



小山市消費生活基本計画

「市民の消費生活の安定と向上」

概要版



平成 28 年 3 月

小 山 市



計画策定の背景・目的

昨今の消費者を取り巻く社会環境は、人口減少と高齢化・独居化の進行、インターネットの普及などのほか、消費生活における経済社会のグローバル化、東日本大震災後の社会問題や消費者の意識の変化など、これまで以上に大きな変化が見られます。

国では、昭和 43 年に「消費者保護基本法」を制定し、消費者保護に乗り出して以降、消費者を取り巻く社会環境の変化に伴い、新たな消費者保護の関連法の制定や、既存の法令改正を行ってきました。平成 27 年 3 月には、消費者行政全体の指針となる第三次消費者基本計画が閣議決定され、政府はこの計画に基づいた消費者政策を強力に推進することとなりました。

小山市においては、昭和 53 年に「小山市消費生活センター」を設置して以降、市民の安全で安心な消費生活の実現に向けた取り組みが進められてきました。

また、市民の消費生活の安定と向上を確保することを目的に、平成 27 年 4 月には「小山市消費生活条例」を施行しました。この条例には、消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進するための指針として、「小山市消費生活基本計画」の策定についても明記されています。

これらを背景に、小山市消費生活基本計画は、市民の消費者としての権利の尊重と自立を支援するとともに、市民が安全で安心できる消費生活を確保できるよう、消費生活に関する施策を、総合的かつ計画的に推進することを目的に策定するものです。

計画の位置付け

「小山市消費生活基本計画」は、小山市消費生活条例第 10 条に基づき、消費者施策に関する基本的な計画として位置付けます。また、市の最上位計画である「小山市総合計画」の推進分野別計画の性格を有するとともに、市が策定した他の個別計画等との連携を図るものです。

計画の期間

本計画の期間は、小山市総合計画の基本計画期間（平成 28 年度～平成 32 年度）を考慮し、平成 28 年度から平成 32 年度までの 5 年間です。なお、今後の社会情勢の変化に応じ、適宜、計画の見直しを行います。



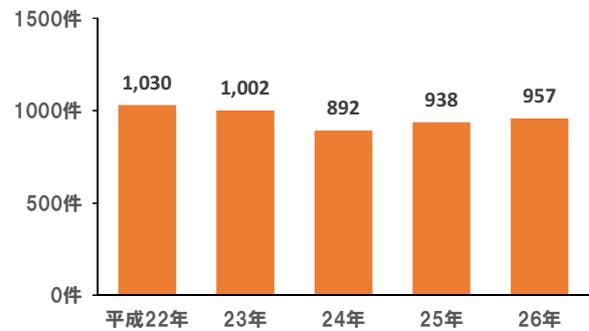
小山市の消費者を取り巻く環境

小山市消費生活センターにおける相談状況

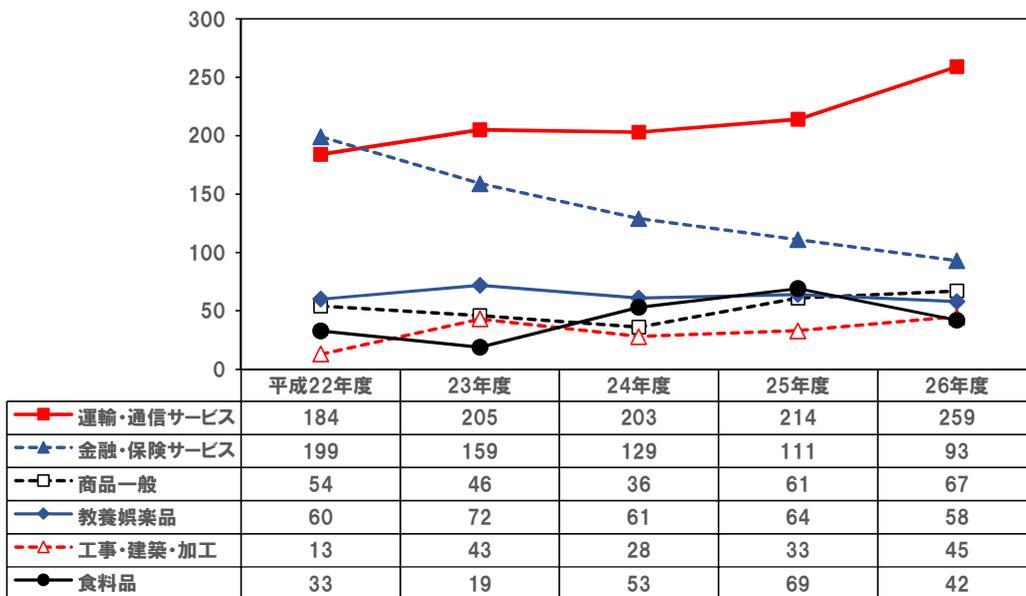
小山市消費生活センターに寄せられた苦情・相談件数は、平成24年には1,000件を割り892件となりましたが、平成25年以降は徐々に増加している状況です。

