

苫小牧市消費者教育推進計画



苫小牧市

目 次

第1章	計画の策定に当たって	
1	計画策定の趣旨	1
2	計画の位置付け	3
3	計画の期間	3
第2章	消費生活を取り巻く現状と課題	
1	本市における消費生活相談の状況	
(1)	消費生活相談件数の推移	4
(2)	契約当事者の年代構成	6
(3)	相談内容	7
(4)	消費者被害	9
(5)	課題整理	11
2	本市における消費者教育の状況	
(1)	本市における消費者教育の状況	
①	消費者問題への関心	12
②	消費者教育の機会	13
③	消費者問題に対して望む市の施策	16
(2)	消費者教育の取組状況	
①	学校	18
②	家庭、地域・職域	19
(3)	課題整理	19
第3章	消費者教育推進の基本的な方針	20
第4章	消費者教育推進の施策	
1	ライフステージや場に応じた体系的な消費者教育を推進する	
(1)	学校教育において、消費者教育の内容充実に努める	22
(2)	地域・職域において、消費者教育を受ける場の充実 とその周知を図る	25
(3)	各年代に必要な消費者教育の情報を発信する	27

2	消費者教育の担い手の育成を図る	
(1)	消費者センターを消費者教育の拠点とし、その担い手としての消費生活相談員の育成を図る	30
(2)	学校での消費者教育を担う教職員の指導力向上を支援する	31
(3)	多様な機関・団体などの協力を得て、消費者教育の担い手を育成する	32
3	多様な機関・団体との連携を強化する	
(1)	高齢者等の消費者被害防止のために消費者被害防止ネットワークの活動を活性化する	33
(2)	学校・地域等の消費者教育の内容充実のために、多様な機関・団体の知識や人材を活用する	34
(3)	多様な機関・団体との情報交換に努め、連携を強化する	34

第5章 計画の推進体制と管理

1	計画の推進体制	35
2	計画の管理	36
3	計画の成果指標	37

資料編

資料1	苦小牧市消費者教育推進計画に係る 市民アンケート調査報告書	39
資料2	消費者教育の推進に関する法律	63
資料3	苦小牧市消費生活条例	71

第 1 章 計画の策定に当たって

1 計画策定の趣旨

苫小牧市は、平成 19 年 12 月 19 日に「苫小牧市消費生活条例」を改正し、消費者の自立支援に向けた様々な取り組みを進めてきました。

しかし、少子高齢化、地域コミュニティの弱体化が進む中で、高度情報社会によるグローバル化の進展により消費活動は多種、複雑となり、それに伴う消費者被害の内容もより深刻なものになっています。

消費者が安全安心な消費生活を営むためには、消費者被害の未然防止対策だけではなく、時代に即した消費生活に関する知識と、適切な消費行動につながる実践的能力の習得のための消費者教育(※1)が必要となりました。

平成 24 年 12 月 13 日施行の「消費者教育の推進に関する法律」(平成 24 年法律第 61 号。以下「消費者教育推進法」という。)では、消費者の自立を支援し、消費者が主体的に「消費者市民社会(※2)」の形成に参画するための教育の実施、「消費者教育の推進に関する基本的な方針」(以下「基本方針」という。)の策定が義務付けられるとともに、地方公共団体においては「消費者教育推進計画」を定めることが努力義務とされました。

平成 25 年 6 月の国の基本方針策定を受けて、平成 27 年 3 月には北海道の「第 2 次北海道消費生活基本計画」が策定され、同時に北海道消費者教育推進計画として位置付けられました。

こうした国や北海道の動きと連携し、本市においても「苫小牧市消費者教育推進計画」を策定し、消費者市民社会の実現に向け、消費者教育を体系的・一体的に進めてまいります。

-
- ※1 「消費者教育」とは、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育のことであり、消費者教育が目指す消費者は、「被害に遭わない消費者・自立した消費者にとどまらず、消費者市民社会の実現のために、社会の一員としてよりよい市場とよりよい社会の発展のために積極的に関与する消費者」である。
- ※2 「消費者市民社会」とは、一人一人の消費者が、お互いの特性や考え方の違いを尊重し、自らの消費行動が周りの人々や、将来の世代、国内外の社会や経済、地球環境に影響を及ぼすことがあることを自覚して、社会の発展と改善に積極的に参加する社会を意味する。

2 計画の位置付け

この計画は、消費者教育推進法第 10 条第 2 項に基づき、「苫小牧市総合計画」における基本計画「消費生活」との整合性を図りながら策定しています。

消費者教育推進法第 10 条第 2 項

2 市町村は、基本方針(都道府県消費者教育推進計画が定められているときは、基本方針及び都道府県消費者教育推進計画)を踏まえ、その市町村の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画(以下この条及び第二十条第二項第二号において「市町村消費者教育推進計画」という。)を定めるよう努めなければならない。

3 計画の期間

計画期間は、平成 30 年度から平成 34 年度までの 5 年間とします。

なお、計画期間中に社会情勢の変化などが生じた場合には、必要に応じて見直しを行うものとします。

第2章 消費生活を取り巻く現状と課題

本計画の策定に際して、本市における消費生活や消費者教育に関する状況を把握するために、市民アンケート調査(※3)を実施しました。

この調査結果に基づき、本市の消費生活や消費者教育における現況を把握し、課題と解決に向けた方向性について整理を行います。

1 本市における消費生活相談の状況

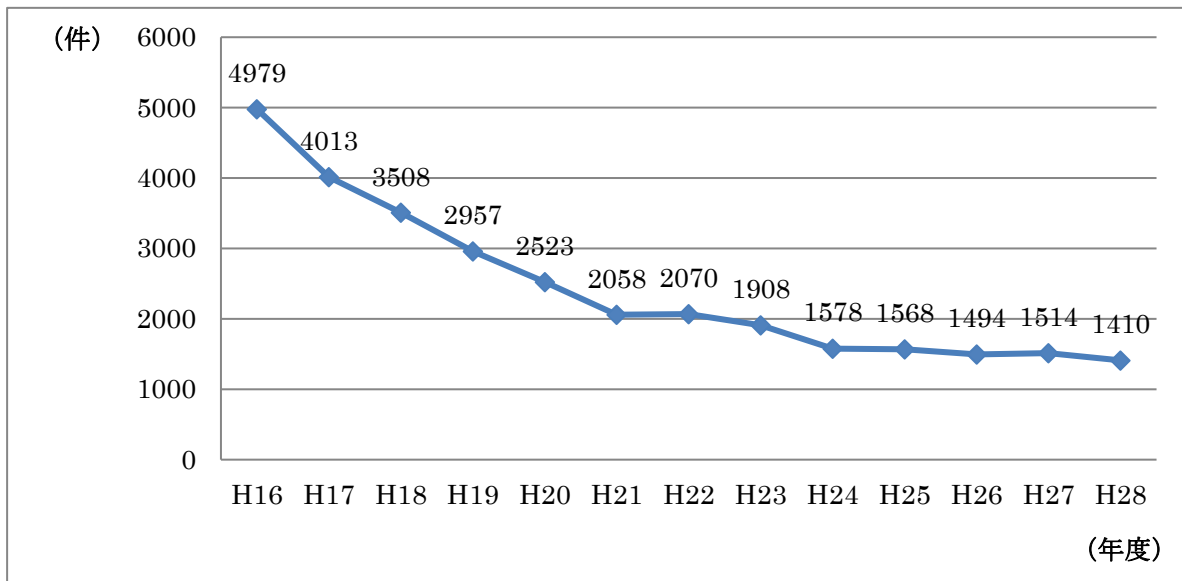
(1) 消費生活相談件数の推移

平成28年度に苫小牧市消費者センター(以下「消費者センター」という。)に寄せられた消費生活相談件数は1,410件で、架空請求が急増した平成16年度をピークに減少傾向にありましたが、この5年間は横ばい傾向にあります。(図表1)

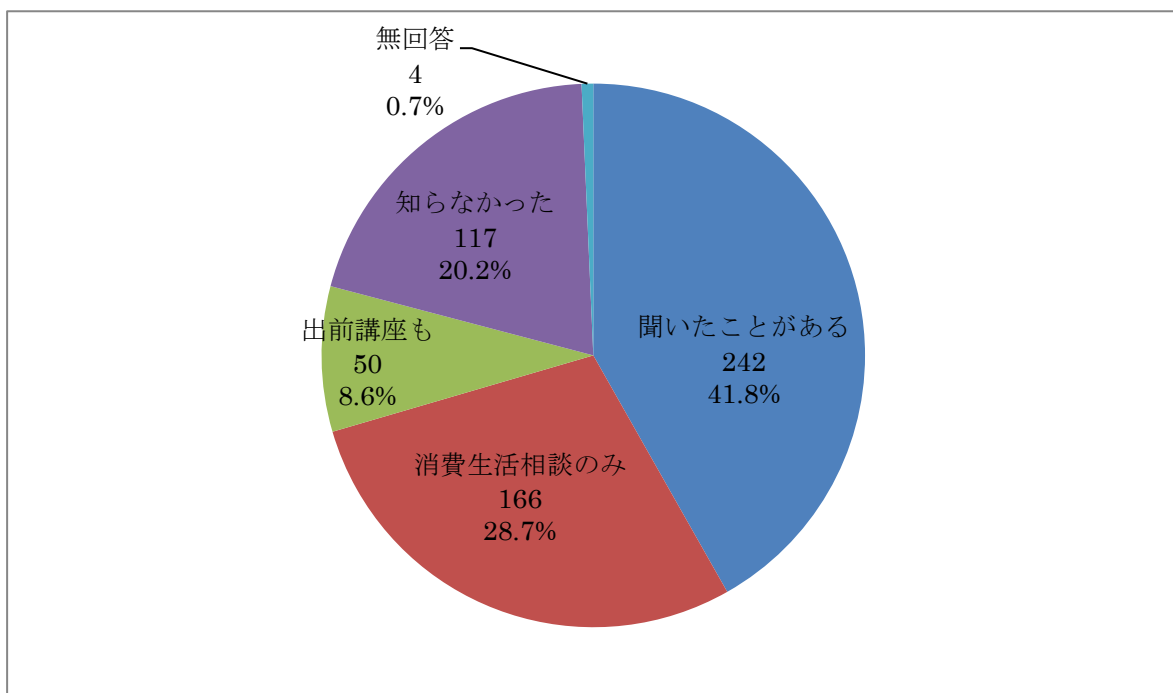
また、市民アンケート調査の結果によると、相談先として消費者センターを利用できることを知っている人は37.3%となっています。(図表2)

※3 「市民アンケート調査」 18歳以上の市民1,500名を住民基本台帳登録者の中から無作為抽出し、平成28年11月に実施した「苫小牧市消費者教育推進計画に係る市民アンケート調査」(有効回答率38.6%)

【図表1 苫小牧市における消費生活相談件数の推移】



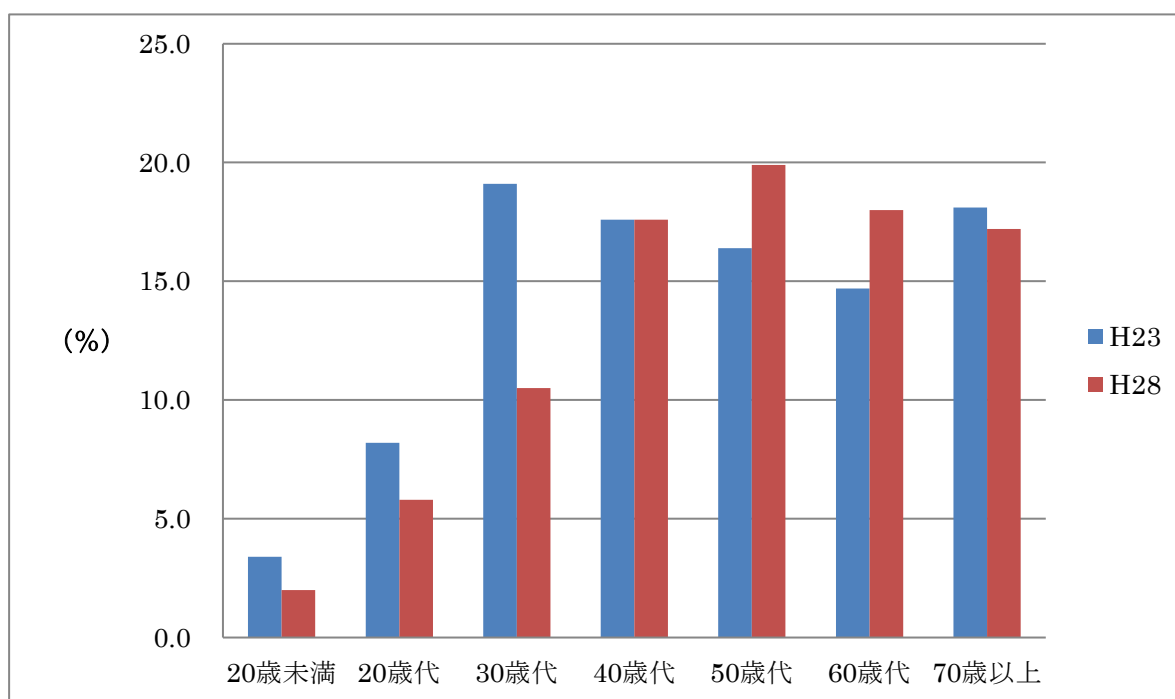
【図表2 消費者センターの認知度】



(2) 契約当事者の年代構成

消費生活相談における契約当事者の年代別割合は、平成 23 年度では 30 歳代の割合が高い傾向にありましたが、平成 28 年度では 50 歳代が最も高く、60 歳代・70 歳代以上の割合も全体の 35.2%を占めるなど、高齢者への対策が重要になっています。(図表 3)

【図表 3 契約当事者の年代構成(23 年度と 28 年度との比較)】



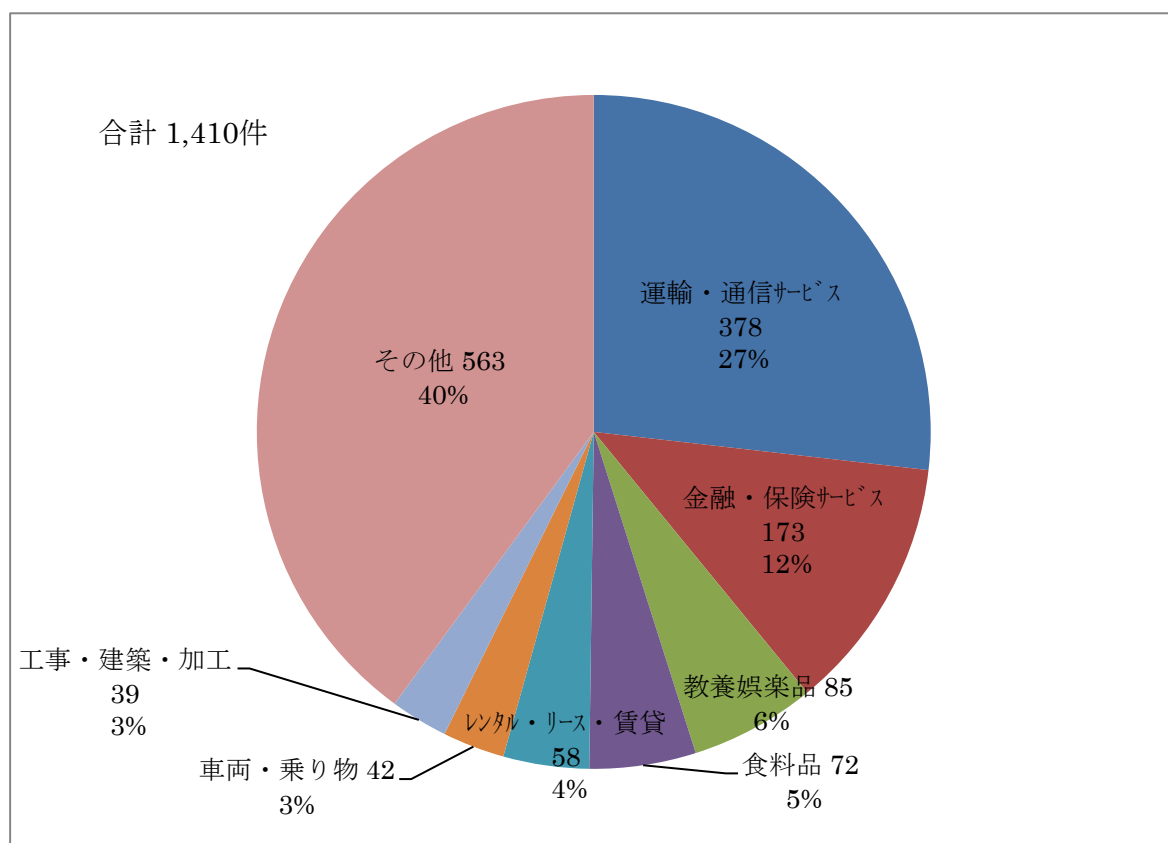
(3) 相談内容

平成 28 年度の商品・役務別の相談内容は、運輸・通信サービス(アダルト情報サイト、出会い系サイト、インターネット関連等)に関する相談がほぼすべての年代で一番多く、相談全体の 27%を占めています。

次に多かったのは、金融・保険サービス(フリーローン・サラ金、金融商品等)に関する相談で全体の 12%を占めています。

これら以外にも、教養娯楽品(新聞契約、携帯電話・パソコン等)や食料品などの相談も多く寄せられており、様々な消費者トラブルが起こり得る状況での実践的な対応能力が必要と考えられます。(図表4、5)

