

# 千葉市消費生活基本計画の概要

## 計画策定の背景

### 消費者を取り巻く環境の変化

高齢化、国際化、高度情報化、規制緩和の進展により、消費者の価値観が多様化し、商品・サービスに対するニーズが変化。

メリット：  
利便性の飛躍的向上、選択肢の大幅拡大

デメリット：  
消費者被害に陥るリスクの増加、被害の深刻化

### 国の状況

消費者基本法の施行(平成16年6月)  
消費者政策の転換  
消費者保護から消費者の権利の尊重及び自立支援へ

消費者基本計画の策定(平成17年4月)  
【基本的方向】  
消費者の安全・安心の確保  
消費者の自立のための基盤整備  
緊要な消費者トラブルへの機動的・集中的な対応

### 千葉市の状況

千葉市消費生活条例の施行(平成18年7月1日)  
基本理念において消費者の権利を7項目規定  
消費者の権利の確立及び自立支援を基本として消費者施策を推進  
消費者施策推進の配慮事項を3項目規定

計画期間は平成20年度～平成22年度までの3年間

## 計画の施策体系

### 条例の基本理念

#### 7つの消費者の権利

- 1 消費生活において生命、身体及び財産を侵されない権利
- 2 商品及びサービスについて適正な表示等が行われることにより、適切な選択ができる権利
- 3 適正な取引環境の下で取引を行う権利
- 4 消費生活において不当に受けた被害から適切かつ迅速に救済される権利
- 5 消費生活を自立して営む上で必要な知識について学習し、及び教育を受ける機会が提供される権利
- 6 消費生活を営む上で必要な情報を適切かつ迅速に知ることができる権利
- 7 自らの意見が消費者施策に十分に反映される権利

#### 消費者施策の推進に関する配慮事項

- 高齢者その他の取引上特に不利な立場に置かれやすい者に配慮
- 高度情報通信社会の進展に的確に対応することに配慮
- 環境の保全に配慮

#### 計画の基本的方向

- 1 消費生活の安全・安心の確保
- 2 消費者被害の未然防止・被害の救済
- 3 消費者の自立支援
- 4 消費者の年齢その他の特性に対する配慮
- 5 複雑・多様化する社会への対応

#### 課題と個別施策

- 課題1 商品、サービスの安全・安心の確保
  - 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
  - 関係機関等との連携
- 課題2 適正な取引環境の確保
  - 適正な表示の推進
  - 適正な計量の推進
  - 生活関連商品の調査、安定供給
- 課題3 事業者に対する指導
  - 法令遵守のための啓発、指導
  - 消費者志向経営の推進
- 課題1 消費者被害の未然防止・拡大防止
  - 情報提供の推進
  - くらしの巡回講座の推進
  - 地域、関係団体等との連携
  - 不適正な事業行為に対する調査、指導、勧告、公表
- 課題2 消費者被害の救済
  - 消費生活相談員による助言・あっせん
  - 消費生活審議会のあっせん又は調停制度の活用
  - 消費者訴訟の援助
  - 消費者団体訴訟制度への対応
- 課題3 消費生活相談体制の充実
  - 相談処理体制の強化
  - 相談員の専門的知識の向上
  - 関係機関等との連携
- 課題1 消費者教育の推進
  - 情報提供の推進
  - 学習機会の拡充、自主的な学習活動の支援
  - 学校における消費者教育の推進
  - 消費者教育専門機関との連携
- 課題2 消費者教育の担い手の育成
  - 消費者教育の担い手となる教師の育成
  - 地域等における消費者教育の担い手の育成、活動支援
- 課題3 消費者の意見の反映
  - 消費者と事業者が意見を交換できる機会の提供
  - 消費者モニター、消費生活協力員制度等の活用
  - 苦情相談情報の活用
  - 市長への申出制度の活用
- 課題1 高齢者、障害者に対する支援
  - 高齢者、障害者に対する消費者教育の充実
  - 相談体制の充実
  - 高齢者、障害者の消費生活サポートネットワークの構築
- 課題2 若者に対する支援
  - 若者に対する消費者教育の拡充
  - 相談体制の充実
  - 消費者教育を推進するための環境の整備
- 課題3 多重債務者に対する支援
  - 相談窓口における対応
  - 関係機関との連携
- 課題1 高度情報通信社会への対応
  - 情報提供の推進
  - 相談、申込手続き等の電子化
  - インターネットトラブルへの対応
  - 個人情報に係る苦情処理のあっせん
- 課題2 環境に配慮した消費生活の推進
  - 循環型ライフスタイルの推進
  - 消費者に対する環境教育の推進

■は消費者施策上の重点項目

### 消費者施策の推進に向けて

#### 消費者施策上の重点項目

- 1 消費者被害の未然防止・拡大防止
- 2 消費者教育の推進
- 3 高齢者、障害者に対する支援
- 4 多重債務者に対する支援

#### 実効性を確保するための取組み

- 1 推進体制の整備
- 2 点検・評価、実施状況の公表
- 3 緊密な連携
- 4 新たな問題への対応

市民の安全で安心できる暮らしの実現