

第 2 次
神戸市消費者基本計画

～ 安全・安心で豊かな消費生活のより一層の充実に向けて ～

平成 23 年 3 月

神 戸 市

はじめに

社会経済情勢の変化に伴って、消費者を取り巻く環境は大きく変わってきています。このため、消費者施策を推進していくうえにおいては、これまで以上に状況の変化に的確に対応し、総合的・計画的に実施していくことが求められています。

2004年(平成16年)6月には、これまでの国の消費者政策の基本的な枠組みが消費者基本法により大幅に改められ、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」とが基本理念となりました。また、新設された同法第9条に基づいて、国は、消費者基本計画を策定したうえで、消費者政策を推進しています。

このような状況を受けて、神戸市では、消費者施策の基本となる事項を定めている「神戸市民のくらしをまもる条例」を2005年(平成17年)4月に改正し、第9条で消費者基本計画に関する規定を新設しました。そして、2006年(平成18年)3月に、市民の消費生活の安定・向上を確保するための施策を総合的・計画的に推進するための基本的な計画である神戸市消費者基本計画を策定し、この計画に基づき実施する消費者施策の進捗状況を、神戸市消費生活会議の場で毎年確認・報告し、評価・検証を行うことで、その結果を次年度の消費者施策に反映させることとしています。

このたび、この計画の策定後に生じた、安全・安心を脅かす事件や国の消費者行政の大きな転換点となった2009年(平成21年)9月の消費者庁・消費者委員会の創設など様々な状況の変化を踏まえて、第2次の神戸市消費者基本計画を策定いたしました。この計画の策定に当たっては、神戸市消費生活会議の提言を踏まえるとともに、市民の皆さまから寄せられた意見を反映させました。

今後とも、市民の皆さまの安全・安心で豊かな消費生活をより一層充実していくため、的確に被害救済に努めるとともに、消費者の自立支援をさらに進め、消費者・事業者・行政の三者の連携・協働を、学識経験者の協力を得ながらより深め、一体となって、この消費者基本計画に基づく各種施策を推進していきます。

平成23年3月

神戸市長 矢田 立郎

目 次

| | | |
|---|---|----|
| 1 | 計画策定の趣旨 | 1 |
| 2 | 行政計画上の位置づけと連携 | 2 |
| 3 | 計画の期間 | 5 |
| 4 | 計画の内容 | 5 |
| | (1) 計画の構成の考え方 | 5 |
| | (2) 神戸市における今後の消費者施策 | |
| | ①消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援 | 5 |
| | ②基本的方向性とその重点項目 | 9 |
| | i) 消費者の安全・安心をはじめとする消費者利益の確保 | 9 |
| | 重点項目 消費者の安全・安心ネットワークの構築 | |
| | ii) 相談及び被害救済体制・悪質事業者対策等の充実 | 12 |
| | 重点項目 消費生活相談への対応と活用 | |
| | iii) 消費者の自立の支援策の拡充 | 17 |
| | 重点項目 消費者の自立支援のための消費者教育・情報提供 | |
| | iv) 地域・消費者・事業者との協働をはじめとするネットワークの形成等新たな消費者問題への対応 | 24 |
| | 重点項目 多様な交流・連携・協働 | |
| | v) 消費者意見の反映 | 28 |
| | 重点項目 消費者施策への反映 | |
| | vi) 物価の安定と生活必需物資の安定供給の確保 | 28 |
| | 重点項目 物価の安定及び災害等の緊急時における取組み | |
| 5 | 計画の実効性確保 | 30 |
| | 神戸市消費者基本計画（施策一覧） | 31 |
| | 【具体的施策】 | |
| | 神戸市消費者基本計画（個別施策） | 33 |
| | 【用語解説】 | 64 |

1 計画策定の趣旨

大量生産・大量消費時代における消費者被害の続出や、企業と消費者の知識・交渉力等の格差による社会的不公正の是正の要請を背景に、神戸市では、1974年(昭和49年)に消費者の権利保護と物価の安定を2本柱とする全国初の消費生活条例である「神戸市民のくらしをまもる条例」(以下「条例」という。)を制定しました。また、学識経験者の協力を得ながら、消費者・事業者・行政による三者合意システムのもとで、「消費者の安全・利益の確保」「消費者被害救済体制の充実」「生活必需物資の安定供給と物価の安定」「消費者教育の推進」「消費者と事業者との交流の促進」等の各種の消費者施策を、その時々時代の要請に応えるべく消費者参加の下で実施してきました。

その後、消費者政策の基本理念が大きく転換された消費者基本法の制定を受けて、神戸市でも、条例を改正するとともに、中長期的な施策の総合的・計画的実施を目指して、条例第9条において消費者基本計画を定めることとし、2006年度(平成18年度)から2010年度(平成22年度)までの5年間を対象とした神戸市消費者基本計画を2006年(平成18年)3月に決めました。

そして、神戸市消費生活会議において、この計画に基づく消費者施策の推進にあたっての評価・検証を得るとともに、新たに2010年(平成22年)11月、「第2次神戸市消費者基本計画の策定に向けて」の提言を得ました。この提言には、2006年度(平成18年度)以降の国や神戸市をはじめ、消費者を取巻く環境の変化を踏まえて、神戸市消費者基本計画の期間終了後に、神戸市が今後実施すべき消費者施策の基本的方向性とその重点項目等の意見が盛り込まれています。神戸市では、この提言を尊重しつつ、消費者からの意見も踏まえ、従来から実施してきた消費者施策に加えて、今後重点的に取り組むべき施策を合わせて、2011年度(平成23年度)から2015年度(平成27年度)までの5年間を対象とした第2次神戸市消費者基本計画を決めました。

今後、神戸市は、この計画に盛り込まれた消費者施策を総合的・計画的に実施し、また、この計画が想定していない新たな消費者問題が発生した場合には、迅速な対応に努め、市民の安全・安心で豊かな消費生活のより一層の充実を目指していきます。

2 行政計画上の位置づけと連携

神戸市では、1993年(平成5年)9月に、「世界とふれあう市民創造都市」を基本理念とする「新・神戸市基本構想」(目標年次2025年)を策定しました。それを実現するための基本計画として、2025年(平成37年)に向けた長期的な神戸づくりの方向性を示す指針である「神戸づくりの指針」、2015年(平成27年)を目標年次とする5年間の実行計画である「神戸2015ビジョン」、各区の将来像を目指して実現するための2015年(平成27年)を目標年次とする5年間の計画である「各区計画」が存在し、これら全てを合わせて「総合基本計画」としてしています。

このたび策定した第2次神戸市消費者基本計画は、神戸市が消費者施策を進める上での基本方針を示した「部門別計画」として、「総合基本計画」とは連携・相互補完を図る関係にあります。

この中で、消費者施策については、「神戸づくりの指針」の「第2部 暮らしを守り経済を発展させる」の中に位置づけられています。第2次神戸市消費者基本計画においては、「神戸づくりの指針」を補完するため、めざす姿及び消費者・事業者・行政の各主体の責務と求められる役割について、以下のように定めます。

また、消費者施策を総合的に実施するため、他の「部門別計画」との連携・相互補完を図っていきます。

<めざす姿>

消費生活に関する条例(「神戸市民の暮らしをまもる条例」)を全国で初めて制定するとともに、消費者・事業者・行政が一体となって先駆的な取組みを進めてきた神戸の実績を活かして、各主体が責務と求められる役割を果たし、市民の安全・安心な暮らしをまもり、豊かな消費生活の実現をめざします。

<各主体の責務と求められる主な役割>

- ① 消費者は、自ら進んで消費生活に関して必要な情報・知識を身に付け、積極的に意見を述べ、自主的・合理的に行動することが求められます。また、消費者は、環境の保全や知的財産権等の適正な保護に配慮することが求められます。