【図表4 商品・役務別相談内容】



【図表5 年代別相談内容上位5位】

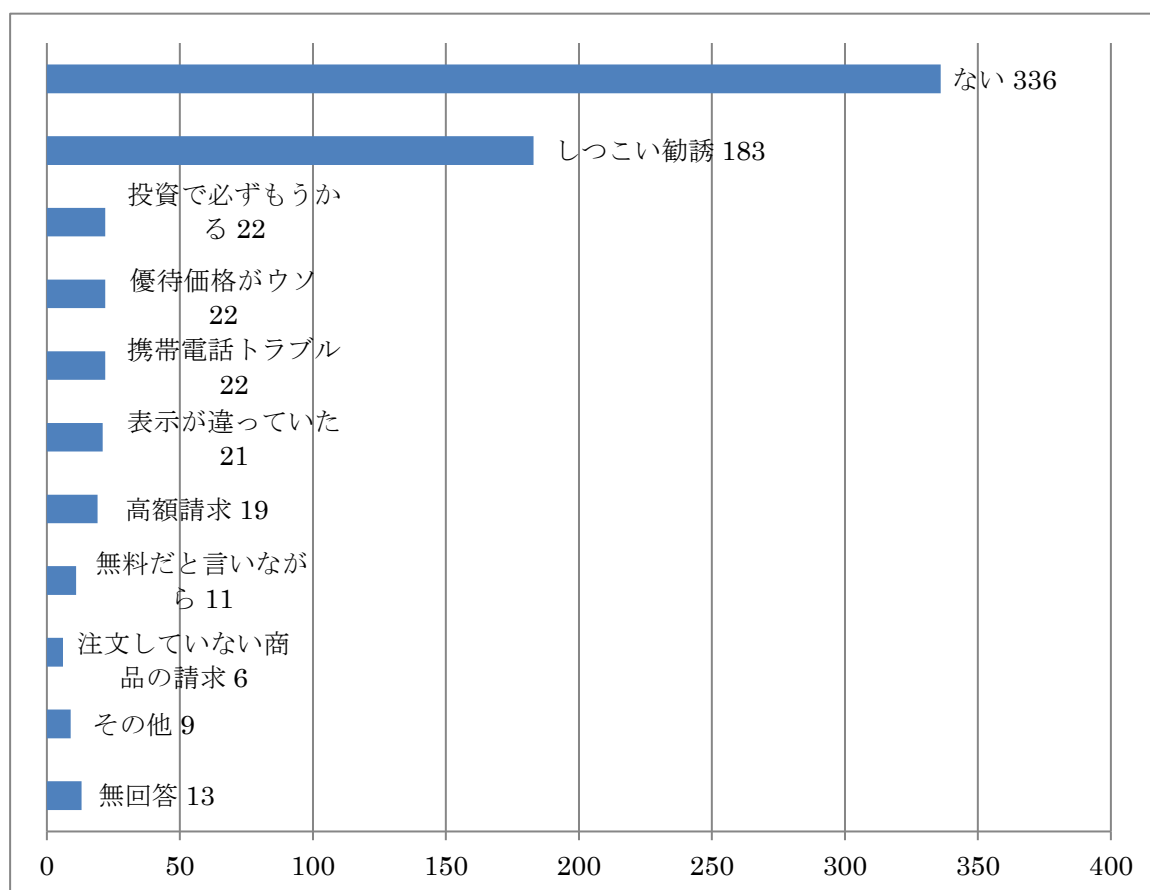
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明
1	運輸・通信サービス 13件	運輸・通信サービス 22件	運輸・通信サービス 40件	運輸・通信サービス 74件	運輸・通信サービス 85件	運輸・通信サービス 86件	金融・保険サービス 41件	運輸・通信サービス 20件
2	食料品 4件	金融・保険サービス 16件	金融・保険サービス 19件	金融・保険サービス 30件	金融・保険サービス 29件	金融・保険サービス 25件	運輸・通信サービス 38件	金融・保険サービス 13件
3	被服品 3件	レンタル・リース・賃貸 6件	レンタル・リース・賃貸 11件	教養 娯楽品 19件	車両・乗り物 12件	教養 娯楽品 19件	食料品 24件	レンタル・リース・賃貸 7件
4		車両・乗り物 5件	教養 娯楽品 10件	レンタル・リース・賃貸 15件	レンタル・リース・賃貸 11件	商品一般 17件	教養 娯楽品 16件	教養 娯楽品 7件
5		教養 娯楽品 4件	商品一般 6件	車両・乗り物 13件	食料品 11件	食料品 12件	住居品 14件	工事・建築・加工 4件
合計	28件	82件	148件	248件	280件	254件	243件	127件

(4) 消費者被害

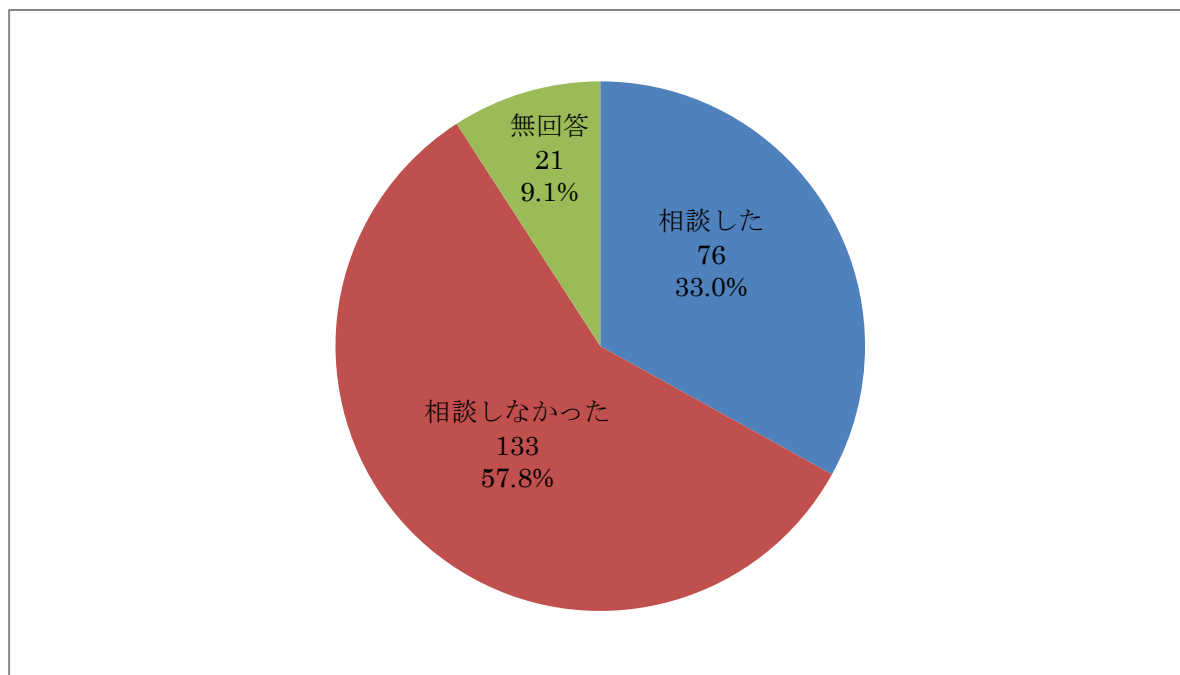
購入した商品や利用したサービスについて、何らかの被害を受けたりトラブルに巻き込まれた経験のある人は全体の39.7%となっており、その内の33.0%の人が「同居の家族や消費者センター等に相談した」と回答しました。(図表6～8)

一方、57.8%の人が「相談しなかった」と回答しており、その理由としては「相談するほどのことではないと思った」が82.0%で最も多く、以下、「面倒だった」が12.8%、「どこに相談したらよいかわからなかった」が10.5%となっています。(図表7、9)

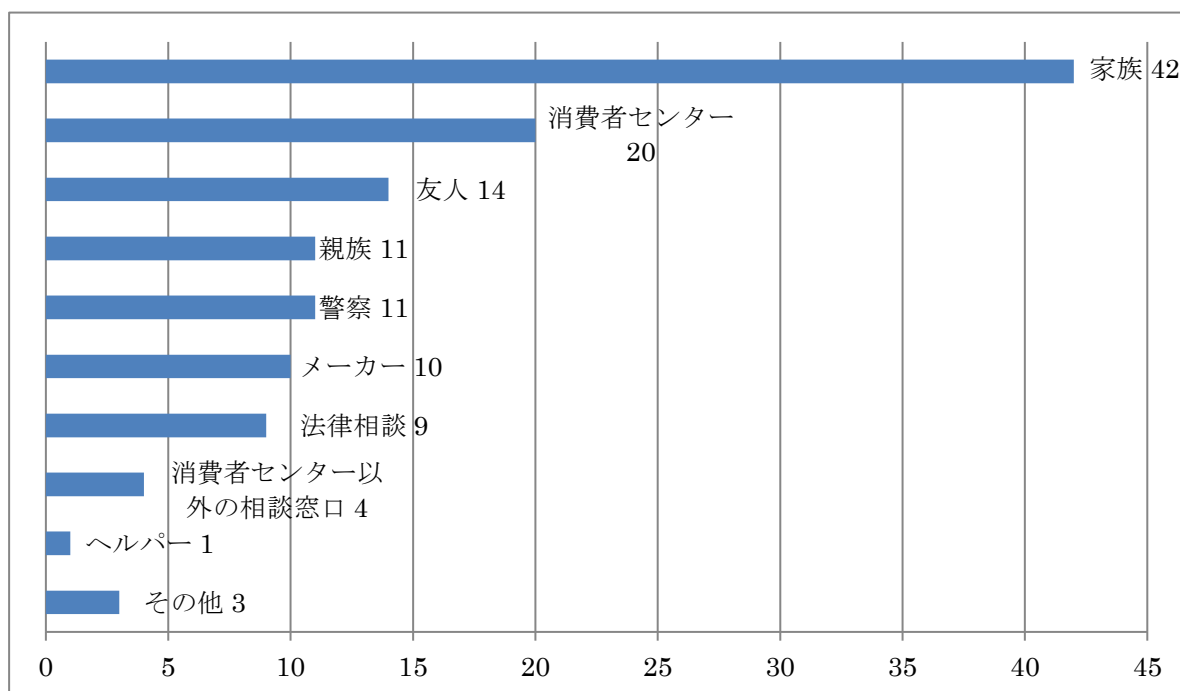
【図表6 消費者トラブル遭遇の有無と受けたトラブルの内容】



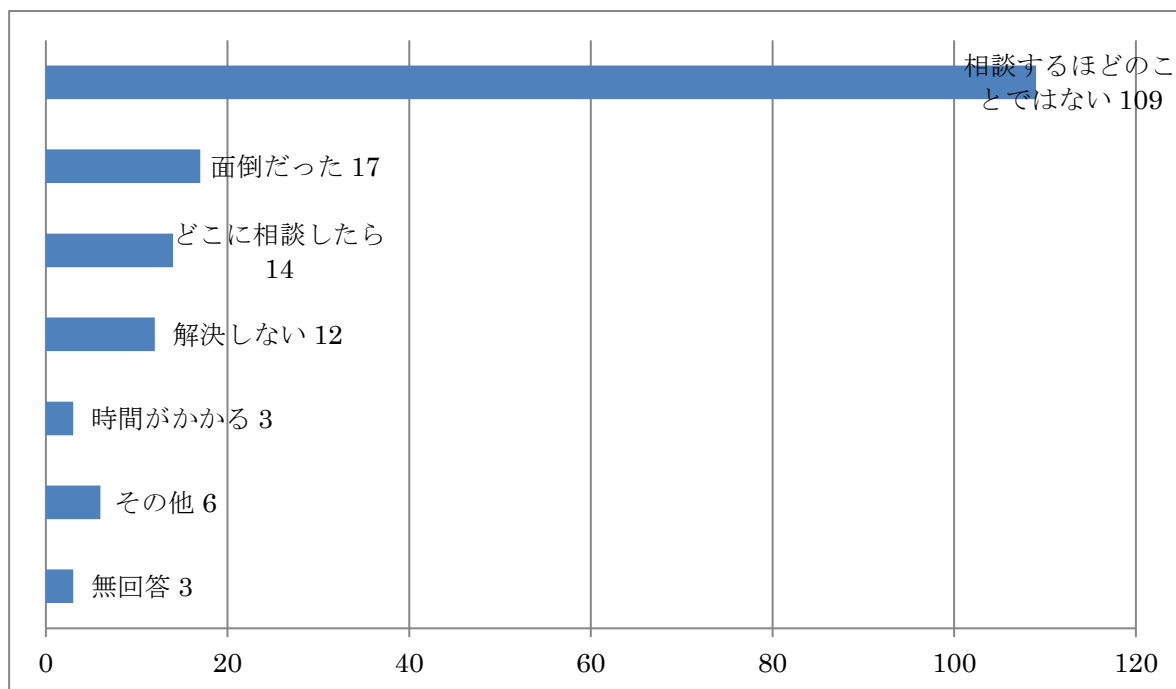
【図表7 トラブルに関する相談の有無】



【図表8 相談した人の相談先】



【図表9 相談をしなかった人の理由】



(5) 課題整理

(1)から(4)までの課題を整理すると、以下の4点となります。

- ①消費者センターなどの相談窓口の周知
- ②高齢者の消費者被害防止の取組強化
- ③インターネットに関する消費者トラブルへの対応強化
- ④様々な消費者トラブルに対応できる実践的な能力の育成

2 本市における消費者教育の状況

(1) 本市における消費者教育の状況

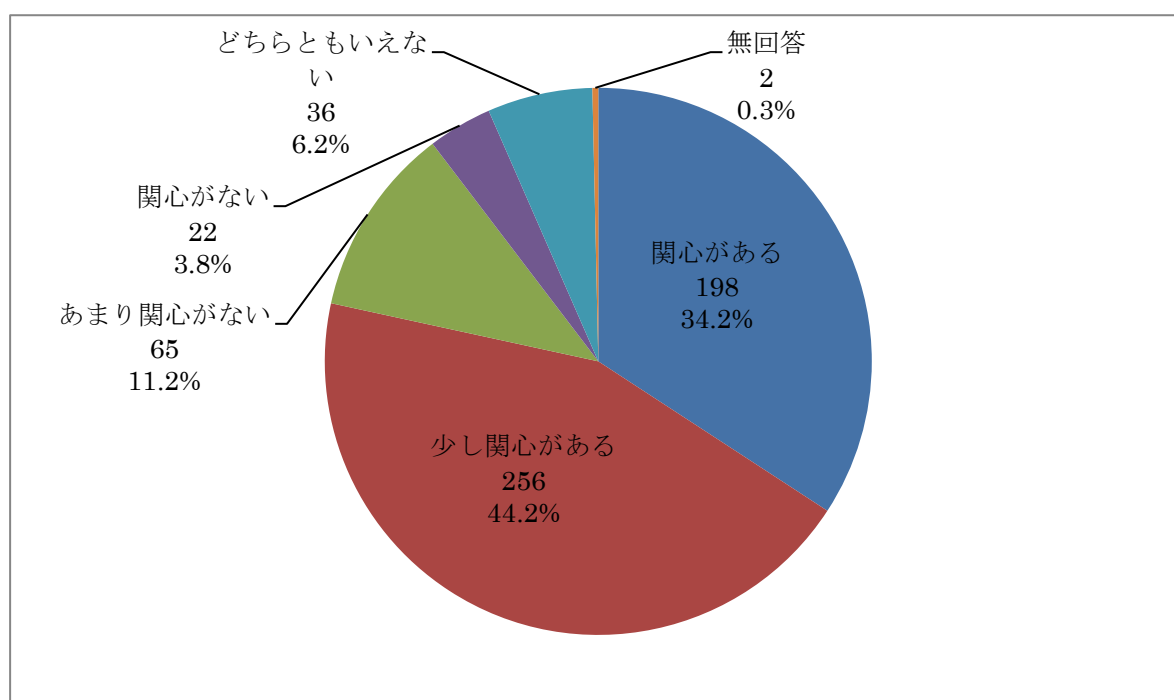
① 消費者問題への関心

アンケート調査によると、消費者問題について「関心がある」と「少し関心がある」が全体の78.4%を占めており、市民の関心が高いことが窺えます。(図表10)

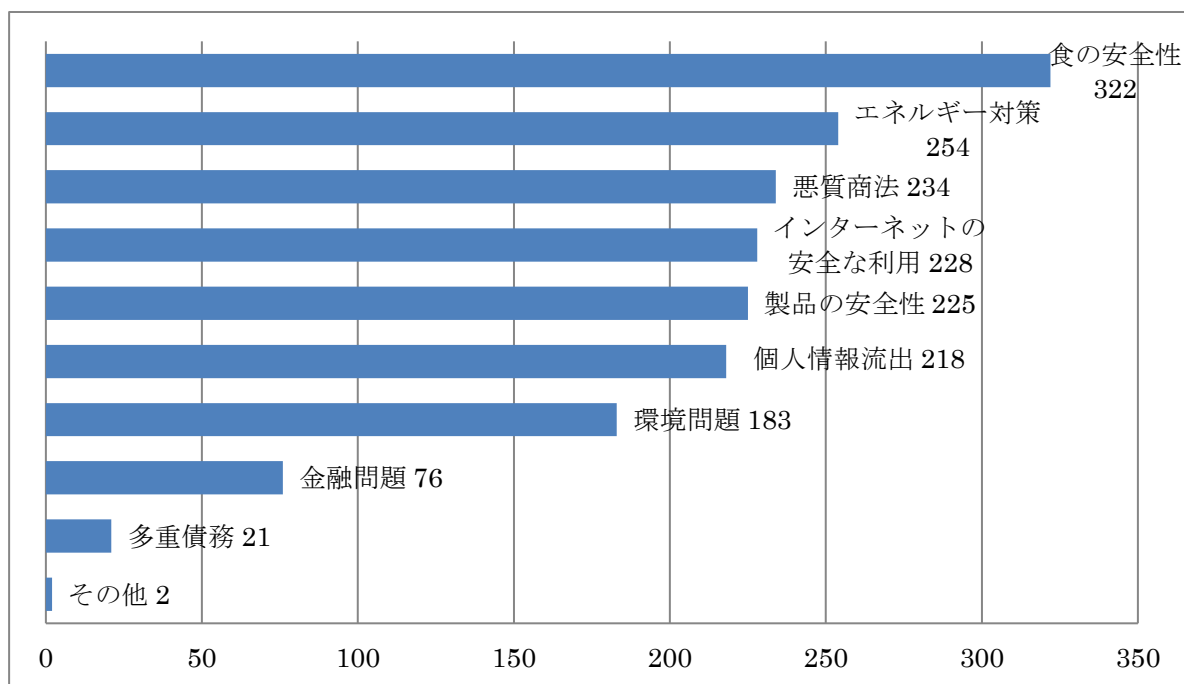
「関心がある」または「少し関心がある」と回答した人のうち、関心がある消費者問題として最も多かったのが「食の安全性」で70.9%、次いで「節電・節水等の資源・エネルギー対策」が55.9%、「悪質商法」が51.5%、「インターネットや携帯電話の安全な利用方法」が50.2%となっています。(図表11)

以上の結果から、市民の関心が高い消費者問題は、食や資源・エネルギーなど日常生活と密接に関わるものや、社会情勢を反映したものなど多岐に渡っており、それらの正確な知識・情報が得られる場の充実が必要であると考えます。

