

## 1 策定の趣旨

### ◎消費者・消費者行政を取り巻く状況の変化

- 高齢化、ITの進展、取引のグローバル化・ボーダレス化等消費者を取り巻く環境も急激に変化、消費者トラブルも一層多様化・深刻化・複雑化。
- 「消費者教育の推進に関する法律」の施行(平成24年12月)
  - 消費者教育・啓発に、「消費者市民社会の構築」「持続可能な社会づくり」という大きな枠組みの中でより総括的に取り組む必要性。
  - 「消費者教育推進計画」策定の必要性。

- 「消費者が安全に安心して暮らせる社会」「消費者市民社会」を目指す計画として策定。
- 「消費者教育の推進に関する法律」で策定に努めることとされる「消費者教育推進計画」を包括した基本計画とする。
- 「消費者市民社会」の理念を市民と共有し、幅広い主体との協働によりその実現を目指す内容とする。

## 2 計画の構成

### 仙台市消費生活条例

### 仙台市総合計画2020

### 仙台市消費生活基本計画(網掛け部分が消費者教育推進計画の位置づけ)

総論

#### 第1章 計画の策定について

- 1 策定の趣旨
- 2 計画の根拠法令等
- 3 計画の構成
- 4 計画の期間

#### 第2章 消費生活を取り巻く社会の現状

- 1 消費者をめぐる状況
- 2 消費者トラブルの複雑・多様化
- 3 消費生活相談の状況

#### 第3章 消費者市民社会を目指して

- 1 「消費者市民社会」とは
- 2 連携による消費者教育・啓発の推進

施策

#### 第4章 計画推進のための施策

- 重要課題Ⅰ 消費生活の安全・安心の確保
- 重要課題Ⅱ 消費者市民社会を目指す消費者教育・啓発の推進
- 重要課題Ⅲ 消費者被害の防止及び救済
- 重要課題Ⅳ 高齢者等特に支援を要する消費者への対応
- 重要課題Ⅴ 多様な主体の連携の推進

#### 第5章 計画の推進に向けて

- 1 計画の進行管理
- 2 関係部局との連携
- 3 情報の発信と収集

消費者教育の推進に関する法律

## 3 次期計画のポイント(1)

### 消費生活を取り巻く社会の現状～消費者市民社会を目指して

#### (1)消費生活を取り巻く社会の現状(第2章)

##### ①消費者をめぐる状況

消費生活が環境や経済に与える影響、高齢者を狙った詐欺や悪質商法の巧妙化、取引のグローバル化・ボーダレス化、食をめぐる状況の変化、インターネットの普及、「キャッシュレス決済」の利用拡大、東日本大震災の経験等。

##### ②消費者トラブルの複雑・多様化

- ・インターネットの急速な普及と電子商取引の急増に伴うトラブルの増加
- ・販売方法に問題のある「悪質商法」の巧妙化

##### ③消費生活相談の状況(平成26年度実績)

- ・消費生活相談は増加傾向にあり、最も多いのは70歳以上からの相談
- ・「デジタルコンテンツ」「インターネット接続回線」に関する相談の増加
- ・未成年からはオンラインゲームの有料サービス利用に関する相談が多い

#### (2)消費者市民社会を目指して(第3章)

##### ①「消費者市民社会」とは

「消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ『自らの消費生活に関する行動が、現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼしうることを自覚して生活する社会』、『公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会』

##### ②連携による消費者教育・啓発の推進

- ・「消費者教育」とは、生涯にわたり、自立した消費者として生きていく実践的な力を育み、また自立が困難な人を見守ることで社会の消費者力が向上。そのような消費者を育成するための働きかけの全てをいう。環境教育・食育等様々な分野と共通領域を持つ。
- ・消費者を取り巻く環境が年々複雑化する中、情報を取捨選択し適切に判断する力を育てるための消費者教育が重要性を増している。
- ・ライフステージに応じた消費者教育・啓発を、様々な主体との連携により総括的・一体的に進める必要がある。

