

概要版

八王子市消費生活基本計画

平成24年3月

八王子市

1 計画策定の背景及び基本的な考え方

(1) 消費者行政に係る国の取り組み

高度情報通信社会の進展、規制緩和、国際化など社会環境の変化を背景に、多種多様な商品やサービスが提供され、消費者の利便性が向上する一方で、取引形態が複雑化・多様化し、消費者と事業者との情報力、交渉力の格差により消費者が被害に遭うリスクが高まっています。

国においては、平成 16 年に「消費者保護基本法」を「消費者基本法」に改正し、消費者を「保護の対象」から「自立した権利の主体」としてとらえ、消費者の権利の尊重と自立の支援は国及び地方公共団体の責務として明確にされました。平成 21 年には、消費者庁の設置や「消費者安全法」の施行など法体系の整備が行われ、地方公共団体は、消費者が安全、安心で豊かな消費生活が送れるよう、消費者行政の充実・強化を積極的に図ることが求められています。

(2) 本市の取り組み

本市は昭和 43 年に「消費者保護基本法」の施行とともに、消費者保護に関する事業を開始し、昭和 52 年 7 月消費者センターを開設し、専門の相談員による消費者相談や消費者センター運営委員会との協働で啓発事業に取り組んできました。

消費者をとりまく社会状況や国の消費者行政の動きを踏まえ、平成 23 年 4 月、「八王子市消費生活条例」を施行し、市民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費生活における利益の擁護及び増進に関し、基本理念を定め、消費者施策を総合的かつ計画的に推進するため、「八王子市消費生活基本計画」の策定を定義しました。

計画策定にあたり、学識経験者、消費者、事業者などで構成する「八王子市消費生活審議会」を設置し、「八王子市消費生活基本計画のあり方」について諮問し、平成 23 年 12 月に審議会から答申を受けました。

本市はこの答申を踏まえ、消費生活の基盤づくりと、消費者被害の予防と防止の体制づくりを進めるとともに、自立した消費者の育成に向けた消費者教育の充実を図ることで、消費者の自立支援を基本とする安全で安心な消費生活の実現を目指し、基本的な計画を策定することとしました。

(3) 計画の基本的な考え方

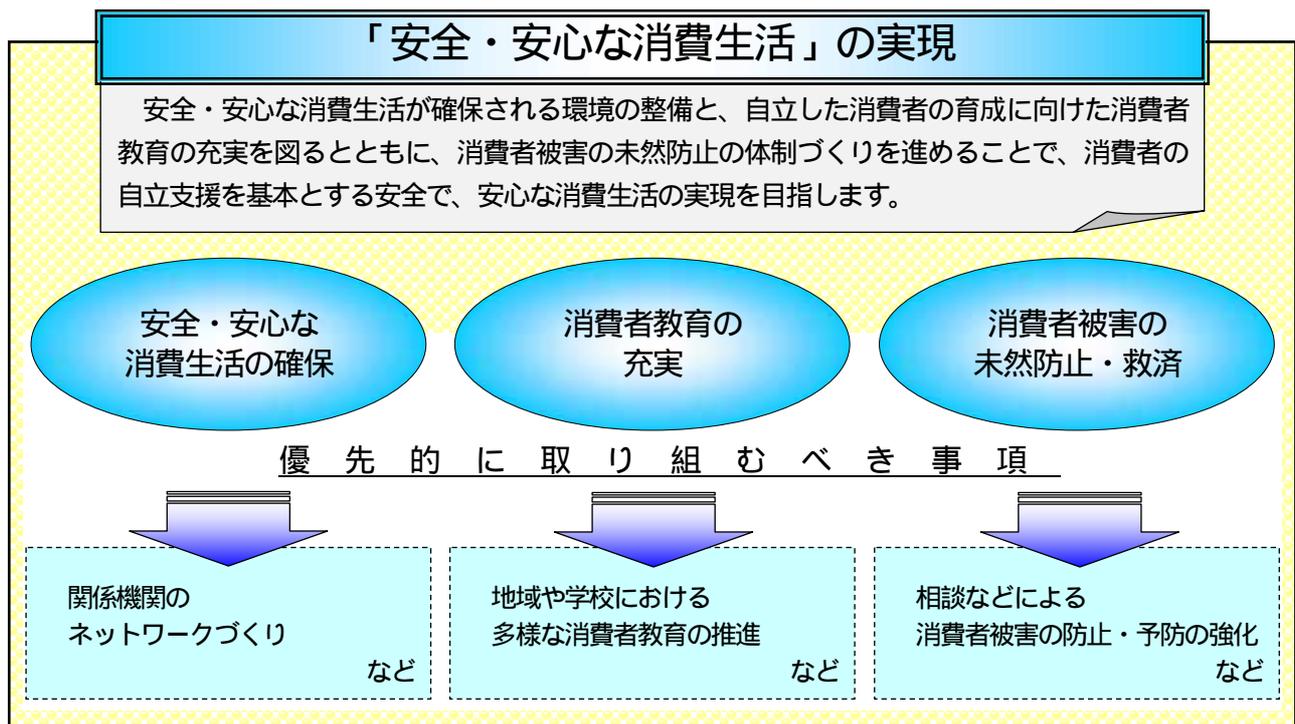
この計画では、消費者を取り巻く社会状況や、国・東京都の消費者行政の動向、また本市におけるこれまでの取り組みを踏まえ、消費者の自立支援を基本に、市民が消費に関して不安を抱くことなく、安心して消費生活を送ることができるように、「安全・安心な消費生活」の実現を目指して取り組みます。

