

# 山形市消費者行政に関する基本方針



平成20年 1月

(平成21年4月一部改正)

(令和4年7月改正)

山形市

# 目 次

I	基本方針の改訂にあたって	1
II	消費者行政の体系	2
III	施策の方向	
1	消費生活の安全・安心の確保	3
2	消費者教育の推進	4
3	消費者被害の未然防止・救済	5
4	消費者による持続可能な社会への参画	7

## I 基本方針の改訂にあたって

私たちは様々な商品を購入し、また、サービスを利用しながら生活を送っています。消費生活を「安全・安心」に営むことができる社会づくりは重要な課題です。

「山形市消費生活の安定及び向上に関する条例」は、消費者の利益を擁護し増進させるため、消費者施策の両輪として消費者の保護と自立の支援を総合的に推進し、市民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的としています。

第3条の規定に基づく「山形市消費者行政に関する基本方針」を策定して10年以上が経過し、その間、消費者を取り巻く状況は大きく変化しています。

これまでも、架空請求を始め、高齢者等の社会的弱者を狙った悪質商法による消費者被害は後を絶たず、消費者対策の強化が求められてきました。

こうした中で、高齢者の消費生活相談件数の全体に占める割合は高く、障がい者に関連した消費生活相談も近年増加傾向にあることや、SNSによる悪質商法の勧誘など、成年年齢の引き下げを契機として、若年者の消費者トラブルが急増していくことも懸念されます。

さらに、電子商取引の拡大に伴い、高齢者や若年者等ではない、いわゆる一般的・平均的消費者であっても、取引を行うタイミングで混乱して、一時的にぜい弱な状態となるといった問題が生じてしまうことも考えられます。

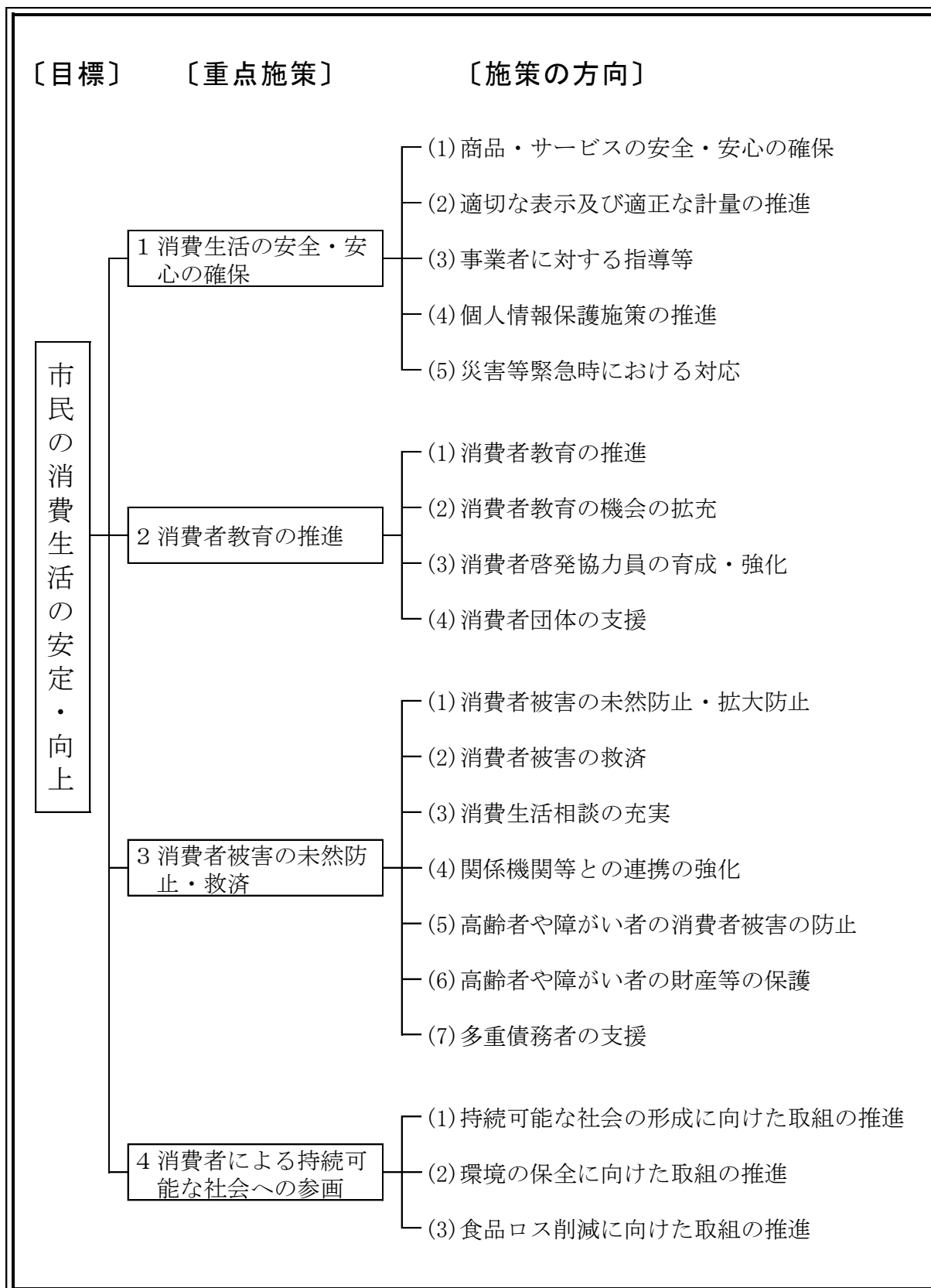
また、消費者施策の展開にあたっては、2015年に国連サミットで採択されたSDGs（持続可能な開発目標）の実現に向けて、積極的に取り組みを推進していく必要があります。