## 4 次期計画のポイント(2)計画推進のための施策

### 重要課題Ⅰ 消費生活の安全・安心の確保

#### ●施策の方向 1 商品・サービスの安全の確保

【主な取組事項】食品の安全性の確保／住まいの安全性の確保／生活用品の安全性の確保／生活衛生営業施設等の衛生確保／消費者、マスメディア等に対する情報提供

#### ●施策の方向 2 生活関連商品の安定供給及び適正な表示・計量の推進

【主な取組事項】安定供給及び公正な価格形成の確保／適正な表示に関する事業者への調査・指導／適正な表示に関する消費者への啓発／適正な計量の実施

#### ●施策の方向 3 事業者に対する指導等

【主な取組事項】法令遵守等のための指導又は要請

#### ●施策の方向 4 関係機関との連携の強化

【主な取組事項】国・県等関係機関との連携／専門的な知識を持った関係団体等との連携／事業者団体との連携

#### ●施策の方向 5 個人情報保護施策の推進

【主な取組事項】市民及び事業者に対する支援／苦情の処理のあっせん

#### ●施策の方向 6 大地震等の災害時及び緊急時における対応

【主な取組事項】生活必需品の安定供給等の確保／生活関連商品の価格の緊急調査等／消費者被害の未然防止等

### 重要課題Ⅱ 消費者市民社会を目指す消費者教育・啓発の推進

#### ●施策の方向 1 学校における消費者教育の内容及び機会の充実

【主な取組事項】学校における消費者教育の内容及び機会の充実

#### ●施策の方向 2 学校以外の場における消費者教育の内容及び機会の充実

【主な取組事項】若い世代に向けた消費者教育・啓発／幼児に向けた消費者教育・啓発／家庭に向けた啓発／地域や一般市民に向けた消費者教育・啓発／外国人市民に向けた消費生活情報の提供／教材・情報の提供／人材の育成

#### ●施策の方向 3 持続可能な社会づくりのためのライフスタイルの推進

【主な取組事項】低炭素型ライフスタイル・ビジネススタイルの推進／資源循環都市をめざす消費生活／環境教育・学習の推進／学校における環境教育の推進／食育の推進／持続可能な社会を目指す消費生活に関する啓発・情報提供

#### ●施策の方向 4 関係機関との連携の強化

【主な取組事項】連絡組織の運営／専門的な知識を持った関係団体との連携の強化／関係団体との連携の推進及び支援

### 重要課題Ⅲ 消費者被害の防止及び救済

#### ●施策の方向 1 消費者被害の未然防止・拡大防止

【主な取組事項】相談窓口の周知及び効果的な広報・啓発活動、情報提供等／条例に違反した不適正な取引行為への対応／消費者事故の被害情報の通知及び提供

#### ●施策の方向 2 消費者被害の救済

【主な取組事項】条例に基づくあっせん、調停等による消費者被害の救済／消費者訴訟の援助／特定適格消費者団体を目指す消費者団体に対する支援

#### ●施策の方向 3 消費生活相談の充実

【主な取組事項】相談員の専門的な知識の向上／インターネットトラブルへの対応／多重債務者に対する支援／特別相談窓口の拡充／外国人市民を対象とした生活相談

#### ●施策の方向 4 関係機関等との連携の強化

【主な取組事項】関係機関との連携

### 重要課題Ⅳ 高齢者等特に支援を要する消費者への対応

#### ●施策の方向 1 高齢者等に対する支援

【主な取組事項】高齢者等に対する啓発の拡充／高齢者等の消費者トラブル見守り事業の展開／高齢者等の財産等の保護の仕組みのPR

#### ●施策の方向 2 高齢者等の自立した消費生活への支援

【主な取組事項】福祉用品・サービスに関する情報提供等

#### ●施策の方向 3 関係機関との連携の強化

【主な取組事項】連携による見守りの推進

### 重要課題Ⅴ 多様な主体の連携の推進

#### ●施策の方向 1 情報の共有・情報発信力の強化

【主な取組事項】各種媒体を活用した情報の発信

#### ●施策の方向 2 多様な主体への支援と連携の強化

【主な取組事項】市民団体等との連携／消費生活パートナーとの連携／学校教育との連携／学校以外の生涯学習との連携／大学等高等教育機関との連携／事業者との連携／地域との連携

#### ●施策の方向 3 各主体の連携促進

【主な取組事項】主催会議・協議会等を通じた連携促進／関係機関との連携の推進