

# 第3期帯広市消費生活基本計画の概要

## 第1章 計画策定の基本的な考え方

### 計画の目的

帯広市消費生活条例第10条の規定に基づき、消費者施策を総合的かつ計画的に推進するための基本方針と施策を明らかにすることを目的に策定します。

### 計画の位置付け

「消費者教育の推進に関する法律」に定める「消費者教育推進計画」に位置付けるとともに、消費生活に関する分野計画として第七期帯広市総合計画に即して策定します。

### 計画期間

2020(令和2)年度から2024(令和6)年度までの5年間とします。

## 第2章 計画策定の背景

### 消費者を取り巻く環境

少子高齢化の進行や情報化の急速な進展等により、消費生活や消費行動、消費者被害の内容も変化しています。

消費者行政の実施体制の充実・強化、また、制度の積極的な活用など消費者の利益の擁護・増進を図ることが必要とされています。

### 国の動き

民法の一部改正により、令和4年度から施行される成年年齢の18歳引き下げを見据え、学習指導要領が改訂され、小・中学校や高等学校等における消費者教育の内容が充実されるほか、若年者の自立支援に係る取り組みの推進などが実施されています。

### 帯広市の現状

相談件数は毎年1,500件程度の横ばいで推移しており、情報通信機器に係る相談を含む「運輸・通信サービス」に係る相談が、世代を問わず上位となっています。

## 第4章 計画の推進

### 推進体制

「帯広市消費生活行政推進庁内連絡会議」における施策の推進

### 検証と評価

毎年度、各施策の進捗状況を検証・評価し、消費生活審議会に報告

## 第3章 計画の基本方針と施策

### 基本方針I 消費生活の安全・安心・・・P9

消費者の選択肢が広がり、消費生活が豊かになる一方で、多様な消費者問題が発生しています。

消費者に損害を及ぼす商品等による消費者被害の防止、事業活動の適正化等を推進します。

1. 危害等の防止(法に基づく立入検査など)
2. 事業活動の適正化の推進(計量法に基づく検査・指導など)
3. 取引の適正化の推進(条例に基づく事業者への調査・指導・勧告など)
4. 商品やサービス等の確保と物価の安定化(生活関連商品等の小売価格調査など)

### 基本方針II 消費者の自立支援・・・P12

消費者自身が知識や情報を収集し、適切に判断し行動していくことが求められており、情報提供や講座の開催により、自ら学び、考え、行動する自立した消費者となるよう、支援を行います。

5. 消費者教育の推進(小・中学校への講座など)
6. 消費者啓発・情報提供の推進(広報媒体による情報提供など)
7. 消費者団体への支援(消費者協会との連携・支援)
8. 消費者意見の反映(消費生活審議会への消費者の参画など)

### 基本方針III 消費者被害の救済・・・P14

最も身近な相談窓口である消費生活アドバイスセンターには、迅速かつ的確な対応が求められており、相談窓口の周知や啓発、苦情等の相談や救済などへの適切な対応を行います。

9. 相談機能の充実(相談員の専門的知識の向上など)
10. あっせんと調停(帯広市消費生活審議会のあっせん・調停)
11. 訴訟の支援(消費者訴訟に要する費用の貸付など)

### 基本方針IV 環境保全への配慮・・・P16

環境破壊に起因した地球温暖化をはじめとする課題に消費生活の面からも取り組む必要があり、環境に配慮した取り組みをすすめます。

12. 環境保全の推進(環境の視点での学習機会の提供など)
13. 地域資源の活用(地産地消の推進など)

### 計画の指標

進捗状況等を点検する指標を設定

指標名	消費生活に係る安全安心ニュース1件当たりの閲覧数 (件)	消費生活相談の解決率 (%)
基準値	2,119	98.6
目標値(R6)	2,300	99.6