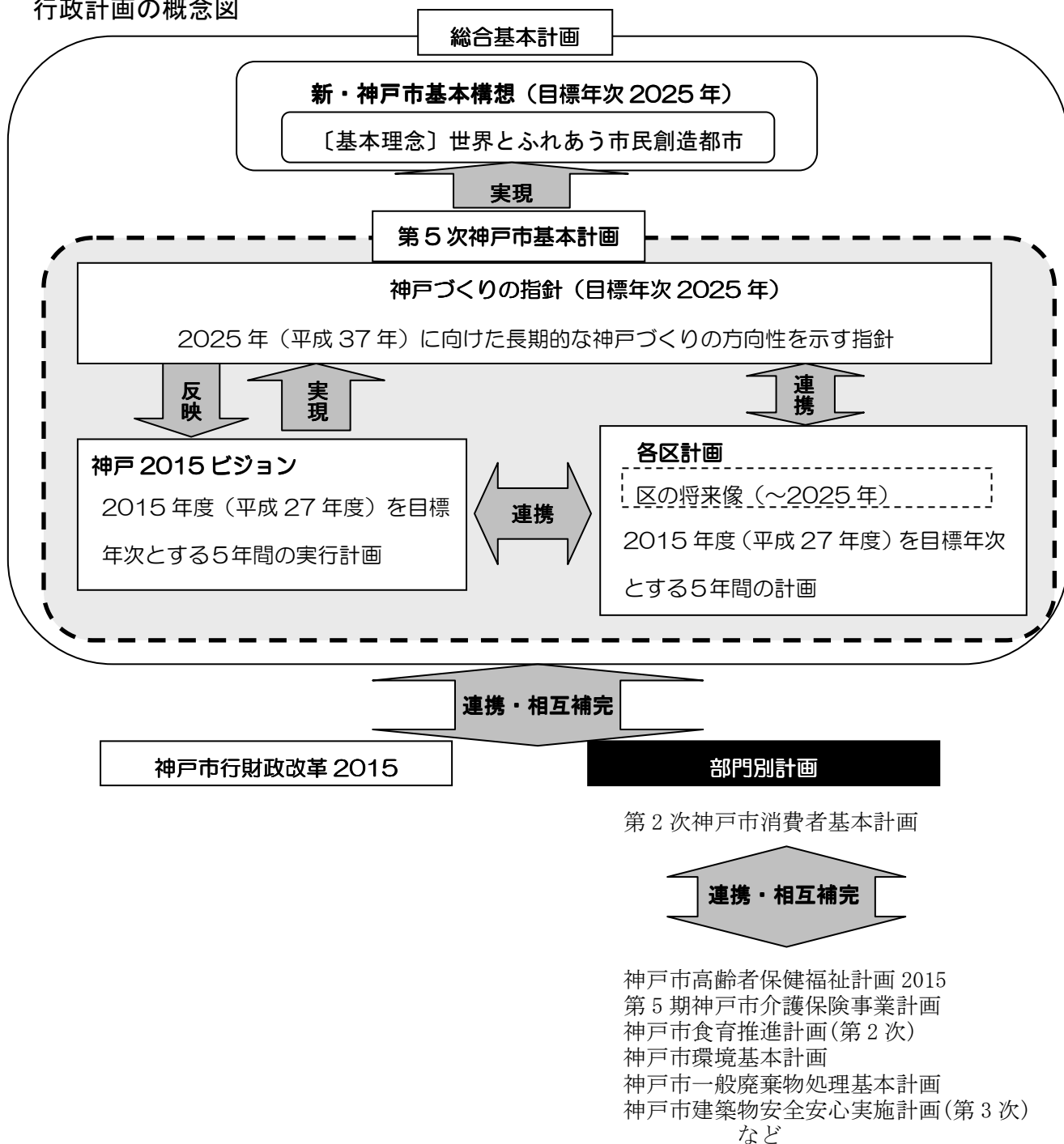
消費者団体は、消費者の権利の実現を支援し、消費生活に関する各種団体間の連携を図るとともに、消費生活に関する情報の収集・提供を行い、消費者への教育・啓発に努め、消費者の被害の防止・救済のための活動を行うことなどが求められます。

- ② 事業者は、消費者の利益を確保し、消費者の自立した行動を可能とするため、消費者の安全や取引の公正を確保し、消費者に必要な情報を明確かつ平易なかたちで提供し、取引に際して消費者の特性に配慮し、苦情処理体制の整備や自主行動基準の作成、環境の保全に努めるなどの適切な措置を講ずるとともに、神戸市が実施する消費者施策に協力しなければなりません。

事業者団体は、事業者と消費者との間に生じた苦情処理の体制整備、事業者が遵守すべき基準の作成支援など消費者の信頼確保のための自主的な活動に努めるものとします。

- ③ 神戸市は、消費者の健康で安全な生活の確保・向上のため、消費者利益の擁護・増進、消費者の権利の実現・自立の支援、物価の安定に関する基本的・総合的・計画的な施策を策定し、実施しなければなりません。また、消費者施策を策定・実施する場合には、環境保全・高度情報化社会や国際化の進展・消費者の年齢等の特性への配慮をしたうえで、消費者の権利の実現に努めるといふ基本理念を尊重し、消費者団体・事業者団体・地域住民と協力するように努めなければなりません。

行政計画の概念図



参考 「神戸づくりの指針」の全体構成

はじめに 指針の策定について

第 1 部 2025 年の神戸のまちの展望

第 2 部 暮らしを守り経済を発展させる

第 3 部 ひとを育み新たな豊かさを創造する

第 4 部 安全を高め未来につなぐ

第 5 部 神戸を支えるまちを形成する

第 6 部 「神戸づくり」にともに取り組み

第 7 部 「世界の中での神戸」を確立する

むすび 「ひと」を「たから」とし、新たな豊かさをともに創造する (協創)

3 計画の期間

近年の社会経済情勢の急激な変化に対応するため、第2次神戸市消費者基本計画が対象とする計画期間は、2011年度(平成23年度)から2015年度(平成27年度)までの5年間とします。

4 計画の内容

(1) 計画の構成の考え方

5年間の計画期間(2011年度(平成23年度)～2015年度(平成27年度))の中で、市民の安全・安心で豊かな消費生活の実現をめざすための消費者施策の「基本的方向性」を定めます。

その基本的方向性のもと、各局で所管している消費者施策について、総合的・計画的な実施の観点から、「重点項目」を定めます。

これらを具体化するものとして、第2次神戸市消費者基本計画の「施策一覧」の体系のもと、「個別施策」を策定します。

(2) 神戸市における今後の消費者施策

① 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援

第2次神戸市消費者基本計画においても、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」が重要であることは、第1次の神戸市消費者基本計画と同様、変わりません。

神戸市が定めている消費者の権利(条例第2条)

- 生命・健康・財産を侵害されない権利
- 適正な表示などが行われることにより、適切な選択ができる権利
- 不当な取引条件を強制されず、不当な取引行為を行わせない権利
- 不当に受けた被害から公正・速やかに救済される権利
- 必要な情報が速やかに提供される権利
- 自らが十分に理解するための知識を修得し、主体的に意思決定し、行動するための消費者教育を受ける権利
- 消費者の意見が市の施策に反映される権利

また、神戸市民の消費生活の安全・安心の確保が最重要であることはいうまでもなく、今後も豊かな消費生活をより一層充実していくため、神戸市消費者施策の基本的な方向性とその重点項目を以下のように策定します。

