
八王子市消費生活基本計画

平成 24 年 3 月

八 王 子 市

安全で安心な 消費生活の実現を目指して

八王子市長

石森考志



市民の安全で安心な消費生活を確保することは、市政の基本的な役割です。近年、消費者を取り巻く社会状況は、商品・サービスの取引形態が複雑化・多様化してきたことにより、携帯電話・インターネット利用によるITトラブルや高齢者を狙った悪質商法など様々な事例が発生しています。

このような中で、国では「消費者安全法」の施行や消費者庁を設置するなど、消費者が主役となる社会の実現に向けて、消費者行政を推進しています。また、東京都では「東京都消費生活条例」や「東京都消費生活基本計画」の改正などを行い、消費者被害の救済、悪質事業者の取り締まりなど消費者行政を強化しています。

本市においても、消費者行政を力強く推進するため、平成23年4月、「八王子市消費生活条例」を施行したところです。また、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」の策定を条例に規定し、平成23年7月に「八王子市消費生活基本計画のあり方」について八王子市消費生活審議会に諮問を行い、同年12月に答申をいただきました。

「八王子市消費生活基本計画」は、この答申に基づき、今までの消費者行政の取り組みを踏まえ、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、重要課題に対する基本的な施策をまとめたものです。

今後は、本計画の各施策を着実に実行し、市民の皆様が「安全で安心な消費生活」が実感できるよう、積極的に取り組んで参ります。

結びに、本計画の策定にあたりまして、貴重な御意見をいただきました市民の皆様、熱心に御審議くださいました八王子市消費生活審議会をはじめとする関係者の皆様の御尽力に対し、心から感謝申し上げます。

平成24年 3月

目次

第1章：計画の基本的な考え方.....	1
1 計画策定の背景及び基本的な考え方.....	2
(1) 計画策定の背景.....	2
(2) 計画の基本的な考え方.....	4
2 計画の位置づけ.....	5
3 計画の期間.....	5
4 実施状況の公表.....	5
第2章：八王子市の消費者を取り巻く状況.....	7
1 八王子市消費生活センターにおける相談状況.....	8
(1) 八王子市における消費生活相談の概況.....	8
(2) 相談者の基本属性別にみた相談状況.....	9
(3) 相談内容の詳細.....	11
2 人口推計からみた今後の見通し.....	13
(1) 将来人口の見通し.....	13
(2) 八王子キャンパス内学生数の推移.....	14
第3章：重要課題と施策の方向.....	15
重要課題と施策の体系.....	16
重要課題1：安全・安心な消費生活の確保.....	18
施策の方向1 1 消費生活の基盤整備に向けた取り組み.....	19
施策の方向1 2 情報提供の充実にに向けた取り組み.....	22
重要課題2：消費者教育の充実.....	23
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.....	24
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.....	26
重要課題3：消費者被害の未然防止・救済.....	27
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.....	28
施策の方向3 2 消費者被害の救済の取り組み.....	29
施策の方向3 3 悪質な事業者に対する取り組み.....	30
第4章：計画の推進に向けて.....	31
1 計画の推進体制.....	32
2 施策の取り組みを検証・評価.....	32
資料編.....	33
1 策定の経過.....	34
2 八王子市消費生活審議会 委員名簿.....	35
3 八王子市消費生活条例.....	36

第 1 章

計画の基本的な考え方

1 計画策定の背景及び基本的な考え方

(1) 計画策定の背景

消費者をとりまく社会状況

近年では、高度情報通信社会の進展、規制緩和、国際化など消費者を取り巻く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、インターネットでの商品の売買や契約が可能となり、消費者の利便性は向上し、選択肢も拡大しています。

一方で、商品・サービスの取引形態が複雑化・多様化し、消費者の商品・サービスに関する知識や契約内容を十分に理解できないなど、消費者と事業者との情報力、交渉力の格差により消費者被害に遭うリスクも高まっています。携帯電話・インターネット利用によるITトラブル、消費者の知識不足、判断不足につけ入るような悪質商法や振り込め詐欺など様々な事案が発生しています。

このような消費者問題に対応するため、消費者が自ら必要な知識を修得し情報を得られるように、これまでの消費者保護の観点に加え、消費者の自立支援に向けた取り組みが必要となっています。

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 17 年には、消費者基本法に基づく「消費者基本計画」を策定し、消費者政策の基本的方向として「消費者の安全・安心の確保」「消費者の自立のための基盤整備」「緊要な消費者トラブルへの機動的・集中的な対応」を規定しています。

その後、食品の偽装、製品事故、高齢者の資産を狙った悪質商法等の問題に迅速に対応し、消費者を主役とする社会の実現に向け、平成 21 年9月に消費者庁を設置するとともに、「消費者安全法」の施行など法体系の整備も行われました。

その中で、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。

平成 21 年から「地方消費者行政活性化交付金」により都道府県に消費者行政活性化のための基金を造成し、消費生活センターの設置・拡充などの地方公共団体への取り組みを支援しています。

また、平成 23 年3月文部科学省が「大学等及び社会教育における消費者教育の指針」を示し、消費者教育について、状況に応じた自主的かつ積極的な取り組みを実践することを提示しており、8月には「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。

東京都は、昭和50年に制定した「東京都生活物資等の危害の防止、表示等の事業行為の適正化及び消費者被害救済に関する条例」(消費生活条例[通称])を平成7年「東京都消費生活条例」に改正施行し、同条例に基づき、都民の消費生活安定と向上を図るため、平成9年2月に「東京都消費生活基本計画」を策定しました。

平成19年7月に消費生活条例の一部を改正施行し、また、平成20年8月に「東京都消費生活基本計画」を改定し、消費者行政の推進を図っています。消費者対策として、消費者被害救済、悪質業者に対する取り締まりなど、都全体の消費者被害防止・救済を図っています。

さらに、平成21年から消費者庁からの「地方消費者行政活性化基金」の活用により、東京都は「東京都消費者行政活性化交付金」とし、東京都消費生活総合センター・区市町村の支援強化を実施しています。

八王子市の消費者行政の取り組み

八王子市は、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ました。昭和51年12月に、市民からの消費者センター設立に関する請願が採択され、昭和52年7月に八王子市消費者センターを開設しました。専門の相談員による消費者相談や市民委員(運営委員)と団体で組織する八王子市消費者センター運営委員会との協働で、啓発やイベントを行い、消費者保護対策に取り組んできました。

平成21年から消費者行政活性化のため「東京都消費者行政活性化交付金」を活用し、事業計画のもと、消費生活センターの機能強化・拡充、啓発活動、相談員の養成・レベルアップなどの取り組みを行いました。

また、消費者を取り巻く社会状況や国の消費者行政の動きを踏まえ、本市では、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考え、平成23年4月、「八王子市消費生活条例」を施行するとともに、「八王子市消費者センター」を「八王子市消費生活センター」に改称し、消費者行政担当主幹を配置し体制の強化を図りました。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、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」(以下「計画」といいます。)の策定を規定しました。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。

そこで、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。

(2) 計画の基本的な考え方

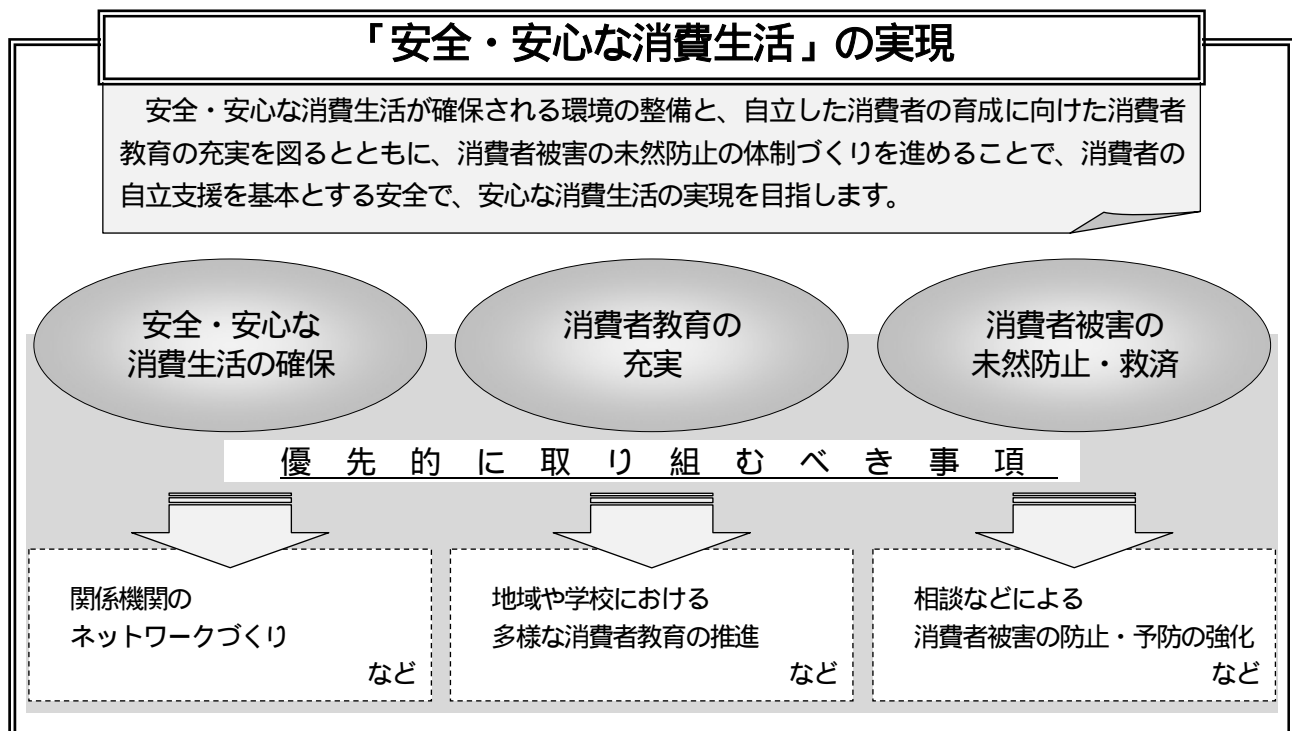
この計画では、消費者を取り巻く社会状況や、国・東京都の消費者行政の動向、また本市におけるこれまでの取り組みを踏まえ、消費者の自立支援を基本に、市民が消費に関して不安を抱くことなく、安心して消費生活を送ることができるように、「安全・安心な消費生活」の実現を目指して取り組みます。

