

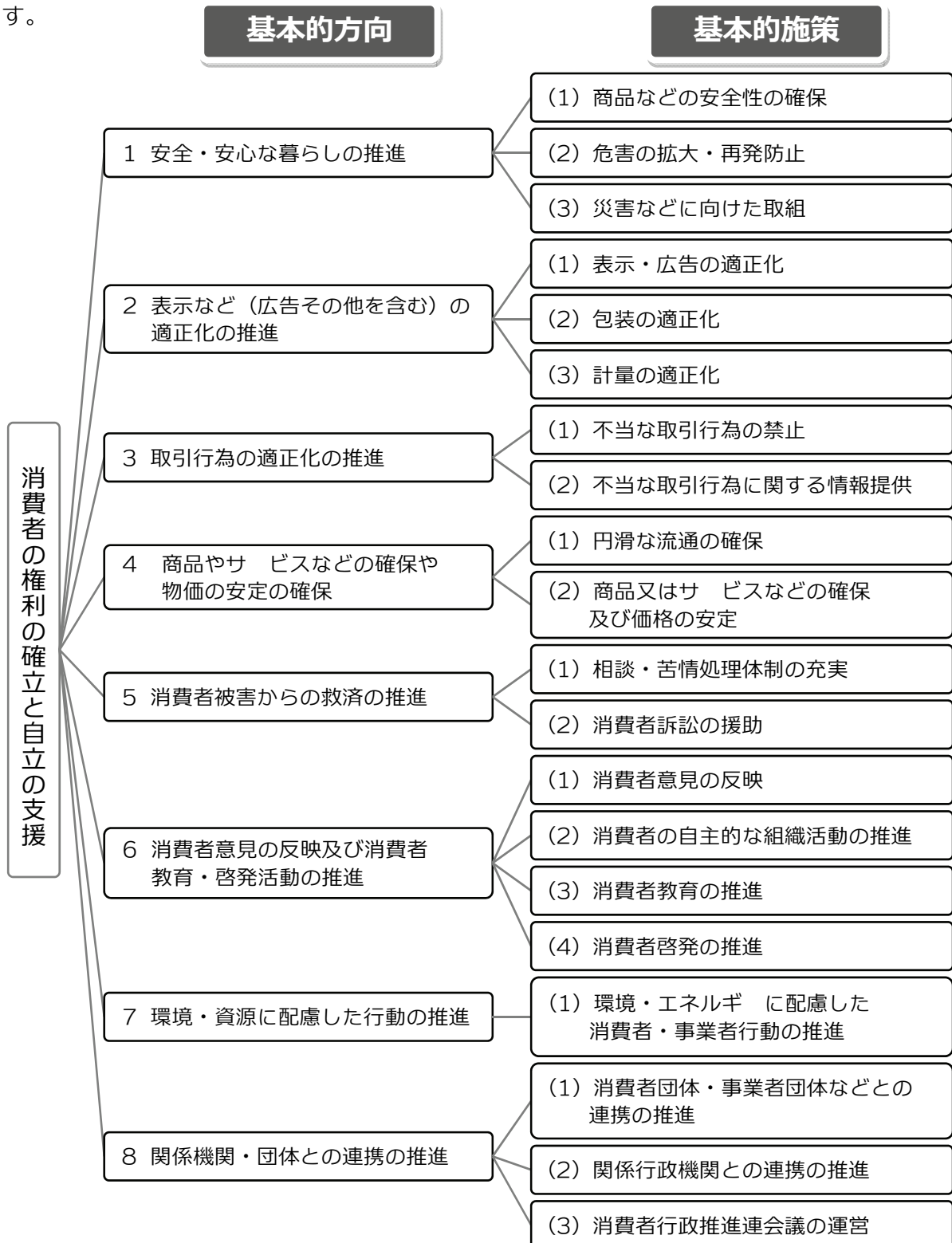
第5章

計画の体系

第5章 計画の体系

第2次消費者基本計画は、条例の体系順に基づいた「基本的方向」と「基本施策」によって構成しています。

条例の基本理念である「消費者の権利の確立と自立の支援」の具現化に向け、重点課題の取組を踏まえた上で、各部局にまたがっている各施策と連携して消費者施策を推進していきます。