平成22年以降の分野別相談件数の推移を見ると、「金融・保険サービス」が減っている一方で、「運輸・通信サービス」〈インターネット関連の苦情・相談〉が増加しています。

■消費生活相談（苦情・相談）件数の推移



■分野別の相談件数推移

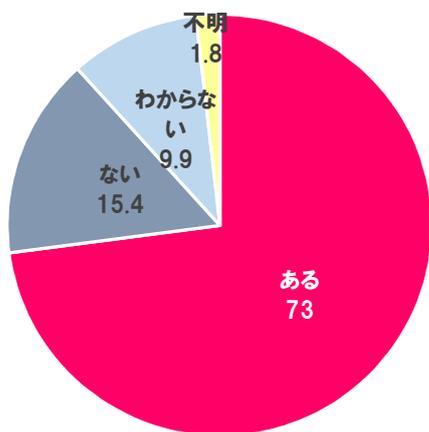


市民意識調査結果から見える課題

計画策定にあたって、消費者問題に関する市民意識調査を実施しました。その結果から、消費者生活基本計画における重要な課題として、「消費者の安全確保の強化」「消費者教育・啓発の強化」「消費者被害の未然防止と救済体制の強化」「消費者意見の反映と連携の強化」「環境に配慮した消費生活推進の強化」の5項目を本計画の重要な課題としてあげることができます。