基本的方向性 i) 消費者の安全・安心をはじめとする消費者利益の確保

重点項目：消費者の安全・安心ネットワークの構築

基本的方向性 ii) 相談及び被害救済体制・悪質事業者対策等の充実

重点項目：消費生活相談への対応と活用

基本的方向性 iii) 消費者の自立の支援策の拡充

重点項目：消費者の自立支援のための消費者教育・情報提供

基本的方向性 iv) 地域・消費者・事業者との協働をはじめとするネットワークの形成等新たな消費者問題への対応

重点項目：多様な交流・連携・協働

基本的方向性 v) 消費者意見の反映

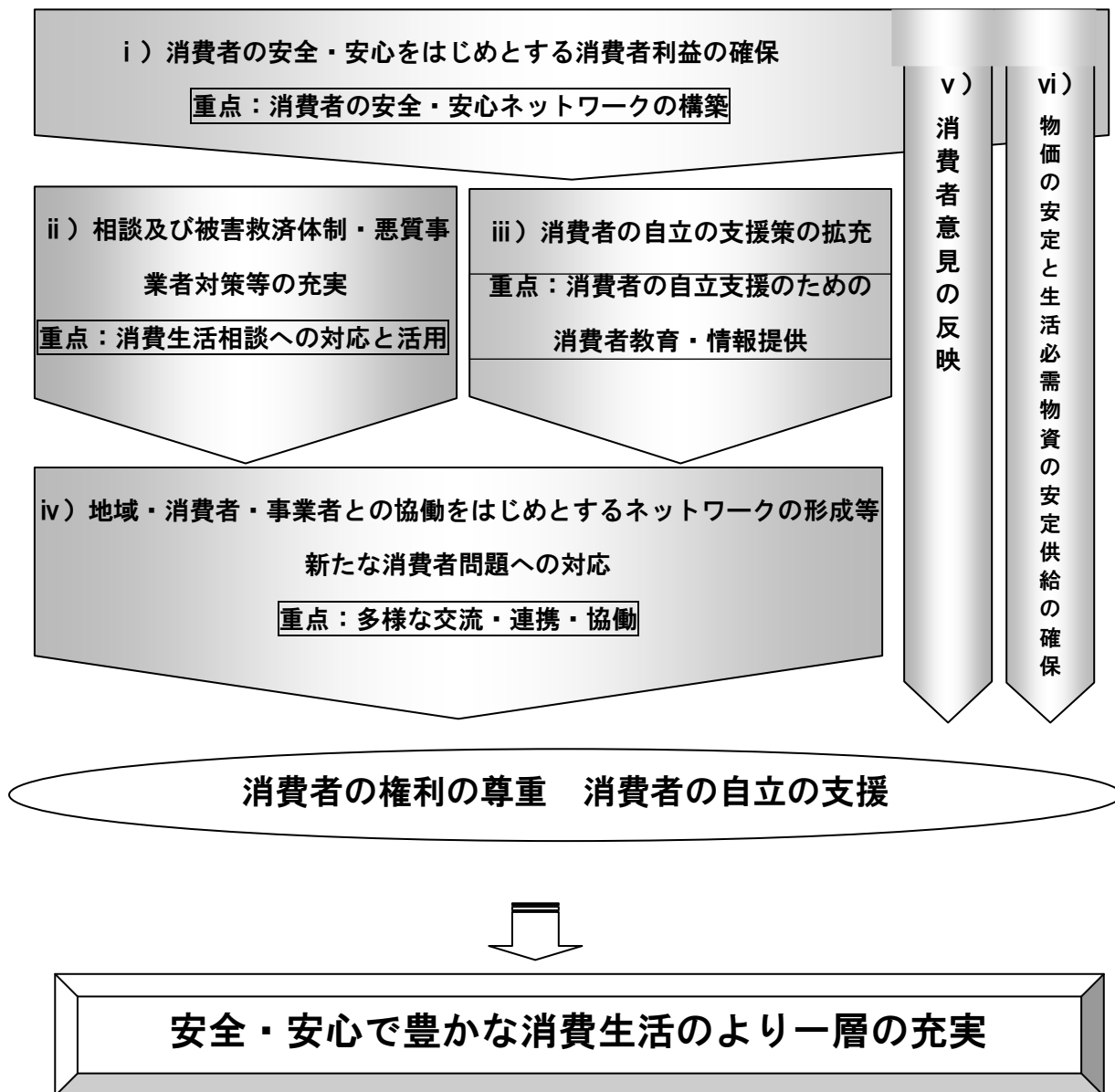
重点項目：消費者施策への反映

基本的方向性 vi) 物価の安定と生活必需物資の安定供給の確保

重点項目：物価の安定及び災害等の緊急時における取組み

なお、これら基本的方向性を施策一覧に位置づける際には、基本的方向性 i・ii・viを「消費生活の安全・安心」に、基本的方向性 iii・iv・vを「豊かな消費生活」に分類します。

【概念図】



「第2次神戸市消費者基本計画」の基本的方向性とその重点項目

- i) ①●食品・製品・住宅・サービス等に関する安全・安心情報の提供の充実
●庁内を含む関係行政機関との連携強化
②●高齢者の見守り支援者及び関係行政機関との連携の強化
●学校や保護者との連携強化、教材の工夫
●悪質事業者へのより迅速な対応
●市民がわかりやすい啓発・情報提供の工夫
③●条例の実効性を確保するための調査・啓発等の実施

i) 消費者の安全・安心をはじめとする消費者利益の確保

重点：消費者の安全・安心ネットワークの構築

- ①食品等の安全の確保
②消費者の年齢等の特性に応じた消費者施策
③条例の遵守の確保

- ii) ①●土日の対応など消費者ニーズに応じた、誰もがアクセスしやすいきめ細やかな対応の検討
●生活情報センターの相談員のさらなる能力向上をはじめとした機能強化及び周知の強化
●関係行政機関との連携強化
②●啓発・情報提供の充実
●児童・生徒に対する高度情報通信社会に応じた教育の強化
●トラブル解決のための事業者・国等への働きかけの推進
③●国・兵庫県・警察との連携強化
●広域的消費者被害対応の積極的推進
●事業者・事業者団体を通じた効果的な情報提供の実施
●消費者への啓発の強化

ii) 相談及び被害救済体制・悪質事業者対策等の充実

重点：消費生活相談への対応と活用

- ①相談対応の充実
②インターネット関連サービスに関するトラブルへの対応
③悪質事業者対策

iii) 消費者の自立の支援策の拡充

重点：消費者の自立支援のための消費者教育・情報提供

- ①幅広いニーズに対応した体系だった消費者教育の推進
②学校における消費者教育の推進
③生涯学習の推進
④高度情報通信社会の進展に対応した消費者教育の推進
⑤情報提供の充実
⑥消費者教育のさらなる展開

iv) 地域・消費者・事業者との協働をはじめとするネットワークの形成等新たな消費者問題への対応

重点：多様な交流・連携・協働

- ①地域との協働
②三者交流の推進（行政と消費者・消費者団体、事業者・事業者団体との連携・協働）

v) 消費者意見の反映

vi) 物価の安定と生活必需物資の安定供給の確保

iii) ①

- 消費者教育の体系化の検討
●消費者被害の防止に重点をおいた消費者教育だけでなく、地球環境や社会全体を意識した消費者行動がとれるような消費者教育の推進についての検討

- 国等との連携による消費者教育の広域的な拠点機能の充実
●消費者問題の専門家を養成する神戸コンシューマー・スクールの運営

②

- 学校におけるモデル的な消費者教育の取り組みの推進
●学校の入学オリエンテーション等あらゆる機会を捉えた啓発の実施

- 大学等との連携の強化

③

- 神戸コンシューマー・スクールの修了生である消費生活マスターの活動を通じた情報提供・啓発の充実
●地域に向いた啓発講座の充実
●事業者や労働組合等との連携による社員等へ向けた情報提供・啓発の実施

④

- 携帯電話・インターネットの利用に伴う利便性と危険性に関する教育の実施
●高度情報通信技術を活用した消費者教育
●ホームページやEメール、携帯電話など様々な媒体を利用した情報提供の実施・充実

- 地域団体、消費者団体、NPO法人、事業者団体を通じた情報提供の充実

⑥

- 神戸コンシューマー・スクールの研究成果の活用

- 消費生活マスターの広域的な活動の支援の検討

iv) ①

- 地域リーダーや地域で活動できる者の養成
●地域福祉センターのより一層の活用

- 悪質商法追放のための地域との協働の推進

②

- 事業者の消費者志向経営の推進
●消費者・消費者団体による主体的な取組みの促進

消費者の権利の尊重 消費者の自立の支援

安全・安心で豊かな消費生活のより一層の充実

- vi) ●不測の事態に備えた事業者や事業者団体との連携、継続的な価格監視の実施
●消費者の不安解消のための正確で迅速な情報提供の充実

② 基本的方向性とその重点項目

基本的方向性 i) 消費者の安全・安心をはじめとする消費者利益の確保

安全・安心をはじめとする消費者利益の確保は、消費者行政における基本的かつ最も重要な要請事項であり、常に施策の基本となるものです。

消費者庁の創設や消費者安全法の施行などにより国の消費者行政は新たなステージに入ったといえ、国の消費者基本計画においても、「消費者の安全・安心の確保」および「消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保」が大きな柱とされています。

神戸市におけるこの施策の具体化として、条例の遵守を確保するための表示・取引・包装の適正化や適正計量取引の確保、食品やすまいの安全性確保への取組み等、これまで庁内が連携して神戸市全体で実施してきた消費者行政を、消費者の安全をまもるために情報の一元化を図ろうとする消費者安全法の趣旨を踏まえて、引き続き強力に推進していきます。