「安全・安心な消費生活」の実現のため、まずは、庁内のみならず、消費者と接点のある多様な機関や、消費者の身近な地域の様々な関係者が連携したネットワークづくりを中心に、『安全・安心な消費生活の確保』を目指します。

また次に、消費者の自立支援のためには多様な消費者教育の機会を提供することが必要となるため、講座や各種の啓発イベントに加え、出前講座など多様な消費者教育の提供を実施し、『消費者教育の充実』を図ります。

そして、消費者被害を未然に防止することが何よりも大切であることから、消費者被害に遭う前に、気軽に相談できる相談体制の充実を図り、『被害の未然防止』に取り組みます。

その他に、情報提供の充実や、消費者被害に遭う可能性の高い若者や高齢者に対する取り組み、被害に遭ってしまった後の迅速な被害回復に向けた取り組み、悪質な事業者に対する指導なども含め、本市の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。



2 計画の位置づけ

この計画は、「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位置づけます。また、市が策定した他の個別計画、国の「消費者基本計画」、東京都の「東京都消費生活基本計画」とも連携を図っていきます。

3 計画の期間

消費者を取り巻く状況の変化や国・東京都の動向を踏まえ、期間は平成 24 年度から平成 28 年度までの 5 年間とします。

なお、社会情勢の急激な変化などにより計画の見直しが必要になった場合には、適宜、見直しを図ります。

4 実施状況の公表

計画については、毎年、検証・評価を行い、その結果を公表します。

5 重要課題と施策の方向

「安全・安心な消費生活」の実現を図るため、消費者の自立支援を基本としつつ、近年の消費者を取り巻く環境の急激な変化や、消費者を取り巻く状況、消費者行政において市が取り組むべき内容を考慮し、3つの重要課題を掲げ、その課題に対する施策に取り組みます。

重要課題 1 : 安全・安心な消費生活の確保

重要課題 2 : 消費者教育の充実

重要課題 3 : 消費者被害の未然防止・救済

重要課題 1 安全・安心な消費生活の確保

施策の方向1 1 消費生活の基盤整備に向けた取り組み

安全・安心な消費生活の確保に向けて、庁内関係部署、警察、町会・自治会などのネットワークづくりを推進します。また、消費者自らが適切な商品の選択や環境に配慮した消費行動などが行えるよう取り組みます。