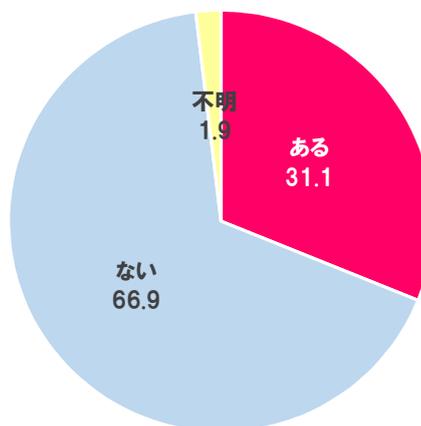
■ 消費者問題の関心の有無

消費者問題については全体の 7 割以上の方が関心を持っています。



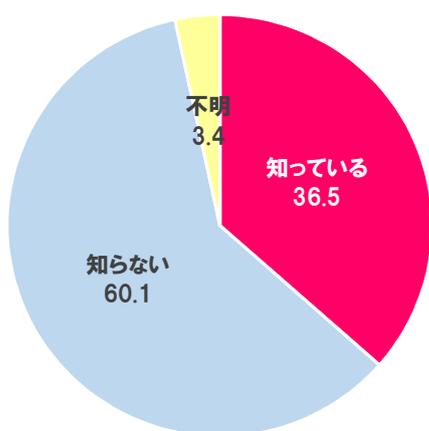
■ 契約トラブルや商品・サービスに対して不満を感じた経験の有無

契約トラブルや商品・サービスに対して不満を感じた経験を持つ人は3割を超えています。



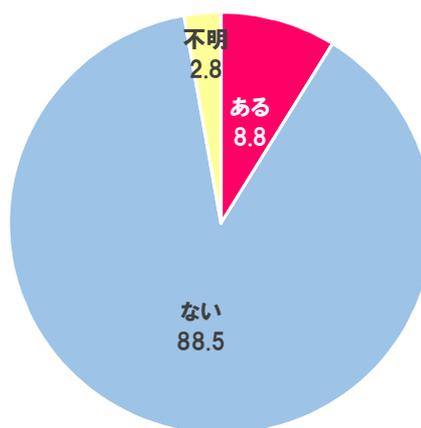
■ 消費生活センターの仕事内容の認知状況

消費生活センターの仕事内容については6割の人が「知らない」と回答しており、さらなる認知向上が課題となっています。



■ 消費者教育を受けた経験の有無

これまで消費者教育を受けたことがあるという人は、わずか1割未満と非常に少なく、9割の人が消費者教育を受けた経験を持っていません。



計画の方向性

基本目標

小山市消費生活条例において、本市における消費者施策の推進の目的を「市民の消費生活の安定と向上」と定めていることから、本計画の基本目標もその目的に準ずるものとします。

基本目標

「市民の消費生活の安定と向上」

基本方針

小山市消費生活条例第3条において規定されている8つの「尊重すべき消費者の権利」に基づき、基本目標である「市民の消費生活の安定と向上」の達成に向けて、具体的に推進していくための基本方針を以下のとおり定めます。

消費者の安全確保の強化

基本方針 1 身近な食品や生活用品等に対する消費者の安全・安心と、自主的かつ合理的な選択の機会を確保するために、国や県、関係機関等と連携し、消費者の安全確保に努めていきます。

消費者教育・啓発の強化

基本方針 2 消費者自身が消費者問題について自ら学び、知識や情報を収集し、適切な判断をして行動する「自立した消費者」「消費者市民」の育成・支援のために、行政が関係機関・団体・警察等と協力・連携し、学校、地域、家庭、職場その他のさまざまな場において、幼児期から高齢期にわたって、消費者問題の啓発や学習機会の提供に努めていきます。

消費者被害の未然防止と救済体制の強化

基本方針 3 消費生活センターを中心に、各種関係機関が連携し、情報の提供や共有、消費者相談体制の充実などにより、消費者被害の未然防止、消費者被害救済体制の強化に努めていきます。

消費者意見の反映と連携の強化

基本方針 4 消費生活に関する市民の意見・要望等を把握し、消費者施策への適切な反映に努めるとともに、関連団体との連携を強化し、消費者団体の育成や「自立した消費者」になるための育成・支援を図ります。

環境に配慮した消費生活推進の強化

基本方針 5 消費生活と密接に関係する多様な環境問題に対処するため、市、事業者、消費者等がそれぞれの役割のもと協働し、消費行動を通じての環境への取組を進め、環境負荷の低減と持続可能な社会の構築を目指します。

基本方針 1

消費者の安全確保の強化

1 身近な生活環境の安全性の確保

「衣食住」をはじめ、消費者が安心して商品やサービス等の選択が行えるよう、身近な生活環境の安全性の確保に向け、必要な情報の迅速な提供、制度の普及・啓発、被害の未然防止・拡大防止など、関係機関と連携した取り組みを進めます。

2 事業活動の適正化

消費者が安全に安心して、自ら合理的な選択が行えるよう、事業者に対する指導等に努めるとともに、身近な商品・サービス等の表示や計量の適正化を推進します。

基本方針 2

消費者教育・啓発の強化

1 消費者啓発の推進

消費者が自立して合理的な消費行動ができるように、消費生活に関するさまざまな情報について、市のホームページにおける消費生活情報の整備・充実、広報誌による情報提供、「消費者月間」の街頭啓発などさまざまな媒体や機会を活用し、迅速かつ適切に発信します

