

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

- 規制緩和や高度情報化、国際化の進展等により、**多種多様な商品・サービスや新しい取引形態が普及**。
- 利便性の向上や選択肢の拡大をもたらした一方、**消費者被害に陥るリスクが増大し、被害の内容も複雑・多様化**。

堺市の消費者行政の動き

- 消費生活相談の状況
 - ・ **相談件数の増加** ⇒ 過去10年間で約25%増
 - ・ **インターネット関連サービスに係る相談割合が高い** ⇒ 全世代(特に若年者)
 - ・ **高齢者の相談件数の増加** ⇒ 悪質な訪問販売等
- **堺市消費生活条例の施行**(平成22年4月1日)
 - ・ 消費者の権利の尊重、消費者の自立支援を基本とした施策の推進
 - ・ 条例違反事業者に対する立入調査、指導・勧告、公表等
 - ・ 消費者基本計画の策定 ⇒ 総合的・計画的な施策の推進
 - ・ 消費生活審議会の設置

国の消費者行政の動き

- **消費者庁の設立**(平成21年9月)
 - …消費者の利益を第一に考えた行政への転換
- **消費者安全法の施行**(平成21年9月)
 - …地方消費者行政、消費生活センターの法的位置付け
- **消費者基本計画の策定**(平成22年3月)
 - …自治体に対し消費者行政の充実強化を要請

計画の基本的方向・施策項目

計画期間:平成23~27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。

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

消費者の自立の支援等

- 1 消費者啓発の推進 (重点施策)**
様々な手法で情報提供・啓発活動を行い、消費者被害の未然防止を図ります。
 - ◆ 情報提供の推進
 - ◆ 地域、関係団体等との連携
 - ◆ 高齢者、障害者、若年者等に対する啓発の推進
 - ◆ 環境に配慮した活動の推進
- 2 消費者教育の推進 (重点施策)**
消費者が自ら知識や判断力を修得し、自主的・合理的に行動するための施策を推進します。
 - ◆ 学習機会の拡充
 - ◆ 消費者教育の内容の充実
- 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

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。
 - ◆ 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

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・安心な消費生活を営むことができる暮らしの実現