

## 第3次千葉市消費生活基本計画（案） 基本的方向及び課題について

### 基本的方向1 消費生活の安全・安心の確保

千葉市において、消費者が消費生活の安定及び向上により安全で安心に暮らせるよう、市場で流通している商品・サービスは安全・安心が確保されなければならない。

商品・サービスに関する、監視指導、検査、相談業務などの施策を対象ごとに食品、住まい及び（その他の）商品・サービスに分類し、課題として「**食品の安全性の確保**」「**住まいの安全性の確保**」「**商品・サービスの安全性の確保**」を設定する。

消費生活の安全・安心の確保のため、関係機関との連携に関する施策については、別途「**関係機関との連携**」として課題を設定する。

### 基本的方向2 適正な取引環境の確保

消費者が安全・安心に生活していくためには、消費者に対し、商品に関する正確な情報が提供されなければならない。

商品の内容、品質や製造者の情報が適切に表示されていることや、商品の量目に誤りがないことは、そのための大前提であることから、「**適正な表示の推進**」「**適正な計量の推進**」を課題として設定する。

さらに、商品が滞りなく市場に流通できるよう、流通している状態を把握し、取引環境を適正な状態に保つための施策も重要であることから「**生活関連商品の調査、安定供給**」を課題として設定する。

### 基本的方向3 消費生活相談による消費者被害の救済

平成27年度、千葉市消費生活センターでは6,524件の消費生活相談を受け付けており、消費者トラブルに巻き込まれた消費者を救済するために、消費生活相談窓口の機能強化を行わなければならない。

多様な相談に対応するために、相談窓口の充実や消費生活相談員の資質向上を目的として、「**消費者被害の救済**」や、多様な相談者が利用しやすい体制の整備を目的として「**相談体制の強化**」を課題として設定する。

また、相談者の掘り起しのため、他の相談窓口などとの連携等を配慮し、「**関係機関との連携**」を課題として設定する。

#### **基本的方向 4 自ら考え行動する自立した消費者の育成（消費者教育推進計画）**

消費者は、消費者トラブルに遭遇し、被害者となる危険がある反面、その行動次第で、地球環境や社会経済情勢に影響を与える、大きな存在でもある。

消費者を、「自ら考え行動する自立した消費者」として、良い方向に導くための消費者教育を推進していかなければならない。

自ら考え行動する自立した消費者になるための第一歩として、消費者トラブルに遭遇したときに、トラブルの回避を含めた適切な対応がとれるよう、「**消費者被害防止のための教育**」を課題として設定する。

また、消費者は、商品等が生産・消費・廃棄のあらゆる場面で、消費者自身やその家族の生命・身体、財産はもちろん、環境や社会に影響を与える可能性があることを理解する必要がある。消費者が安全・安心に生活し、最終的に公正で持続可能な社会の形成に積極的に参画するためには、消費に関する様々な分野の教育を受けなければならないことから、「**自立した消費者になるための教育**」を課題として設定し、食、情報とメディア、環境教育、国際理解教育やその他消費生活に関する教育や、消費者教育を促進するための取り組みを推進する。

一方、事業者は商品やサービスを供給する立場として、消費者に密接にかかわっており、また、その事業所では従業員が所属していることから、消費者目線で事業を行う事業者の育成や、従業員に対する教育のために、「**事業者及び事業所への教育**」を課題として設定する。

さらに、消費者教育は広範囲に及ぶものであるため、市内・市外の様々な団体が連携しなければ、消費者教育を効果的に推進することができないことから、「**担い手の育成・支援**」を課題として設定する。