

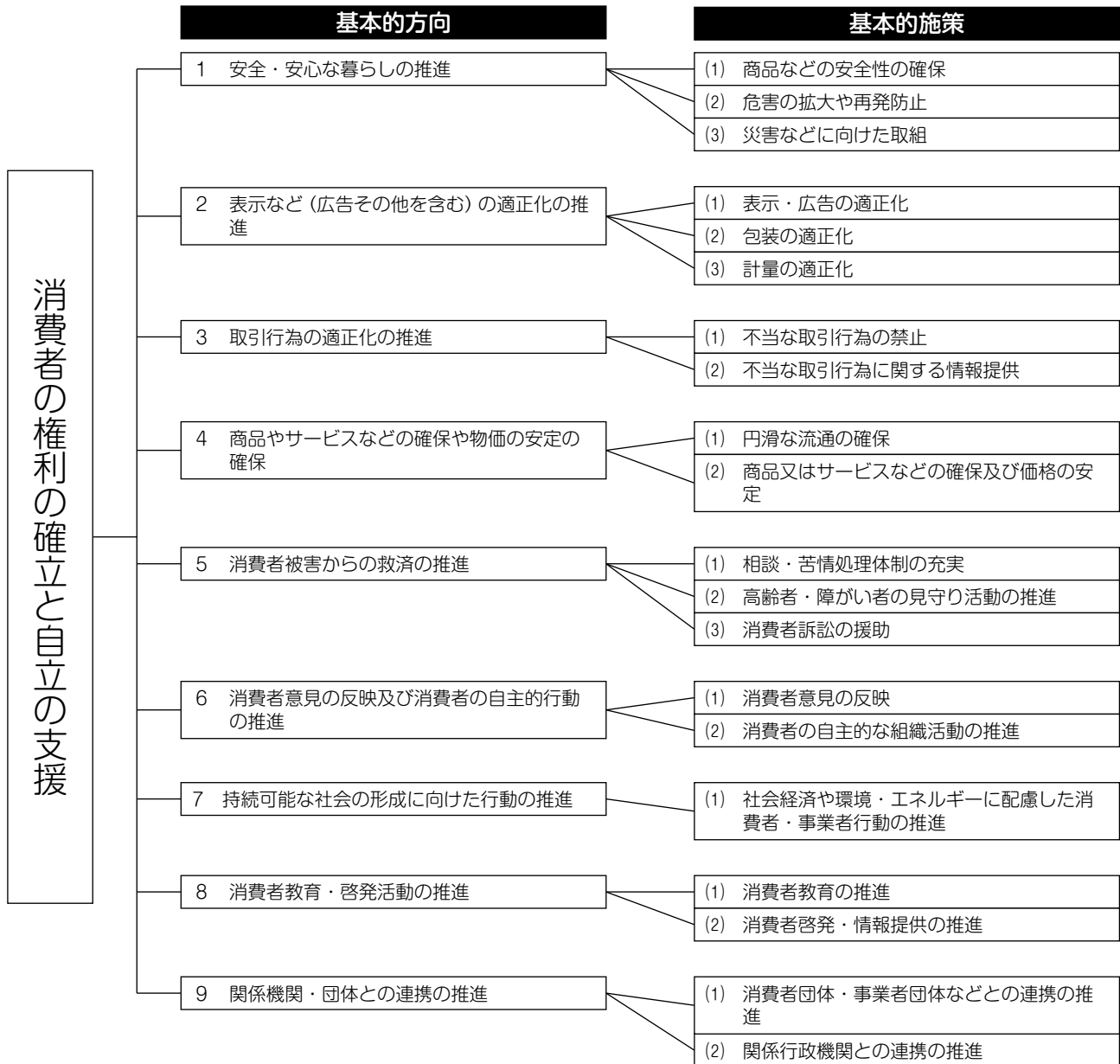
第5章

計画の体系

第5章 計画の体系

消費者問題は、非常に多岐にわたっており、消費生活に関わる商品・サービスなどは多種多様です。消費者に関わる施策は横断的に各部局にまたがっており、重点項目を踏まえた上で、各部局と連携しながら進めていきます。

消費者施策の展開にあたっては、消費者の権利の確立と自立の支援のために、次のような「基本的方向」に基づき、「基本的施策」と主な施策について示します。



1 安全・安心な暮らしの推進 ■■■■

消費者の安全で安心な暮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取組を推進します。

また、平常時の暮らしに加え、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。

【主な施策】

- (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

(2) 危害の拡大や再発防止

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。

【主な施策】

- (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) 子どもが被害に遭いやすい製品事故について、消費者に情報提供を行います **新規★**
- (ウ) 行政、事業者、消費者団体が構成する「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行います

(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。

【主な施策】

- (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、価格動向の調査・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、災害時の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。

【主な施策】

- (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に、表示や広告の適正化について、事業者に対して指導などを行います