1 安全・安心なくらしの推進

消費者の安全で安心なくらしを確保するため、商品やサービスの安全性を確保するための取組を推進します。

また、平常時のくらしに加え、災害など非常時の消費生活に対する安全・安心についての取組を行います。

(1) 商品などの安全性の確保

消費生活を脅かすような商品及びサービスが供給されることのないよう、必要な調査を行い、事業者に対して監視・指導を行います。

【主な事業】

- (ア) 消費者から寄せられた危害・危険情報に関して調査を行い、必要に応じて関係機関への対応要請や消費者へ情報提供を行います。
- (イ) 食品関係施設の監視・指導、食品の試験検査、自主的な食品衛生管理の推進などを行い、食品の安全・安心を確保します。
- (ウ) 公衆浴場、旅館・ホテルなどの営業施設の監視・指導、家庭用品の試験検査などを行い、身近な生活環境の安全・安心を確保します。
- (エ) 事業者団体などと連携して、事業者が消費者志向経営について学び、消費者のくらしを守るための取組を推進します。

(2) 危害の拡大や再発の防止

消費者の安全を害する商品やサービスについて、危害の拡大や再発防止のために、情報を収集し、消費者へ提供します。

【主な事業】

- (ア) 各種検査や調査などにより得た商品などの安全についての情報を、必要に応じて消費者へ速やかに提供します。
- (イ) 行政、事業者、消費者団体で構成する「札幌市消費者危害情報連絡会」を通して製品事故情報の収集を行い、消費者への情報提供を図ります。

(3) 災害などに向けた取組

災害などの非常時には、生活関連商品の供給体制の確保や便乗値上げに対する監視体制を整備します。

【主な事業】

- (ア) 関係機関と連携し、災害時においても一定の消費生活を確保するため、生活関連商品の安定供給を図ります。
- (イ) 災害時における価格高騰や売り惜しみが生じないよう、価格動向の把握や監視体制を整備します。
- (ウ) 災害に便乗した悪質商法による消費者被害を未然に防止し、また救済するため、情報の発信や相談体制を整備します。

2 表示など（広告その他を含む）の適正化の推進

消費者が適切な商品やサービスを選択するためには、適正な表示と正確な計量が重要かつ不可欠です。このため、必要事項が適切に表示され、適正な計量が確保されるために必要な施策を実施します。

（1）表示・広告の適正化

消費者が適切な商品やサービスを選択するためには、品質や内容について適正な表現により、情報が提供される必要があるため、定められた基準を事業者に遵守させる取組を行います。

【主な事業】

- （ア）法令に基づき、消費者が日常使用する家庭用品について、表示すべき事項やその表示方法が適正か、立入検査を行います。
- （イ）消費者が食品に関する正確な情報を入手できるよう、適正な表示や広告に関して事業者への指導などを行います。

（2）包装の適正化

包装の安全性や必要限度にとどめた適正な商品包装について、事業者や消費者への理解を深める取組を行います。

【主な事業】

- （ア）包装の安全性について、必要な情報を分かりやすく提供します。
- （イ）容器包装の簡素化について、事業者や市民団体とともに取組を進めます。

（3）計量の適正化

事業者と消費者の取引に際して、適正な計量が確保されるための施策を実施します。

【主な事業】

- （ア）消費者が商品選択の際に不利益を受けないよう、商品の計量及び量目について検査・指導を行います。
- （イ）計量に対する関心を高めるため、消費者への啓発事業を実施します。