重点項目の要点 消費者の安全・安心ネットワークの構築

(1) 食品等の安全の確保

- * 食品・製品・住宅・サービス等に関する安全・安心情報の提供の充実
- * 庁内を含む関係行政機関との連携の強化

(2) 消費者の年齢等の特性に応じた消費者施策

- * 高齢者の見守り支援者及び関係行政機関との連携の強化
- * 学校や保護者との連携の強化、教材の工夫
- * 悪質事業者へのより迅速な対応
- * 市民がわかりやすい啓発・情報提供の工夫

(3) 条例の遵守の確保

- * 条例の実効性を確保するための調査・啓発等の実施

重点項目 消費者の安全・安心ネットワークの構築

1 趣旨

基本的方向性である「安全・安心をはじめとする消費者利益の確保」のために、重点的に取り組むべきこととして、消費者の安全・安心ネットワークを構築していきます。

消費者利益の最も重要な要請事項として、食品等の安全が確保されていなければならない、そのためには、事業者や庁内を含めた国等との連携をさらに推進します。

消費生活相談の状況においても、近年の少子高齢化社会を背景に、高齢者や若年者に関する相談が目立ってきており、それぞれの年代に応じた特徴がみられます。そういった消費者の年齢等の特性に応じた消費者利益を確保するため、関係行政機関や地域などとの幅広い連携を構築します。

また、消費者利益の確保のために、これまで神戸市が実施してきた条例の遵守の確保について、庁内の連携体制のもと今後も連携を引き続き強力に推進し、庁内だけではなく、関係行政機関などとの緻密な連携を図ります。

2 重点的な対策と具体的施策の例示

(1) 食品等の安全の確保

- * 食品・製品・住宅・サービス等に関する安全・安心情報の提供の充実
- * 庁内を含む関係行政機関との連携の強化

消費者の生活に欠かせない食品・製品・住宅・サービス等が、消費者にとって安全・安心であることは当然必要なことであり、これからも食品等の安全の確保に努めていきます。そして、消費者へ迅速で正確な情報を提供していくとともに、何故安心してよいのか、どうすれば安心できるのかを、消費者にわかりやすく伝えていきます。

また、消費者被害の特徴の一つは、その被害の原因となる事柄の多様性です。食品・製品・住宅・サービス等は、人のくらし全般にわたるため、行政においても、それらを所管するところは様々な機関・部署にまたがっています。その中でも、市民である消費者にとって一番身近な存在である神戸市においては、消費者が被る各種の消費者被害について、情報を入手したり、相談できる窓口・部署が生活情報センターをはじめ多数あります。これらをはじめ関係行政機関との連携をこれまでよりさらに強化していきます。

具体的施策

記述文末の（ ）内は新規/拡充/継続施策の区分を示す。

[]の数字は具体的施策の番号を示す。以下同じ。

- ・消費者・事業者・行政が交流する場であるシンポジウム等を開催するとともに、リスクコミュニケーション（ここでは広く、三者の間で消費生活の安全・安心に関する情報や意見を日頃から互いに交換することを意味する）の推進を図ります。

（拡充）[(18)－①，(19)－①]

- ・消費者行政に関係する部署が集まる神戸市消費者基本計画関係課長会議を拡充して消費者行政推進会議と改め、消費者事故情報等も情報収集・提供し、相互に関連情報を共有して連携を強化します。

（拡充）[(2)－①，(9)－①]

- ・(独)国民生活センター・(独)製品評価技術基盤機構「NITE」・農林水産消費安全技術センター「FAMIC」神戸センター等と連携を強化し、神戸における製品等の検査機能を充実します。（拡充）[(9)－④]

(2) 消費者の年齢等の特性に応じた消費者施策

*** 高齢者の見守り支援者及び関係行政機関との連携の強化**

*** 学校や保護者との連携の強化，教材の工夫**

*** 悪質事業者へのより迅速な対応**

*** 市民がわかりやすい啓発・情報提供の工夫**

消費者の特性に応じた消費者施策においては、とりわけ被害に遭いやすい高齢者や若年者に対する取組みが重要です。高齢者や若年者が受ける被害の特徴は、本人が被害を受けたことさえ意識せず、または、相談できず、さらには、繰り返し被害を受けるケースも見受けられます。また、事業者の説明不足と消費者の理解不足とがあいまって、トラブルに発展する事例も多く見受けられます。

高齢者や若年者の利益を確保するため、本人への啓発・情報提供に当たっては、具体的にわかりやすく書いたパンフレットや教材を活用する等の工夫をしていきます。また、高齢者を見守る人材や関係行政機関との連携を強化していくと同時に、児童・生徒・学生がトラブルにあった場合に相談相手となる保護者や学校園との連携を、青少年健

全育成の観点からも、これまで以上に強めていきます。

また、高齢者や若年者をねらう悪質事業者へは、より迅速な対応を行います。

具体的施策

- ・ 地域の見守り支援者や民生委員等へ相談概要、被害者速報等を定期的に情報提供し、相互に共有して連携を強化します。(拡充) [(5)－②]
- ・ 高齢者など消費者の特性に応じたわかりやすい説明の必要性などを、消費者と事業者との対話などを通して、事業者理解を深めてもらうための工夫をします。(新規) [(5)－①]
- ・ ビデオやパソコンの利用、寸劇の実施等、興味を引きつけるための工夫を行い、高齢者や若年者に対する効果的な啓発を実施します。(拡充) [(5)－①, (16)－④]
- ・ PTA や保護者に対して、具体的・典型的な被害事例を紹介するなど情報提供に努めます。(継続) [(16)－⑥]
- ・ 神戸コンシューマー・スクール修了生である消費生活マスターによる、小・中・高校へのゲストティーチャーの派遣や大学生のための悪質商法対策講座を開催します。(拡充) [(16)－③④]

(3) 条例の遵守の確保

* 条例の実効性を確保するための調査・啓発等の実施

消費者の権利を定める条例の実効性を担保するための監視とともに、調査や事業者への啓発等を行います。

具体的施策

- ・ 店舗調査を実施するとともに、事業者へ条例の趣旨の周知・徹底に努めます。(継続) [(1)－①]

基本的方向性 ii) 相談及び被害救済体制・悪質事業者対策等の充実

生活情報センターに寄せられる相談件数は、架空請求の増加により急増した時期がありましたが、架空請求の減少に伴って総数としては減少しています。けれども、架空請求・不当請求を除いた件数は依然として減少しません。また、その内容はますます複雑化・多様化するなど時代とともに変化し続けています。このため、今後とも相談対応の充実と、相談情報を活用した消費者被害の未然防止・拡大防止や早期救済に向けた取組みを適切に行い、消費

者の安全・安心を確保することが重要です。また、条例に基づく指導・勧告・公表制度等を活用し、悪質事業者への対策を積極的に行います。

重点項目の要点 消費生活相談への対応と活用

(1) 相談対応の充実

- * 土日の対応など消費者ニーズに応じた、誰もがアクセスしやすいきめ細やかな対応の検討
- * 生活情報センターの相談員のさらなる能力向上をはじめとした機能強化及び周知の強化
- * 関係行政機関との連携強化

(2) インターネット関連サービスに関するトラブルへの対応

- * 啓発・情報提供の充実
- * 児童・生徒に対する高度情報通信社会に応じた教育の強化
- * トラブル解決のための事業者・国等への働きかけの推進

(3) 悪質事業者対策

- * 国・兵庫県・警察との連携強化
- * 広域的消費者被害対応の積極的推進
- * 事業者・事業者団体を通じた効果的な情報提供の実施
- * 消費者への啓発の強化

重点項目 消費生活相談への対応と活用

1 趣旨

消費者庁創設にあわせて施行された消費者安全法により、消費者からの苦情にかかる相談やあっせん、情報提供等の事務を行うための消費生活センターの設置が、都道府県では必置義務となるなど、初めて法的に位置づけられました。

神戸市においては、1974年(昭和49年)に生活情報センターを設置して以来、消費生活に関わる相談対応に取り組んでいます。基本的方向性である「相談及び被害救済体制・悪質事業者対策等の充実」のためには、消費生活相談に持ち込まれる案件に対して適切に対応するとともに、この相談窓口寄せられる情報を分析・活用することが、消費者行政の根幹