【図表10 消費者問題への関心の有無】



【図表11 関心がある消費者問題】

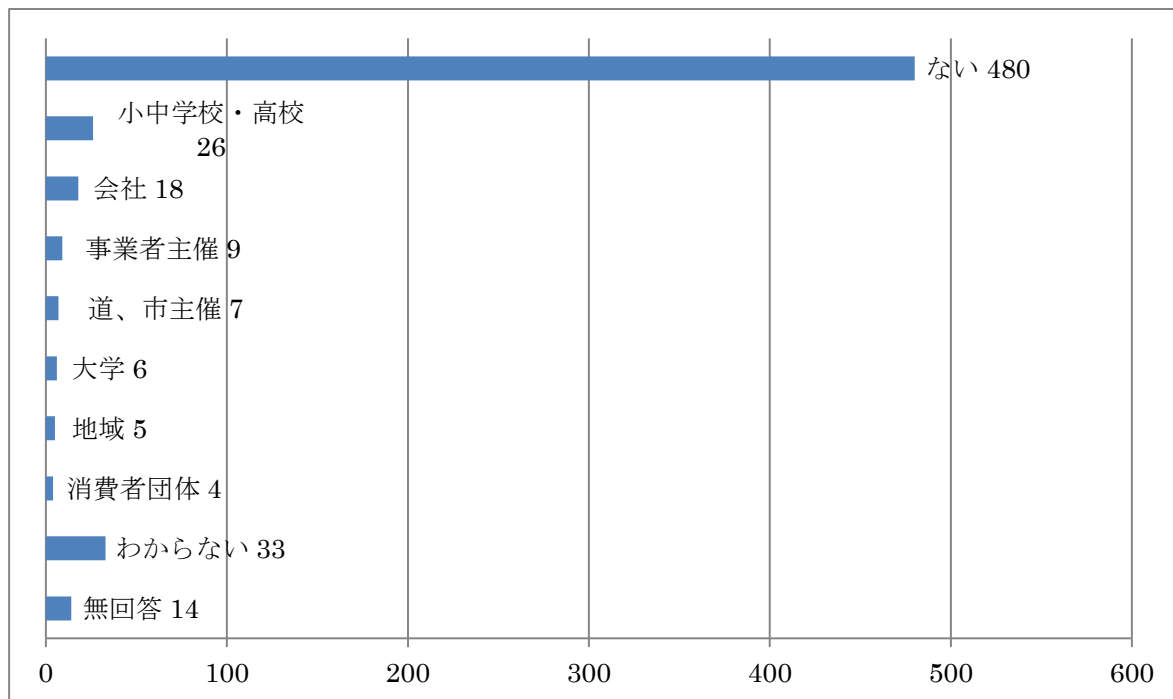


② 消費者教育の機会

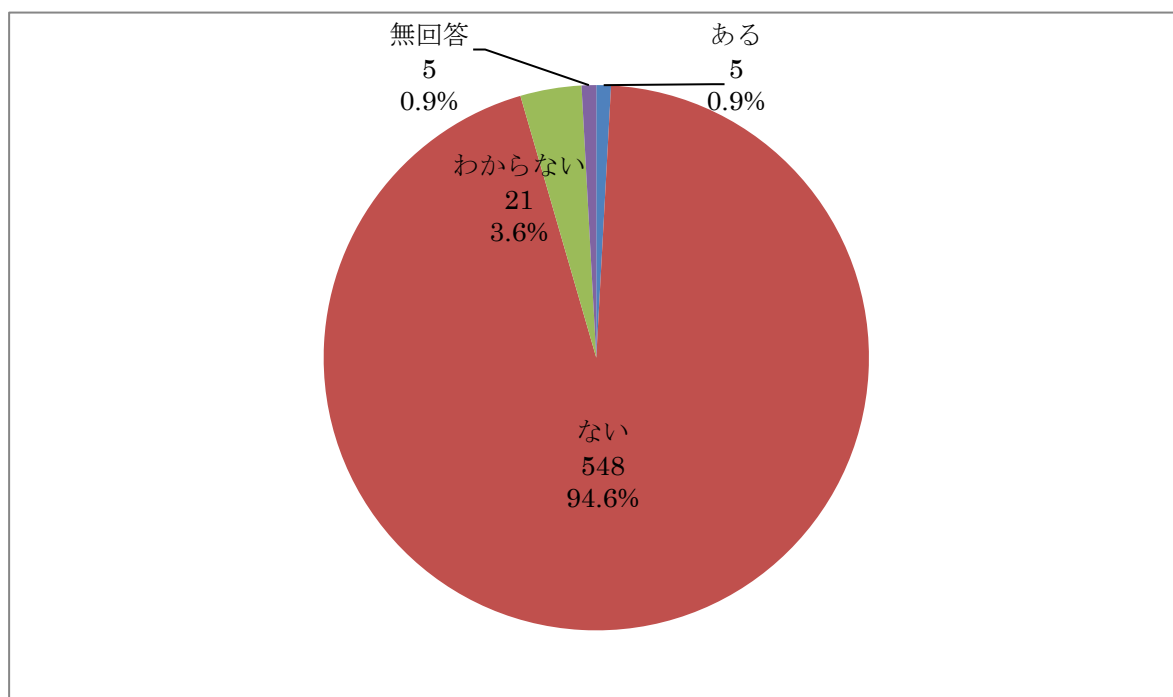
次に、消費者教育の機会の有無については、82.9%の人が消費者教育を受けたことがなく、消費者センターが行っている出前講座についても、94.6%の人が受講したことがないとなっており、さらに83.6%の人が消費者教育という言葉を目や耳にしたことが「ない」と回答しています。(図表12～14)

これらのことから、多くの人が消費者問題に関心がありながら、消費者教育そのものを知らないという状況になっており、今後は消費者教育の認知度を高め、その必要性が理解されるように啓発を推進するとともに、消費者教育の場の充実とその周知も必要であると考えます。

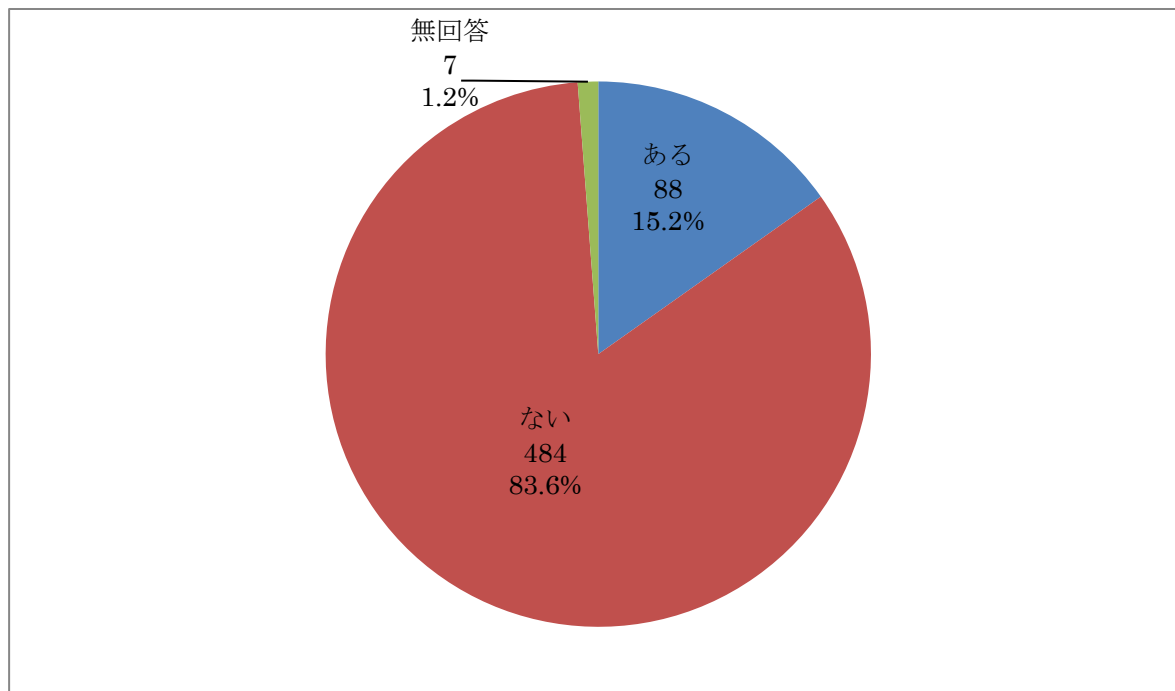
【図表12 消費者教育を受けた経験の有無と受けた場】



【図表13 消費者センターが行う出前講座の受講有無】



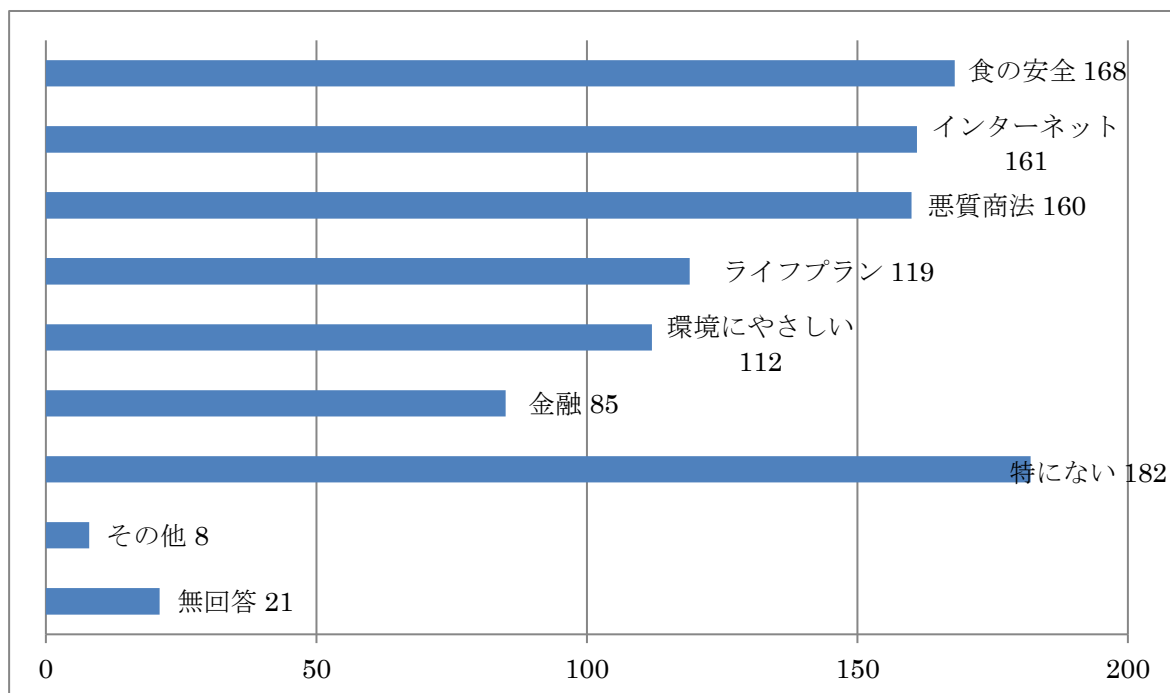
【図表14 消費者教育という言葉の認知度】



また、消費生活に関してどのような講座に参加してみたいかを尋ねたところ、「食品表示の見方など食の安全に関する講座」が最も多く(44.7%)、以下、「インターネットの注意点などの講座」が 42.8%、「悪質商法の手口や対応方法などの講座」が 42.6%となっています。(図表15)

これらの回答結果から、消費者教育の機会を提供するためには、行政だけではなく、市民、教育、企業が相互に連携・協働して取り組むとともに、それぞれの主体が行っている消費者教育の現状を把握し、きめ細やかに支援を行うことも重要だと考えられます。

【図表15 消費生活に関する講座の希望】

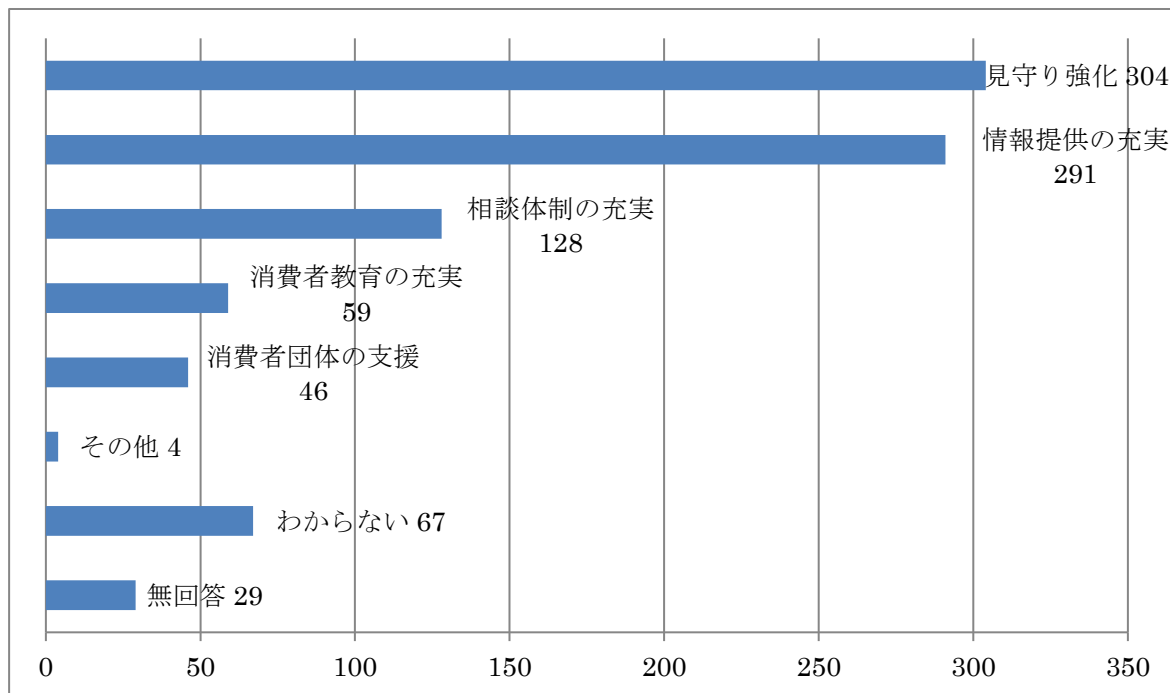


③ 消費者問題に対して望む市の施策

消費者問題に対する市の施策として望むことは、「高齢者など被害に遭いやすい人たちへの見守り強化」が 52.5%で最も多く、以下、「消費者被害・トラブルについての情報提供の充実」が 50.3%、「消費生活相談体制の充実」が 22.1%、「消費者教育(消費者向け講座等の開催を含む)の充実」が 10.2%となっています。(図表16)

このことから、これまで以上に情報提供の充実を図るとともに、高齢者など被害に遭いやすい人たちへの見守り強化や、消費生活相談体制の充実が求められています。

【図表16 消費者問題に対して市(行政)に望む施策】



(2) 消費者教育の取組状況

① 学校

学校においては、学習指導要領に基づき、児童生徒の発達段階を踏まえた指導を行っており、平成 19・20 年度改訂の学習指導要領では、消費者教育の充実の必要性が記載され、公民科や家庭科等を中心に消費者教育に関する学習を行っています。

消費者教育を効果的に実施するためには、各年代における消費生活の正しい知識を身に付けさせるとともに、関係機関との適切な連携が必要です。

	学校における主な消費者教育
幼稚園	<ul style="list-style-type: none">・ 幼稚園における生活の仕方を知り、自分たちで生活の場を整えながら、見通しをもって行動する。・ 友達と楽しく生活する中でできまりの大切さに気づき、守ろうとする。・ 身近な物を大切にする。
小学校	<ul style="list-style-type: none">・ 物や金銭の大切さに気付き、計画的な使い方を考える。【家庭科】・ 身近な物の選び方、買い方を考え、適切に購入できる。【家庭科】
中学校	<ul style="list-style-type: none">・ 契約の重要性やそれを守ることの意義及び個人の責任などに気づかせる。【公民科】・ 金融などの仕組みや働き【公民科】・ 消費者の自立の支援などを含めた消費者行政【公民科】・ 自分や家族の消費生活に関心をもち、消費者の基本的な権利と責任について理解すること。【技術・家庭科】・ 販売方法の特徴について知り、生活に必要な物質・サービスの適切な選択、購入及び活用ができる。【技術・家庭科】

② 家庭、地域・職域

苫小牧市では、昭和 46 年に設置した消費者センターによる消費生活相談業務のほか、各町内老人クラブ・婦人部・福祉団体などを対象とした出前講座や、消費生活講演会・消費生活セミナーなど各種の啓発行事を実施するなど消費者被害の未然防止や自立する消費者の育成に向けた取り組みを進めてきました。また、「くらしのニュース」の発行や、「広報とまこまい」・新聞・市ホームページなど様々な広報媒体を活用しての啓発活動も行っています。

近年高齢者の消費者被害が増大していることを踏まえ、啓発活動のより一層の充実を図るとともに、警察、消費者団体、福祉関係者、事業者等の多様な主体との連携を図りながら、きめ細かな消費者教育を進めていくことが重要と考えられます。

(3) 課題整理

(1)と(2)の課題を整理すると、以下の7点となります。

- ①消費者教育を受ける場の充実とその周知
- ②消費者トラブルについての情報提供の充実
- ③高齢者など被害に遭いやすい人たちへの見守り強化と関係機関との連携
- ④学校での消費者教育を担う教職員の指導力向上
- ⑤学校での消費者教育内容の体系化
- ⑥消費者教育に関連する他の教育との連携推進(環境教育、食育等)
- ⑦様々な消費者トラブルに対応できる実践的な能力の育成

第3章 消費者教育推進の基本的な方針

第2章で整理した課題と国の「基本方針」、道の「第2次北海道消費生活基本計画」を踏まえて、本市における消費者教育を推進するための基本方針を次のとおり定めます。

【苫小牧市消費者教育推進の基本方針】

- 1 ライフステージや場に応じた体系的な消費者教育を推進する
- 2 消費者教育の担い手の育成を図る
- 3 多様な機関・団体との連携を強化する

1 ライフステージや場に応じた体系的な消費者教育を推進する

幼児期から高齢期までの各段階や、様々な場の特性に応じた体系的な消費者教育を推進します。

学校教育においては、消費者教育の内容を充実するよう努めます。

また、地域・職域においては、消費者センターが行っている出前講座の充実と利用の拡大を図ります。

2 消費者教育の担い手の育成を図る

ライフステージや場に応じた消費者教育を行うための担い手の育成を図ります。

消費者センターを消費者教育の拠点と位置づけ、その担い手としての消費生活相談員の育成を図ります。

また、学校現場での消費者教育を担う教職員の指導力向上を支援します。

そして、様々な機関や団体などの協力を得て、消費者教育の担い手の育成を図ります。

3 多様な機関・団体との連携の強化する

消費者行政と教育行政、他の行政機関や関連する機関・団体との情報交換や、それら機関の知識や人材を活用するなど、連携を強化します。

高齢者などが消費者被害に遭わないよう、関係機関で構成している「苫小牧市消費者被害防止ネットワーク」の活動を活性化します。

第4章 消費者教育推進の施策

「苫小牧市消費者教育推進の基本方針」に基づく施策を次のとおり行います。

1 ライフステージや場に応じた体系的な消費者教育を推進する

(1) 学校教育において、消費者教育の内容充実に努める

学習指導要領により消費者教育に関する内容の充実が図られていることを踏まえ、教育委員会と連携をとりながら、市内小中学校に消費者教育の趣旨について周知を図ります。

○学習指導要領に基づき、消費者教育を実施します

現行の学習指導要領には各年代で消費者教育を指導することとされており、その趣旨と内容について各世代の理解を深める授業を行います。

○授業以外の時間も活用します

授業時間だけでなく、給食やホームルーム等の時間も活用し、リーフレットやパンフレット等(後述、次ページ)を利用した指導を行います。

○教材や指導事例の情報を提供します

教職員が消費者教育を行うときに必要な教材や、消費者庁などの情報を収集し提供し、教職員の創意工夫による指導を支援します。

○消費者センターの出前講座の活用を推進します

消費者センターでは、消費生活相談員が出向いて講座を行う「出前講座」を実施しており、学校現場での活用を進めます。

○リーフレットやパンフレットを作成し配布します

児童生徒の理解を深めるための分かりやすいリーフレット・パンフレットを作成し配布します。

また、関係部局や外部の専門家などが有している情報や知識を活用して、授業内容の充実に努めていきます。さらには、消費者教育に関連する他の教育(※4)との連携も合わせて推進していきます。