3 取引行為の適正化の推進

消費生活の安全・安心を守るため、不当な取引行為について調査を行い、消費者に対して不当な取引行為、商品又はサービスなどに関する情報を提供します。

(1) 不当な取引行為の禁止

消費者にとって不利な契約が結ばれることがないように、条例や規則に基づき、必要な指導などを行うとともに、関係機関や適格消費者団体などとも連携を図ります。

【主な事業】

- (ア) 条例に基づき、不当な取引行為を行っている事業者に対して、実態を調査し、改善するよう指導します。
- (イ) 国、北海道、警察と連携し、情報を共有することで、消費者被害に対する広域的な取組や悪質事業者に対する指導の強化を図ります。
- (ウ) 消費生活条例や不当な取引行為に関する基準を事業者に周知徹底し、違反事業者への対応を強化します。

(2) 不当な取引行為に関する情報提供

不当な取引行為に対し、被害の発生や拡大を防ぐため、必要な調査を実施し、情報提供を行います。

【主な事業】

- (ア) 高齢者や障がい者をはじめ、見守る立場の人に対して、各種媒体や講座を通じ、消費者被害の未然防止に必要な情報を提供します。
- (イ) 各教育機関と連携し、若年者の消費者被害情報などを提供するとともに、相談窓口を周知します。
- (ウ) ホームページや情報紙などを活用し、消費者に対して悪質事業者に関する情報を提供します。

4 商品やサービスなどの確保や物価の安定の確保

安定した消費生活を送るためには、商品やサービスの円滑な流通や価格の安定が求められます。そのために価格の動向などについて調査を行い、情報を提供します。

(1) 円滑な流通の確保

関係機関と連携し、消費者への生活関連商品の安定供給に努めます。

【主な事業】

- (ア) 中央卸売市場施設の維持管理や卸売業務の監督指導を行い、生鮮食料品の取引・品質管理・流通の適正化を図ります。
- (イ) 商店街への支援や、身近な場所で食品、日用品などが買える店舗の立地など、地域で買い物しやすい環境づくりを推進します。

(2) 商品又はサービスなどの確保及び価格の安定

商品やサービスについて価格や流通状況に関する調査・指導を行い、結果について消費者へ情報提供します。

【主な事業】

- (ア) 重要な生活関連商品である石油製品価格について調査・監視を行い、必要に応じて関係機関・団体に価格の安定についての要請を行います。
- (イ) 生活関連商品の需要が増大する年末年始に関係業界との情報交換会を行い、その供給の確保・価格の安定を図ります。

5 消費者被害からの救済の推進

市民が消費者トラブルにあった場合、迅速かつ的確に問題解決を図ることができるよう、相談体制を充実するほか、関係機関・団体と連携した未然防止についても取り組みます。

また、消費者被害を受けた消費者が訴訟を行う際には、必要な援助を行います。

(1) 相談・苦情処理体制の充実

消費者からの苦情や相談に対し、適切な助言を行い、必要に応じてあつせんなどを行います。

また、被害の防止や救済のために、あつせんなどを行った苦情の概要や結果を公表します。

【主な事業】

- (ア) 全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET*）に参加し、広域的、全国的な消費生活相談に対応します。
- (イ) インターネット相談の周知や充実、土・日曜日などに相談可能な窓口の確保など、相談環境の充実を推進します。
- (ウ) 弁護士会などと連携し、相談員が新たな取引形態や商品などの相談に対応できるよう、相談員の資質向上を図ります。
- (エ) 地域や関係機関など、高齢者や障がい者を見守る立場の人と連携し、消費者被害の早期発見・救済及び拡大防止を図ります。
- (オ) 行政、事業者、消費者団体で構成する「札幌市消費者危害情報連絡会」を通して製品事故情報の収集を行い、消費者への情報提供を図ります（再掲）。
- (カ) 消費者被害救済の選択肢を増やす観点から、消費者苦情処理部会に加えて適格消費者団体や裁判外紛争解決手続き（ADR）を行う関係機関の活動を消費者へ周知するとともに、さらなる連携のあり方について検討します。