- (1) 関係機関のネットワークづくり
- (2) 安全・安心な商品選択が行える消費生活の基盤づくり
- (3) 商品などの安全性の確保に向けた対策
- (4) 食の安全に関する啓発
- (5) 環境に配慮した消費行動の推進
- (6) 事業者に対する啓発

【具体的な取り組み例示】

庁内関係部署、警察、町会・自治会、商工会議所、商店会などのネットワークの構築
地域の消費者団体などへの活動支援・連携強化
食品衛生法に基づく食品検査、家庭用品の表示の立入検査及び表示の指導
商品、食の安全に関する講習会、講座の実施
環境関連の教育・学習、講座、イベントなどの実施
事業者に対する法令遵守の啓発
事業者に対する消費者への適切な情報提供について啓発

施策の方向1 2 情報提供の充実にに向けた取り組み

消費者に効果的な情報提供を行うため、関係機関や地域の多様な関係者と構築したネットワークを活用します。消費生活の安定向上を図る情報について、市広報・ホームページなどの他、各種イベントなど多様な機会を活用して消費者に分かりやすく適切に伝えます。

- (1) 情報提供の充実にに向けたネットワークの活用
- (2) 多様な機会を活用した情報提供の実施

【具体的な取り組み例示】

消費者庁、(独)国民生活センター、東京都消費生活総合センター、警察などとの緊密な連携
市広報・ホームページ、テレメディア、消費生活センター・消費生活啓発推進委員会の情報紙、消費生活フェスティバルなどの情報媒体の活用
若者、高齢者及び外国籍市民を対象に消費者トラブル防止について啓発

重要課題 2 消費者教育の充実

施策の方向2 1 自立した消費者の育成に向けた取り組み

自立した消費者の育成に向けて、多様な消費者教育の機会を提供することで消費者教育の充実を図ります。

- (1) 地域や学校における多様な消費者教育の推進
- (2) 自ら学ぶ消費者の学習活動の支援
- (3) 消費生活に関する啓発活動の推進

【具体的な取り組み例示】

地域、学校、大学などへ出向き、出前講座などの実施
(独)国民生活センター、東京都金融広報委員会などの専門機関による消費者教育講座の実施
自主的な学習活動の支援を行うため、消費生活に関連する図書・DVDなどの充実
消費生活センター・消費生活啓発推進委員会の情報紙の発行、パネル展、キャンペーンの実施

施策の方向2 2 若者と高齢者などの消費生活の安全を守る取り組み

学生が消費者トラブルに巻き込まれることがないように大学などの教育機関との連携を強化するとともに、高齢者や障害のある方に効果的な啓発活動が行えるよう、関係機関が連携した仕組みを構築します。

- (1) 関係機関と連携した啓発活動の充実
- (2) 若者や高齢者などを対象者とした消費者教育の推進

【具体的な取り組み例示】

民生委員児童委員協議会、地域包括支援センター、社会福祉施設などと連携した仕組みを構築し、啓発活動を充実
大学コンソーシアム八王子での情報提供、高校、大学などでの出前講座、パネル展の実施
情報が得にくい高齢者のために、公の施設だけでなく民間施設への啓発冊子の配備などを推進

重要課題 3 消費者被害の未然防止・救済

施策の方向3 1 消費者被害の防止・予防に向けた取り組み

消費者被害の防止・予防のため、気軽に相談できるよう相談体制の充実を図ります。また類似被害の拡大を防止するため、具体的事例を迅速に情報提供します。

- (1) 相談などによる消費者被害の防止・予防の強化
- (2) 消費者被害に関する情報提供の強化

【具体的な取り組み例示】

消費者被害に遭う前に、出張相談会の活用を周知
類似被害の拡大防止のために、緊急被害情報や相談事例などを市のホームページ、広報などで情報提供

施策の方向3 2 消費者被害の救済の取り組み

消費者トラブルに対して、迅速に被害の回復に向けて適切な対応を行うことが重要であるため、消費生活相談の充実を図ります。また、被害状況に応じて、専門的な相談や支援が受けられるよう取り組みます。