○消費者センター以外の市の出前講座を活用します

学習指導要領とマッチングする様々な市の出前講座を学校で活用していきます。また、市の施設で行う校外授業も実施していきます。

※4 「消費者教育に関連する他の教育」 例)環境教育(資源やエネルギーの有限性等)、食育(食品ロスの削減等)、国際理解教育(地球規模の社会問題等)、法教育(契約することの理解等)、金融経済教育(金融に関する知識等)など(以上、「基本方針」より)

○関連する多様な機関や団体、専門家による授業を行います

学習指導要領とマッチングする内容で消費者教育に関連する機関や団体、専門家の特別授業を行っていきます。

また、企業などの協力による校外授業も実施します。

児童生徒だけではなく、保護者自身が知識を深め、家庭における消費者教育を実践することも重要な取り組みとなることから、家庭での消費者教育の支援を進めます。

○市の出前講座や多様な機関・団体、専門家の活用を推進します

PTA活動などにおいて市の出前講座や消費者教育に関連する機関・団体、専門家を活用し、消費者教育の拡大を図ります。

○リーフレットやパンフレットを作成し配布します

家庭での消費者教育を支援するために、保護者向けのリーフレット・パンフレットを作成し、消費者教育の趣旨について理解を深めます。

(2) 地域・職域において、消費者教育を受ける場の充実とその周知を図る

消費者センターが行う消費生活相談業務や出前講座などの活動については未だ認知度が低いことから、その活動内容を広く知ってもらえるように周知を図るとともに、警察などの相談窓口についても周知を図っていきます。

また、消費者教育に関わる講演会やイベントの開催や、書籍やDVDなどの貸出など、家庭やグループ、サークルなどにおいても消費者教育の普及啓発に努めます。

○広報とまこまいや市ホームページでPRをします

消費者センターの情報について、広報の特集記事での掲載やホームページの情報の充実に取り組んでいきます。

○啓発物を作成し配布します

消費者センターや警察の相談窓口について、ポケットティッシュやパンフレット等の啓発物を作成し、市内のイベント等において配布します。

○街頭啓発を行います

広報誌や市ホームページでのPRだけではなく、ポスターや常設掲示などの街頭啓発を行い、消費生活相談窓口の周知に努めます。

○市の出前講座の活用を推進します

出前講座の内容もこれまでの「被害の未然防止の啓発」だけではなく、消費者が必要な情報を得られるような内容も提供できるようにします。

○消費生活講演会・セミナーを開催します

消費者教育に関連する多様な機関や団体、専門家を招いて、消費生活講演会やセミナーを開催し、幅広い見識を深められるようにします。

○消費生活展、消費生活パネル展の内容を充実させます

毎年開催している消費生活展の拡大や消費生活パネル展の内容を充実させて、消費者に必要な情報を適時発信できるようにします。

○消費者教育関連の書籍やDVDの貸出をします

新たに整備する消費者教育に関連する書籍やDVDを貸し出し、自宅、職場、グループやサークル活動での消費者教育に活用できるようにします。

(3) 各年代に必要な消費者教育の情報を発信する

幼児期から高齢期までの各段階に応じた、必要な情報を発信していきます。

①幼児期から高校まで

○学習指導要領に基づいた消費者教育を実施します

学習指導要領に記載された内容を踏まえて、消費者教育の指導を行っていきます。

○市の出前講座や多様な機関・団体、専門家を活用します

市の出前講座や消費者教育に関連する機関や団体、専門家を活用した授業を行っていきます。

○リーフレットやパンフレットを作成します

児童生徒の理解を深めるために、リーフレットやパンフレットを作成して、これらを利用した指導を行っていきます。

②高専・大学・専門学校

○市の出前講座や多様な機関・団体、専門家を活用します

授業だけではなく、オリエンテーションでの活用も進めていきます。

○リーフレットやパンフレットを配布します

消費者被害の拡大を防ぐために、リーフレットやパンフレットを配布し、様々な知識を得られるようにします。

③地域・職域、高齢期

○市の出前講座の活用を推進します

PTA、町内会、老人クラブ、サークルなど、地域での活用を推進していきます。また、職場研修での活用(一般・新人研修)も進めていきます。

○消費生活講演会・セミナーを開催します

消費者教育に関連する多様な機関や団体、専門家を招いて、消費生活における様々な見識を得られるようにします。

○消費生活展、消費生活パネル展の内容を充実させます

消費生活展や消費生活パネル展の内容を充実させて、消費者に様々な情報を発信できるようにします。

○街頭啓発を実施します

消費者センターの業務や消費者にとって必要な情報を周知するために街頭啓発を実施します。

○消費者教育関連の書籍・DVDの貸出をします。

様々な場面での消費者教育に活用できるように書籍やDVDを整備して、貸出をします。

○苦小牧市消費者被害防止ネットワークを活用した情報の発信を行います

平成 22 年に悪質商法などによる消費者被害を未然に防止することを目的として、関係機関・団体が連携して「苦小牧市消費者被害防止ネットワーク」（以下「消費者被害防止ネットワーク」という。）を設置し、情報交換などの活動を行っています。

そこで、この消費者被害防止ネットワークを利用して、消費者被害の手口や被害を防ぐための様々な取り組みを市民にお知らせします。

④共通の取り組みとして、消費者教育・消費者市民社会への理解周知を図ります

○広報とまこまいや市ホームページでPRをします

○リーフレットやパンフレットを作成し配布します

○消費生活講演会・セミナーでの開催テーマとします

○消費生活展、消費生活パネル展での情報発信をします

○消費者被害防止ネットワークを活用した情報の発信を行います

2 消費者教育の担い手の育成を図る

(1) 消費者センターを消費者教育の拠点とし、その担い手としての消費生活相談員の育成を図る

国の「基本方針」では、消費者教育及び消費者教育の担い手を育成する拠点として消費生活センターを位置付けており、本市においても消費者センターを消費者教育の拠点に位置付けます。

また、消費者センターが行っている出前講座を通して、消費者教育の推進を図り、その担い手としての消費生活相談員の育成・技量向上に努めます。

○消費者センターの活動を周知します

消費者センターが消費者問題の相談窓口であることだけでなく、出前講座などの消費者教育を行っていることを、広報とまこまい、市ホームページ、街頭啓発などでPRしていきます。

○消費生活相談員の育成や技量向上に努めます

消費生活相談員の技量を向上させるために、国民生活センターや国・道主催の研修会、セミナーへの参加機会の拡充に努めます。また、消費者センター内での研修会・勉強会を開催して、相談員の知識の向上に努めます。

(2) 学校での消費者教育を担う教職員の指導力向上を支援する

学校において消費者教育の中心となる教職員の指導力向上のために、消費者行政部門、教育委員会、学校との連携を図るとともに、外部の専門家などの協力を得ながら、教材の提供や教員研修などの支援に努めます。

○教職員に教材や指導事例の情報を提供します

学校で消費者教育を行う際に必要な教材や指導事例を、消費者庁などから情報収集して、これらを教職員に提供します。

○市の出前講座や多様な機関・団体、専門家を職員研修に活用します

消費者教育を行うための様々な見識を得られるように、市の出前講座や消費者教育に関連する機関や団体、専門家を職員研修に活用します。

(3) 多様な機関・団体などの協力を得て、消費者教育の担い手を育成する

消費者教育を推進するためには、消費生活相談員や教職員だけではなく、地域の人材活用など多様な機関や団体などの協力を得ながら消費者教育推進の施策を行う必要があります。

そこで、このような機関、団体などの連携を進め、その情報や知識を活用して消費者教育の担い手の育成を図ります。

○消費生活審議会や消費者被害防止ネットワークの構成団体に協力を依頼します

「苫小牧市消費生活審議会」や「消費者被害防止ネットワーク」に参加している各団体に、学校や地域・職域での消費者教育の取り組みへの協力を依頼します。

○消費者団体への支援を行います

消費生活の安定や消費者の自立、消費者市民社会の実現を図るため、市内消費者団体への活動のための支援を行います。

○多様な消費者教育に関連する取り組みを後援します

消費者団体に限らず、消費者教育に関連する取り組みを行っている団体の取り組みを後援し、市民への情報発信を行います。

3 多様な機関・団体との連携の強化する

(1) 高齢者等の消費者被害防止のために消費者被害防止ネットワークの活動を活性化する

高齢化の進展により、悪質商法などによる消費者被害を未然に防ぐことを目的として設置された「消費者被害防止ネットワーク」の役割はますます重要になっていきます。

このネットワークの参加団体を拡充し、情報共有や被害の未然防止など、活動の活性化に努めます。

○消費者被害防止ネットワークへの参加団体を拡充します

消費被害に関する様々な情報を得るためには、消費者被害防止ネットワークに多様な団体の参加が必要なことから、市の関係部局や関連機関、団体に対し参加を呼びかけてまいります。

○消費者被害防止ネットワークを利用した被害防止の取り組みを強化します

消費者被害防止ネットワークの参加団体を通じて、消費者被害の手口など被害防止のための情報を市民に提供します。また、参加団体間で研修会や講座を開催するなどの取り組みを実施していきます。

○高齢者など消費者被害弱者への見守りを強化します

平成 26 年に改正された消費者安全法において、高齢者等の消費者被害を防止するため、地域関係機関による「消費者安全確保地域協議会」を設置することで、必要な個人情報と共有することが可能となりました。

本市では、消費者被害防止ネットワークを消費者安全確保地域協議会に位置づけ、高齢者など消費者被害弱者への見守りを強化します。

(2) 学校・地域等の消費者教育の内容充実のために、多様な機関・団体の知識や人材を活用する

これまで述べてきたように、学校や地域などで消費者教育を推進するためには、様々な関連する機関や団体、専門家などの協力が必要となります。これらの関連機関や団体の情報、知識や人材を活用して、消費者教育の内容を充実させていきます。

- 学校や地域などで多様な機関や団体、専門家による授業や講演会を実施します**
- 消費生活展、消費生活パネル展の内容を充実させます**
- 教職員の指導力向上や消費生活相談員の技量向上を支援します**

(3) 多様な機関・団体との情報交換に努め、連携を強化する

(1)、(2)の施策を進めるためには、多くの様々な機関や団体の連携が重要となります。これら機関や団体の情報収集を図るとともに、情報交換の場を多く提供し、各団体間の連携の強化を進めます。

- 消費生活審議会や消費者被害防止ネットワークの構成団体間の連携を強化します**
- 消費者団体との情報交換を緊密にします**

第5章 計画の推進体制と管理

第3章で定めた「苫小牧市消費者教育推進の基本方針」と第4章で述べた「消費者教育推進の施策」を進めるための体制と管理を次のとおりとします。

1 計画の推進体制

現在、「消費生活審議会」を、消費者教育推進法第20条で定める「消費者教育推進地域協議会」(※5)として位置づけています。

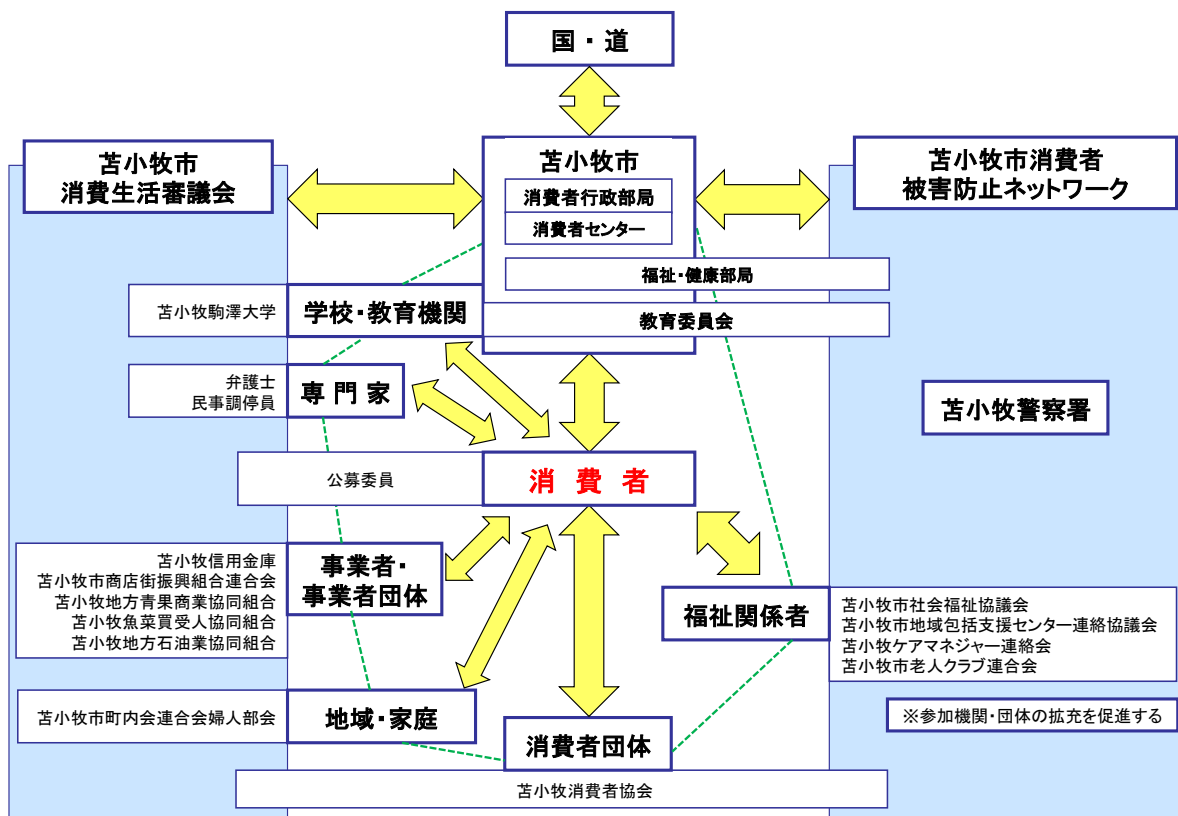
また、これまで触れてきたように、消費者被害を未然に防止することを目的として「消費者被害防止ネットワーク」を設置しています。

本計画の推進にあたっては、この2つの組織を活用し、国、道、学校・教育機関、消費者団体など関係団体等と情報交換・連携強化に努めながら、計画の総合的、体系的かつ効果的な推進を図ります。

また、「苫小牧市食育推進計画」など、市の部局で作成した消費者教育に関連する計画との連携も図っていきます。

※5 「消費者教育推進地域協議会」 消費者教育を推進するために、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、教育関係者、消費生活センターなど市の関係機関等で構成する組織

【図 推進体制のイメージ】



2 計画の管理

計画の推進状況を消費生活審議会に報告し、審議会での意見を踏まえて、消費者を取り巻く社会経済情勢の変化、国の施策の動向などを見極めながら、必要に応じて計画の見直しを行います。

3 計画の成果指標

計画の実施による成果につきましては、以下の指標により達成状況を把握します。

	指 標	基 準 値	目 標 値
1	消費者教育関連講座開催数	15回(29年度)	30回(34年度)
	参加者数	520人(29年度)	1,300人(34年度)
2	苫小牧市消費者センターの認知度	37.3%(28年度)	70.0%(34年度)

資料編

資料 1

苫小牧市消費者教育推進計画に係る 市民アンケート調査報告書

I 調査の概要

1 調査目的

「苫小牧市消費者教育推進計画(仮称)」の策定にあたり、市民の皆様に消費生活や消費者教育についてのご経験やご意見をお聞きし、計画策定の基礎資料とするため。

2 調査対象

18歳以上の市民 1,500名を住民基本台帳登録者の中から無作為抽出。

3 調査方法

郵送配布・郵送回収

4 調査期間

平成28年11月18日～12月9日

5 回収状況

調査票送付数	1,500 票
有効回答数	579 票
有効回答率	38.6%

6 回収者属性

1. 性別

男性	228名(39.4%)
女性	342名(59.1%)
無回答	9名(1.6%)

2. 年齢

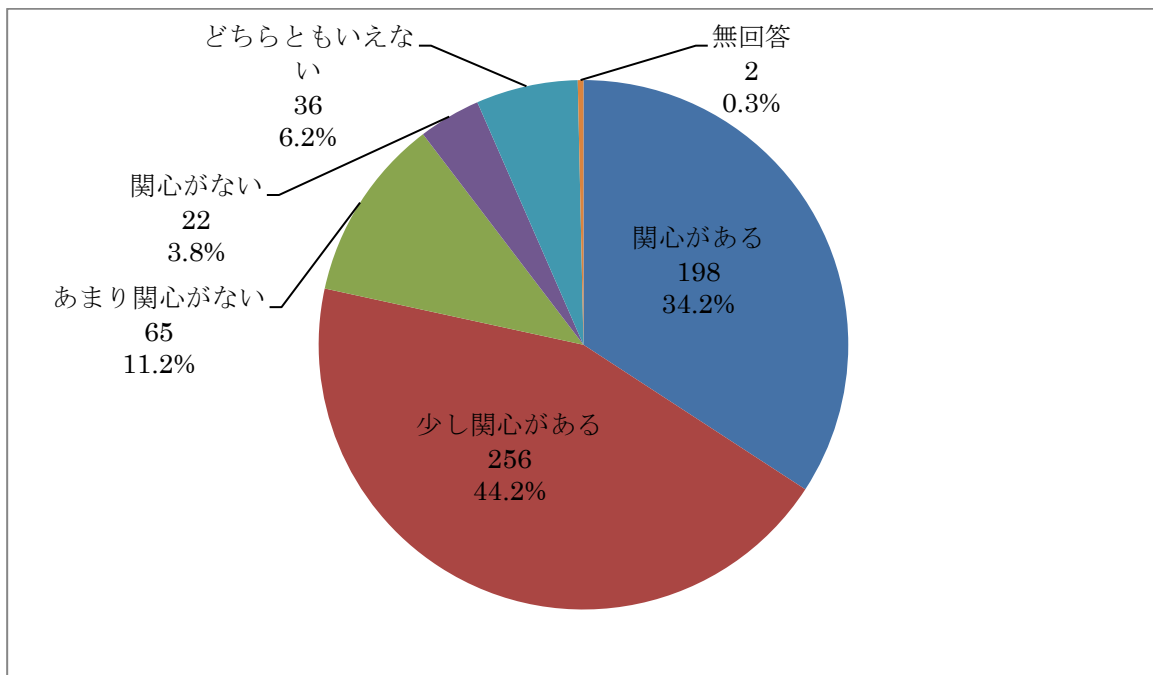
10歳代	17名(2.9%)
20歳代	68名(11.7%)
30歳代	91名(15.7%)
40歳代	96名(16.6%)
50歳代	84名(14.5%)
60歳代	108名(18.7%)
70歳以上	106名(18.3%)
無回答	9名(1.6%)

3. 職業

会社員、公務員、団体職員(役員等も含む)	170名(29.4%)
パートタイマー、アルバイト、契約社員	105名(18.1%)
自営業、農林漁業	26名(4.5%)
専業主婦・主夫	117名(20.2%)
学生	19名(3.3%)
無職	116名(20.0%)
その他	14名(2.4%)
無回答	12名(2.1%)