「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。

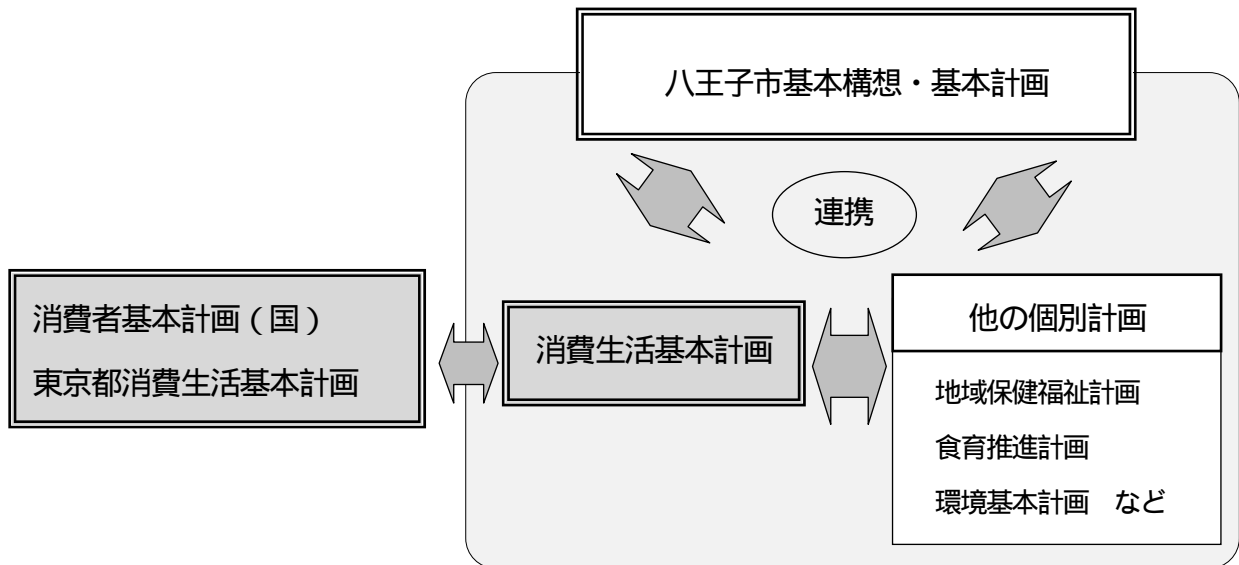
そして、消費者被害を未然に防止することが何よりも大切であることから、消費者被害に遭う前に、気軽に相談できる相談体制の充実を図り、「被害の未然防止」に取り組みます。

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。

第2章

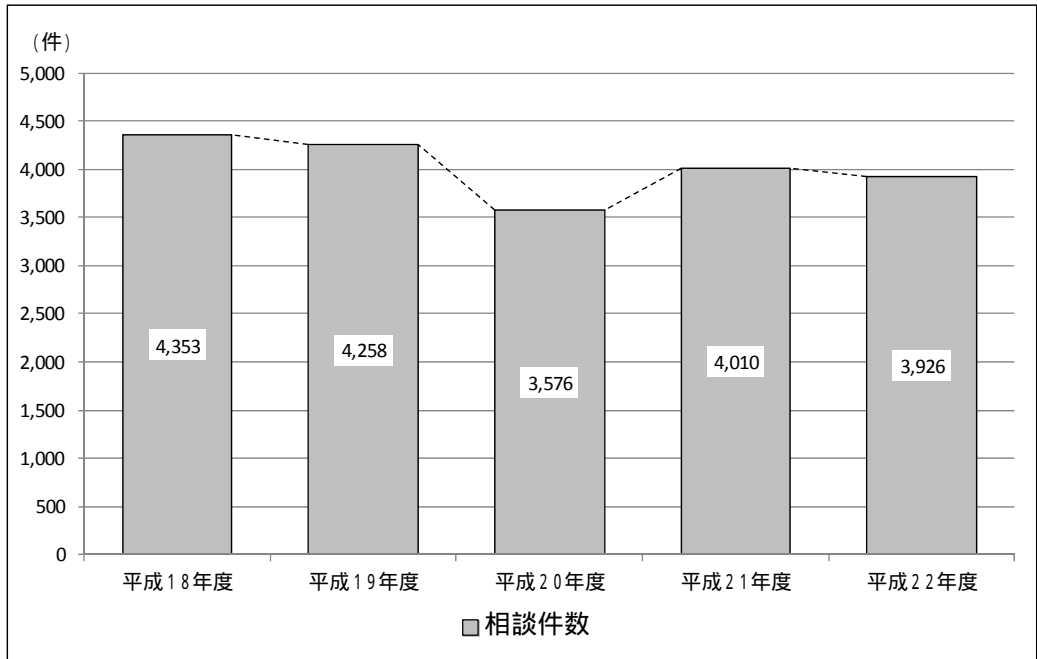
八王子市の消費者を取り巻く状況

1 八王子市消費生活センターにおける相談状況

(1) 八王子市における消費生活相談の概況

< 相談件数の推移 >

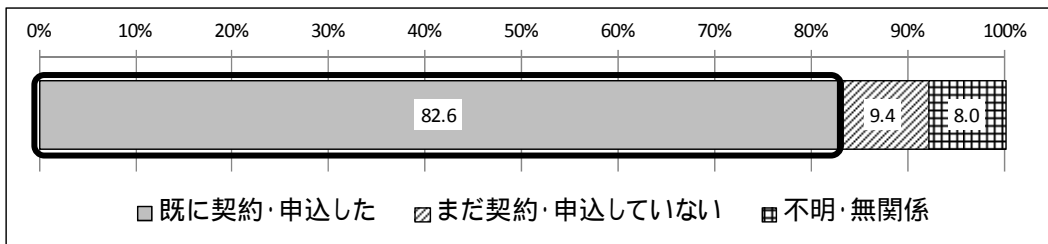
平成 18 年度からの相談件数の推移をみると、年度により増減に差はあるものの、相談件数は概ね減少傾向にあり、平成 18 年度の 4,353 件から、平成 22 年度には 3,926 件と 400 件以上の減少となっています。



