

本文	説明																														
<p>3 くらしに安全と安心をもたらす (4) 安心できる消費生活を実現する</p> <p>1 課題 グローバル化や高度情報通信社会の進展などを背景に、<u>消費者問題がますます多様化、複雑化(①)</u>しており、特に高齢者や若年者を対象にした悪質事業者による被害の拡大や、食品表示の偽装問題などによる消費者の事業者に対する信頼の低下などが懸念されます。 さまざまな消費者政策に消費者の意見が反映され、すべての市民の消費者としての基本的なニーズが満たされ安全が確保されるとともに、消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されるシステムの充実が必要です。 また、消費される商品やサービスなどについて、消費者の自主的で合理的な選択の機会が確保され、そのために必要な情報や賢い消費者となるための教育の機会が消費者に提供されることも必要です。</p> <p>2 取り組みの方向性</p> <p>(1) 安全・安心をはじめとする消費者利益の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食品・製品・サービスに関する安全・安心情報の提供 ・市民のくらしに直結する<u>生活必需物資の適正な価格による安定供給を行うための取り組み(②)</u> <p>(2) 相談体制の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複雑化・多様化している消費者からの苦情相談に対応するための、<u>誰もがアクセスしやすい消費者目線による相談体制の充実(③)</u> ・苦情相談情報の活用による消費者被害の未然防止・拡大防止や早期救済に向けた取り組み及び悪質事業者への対策 <p>(3) 消費者の自立支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者の年齢その他の特性に配慮した<u>消費者教育や情報提供の充実(④)</u> <p>(4) 機動的なネットワークの構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>国における消費者庁設置などの動き(⑤)</u>をふまえ、消費者問題に適切かつ迅速に対応するための、庁内及び国・県・警察等各種行政機関との連携体制の一層の強化 ・消費者団体・NPO法人・地域団体・学校等のさまざまな団体や個人との連携の一層の強化 <p>(5) 地域協働による取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・悪質事業者による消費者の被害を防ぐための情報提供、教育・啓発や、<u>地域協働による見守り活動(⑥)</u>の推進 	<p>① 消費者問題の多様化、複雑化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者問題は年々複雑化・多様化しており、生活情報センターへの相談内容をみると、最近では、インターネットを利用した「ワンクリック詐欺などの不当請求」に関する相談が依然として多く、一方でハガキ等による架空請求に関する相談件数は大幅に減少した。 ・高齢化の進展に伴い、判断力が衰えた高齢者を対象にした悪質商法等が増えていく可能性がある。 <p><生活情報センターへの相談件数の推移></p> <table border="1" data-bbox="1475 575 2712 808"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>16年度</th> <th>17年度</th> <th>18年度</th> <th>19年度</th> <th>20年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>件数</td> <td>22,949件</td> <td>16,565件</td> <td>15,427件</td> <td>13,084件</td> <td>12,963件</td> </tr> <tr> <td>対前年度比増減</td> <td>34.8%</td> <td>△27.8%</td> <td>△6.9%</td> <td>△15.2%</td> <td>△0.9%</td> </tr> <tr> <td>架空・不当除く</td> <td>11,015件</td> <td>10,968件</td> <td>10,702件</td> <td>10,474件</td> <td>10,985件</td> </tr> <tr> <td>対前年度比増減</td> <td>△4.3%</td> <td>△0.4%</td> <td>△2.4%</td> <td>△2.1%</td> <td>+4.9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 生活必需物資の適正な価格による安定供給を行うための取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コープこうべとの間で生活必需物資確保に関する協定を締結している。 ・平成20年1月に市民自ら立ち上げた「物価安定市民会議」と、庁内に設置した「神戸市物価対策本部」が連携しながら、物価モニターなどによる価格調査や物価情報の提供などの物価対策に取り組んでいる。 <p>③ 相談体制の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在は、消費者協会に委託して、1日12名交代体制で、月-金の9時-17時（12-13時除く）に相談窓口を開いている。土、日は別途、県と共同で、10時-16時に電話相談のみ応じている。 <p>④ 消費者教育や情報提供の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成21年9月5日に「神戸コンシューマー・スクール」を開講。消費生活相談員など一定の専門的知識をもった人を対象に、実践力・専門性のレベルアップを目的として開設するもので、地域・学校・職場での消費者教育や市民講師・消費生活相談員の指導を行う「消費生活マスター」を養成する。 ・21年度より、消費者被害や悪質商法に関する最新情報などを、携帯電話などの電子メールによって迅速に提供する「消費者あんしんメール」事業を展開する。 <p>⑤ 消費者庁設置への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国は、一元的な消費者行政推進のため、平成21年9月に消費者庁を設置。本市では生活情報センター、消防署、保健所などの窓口・部局が今後より一層連絡・調整を密にし、迅速かつ適切な対応を行っていく。 <p>⑥ 地域協働による見守り活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全市27地区（約10万世帯）で悪質商法追放モデル地区事業「消費者被害救済のための地域協働システム」を構築し啓発等を実施。 	年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	件数	22,949件	16,565件	15,427件	13,084件	12,963件	対前年度比増減	34.8%	△27.8%	△6.9%	△15.2%	△0.9%	架空・不当除く	11,015件	10,968件	10,702件	10,474件	10,985件	対前年度比増減	△4.3%	△0.4%	△2.4%	△2.1%	+4.9%
年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度																										
件数	22,949件	16,565件	15,427件	13,084件	12,963件																										
対前年度比増減	34.8%	△27.8%	△6.9%	△15.2%	△0.9%																										
架空・不当除く	11,015件	10,968件	10,702件	10,474件	10,985件																										
対前年度比増減	△4.3%	△0.4%	△2.4%	△2.1%	+4.9%																										

めざす将来の姿（事務局仮案）

- ・消費者の意見が政策に反映され、消費者の基本的なニーズや安全が満たされた社会、消費者の被害が適切かつ迅速に救済されるシステムが充実した社会をめざす。
- ・商品やサービス等について、消費者の自主的で合理的な選択の機会が確保され、そのための情報や教育の機会が消費者に提供されている社会をめざす。