をなすものです。

そのため、生活情報センターにおける相談対応については、生活情報センターのさらなる機能強化を含めて、より一層の充実を図っていきます。また、生活情報センターに寄せられる相談件数の約 15%を占めるインターネット関連サービスに関する相談と悪質事業者に関する相談について、的確に対応するとともに、相談内容をきめ細かく分析しながら対策を進めていきます。

2 重点的な対策と具体的施策の例示

(1) 相談対応の充実

- * 土日の対応など消費者ニーズに応じた、誰もがアクセスしやすいきめ細やかな対応の検討
- * 生活情報センターの相談員のさらなる能力向上をはじめとした機能強化及び周知の強化
- * 関係行政機関との連携強化

消費生活相談においては、誰もがアクセスしやすいきめ細やかな対応を今後とも検討していきます。平日相談できない人については、週末消費生活相談ダイヤルを設置して、相談しやすいように対応していますが、市民サービスのさらなる拡充のために、生活情報センターにおける休日等における対応の必要性等に関して、総合的な観点から今後検討していきます。

また、多様化・複雑化している消費生活相談に相談員が迅速かつ正確に対応していくため、相談員の既存の知識を深め、法令等の改正や裁判外紛争手続(ADR)など新しい仕組みを習得するよう研修等を引き続き行い、より一層の相談員の能力向上を図っていきます。そして、法律や金融などの専門性を必要とする相談に対しては、専門機関との連携をより充実していきます。

さらに、消費者教育の重要性がますます高まっている今日、生活情報センターについては、消費者被害の救済機能だけでなく、消費者教育の拠点としての機能も充実させ、関係行政機関とも連携して、情報発信・研修・教育機能を高めていくほか、生活情報センターの認知度を向上させていくための、より一層の周知を図っていきます。

具体的施策

- ・(独)国民生活センター等との連携により、生活情報センターの情報発信・研修・教育機能の強化を図ります。(拡充) [(10)－①]
- ・悪質商法対策ステッカーをはじめ、様々な広報媒体において、生活情報センターの連絡先等の周知を図ります。(拡充) [(10)－①]

(2) インターネット関連サービスに関するトラブルへの対応

- * 啓発・情報提供の充実
- * 児童・生徒に対する高度情報通信社会に応じた教育の強化
- * トラブル解決のための事業者・国等への働きかけの推進

インターネット関連サービスに関して、不当請求等の消費者被害については、新たな手口が次々と生じている一方で、その手口に類似性も認められます。また、その他のトラブルに関しては、事業者の説明不足・消費者の理解不足に起因するものも多数存在するため、消費者に対する啓発及び情報提供の充実を図ります。

また、携帯電話・パソコン等情報機器の利用があらゆる世代に広がり、日常的なものとなっており、情報機器等の利便性と危険性に関する教育などを学齢期から行う必要性が高まっているため、児童・生徒に対する高度情報通信社会に応じた教育の強化を図ります。

トラブル解決のために、相談対応の一環として事業者へのあっせんだけでなく、事業者と消費者との対話を通して、トラブル回避のための事業者の取組みを求める働きかけを強化していきます。また、インターネットを介した取引の規制を国に求めていくことなどを検討します。

具体的施策

- ・携帯電話やインターネットに関わる消費者被害の事例を掲載した資料を作成し、学校などへの啓発・情報提供に活用します。(新規) [(11)－①]
- ・インターネット取引や通信販売における注意喚起の資料の作成・活用により、消費者被害の未然防止を図ります。(新規) [(11)－①]
- ・事業者に対しては消費者の年齢等の特性を踏まえた事業活動を行うよ

う働きかけていきます。(新規) [(11)－②]

- ・生活情報センターに寄せられたインターネット関連サービスに関する相談事例について研究し、必要に応じ国などに法整備の要望を行います。(新規) [(11)－②]

(3) 悪質事業者対策

- * 国・兵庫県・警察との連携強化
- * 広域的消費者被害対応の積極的推進
- * 事業者・事業者団体を通じた効果的な情報提供の実施
- * 消費者への啓発の強化

悪質事業者対策としては、特定商取引法上の権限を有している国や兵庫県、また、警察等との連携を速やかに行います。

また、同じ手口や同じ事業者による広域的な被害が発生する事例の場合には、近隣自治体と情報を共有し、連携して対応する必要があるため、広域的な連携を強化していきます。

消費者に対しては、多くの機会をとらえて情報提供等に努めます。また、事業者に対してこれまで以上に消費者志向経営が求められる今日、消費者志向経営に取り組む「良質な」事業者については、支援していくことが社会的にもメリットがあるので、PRの仕方を工夫するなど、事業者や事業者団体を通じた情報提供の充実も図っていきます。

また、消費者個人への啓発の強化だけでなく、地域全体による悪質商法追放の雰囲気づくりも必要となります。そのため、地域へも被害情報等の提供を行うとともに、地域からの情報が神戸市に入ってくるよう、地域との連携をより密にし、消費者への啓発を強化します。

具体的施策

- ・小売事業者等の協力を得て、店舗で消費者被害情報を掲示するなど、消費者への情報提供手段の拡充によって、より広く効果的な情報提供を行います。(新規) [(18)－①]
- ・悪質商法対策ステッカーやポスターの配布、高齢者への声かけ等の施策をさらに推進し、区役所と連携しながら、地域における悪質商法追放の雰囲気づくりを推進します。(拡充) [(12)－②]

- ・くらしのパートナーにより、地域の消費者トラブルに関わる情報を収集し、情報提供や啓発に活用するとともに、生活情報センターへ橋渡しを行っていき、潜在的な消費者被害の救済と拡大防止を図ります。
(拡充) [(19)－②]

基本的方向性 iii) 消費者の自立の支援策の拡充

消費者が自立して主体的・合理的に行動し、自らの利益を擁護・増進していくためには、消費生活に必要な情報の提供や消費者教育を一層推進することが重要です。

このため、消費者が生涯を通じて消費生活について学習する機会が得られるよう、学校、家庭、地域、職域などにおいて、情報提供や消費者教育を推進する施策を拡充していきます。

重点項目の要点 消費者の自立支援のための消費者教育・情報提供

(1) 幅広いニーズに対応した体系だった消費者教育の推進

- * 消費者教育の体系化の検討
- * 消費者被害の防止に重点をおいた消費者教育だけでなく、地球環境や社会全体を意識した消費者行動がとれるような消費者教育の推進についての検討
- * 国等との連携による消費者教育の広域的な拠点機能の充実
- * 消費者問題の専門家を養成する神戸コンシューマー・スクールの運営

(2) 学校における消費者教育の推進

- * 学校におけるモデル的な消費者教育の取組みの推進
- * 学校の入学オリエンテーション等あらゆる機会を捉えた啓発の実施
- * 大学等との連携の強化

(3) 生涯学習の推進

- * 神戸コンシューマー・スクールの修了生である消費生活マスターの活動を通じた情報提供・啓発の充実
- * 地域に出向いた啓発講座の充実
- * 事業者や労働組合等との連携による社員等へ向けた情報提供・啓発の実施

(4) 高度情報通信社会の進展に対応した消費者教育の推進

* 携帯電話・インターネットの利用にともなう利便性と危険性に関する教育の実施

* 高度情報通信技術を活用した消費者教育

(5) 情報提供の充実

* ホームページや E メール，携帯電話など様々な媒体を利用した情報提供の実施・充実

* 地域団体，消費者団体，NPO 法人，事業者団体を通じた情報提供の充実

(6) 消費者教育のさらなる展開

* 神戸コンシューマー・スクールの研究成果の活用

* 消費生活マスターの広域的な活動の支援の検討

重点項目 消費者の自立支援のための消費者教育・情報提供

1 趣旨

消費者の自立を支援するための消費者教育や情報提供は，消費者被害を予防するためにも，ますます重要性を増しています。

消費者教育を受ける権利は消費者の権利の一つとして位置づけられており，消費者自身も，自ら進んで消費生活に関して必要な情報を収集し，自主的かつ合理的に行動することが求められています。

このため，消費生活に必要な情報の提供や消費者が生涯を通じて消費者教育を受ける機会が確保されるよう，消費者教育を体系化するとともに，消費者の幅広いニーズに対応できるような取り組みを推進していきます。

学校園においては神戸市教育課程基準に基づいた消費者教育を推進するとともに，生涯学習の中でも，あらゆる機会を捉えて，必要とされる消費生活に関する情報の提供を行っていきます。

