

第2期八王子市消費生活基本計画

(平成29年度～平成33年度)

一 概 要 版 一

平成29年3月 八王子市

八王子市消費生活基本計画は、「八王子市消費生活条例」に基づき、市民の消費生活の安定及び向上を図るための消費者施策を、総合的かつ計画的に推進するための基本的な計画として、平成24年に策定されました。同「基本計画」の計画期間の最終年度をむかえ、消費者を取り巻く状況の変化を考慮した次期計画として「第2期八王子市消費生活基本計画」を策定します。

計画の理念

安全・安心な消費者市民社会の実現

高度情報化の進展等により消費生活と経済社会の関わりが多様化する現在、商品の選択や購入は様々な方法で容易にできるようになった一方で、新たな取引形態による消費者被害が発生しています。このような社会環境のもとで消費者が安全・安心で豊かな消費生活を営む社会を実現するためには、情報提供や被害救済を待つだけではなく、消費者自身が被害を回避したり、それに対処したりするための力を持つ、自立した消費者となることが重要となっています。

また、私たち一人ひとりの消費生活が、結果として地球環境や経済社会の形成に大きな影響を与えるようになった現代社会においては、自分だけでなく、周りの人々や、将来の世代、内外の社会情勢や地球環境にまで思いをはせることのできる、社会の一員としてよりよい社会の発展のために積極的に関与する消費者を育むことが求められています。

第2期消費生活基本計画の策定にあたり、従来の「安全・安心な消費生活」からさらに進んで、国の「消費者基本計画」及び「消費者教育推進法」に示された「消費者市民社会の形成」という観点を取り込み、消費者教育の推進を含めた消費者施策に関わる総合的な計画として施策を展開します。

重要課題

計画の理念を達成するため、以下の3点を重要課題に設定し施策を推進します。

重要課題1 消費生活の環境基盤整備

市民が消費に関して不安を抱くことなく、消費生活を安心して送ることができるよう、関係機関との連携を深めるとともに、地域の多様な機関・団体との連携を強化し、地域で支え合うことができるネットワークづくりを進めます。また、消費者の不安の解消、消費者トラブルの回避につながる有益な情報を多様な機会を活用して提供するとともに、適正表示、適正取引の確保に向けて事業者との連携のもとに安心できる市内消費環境の整備に取り組みます。

重要課題2 消費者教育の推進

消費者市民社会の形成とは、公正かつ持続可能な社会に向け、一人ひとりの消費者が自ら考え主体的に行動できるようになることであり、そのためには生涯にわたる消費者教育の充実を図ることが求められます。幼児期から高齢期までのライフステージに応じた効果的な消費者教育が体系的に行われるよう、学習機会の提供とともに、その担い手の育成等に取り組みます。また本市では大学生を中心とした若者や高齢者の消費生活相談が多いことなどから、これらの特性も考慮した効果的な消費者教育を推進していきます。

重要課題3 消費者被害の防止・救済

複雑化・多様化する消費者被害を未然に防止することは、安全・安心な消費生活の前提となるものです。また、消費者トラブルにあった場合には、迅速に被害の回復に向けて支援することが求められます。消費生活センターを中心に、消費者トラブルに関する迅速な情報提供や相談の充実を図るとともに、気軽に相談できる相談体制の充実に努めます。また、悪質な事業者に対しては、関係機関との連携のもと、事業者名の公表などの指導を行います。

計画の体系

重要課題 1

消費生活の環境基盤整備

目標設定	「八王子市消費者団体連絡会」 の加盟団体数	現 状 (平成 27 年度)	→	平成 33 年度
		4 団体		8 団体

施策の方向 1-1 関係機関との連携の強化

市役所内のみならず、国や東京都などの関係機関との連携の強化、町会・自治会、商店会、商工会議所などの地域との連携強化に努め、互いに支え合うネットワークづくりを進めます。また、中核市移行に伴い権限移譲された計量業務を実施することにより、市内事業者との情報交換をはじめとする密接な関係を築き、連携の強化を図ります。