(2) 包装の適正化

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

【主な施策】

- (ア) 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
- (イ) 誤飲事故の可能性のある包装など、包装に関する安全性について、必要な情報を分かりやすく提供します

(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。

【主な施策】

- (ア) 消費者が商品選択の際に不利益を受けないように、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 ■■■■

安全で安心な消費生活を守るため、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、消費生活条例や規則等に基づき、必要な指導などを行うとともに、関係機関と情報共有するなど連携を図ります。

【主な施策】

(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 **レベルアップ**

(イ) 国、北海道、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 **新規**

(2) 不当な取引行為に関する情報提供

悪質商法などの不当な取引行為に対し、被害の発生や拡大を防ぐため、消費者被害情報や対処方法等について情報提供を行うほか、相談窓口の周知を行います。

【主な施策】

(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の提供を行います

(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 **レベルアップ**

(ウ) ホームページやSNSなどを活用し、消費者に対して悪質事業者やその手口に関する情報を提供します **レベルアップ**

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。

【主な施策】

(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)商店街の活性化に資する取組を支援し、地域で買い物しやすい環境を整備します

(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を行い、結果について消費者へ情報提供します。

【主な施策】

(ア)市民の消費生活にとって重要な石油製品価格について調査を行い、価格動向について情報提供します。また、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)主要な食料品や日用品等の生活に関わりの深い生活関連商品の価格や需給状況を調査し、調査結果について情報提供します

(ウ)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遭った場合、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、高齢者等の消費者被害の未然防止のために、関係機関・団体と連携した見守り活動に取り組みます。

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、あっせん及び調査を行います。そのために、消費者センターに適正な人員の消費生活相談員を配置するとともに、消費者が相談しやすい環境を整備します。また、より高度で複雑化した消費生活相談の解決ができるように、相談員の資質向上を図ります。

また、消費者が適切な相談窓口で相談できるように、相談窓口の周知や、相互の連携を図ります。

【主な施策】

- (ア) 広域的な消費者問題に対し、全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)を活用し、苦情相談の情報収集を進め、早期解決や被害の未然防止を推進します
- (イ) 消費者ホットライン「188」の認知度向上のための取組を推進します **新規★**
- (ウ) 消費生活相談の利便性の向上のため、インターネット消費生活相談を実施します
- (エ) 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
- (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、審議会が組織する消費者苦情処理部会に加えて裁判外紛争解決手続(ADR)を行う関係機関の活動を消費者へ周知するほか、事業者団体等が設けている相談窓口との連携を図ります **レベルアップ**

(2) 高齢者・障がい者の見守り活動の推進

高齢者や障がい者を標的にした悪質商法等による消費者被害の未然防止・早期発見・救済のために、関係機関と連携した見守りや、相談しやすい体制を整えます。

【主な施策】

- (ア) 福祉関係機関など的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
- (イ) 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)
- (ウ) 地域での見守りの必要性について周知するとともに、消費生活サポーターとして登録した市民や企業と連携して、見守り活動の充実を図ります **新規★**

(3) 消費者訴訟の援助

消費者と事業者間での訴訟において、消費者に必要な援助を行います。

【主な施策】

- (ア) 事業者の活動によって消費生活上の被害を受けた消費者が、事業者を相手に訴訟を提起する場合などに、一定の条件の下に訴訟経費を貸し付けます
- (イ) 消費者団体訴訟制度について理解を進めるため周知を行い、また、集団的消費者被害回復訴訟¹⁴が提起された場合には、速やかに情報提供します **新規★**

6 消費者意見の反映及び消費者の自主的行動の推進 ■■■■

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。

(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や、意見表明の機会を設けます。

【主な施策】

(ア) 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

(イ) 講師派遣講座におけるアンケート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推進

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、それら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。

【主な施策】

(ア) 消費者団体との情報交換会の開催のほか、各種団体や他の行政機関との情報共有を図ります **レベルアップ**

(イ) 企業や各種団体が行っている、自主的な啓発活動を促し、消費生活に関する情報の提供などにより、活動支援をします **新規★**

7 持続可能な社会の形成に向けた行動の推進 ■■■■

消費生活と密接に関係する多様な環境問題に対処するため、環境に配慮した消費者や事業者の取組とともに、環境教育と連携した消費者教育を推進し、持続可能な社会の形成を目指します。

(1) 社会経済や環境・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、食品ロス、地産地消などに配慮した行動を呼びかけます。