このような多様化する消費者の特性に応じてきめ細やかな対策を講じるため、令和4年3月に策定された第4次山形県消費者基本計画を踏まえ、従来の基本方針を見直すものです。

改訂した基本方針では、今後山形市として取り組むべき重点施策を、「消費生活の安全・安心の確保」「消費者教育の推進」「消費者被害の未然防止・救済」「消費者による持続可能な社会への参画」の4つにまとめ、そのそれぞれの施策を具体化させるための方向を定めています。従来の施策を引き継ぎながら、新しい施策を盛り込み作成しています。

今後、この方針により、消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進していきます。

## II 消費者行政の体系



### Ⅲ 施策の方向

#### 1 消費生活の安全・安心の確保

##### (1) 商品・サービスの安全・安心の確保

商品やサービスの安全・安心への関心が高まっている中で、市民が安心して生活できるよう、身近なものによる事故や住まいの問題等に関する情報を適切に収集し提供するとともに、食品の安全性を確保するための取組を推進します。

##### (2) 適切な表示及び適正な計量の推進

消費者の利益が損なわれることのないよう、生活用品等の表示について、事業者への立入検査や検査に基づく適切な指導を行います。食品等の表示については、市民に適切な情報提供を行い、事業者に対し食品表示の適正な指導を行います。

また、適正な取引が行われていくように、特定計量器<sup>(注1)</sup>の定期検査や商品量目及び特定計量器の立入検査を充実し、計量の適正化を推進していきます。あわせて、消費者に対しても計量知識の啓発普及に努めます。

(注1) 特定計量器…取引及び証明に使用される計量器について、計量法に定められた性能を有するはかりであり、検定に合格しているはかりのこと。

##### (3) 事業者に対する指導等

事業者に対して、法令遵守、消費者に対する適切な情報提供、苦情処理相談体制の強化、危害の発生・拡大の防止等について、適切な指導・要請を行います。

##### (4) 個人情報保護施策の推進

個人情報、本来の目的と異なる使われ方をされて困っている消費者からの苦情や相談に対する適切な対応を図ります。

##### (5) 災害等緊急時における対応

災害等緊急時において生活必需物資に混乱が生じた場合は、生活必需物資の価格及び需給に関する情報提供や注意喚起を行います。

また、災害等緊急時における悪質商法による消費者被害の未然防止・拡大防止のため、消費生活情報の提供及び相談体制の整備を行います。

## 2 消費者教育の推進

### (1) 消費者教育の推進

小学校、中学校、高等学校における学校教育については、新たな学習指導要領において消費者教育に関する内容が充実されたことを踏まえ、引き続き学校と連携し、学習指導要領に準拠した消費者教育の推進を図ります。