(1) 関係機関とのネットワークの強化

(2) 事業者、商店会等との連携強化

施策の方向 1-2 安心できる市内消費環境づくり

消費生活の安定向上を図る情報について、関係機関との連携のもとに、市広報・ホームページなどで迅速に提供していく他、各種イベントなどの多様な機会を活用し分かりやすく適切に伝えます。また、商品やサービス等の安全性を確保するため、市民や事業者に対する講習会や相談会等を開催するとともに、法律に基づく様々な立入検査等を実施します。

(1) 情報の収集と効果的な発信

(2) 商品・サービスの安全性の確保

(3) 適正な表示、適正な取引の実現

重要課題 2

消費者教育の推進

目標設定	様々な研修・講座の受講者数	現 状 (平成 27 年度)	→	平成 33 年度
		1,426 人		2,500 人

施策の方向 2-1 自立し、行動する消費者

市民を育む取り組み

消費者が自立して合理的な判断のもとに行動できるよう、商品や取引等に関する正しい情報を効果的に提供していきます。また、児童・生徒、大学生、若者、高齢者などに向け、ライフステージや様々な場に応じた消費者教育を推進すると共に、自らの消費活動が、社会や環境に影響を及ぼす可能性があることを自覚し、公正かつ持続可能な社会の実現に向けた行動ができるよう支援していきます。

(1) 効果的な啓発・情報提供の推進

(2) ライフステージや様々な場に応じた消費者教育の推進

(3) 公正かつ持続可能な社会に向けた消費行動の支援

施策の方向 2-2 消費者教育推進の担い手の

育成と資源の活用

消費者教育を継続して推進していくために、その担い手の育成と効果的な教材の開発と活用に努めます。

(1) 消費者教育の担い手の育成

(2) 効果的な教育資材の開発・活用

重要課題 3

消費者被害の防止・救済

目標設定	消費生活センターの認知度 ※相談場所としての認知度	現状 (平成28年度)	平成33年度
		18.2%	

施策の方向 3-1 消費者被害の防止・予防

消費者自身がトラブルを回避できるよう、相談会や啓発活動を行うとともに、類似被害の拡大防止に向け具体的な消費者トラブルの事例を迅速に提供します。

(1) 相談・情報提供による消費者被害の防止・予防の強化

施策の方向 3-2 消費者被害の救済

寄せられる消費生活相談に対して、あつせん、助言などの適切な対応に努めます。また、被害の回復に向けて適切な対応ができるよう、相談員の専門知識向上に努めるとともに、状況に応じて関係機関と連携を図り、専門的な相談や事業者への指導を実施します。

(1) 相談体制の充実による救済の強化

(2) 関係機関と連携した事業者指導

(3) 相談員の専門的な知識の向上

計画の推進体制

第2期八王子市消費生活基本計画の推進に向けて、八王子市消費生活センターが中心となり、市役所内関係部署、国、東京都などの関係機関及び地域の関係機関などと密接に連携した推進体制で取り組みます。

取り組みの検証・評価及び公表

第2期八王子市消費生活基本計画を総合的かつ計画的に推進していくため、施策の取り組みについて検証・評価を行い、さらなる推進に反映させていくことが求められます。そのために、毎年度、計画に関連する施策について、八王子市消費生活審議会に報告するとともに、同審議会からの意見等に基づき、施策実施内容の充実に努めます。

施策の取り組み状況は、市政世論調査などによる検証・評価も行い、計画全体の着実な推進を図っていきます。また、実施された検証・評価の結果は、ホームページなどを通じて公表していきます。

第2期八王子市消費生活基本計画
(平成29年度～平成33年度)
－ 概要版 －

発行 八王子市
編集 八王子市消費生活センター
〒192-0082
八王子市東町5-6 生涯学習センター（クワイエットホール）地下1階
電話 042-631-5456/FAX 042-643-0025