【主な施策】

(ア) 家庭における省エネ・節電の必要性や重要性について周知するとともに、実践を促し、定着を促す取組を推進します

(イ) 地産地消やフェアトレードなど、持続可能な消費の実践に向けた講座や啓発事業を実施します **レベルアップ**

(ウ) 環境保全活動の拠点施設としての環境プラザを活用し、省エネルギー・省資源などの情報発信を行います

(エ) 二酸化炭素排出量削減のため、次世代自動車の普及を推進します

(オ) 家庭における暖房エネルギーを削減するため、省エネルギーフォームに対する継続した取組のほか、更なる高断熱・高气密住宅の普及を推進します

- (力) 食品ロス等のごみ減量に向けた市民や事業者の具体的な実践活動を支援し、また、リユースの促進やレジ袋削減に向けた取組を推進します
- (キ) 家庭内で実施するごみ減量・リサイクルの推進のため、集団資源回収の促進や回収拠点の利便性の向上等に取り組みます
- (ク) 学校給食において、調理くずや残食の生ごみを堆肥化し、その堆肥で育てた野菜の学校給食への提供を行うフードリサイクルに取り組むほか、堆肥を活用した教材園等での栽培活動等、環境教育の充実を図ります
- (ケ) 学校給食に積極的に地産地消を取り入れるとともに、地産地消について食指導を推進します

8 消費者教育・啓発活動の推進 ■■■■

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に鑑み、消費者教育の機会が提供されることは消費者の権利です。

市民ひとりひとりの身近なところで消費者教育が行われるよう「場」を充実させること、消費者教育を実施する「担い手」の発掘と取組の支援を行うこと、より理解が深まるよう講座内容の工夫に加え、幼児期から高齢期までの各年代に応じて、消費者教育の各テーマをバランスよく学べるよう「デザイン」することで、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) 消費者教育の推進

消費者の年代や特性に応じた幅広いニーズに柔軟に対応できるよう、消費者庁作成の「消費者教育の体系イメージマップ」に基づき、幼児期から高齢期までの各段階に応じた各種講座の充実を図るとともに、教育委員会や自主的に消費者教育に取り組む団体等と連携して消費者教育を推進します。

【主な施策】

- (ア) 消費者センターを消費者教育の拠点として、「消費者教育の体系イメージマップ」に基づき、消費者教育をバランスよく学べるよう、講座等の企画を行います

レベルアップ

- (イ) 学習指導要領に基づき、小・中学校及び高等学校の授業において、身近な消費生活問題及び社会課題の解決や公正な社会の形成等について取り上げ、消費者教育に関する学習を推進します
- (ウ) 学校の意見を取り入れた講師派遣講座の実施や、学校で活用しやすい教材の提供を行います **レベルアップ**
- (エ) 大学や専門学校、企業等において、若年者に多い消費者被害の未然防止のための、講座や啓発の充実を図ります **レベルアップ**
- (オ) 高齢者や障がい者等、悪質商法の標的になりやすい方に対する、講座や啓発の充実を図ります
- (カ) 様々な行政機関や企業、団体が独自で実施している消費者教育の取組に関する情報を集約し、市民にPRするなどして取組の支援をするとともに、消費者教育の重要性について啓発し、新たな取組を発掘します

(2) 消費者啓発・情報提供の推進

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。

【主な施策】

- (ア) 悪質商法等の消費者トラブルや製品事故など消費生活に関する情報について、ホームページやSNS、市の広報紙等により発信するほか、啓発資料を通して情報提供します **レベルアップ**
- (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や解決方法等について情報提供の充実を図ります
- (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
- (エ) 地産地消に関する啓発や食育などの消費者教育としての側面を持った取組を推進します **レベルアップ**
- (オ) 地球環境問題の現状と消費生活との関わりや影響について情報発信するなど、環境に配慮した消費行動の促進に向けた啓発事業を実施します。
- (カ) 防火安全や危険物の取扱いなどに関する情報提供や啓発事業を実施します。

9 関係機関・団体との連携の推進 ■■■■

消費者が直面する様々な課題の解決や消費者教育の推進のために、市民・企業・行政の総力「市民力」を結集し、互いに連携・協力していきます。

(1) 消費者団体・事業者団体などとの連携の推進

複雑化・多様化する消費者問題に対応するために、消費者センターと専門的な知識を有した関係機関が連携し、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っていきます。

【主な施策】

- (ア) 消費者団体との情報交換会の開催のほか、各種団体や他の行政機関との情報共有を図ります(再掲) **レベルアップ**
- (イ) 消費生活に関わりのある事業者団体などが開催する会議に出席し、意見交換や情報共有を行い、消費者施策の充実、改善を図ります
- (ウ) 差止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
- (オ) 消費生活サポーター団体等の自主的に消費者教育や啓発に取り組む事業者等と連携して、啓発活動等を推進します **新規★**

(2) 関係行政機関との連携

新たな消費者問題への対応や、消費者教育や啓発の効果的な推進のために、国や北海道などの機関との情報共有や、啓発事業の協力など、連携の推進を図ります。

【主な施策】

- (ア) 北海道立消費生活センターとの情報交換会や、共催による啓発事業等を実施します
- (イ) 消費者庁や独立行政法人国民生活センターが発表する注意喚起情報等を消費者センターホームページなどで周知します