相談件数は減少傾向にあるものの、一人あたりの相談時間は増えており、相談内容が複雑化している

< 相談時の契約・申込の状況 平成 22 年度 >

相談者の相談時における契約の有無については、「既に契約・申込した」という人が 8 割を占めており、現状では契約または申込後の相談が多いのが実状となっています。

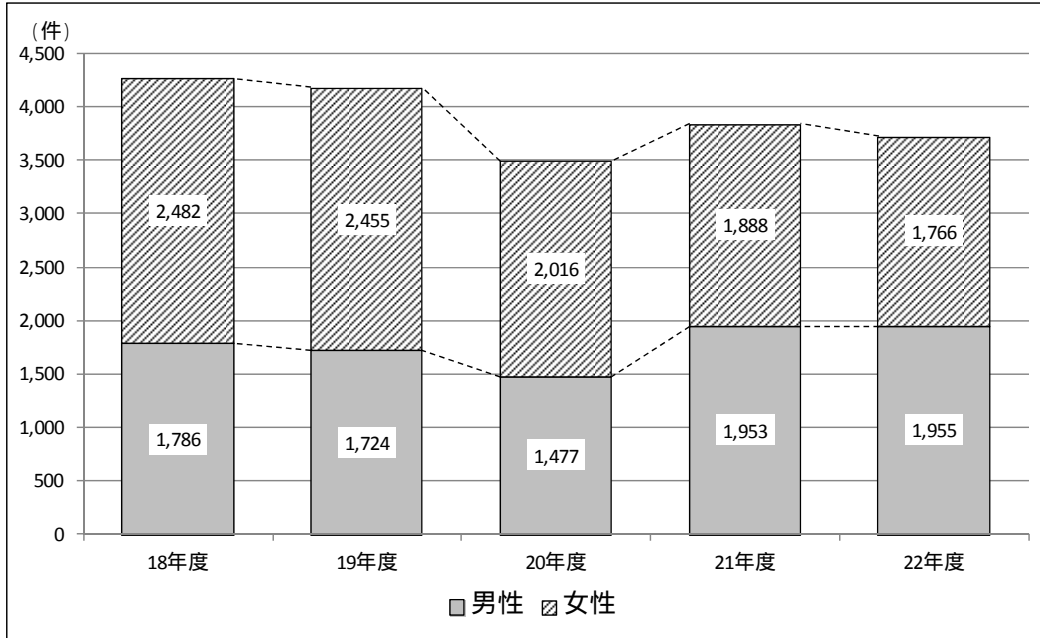


現状では契約または申込後の相談が多い

(2) 相談者の基本属性別にみた相談状況

< 性別 >

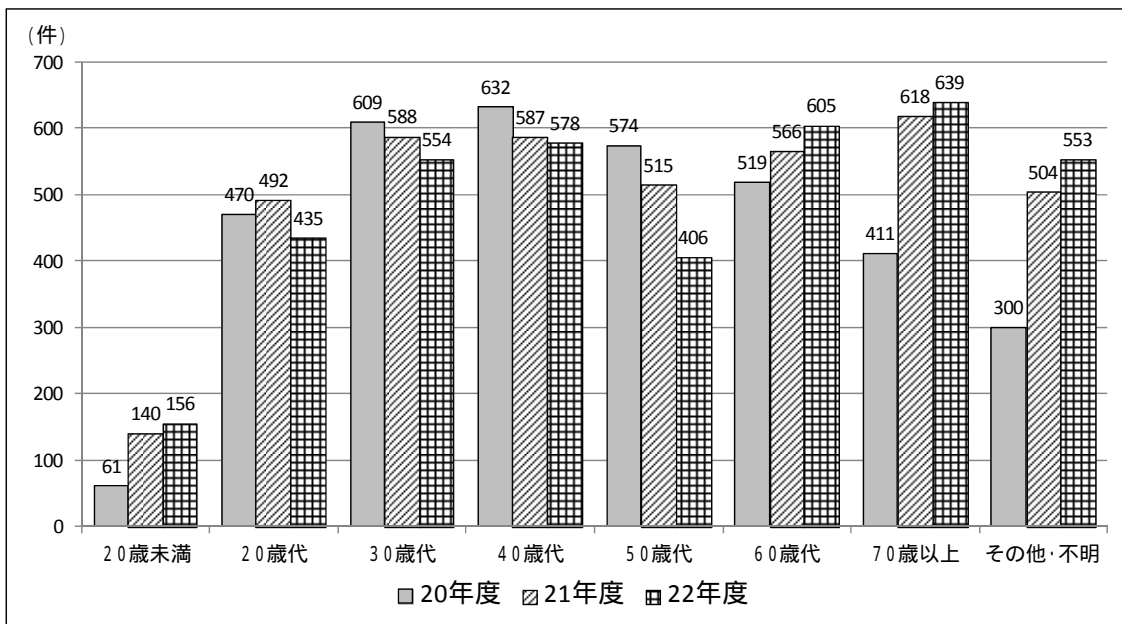
平成21年度以降は「男性」の相談件数が「女性」の相談件数を上回り、「男性」の相談が増加傾向にあります。



「団体」・「不明者」は除く

< 年代別 >

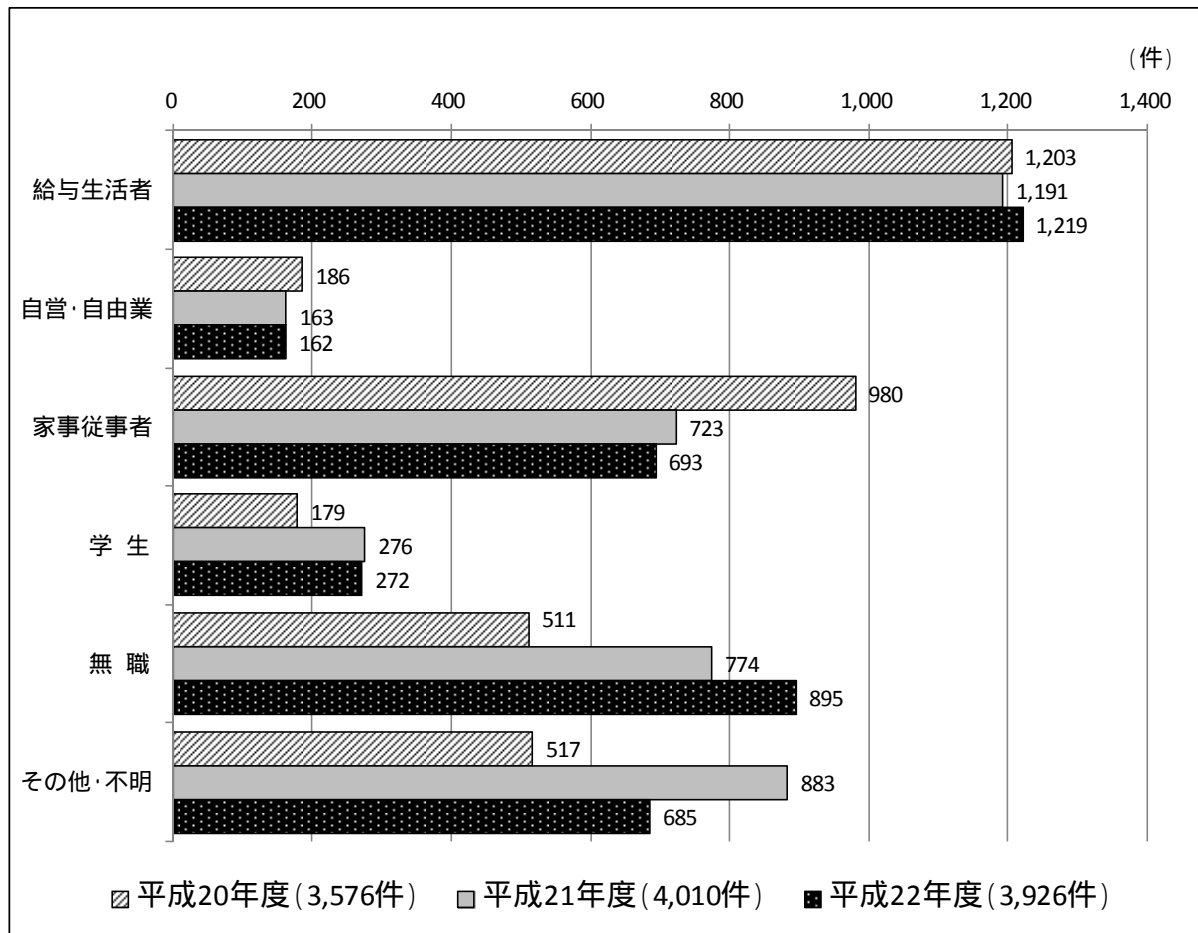
年代別の推移をみると、20歳未満と60歳以上で増加の傾向がみられます。一方、30歳代から50歳代ではやや減少傾向がみられます。



平成21年度以降は、女性よりも男性の相談が多い
20歳未満と60歳以上の相談件数の増加傾向がみられる

< 契約当事者の職業別 >

契約当事者の職業別で、平成 20 年度から平成 22 年度の相談件数をみると、全体では「給与生活者」の相談が最も多くなっています。「家事従事者」の相談が大きく減少し、「無職」の相談が増加しています。



「給与生活者」と「無職」の相談が多い

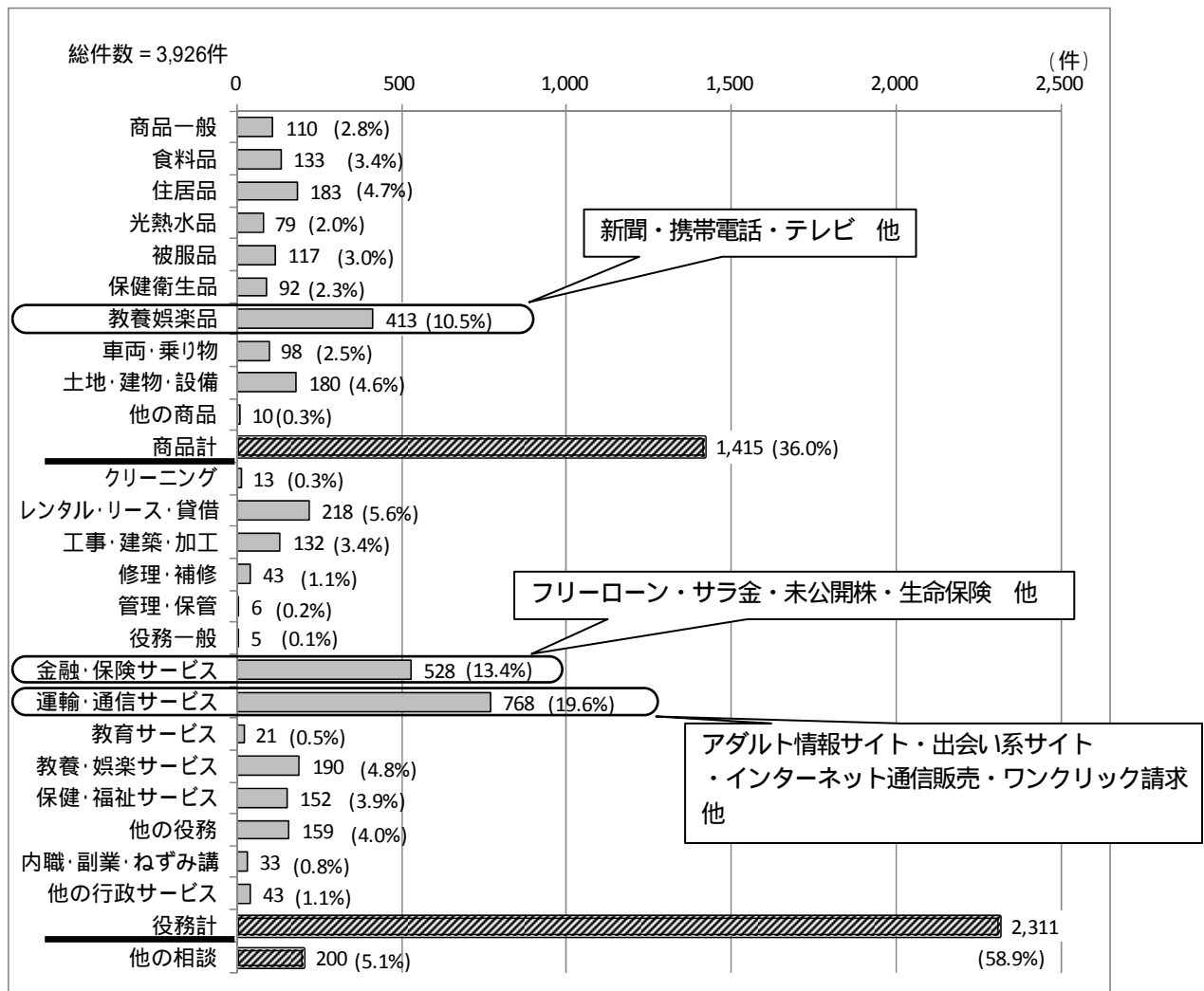
「無職」の相談は増加している（無職のうち約7割が60歳以上）

(3) 相談内容の詳細

< 商品・役務別相談件数 平成22年度 >

相談内容を全国消費生活情報ネットワーク・システムの分類に基づく商品・役務別にみると、「商品」に関する相談が1,415件(構成比36.0%)、「役務」に関する相談が2,311件(58.9%)、「他の相談」が200件(5.1%)となっています。

