

2 消費者の自立の支援等

前述のとおり、商品・サービスや取引形態の多様化に伴い、消費者の利便性は飛躍的に向上し、その選択肢も大幅に拡大していますが、同時に、消費者と事業者間の情報量・交渉力の格差拡大や、消費者の知識不足・判断力不足に付け入る悪質商法の増加など、消費者被害に陥るリスクも高まっています。

現在の消費者問題に対応するためには、消費者が自立した主体として、自ら必要な知識や情報を修得・収集し、自主的かつ合理的に行動することが必要であり、また、そのためには、各消費者の消費生活の態様や年齢・経験・知識の有無等、消費者の状況に応じた消費者の自立支援に向けた取組を行うことが必要となります。

重点施策

(1) 消費者啓発の推進

(2) 消費者教育の推進

平成24年12月に「消費者教育の推進に関する法律」が施行され、消費者教育・啓発に関する取組について、各ライフステージや消費者教育が行われる場等に配慮して実施する必要があることや、消費者教育推進に係る地方公共団体の責務等が示され、また、地方公共団体には、区域における消費者教育推進についての計画である「消費者教育推進計画」を策定することが努力義務として規定されました。

このため、「(1) 消費者啓発の推進」及び「(2) 消費者教育の推進」に関しては、重点施策と位置付けた上、同法の趣旨を踏まえ、計画の第5章を「消費者教育推進計画」として設定し、別途詳述します。

(3) 消費者団体^{*26}への支援

消費者問題が複雑・多様化し、消費者個人と事業者との間にある情報量・交渉力の格差が拡大している中、組織的な活動を通じた消費者への情報提供等、消費者団体は大きな役割を果たしています。

^{*26} 消費者団体…消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動を行う団体。

適格消費者団体…消費者団体のうち、消費者全体の利益擁護のために差止請求権（事業者の不当な行為をやめるよう請求する権利）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団体。

特定適格消費者団体…適格消費者団体のうち、消費者被害の集団的な回復を図るための「被害回復裁判手続」を進行する適格性を有する団体として内閣総理大臣の認定を受けた団体。（制度は平成28年10月1日施行）

より効果的に消費者の利益を確保するため、消費者団体との連携を促進するとともに、消費者団体の自主的な活動を支援する取組を推進します。

① 消費者団体との連携の促進

【主な取組】

	主な施策 施策の内容	担当課
1	消費生活に関する情報の共有 ○ 消費生活センターが得た消費生活に関する情報を適宜消費者団体へ提供し、情報を共有することで、消費者への適切な情報提供につなげます。 ○ 情報共有に当たっては、より効果的な情報提供方法を拡充し、消費者団体に加え、幅広い市民が参加するネットワークの構築を図ります。	消費生活センター
2	消費者団体と連携した啓発活動の実施 ○ 消費者に対する各種啓発活動において、消費者団体と連携し、より効果的な実施を図ります。	消費生活センター

② 自主的な活動への支援

【主な取組】

	主な施策 施策の内容	担当課
1	消費者団体の事業支援 ○ 消費者問題の普及啓発や事業者・事業者団体との意見交換を促進し、市民の消費生活の向上を図るため、消費者団体の自主的な取り組みに対する支援を行います。	消費生活センター
2	活動の場の提供 ○ 消費者問題に関する研修会や勉強会の開催など、消費者団体の自主的な取り組みに対し、研修室の貸出等、その活動の場の提供を行います。	消費生活センター

(4) 消費者意見の反映

消費者施策^{*27}を市民の消費生活の安定及び向上に効果的につなげるためには、消費者の意見を本市の消費者行政に適切に反映させていくことが重要です。

そのため、消費者が消費者施策に参画し、その意見を述べる機会を設け、施策に適切に反映するよう図っていきます。

① 消費者の消費者施策への参画

【主な取組】

	主な施策 施策の内容	担当課
1	堺市消費生活審議会^{*28}への消費者・消費者団体代表者の参画 ○ 本市消費者行政における重要事項を調査・審議する堺市消費生活審議会の委員に、消費者及び消費者団体代表者が参画することにより、消費者の意見を施策に反映します。	消費生活センター
2	消費生活相談情報等の活用 ○ 消費生活センターに寄せられた消費生活相談情報等の分析から消費者意見を把握し、消費者施策に反映します。	消費生活センター
3	市長への申し出^{*29}制度の活用 ○ 条例に定められた「市長への申し出制度」を活用し、必要な措置を講じます。	消費生活センター

*27 消費者施策…本市が実施する消費者の利益の擁護及び増進に関する施策

*28 堺市消費生活審議会…大学教授や弁護士、市議会議員、消費者、事業者などで構成し、市民の消費生活の安定及び向上に関する重要事項を調査審議する。

*29 市長への申し出制度…堺市消費生活条例違反の事業活動が行われているときや、同条例に規定される措置がとられていないことによって、市民の消費生活に支障が生じるような場合、同条例第39条の規定に基づき、市民は市長に対して必要な措置をとるよう申し出ることができる。