- (1) 相談体制の充実による救済の強化
- (2) 専門的な相談の充実
- (3) 相談員の専門的な知識の向上

【具体的な取り組み例示】

消費生活相談員による被害の拡大防止・早期解決、消費者と事業者のあっせんを実施
東京都と連携し、多重債務、インターネット、賃貸住宅などの特別相談を実施
相談員が、(独)国民生活センターなどの専門機関が実施する研修に参加

施策の方向3 3 悪質な事業者に対する取り組み

悪質な事業者に対しては、関係機関と連携し、不適正な取引行為を防止します。そのためには、関係機関との情報交換や情報共有を行い、迅速に対応します。

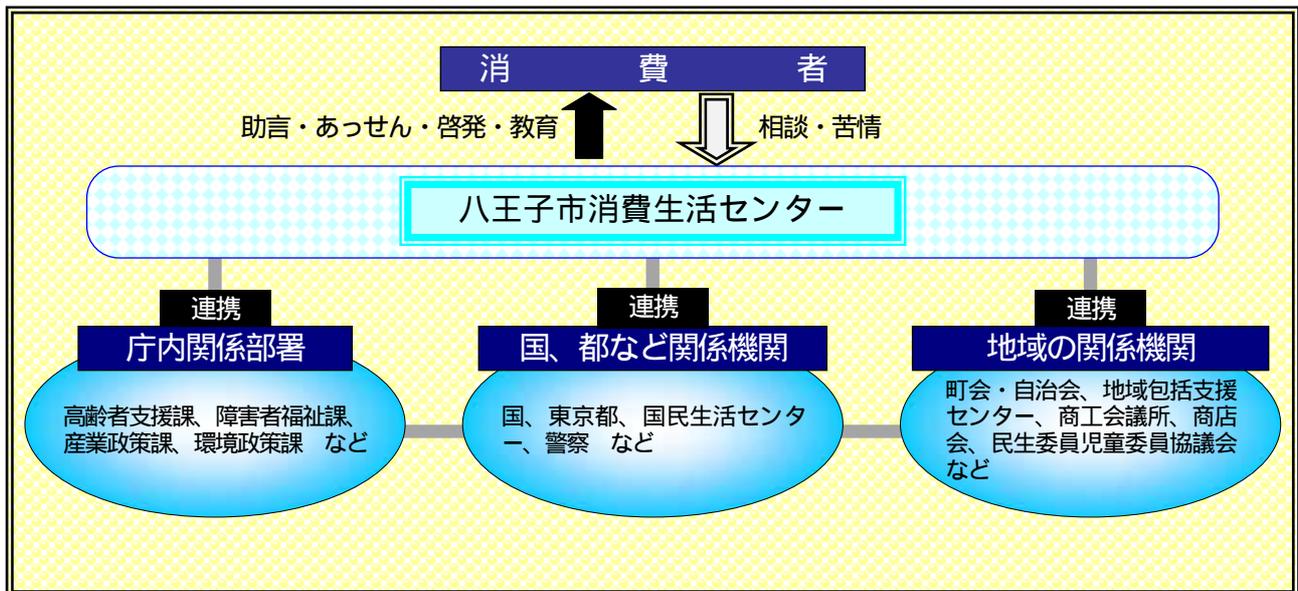
- (1) 関係機関と連携した事業者への指導の強化
- (2) 事業者と連携した指導の強化

【具体的な取り組み例示】

国、東京都、警察、弁護士会などと連携し、悪質な事業者への指導、勧告、事業者名の公表などの実施
商工会議所、商店会と連携し、悪質な事業者の指導の徹底

6 計画の推進体制

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、庁内関係部署、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。



八王子市消費生活基本計画
【概要版】

平成24年(2012年)3月

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(クリエイトホール)
地下1階
電話 042-631-5456 / FAX 042-643-0025