商品・役務の大分類別の相談件数をみると、「商品」の中では新聞、携帯電話機などを含む「教養娯楽品」の相談が10.5%で多く、「役務」の中では、アダルト情報サイト、出会い系サイトなどを含む「運輸・通信サービス」が19.6%で最も多く、ついで、フリーローン、サラ金、未公開株などの金融商品を含む「金融・保険サービス」が13.4%となっており、いずれも10%を超える割合を占めています。



全国消費生活情報ネットワーク・システムとは、(独)国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から寄せられる消費生活相談情報の収集を行っているシステムです。

「商品計」と「役務計」はそれぞれの内訳の合計となっており、商品は「商品一般」から「他の商品」まで、役務は「クリーニング」から「他の行政サービス」までを合計したものです。

商品では「教養娯楽品」の占める割合が大きい
 役務では「運輸・通信サービス」と「金融・保険サービス」の割合が大きい
 商品と役務では役務に関する相談件数が多い

< 契約当事者年代別の商品・役務分類上位項目 平成 22 年度 >

契約当事者年代別の商品・役務の中分類での相談件数上位項目をみると、70 歳以上を除くすべての年代で「放送・コンテンツなど(大分類:運輸・通信サービス)」が1位を占め、相談件数が多くなっています。

その他に 30 歳代から 50 歳代では「融資サービス(大分類:金融・保険サービス)」(30 歳代から 50 歳代で2位)が、60 歳代と 70 歳以上では「預貯金・証券など(大分類:金融・保険サービス)」(60 歳代で2位、70 歳以上で1位)が上位を占め、相談件数が多くなっています。

		商品・役務件数上位項目		
		1 位	2 位	3 位
契約当事者の年代	20 歳未満	放送・コンテンツなど (運輸・通信サービス)	書籍・印刷物 (教養娯楽品)	レンタル・リース・貸借 (レンタル・リース・貸借)
	件数	93件	13件	5件
	20 歳代	放送・コンテンツなど (運輸・通信サービス)	レンタル・リース・貸借 (レンタル・リース・貸借)	書籍・印刷物 (教養娯楽品)
	件数	94件	54件	26件
	30 歳代	放送・コンテンツなど (運輸・通信サービス)	融資サービス (金融・保険サービス)	レンタル・リース・貸借 (レンタル・リース・貸借)
	件数	112件	46件	40件
	40 歳代	放送・コンテンツなど (運輸・通信サービス)	融資サービス (金融・保険サービス)	レンタル・リース・貸借 (レンタル・リース・貸借)
	件数	120件	40件	21件
	50 歳代	放送・コンテンツなど (運輸・通信サービス)	融資サービス (金融・保険サービス)	工事・建築・加工 (工事・建築・加工)
	件数	52件	34件	18件
	60 歳代	放送・コンテンツなど (運輸・通信サービス)	預貯金・証券など (金融・保険サービス)	融資サービス (金融・保険サービス)
	件数	68件	47件	36件
	70 歳以上	預貯金・証券など (金融・保険サービス)	放送・コンテンツなど (運輸・通信サービス)	書籍・印刷物 (教養娯楽品)
	件数	66件	41件	36件

全国消費生活情報ネットワーク・システムの分類による
年代不明者の相談件数については表示から除外

(参考)

中分類項目の概要			
商品・役務別	大分類	中分類	内容
役務	運輸・通信サービス	放送・コンテンツなど	アダルト情報サイト・出会い系サイトなど
役務	金融・保険サービス	預貯金・証券など	銀行、郵便局、証券会社などが扱う預貯金・証券・債権など
役務	金融・保険サービス	融資サービス	消費者ローン、住宅ローン、自動車ローンなど
役務	レンタル・リース・貸借	レンタル・リース・貸借	商品の賃貸借
役務	工事・建築・加工	工事・建築・加工	不動産・動産の請負工事など
商品	教養娯楽品	書籍・印刷物	新聞、雑誌、本など

60 歳代以下では「放送・コンテンツなど」に関する相談が最も多い

40 歳代以下では「レンタル・リース・貸借」の相談も多い

「融資サービス」や「預貯金・証券など」の金融関連の相談も多い

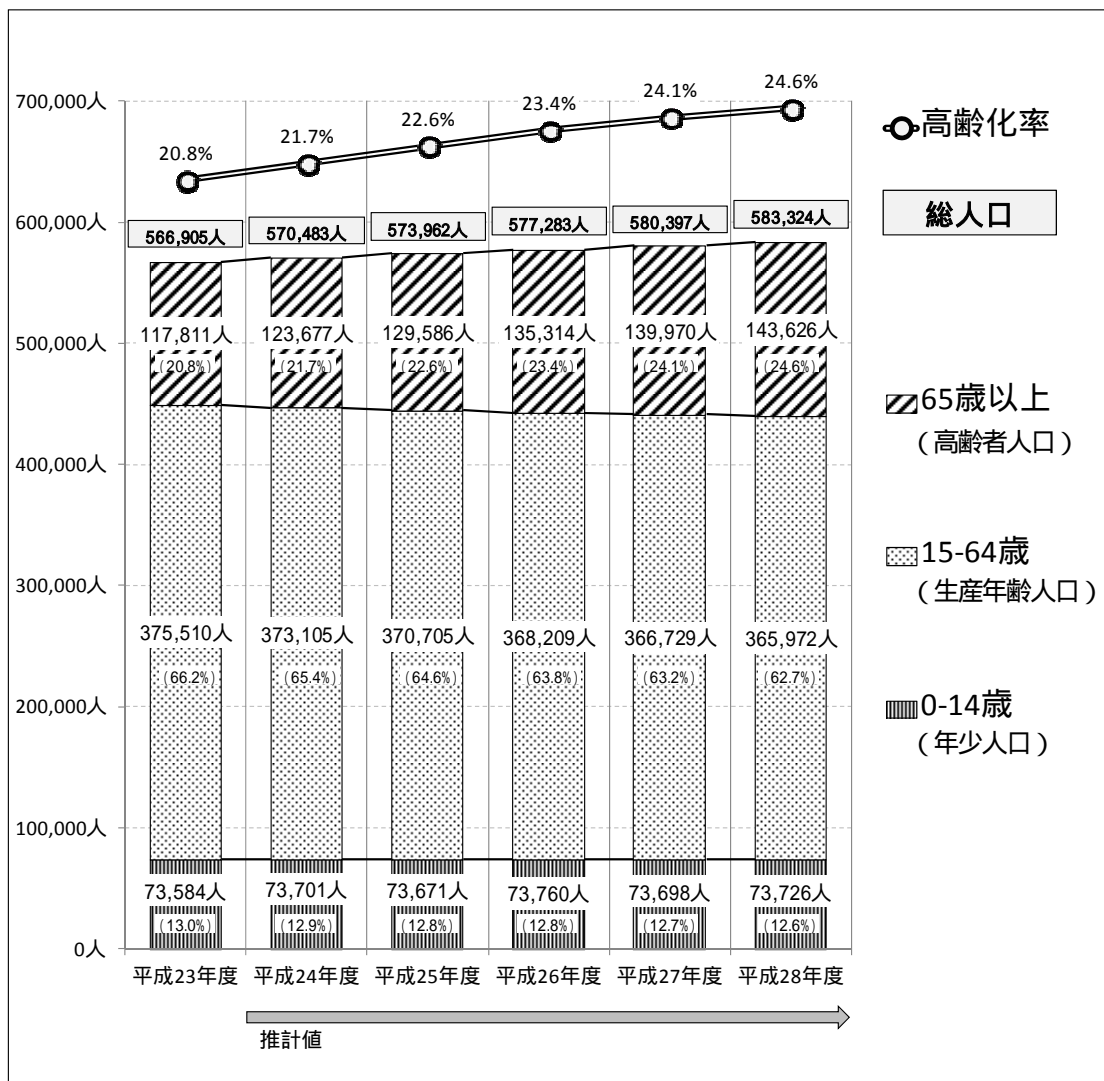
2 人口推計から見た今後の見通し

(1) 将来人口の見通し

計画の期間である平成24年度から平成28年度までの人口推計をみると、平成28年度の「65歳以上人口」(高齢者人口)は平成24年度に対して約2万人増加します。高齢化率については、平成24年度に21.7%、平成28年度には24.6%まで上昇するものと見込まれており、計画の最終年度の平成28年度には約4人に1人が高齢者という状況を迎えます。

「0-14歳人口」(年少人口)はほぼ横ばいで推移するものの、「15-64歳人口」(生産年齢人口)については、平成24年度に対して、平成28年度は約7千人の減少となっています。