(2) 消費者訴訟の援助

消費者が事業者を提訴する場合など（提起された場合も含む）に、訴訟活動に必要な援助を行います。

【主な事業】

- (ア) 消費者が、消費生活上の被害について事業者を相手に訴訟を提起する場合など（提起された場合も含む）に、一定の条件の下に訴訟経費を貸し付けます。

6 消費者意見の反映及び消費者教育・啓発活動の推進

消費者問題は広範囲に及ぶとともに、生活に大きく影響を与えることから、消費者からの意見が直接反映される取組を進めていきます。

また、消費者が、消費者市民社会を形成する一員として積極的に参画できるよう、消費者教育や啓発を推進していきます。

(1) 消費者意見の反映

消費者の意見などを、消費者施策に適切に反映させる場を設けたり、意見表明の機会を設けていきます。

【主な事業】

- (ア) 市民から寄せられた消費者行政に関する意見・要望などについて、内容を担当部局へ伝え、市政への参考とします。
- (イ) 市民からの公募委員を含めた審議会の開催を通して、消費者意見の市政への直接反映を推進します。
- (ウ) 講師派遣講座におけるアンケートなどや相談事例などから、消費者意識を把握することによって、市政へ消費者意識を反映させます。

(2) 消費者の自主的な組織活動の促進

消費者関係団体が行っている情報提供・被害者救済・啓発活動などの活動や、それを通じた行政や事業者への働きかけを行える環境を整備します。

【主な事業】

- (ア) 消費者団体ネットワーク会議を開催し、各団体間や行政との情報共有を図ります。
- (イ) 消費者団体へ不当な取引行為に関する情報を提供し、また、啓発活動の強化を促します。

(3) 消費者教育の推進

消費者教育は、消費者被害を防止するとともに、消費者の自立を支援する上で重要であることから、消費者教育推進法に定める、災害その他の非常の事態も含めた消費生活に関する知識の修得などの基本理念にのっとり、教育委員会その他の関係機関との緊密な連携の下、消費者教育を推進します。

【主な事業】

- (ア) 教育委員会と連携して、学校で活用しやすい講師派遣講座の内容などの検討を行い、充実を図ります。
- (イ) 消費者の年代や特性に応じた幅広いニーズにも柔軟に対応した各種講座の充実を図ります。
- (ウ) 高齢者や障がい者をはじめ、見守る立場の人に対して、各種媒体や講座を通じ、消費者被害の未然防止に必要な情報の提供を行います（再掲）。
- (エ) 消費者教育を推進するための協議会の設置や消費者教育推進のための施策についての計画の策定を行います。
- (オ) 大学や専門学校と連携して、啓発などの取組を推進します。

(4) 消費者啓発の推進

消費者が自立した消費生活を営むために必要な知識の普及、情報の提供などを積極的に推進します。

【主な事業】

- (ア) 悪質商法、商品やサービスの安全に関する情報、取引に伴うトラブルや身近な商品の事故など日々の消費生活に関する情報について、ホームページや市の広報紙、新聞の掲載により発信するほか、啓発資料を通して情報提供を行います。
- (イ) 消費者被害を未然に防止するために、最新の消費者トラブルについての事例、解決方法の情報提供、金融商品、電子決済による商品購入などの一般的知識をテーマとした講師派遣講座などの充実を図ります。
- (ウ) 食品衛生や環境衛生などに関する啓発事業を継続的に実施し、正しい知識の普及を図ります。

7 環境・資源に配慮した行動の推進

持続可能な社会を形成していくために、環境に配慮した消費者や事業者の行動を推進します。

(1) 環境・エネルギーに配慮した消費者・事業者行動の推進

消費者が将来にわたって持続可能な消費生活を送ることができるよう、必要な知識の普及・情報の提供などを行い、消費者・事業者に、環境・生態系の保全、省資源・省エネルギーなどに配慮した行動を呼びかけます。

