

第2期堺市消費者基本計画の概要

計画策定の背景

消費者をとりまく社会情勢

- 商品・サービスや取引形態等がますます複雑多様化。利便性向上の反面、**消費者被害に陥るリスクが一層増加**。
- 高齢化の進展に伴い、高齢者を狙った悪質商法の多発等、**高齢者の消費者トラブルが増加**。
- **新たな悪質商法の手口が発生・巧妙化**。食品偽装や製品事故等、多くの事件・事故が発生。

堺市の消費者行政の動きと消費者問題の状況

- 消費生活相談の状況
 - ・**相談件数の増加**⇒ 近年減少傾向にあった相談件数が、平成25年度から再び増加傾向。
 - ・**インターネットトラブルの増加**⇒ パソコン・スマートフォン等の普及に伴い、インターネット利用に係るトラブル相談が若年者から高齢者まで全世代で増加。
 - ・**高齢者の相談件数の増加**⇒ 過去5年間に約38%増加。詐欺まがいの悪質商法被害や、知識不足・判断力不足に付け入るような事案等、相談内容も深刻化。
- **堺市消費生活条例の改正**(平成25年4月1日)⇒ 訪問購入等の新たな取引形態へ対応
- **第1期堺市消費者基本計画の策定・推進**(平成23～27年度)⇒ 「消費者の権利の尊重」「消費者の自立の支援等」「消費者被害の救済」の3つを基本的方向として推進。
【課題】 高齢者等の消費者トラブルへの対応、消費者教育の推進、複雑化する消費生活相談への対応 等

国・府の消費者行政の動き

- 【国の動き】
 - 社会情勢の変化に対応し、**各種法律・制度を整備**(H24.8 消費者安全法改正など)
 - **地方消費者行政の充実・強化**に向けた方針の策定、財政支援の実施
 - **消費者教育推進**のための法律制定(H24.12)、基本方針の策定(H25.6)
- 【府の動き】
 - 新たな取引行為への対応・消費者教育の充実・施策の計画的推進のため、**「大阪府消費者保護条例」を改正(H26.4)し、「大阪府消費者基本計画」を策定(H27.3)**

計画の基本的な考え方・計画推進のための施策

計画期間：平成28～32年度(5年間)

◎ 多種多様な商品・サービスの安全性を確保して危害等の防止を図るとともに、適正な取引環境を確保します。

◎ 消費者自らが必要な知識や情報を修得・収集し、自主的・合理的に行動することを支援します。

◎ 複雑・多様化した消費生活相談に迅速・的確に対応します。

1 消費者の権利の尊重

～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ります。
 - ◆ 食の安全性の確保
 - ◆ 住まいの安全性の確保
 - ◆ 消費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します。
 - ◆ 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・拡大防止を図ります。
 - ◆ 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ります。
 - ◆ 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等

- (1) 消費者啓発の推進(重点施策)
- (2) 消費者教育の推進(重点施策)

- (3) 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ります。
 - ◆ 消費者団体との連携の促進
 - ◆ 自主的な活動への支援
- (4) 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します。
 - ◆ 消費者の消費者施策への参画

4 消費者教育推進計画

(「消費者教育の推進に関する法律」に基づく計画)

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・的確に消費者被害の救済を図ります。
 - ◆ 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ります。
 - ◆ 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います。
 - ◆ 訴訟資金の貸付け等

【意義】

- 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
- 主体的に「消費者市民社会」の形成に参画する重要性に対する理解・関心を深める
(※「消費者市民社会」…消費者が自らの消費行動が社会経済情勢・地球環境に影響を及ぼすことを自覚し、公正・持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会)

【消費者教育の推進の基本的な方向】

- ◆ 消費者教育が育むべき力
- ◆ 各ライフステージでの体系的な実施
- ◆ 消費者の年齢、性別、障害のある方等への配慮
- ◆ 学校、地域、家庭等の様々な場への配慮
- ◆ 各主体との連携

【消費者教育の推進の内容】(重点施策)

- ◆ 様々な場における消費者教育(学校等、地域社会、家庭等)
- ◆ 消費者教育の担い手の支援、連携(学校等における担い手、地域における担い手等)

計画の実効性の確保

◆ 推進体制の整備

- ・「堺市消費者行政庁内委員会」等における協議・調整
- ・関係機関、関係団体との連携

◆ 検証・評価・改善

- ・毎年度、進捗状況を消費生活審議会に報告し、検証・評価を実施
- ・必要に応じて施策の見直しを実施

実施状況の公表

安全・安心な消費生活を確保し、よりよい暮らしの実現