特に成年年齢引き下げにより、若年者層の消費者トラブルが急増していくことが懸念されることから、若年者に対する消費者教育の取組を一層推進します。

また、インターネット取引等デジタル技術を利用した消費行動の拡大を踏まえ、デジタルサービスの仕組みやリスクの理解促進に向けた消費者教育の充実を図ります。

### (2) 消費者教育の機会の拡充

消費者が、学校、地域、家庭等の様々な場所で、生涯を通じて切れ目なく消費者教育を受けられる機会の充実を図ります。

また、職員や消費者アドバイザーが地域に出向いて悪質商法等にあわないために行っている出前講座の拡充を図るとともに、消費者啓発協力員等を通して情報を提供していきます。

### (3) 消費者啓発協力員の育成・強化

消費者被害の未然防止を図るため、悪質商法等のいち早い情報の提供や、消費者啓発を推進する必要があります。山形市では、平成5年から市民による消費者啓発協力員制度を設けています。

消費者啓発協力員である、消費者啓発ボランティア<sup>(注1)</sup>と消費者アドバイザー<sup>(注2)</sup>の育成・強化を図ります。

(注1) 消費者啓発ボランティア…地域における消費者啓発を推進し、市民の消費者被害を未然に防止するため設置したもので、居住する地域内で、悪質商法等に係る情報を口コミや回覧等で伝えるとともに、消費生活相談窓口の紹介をする。

(注2) 消費者アドバイザー…消費者被害を未然に防止するため「市民講師」として地域に出向いて悪質商法等に係る情報を提供するなどの諸活動を行う。

### (4) 消費者団体の支援

多様化する消費者問題に対応するには、消費者が団結し主体性をもって行動する必要があります。このため、消費者団体については引き続き自主的な

活動を支援していきます。

### 3 消費者被害の未然防止・救済

#### (1) 消費者被害の未然防止・拡大防止

消費者被害は平成26年度を最高に、ここ数年は高止まりの状態が続いており、その相談内容はインターネットの発展やデジタル化の進展等により、多様化・複雑化しています。

消費生活相談窓口の認知度を高めるとともに、悪質商法等による消費者被害の未然防止・拡大防止に向け、効果的な広報や啓発活動、情報提供に努めます。

#### (2) 消費者被害の救済

消費者から事業者との取引に関して生じた苦情の申出があったときは、助言やあっせん等を行うとともに、法律問題に対応するため、消費生活法律相談会を継続して実施します。

また、事業者の販売行為が適正か否かの調査を行い、販売行為が不適正なときは是正を要請します。

#### (3) 消費生活相談の充実

消費生活専門相談員の知識の向上を図るとともに、消費者トラブルに関する最新の情報に接するため、独立行政法人国民生活センター<sup>(注1)</sup>等関係機関による研修に計画的に参加させます。

また、消費者の利便性の向上を図るため、オンラインによる相談について検討します。

相談対象の区域に関しては、山形市の他にも山形連携中枢都市圏<sup>(注2)</sup>の構成市町に拡大し、連携中枢都市として連携市町と協力し、相談業務等サービスの向上を図ります。

(注1) 独立行政法人国民生活センター…法律によってつくられた消費者のための機関。

全国にある消費生活センター等と協力して暮らしに役立つ情報を提供。また、社会的に中立・公正な立場で消費者苦情を処理したり、調査研究、商品テストを行っている。

(注2) 山形連携中枢都市圏…山形市・寒河江市・上山市・村山市・天童市・東根市・尾花沢市・山辺町・中山町・河北町・西川町・朝日町・大江町・大石田町

#### (4) 関係機関等との連携の強化

国や県、警察や事業者団体等関係機関と連携を図ることにより、被害の未然防止や救済に努めます。

また、弁護士会と連携をとり、相談者やその家族等が法的な解決を必要とする場合の紹介や、法律解釈等のアドバイスを受けます。

さらに、適格消費者団体と連携し、情報提供を行います。

#### (5) 高齢者や障がい者の消費者被害の防止

現在、高齢化の進行などにより配慮を要する消費者が更に増加することが懸念されています。

架空請求を始め、高齢者を狙った悪質商法による消費者被害は後を絶たず、また、購入や契約の判断能力の不十分な障がい者が悪質な事業者に騙されるといったことも発生しています。