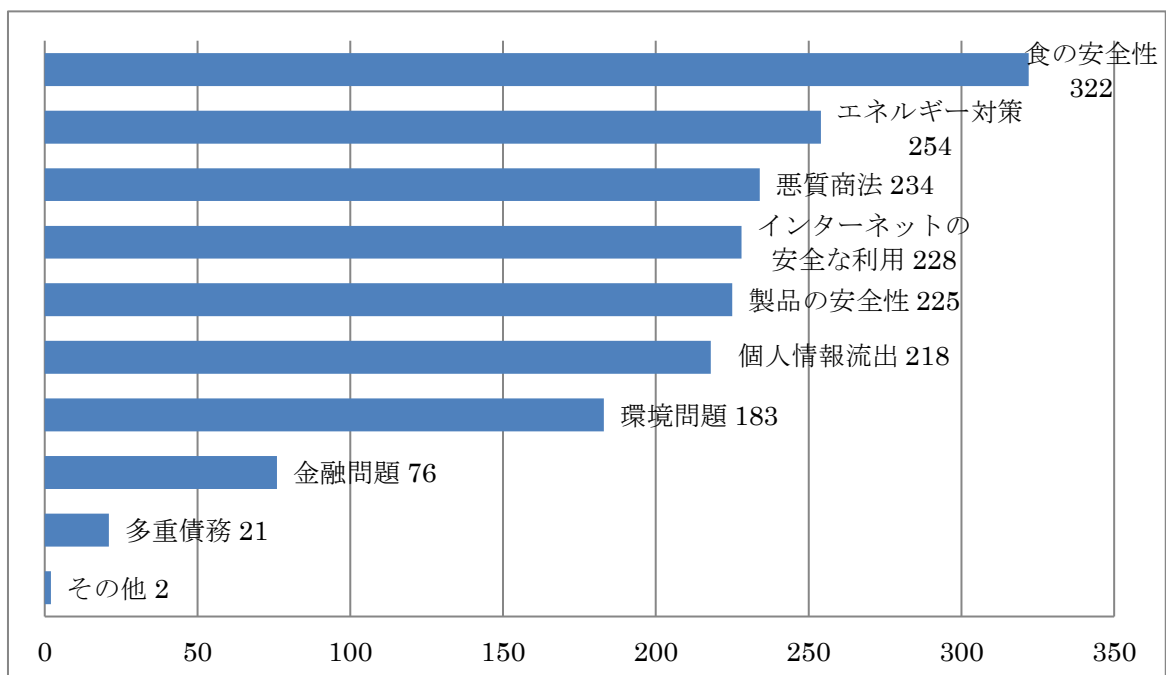
Ⅱ 調査結果

1 消費者問題への関心の有無（問4）



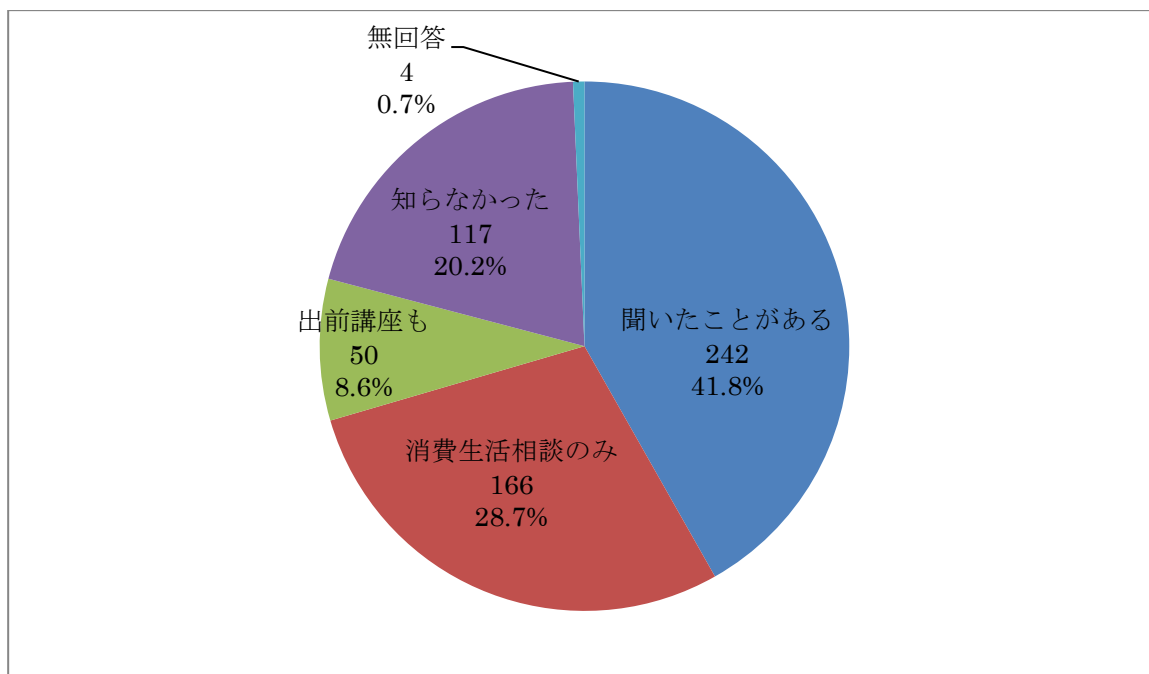
消費者問題に関心を寄せている人（「興味がある」または「少し興味がある」と答えた人の合計）は全体の78.4%となっている。

2 興味がある消費者問題（問5）



問4で消費者問題に関心を寄せている人に関心がある消費者問題を挙げてもらったところ、「食の安全性」を挙げた人が70.9%で一番多く、以下、「資源・エネルギー対策」55.9%、「悪質商法」51.5%、「インターネットや携帯電話などの安全な利用方法」50.2%、「製品の安全性」49.6%、「個人情報流出」48.0%、「環境問題(ごみ問題・騒音など)」40.3%、「金融問題(投資・保険・融資等の金融商品の問題など)」16.7%、「多重債務」4.6%の順となった。

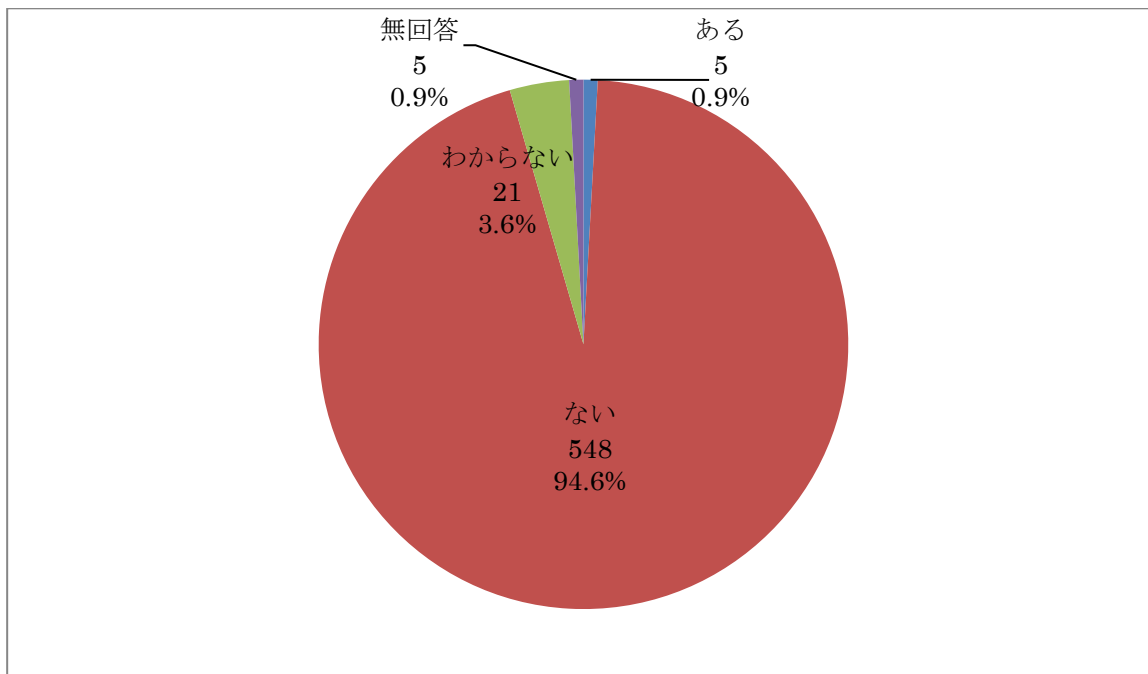
3 苫小牧市消費者センターの認知度（問6）



苫小牧市消費者センターを知っている人（「名前だけは聞いたことがある」、「消費生活相談ができることを知っている」または「消費生活相談のほか、出前講座なども行っていることを知っている」と答えた人の合計）は458人で全体の79.1%となっている。

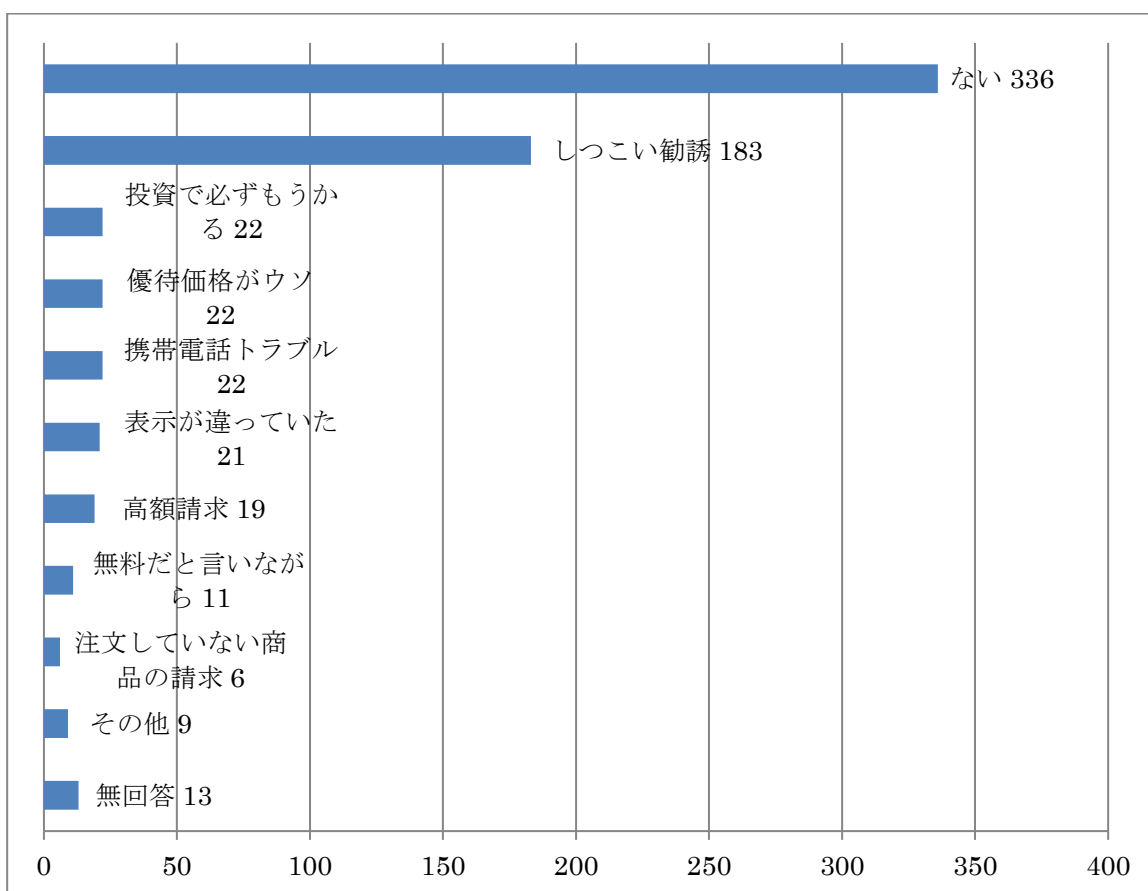
一方、消費者センターの業務内容まで知っている人（「消費生活相談ができることを知っている」または「消費生活相談のほか、出前講座なども行っていることを知っている」と答えた人の合計）は216人で、消費者センターを知っている人で47.2%、全体では37.3%となっている。

4 消費者センターが行う出前講座の受講有無（問7）



消費者センターが行っている出前講座を受講したことがある人は全体の0.9%だった。

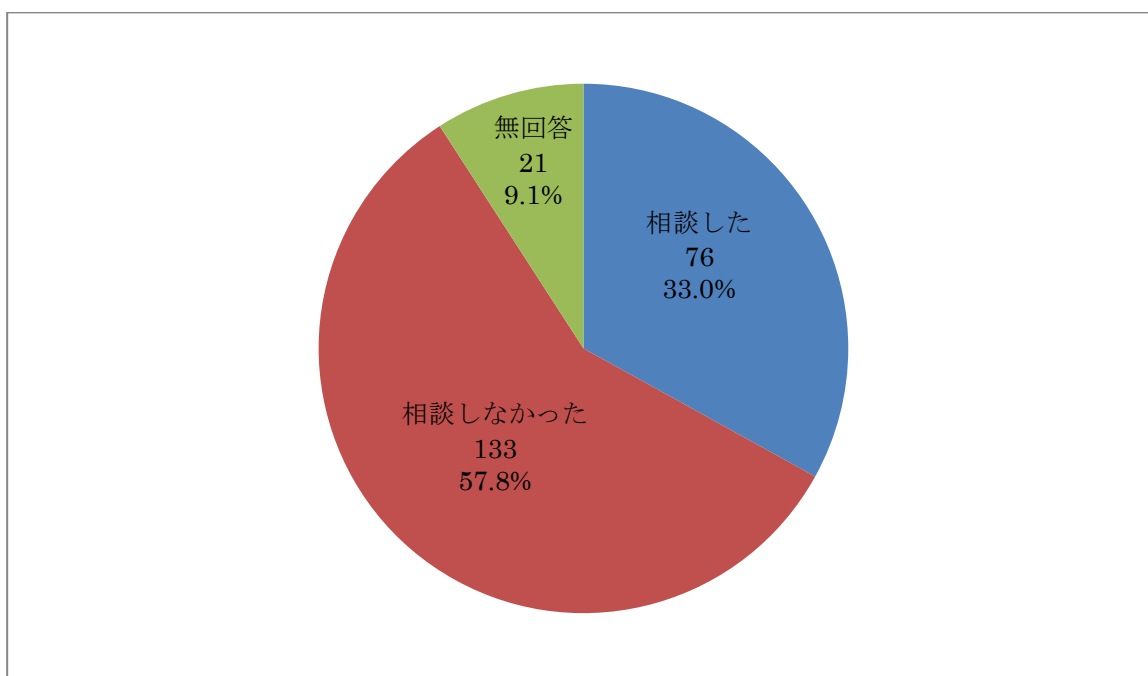
5 消費者トラブル遭遇の有無（問8）



家族も含めて、商品を購入したりサービスを受けたりしたときに消費者被害やトラブルにあったことがあるかを聞いたところ、被害やトラブルの回答をした人は全体の 39.7% (230 人) だった。

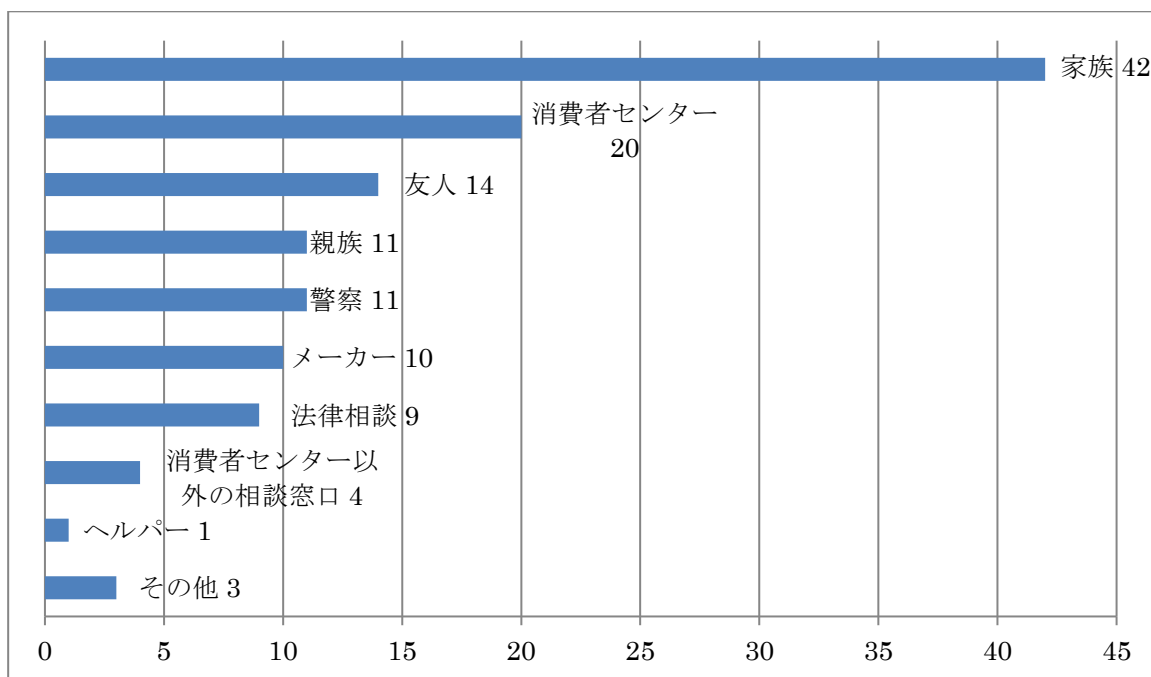
その内訳としては、「電話勧誘や訪問販売などでしつこい勧誘を受けた」が最も多く 79.6%、「金融商品などの投資に関して「必ずもうかる」などと勧誘された」、「「特別価格」や「優待価格」がウソだった」、「携帯電話やパソコン等を利用しトラブルに巻き込まれた」が 9.6%、「商品やサービスの事前説明や表示が違っていた」が 9.1%、「身に覚えのない高額請求を受けた」8.3%、「無料だと言いながら他の様々な商品などを勧められ買ってしまった」4.8%、「注文していない商品が自宅に送られてきて代金を請求された」2.6%となっている。(いずれも、被害やトラブルの例を答えた 230 人の中の回答率)

6 トラブルに関する相談の有無 (問9)