【主な事業】

- (ア) 市内の二酸化炭素の排出量などの情報や環境について実施した施策などの情報を広く市民に提供し、また環境保全や生物多様性*などに対する理解を深める環境教育と連携した消費者教育・啓発を推進します。
- (イ) 環境保全活動の拠点施設としての環境プラザを活用し、また、啓発資料・ホームページなどにより、エコライフなどに関する情報発信を行います。
- (ウ) 市内の二酸化炭素の総排出量の4分の1を占める運輸部門対策として、次世代自動車の普及やエコドライブを推進します。
- (エ) 高効率給湯・暖房機器などの省エネルギー機器や、太陽光発電などの再生可能エネルギーの導入拡大を推進します。
- (オ) より一層の省エネルギー社会の実現を目指し、家庭向けの普及啓発事業を推進します。
- (カ) 家庭における暖房消費エネルギーを削減するため、省エネルギー性能を高めた高断熱・高气密住宅を普及促進します。
- (キ) 集団資源回収など、消費者が身近に取り組めるもののほか、消費者・事業者・行政が連携したごみ減量につながる取組を推進します。
- (ク) 環境負荷の低減を図るため、公共交通の利用促進などによる自動車利用の適正化や交通の円滑化を図ります。

8 関係機関・団体との連携の推進

消費者を取り巻く状況の変化などに対応するため、情報の共有や意見交換などにより、消費者・事業者・行政などが一体となって消費者問題に取り組みます。

(1) 消費者団体・事業者団体などとの連携の推進

多様な消費者問題に対応するためには、消費者センターの機能だけではなく、専門的な知識を持った関係機関の機能を活用することが必要です。そのために関係機関と連携し、情報共有や相談員の資質向上の取組、対応困難事例などの解決を図ります。

【主な事業】

- (ア) 消費者団体ネットワーク会議を開催し、各団体間や行政との交流を図ります（再掲）。
- (イ) 事業者団体などと連携して、事業者が消費者志向経営について学び、消費者のくらしを守るための取組を推進します。（再掲）
- (ウ) 差し止め請求訴訟などを行う適格消費者団体と連携することにより、消費者被害の防止、救済を図ります。
- (エ) 弁護士会など他の専門的関連団体との連携を図ります。

(2) 関係行政機関との連携

国や北海道などの機関と連携した事業者指導を行えるよう、各機関との連絡会議に参加し、情報交換を行います。

【主な事業】

- (ア) 消費者問題などに係る関係行政機関との連携を図り、参加自治体などとの情報交換を行います。

(3) 消費者行政推進連絡会議の運営

消費者行政に係る施策を効果的に推進するため、関係部局との連携を図ります。

【主な事業】

- (ア) 消費者行政施策を総合的かつ効果的に推進するため、関係部局と連携し、総合的な施策の調査・研究や企画立案を行います。

第6章

計画の推進 及び 検証など

第6章 計画の推進及び検証など

1 計画の推進

計画の推進にあたっては、札幌市消費者行政推進連絡会議を開催し、関係部局間の連絡・調整を行いながら、効率的に計画の推進を図っていきます。

また、国、北海道、関係行政機関をはじめ、消費者団体、事業者団体、地域の関係団体などと連携して、計画の円滑な推進に努めます。

2 検証・評価

計画の進行管理にあたっては、年度ごとに計画に掲げる施策の進捗状況について確認を行います。

また、その内容について審議会へ報告し、施策の進捗状況や重点課題の数値目標について検証・評価を受けるとともに、毎年度市民に分かりやすく情報提供します。

3 計画の見直し

審議会からの意見や各種講座、消費生活相談業務などを通じて、市民から寄せられる意見を参考にしながら、現行の施策の充実、改善や新たな施策の検討を行います。

さらに、国において進められる消費者政策についての動向や、消費生活相談の状況など、消費者を取り巻く状況を踏まえ、必要に応じて計画の見直しを行います。