

(4) 消費者対策

① 消費者施策の推進

～安心した消費生活がおくれるまちをめざします～

推計事業費（3ヵ年合計）：40百万円

◆目標とすべきまちの姿

これまでの消費者問題の歴史を振り返ってみても、消費者トラブルは、消費者に関する法律が整備され、消費者施策が充実しても決してなくなるものではなく、その形態、内容、質が変化して存在します。そこで、消費者トラブルを回避できる能力や、トラブルにあってもその被害を最小限にすることができる能力を備えるよう、市民に十分な消費者教育等が行われています。

また、高齢者、障害者などの社会的弱者については、関係課、関係機関などとともに、トラブルに対処し、被害回復を支援する体制が整備されるなど、庁内の連携システムの整備・充実が図られています。

◆主な取組

1. 消費者被害の発生防止、情報と教育などの機会の提供

消費者市民が、自ら考え、行動するための情報と支援を提供します。消費者被害回復支援に伴うあっせんや調停の過程及び結果を公表すること、消費生活相談の件数などの状況を定期的に情報提供すること、国や関係機関が提供する消費生活関連情報の収集を行い、市民に発信することなどを通じ、消費者被害の発生を予防します。これらの情報は、福祉・介護関係者、学校など関係機関とも連携し、多くの市民に届くよう努めます。

2. 団体等との協働

団体・グループへの積極的な情報提供に努め、活動を支援します。地域や親族間での悪質商法被害の防止への取組を支援します。高齢者、障害者などに対する支援には、関係機関と協調して取り組みます。

3. 消費生活センターの運営と消費者被害の回復支援

消費生活センターにおいて、消費生活相談による助言・あっせんを行います。また、学識経験者委員を中心に設置した消費者と業者間の紛争を調停する紛争調停委員会を活用し、消費者被害の回復支援に取り組みます。

4. 消費者市民の意見の反映

消費者市民の意見を、消費者eモニターや、インターネット、消費生活委員会の助言などにより収集し、被害予防などの施策や事業に役立てます。

5. 拡充される消費者関連法規への対応

消費者教育推進法の新設、特定商取引法、消費者安全法の改正など、消費者関連法規が拡

充されていくことに適切に対応します。

◆この施策の方針内で実施する事業（実施事業）

事業名	所管課	事業内容
消費者自立支援事業	市民相談課	消費者被害防止及び消費生活の安全などの情報を市民に向けて伝えます。消費者の苦情相談に対し、助言及びあっせんを通じ、被害回復支援を行います。消費生活相談で解決できない紛争は、消費生活紛争調停委員会において調停を行います。