また，高度情報通信社会の進展に伴う新たな消費者トラブルにも対応した消費者教育を進めるとともに，高度情報通信技術を効果的に活用した情報提供，消費者教育についても検討します。

消費者被害にあいやすい高齢者に対しては，被害の未然防止のために，地域で高齢者を見守る人へ消費者情報を提供するなど，地域の見守り活

動を通じて消費者教育を進めます。

こうした対応により、これまでも先駆的に取り組んできた神戸の消費者教育をさらに一層推し進め、神戸が消費者教育の拠点となり、他都市のモデルとなるような特色ある消費者教育を目指します。

2 重点的な対策と具体的施策の例示

(1) 幅広いニーズに対応した体系だった消費者教育の推進

* 消費者教育の体系化の検討

* 消費者被害の防止に重点をおいた消費者教育だけでなく、地球環境や社会全体を意識した消費者行動がとれるような消費者教育の推進についての検討

* 国等との連携による消費者教育の広域的な拠点機能の充実

* 消費者問題の専門家を養成する神戸コンシューマー・スクールの運営

消費者が生涯を通じて、学校、家庭、地域、職域などにおいて、消費者教育を受ける機会が拡充されるよう、消費者教育の体系化について検討を進めます。

消費生活に関する幅広い分野の知識の普及を図るとともに、表示だけに頼らず五感・体感を使って適切な商品選択ができる能力も身につける観点や、消費行動の前提となる金銭については金融教育の観点についても検討を進めます。

さらに、消費者被害の予防に重点を置いた消費者教育だけでなく、地球環境や社会全体を意識した行動がとれる消費者を育てる消費者教育、すなわち国が目指している消費者市民を育成するための消費者教育についても検討を進めます。

消費者問題の専門家を養成する神戸コンシューマー・スクール（2009年（平成21年）9月開校）の運営を通じて、その修了生である消費生活マスターが消費者教育の担い手となり、質の高い実践的な消費者教育を推進します。

こうした特色のある消費者教育を推進するとともに、消費者教育の担い手や学習者の交流と研究の拠点づくりを進め、国等とも積極的に連携を図り、広域的な機能を果たしていきます。

具体的施策

- ・神戸市消費生活会議のもとに(仮称)消費者教育推進部会を設置し、消費者教育の体系化をはじめ、幅広く今後の消費者教育のあり方を検討します。(新規) [(16)－①]
- ・消費者庁・(独)国民生活センター等との連携を深め、神戸における消費者教育の広域的な拠点としての機能の向上を図ります。(新規) [(16)－①]
- ・神戸市における消費者教育の拠点施設として、生活情報センター内に(仮称)神戸消費者教育センターの機能を設けることを検討します。(新規) [(16)－①]
- ・(独)国民生活センター等との連携により、生活情報センターの情報発信・研修・教育機能の強化を図ります。(拡充)(再掲) [(10)－①]
- ・消費者問題の専門家を養成する神戸コンシューマー・スクールを運営して、質の高い実践的な消費者教育を推進します。(継続) [(16)－①]

(2) 学校における消費者教育の推進

- * 学校におけるモデル的な消費者教育の取組みの推進
- * 学校の入学オリエンテーション等あらゆる機会を捉えた啓発の実施
- * 大学等との連携の強化

学校における消費者教育については神戸市教育課程基準に基づいて引き続き推進するとともに、神戸市の消費者教育推進研究会を通じて、副教材の作成や教員向け研修会の開催、効果的かつ実践的な授業を促進するためのモデル的な消費者教育の取組みを進めます。

児童・生徒・学生に対しては、入学時に行われるオリエンテーションなど学校の行事のあらゆる機会を捉えて啓発を進めます。また、保護者に対しては、子どもが消費者として自立する力を身につける際に、子どもの年齢に応じて適切な手助けができるよう、学校を通じた情報提供を行っていきます。

大学生については、成人になった直後や就職活動期を狙った悪質商法による被害がみられることから、消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、大学等と連携し啓発を進めます。

具体的施策

- ・実際に実施可能な消費者教育の取組み方法を現場の学園長や教諭から意見を聞いたうえで、モデル的な取組みを推進します。
(拡充) [(16)－③]
- ・大学等との連携を強化し、新入生や就職活動期の学生等への啓発を推進します。
(拡充) [(16)－④]
- ・消費生活マスターによる、小・中・高校へのゲストティーチャーの派遣や大学生のための悪質商法対策講座を開催します。
(拡充) (再掲) [(16)－③④]

(3) 生涯学習の推進

- * 神戸コンシューマー・スクールの修了生である消費生活マスターの活動を通じた情報提供・啓発の充実
- * 地域に出向いた啓発講座の充実
- * 事業者や労働組合等との連携による社員等へ向けた情報提供・啓発の実施

消費者が安全・安心な暮らしを守るためには、消費環境の変化に適応しながら自らの金銭や生活資源を安全かつ有効に管理することが必要です。年齢や家族状況等に応じて消費者が生涯にわたって消費生活に必要な知識を身につけていけるよう、消費者教育を受ける機会を拡充していきます。

出前講座による、市民に直接「届ける」消費者教育を、消費者団体や地域団体などでの生涯学習として取組みを進めるほか、事業者や労働組合などの組織との連携によって新入社員研修の機会を活用するなど社員や組合員に対しても実施し、情報提供や啓発を推進します。

さらに、消費者被害にあいやすい高齢者に対しても、被害の未然防止のために、啓発・情報提供を行うとともに、地域で高齢者を見守る人へも消費者情報を提供することにより、地域での見守り活動を通じた消費者教育を進めます。

また、消費者問題の専門家である消費生活マスターが、その専門性を活かし、学校・地域などで活動することで情報提供の機会の拡充や情報の質の向上が期待されることから、消費生活マスターの活動が促

進されるよう支援していきます。

具体的施策

- ・(独)国民生活センターや他の地方自治体など消費生活マスターの広域的な活動の場の確保のための取り組みを検討します。
(新規) [(16)－⑦]
- ・地域に出向いての啓発講座をタイムリーな話題で提供するとともに、連続講座や夜間講座等の多様な消費者向け講座を実施します。
(継続) [(16)－⑤]
- ・事業者や労働組合等と連携し、社員等への情報提供及び啓発を促進します。
(拡充) [(16)－⑤]

(4) 高度情報通信社会の進展に対応した消費者教育の推進

*** 携帯電話・インターネットの利用にともなう利便性と危険性に関する教育の実施**

*** 高度情報通信技術を活用した消費者教育**

高度情報通信社会の進展により、携帯電話やインターネットを利用した情報収集がより容易になり、また商品・サービス取引における利用も急増し、消費生活に大きな利便性をもたらしています。

一方、消費者の個人情報の流出、インターネット取引におけるトラブルの増加がみられることから、情報機器を利用した情報の収集・処理、取引に関する知識や技能を身につけることがますます必要となってきました。

学校においては教育委員会等と連携し、携帯電話・インターネットの適切な利用法についての教育を推進するとともに、社会人や高齢者等に対してもこの分野についての情報提供を推進していきます。

また、情報提供や消費者教育を効果的に推進する手段として、高度情報通信技術の活用についても検討します。

具体的施策

- ・インターネット等高度情報通信に関する危険性や被害事例を紹介し、被害の未然防止・拡大防止を図ります。
(拡充) [(11)－③, (16)－⑥]

- ・インターネット取引や通信販売における注意喚起の資料の活用により、消費者被害の未然防止を図ります。(新規) (再掲) [(11)－①]
- ・携帯電話やインターネットなどの高度情報通信技術を活用した消費者教育を検討します。(拡充) [(16)－⑥]

(5) 情報提供の充実

*** ホームページや E メール、携帯電話など様々な媒体を利用した情報提供の実施・充実**

*** 地域団体、消費者団体、NPO 法人、事業者団体を通じた情報提供の充実**

インターネット等を通じて多くの消費生活情報が提供される一方で、消費者の情報処理技能によって受け取る情報量が異なっています。安全・安心な消費生活を確保するためには、多様な情報媒体により、必要とされる正しい情報が的確に消費者に提供され、合理的な判断に基づいて行動することが必要です。

