

第3期堺市消費者基本計画（事務局試案）〔概要版〕

市民人権局 市民生活部 消費生活センター

第1章 計画策定にあたって

1. 目的

- 市では、「堺市消費生活条例」第9条の規定に基づき、市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となる計画を策定している。
- 「第2期堺市消費者基本計画」（平成28年度～令和2年度）が、令和2年度をもって計画期間を終了することから、その後継計画として策定するもの。
- 平成24年12月に消費者教育を総合的・一体的に推進することを目的に制定された「消費者教育の推進に関する法律」の趣旨を踏まえ、同法第10条に基づく「消費者教育推進計画」の性格を合わせ持つ計画とする。

2. 計画の位置付け

- 市の総合計画である「(仮称)次期堺市基本計画」の政策領域別の計画として策定し、関連分野における他の行政計画や指針との調和を図り、国の「消費者基本計画」や「大阪府消費者基本計画（第2期）」との整合を有するものとする。

3. 計画期間

令和3年度から令和7年度まで（5年間）

第2章 計画策定の背景

1. 消費者を取り巻く社会情勢の変化

- ◆ 高齢化の進行 ◆ デジタル化の進展・電子商取引の拡大 ◆ キャッシュレス決済の普及
- ◆ (令和4年4月からの) 改正民法施行に伴う成年年齢の引下げ
- ◆ 持続可能な社会づくりに対する関心の高まり 等

2. 国や大阪府における消費者行政の動き

- | | |
|--------------------|---------------------|
| 【国の動き】 | 【大阪府の動き】 |
| ◆ 消費生活関連の法整備 | ◆ 社会情勢の変化への対応等を図るため |
| ◆ 「第4期消費者基本計画」の策定 | 「大阪府消費者基本計画(第2期)」を |
| ◆ 小・中学校学習指導要領の全面改訂 | 策定 |
| による消費者教育の内容の充実 等 | |

3. 堺市における消費者問題の現状と消費者行政の動き

- 消費生活相談の状況
 - ◆ 高齢者層の高い相談割合 ◆ インターネット関連トラブルの増加
 - ◆ 消費者トラブルの複雑、多様化に伴う相談内容の深刻化 等
- 市における消費者行政の動き
 - ◆ 第2期堺市消費者基本計画の策定・推進（平成28年度～令和2年度）
- 課題
 - ◆ 適正な取引環境の確保 ◆ 自立した消費者を育成するための消費者教育の充実
 - ◆ 消費生活相談の充実、相談窓口の周知 等

第3章 計画の基本的な考え方／第4章 計画推進のための施策

以下の4つの基本目標を設定し、それぞれ施策の柱を設けて、個別施策の具体化を図る。

1. 消費生活の安全・安心の確保

- (1) 危害等の防止
 - 商品やサービスの安全性を確保し、消費者の生命・身体に係わる危害等の防止を図る。
 - ◆ 食品の安全性の確保 ◆ 住まいの安全性の確保
 - ◆ 生活用品の安全性の確保 ◆ 関係機関等との連携
- (2) 表示等の適正化
 - 商品・サービスの表示等の適正化を図り、消費者が適切に商品・サービスを選択できる取引環境を確保する。
 - ◆ 表示・広告の適正化 ◆ 包装の適正化
 - ◆ 計量の適正化 ◆ アフターサービスの適正化
- (3) 取引の適正化 **重点施策**
 - 適正な事業活動を確保し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。
 - ◆ 条例違反事業者に対する指導・勧告・公表
 - ◆ 法令遵守のための啓発・指導 ◆ 不招請勧誘への対応
- (4) 物価の安定
 - 生活関連物資の適正価格での安定的な供給を図る。
 - ◆ 生活関連物資に関する調査、安定供給
 - ◆ 特定物資に関する指定、調査、是正勧告

2. 消費者の自立の支援

- (1) 消費者教育・啓発の推進【消費者教育推進計画】 **重点施策**
 - 被害に遭わない消費者、合理的意思決定ができる自立した消費者、意図せず加害者にならない消費者を育成するとともに、主体的に「消費者市民社会」の形成に参画する消費者の育成を図る。
 - ◆ ライフステージに応じた消費者教育・啓発の推進（学校等、地域、家庭、職域）
 - ◆ 消費者教育の担い手の支援・育成（学校等、地域等）
- (2) 消費者団体への支援
 - 消費者の組織的な活動の支援や連携の推進を図る。
 - ◆ 消費者団体との連携の促進 ◆ 自主的な活動への支援
- (3) 消費者意見の反映
 - 消費者が消費者施策に参画し意見を述べる機会を設け、その意見を消費者行政に適切に反映する。
 - ◆ 消費者の消費者施策への参画

4. 経済社会の発展等に伴う環境変化への対応

- (1) 高齢者等への支援 **重点施策**
 - 高齢者や障害者等のその特性に応じて配慮を要する消費者について、消費者被害の未然防止を図るため、本人だけでなく周囲の見守りを行う人々や関係機関に対する情報提供等の充実を図るとともに、地域が一体となった持続可能な見守り環境を構築するため、「消費者安全地域確保協議会」の設置に向け、協議・調整を図る。
 - ◆ 高齢者・障害者への情報提供等の充実 ◆ 高齢者・障害者の権利擁護の促進
 - ◆ 消費者安全確保地域協議会の設置
- (2) 高度情報通信社会の進展への対応
 - インターネットや電子商取引に関する消費者トラブルの未然防止と被害の救済を図るため、学校・家庭等における消費者教育の一層の推進や、消費生活相談員の専門的知識の向上等を図る。
 - ◆ インターネット及び電子商取引トラブルへの対応
- (3) 持続可能な社会の形成に向けた消費行動の促進
 - 持続可能な循環型社会の実現のため、「倫理的消費（エシカル消費）」の実践等に関する環境教育の推進や、食品ロス及び廃棄物の削減・リサイクルの推進等の取組を促進する。
 - ◆ 環境教育の推進 ◆ 食品ロス及び廃棄物の削減・リサイクルの推進

3. 消費者被害の救済

- (1) 苦情の処理 **重点施策**
 - 相談体制や国・府・警察等関係機関との連携を強化し、迅速かつ確に消費者被害の救済を図る。
 - ◆ 相談員による助言・あっせん ◆ 相談員の専門的知識の向上
 - ◆ 関係機関等との連携
- (2) あっせん、調停 **重点施策**
 - 解決困難な相談事案について、有識者で構成された審議会のあっせん・調停により解決を図る。
 - ◆ 堺市消費生活審議会によるあっせん・調停
- (3) 訴訟の援助
 - 訴訟に至った事案につき、一定の要件のもとにその訴訟活動に必要な援助を行う。
 - ◆ 訴訟資金の貸付け等

第5章 計画の実効性の確保

1. 推進体制の整備

- 庁内委員会等における協議・調整
- 関係機関、関係団体との連携による施策推進

2. 検証・評価・改善

- 毎年度、進捗状況を消費生活審議会へ報告し、検証・評価を実施
- 必要に応じて施策の見直しを実施し、改善を図る

実施状況の公表