

第3期八王子市消費生活基本計画（素案）

令和6年度（2024年度）～令和10年度（2028年度）

— 概要版 —

令和5年（2023年）12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（2012年）に初めて策定しました。

今年度は、第2期八王子市消費生活基本計画の計画期間の最終年度を迎え、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3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**

〈素案 2頁〉

消費生活と経済社会の関わりが高度情報化の進展等により複雑化・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りました。その一方で、取引形態やサービスの複雑化・多様化により新しい消費者被害が発生しています。消費者が安全・安心で豊かな消費生活を営むことのできる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さらに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、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良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3期八王子市消費生活基本計画の策定にあたり、「消費生活基本計画」及び「消費者教育推進計画」を一本化し、「消費者市民社会の形成」という観点と消費者被害の予防・防止に向け、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。



計画の理念を達成するため、社会情勢の変化から見えた計画を貫く3つの視点と3つの重要施策を設定し、計画を推進します。

● 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

● 視点3：人とひととのつながりの創出

重要施策 1

消費生活環境の整備



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ためには、消費者トラブルの回避につながる有益な情報が市民に素早く届くことが必要です。そのため、市は、国と東京都、高齢者あんしん相談センターや社会福祉協議会、警察などの関係機関との連携を深めるとともに、町会・自治会、民生委員児童委員協議会など多様な地域の団体との連携を強化し、地域の人とひととのつながりで支え合うことができるネットワーク強化を進めることが不可欠です。

これは、八王子市基本構想・基本計画「八王子未来デザイン2040」にもある、「幅広い世代の誰もが地域活動に気軽に参加でき、住民同士がつながりを育み、生き生きと活動できるよう地域コミュニティ活動を支援する施策」とも重なるものです。

安全・安心な市民の消費生活環境を保つため、人や社会、地域、環境に配慮した消費行動を行うことができる環境づくりや地域の様々なネットワークの創出、また、適正表示・適正取引の確保に向けた事業者との連携のもと、市内の消費生活環境を整備します。

重要施策 2

消費者教育の推進



計画の理念にある消費者市民社会の実現とは、単に、消費者被害に遭わない、遭った時に解決する方法を身に付けることに留まらず、一人ひとりの消費者が自ら考え、周りの人々や地球環境などにも思いをはせ、行動できるようになることです。

すべての人が消費者であることから、消費者の役割に対する学習の機会を、学校での学びから生涯にわたる消費者教育へと拡大し、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て効果的で体系的に消費者の学びに取り組むことができるよう、従来の学習手段・方法にデジタル技術を取り入れるなど、消費者の学習意欲を高める支援を行います。

また、持続可能な社会の実現に向け、SDGsやエシカル消費に関する啓発と学習機会の提供を進めるとともに、その担い手の育成に努めていきます。

重要施策 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・安心な消費生活の実現の前提となるものです。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の支援が必要です。消費者被害の防止・救済のために、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を行うとともに、相談体制や相談方法を充実させます。また、悪質な事業者に対しては、国や東京都、警察などの関係機関との連携のもと、事業者名の公表や指導などを行い、市民の安全・安心な消費生活の実現を目指します。

重要施策 1

消費生活環境の整備

〈素案 31～36 頁〉

成果
指標

身近な場所に困りごとを相談
できる人がいる市民の割合

現 状
(令和 4 年度)

67.2%

令和 10 年度

80%

施策の方向1-1 連携強化による安全の確保

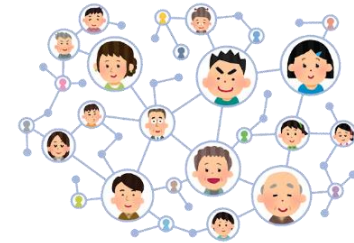
市役所内部に止まらず、町会・自治会、民生委員児童委員協議会など地域で活動する団体のほか、高齢者あんしん相談センター、社会福祉協議会といった地域と密接な関係を持つ組織に対して正確な情報を適時適切に発信し、最新で有益な情報の共有に努めます。

さらに、人・社会・地域・環境に配慮した上で各々との連携をより一層強化することで、互いに支え合うネットワーク、人とひととの結び付きを深めます。

施策の方向1-2 安全・安心な消費環境づくり

市民の消費生活の安定的向上を図るため、商店街の振興、食の安全、住まいの相談など、衣食住に関する行政施策や、使用後の製品の適切な廃棄処分についての施策、また、災害から生命と財産を守る施策の充実は生活に欠かせません。この他に、事業者に対する「はかり」の定期検査・指導や製品の安全性に関する検査・指導を実施します。これら検査・指導の機会を通して、事業者へ消費生活に関する啓発を行い、市民の安全・安心な消費生活環境の実現を目指します。

(1) 情報共有に有効なネットワークの充実と連携強化



(1) 生活者を取り巻く消費環境の保全

(2) 適正な表示・適正な取引の実現



(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

よく考えよう



施策の方向1-3 SDGsの達成に向けたエシカル消費の環境づくり

消費者市民として、持続可能な社会の実現に向けたエシカル消費を実践するためには、SDGsに貢献する活動やエシカル消費を実践できる消費環境が必要です。地産地消の促進や八王子の地元製品購入の場の周知・確保支援、事業者へのSDGs促進、事業者による食品ロス削減、人とひとをつなぐフードバンク活動の促進など、環境づくりを推進します。

重要施策 2

消費者教育の推進

〈素案 37～43 頁〉

成果
指標

エシカル消費の実践状況
(対象は「地産地消」の取組)

現 状
(令和 5 年度)
51.8%

令和 10 年度
80%

施策の方向2-1 消費者市民を育む学習支援・啓発

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、児童・生徒、大学生、若者、高齢者など、ライフステージや様々な機会に応じた消費者の学びを充実するとともに、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、持続可能な社会の実現に向けた行動ができるよう、学習機会にデジタル技術を取り入れ、消費者への学習支援を行います。

(1) ライフステージに応じた学習支援・啓発

(2) 効果的な啓発・情報の提供

(3) SDGs・エシカル消費に関する認知度向上

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

市民生活において消費者教育を継続的に浸透させるため、その担い手の育成と学習資材の提供・活用に努めます。

(1) 消費者教育に関する多様な担い手の育成

(2) 学習資材の提供

重要施策 3

消費者被害の防止・救済

〈素案 44～46 頁〉

成果
指標

消費生活センターの認知度

現 状
(令和 5 年度)
63.7%

令和 10 年度
80%

施策の方向3-1 消費者被害の予防・防止

消費者自身がトラブルを回避できるよう相談会の開催や啓発活動を行うとともに、類似被害の予防・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紹介します。

(1) 多様なチャンネルを活用した情報収集・発信

施策の方向3-2 消費者被害の救済

消費者の多様性に対応できるよう相談方法や相談のDXを推進し、寄せられる消費生活相談に対して、適切な対応を行います。事案によっては助言に止まらず、あっせんや、より専門的な相談先につなげ、最善の解決に努めます。

また、被害の回復に向けて適切な対応ができるよう、消費生活相談員の専門的知識の向上を図り、状況に応じて関係機関と連携をしながら対応を進め、悪質な場合は事業者への指導に結びつけます。

(1) 相談体制の充実による救済の強化



計画の推進体制

〈素案 48 頁〉

第3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、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。

計画の進行管理 と公表

〈素案 49 頁〉

第3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、施策の取組について活動指標の実績に基づき費用対効果から検証・評価を行い、追加・廃止していきます。また、計画期間中は成果指標の妥当性についても検証や評価を続け、必要に応じて適宜見直しを行います。