

八王子市消費生活基本計画の在り方について

答 申

(案)

平成 23 年 12 月

八王子市消費生活審議会

目次

計画策定に向けた基本的な考え方	1
1 計画策定の背景及び基本的な考え方	1
2 計画における重要課題	2
3 計画の期間	3
4 実施状況の公表	3
計画における取り組みの方向性について	3
重要施策 1：安全・安心な消費生活の確保	4
重要施策 2：消費者教育の充実	4
重要施策 3：消費者被害の未然防止・救済	5

計画策定に向けた基本的な考え方

1 計画策定の背景及び基本的な考え方

八王子市では、これまで消費者保護対策に力を注ぎ、よりよい消費生活をめざし、相談業務のほか、啓発支援活動を実施されてきました。市民代表の消費生活啓発推進委員(前運営委員)を中心に共助の取り組みとした啓発支援活動の展開も行われてきました。

近年、高度情報化社会など急激な時代変化を背景に、携帯電話・インターネット利用によるITトラブル、悪質商法、振り込め詐欺、食品偽装問題など様々な事案が発生しています。これらに対応するため、国では、平成21年に消費者を主役とする社会の実現に向け消費者庁を設置し、「消費者安全法」の施行など法体系の整備を行いました。「消費者安全法」においては、地方公共団体は消費生活相談体制の充実、消費者教育・啓発活動の推進など消費者行政の充実・強化を積極的に図ることが求められています。また、平成23年8月「障害者基本法」が改正され、新たに「消費者としての障害者の保護」が新設され、きめ細やかな対応が求められています。

八王子市においても、こういった消費者を取り巻く状況、法的な整備を踏まえ、消費者行政をより一層推進していくことが重要であると思われまます。

平成23年4月、八王子市は「八王子市消費生活条例」を施行しました。この条例では、今までの取り組みを踏まえ、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、基本理念を定めました。また、消費生活啓発推進委員を条例に位置づけ、共助の充実とともに、市、事業者の責務及び消費者の役割等を明らかにし、「八王子市消費生活基本計画」(以下「計画」といいます。)の策定を規定しております。本計画は、この規程に基づいて策定されるものです。

この計画により、市民及び事業者の消費生活における意識の向上が図れるとともに、関係機関等と市との新たな仕組みを構築すること、消費者問題の解決や被害の拡大・未然防止につながる市の組織の横断的な取り組みを更に推進していくことが必要です。

消費者一人ひとりが、自覚をもって消費生活に関わる知識、情報を収集しようとするのが重要であり、こうした「自助」の活動を支える「公助」の取り組みの充実が行政には求められているものと考えます。

また、この計画は、「安全・安心な消費生活の実現」を目指した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なるため、消費生活を取り巻く状況や八王子市における特色を踏まえて、市の各分野の個別計画との調整を図りながら策定されることが必要と考えます。

2 計画における重要課題

本計画の策定に際しては、消費生活を取り巻く状況、八王子市の消費者行政の取り組みや、八王子市消費生活センターにおける相談状況、また本審議会における議論を踏まえ、以下の3項目の課題に対して、市の取り組みの方向性を明確にすることが望ましいと考えます。

重要課題1：安全・安心な消費生活の確保

東日本大震災以降、食の安全や災害への対応、環境への配慮など、消費生活の安全・安心に対する消費者の意識も高まっています。

そのため、消費者の消費生活に関わる意識の向上と多様化する消費生活を想定し、誰もが安全・安心な消費生活を送ることができるような、自助・共助・公助の役割と、市の組織の横断的な取り組みなどを推進していくことが求められます。

適切な情報を広く消費者へ周知することで、消費者が必要な情報を知る機会が増え、消費者に対する啓発・教育、消費者の被害防止・救済等、消費生活の安定向上が図られるものと考えます。

重要課題2：消費者教育の充実

消費者が自立した行動や適正な契約ができるよう、基礎的な知識を身に付けられる消費者教育の機会の提供、支援が求められます。また、情報提供等による啓発支援活動も求められています。

八王子市の消費生活相談実績からは、相談者の年代の偏りがあまりみられない現状があります。特定の年代を対象とするのではなく、様々な年代に向けた消費者教育及び啓発支援が求められます。ただし、近年では20歳未満の若年者や60歳以上の高齢者の相談件数が増加していることから、注意喚起が必要であり、年代的特徴、特性に配慮した対応が求められます。

八王子市においても高齢化が進展しており、高齢者が何らかの消費者トラブルに巻き込まれる可能性が高いため、高齢者に対する教育や啓発活動の充実が一層重要になるものと考えられます。

また、八王子市は大学等の教育機関も多く、学生を中心とした若い世代が消費者トラブルに巻き込まれる可能性も高いと考えられ、若者特有の消費傾向を把握し、若者に対して効果的な取り組みを行うことも求められます。