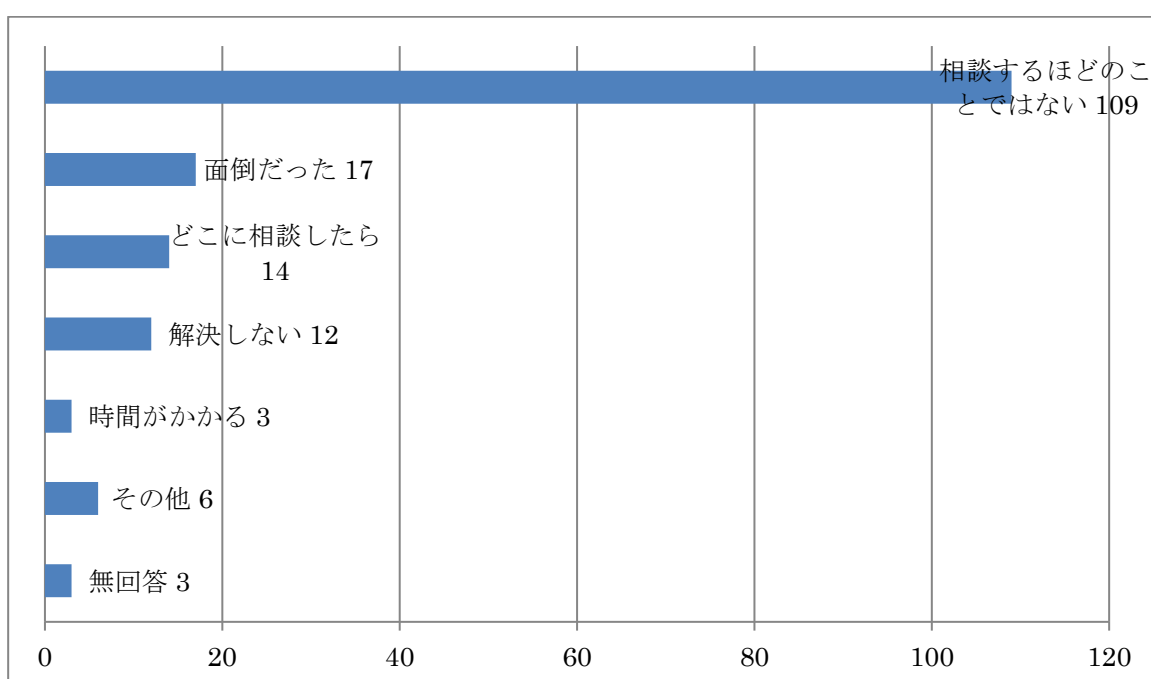
問8で被害やトラブルの例を答えた人で、誰かに相談をしたと回答した人は 33.0%、相談しなかった人は 57.8% だった。

7 相談した人の相談先（問10）



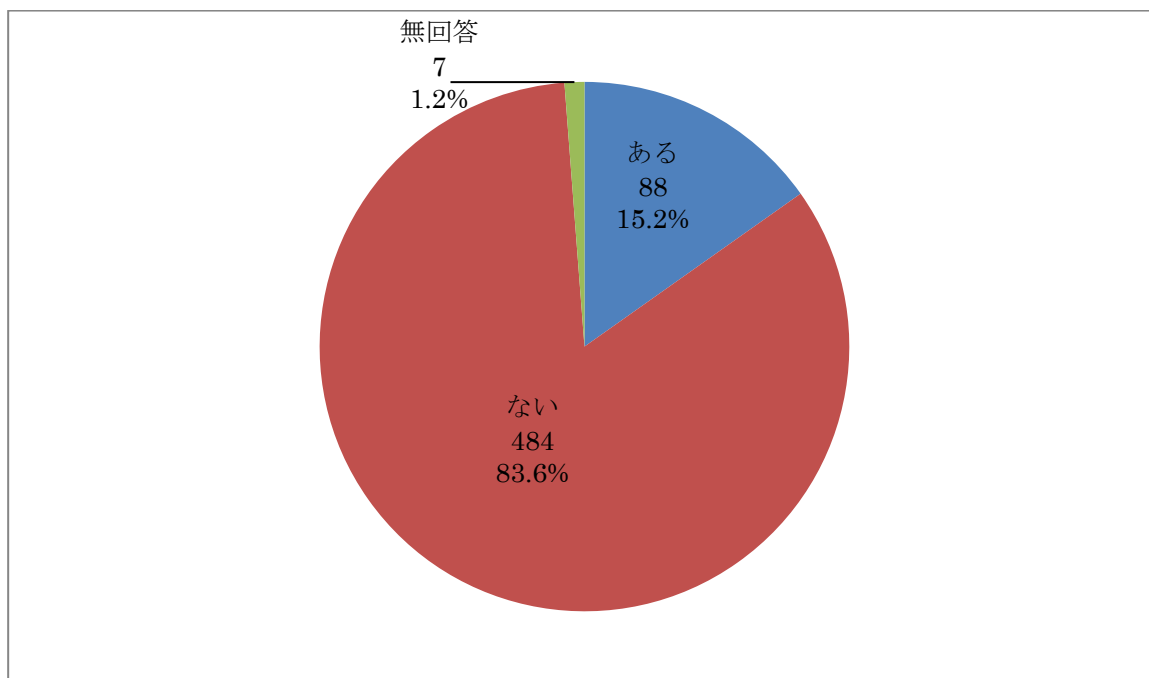
問9で相談したと答えた人に誰に相談したかを尋ねたところ、「同居の家族」をあげた人が55.3%で一番多く、以下、「苫小牧市消費者センター」26.3%、「友人・知人」18.4%、「親族」と「警察」が14.5%、「メーカーなどの事業者（お客様相談窓口等を含む）」13.2%、「法律相談（弁護士、司法書士等）」11.8%、「苫小牧市消費者センター以外の相談窓口」5.3%、「ヘルパー・ケアマネージャー」1.3%の順になっている。

8 相談をしなかった人の理由（問11）



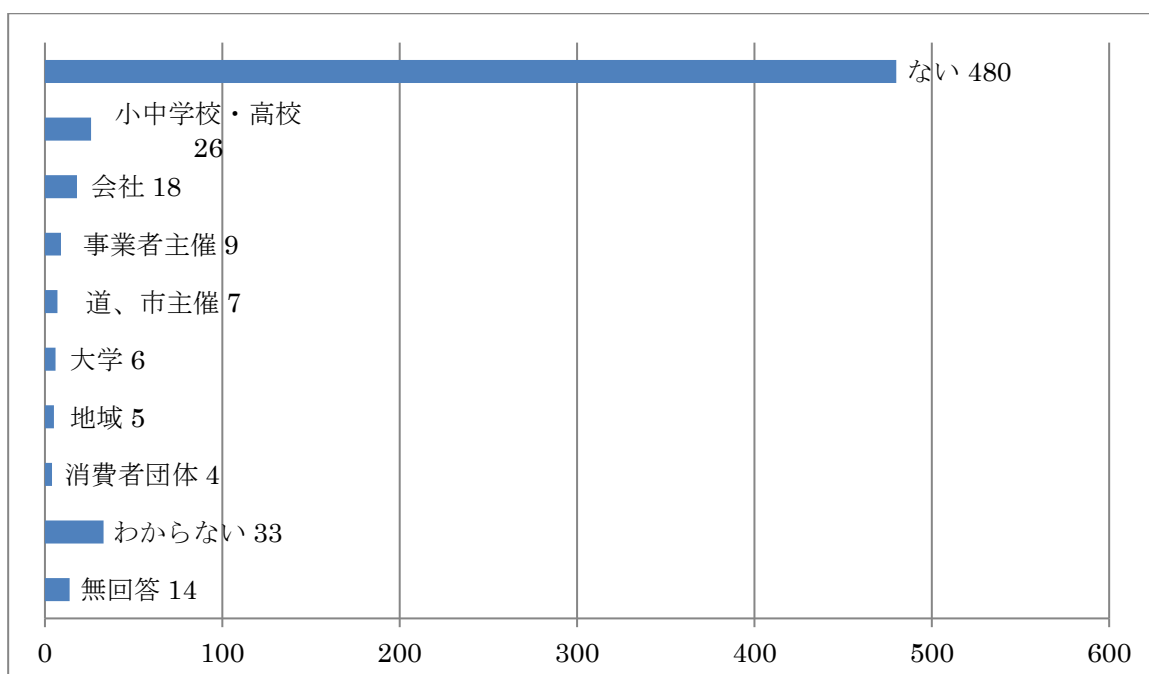
問9で相談しなかったと答えた人にその理由を尋ねたところ、「相談するほどのことではない(自分で解決できる)と思った」をあげた人が82.0%で一番多く、以下、「面倒だった」12.8%、「どこに相談したらよいのかわからなかった」10.5%、「相談しても解決しないと思った」9.0%、「時間がかかると思った」2.3%の順となっている。

9 「消費者教育」という言葉の認知度 (問12)



いままでに、「消費者教育」という言葉を目にしたこと、または耳にしたことがある人は15.2%、耳にしたことがない人は83.6%だった。

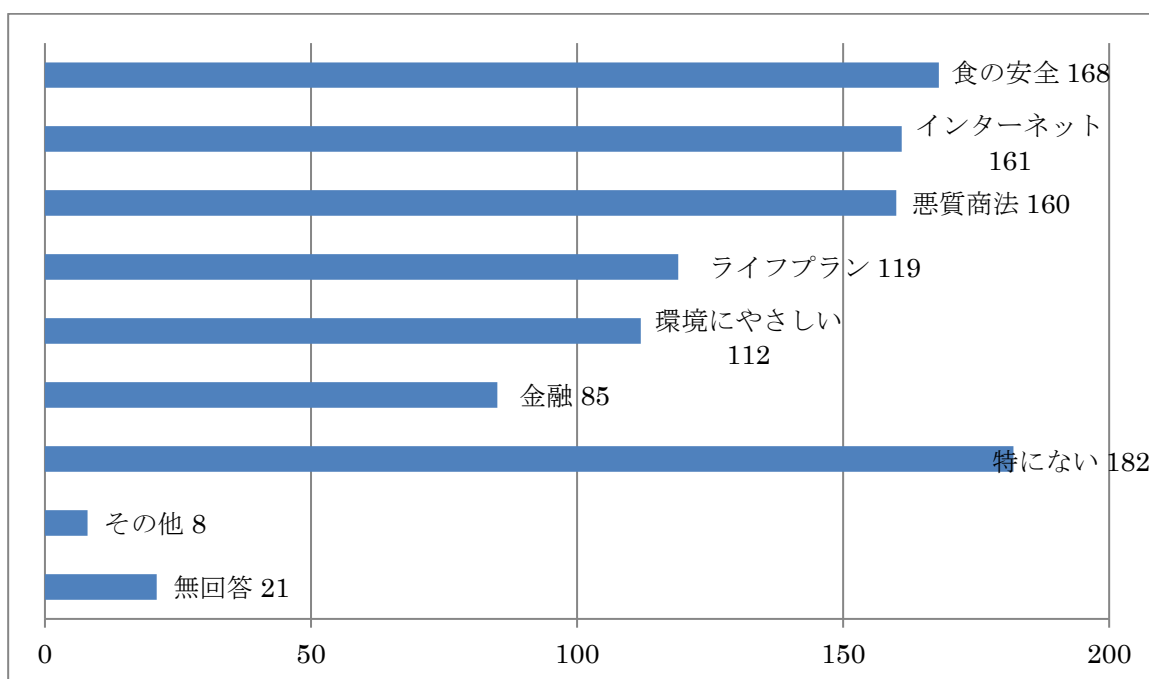
10 消費者教育を受けた経験の有無と受けた場 (問13)



消費者教育を受けた経験の有無を聞いたところ、経験のない人が 82.9%、経験のある人が 9.0% (52 人)となっている。(「わからない」5.7%、無回答 2.4%)

消費者教育を受けた場としては、「小中学校、高等学校の授業等」が 50.0%で一番多く、以下、「会社、職場での講習会・勉強会等」34.6%、「事業者主催の講習会・勉強会等」17.3%、「道、市主催の講座・講演など消費者向け啓発行事」13.5%、「高等専門学校、大学、専門学校等のオリエンテーション・講義等」11.5%、「地域(町内会、老人会等)での講習会等」9.6%、「消費者団体、NPO主催の講習会・勉強会等」7.7%となっている。(いずれも、消費者教育を受けた場を答えた 52 人の中の回答率)

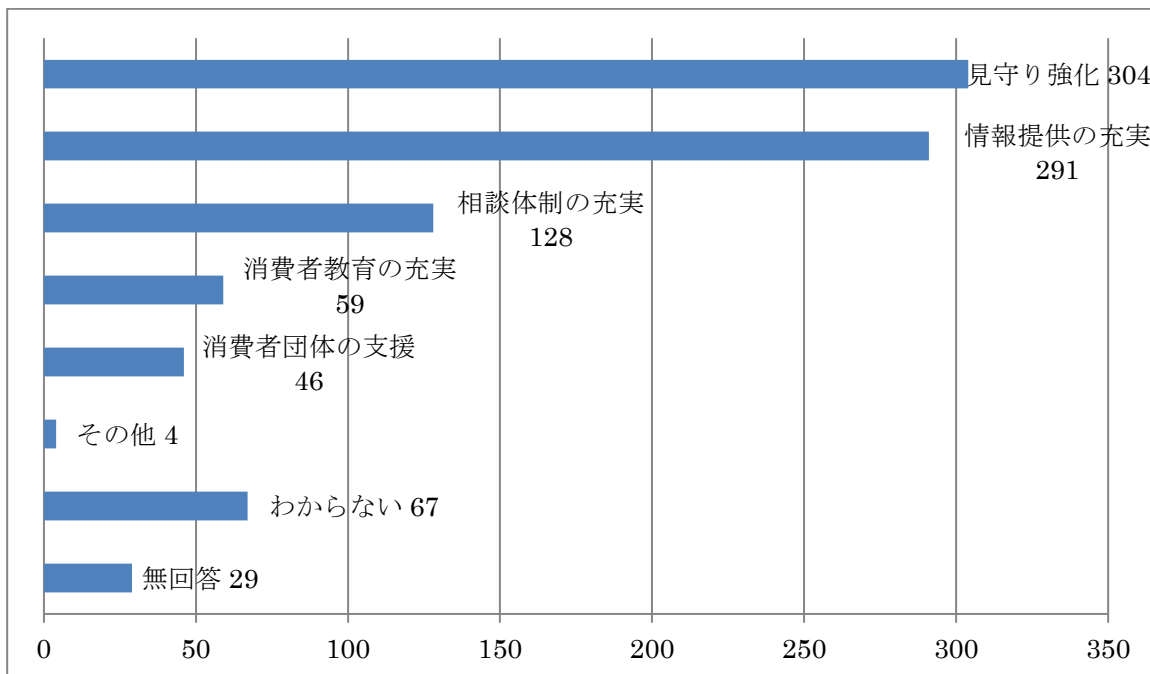
1 1 消費生活に関する講座の希望 (問 1 4)



今後、消費生活に関してどのような講座に参加してみたいかを尋ねたところ、希望講座を回答した人は 376 人で全体の 64.9%、「特にない(興味がない)」と回答した人は 31.4%だった。(無回答 3.6%)

希望講座を回答した 376 人の内、「食品表示の見方など食の安全に関する講座」をあげた人が 44.7%で一番多く、以下、「インターネットの注意点などの講座」42.8%、「悪質商法の手口や対応方法などの講座」42.6%、「家計管理などライフプランに関する講座」31.6%、「環境にやさしい暮らし方に関する講座」29.8%、「金融に関する講座」22.6%の順になった。

12 消費者問題に対して、市（行政）に望むこと（問15）



消費者問題に対して、市（行政）にしてほしいことを尋ねたところ、「高齢者など被害に遭いやすい人たちへの見守り強化」と回答した人が全体の 52.5% で一番多く、以下、「消費者被害・トラブルについての情報提供の充実」50.3%、「消費生活相談体制の充実」22.1%、「消費者教育（消費者向け講座等の開催を含む）の充実」10.2%、「消費者団体の活動に対する積極的な支援」7.9% となった。

13 消費者教育についての意見等（問16）

消費者教育についての自由意見として、次のような意見があった。（54人回答、以下に要約を記載した。）

◎ 消費者教育について

- ・ 勉強会の時間を遅い時間にしてけると参加できる。昼間でもよいが、何回かやってくれるとどこかに参加出来るのではと思った。また、情報提供のやり方をインターネットなどを使ってくれるとありがたい。
- ・ 誰にでも分かりやすい講習会で、参加しやすい時間帯にしてほしい。
- ・ インターネットトラブルは子供も関することなので、学校への教育・出前講座を行ってほしい。年齢別の内容でお願いします。
- ・ 携帯電話のトラブル事例などの公演が学校教育の場であれば、保護者として出席したい。
- ・ わからないことや知りたいことはインターネットで済ませているが、この情報がどこまで正しいのか分からないまま利用しています。自分で判断しなければいけないので難しいです。子供やお年寄り向けの講座が充実すると思います。
- ・ 小中高の学校教育と連携をとって「教員向け」や「子供向け」の講座を定期的に関くことと並行して、学校教育のカリキュラムに組み込んでいくようにしてほしい。
- ・ 小中高校生への教育を積極的に行ってほしい。
- ・ 学校等公機関で子供たちに消費者教育をしっかり取り入れてほしい。
- ・ 生産者教育もしていただきたい。
- ・ 多種多様なトラブルが起きているので、どのような対応が必要なのかを知ることができるようになればうれしいです。
- ・ 気軽に受講できる講習会があれば参加したいと思いました。
- ・ 消費者側に立った位置でサポートを。情報提供を素早くタイムリーにしてください。
- ・ 被害等の情報の迅速化が必要。
- ・ 市でも身近な情報を広報で流していただきたいです。
- ・ 講習会や勉強会ということではなくても、広報等を活用して特集を組んだり事件のあるごとに手口を紹介する方法も一案かと思います。
- ・ 今回初めて知ったので、もっと幅広く知ってもらえるよう、インターネット以外でも相談事例等を紹介してもらえれば良いと思います。
- ・ 今回初めて知ったので、幅広く知ってもらうために、冊子を作ったり、説明会を開くなどしたらいいと思います。
- ・ 講座などに出向くのはなかなか出来ないなので、フリーペーパーなどで情報をまとめてポスティングしてあると目を通して良いと思います。
- ・ 子育て中のためなかなか参加できない。子連れ可や託児ができる主婦向けの講座の開催があれば、参加層も広がると思います。講座の開催告知がもっと分かりやすければいいと思います。
- ・ 言葉や説明が難しいので、実際の相談内容や相談するまでの流れ等を分かりやすく説明して頂けると興味を持てると思います。
- ・ 自分の地区にも高齢者が多く住んでいるので、出前講座をもっとPRした方がいいと思います。

- ・ 消費者教育をしていることのPRをもっと広めてほしい。やっていることを目にしたことがないように思った。
- ・ 消費者教育という言葉がいまひとつピンと来ない。この言葉のPRから始めないと。
- ・ 官公庁が発信する情報やマスコミ等が発信する情報に関心を持って生活をしたい。
- ・ 高齢者をターゲットにする手口は次から次へと考えてくるので、常にアンテナを張って学習しなければ。
- ・ 消費者教育ということを今回始めて知りました。関心を持ったので、これから講座などがあったら参加したいと思いました。
- ・ 子供の内から情報を知っていたら、色々と嫌な思い、損した事は防げていたのに、ということがありました。
- ・ 何らかのトラブルがある前に勉強したいです。
- ・ 言葉になじみがなく、重要性を感じたことがない。今回のアンケートがなければ、考えることもなかったと思います。
- ・ 消費者教育の文言そのものが初めてで分からなかった。
- ・ 消費者教育とはどのような事なのか意味がわからない。
- ・ よくわからない。
- ・ 関心を持ったことがなかった。
- ・ こんなアンケートをして意味があるのか。
- ・ アンケートの結果を見て本当に実現できるのか。

