出

理念	重要施策	施策の方向	施策と取組
安全で安心な消費者市民社会の実現	1 消費生活環境の整備	1 連携強化による安全の確保	(1)情報共有に有効なネットワークの充実と連携強化 ①関係部署との連携強化 ②地域ネットワークとの連携強化 ③消費者団体のネットワークによる連携強化 ④警察との連携強化 ⑤TOKYO(八王子)エシカルパートナーのネットワークづくり ⑥計量業務を通じての事業者との連携
		2 安全・安心な消費環境づくり	(1)生活者を取巻く消費環境の保全 ①商店街の振興 ②食の安全 ③住まいの相談 ④家庭ごみの適正な処理 ⑤製品や粗大ごみの適正な処分や違法回収業者への指導 ⑥災害情報・対策の発信 (2)適正な表示・適正な取引の実現 ①商品の表示に関する検査・指導、消費生活に関する啓発 ②適正な計量に関する検査・指導、啓発
		3 SDGsの達成に向けたエシカル消費の環境づくり	(1)エシカル消費活動に関する事業者や地域の有機的な連携支援 ①農産物などの地産地消 ②製造業者へのSDGs促進支援 ③食品ロス削減に向けた事業者応援 ④フードバンク応援 ⑥まちなか交流・活動拠点の運営

第3期八王子市消費生活基本計画の体系

理念	重要施策	施策の方向	施策
安全で安心な消費者市民社会の実現	2 消費者教育の推進	1 消費者市民を育む学習支援・啓発	<p>(1)ライフステージに応じた学習支援・啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 幼児・保護者等の消費者教育 ② 義務教育における消費者教育 ③ 若者(高校・大学等)への消費者啓発 ④ 若者(新社会人)に向けた消費者啓発 ⑤ 成人一般への消費者教育 ⑥ 高齢者への効果的な情報提供 ⑦ 障害者への効果的な情報提供 ⑧ 外国人市民を対象とした情報提供 ⑨ 地域活動団体等への学習支援 ⑩ 事業者への啓発 <p>(2)効果的な啓発・情報の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 専門講座 ② 出前講座 ③ 消費生活情報の発信 ④ 各種イベントでの啓発 ⑤ 民間施設への啓発資料の配備 <p>(3)SDGs・エシカル消費に関する認知度向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 食育の推進 ② 小中学校における食育 ③ 環境教育・環境学習の推進 ④ 小中学校における環境学習 ⑤ SDGs・エシカル消費の啓発
		2 消費者教育推進の担い手の育成と資源の活用	<p>(1)消費者教育に関する多様な担い手の育成</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 消費者教育の担い手育成 <p>(2)学習資材の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 学習資材の提供

第3期八王子市消費生活基本計画の体系

理念	重要施策	施策の方向	施策
安全で安心な消費者市民社会の実現	3 消費者被害の防止・救済	1 消費者被害の予防・防止	(1)多様なチャンネルを活用した情報収集・発信 <ul style="list-style-type: none"> ①事故情報などの提供 ②消費者被害例の情報提供 ③悪質事例の情報提供 ④悪質事業者の公表・指導 ⑤イベントを通じた消費者トラブル注意喚起 ⑥成年後見制度等の制度周知 ⑦関係機関との情報共有
		2 消費者被害の救済	(1)相談体制の充実による救済の強化 <ul style="list-style-type: none"> ①消費生活相談員による相談の充実 ②消費生活相談のDX ③多重債務相談の実施 ④専門的な相談の実施 ⑤特別相談の実施 ⑥相談員の専門知識の向上