さらに、多様化する悪質商法や製品事故等による被害予防や拡大防止のために、消費者トラブルに関する新しい情報が迅速に消費者に提供されることも重要です。

このため、従来からの広報紙等による情報提供に加え、地域団体、消費者団体、NPO 法人、事業者団体など様々な団体を通じた情報提供や、ホームページや E メール、携帯電話など様々な媒体を利用した迅速な情報提供を充実していきます。

具体的施策

- ・消費者あんしんメールにおいて、よりの確・迅速な情報提供に努めます。(拡充) [(17)－②]

(6) 消費者教育のさらなる展開

*** 神戸コンシューマー・スクールの研究成果の活用**

*** 消費生活マスターの広域的な活動の支援の検討**

神戸コンシューマー・スクールでの授業や、消費生活マスターによる研究活動を通じて、多様化・複雑化する消費者問題の解決に向けて様々な提案がなされています。これらの研究成果について、消費生活マスターの出前講座の機会などを通じて知識の普及を図っていきます。

さらに、これらの研究成果を、神戸市だけでなく、より広く社会全体のくらしの安全・安心に活かしていくため、消費生活マスターと連携した情報発信の方策についても検討します。

具体的施策

- ・神戸コンシューマー・スクールや消費生活マスターの研究成果を活用した消費者教育・情報提供を実施します。 (新規) [(16)－⑦]
- ・(独)国民生活センターや他の地方自治体など消費生活マスターの広域的な活動の場の確保のための取り組みを検討します。
(新規) (再掲) [(16)－⑦]

基本的方向性 iv) 地域・消費者・事業者との協働をはじめとするネットワークの形成等新たな消費者問題への対応

新たな消費者問題の解決にあたっては、行政のみならず、消費者・事業者・消費者団体・適格消費者団体・事業者団体・NPO法人・地域団体・学校・日常生活上消費者に接する人々等、様々な団体や個人が関わることが必要です。

重点項目の要点 多様な交流・連携・協働

(1) 地域との協働

- * 地域リーダーや地域で活動できる者の養成
- * 地域福祉センターのより一層の活用
- * 悪質事業者追放のための地域との協働の推進

(2) 三者交流の推進 (行政と消費者・消費者団体、事業者・事業者団体との連携・協働)

- * 事業者の消費者志向経営の推進
- * 消費者・消費者団体による主体的な取組みの促進

重点項目 多様な交流・連携・協働

1 趣旨

社会状況の進展により発生する新手法の悪質商法など新たな消費者問題への対応・解決のためには、個々の力だけでなく、多様な関係者による

交流・連携・協働から生まれる力の活用が重要です。

そのため、現在取り組んでいる、消費者被害の未然防止等に対応するための地域全体での取り組みをより一層進めて、新たな消費者問題に対応できるよう地域との協働を促進します。

また、近年続発した事業者の不祥事を背景に、消費者の事業者への信頼が揺らいでおり、その信頼回復は取り組むべき課題となっています。消費者の保護だけでなく、地域の重要な構成員でもある事業者の存続も図る観点から、事業者の消費者志向経営の実施・促進を図っていきます。事業者の消費者志向経営を促進するためには、消費者・事業者・行政さらには消費者団体・事業者団体のそれぞれの役割の適切な遂行を促しつつ、積極的な交流・連携・協働を図っていきます。

2 重点的な対策と具体的施策の例示

(1) 地域との協働

- * 地域リーダーや地域で活動できる者の養成
- * 地域福祉センターのより一層の活用
- * 悪質事業者追放のための地域との協働の推進

地域との協働を進めていくためには、地域における人と場所が重要となります。地域リーダーや地域で活動できる者が不可欠であり、その養成は今後とも重要であるため、地域リーダーや地域で活動できる者を養成していきます。また、地域での活動拠点としての地域福祉センター等もより一層活用し、消費者施策の実効性を確保します。

また、地域との協働の取組みの一環である「悪質商法追放モデル地区」事業の実績を踏まえて、悪質商法追放のための地域との協働を推進していきます。

⑩悪質商法追放モデル地区…悪質商法による被害の未然防止と早期救済の観点から、平成15年度～平成21年度にかけて、ふれあいのまちづくり協議会を中心とする地域との協働による取り組み

具体的施策

- ・ふれあいのまちづくり協議会等との協働を進め、地域福祉センターに講師を派遣するなど、地域福祉センターをより一層活用して被害の未然防止・拡大防止や早期救済を図ります。(拡充) [(19)－②]

・悪質商法追放に取り組む地域リーダーや地域で活動できる者の交流会を開催するなどにより養成に努めるとともに、地域間相互で情報を共有し、発信することにより、消費者被害の未然防止・拡大防止や早期救済を図ります。(拡充) [(19)－②]

・くらしのパートナーにより、地域の消費者トラブルに関わる情報を収集し、情報提供や啓発に活用するとともに、生活情報センターへ橋渡しを行っていき、潜在的な消費者被害の救済と拡大防止を図ります。(拡充) (再掲) [(19)－②]

(2) 三者交流の推進（行政と消費者・消費者団体、事業者・事業者団体との連携・協働）

* 事業者の消費者志向経営の推進

* 消費者・消費者団体による主体的な取組みの促進

消費者政策の基本理念である「消費者の自立の支援」を目指すためには、消費者には消費者問題に対する主体的な取組みが求められています。そのため、消費者が参加できる消費者志向経営のための三者交流事業などの場を積極的に提供し、意見を述べることができる機会づくりに努めます。また、消費者による賢い消費行動が、事業者の消費者志向経営を促す大きな力となることから、商品・サービスを適切に選択できる力を養うための啓発活動も推進していきます。

さらに、事業者がその消費者の声を取り入れ、消費者の信頼を得て、事業を発展させていくためにも、事業者の消費者志向経営を推進しなければなりません。そのためには、次の取組みを進めていきます。

① 事業者の消費者志向経営の推進

消費者・事業者・行政がともに交流する場を設定し、消費者が意見を述べ、事業者の取組み等を知る機会となる消費者志向経営のための三者交流事業を行います。

神戸商工会議所をはじめとする事業者団体・地域との連携により、事業者がより一層の消費者志向経営を行うための啓発を行います。また、中小事業者向けに、自主行動基準の策定の促進など消費者志向経営の取組みの支援を行います。

事業者の消費者志向経営の取組みを商品・サービスを選択する

視点とすることを，消費者に対して啓発します。

②消費者・消費者団体による主体的な取組みの促進

消費者・消費者団体が，三者交流事業など事業者の消費者志向経営の場に積極的に参加し，意見を述べることを促進するほか，賢い消費行動や活動の支援を検討します。

消費者団体訴訟制度を担う適格消費者団体との適切な対応に努めていきます。

具体的施策

- ・消費者・事業者・行政の三者が交流する場であるシンポジウム等を開催するとともに，リスクコミュニケーション（ここでは広く，三者の間で消費生活の安全・安心に関する情報や意見を日頃から互いに交換することを意味する）の推進を図ります。

（拡充）（再掲）〔(18)－①，(19)－①〕

- ・神戸商工会議所・消費者関連専門家会議（ACAP）など事業者団体や商店街などの集積がある地域との連携により，セミナーの開催やガイドブックの配布など，消費者志向経営の啓発を行います。

（新規）〔(18)－①〕

- ・消費者志向経営の取り組みの一環である自主行動基準の策定を促進するため，モデル的な自主行動基準を策定して，事業者に対し啓発します。

（新規）〔(18)－①〕

基本的方向性 v) 消費者意見の反映

消費者の権利の実現及び消費者施策の効果的な実施の観点からも、施策全般に消費者の意見が反映できる機会を設けます。

重点項目の要点 消費者施策への反映

- *生活情報センターへ寄せられる相談情報の分析・活用
- *地域情報の収集・活用

重点項目 消費者施策への反映

1 趣旨

現実に消費生活を送る消費者は、実践的な意見・アイデアを有しています。そこで、広く消費者の声を収集し、分析した消費者の意見を、消費者施策に反映していきます。

2 重点的な対策と具体的施策の例示

- *生活情報センターへ寄せられる相談情報の分析・活用
- *地域情報の収集・活用

生活情報センターに寄せられる相談情報に含まれる消費者の意見・要望などを分析し、消費者施策に反映するよう努めます。また、地域において発生している消費者問題に関して、地域情報の収集に努め、活用します。