このため、今後、高齢者に対する相談が増加することが予測されます。



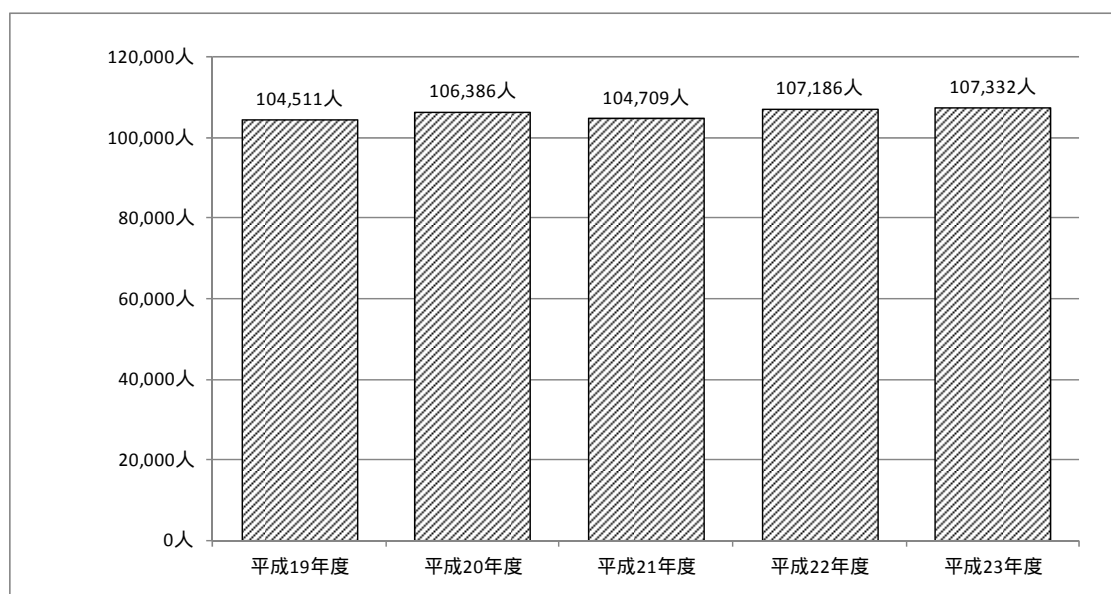
資料:「八王子市高齢者計画・第5期介護保険事業計画」(平成23年9月末現在)、外国人登録を含む数値

高齢者数は増加で推移するため相談件数も増加する

(2) 八王子キャンパス内学生数の推移

八王子市には、その周辺部も含め、23 の大学等(大学・短期大学・高専)があり、外国人留学生約3,000人を含む約11万人の学生が学んでいる、全国でも有数の学園都市です。

八王子キャンパス内学生数の推移をみると、毎年10万人を超える学生が市内のキャンパスに在籍しており、学生の相談件数の比率が高く推移するものと思われます。



各年度5月1日現在 学園都市文化課調べ

今後も、学生の相談件数の比率が高く推移するものと思われる

第3章

重要課題と施策の方向

重要課題と施策の体系

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「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、第2章における八王子市の現状分析を踏まえ、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、次の3点を重要課題として位置づけ、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

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にするためには、安全・安心な消費生活が確保される環境を整備することが求められます。

そこで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、地域で支え合えるネットワークづくりを進めます。また情報の共有化を図り、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の提供を多様な機会を活用して実施することで、安全・安心な消費生活が確保されるよう取り組みます。

重要課題2：消費者教育の充実

「安全・安心な消費生活」の実現には、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が重要であるため、消費者教育の充実を図ることが求められます。

そのためには、できるだけ多くの市民が参加できるように、多様な教育の機会を提供することが必要であり、個々の対象者の特性にあった消費者教育に取り組みます。本市では、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から、若者と高齢者に配慮した効果的な消費者教育を行います。

重要課題3：消費者被害の未然防止・救済

「安全・安心な消費生活」の実現には、被害の未然防止に取り組むことが重要です。また、消費者トラブルに遭った場合には、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。

そのためには、気軽に相談できる相談体制の充実を図り、被害の未然防止に努めるとともに、被害に遭った場合に、適切かつ迅速な支援を行えるよう取り組みます。

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厳格な指導を行います。

【重要課題に対する施策体系】

安全・安心な消費生活の実現

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

- (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

施策の方向1-2 情報提供の充実にに向けた取り組み

- (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

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

- (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

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

- (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

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

- (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

施策の方向3-2 消費者被害の救済の取り組み

- (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

施策の方向3-3 悪質な事業者に対する取り組み

- (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

重要課題 1 : 安全・安心な消費生活の確保

関係機関との連携を図り、多様な機会を通じて、情報の共有化を進め、ネットワークづくりを行います。また、消費者自らが適切な商品・サービスの選択が行える消費生活の基盤の充実を図ります。

関係機関とのネットワークにより、消費者への情報提供の充実を図り、消費者が消費生活における不安の解消や消費者自身の判断で、消費者トラブルを回避できるように、安全・安心な消費生活の環境を整えます。

施策の方向 1 1 消費生活の基盤整備に向けた取り組み

- (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

施策の方向 1 2 情報提供の充実に向けた取り組み

- (1) 情報提供の充実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

施策の方向 1 1 消費生活の基盤整備に向けた取り組み

【施策展開の考え方】

安全・安心な消費生活の確保に向けて、消費生活の基盤整備を図るためには、庁内のみならず、国や東京都などの関係機関との連携の強化、町会・自治会、民生委員などの地域との連携を深め、互いに支え合うネットワークづくりを進め、不安のない消費生活を送ることができる環境の構築を行います。

また、消費者自らが適切な商品・サービスの選択が行える消費生活の基盤づくり、市場で提供される商品やサービスの安全を確保するための取り組みを行い、消費生活における安全・安心の確保を図ります。

さらに環境に配慮した消費行動の推進を図ることで、より快適な消費生活を送ることができるように取り組みます。

(1) 関係機関のネットワークづくり

No.	主な取り組み	担当課
1	総合的な取り組みができるように、庁内関係部署などが横断的に連携し、ネットワークの強化を図り、消費生活の基盤整備を推進します。	消費生活センター
2	地域のコミュニティ機能のさらなる向上を目指し、警察、町会・自治会、商工会議所、商店会、民生委員児童委員協議会、地域包括支援センターなどのネットワークづくりに取り組みます。	消費生活センター
3	安全・安心な消費生活が実現できるように、地域の消費者団体などへの活動支援・連携強化を図ります。	消費生活センター
4	地域での買い物の環境が充実することで、商店街が地域コミュニティの核としての役割を果たし、互いに顔のみえる安心できる消費生活の環境が促進できるよう、地域商店街の活性化を推進します。	産業政策課
5	新鮮・安全・安心な農産物を提供する「地産地消」を推進し、さらに生産者と消費者の交流を図るため、農業体験等に取り組みます。	農林課

(2) 安全・安心な商品選択が行える消費生活の基盤づくり

No.	主な取り組み	担当課
1	家庭用品の表示の立入検査及び表示の指導を行います。	消費生活センター
2	安心して消費生活を送ることができるように、成年後見制度や権利擁護に関するパンフレットの配布、講座の開催などにより、制度の周知を図ります。	健康福祉総務課
3	食品衛生法に基づく必要な食品検査を実施するとともに、時機に応じて、関係所管と連携し食の安全確保に取り組めます。	生活衛生課
4	住まいの安全を確保するために、木造住宅の耐震診断、増改築や修繕などの相談会を実施します。	住宅対策課

(3) 商品などの安全性の確保に向けた対策

No.	主な取り組み	担当課
1	商品の重大事故などが発生した場合は、消費者庁をはじめ関係機関と連携し、市民への迅速な情報提供を行います。	消費生活センター
2	商品やサービスの安全性について、国や東京都など関係機関と連携して、市民に情報提供を行います。	消費生活センター
3	悪質商法や詐欺などに対しては、警察など関係機関と連携強化を図ります。	消費生活センター 暮らしの安全安心課
4	食の安全に関する知識と理解の推進として、事業者指導、消費者への講習会を実施します。	生活衛生課

(4) 食の安全に関する啓発

No.	主な取り組み	担当課
1	市民や事業者に対する講習会や講座、広報などを通して食の安全・安心に関する知識と理解の促進を図ります。	生活衛生課
2	小中学校で、食の安全・安心に関する学習を実施し、食の安全に対する意識づくりを行います。	学校教育部指導課

(5) 環境に配慮した消費行動の推進

No.	主な取り組み	担当課
1	市民の環境への関心と理解を深め、環境に配慮した消費行動を推進するため、環境フェスティバルや環境講座を実施します。	環境政策課
2	ごみの減量、リサイクルを推進するため、啓発活動として各種イベントなどを実施します。	ごみ減量対策課
3	環境教育・学習や環境情報の発信などを総合的に行う拠点づくりを進めるため、環境関連の各種イベント、講座を実施します。	北野清掃工場・水再生課
4	小中学校で環境に関する学習を実施します。	学校教育部指導課

(6) 事業者に対する啓発

No.	主な取り組み	担当課
1	事業者に対して、法令遵守、消費者への適切な情報提供について啓発を行います。	消費生活センター

施策の方向 1 2 情報提供の充実に向けた取り組み

【施策展開の考え方】

安全・安心な消費生活を確保するためには、消費に対する不安を解消することも重要となるため、多様な機会を通じて、効果的な情報提供を行います。

消費者に対して効果的な情報提供を行うため、庁内のみならず、国や東京都などの関係機関、警察、町会・自治会などの地域の多様な関係者とのネットワークを活用し、消費者を取り巻く様々な接点から有益な情報提供を行うことができるように取り組みます。

また、消費生活の安定向上を図る情報についても、市広報・ホームページなどの他、各種イベントなどの多様な機会を活用し、消費者に分かりやすく適切に伝えます。

なお、本市は学園都市として、八王子地域の 23 大学等で約 11 万人の学生を有しています。また、約 9 千人の外国人も登録があります。

よって、若者や外国人の方に対しても効果的な情報提供を行います。

(1) 情報提供の充実に向けたネットワークの活用

No.	主な取り組み	担当課
1	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、警察などとの連携を緊密にし、適切かつ迅速な情報提供を行います。	消費生活センター
2	消費者被害に遭うリスクの高い高齢者や障害者の方に対して安心して消費生活を送ることができるように、福祉関連部署との連携を強化し、効果的に情報提供ができるように取り組みでいきます。	消費生活センター 高齢者支援課 障害者福祉課
3 【再掲】	地域のコミュニティ機能のさらなる向上を目指し、警察、町会・自治会、商工会議所、商店会、民生委員児童委員協議会、地域包括支援センターなどのネットワークづくりに取り組みます。【再掲：施策の方向 1-1・(1)・2】	消費生活センター

