

消費者行政に関する基本方針の見直し 新旧対照表

見直し後	見直し前
<p>1 消費生活の安全・安心の確保</p> <p>(1) 商品・サービスの安全・安心の確保</p> <p><u>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。</u></p> <p><u>(地産地消の部分は、重点施策4の(1)に移動)</u></p> <p>(2) 適切な表示及び適正な計量の推進</p> <p>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、<u>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。</u>食品等の表示については、市民に適切な情報提供を行い、<u>事業者に対し食品表示の適正な指導を行います。</u></p> <p>また、適正な取引が行われていくように、特定計量器(注1)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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 事業者に対する指導等</p> <p>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。</p> <p><u>(関係機関等との連携の強化は、重点施策3の(4)に移動)</u></p>	<p>1 消費生活の安全・安心の確保</p> <p>(1) 商品・サービスの安全・安心の確保</p> <p><u>ガス給湯器、石油ファンヒーター等身の回りにあるものによる事故、悪質リフォーム等の住まいの問題、食品の偽装表示事件、有害物質が添加された食品の問題、インターネットや携帯電話を利用した犯罪等、生活の安全に関する問題が毎日のように報道され不安が高まっています。こうした不安を解消し、市民が安全・安心を確保するための取組みを促進します。</u></p> <p><u>また、地産地消を積極的に推進し、新鮮で安全な農畜産物を供給します。</u></p> <p>(2) 適切な表示及び適正な計量の推進</p> <p>消費者の利益が損なわれることのないよう、生活用品の表示について適切な指導を行います。食品等の表示については、<u>指導権限を有する機関と情報を共有し、市民に適切な情報提供を行います。</u></p> <p>また、適正な取引が行われていくように、特定計量器(注1)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。</p> <p>(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。</p> <p>(3) 事業者に対する指導等</p> <p>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。</p> <p><u>(4) 関係機関等との連携の強化</u></p> <p><u>事業者団体との連携の強化を図り、安全な商品・サービスを消費者に提供するよう啓</u></p>

(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

発を行います。

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。

(5) 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体制の強化を図ります。

(6) 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、速やかに監視体制を整備し、生活必需物資の価格及び需給に関する情報を収集し、消費者に対しその情報を提供します。

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 消費者自立のための教育の充実**(1) 消費者教育の内容の充実**

消費者基本法及び山形市消費生活の安定及び向上に関する条例において、消費生活の理念として消費者の自立支援が明確化されたことから、消費者教育の重要性が高まり、学校教育や社会教育を通じた対応が求められます。

学校教育においては、児童・生徒が身近に感じることができる問題を消費者教育の題材として取り上げながら、自立した責任ある消費者となることを目指した教育を図っていきます。

また、社会教育の場では、若年者・高齢者等のライフステージに応じた学習が重要であることから、各種講座の充実を図ります。

(2) 消費者教育の機会の拡充

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（注1）と消費者アドバイザー（注2）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。

様々な機会を捉え、自立した消費者として必要な学習の機会を提供するとともに、職員や市民ボランティア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、消費者啓発協力員や民生児童委員、福祉協力員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。しかし、悪質商法の増加に対して行政サイドだけでは限界があり、市民の協力が必要となります。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（注1）と消費者アドバイザー（注2）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) 消費者組織活動への支援

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、消費者の組織化を促進するとともに、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

消費者被害は年々増え続けており、山形市消費生活センターに寄せられる苦情相談の件数も増大しています。

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（注1）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（注2）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している。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・上市市・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

このような被害の未然防止のためには、消費者教育の充実、効果的な情報提供、県等の関係機関との連携を図ることが重要となります。

このため、消費者被害の未然防止・拡大防止のための体制を整備し、迅速・適正に対応していきます。

(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います。

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

市民からの相談を担当する消費生活専門相談員の知識の向上を図るとともに、悪質商法や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（注1）等関係機関による研修に計画的に参加させたり、顧問弁護士との事例検討会を実施します。

また、県等の関係機関と連携し、急激にトラブルが増加した問題に関して緊急的な相談窓口を設置します。

（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国の関係機関。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している。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。

（重点施策1の(4)から移動）

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（注1）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

消費者としての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（注1）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

(4) 高齢者や障がい者の消費者被害の防止

高齢化の進展が問題となっていますが、山形市でも高齢者の著しい増加が予想されています。

近年、高齢者が悪質な訪問販売等による消費者トラブルに巻き込まれるケースが多く発生しています。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、消費者被害防止ネットワーク（注1）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福祉協力員、民生児童委員、包括支援センター等と連携しながら情報の提供を行います。

（注1）消費者被害防止ネットワーク…山形市では、高齢者や障がい者の消費者トラブルを予防するとともに拡大を防止するために、福祉部門と消費生活部門との間で消費者問題に関する情報を共有し、高齢者や障がい者及びその家族や支援者等に対して、悪質商法について情報提供を行うことを目的に平成18年10月に設置した。

(5) 高齢者や障がい者の財産等の保護

福祉相談窓口での支援体制の強化を図り、消費者としての高齢者や障がい者の権利を擁護していくため、成年後見制度（注1）等の施策を推進します。

（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

る必要があっても、自分でこれらを行う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(注1)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。

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、自分でこれらを行う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。

4 環境に配慮した消費生活の推進

(重点施策1の(1)から移動)

(1) 循環調和型のライフスタイルの推進

今、私たちは地球温暖化、フロンガスによるオゾン層の破壊など、地球全体に及ぼす

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。

環境問題から、毎日の生活から出るごみ処理などの身近な問題まで、様々な環境問題に直面しています。将来にわたって持続可能な循環型社会を形成していくためには、大量生産、大量消費、大量廃棄型の経済社会システムを、環境への負荷ができる限り低減された社会に変えていく必要があります。

そのため、省エネルギーに対する意識の高揚を図り、それを実践に結びつけることが必要です。また、ごみの排出量を減らすため、発生抑制、再使用、再生利用の3Rの取り組みを、消費者と事業者、行政がさらに力を合わせ、環境に配慮した消費行動を一層推進していきます。