重要課題3：消費者被害の未然防止・救済

相談者の相談時における契約の有無で、「既に契約・申込した」人の割合が多くなっていることから、契約等をする前の段階で被害を防止することが求められます。

八王子市の場合、全体的な相談件数は減少しているものの、20歳未満の若年者や60歳以上の高齢者の相談件数が増加しているため、若年者と高齢者に対する被害防止が求められます。また、外国籍市民も多く、その市民への配慮も必要と考えられます。

既に契約等を交わしてしまったことにより、被害を受けてしまった場合の消費者に対し、内容によっては、あっせん・調停などにより迅速・公正な解決を図ることが求められます。また、悪質な内容等においては、同種の被害が発生しないように、広く消費者へ周知することも求められます。

また、悪質な事業者には、国、東京都、警察、関係機関等の連携を強化し、指導、勧告、公表を行うことが必要と考えられます。

3 計画の期間

消費生活を取り巻く状況の変化や国・東京都の動向も踏まえると、基本計画は5年程度の期間が妥当ではないかと考えます。ただし、社会情勢の急激な変化など、必要に応じて適宜、見直しを行うことも必要と思われれます。

4 実施状況の公表

計画については、毎年、検証・評価を行い、その結果については公表していくことが望まれます。

計画における取り組みの方向性について

本審議会における議論を踏まえ、本計画の課題に対応した施策の展開を図ることが望まれます。

そこで、本計画における取り組みについては以下の3つの重要施策における施策展開の方向性に沿って、具体的な施策を取りまとめることが望ましいと考えます。

重要施策 1：安全・安心な消費生活の確保

消費生活の基盤整備

商品やサービスが増え、多様な消費が楽しめるようになった一方で、食品の産地偽装や、インターネット・携帯電話等のITトラブルなど、消費者が何らかのトラブルに巻き込まれるリスクが高まっています。複雑・巧妙化する悪質商法による消費者被害により、生活基盤が崩れるような深刻な事例も増えています。

このような、消費生活トラブルに巻き込まれるリスクを軽減していくためには、地域のコミュニティ機能のさらなる向上や市民力をさらに活かし、互いに支え合っていくことができる環境整備が重要であると考えられます。地域力の強化を図り、安全・安心な消費生活のための基盤整備を進めていくことが求められます。

情報提供の充実

被害事例に関する情報収集・提供を強化するとともに、市民と接点のある関係所管で情報の共有を図ることが重要であると考えます。

また、消費者に対する啓発・教育、消費者の被害防止・救済等、消費生活の安定向上を図るため、広報やホームページ等を活用し、消費者に分かりやすく、適切な情報を伝えることが必要と考えます。

重要施策 2：消費者教育の充実

消費者教育の充実

商品やサービスの多様化に伴い、消費トラブルも複雑化しております。また、消費者と事業者との間の情報の質及び量、並びに交渉力の格差も消費者トラブルの一因となっています。

そこで、消費者が消費者トラブルに巻き込まれないようにするためには、消費者自身が消費生活に潜む危険性を理解し、自ら消費者トラブルを予測し、回避できるようになることが効果的であると考えます。

消費者トラブルを回避するためには、消費者教育の充実やイベントなどの機会を利用し、市民に消費生活に関わる意識啓発を行うことが必要です。また、小中学生の頃から、消費生活を学ぶ機会を設けることも必要と考えます。

若者と高齢者等に対する取り組みの充実

高齢者や障がいのある方などにも適確に情報が届くように、広報紙の有効活用、出前講座など、対象者に出向いて情報を提供するなど、効果的な消費者教育の検討が望まれます。

さらに八王子市の場合、市内に大学等の教育機関が多数有り、学生を中心とした若者が何らかの消費者トラブルに巻き込まれる可能性もあることから、大学などの教育機関と連携した消費者教育に取り組む必要があると考えられます。

重要施策3：消費者被害の未然防止・救済

消費者被害の防止・予防

消費者トラブルに巻き込まれないようにするためには、第一に消費者教育の充実を図り、市民一人ひとりが適切な消費を行うことができる判断力を身につけることが重要となります。

また、被害の未然防止という観点から、事業者に対する指導や、消費者トラブルの具体的事例について、市民へ迅速に周知することも重要です。

消費者被害の救済

消費者トラブルに巻き込まれたり、被害に遭ってしまった場合には、被害の回復に向けて適切な対応ができるように、消費生活相談の充実を図ることが重要になります。また、被害の状況に応じて、警察、弁護士、適格消費者団体などの関係機関等と連携した対応を図ることが望まれます。

悪質な事業者への対応

悪質な事業者に対しては、国、東京都等と連携し、指導、勧告、公表を行い、警察などとの連携強化を図り、不適正な取引行為の抑止に努めることが必要と思われます。