具体的施策

- ・生活情報センターに寄せられた相談情報をよりきめ細やかに分析し、活用します。(継続) [(22)－①]
- ・消費者問題に関して必要と思われる事項の調査を実施します。(継続) [(22)－①]

基本的方向性 vi) 物価の安定と生活必需物資の安定供給の確保

市民が安定した消費生活をおくるためには、生活必需物資が安定して供給されることが重要ですが、特にこの観点は物価高騰や災害等の緊急時に顕著に現れてきます。そこで、平常時から、物価高騰時の便乗値上げ等を防止するための方策や、災害等の緊急時に、迅速に物資が供給されるような事業者等との連携体制を整備しておくことが必要です。

重点項目の要点 物価の安定及び災害等の緊急時における取組み

* 不測の事態に備えた事業者や事業者団体との連携，継続的な価格監視の実施

* 消費者の不安解消のための正確で迅速な情報提供の充実

重点項目 物価の安定及び災害等の緊急時における取組み

1 趣旨

物価の高騰や震災等の緊急時においては，生活必需物資の必要量を確保することが重要です。このため，事業者等との協定を活かした物資供給などの連携とともに，消費者の不安をできるかぎり解消していくための情報提供に努めます。

2 重点的な対策と具体的施策の例示

* 不測の事態に備えた事業者や事業者団体との連携，継続的な価格監視の実施

* 消費者の不安解消のための正確で迅速な情報提供の充実

災害等の緊急時における取組みとして，必要な生活必需物資を確保し，消費者に対しできるだけ安定的に供給されるように，事業者や事業者団体との連携・協力体制を確立・維持していきます。また，平常時から物価動向の把握のために，継続的な価格監視を行います。

物価高騰時や災害等の緊急時においては，混乱を引き起こさないために，消費者の不安をできるかぎり解消するよう，正確で迅速な情報提供を行います。

具体的施策

- ・ 価格情報の調査を継続的に実施するとともに，便乗値上げ等の行為に対しては事業者の実態を調査したうえで，是正するよう勧告を行います。
(継続) [(15)]
- ・ 物価の急激な上昇などの際には，消費者と連携・協働し，価格監視等の取組みを行います。
(継続) [(15)]

5 計画の実効性確保

(1) 計画の評価・検証・監視

毎年開催する消費生活会議において、前年度に実施された消費者施策の進捗状況を確認・報告することにより、評価・検証を行い、その結果を次年度の消費者施策に反映させます。

(2) 消費者・事業者への広報・啓発

第2次神戸市消費者基本計画の内容や消費者施策の進捗状況等については、広報紙やインターネット等を活用することにより、広く消費者、事業者に向けて情報を発信するとともに、寄せられた意見を次年度の施策に反映させます。

(3) 推進体制

この基本計画の実施にあたっては、関係各局及び区役所が一体となって推進していくものとします〔次項、神戸市消費者基本計画（施策一覧）参照〕。

神戸市消費者基本計画の意図する施策目的の達成のため、本市は、消費者施策の実施にあたって、国、他の地方公共団体、消費者団体、事業者団体、地域等との連携を図るものとします。

神戸市消費者基本計画（施策一覧）

| 分類 | 基本的方向性 | 施策 | 所管局 | |
|-----------------|---|--------------------------------|--|---------------------------|
| Ⅰ 消費生活の安全・安心 | (a) 消費者の安全・安心をはじめとする消費者利益の確保 | (1) くらしをまもる条例の運用 | ① 条例遵守状況の監視 | 市民参画推進局 |
| | | (2) 消費者行政に関する重要事項の調査・審議 | ① 消費生活会議の運営 | 市民参画推進局 全庁 |
| | | (3) 表示・取引、消費者包装の適正化の推進 | ① 苦情処理審議会の運営 ② 事業者指導の強化 | 市民参画推進局 |
| | | (4) 適正計量取引の確保 | ① 特定計量器定期検査 ② 立入検査並びに指導育成 ③ 啓発普及事業 | 市民参画推進局 |
| | | (5) 高齢者問題への対策 | ① 高齢者に対する啓発の強化 ② 地域での見守り機能の活用 ③ 認知症高齢者等の消費者被害の未然防止 | 市民参画推進局 保健福祉局 |
| | | (6) よりよい介護保険サービスの確保 | ① 相談体制の充実とサービスの質の確保・向上 | 市民参画推進局 保健福祉局 |
| | | (7) 食品等の安全性の確保と危害の防止 | ① 食中毒事故等の食品の事故の未然防止 ② 健康危機が発生した場合の対応 ③ 食の安全確保の取組みに関する情報発信の強化 | 市民参画推進局 保健福祉局 |
| | | (8) 安全・安心な建物の確保及び向上 | ① すまいるネット（神戸市すまいるの安心支援センター）の運営 ② 建築物の安全性の確保 | 市民参画推進局 都市計画総局 |
| | | (9) 消費者事故情報の収集・通知 | ① 消費者事故情報の収集・通知 ② 関係機関との連携強化 ③ 消費者事故の情報発信の強化 ④ 製品に関する技術的な相談や苦情商品対応 | 市民参画推進局 全庁 |
| | (b) 相談及び被害救済体制・悪質事業者対策等の充実 | (10) 消費生活相談・苦情処理体制の強化・消費者訴訟の援助 | ① 生活情報センターにおける相談対応・機能の充実 ② 苦情処理審議会の運営[再掲] ③ 関係機関との連携強化 ④ 消費者訴訟資金貸付制度 | 市民参画推進局 |
| | | (11) インターネット関連サービスに関するトラブルへの対応 | ① 啓発・情報提供の推進 ② トラブル解決のための事業者・国等への働きかけ ③ 児童・生徒に対する高度情報通信社会に応じた教育の強化 | 市民参画推進局 教育委員会 |
| | | (12) 悪質事業者対策の充実 | ① 事業者指導の強化[再掲] ② 地域の見守り活動による消費者への啓発の強化 | 市民参画推進局 |
| | (c) 物価の安定と生活必需物資の安定供給の確保 | (13) 災害等緊急時における生活必需物資の安定供給 | ① 事業者等との連携の強化 ② 災害時における市場間の協定 | 危機管理室 市民参画推進局 産業振興局 |
| | | (14) 流通機構の改善 | ① 小売業の活性化 ② 農産物ブランド化推進支援 | 産業振興局 |
| | | (15) 価格情報の収集と提供 | ① 店舗調査等 | 市民参画推進局 |
| Ⅱ 豊かな消費生活 | (d) 消費者の自立の支援策の拡充 | (16) 消費者教育の充実 | ① 幅広いニーズに対応した体系だった消費者教育の推進 ② 学校における消費者教育の推進 ③ 教員活動の支援 ④ 若年者に対する啓発の強化 ⑤ 生涯学習の推進 ⑥ 高度情報通信社会の進展に対応した消費者教育の推進 ⑦ 消費者教育のさらなる展開 | 市民参画推進局 教育委員会 保健福祉局 |
| | | (17) 消費生活情報の提供 | ① 生活情報誌「くらし」の発行等による情報提供の充実 ② マスメディア及び神戸市ホームページによる情報提供・内容の充実 ③ 「くらしのいきいきトーク」や「出前トーク」の活用 ④ 新たな情報提供システムの構築 | 市民参画推進局 |
| | (e) 地域・消費者・事業者との協働をはじめとするネットワークの形成等新たな消費者問題への対応 | (18) 三者（消費者・事業者・行政）の交流の促進 | ① 事業者の消費者志向経営の推進 ② 消費者・消費者団体による主体的な取組みの促進 | 市民参画推進局 保健福祉局 |
| | | (19) 消費者参加による行政の推進 | ① くらしの“創造・再生”ネットワーク事業の実施 ② 地域協働システムの充実 | 市民参画推進局 区役所 |
| | | (20) 新たな生活様式の提案 | ① 環境に配慮した生活様式への転換（環境教育の充実等） ② ごみ減量・資源化の推進 ③ 環境配慮行動の推進 ④ 過大包装の防止 | 市民参画推進局 環境局 |
| | | (21) ユニバーサルデザインの推進 | ① 市民意識の向上 ② UD商品の普及促進 | 市民参画推進局 保健福祉局 |
| (f) 消費者意見の反映 | (22) 消費者施策への反映 | ① 苦情相談情報の活用等 | 市民参画推進局 | |

具体的施策