(2) 多様な機会を活用した情報提供の実施

No.	主な取り組み	担当課
1	市広報・ホームページ、テレメディア、消費生活ニュース、パネル展、消費生活フェスティバルなどの多様な情報媒体を活用し、消費者及び事業者に分かりやすく、適切な情報を伝えます。	消費生活センター
2	悪質商法の被害防止、消費者トラブルに対する意識向上を図り、類似被害を回避するため、消費生活啓発推進委員会と協働でパネル展など啓発活動を行います。	消費生活センター
3	消費生活に関する図書、DVD、ビデオなどの貸出を行います。	消費生活センター
4	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の啓発活動を行います。	消費生活センター 学園都市文化課 国際交流課 高齢者支援課

重要課題 2：消費者教育の充実

消費生活に関する啓発や地域や学校における学習機会の充実など多様な教育機会を提供することで、自ら学ぶことができる自立した消費者の育成を図ります。

本市の消費生活相談実績で、20歳未満と60歳以上の方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を図ります。特に、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、細かな教育や啓発活動の一層の充実を図ります。また、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にも取り組みます。

なお、本市は大学などの教育機関も多く、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います。

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

- (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

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

- (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

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

【施策展開の考え方】

自立した消費者の育成のためには、多様な消費者教育の機会の提供を図ることが重要となります。

そこで、講座等に足を運ぶ機会が少ない方にも消費者教育の機会が十分提供されるように出前講座などを行うとともに、教育機関と連携し、小中学校における消費者教育のプログラムの充実を図ります。

また、自ら学ぶ意識を持つ消費者に対しては、効果的な学習を支援するために、消費生活に関連する図書・DVDなどの教材を消費生活センター等に用意し、自主的な学習活動の支援を行うとともに、市民のニーズに合致した各種の講座を提供します。

消費に関する関心が低い層に対しては、引き続き啓発活動を行い、消費者被害に関する注意喚起や消費に関する有益な情報提供に努めます。

(1) 地域や学校における多様な消費者教育の推進

No.	主な取り組み	担当課
1	消費者教育が十分に提供されるよう、地域や学校に出向き、出前講座などを実施します。	消費生活センター
2	学生を中心とした若者が多いため、市内の大学と連携し、大学などでの出前講座などを実施します。	消費生活センター 学園都市文化課
3	小さい頃から消費に対する関心を高めていくために、学習指導要領などにに基づき、社会科（生産から販売の消費生活の様子）、家庭科（物や金銭の使い方と買い物）などにおいて、消費生活教育を実施します。	学校教育部指導課
4	地域で活動する団体などに消費者教育に関する学習活動の支援を行います。	消費生活センター
5	消費生活啓発推進委員と共に消費者の消費生活に関する知識の普及に取り組みます。	消費生活センター

(2) 自ら学ぶ消費者の学習活動の支援

No.	主な取り組み	担当課
1	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などの充実を図ります。	消費生活センター
2	市民のニーズにあった消費生活講座などを実施し、消費生活に関する意識を高める学習機会を提供します。	消費生活センター
3	生涯学習の講座の中で、消費者教育に関連した講座を実施します。	消費生活センター 学習支援課
4	(独)国民生活センター、東京都金融広報委員会など専門的な知識をもった関係機関の消費教育に関する講座を実施します。	消費生活センター

(3) 消費生活に関する啓発活動の推進

No.	主な取り組み	担当課
1	定期的に「消費生活ニュース」、「くらしのレポート」の発行を行い、消費生活に関する情報を提供します。	消費生活センター
2	悪質商法などの消費者被害の未然防止及び類似被害の回避に向けて、パネル展やキャンペーンを実施します。	消費生活センター
3	消費者トラブルを回避するために、出前講座やイベントなどの様々な機会、効果的な啓発活動を推進します。	消費生活センター

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

【施策展開の考え方】

本市の場合、若者と高齢者からの消費生活相談の件数が多いことから、若者や高齢者に配慮した効果的な消費者教育の推進を図ります。

若者や高齢者に効果的に啓発活動を行うことができるように、大学などの教育機関や、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の連携を強化し、啓発活動を推進します。

また、若者や高齢者に対する効果的な消費者教育を推進するため、学校や地域に出向いて行う出前講座の充実を図るほか、学生を中心とした若者と接点の多い大学などの教育機関や、高齢者や障害のある方と接点の多い民間施設などとの連携のもと、対象者の目に留まりやすい場所に消費者教育に資する啓発冊子等を配置し、情報が届くように取り組みます。

(1) 関係機関と連携した啓発活動の充実

No.	主な取り組み	担当課
1	高齢者、障害のある方の被害防止のため、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、啓発活動の充実を図ります。	消費生活センター 健康福祉総務課 高齢者支援課 障害者福祉課
2	学生を中心とした若者に効果的に情報提供を行うために、大学コンソーシアム八王子での情報提供をはじめ、高校、大学などにおいて、出前講座・パネル展などを実施します。	消費生活センター 学園都市文化課

(2) 若者や高齢者などを対象者とした消費者教育の推進

No.	主な取り組み	担当課
1 【再掲】	消費者教育が十分に提供されるよう、地域や学校に出向き、出前講座などを実施します。 【再掲：施策の方向 2-1・(1)・1】	消費生活センター
2 【再掲】	学生を中心とした若者が多いため、市内の大学と連携し、大学などでの出前講座などを実施します。 【再掲：施策の方向 2-1・(1)・2】	消費生活センター 学園都市文化課
3	情報が得にくい高齢者が消費者被害などの情報を把握しやすいように公の施設だけでなく、民間の施設への啓発冊子の配備などを推進します。	消費生活センター

重要課題3：消費者被害の未然防止・救済

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ことで、消費者トラブルの未然防止を目指します。消費者トラブルの被害に遭った場合にも、適切な支援を行うため、気軽に相談できる相談体制の充実や専門機関との連携により、迅速な被害回復に向けた支援体制の構築に取り組みます。

また、悪質な事業者には、国、東京都、警察、関係機関などと連携を強化し、指導、勧告、事業者名の公表を行います。

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

- (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

施策の方向3 2 消費者被害の救済の取り組み

- (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

施策の方向3 3 悪質な事業者に対する取り組み

- (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

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

【施策展開の考え方】

消費生活相談状況を見ると、「既に契約・申込した」後の相談が多いため、気軽に相談ができるよう、体制の充実を図り、被害の防止・予防に取り組みます。

また、類似被害の拡大を防止するためには、具体的な消費者トラブルの事例に関してできるだけ迅速に情報提供を行い、消費者自身がトラブルを回避できるようにします。

(1) 相談などによる消費者被害の防止・予防の強化

No.	主な取り組み	担当課
1	消費者トラブルに遭わないため、出張相談会などを開催します。	消費生活センター
2	消費生活啓発推進委員会と連携し、消費者被害の未然防止のための啓発活動を行います。	消費生活センター
3	悪質な取引事例などについてはホームページなどで公表し、注意喚起を行います。	消費生活センター
4	出前講座やイベントなどの様々な機会に相談への周知を図ります。	消費生活センター
5 【再掲】	安心して消費生活を送ることができるように、成年後見制度や権利擁護に関するパンフレットの配布、講座の開催などにより、制度の周知を図ります。 【再掲：施策の方向 1-1・(2)・2】	健康福祉総務課

(2) 消費者被害に関する情報提供の強化

No.	主な取り組み	担当課
1	消費生活センターにおける相談内容に基づいて、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広報、ホームページなどで情報提供します。	消費生活センター
2 【再掲】	悪質商法の被害防止、消費者トラブルに対する意識向上を図り、類似被害を回避するため、消費生活啓発推進委員会と協働でパネル展など啓発活動を行います。 【再掲：施策の方向 1-2・(2)・2】	消費生活センター

施策の方向3 2 消費者被害の救済の取り組み

【施策展開の考え方】

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（注）などの関係機関と連携を図り、専門的な相談や支援を受けることができるように取り組みます。

消費生活相談員については、被害にあった場合、最初に相談対応にあたり、以後の適切な対応につなげていく重要な役割を担うことから、定期的に研修を行い、専門的な知識の向上を図ります。

(1) 相談体制の充実による救済の強化

No.	主な取り組み	担当課
1	消費生活相談員による適切な相談対応を行い、被害の拡大防止・早期解決を図ります。	消費生活センター
2	相談解決に向けて、消費者と事業者のあっせんをします。	消費生活センター
3	多重債務相談については、消費生活センター、暮らしの安全安心課及び多重債務問題庁内連絡会でよりきめ細かい対応をします。	消費生活センター 暮らしの安全安心課

(2) 専門的な相談の充実

No.	主な取り組み	担当課
1	弁護士会などとの連携による専門的な相談を積極的に実施します。	消費生活センター
2	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行います。	消費生活センター

(3) 相談員の専門的な知識の向上

No.	主な取り組み	担当課
1	(独)国民生活センターなどの関係機関による研修へ計画的に参加し、相談員の専門的知識の向上を図ります。	消費生活センター

(注) 適格消費者団体とは、消費者全体の利益擁護のために差止請求権を適切に行使することができる適格性を備えた消費者団体として、内閣総理大臣の認定を受けたもの。

施策の方向 3 3 悪質な事業者に対する取り組み

【施策展開の考え方】

悪質な事業者に対しては、国、東京都、警察などの関係機関と連携し、指導、勧告、事業者名の公表を行い、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、悪質な事業者に対して迅速に対応できるようにします。

(1) 関係機関と連携した事業者への指導の強化

No.	主な取り組み	担当課
1	国、東京都、警察、弁護士会などと連携し、悪質事業者への指導、勧告、事業者名の公表などを行い、不適正な取引行為を防止します。	消費生活センター
2 【再掲】	事業者に対して、法令遵守、消費者への適切な情報提供について啓発を行います。 【再掲：施策の方向 1-1・(6)・1】	消費生活センター

