

第4節 消費者保護を推進する

■現状と課題（前期基本計画までの成果を踏まえて）

消費生活を取り巻く状況は、近年、インターネットや携帯電話を用いた新たな犯罪や架空請求、不正請求、また高齢者を狙った住宅修繕などの訪問販売など多種の手口による被害やトラブルが多く発生しています。

このため、平成16年には消費者保護基本法が消費者基本法に改正され、消費者の権利が明記されるとともに、個別法においても重要事項などの消費者への説明義務などが規定され、安全確保に向けての整備が進められています。また、消費者の視点から政策全般を監視する組織の実現をめざして、平成21年には消費者庁が発足しました。

本市においても消費生活相談に対応するため、城陽市消費生活センターへの直通電話の設置等、相談体制を強化するとともに、悪質事業者をホームページで公表したり、広報じょうように、「くらしの110番」として、時事的な消費者問題を掲載して注意を喚起するなど、情報提供や啓発などの充実に努めています。

しかし、手口を変えた悪質な事案は後を絶たないことから、安全で安心して暮せるよう、消費者への相談、啓発のさらなる充実が必要です。

■基本方針

- 消費者問題の相談、啓発の推進などにより、高齢者をはじめ全ての市民の消費者としての権利が守られた、安全で安心できる暮らしの実現をめざします。

■まちづくり指標

まちづくり指標名	説明	単位	現状値	5年後の目標	めざすべき目標
			(平成22年度)	(平成28年度)	
消費相談件数	年間消費相談件数	件	364	360	0

■主な施策の展開

（1）啓発活動の充実

消費者行政への市民参加を推進するため、消費生活に関する知識や関心のある市民の輪を広げます。

また、複雑・多様化する社会経済環境のなかで消費者が商品やサービスについて正しい知識を持つため、各種の講座の開催や情報提供を行います。

特に市民が健全で快適な消費生活を営むため、教育、啓発の場として、消費生活連続講座を開催し、将来的には地域の消費者啓発や高齢者被害防止のための地域貢献活動ができる人材の育成に努めます。

（2）消費生活相談の充実

市民が安全で安心して暮らせるよう、相談体制の充実に努めます。また、相談内容に迅速に対応するため、国民生活センターへ情報提供を行うとともに、京都府などと情報交換を行うなど、関係各機関との連携を強化します。

■市民まちづくりワークショップからの提言（平成18年）

市民の役割（例示）

- 安易な契約は行わず、自己責任を認識するなかでの消費活動を行う。
- 悪質な事例などについては、行政へ情報提供する。
- 各種の消費生活に関する講座に積極的に参加する。

■PR施策

○消費生活連続講座の開催

本市では、市民の皆さんが健全で快適な消費生活を営むため、教育、啓発の場として、また、将来的には地域の消費者啓発や高齢者被害防止のための地域貢献活動ができる人材の育成をめざして、平成22年度より消費生活連続講座を開催しています。今後においては、受講した皆さんが地域で活躍できる場づくりを進めていきます。また、より豊かで安心・安全な消費生活を営める市民や、自主的かつ合理的に行動する消費生活者を増やすため、引き続き、消費者教育・啓発講座の開催に取り組みます。



【消費生活連続講座の様子】