2 消費者教育の推進

幼児から高齢者まで、生涯にわたり各ライフステージに合わせて、学校、地域、家庭、職場その他のさまざまな場において、消費生活に関する学習や教育の場・機会が確保できるよう、関係機関と連携して消費者教育を推進します。

基本方針 3

消費者被害の未然防止と救済体制の強化

1 消費者被害の未然防止の推進

消費者庁や栃木県と連携し、消費者被害に関して迅速かつ適切な情報提供を図るとともに、消費生活センターの周知などにより適切な相談先の提供を行うことで、消費者被害の未然防止に努めます。

2 消費者救済体制の強化

消費生活における不安や不満、契約トラブルなど消費者被害等に関して、相談できる窓口として消費生活センターをはじめとする各種相談窓口の周知に努めます。

また、それらの問題に適切かつ迅速に対応できるよう、相談機能の向上や相談者の年代等の特性に応じた支援を行います。

基本方針 4

消費者意見の反映と連携の強化

1 消費者意見の反映

市民に対する意識調査等により、消費生活に関する市民意見の把握に努め、消費者施策や各種取り組みへの反映に努めます。

2 関連団体との連携強化

市内で活動する消費者団体等との連携及び消費者団体の支援や「自立した消費者」になるための育成・支援を図り、消費者行政のさらなる充実に努めます。

基本方針 5

環境に配慮した消費生活推進の強化

1 環境の保全に対する取り組み

グリーン購入 や3R などの環境に配慮した消費行動は、事業者側の環境に配慮した製品の開発、製造、販売を促進し、環境負荷低減のための取り組みを加速させることから、持続可能な社会の構築のための有効な手段といえます。これまでの取り組みをさらに進め、環境に配慮した消費生活の一層の推進を図っていきます。

2 包装とごみの減量化に対する取り組み

地球規模の環境問題が深刻化している昨今において、省資源・省エネルギーの必要性を忘れ、大量生産・大量消費による使い捨てが定着しがちな現在の生活様式において、浪費を避け、最大限リサイクルを図ることが重要な課題となっています。

物を大切にし、便利・快適よりも安全・健康を求める心を育て、事業者・消費者の双方向の立場から、過剰包装の廃止とごみの減量化に取り組んでいきます。

3 環境教育・学習の推進

環境教育・学習に関する講座やイベントなどの各種事業に取り組み、市民の環境意識や知識の向上に努めていきます。また、子どもたちにもごみ問題に対する関心と理解を深めてもらうために、コンクールなどの事業等を実施していきます。



計画の成果指標

指標	現状値	目標値 (平成 32 年度)
○消費者問題の関心度	73.0%	▶▶▶ 85.0%
○「消費生活センターの仕事内容」の認知度	36.5%	▶▶▶ 50.0%
○「消費生活センターの所在地」の認知度	17.2%	▶▶▶ 30.0%
○「消費者ホットライン 188 番」の認知度	9.7%	▶▶▶ 25.0%
○クーリング・オフ制度の認知度	64.8%	▶▶▶ 75.0%
○消費者教育を受けた経験	8.8%	▶▶▶ 15.0%
○消費者行政の満足度	17.9%	▶▶▶ 30.0%

小山市消費生活センターにご相談ください

消費生活相談	くらしの中で困ったり、迷ったりしたら、ひとりで悩まずに、小山市消費生活センターにご相談ください。
消費生活出前講座	公民館活動、各種団体活動、サークル活動のとき、消費生活の勉強をしてみませんか。要望があれば相談員が出向き、お話をさせていただきます。
情報提供	消費生活に関する情報の提供をいたします。くらしに役立つ情報やパンフレットをご用意していますので、お気軽に消費生活センターをお訪ねください。

お問合せ

〒323-0827 小山市神鳥谷 931-3 (2階)

電話：0285-22-3711

相談受付時間：9時から16時（休所日：土曜・日曜・祝祭日）

消費者ホットライン（全国統一番号）

困ったときは一人で悩まずに、
「消費者ホットライン」188に
ご相談ください。

地方公共団体が設置している

身近な消費生活センターや

消費生活相談窓口をご案内します。