(2) 事業者と連携した指導の強化

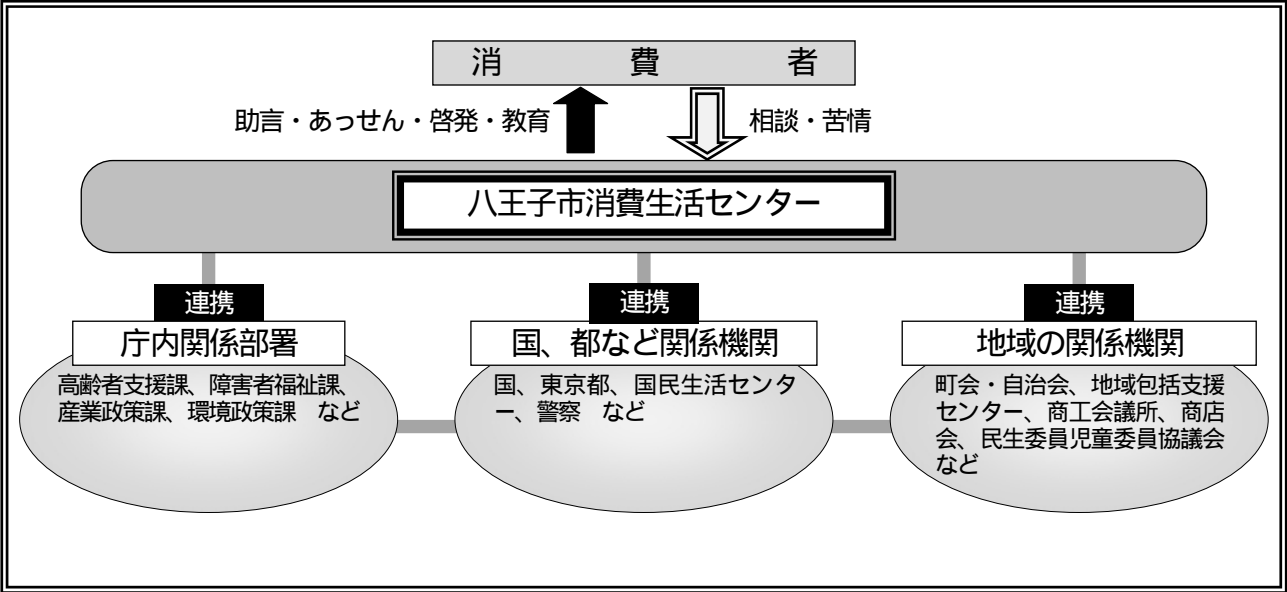
No.	主な取り組み	担当課
1	商工会議所、商店会と連携し、悪質な事業者に対する指導の徹底を図ります。	消費生活センター

第4章

計画の推進に向けて

1 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。

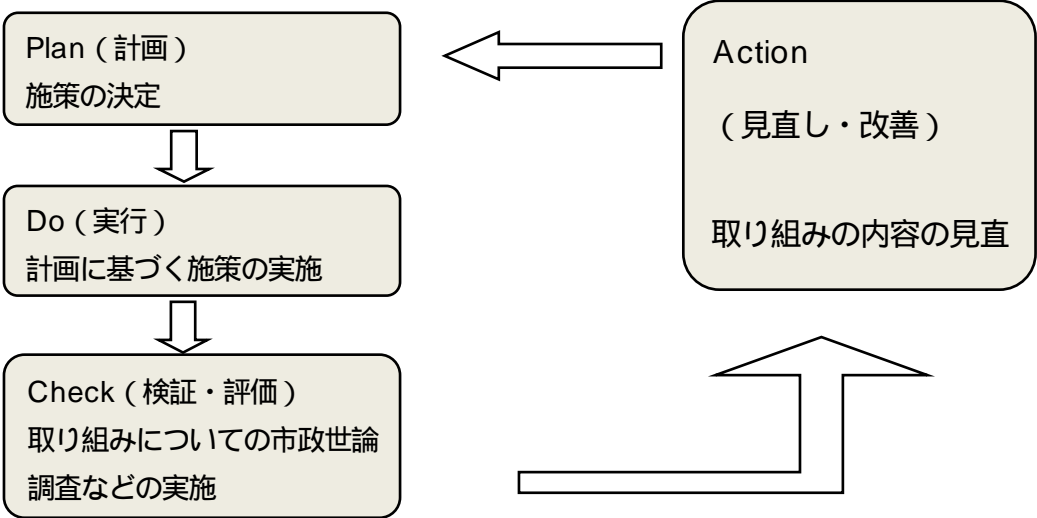


2 施策の取り組みを検証・評価

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、各年度で検証・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。

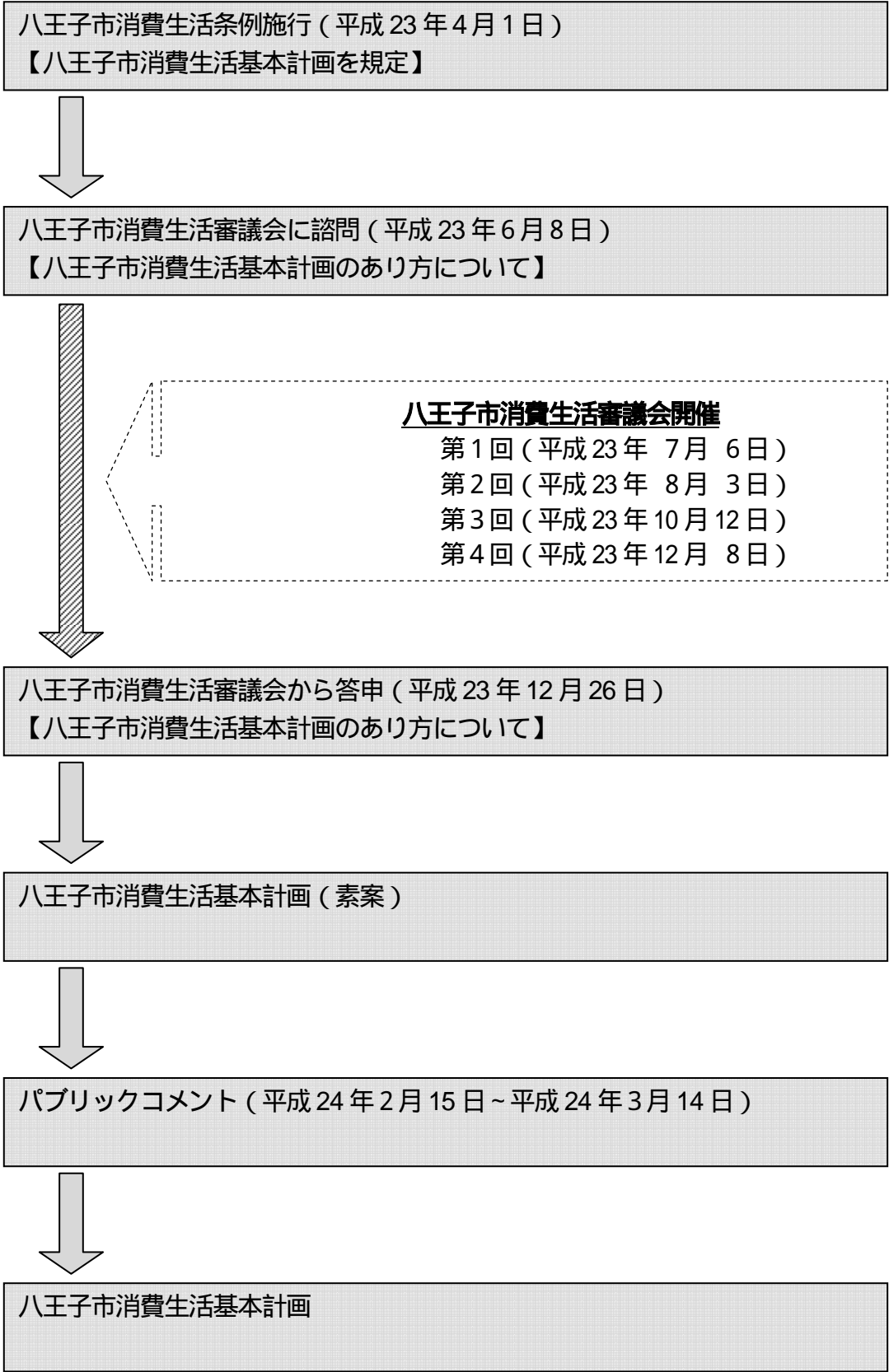
そのために、毎年度、この計画に関連する施策について、八王子市消費生活審議会に報告するとともに、同審議会からの意見を尊重していきます。

また、施策の取り組み状況を市政世論調査などにより、検証・評価を行い、計画全体の着実な推進を図っていきます。



資料編

1 策定の経過



2 八王子市消費生活審議会 委員名簿

市民の消費生活における利益の擁護及び増進を図り、市民の消費生活の安定及び向上を図るため、「八王子市消費生活条例」に基づき、市長の附属機関として設置した。

任期:平成 23 年6月8日～平成 25 年6月7日

(敬称略)

区 分	氏 名	所 属
学識経験者 (消費生活条例施行規則第6条 第1項第1号)	和田 清美	首都大学東京都市教養学部 都市政策コース 教授
	鈴木 麗加	東京弁護士会多摩支部 弁護士
消費者 (消費生活条例施行規則第6条 第1項第2号)	石見 光夫	市民委員
	武石 誠	市民委員
	堂坂 日出夫	市民委員
事業者 (消費生活条例施行規則第6条 第1項第3号)	高橋 巍	八王子商工会議所
	深沢 靖彦	八王子市商店会連合会
市長が必要と認める者 (消費生活条例施行規則第6条 第1項第4号)	梶原 寸真子	八王子市民生委員児童委員協議会
	坂本 光弘	八王子市消費生活啓発推進委員会
	平塚 忠勇	八王子市町会自治会連合会

会長 副会長

3 八王子市消費生活条例

平成 22 年 12 月 15 日
条例第 42 号

(目的)

第 1 条 この条例は、市民の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、市及び事業者の責務並びに消費者の役割を明らかにし、市が実施する施策について必要な事項を定めることにより、市民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

(基本理念)