◎ 消費者問題一般について

- ・ 小集団、5～10人位で会話のできる地域づくりを町内会などで行ってみては。
- ・ 被害にあって困っている人達が相談しやすいような、分かりやすい仕組みが出来ればいいと思います。
- ・ コミセンなど身近な所で出前相談など、気軽に相談できるようにしてほしい。
- ・ 相談をするにあたって、相談側がわかっている事を事務的に回答される対処方法はどうかなと思っています。
- ・ 消費者センターの相談員の質を高めてほしい。
- ・ 高齢者に時間の許す限り、気を使ってほしいと思います。
- ・ 消費者被害やトラブルの情報提供の充実を特にお願いします。加害者の情報を公表し、今後再犯できにくい環境を作ることが大事だと思います。
- ・ 被害の実例を道路などに大々的に貼り出すと良いと思う。
- ・ インターネット上でトラブルにあいました。消費者センターの存在を知っていれば良かったと思いました。
- ・ インターネット注文のトラブルで返金してくれないので少額訴訟を起こしたが、被害者への負担があまりに大きすぎてやめました。
- ・ 一人で生活していると相談できる人がいない。
- ・ 自分も高齢者と成り、社会の流れの中で把握出来ない事が多々有り、不安を感じる時があります。

- ・ 高齢者(特に独居)は優しい言葉に弱くたまされやすいと思います。本人の意識改革も必要と思いますが、何か良い方法はないのでしょうか。自分も高齢になり考えさせられます。
- ・ これから年を重ねるようになったら、お願いするかと思います。
- ・ 詐欺にあった人にも責任があると思う。自分のことは自分で守らないと、と思う。

◎ その他、行政一般などについて

- ・ 高齢者の住みやすい町にしてください。
- ・ 学校と親の見方が違って悩む毎日です。今の学校はどうなっているのか。こういうことからいじめがはじまります。
- ・ 税金の徴収ばかりで充実したサービスを受けられていないことに負担を感じている。
- ・ 生活保護者の生活指導をお願いします。
- ・ 生活保護申請の甘さや母子家庭の事実婚が苦小牧は非常に多い。
- ・ 社会生活に対する“意志”が人として欠けている気がしてなりません。

14 <参考>その他の回答

問5、問8、問10、問11、問14、問15について、その他として次のような回答があった。

◎ 問5 あなたはどのような消費者問題に関心がありますか。(2件)

- ・ 教育問題。
- ・ 年金番号流出に合いました。

◎ 問8 あなた(家族も含めて)は、商品を購入したりサービスを受けたりしたときに次のような消費者被害やトラブルにあったことはありますか。(9件)

- ・ TVで広告している内容と異なり返品しようとしたがなかなか認めてくれず消費者センターにお世話になりました。
- ・ 通販より買った品物が、自分で考えた品質に違いがあった。スーパーから買った食品の品質が粗悪で取り替えてもらった。
- ・ 高齢者に対して物を売る。
- ・ 高齢の家族が15年ぐらい前、トラックで流して売っていた1本3万円の物干しざおを購入した。
- ・ 親が自宅を利用しての宣伝販売というのに利用されて無水ナベを買わされた。
- ・ ネットオークションで詐欺にあった。
- ・ 数ヶ月前、携帯のショートメールで「有料サイト利用に関して、本日中に連絡が無い場合は裁判に訴える」というような内容がきました。
- ・ 身に覚えのないインターネット料金を請求された。(問題を検出しましたという文言で 携帯電話に入ってきたが、対応しなかった。)
- ・ 債務不履行による訴訟を起こした。

◎ 問10 どなたに相談をしましたか。(3件)

- ・ 販売店。
- ・ クレジットカードの会社。
- ・ 裁判所。

◎ 問11 相談をしなかったのはなぜですか。(6件)

- ・ ネットで調べて対応した。
- ・ 発送元へ電話をし、話し合いで解決した。
- ・ 金銭の損失はない為、但し時間は労費した。
- ・ こちらの判断で購入したし、相手が特定できない。
- ・ 話を途中でやめて電話を切った。
- ・ 電話はたまにくるが、その度すぐ切ってそれ以上進めないようにしている。

◎ 問14 あなたは今後、消費生活に関するどのような講座に参加してみたいと思いますか。(8件)

- ・ 物があふれている世の中、生きる為の正しい消費について次世代に教えていくことの講座。
- ・ 自分で考える、情報に関心を持つ。
- ・ 保険に関する講座。
- ・ 情報はTV・マスコミ報道により充分得ています。
- ・ テレビ、新聞等で学習しています。
- ・ 母の介護なので、興味があっても行けるかどうかわからない。
- ・ ひとりで会場に参加することがむずかしい。
- ・ 高年齢なので講座に参加するのは骨が折れる。紙面での情報を増やしてはいかがでしょうか。

◎ 問15 消費者問題に対して、市(行政)にしてほしいことは何ですか。(4件)

- ・ 中高校生に向けた教育。
- ・ 加害側への処罰の厳格化と徹底。
- ・ 生活保護を受給している方への生活指導。
- ・ 役に立ちません。

苫小牧市消費者教育推進計画に係る市民アンケート調査 ～ ご協力の「お願い」～

市民の皆様には、日頃から消費者行政に対するご理解とご協力をいただき、感謝申し上げます。

さて、苫小牧市では、消費者教育を総合的かつ一体的に推進するために、「苫小牧市消費者教育推進計画（仮称）」の策定を進めております。そこで、計画策定の基礎資料とするために、市民の皆様には消費生活や消費者教育についてのご経験やご意見をお聞きするアンケート調査を実施することにいたしました。

今回のアンケート調査は市内にお住まいの18歳以上の方の中から、無作為に1,500人を抽出させていただきました。

このアンケートにつきましては、無記名でご回答いただき、回答結果は統計的に（自由記述については要約・キーワード化して）処理し、今回の目的以外に使用することは一切ございません。

お忙しいところ誠に恐縮ですが、調査の目的・趣旨をご理解いただき、ご意見をお聞かせいただきますようお願い申し上げます。

消費者教育とは、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育及びこれに準ずる啓発活動をいいます。

【ご記入、ご返送に際してのお願い】

- ・回答は、あて名のご本人様が記入してください。（代筆は可）
- ・回答は、あてはまる番号を○で囲んでください。また、選択肢の中で「その他」を回答された場合は、（ ）内に具体的な内容を記入してください。
- ・記入していただいた調査票は、同封の返信用封筒（切手不要）に入れ、12月9日（金）までに返送してください。
- ・調査に関して不明な点がある場合は、下記問い合わせ先までご連絡ください。

【お問い合わせ先】 苫小牧市市民生活部安全安心生活課消費生活係
担当
電話 0144-32-6306
FAX 0144-36-3606
Eメール anzen@city.tomakomai.hokkaido.jp

苫小牧市消費者教育推進計画に係る市民アンケート調査票

I はじめに、あなたご自身のことについておたずねします。

問1 あなたの性別を教えてください。

(あてはまる番号(数字)1つに○をつけてください。)

- | | |
|-------|-------|
| 1. 男性 | 2. 女性 |
|-------|-------|

問2 あなたの年齢を教えてください。

(あてはまる番号(数字)1つに○をつけてください。)

- | | | |
|----------|---------|---------|
| 1. 10歳代 | 2. 20歳代 | 3. 30歳代 |
| 4. 40歳代 | 5. 50歳代 | 6. 60歳代 |
| 7. 70歳以上 | | |

問3 あなたの職業を教えてください。

(あてはまる番号(数字)1つに○をつけてください。)

- | | |
|-------------------------|------------|
| 1. 会社員、公務員、団体職員(役員等も含む) | |
| 2. パートタイマー、アルバイト、契約社員 | |
| 3. 自営業、農林漁業 | 4. 専業主婦・主夫 |
| 5. 学生 | 6. 無職 |
| 7. その他() | |

II 消費生活についておたずねします。

問4 あなたは契約トラブルや商品・サービスの安全性、環境問題などの消費者問題に関心がありますか。(あてはまる番号(数字)1つに○をつけてください。)

- | | |
|--------------|------------|
| 1. 関心がある | 2. 少し関心がある |
| 3. あまり関心がない | 4. 関心がない |
| 5. どちらともいえない | |

問5 <問4で、「1. 関心がある」または「2. 少し関心がある」と回答した方のみお答えください。>

あなたはどのような消費者問題に関心がありますか。

(あてはまる番号(数字)すべてに○をつけてください。)

- | | | |
|-----------------------------------|-----------|----------|
| 1. 悪質商法 | 2. 製品の安全性 | 3. 食の安全性 |
| 4. インターネットや携帯電話などの安全な利用方法 | | |
| 5. 個人情報流出 | 6. 多重債務 | |
| 7. 金融問題(投資・保険・融資等の金融商品の問題など) | | |
| 8. 資源・エネルギー対策(ガソリンや灯油の価格、節電・節水など) | | |
| 9. 環境問題(ごみ問題・騒音など) | | |
| 10. その他(| |) |

問6 あなたは「苫小牧市消費者センター」を知っていますか。

(あてはまる番号(数字)1つに○をつけてください。)

- | |
|-----------------------------------|
| 1. 名前だけは聞いたことがある |
| 2. 消費生活相談ができることを知っている |
| 3. 消費生活相談のほか、出前講座なども行っていることを知っている |
| 4. 知らなかった |

問10 <問9で、「1. 相談した」と回答した方のみお答えください。>
どなたに相談をしましたか。
(あてはまる番号(数字)すべてに○をつけてください。)

- | | | |
|-----------------------------|------------------|----------|
| 1. 同居の家族 | 2. 親族 | 3. 友人・知人 |
| 4. 苫小牧市消費者センター | | |
| 5. 苫小牧市消費者センター以外の相談窓口 | | |
| 6. 民生委員 | 7. ヘルパー・ケアマネージャー | |
| 8. 法律相談(弁護士、司法書士等) | 9. 警察 | |
| 10. メーカーなどの事業者(お客様相談窓口等を含む) | | |
| 11. その他(| |) |

問11 <問9で、「2. 相談しなかった」と回答した方のみお答えください。>
相談をしなかったのはなぜですか。
(あてはまる番号(数字)すべてに○をつけてください。)

- | | | |
|--------------------------------|-------------------|---|
| 1. 相談するほどのことではない(自分で解決できる)と思った | | |
| 2. 面倒だった | 3. 時間がかかると思った | |
| 4. お金がかかると思った | 5. 相談しても解決しないと思った | |
| 6. どこに相談したらよいのかわからなかった | | |
| 7. その他(| |) |

Ⅲ 消費者教育についておたずねします。

問12 いままでに、「消費者教育」という言葉を目にしたこと、または耳にしたことはありますか。(あてはまる番号(数字)1つに○をつけてください。)

- | | |
|-------|-------|
| 1. ある | 2. ない |
|-------|-------|

問13 あなたは次のような消費者教育を受けたことがありますか。
(あてはまる番号(数字)すべてに○をつけてください。)

1. 受けたことがない
2. 地域(町内会、老人会等)での講習会等
3. 道、市主催の講座・講演など消費者向け啓発行事
4. 事業者主催の講習会・勉強会等
5. 消費者団体、NPO主催の講習会・勉強会等
6. 小中学校、高等学校の授業等
7. 高等専門学校、大学、専門学校等のオリエンテーション・講義等
8. 会社、職場での講習会・勉強会等
9. わからない
10. その他(

)

問14 あなたは今後、消費生活に関するどのような講座に参加してみたいと思いますか。(あてはまる番号(数字)すべてに○をつけてください。)

1. 悪質商法の手口や対応方法などの講座
2. インターネットの注意点などの講座
3. 環境にやさしい暮らし方に関する講座
4. 家計管理などライフプランに関する講座
5. 食品表示の見方など食の安全に関する講座
6. 金融に関する講座
7. 特にない(興味がない)
8. その他(

)

問 1 5 消費者問題に対して、市（行政）にしてほしいことは何ですか。
（あてはまる番号（数字）に○を2つまでつけてください。）

1. 消費者被害・トラブルについての情報提供の充実
2. 消費生活相談体制の充実
3. 消費者教育（消費者向け講座等の開催を含む）の充実
4. 高齢者など被害に遭いやすい人たちへの見守り強化
5. 消費者団体の活動に対する積極的な支援
6. わからない
7. その他（

）

問 1 6 消費者教育についてご意見がありましたら、自由にお書きください。

ご協力、ありがとうございました

資料 2

消費者教育の推進に関する法律

○消費者教育の推進に関する法律

(平成二十四年八月二十二日)

(法律第六十一号)

消費者教育の推進に関する法律をここに公布する。

消費者教育の推進に関する法律

目次

- 第一章 総則(第一条—第八条)
- 第二章 基本方針等(第九条・第十条)
- 第三章 基本的施策(第十一条—第十八条)
- 第四章 消費者教育推進会議等(第十九条・第二十条)
- 附則

第一章 総則

(目的)

第一条 この法律は、消費者教育が、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差等に起因する消費者被害を防止するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるようその自立を支援する上で重要であることに鑑み、消費者教育の機会が提供されることが消費者の権利であることを踏まえ、消費者教育に関し、基本理念を定め、並びに国及び地方公共団体の責務等を明らかにするとともに、基本方針の策定その他の消費者教育の推進に関し必要な事項を定めることにより、消費者教育を総合的かつ一体的に推進し、もって国民の消費生活の安定及び向上に寄与することを目的とする。

(定義)

第二条 この法律において「消費者教育」とは、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育(消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む。)及びこれに準ずる啓発活動をいう。

2 この法律において「消費者市民社会」とは、消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会をいう。

(基本理念)

第三条 消費者教育は、消費生活に関する知識を修得し、これを適切な行動に結び付けることができる実践的な能力が育まれることを旨として行われなければならない。

2 消費者教育は、消費者が消費者市民社会を構成する一員として主体的に消費者市民社会の形成に参画し、その発展に寄与することができるよう、その育成を積極的に支援することを旨として行われなければならない。

3 消費者教育は、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行われるとともに、年齢、障害の有無その他の消費者の特性に配慮した適切な方法で行われなければならない。

4 消費者教育は、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場の特性に応じた適切な方法により、かつ、それぞれの場における消費者教育を推進する多様な主体の連携及び他の消費者政策(消費者の利益の擁護

及び増進に関する総合的な施策をいう。第九条第二項第三号において同じ。)との有機的な連携を確保しつつ、効果的に行われなければならない。

5 消費者教育は、消費者の消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に与える影響に関する情報その他の多角的な視点に立った情報を提供することを旨として行われなければならない。

6 消費者教育は、災害その他非常の事態においても消費者が合理的に行動することができるよう、非常の事態における消費生活に関する知識と理解を深めることを旨として行われなければならない。

7 消費者教育に関する施策を講ずるに当たっては、環境教育、食育、国際理解教育その他の消費生活に関連する教育に関する施策との有機的な連携が図られるよう、必要な配慮がなされなければならない。

(国の責務)

第四条 国は、自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができる自立した消費者の育成が極めて重要であることに鑑み、前条の基本理念(以下この章において「基本理念」という。)にのっとり、消費者教育の推進に関する総合的な施策を策定し、及び実施する責務を有する。

2 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、前項の施策が適切かつ効率的に策定され、及び実施されるよう、相互に又は関係行政機関の長との間の緊密な連携協力を図りつつ、それぞれの所掌に係る消費者教育の推進に関する施策を推進しなければならない。

(地方公共団体の責務)

第五条 地方公共団体は、基本理念にのっとり、消費生活センター(消費者安全法(平成二十一年法律第五十号)第十条の二第一項第一号に規定する消費生活センターをいう。第十三条第二項及び第二十条第一項において同じ。)、教育委員会その他の関係機関相互間の緊密な連携の下に、消費者教育の推進に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、その地方公共団体の区域の社会的、経済的状况に応じた施策を策定し、及び実施する責務を有する。

(平二六法七一・一部改正)

(消費者団体の努力)

第六条 消費者団体は、基本理念にのっとり、消費者教育の推進のための自主的な活動に努めるとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われる消費者教育に協力するよう努めるものとする。

(事業者及び事業者団体の努力)

第七条 事業者及び事業者団体は、事業者が商品及び役務を供給する立場において消費者の消費生活に密接に関係していることに鑑み、基本理念にのっとり、国及び地方公共団体が実施する消費者教育の推進に関する施策に協力するよう努めるとともに、消費者教育の推進のための自主的な活動に努めるものとする。

(財政上の措置等)

第八条 政府は、消費者教育の推進に関する施策を実施するため必要な財政上の措置その他の措置を講じなければならない。

2 地方公共団体は、消費者教育の推進に関する施策を実施するため必要な財政上の措置その他の措置を講ずるよう努めなければならない。

第二章 基本方針等

(基本方針)

第九条 政府は、消費者教育の推進に関する基本的な方針(以下この章及び第四章において「基本方針」という。)を定めなければならない。

- 2 基本方針においては、次に掲げる事項を定めるものとする。
 - 一 消費者教育の推進の意義及び基本的な方向に関する事項
 - 二 消費者教育の推進の内容に関する事項
 - 三 関連する他の消費者政策との連携に関する基本的な事項
 - 四 その他消費者教育の推進に関する重要事項
- 3 基本方針は、消費者基本法(昭和四十三年法律第七十八号)第九条第一項に規定する消費者基本計画との調和が保たれたものでなければならない。
- 4 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、基本方針の案を作成し、閣議の決定を求めなければならない。
- 5 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、基本方針の案を作成しようとするときは、あらかじめ、関係行政機関の長に協議するとともに、消費者教育推進会議及び消費者委員会の意見を聴くほか、消費者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講じなければならない。
- 6 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、第四項の規定による閣議の決定があったときは、遅滞なく、基本方針を公表しなければならない。
- 7 政府は、消費生活を取り巻く環境の変化を勘案し、並びに消費者教育の推進に関する施策の実施の状況についての調査、分析及び評価を踏まえ、おおむね五年ごとに基本方針に検討を加え、必要があると認めるときは、これを変更するものとする。
- 8 第四項から第六項までの規定は、基本方針の変更について準用する。
(都道府県消費者教育推進計画等)

第十条 都道府県は、基本方針を踏まえ、その都道府県の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画(以下この条及び第二十条第二項第二号において「都道府県消費者教育推進計画」という。)を定めるよう努めなければならない。

- 2 市町村は、基本方針(都道府県消費者教育推進計画が定められているときは、基本方針及び都道府県消費者教育推進計画)を踏まえ、その市町村の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画(以下この条及び第二十条第二項第二号において「市町村消費者教育推進計画」という。)を定めるよう努めなければならない。
- 3 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めようとするときは、あらかじめ、その都道府県又は市町村の区域の消費者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるよう努めるものとする。この場合において、第二十条第一項の規定により消費者教育推進地域協議会を組織している都道府県及び市町村にあつては、当該消費者教育推進地域協議会の意見を聴かななければならない。
- 4 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めたときは、遅滞なく、これを公表するよう努めるものとする。
- 5 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めた場合は、その都道府県又は市町村の区域における消費者教育の推進に関する施策の実施の状況についての調査、分析及び評価を行うよう努めるとともに、必要があると認めるときは、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を変更するものとする。
- 6 第三項及び第四項の規定は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画の変更について準用する。

第三章 基本的施策

(学校における消費者教育の推進)

第十一条 国及び地方公共団体は、幼児、児童及び生徒の発達段階に応じて、学校(学校教育法(昭和二十二年法律第二十六号)第一条に規定する学校をいい、大学及び高等専門学校を除く。第三項において同じ。)の授業その他の教育活動において適切かつ体系的な消費者教育の機会を確保するため、必要な施策を推進しなければならない。