そのため、地域への出前講座による啓発や、高齢者等消費者被害防止ネットワーク<sup>(注1)</sup>を活用して高齢者や障がい者の消費者トラブルの未然防止、拡大防止を図ります。なお、情報を得にくい独居老人宅を訪問する機会の多い、民生委員・児童委員、地域包括支援センター等に対し情報の提供を行います。

(注1) 高齢者等消費者被害防止ネットワーク…山形市では、高齢者や障がい者その他の特に配慮を必要とする者の消費生活上の安全を確保するため、消費者が連携し、高齢者等に関する消費者被害の現状、課題等について情報を共有するとともに、地域における見守り体制を強化し、消費者被害防止の取組の推進を図ることを目的として設置した。

#### (6) 高齢者や障がい者の財産等の保護

消費者として的高齢者や障がい者の権利を擁護していくため、福祉相談窓口において関係機関との連携を図り、成年後見制度<sup>(注1)</sup>等の活用を促進します。

(注1) 成年後見制度…認知症、知的障がい、精神障がいなどの理由で判断能力の不十分な方々は、不動産や預貯金などの管理をしたり、身の回りの世話のために介護などのサービスや施設への入所に関する契約を結んだり遺産分割の協議をしたりする必要があっても、自分でこれらのことをすることが難しい場合がある。また、自分に不利益な契約であってもよく判断ができずに契約してしまい、悪質商法の被害に遭う恐れもある。このような判断能力の不十分な方々を保護し、支援する



民法上の制度。

#### (7) 多重債務者の支援

多重債務問題の解決を図るため、解決手段についての助言や法律専門家の窓口紹介など、多重債務者の債務整理や生活再建等に向けた支援を行います。

また、「多重債務者相談強化キャンペーン」に併せて、無料法律相談会を開催します。

## 4 消費者による持続可能な社会への参画

### (1) 持続可能な社会の形成に向けた取組の推進

持続可能な社会の形成に当たっては、消費者自らが意識を持ち行動することが大切になってきます。社会経済の変革が促進される中、エネルギー資源や地域の活性化及び雇用なども含む、人や社会・環境に配慮した消費行動、いわゆるエシカル消費<sup>(注1)</sup>を普及啓発するための取組を推進します。

また、食生活についても、食品の安全性、栄養、食習慣等についての正確な情報の提供、食の生産や流通、消費や処理などへの理解増進に向けた食育の取組や、地産地消活動などを推進します。

(注1) エシカル消費…エシカルとは、英語で「倫理的な」という意味。エシカル消費とは、私たちが毎日の生活の中で行う「食べること」や「使うこと」、「買うこと」などの消費行動を、人や社会、地域、環境に配慮して行うこと。

(例：必要なものを必要な量だけ買う。エコ商品を買う。長く使えるものを選ぶ。フェアトレード製品を選ぶ。福祉作業所などの製品を買う。地元の商品を買う。)

### (2) 環境の保全に向けた取組の推進

脱炭素社会の実現や循環型社会の形成に向け、省エネルギー、再生可能エネルギーの利用、及び資源の循環的な利用等を推進するため、情報提供や普及活動を推進します。

環境資源の保護と持続可能な利用について、消費者の理解を推進するための情報発信や普及啓発、リサイクルの推進に資する取組を進め、消費者と事業者、行政が力を合わせて、環境に配慮した消費行動を一層推進していきます。

### (3) 食品ロス削減に向けた取組の推進

消費者、事業者、行政が食品ロスの削減について理解と関心を深め、それぞれの立場から取り組むことを促進するとともに、関係者が相互に連携を図りながら取組を進めます。