第 2 条 市が実施する市民の消費生活における利益の擁護及び増進に関する施策（以下「消費者施策」という。）の推進は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、次に掲げる事項が消費者の権利であることを尊重し、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行わなければならない。

(1) 消費生活において、商品又はサービスにより生命、健康及び財産を侵されないこと。

(2) 消費生活において、商品又はサービスに係る適正な表示が行われることにより、これらを適切に選択し、適正に使用又は利用できること。

(3) 消費生活において、商品又はサービスについて、不当な取引条件を強要されず、適正な取引行為ができること。

(4) 消費生活において、商品又はサービスによって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済されること。

(5) 消費生活において、必要な情報が速やかに提供されること。

(6) 消費生活において、教育を受ける機会が提供されること。

(7) 消費生活において、消費者の意見が消費者施策に反映されること。

2 消費者施策の推進は、事業者による適正な事業活動により、消費者の安全を確保し、消費者の年齢その他の特性に配慮して行わなければならない。

3 消費者施策の推進は、高度情報通信社会及び国際化の進展に的確に対応することに配慮して行わなければならない。

4 消費者施策の推進は、環境の保全に配慮して行わなければならない。

(市の責務)

第 3 条 市は、前条に規定する基本理念にのっとり、消費者施策を策定し、これを実施する責務を有する。

(国等との相互協力等)

第 4 条 市は、消費者施策を実施するに当たり、必要があると認めるときは、国、東京都、他の地方公共団体、独立行政法人国民生活センターその他関係機関に対し、協力を求め、又は適切な措置を講ずるよう要請するものとする。

2 市は、国が実施する消費者基本法（昭和 43 年法律第 78 号）第 2 条に規定する消費者政策及び前項の機関が推進する事業について協力を求められた場合において必要があると認めるときは、これに応ずるものとする。

(事業者の責務)

第 5 条 事業者は、消費者に対し、商品又はサービスの供給その他の事業活動を行うときは、次に掲げる責務を有する。

(1) 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。

(2) 消費者に対し、必要な情報を明確かつ平易に提供すること。

(3) 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。

(4) 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。

(5) 市が実施する消費者施策に協力すること。

(6) 環境の保全に配慮すること。

(消費者の役割)

第6条 消費者は、自ら進んで消費生活に係る必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

2 消費者は、消費生活に係る環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない。

(消費生活基本計画)

第7条 市長は、市が実施する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(以下「消費生活基本計画」という。)を策定しなければならない。

2 市長は、消費生活基本計画の策定及び変更に当たっては、あらかじめ、八王子市消費生活審議会(第21条に規定する八王子市消費生活審議会をいう。以下第18条において同じ。)の意見を聴かななければならない。

3 市長は、消費生活基本計画の策定及び変更をしたときは、速やかにこれを公表しなければならない。

(情報の収集及び提供)

第8条 市長は、市民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費生活に関する必要な情報を収集するとともに、市民に対し、その情報を提供するものとする。

(消費者教育等の充実)

第9条 市長は、市民が消費生活において、自主的かつ合理的に行動することができるよう、消費者教育、消費者啓発その他の必要な施策の充実に努めるものとする。

(消費者活動等の支援)

第10条 市長は、消費生活の安定と向上を図るために市民が自主的に行う調査、研究学習等の活動に対して、必要な支援を行うことができる。

(消費者の意見等の反映)

第11条 市長は、消費者の意見、要望等を市が実施する消費者施策に反映するよう努めるものとする。

(表示の適正化)

第12条 事業者は、商品又はサービスの供給に当たり、消費者が商品又はサービスの品質、機能、価格、量目等を容易に識別できるよう適正に表示しなければならない。

(計量の適正化)

第13条 事業者は、商品又はサービスの供給に当たり、消費者の不利益とならないよう適正に計量しなければならない。

(包装等の適正化)

第14条 事業者は、その供給する商品等に過大な包装及び容器を用いないようにしなければならない。

(広告宣伝の適正化)

第15条 事業者は、商品又はサービスの広告宣伝について、虚偽又は誇大な表現その他消費者の適切な判断を誤らせるおそれのある広告宣伝をしないようにしなければならない。

(不適正な取引行為の禁止)

第16条 事業者は、消費者との間で行う取引に関して、次のいずれかに該当する行為であって市規則で定めるもの(以下「不適正な取引行為」という。)を行ってはならない。

(1) 消費者を訪問し、又は電話機、ファクシミリ装置その他の通信機器若しくは情報処理の用に供する機器を利用して広告宣伝を行うことにより、消費者の意に反して、又は消費者にとって不適当な契約と認められるにもかかわらず若しくは消費者の判断力不足に乗じることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(2) 法令に定める書面(当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。)を消費者に交付する義務、広告における表示義務その他事業者が消費者に情報を提供する義務に違反して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(3) 消費者に対し、販売の意図を隠し、商品若しくはサービスの品質、安全性、内容、取引条件、取引の仕組み等に関する重要な情報であって、事業者が保有し、若しくは保有し得るものを提供せず、若しくは誤信を招く情報を提供し、又は将来における不確実な事項について断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(4) 消費者を威迫して困惑させ、又は迷惑を覚えさせるような方法で、若しくは消費者を心理的に不安な状態若しくは正常な判断ができない状態に陥らせ、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

- (5) 取引における信義誠実の原則に反し、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させること。
- (6) 消費者又はその関係人を欺き、威迫して困惑させる等不当な手段を用いて、消費者又はその関係人に契約（契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。）に基づく債務の履行を迫り、又は当該債務の履行をさせること。
- (7) 契約若しくは法律の規定に基づく債務の完全な履行がない旨の消費者からの苦情に対し、適切な処理をせず、履行を不当に拒否し、若しくはいたずらに遅延させ、又は継続的取引において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、若しくは消費者への事前の通知をすることなく履行を中止すること。
- (8) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張に際し、これらを妨げて、契約の成立若しくは存続を強要し、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し若しくは契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これらによって生じた債務の履行を不当に拒否し、又はいたずらに遅延させること。
- (9) 商品若しくはサービスを販売する事業者又はその取次店等実質的な販売行為を行う者からの商品又はサービスの購入を条件又は原因として信用の供与をする契約若しくは保証を受託する契約（以下「与信契約等」という。）について、消費者の利益を不当に害することが明白であるにもかかわらず、その締結を勧誘し、若しくは締結させ、又は消費者の利益を不当に害する方法で与信契約等に基づく債務の履行を迫り、若しくは債務の履行をさせること。

（苦情の処理）

第17条 市長は、市民の消費生活における苦情の申出があったときは、適切かつ迅速に解決するため、必要な助言、あっせんその他必要な措置を講ずるものとする。

2 市長は、前項の苦情の処理を行うに当たっては、国、東京都、他の地方公共団体、独立行政法人国民生活センターその他関係機関との連携に努めるものとする。

3 市長は、第1項の苦情を処理するために必要があると認めるときは、事業者その他の関係人に対し、必要な資料の提出、報告又は説明の要求その他必要な調査を行うことができる。

（指導及び勧告）

第18条 市長は、第16条各号に規定する不適正な取引行為がなされていると認めるときは、事業者に対し、是正するよう指導することができる。

2 市長は、前項の規定による指導を行った場合において、当該指導を受けた事業者が、正当な理由がなく指導に従わないときは、八王子市消費生活審議会の意見を聴いて勧告することができる。

（公表）

第19条 市長は、前条第2項の勧告を受けた事業者がその勧告に従わないときは、当該事実及び事業者名を公表することができる。

2 市長は、前項の規定による公表を行おうとするときは、市規則で定めるところにより、当該公表の対象となる事業者に意見を述べる機会を与えなければならない。

（消費生活センター）

第20条 市は、市民の消費生活における利益の擁護及び増進を図り、市民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者安全法（平成21年法律第50号）第10条第2項の規定に基づき、八王子市消費生活センター（以下「センター」という。）を設置する。

2 センターは、次に掲げる業務を行う。

(1) 消費者安全法第8条第2項各号に掲げる業務

(2) 前号に掲げるもののほか、消費生活に関し市長が必要と認める業務

3 市長は、市民の消費生活における苦情の申出について必要な助言、あっせん等の措置を講ずるため、センターに消費生活相談員を置く。

4 センターの組織及び運営について必要な事項は、市長が別に定める。

（消費生活審議会）

第21条 市民の消費生活における利益の擁護及び増進を図り、市民の消費生活の安定及び向上を図るため、市長の附属機関として、八王子市消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

2 審議会は、市長の諮問に応じ、次に掲げる事項について調査審議し、答申する。

(1) 消費生活基本計画に関すること。

(2) 第18条第2項に規定する勧告に関すること。

(3) 市民の消費生活の安定及び向上にかかわる重要事項

- 3 審議会は、委員 10 人以内をもって組織する。
- 4 審議会の委員は、学識経験者、消費者、事業者その他市長が必要と認める者のうちから市長が委嘱する。
- 5 審議会の委員の任期は 2 年とし、再任を妨げない。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 6 審議会の委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。
- 7 前各項に定めるもののほか、審議会の運営について必要な事項は、別に定める。

(消費生活啓発推進委員)

第 22 条 市長は、市民の安全で快適な消費生活の推進に対して熱意と識見を有する者のうちから、消費生活啓発推進委員を委嘱することができる。

- 2 前項の消費生活啓発推進委員は、市民の消費生活に関する知識の普及及び自主的な活動の推進を行うとともに、市が実施する消費者施策への協力を行うものとする。
- 3 前 2 項に定めるもののほか、消費生活啓発推進委員について必要な事項は、別に定める。

(委任)

第 23 条 この条例の施行について必要な事項は、市規則で定める。

附 則

この条例は、平成 23 年 4 月 1 日から施行する。

八王子市消費生活基本計画

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 / FAX042-643-0025

この計画書は、八王子市ホームページからダウンロードすることもできます。

(<http://www.city.hachioji.tokyo.jp/>)