- 2 国及び地方公共団体は、教育職員に対する消費者教育に関する研修を充実するため、教育職員の職務の内容及び経験に応じ、必要な措置を講じなければならない。
- 3 国及び地方公共団体は、学校において実践的な消費者教育が行われるよう、その内外を問わず、消費者教育に関する知識、経験等を有する人材の活用を推進するものとする。

(大学等における消費者教育の推進)

第十二条 国及び地方公共団体は、大学等(学校教育法第一条に規定する大学及び高等専門学校並びに専修学校、各種学校その他の同条に規定する学校以外の教育施設で学校教育に類する教育を行うものをいう。以下この条及び第十六条第二項において同じ。)において消費者教育が適切に行われるようにするため、大学等に対し、学生等の消費生活における被害を防止するための啓発その他の自主的な取組を行うよう促すものとする。

- 2 国及び地方公共団体は、大学等が行う前項の取組を促進するため、関係団体の協力を得つつ、学生等に対する援助に関する業務に従事する教職員に対し、研修の機会の確保、情報の提供その他の必要な措置を講じなければならない。

(地域における消費者教育の推進)

第十三条 国、地方公共団体及び独立行政法人国民生活センター(以下この章において「国民生活センター」という。)は、地域において高齢者、障害者等に対する消費者教育が適切に行われるようにするため、民生委員法(昭和二十三年法律第百九十八号)に定める民生委員、社会福祉法(昭和二十六年法律第四十五号)に定める社会福祉主事、介護福祉士その他の高齢者、障害者等が地域において日常生活を営むために必要な支援を行う者に対し、研修の実施、情報の提供その他の必要な措置を講じなければならない。

- 2 国、地方公共団体及び国民生活センターは、公民館その他の社会教育施設等において消費生活センター等の収集した情報の活用による実例を通じた消費者教育が行われるよう、必要な措置を講じなければならない。

(事業者及び事業者団体による消費者教育の支援)

第十四条 事業者及び事業者団体は、消費者団体その他の関係団体との情報の交換その他の連携を通じ、消費者の消費生活に関する知識の向上が図られるよう努めるものとする。

- 2 事業者は、消費者からの問合せ、相談等を通じて得た消費者に有用な消費生活に関する知識を広く提供しよう努めるものとする。
- 3 事業者は、その従業者に対し、研修を実施し、又は事業者団体等が行う講習会を受講させること等を通じ、消費生活に関する知識及び理解を深めるよう努めるものとする。
- 4 事業者団体は、消費者団体その他の民間の団体が行う消費者教育の推進のための活動に対し、資金の提供その他の援助に努めるものとする。

(教材の充実等)

第十五条 国及び地方公共団体は、消費者教育に使用される教材の充実を図るとともに、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において当該教材が有効に活用されるよう、消費者教育に関連する実務経験を有する者等の意見を反映した教材の開発及びその効果的な提供に努めなければならない。

(人材の育成等)

第十六条 国、地方公共団体及び国民生活センターは、消費者安全法に定める消費生活相談員その他の消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う者に対し、消費者教育に関する専門的知識を修得するための研修の実施その他その資質の向上のために必要な措置を講じなければならない。

2 国及び地方公共団体は、大学等、研究機関、消費者団体その他の関係機関及び関係団体に対し、消費者教育を担う人材の育成及び資質の向上のための講座の開設その他の自主的な取組を行うよう促すものとする。

(平二六法七一・一部改正)

(調査研究等)

第十七条 国及び地方公共団体は、消費者教育に関する調査研究を行う大学、研究機関その他の関係機関及び関係団体と協力を図りつつ、諸外国の学校における総合的、体系的かつ効果的な消費者教育の内容及び方法その他の国の内外における消費者教育の内容及び方法に関し、調査研究並びにその成果の普及及び活用に努めなければならない。

(情報の収集及び提供等)

第十八条 国、地方公共団体及び国民生活センターは、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われている消費者教育に関する先進的な取組に関する情報その他の消費者教育に関する情報について、年齢、障害の有無その他の消費者の特性に配慮しつつ、これを収集し、及び提供するよう努めなければならない。

2 国は、消費生活における被害の防止を図るため、年齢、障害の有無その他の消費者の特性を勘案して、その収集した消費生活に関する情報が消費者教育の内容に的確かつ迅速に反映されるよう努めなければならない。

第四章 消費者教育推進会議等

(消費者教育推進会議)

第十九条 消費者庁に、消費者教育推進会議を置く。

2 消費者教育推進会議は、次に掲げる事務をつかさどる。

一 消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に関して消費者教育推進会議の委員相互の情報の交換及び調整を行うこと。

二 基本方針に関し、第九条第五項(同条第八項において準用する場合を含む。)に規定する事項を処理すること。

3 消費者教育推進会議の委員は、消費者、事業者及び教育関係者、消費者団体、事業者団体その他の関係団体を代表する者、学識経験を有する者並びに関係行政機関及び関係する独立行政法人(独立行政法人通則法(平成十一年法律第百三号)第二条第一項に規定する独立行政法人をいう。)の職員のうちから、内閣総理大臣が任命する。

4 前二項に定めるもののほか、消費者教育推進会議の組織及び運営に関し必要な事項は、政令で定める。

(消費者教育推進地域協議会)

第二十条 都道府県及び市町村は、その都道府県又は市町村の区域における消費者教育を推進するため、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、教育関係者、消費生活センターその他の当該都道府県又は市町村の関係機関等をもって構成する消費者教育推進地域協議会を組織するよう努めなければならない。

2 消費者教育推進地域協議会は、次に掲げる事務を行うものとする。

- 一 当該都道府県又は市町村の区域における消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に関して消費者教育推進地域協議会の構成員相互の情報の交換及び調整を行うこと。
 - 二 都道府県又は市町村が都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を作成し、又は変更しようとする場合においては、当該都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画の作成又は変更に関して意見を述べること。
- 3 前二項に定めるもののほか、消費者教育推進地域協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、消費者教育推進地域協議会が定める。

附 則 抄

(施行期日)

- 1 この法律は、公布の日から起算して六月を超えない範囲内において政令で定める日から施行する。

(平成二四年政令第二九〇号で平成二四年一二月一三日から施行)

(検討)

- 2 国は、この法律の施行後五年を目途として、この法律の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

附 則 (平成二六年六月一三日法律第七一号) 抄

(施行期日)

第一条 この法律は、公布の日から起算して六月を超えない範囲内において政令で定める日から施行する。

ただし、次の各号に掲げる規定は、当該各号に定める日から施行する。

一 略

- 二 第一条中不当景品類及び不当表示防止法第十条の改正規定及び同法本則に一条を加える改正規定、第二条の規定(次号に掲げる改正規定を除く。)並びに附則第三条及び第七条から第十一条までの規定 公布の日から起算して二年を超えない範囲内において政令で定める日

(平成二七年政令第三五八号で平成二八年四月一日から施行)

資料 3

苫小牧市消費生活条例

目次

- 第 1 章 総則(第 1 条—第 9 条)
 - 第 2 章 安全の確保、取引の適正化等(第 10 条—第 21 条)
 - 第 3 章 自主的な消費生活の支援(第 22 条—第 25 条)
 - 第 4 章 消費者被害の救済(第 26 条・第 27 条)
 - 第 5 章 苫小牧市消費生活審議会(第 28 条)
 - 第 6 章 雑則(第 29 条)
- 附則

第 1 章 総則

(目的)

第 1 条 この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、基本理念を定め、市及び事業者の責務並びに消費者等の役割を明らかにするとともに、市が実施する消費生活に関する総合的な施策(以下「消費者施策」という。)について必要な事項を定めることにより、市民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

(基本理念)

第 2 条 消費者施策の推進は、次に掲げる事項が消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

- (1) 消費者の安全が確保されること。
- (2) 事業者が供給する商品及び役務(以下「商品等」という。)について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること。
- (3) 消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供されること。
- (4) 消費者の意見が消費者施策に反映されること。
- (5) 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こと。

(市の責務)

第 3 条 市は、前条に規定する基本理念にのっとり、消費者施策を策定し、及び実施しなければならない。

2 市は、消費者施策の策定及び実施に当たっては、環境の保全に配慮してこれを行わなければならない。

(事業者の責務)

第 4 条 事業者は、その事業活動を行うに当たり、消費者の権利を尊重するとともに、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮しなければならない。

2 事業者は、消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保するとともに、消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理しなければならない。

3 事業者は、消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供するとともに、事業活動を通して知り得た消費者に関する個人情報適切に取り扱わなければならない。

4 事業者は、消費者施策に協力しなければならない。

5 事業者は、法令を遵守するとともに、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

6 事業者は、商品等に関し環境の保全に配慮しなければならない。

(事業者団体の役割)

第5条 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

(消費者の役割)

第6条 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めるものとする。

2 消費者は、消費者施策に協力し、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たすよう努めるものとする。

3 消費者は、消費生活に関し、環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めるものとする。

(消費者団体の役割)

第7条 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

(市、事業者、消費者等の協力)

第8条 市、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体は、この条例の目的を達成するため、相互に協力することにより、それぞれの責務又は役割を果たすよう努めるものとする。

(他の地方公共団体等との協力)

第9条 市は、消費者施策を実施するため必要があるときは、他の地方公共団体又は関係行政機関に対し、情報の提供、調査の実施その他の協力を求めるものとする。

2 市は、他の地方公共団体又は関係行政機関が実施する消費生活に関する施策について、情報の提供、調査の実施その他の協力を求められたときは、これに応じるものとする。

第2章 安全の確保、取引の適正化等

(安全を害する商品等の供給禁止等)

第10条 事業者は、消費者の生命、身体又は財産の安全を害し、又は害するおそれがある商品等を供給してはならない。

2 事業者は、商品等が消費者の生命、身体又は財産の安全を害し、又は害するおそれがあることが明らかになったときは、その旨を公表するとともに、供給の中止及び回収その他消費者の安全を確保するために必要な措置を講じなければならない。

(安全を害する商品等に係る調査、勧告等)

第11条 市長は、商品等が消費者の生命、身体又は財産の安全を害する疑いがあると認めるときは、当該商品等について必要な調査を行うものとする。

2 市長は、前項の調査を行うに当たり、必要があると認めるときは、当該商品等を供給する事業者に対し、当該商品等の安全性について立証するよう求めることができる。

3 市長は、第1項の調査の結果、当該商品等が消費者の生命、身体又は財産の安全を害し、又は害するおそれがあると認めるときは、法令に特別な定めがある場合を除き、当該事業者に対し、危害を防止するために必要な措置を講じるよう指導し、又は勧告することができる。

(危害を防止するための公表)

第12条 市長は、商品等が消費者の生命、身体又は財産の安全を著しく害し、又は害するおそれがあることが明らかになった場合でその危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、直ちに当該商品等の名称その他必要な事項を公表するものとする。

(表示の適正化等)

第13条 事業者は、商品等について、消費者に誤解を生じさせるおそれのある表示、広告又は宣伝を行ってはならない。

2 事業者は、商品等について、消費者が商品等の購入、使用又は利用に際し選択を誤ることがないように、価格、内容、品質、取扱方法、保証期間その他必要な事項を適正かつわかりやすく表示するよう努めなければならない。

(計量の適正化)

第14条 事業者は、商品等について、適正な計量を実施するよう努めなければならない。

(包装の適正化)

第15条 事業者は、その供給する商品について、過大又は過剰な包装を行わないよう努めなければならない。

(不当な取引行為の禁止)

第16条 事業者は、消費者との間で行う取引に関して、次の各号のいずれかに該当する行為で規則で定めるもの(以下「不当な取引行為」という。)を行ってはならない。

- (1) 販売の意図を隠して消費者に接近し、又は商品等の内容、取引条件等に関して重要な情報を故意に提供せず、若しくは誤解を招くおそれのある情報を提供することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
 - (2) 消費者の取引に関する知識、判断力又は経験の不足に乗じ、消費者の自発的意思を待つことなく執ように説得し、若しくは消費者を心理的に不安な状態に陥らせる等して契約の締結を勧誘し、又はこれらにより消費者の十分な意思形成のないまま契約を締結させる行為
 - (3) 消費者に不当な不利益をもたらす内容の契約を締結させる行為
 - (4) 消費者又はその関係人を欺き、威迫し、困惑させる等の不当な手段を用いて、当該消費者又はその関係人に契約(契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。)に基づく債務の履行を請求し、又は履行させる行為
 - (5) 契約に基づく債務の完全な履行を求める消費者からの正当な請求に対し、適切な処理をせず、債務の履行を不当に拒否し、又は不当に遅延させる行為
 - (6) 消費者からの契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張を妨げ、又は契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消し若しくは契約の無効によって生じる債務の履行を不当に拒否し、又は不当に遅延させる行為
- 2 市長は、不当な取引行為を定めるに当たっては、あらかじめ、苫小牧市消費生活審議会の意見を聴かななければならない。

(不当な取引行為に係る調査、勧告等)

第17条 市長は、不当な取引行為が行われている疑いがあると認めるときは、当該取引行為について必要な調査を行うものとする。

2 市長は、事業者が不当な取引行為を行っているとき、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、当該不当な取引行為を是正するよう指導し、又は勧告することができる。

(生活必需品等の選定等)

第 18 条 市長は、苫小牧市消費生活審議会の意見を聴いて、日常の消費生活に特に必要な商品等(以下「生活必需品等」という。)を選定し、価格の動向及び需給の状況を調査するものとする。

2 市長は、前項の規定による調査の結果を、必要に応じ、消費者に提供するものとする。

(特定生活必需品等の指定等)

第 19 条 市長は、生活必需品等の供給が特に不足し、若しくは不足するおそれがあると認めるとき又は当該生活必需品等の価格が著しく上昇し、若しくは上昇するおそれがあると認めるときは、当該生活必需品等を特に調査を要する生活必需品等(以下「特定生活必需品等」という。)として指定することができる。

2 市長は、前項の規定により指定した特定生活必需品等について、その供給の不足又は価格の上昇の原因に関する調査その他必要な調査を行うとともに、事業者に対して必要な措置を講じるよう要請するものとする。

3 事業者は、前項の規定による要請があったときは、これに応じるよう努めなければならない。

(立入調査等)

第 20 条 市長は、第 11 条第 1 項及び第 17 条第 1 項並びに前条第 2 項の規定による調査を行うため必要な限度において、事業者に対し、報告若しくは関係資料の提出を求め、又は市の職員に当該事業者の事務所、営業所その他の事業所に立ち入り、書類その他の物件を調査させ、若しくは関係人に質問させることができる。

2 前項の規定により立入調査又は質問をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係人の請求があったときは、これを提示しなければならない。

3 第 1 項の規定による立入調査及び質問の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

(公表)

第 21 条 市長は、事業者が第 11 条第 2 項の規定による立証の求めに応じないとき、同条第 3 項若しくは第 17 条第 2 項の規定による勧告に従わないとき又は前条第 1 項の規定による報告若しくは資料の提出を拒み、正当な理由がなく同項の規定による立入調査を拒み、忌避し、若しくは妨害し、若しくは質問に対し回答をしないときは、その旨を公表することができる。虚偽の資料の提出、報告又は回答をしたときも、同様とする。

2 市長は、前項の規定により公表をしようとするときは、必要に応じ、あらかじめ公表の理由を当該事業者に通知し、当該事業者が意見を述べる機会を与えるものとする。

第 3 章 自主的な消費生活の支援

(情報の収集及び提供)

第 22 条 市は、消費者が自主的かつ合理的な消費生活を営むために必要な情報を収集し、消費者に提供しよう努めるものとする。

(消費者教育の推進)

第 23 条 市は、消費者が消費生活を営む上で、必要な知識を修得し、自主的かつ合理的に行動することができるよう、学校、地域、家庭、職域その他様々な場を通じて消費者教育の充実に努めるものとする。

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第 24 条 市は、消費生活において、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な措置を講じるものとする。

(意見等の反映)

第 25 条 市は、市民の消費生活の安定及び向上を図るため、広く消費者の意見、要望等を把握し、消費者施策に反映させるよう努めなければならない。

第 4 章 消費者被害の救済

(苦情相談等への対応)

第 26 条 市長は、消費者から商品等に係る苦情相談その他消費生活に関する相談(次項において「苦情相談等」という。)を受けたときは、必要に応じ、その内容について調査し、助言、回答その他適切な処理をしなければならない。

2 市長は、苦情相談等を処理するため必要があると認めるときは、当該苦情相談等に係る事業者その他の関係人に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。

(訴訟の援助)

第 27 条 市長は、商品等によって被害を受けた消費者(以下「被害者」という。)が事業者を相手として行う訴訟(以下「消費者訴訟」という。)を自ら提起することが困難であり、かつ、同一被害者が多数ある場合で消費者訴訟を提起することを決定した被害者から申請があったときは、苫小牧市消費生活審議会の意見を聴いて、当該訴訟に要する費用の貸付けその他必要な援助をすることができる。

2 前項の規定により訴訟に要する費用の貸付けを受けた者が当該消費者訴訟の結果、訴訟に要した費用を得ることができなかつたときその他市長が償還させることが適当でないとき認めるときは、その貸付金の全部又は一部の償還を免除することができる。

3 前 2 項に定めるもののほか、費用の貸付けに関し必要な事項は、規則で定める。

第 5 章 苫小牧市消費生活審議会

第 28 条 市民の消費生活の安定及び向上を図るため、市長の附属機関として、苫小牧市消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。

2 審議会は、この条例の規定によりその権限に属させられた事項を処理するほか、市長の諮問に応じ、消費者施策の推進に関する重要事項を調査審議する。

3 審議会は、前項に規定する事項に関し、市長に意見を述べることができる。

4 審議会は、委員 15 人以内をもって組織する。

5 委員は、事業者を代表する者、消費者を代表する者及び学識経験者のうちから市長が委嘱する。

6 委員の任期は、2 年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

7 委員は、再任されることができる。

8 前各項に定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

第 6 章 雑則

(委任)

第 29 条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成 20 年 4 月 1 日から施行する。ただし、第 16 条第 2 項及び第 28 条の規定は、公布の日から施行する。

(経過措置)

- 2 この条例の施行の際現にこの条例による改正前の苫小牧市消費生活安定条例(以下「改正前の条例」という。)第8条第1項の規定により選定されている生活必需物資は、この条例による改正後の苫小牧市消費生活条例(以下「改正後の条例」という。)第18条第1項の規定により選定された生活必需品等とみなす。
- 3 この条例の施行の際現に改正前の条例第20条第1項の規定により置かれている苫小牧市消費生活安定審議会は、改正後の条例第28条第1項の規定により置かれた苫小牧市消費生活審議会とみなす。
- 4 この条例の施行の際現に改正前の条例第20条第3項の規定により市長から委嘱されている苫小牧市消費生活安定審議会委員は、改正後の条例第28条第5項の規定により市長から委嘱された苫小牧市消費生活審議会委員とみなす。この場合において、委員の任期については、その者が改正前の条例第20条第3項の規定により委嘱された日から起算する。

(苫小牧市特別職の職員の給与に関する条例の一部改正)

- 5 苫小牧市特別職の職員の給与に関する条例(昭和29年条例第9号)の一部を次のように改正する。

(次のよう略)

平成 30 年 (2018 年) 発行

発行：苫小牧市

編集：苫小牧市市民生活部安全安心生活課

〒053-8722 苫小牧市旭町 4 丁目 5 番 6 号

電話：(0144) 32-6306