

施策 03 消費生活の安定と向上

目的

《対象》消費者
 《意図》安全で安心な消費生活をおくることができる

施策の方向

○市民が、自らの自覚と判断により消費者トラブルから身を守り、安心して生活できる消費者となるよう支援します。また、消費者トラブルに巻き込まれた市民に対して的確に対応できる相談体制を整えます。

施策の達成状況

まちづくり指標	基準値	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	目標値
消費者啓発事業への参加者数 (スマートライフフェスタの参加者数を含む)	2,104 人 (H25)	2,104 人	1 万 473 人	1 万 499 人	4,559 人	-	7,800 人 (H30)
消費者相談に占める自主交渉率	68.1% (H25)	68.1%	71.7%	76.8%	78.8%	-	70.0% (H30)

その他

- 調布市消費生活センター条例の制定（平成 28 年 4 月施行）
- 小冊子「生活ひとくちメモ」、オリジナルトイレットペーパーなど消費者啓発物の作成・配布
- 調布市消費者団体連合会、調布市社会福祉協議会と連携したフードドライブの実施 など

■ 現状と課題

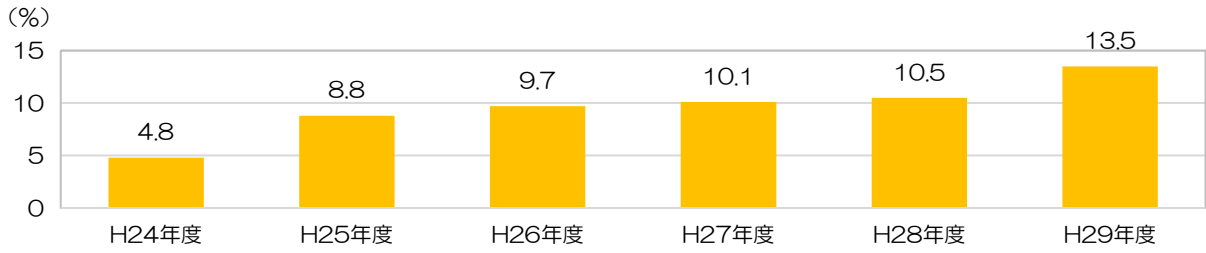
- 平成 24 年 12 月に「消費者教育推進法」が施行され、地方公共団体に消費者の自立を支援するための教育が義務付けられました。
- 全国の消費生活センター等に寄せられる消費生活相談は減少傾向にありますが、経済面や健康面等の不安につけ込んだ高齢者の消費者トラブルは増加しています。また、インターネットやスマートフォンの普及に伴い、インターネット取引に係る消費者トラブルが各年代とも相談内容の上位となっています。
- 成人年齢の引き下げにより、2022 年 4 月から 18 歳、19 歳も 1 人で契約ができるようになることから、若者への消費者教育の必要性が高まっています。
- 調布市では、市報や調布エフエムなどを活用した情報発信や出前講座の開催、消費トラブルを未然に防ぐための広報「生活ひとくちメモ」などを通じ、被害防止に向けた啓発事業に取り組んでいます。
- 平成 26 年 6 月の消費者安全法の改正に伴い、平成 28 年 4 月に調布市消費生活センターの組織や運営などを定めた「調布市消費生活センター条例」を施行しました。
- 調布市消費生活センターでは、専門の相談員を配置した消費生活相談窓口を設置しており、年間の消費生活相談件数は約 1,300 件余で推移しています。引き続き、複雑・多岐にわたる相談に対応するため、相談員のより一層のレベルアップを図るとともに、相談窓口の周知を図り、誰もが気軽に相談できる環境を整備していく必要があります。
- 新たな手口による詐欺的な悪質商法が後を絶たないことから、引き続き、啓発に有効な事業を展開し、消費者トラブルの未然防止と自立した消費者の育成を図っていく必要があります。
- 食品ロス削減に向け、食べ物を無駄なく大切に消費するため、家庭で余っている食品を持ち寄り福祉施設等に寄付するボランティア活動としてフードドライブを実施しています。

■ 次期基本計画策定に向けた主なポイント

- 市民が自らの自覚と判断により消費者トラブルから身を守り、安心して生活ができるよう、消費者教育を推進していくとともに、特に、高齢者、若年者に対する啓発など、市民生活に役立つ消費者情報を提供していく必要があります。
- 消費者トラブルに巻き込まれた市民に対して迅速かつ的確に対応するため、相談体制の充実を図っていく必要があります。

◆この1年で消費者トラブルに巻き込まれそうになった市民の割合

消費者トラブルに巻き込まれそうになった市民の割合は、平成24年度以降増加傾向にあり、平成29年度は過去5年間で最も高くなっています

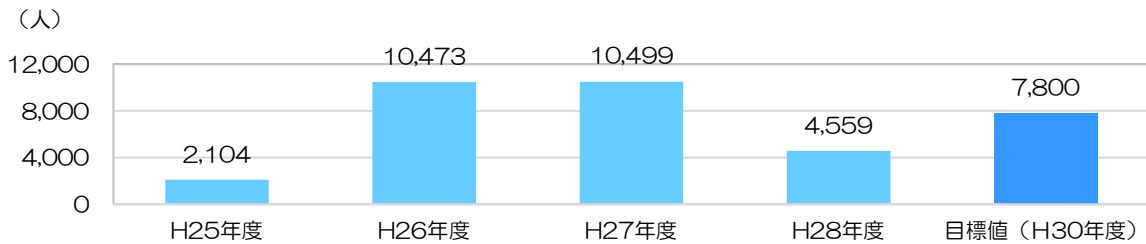


資料：調布市民意識調査

03-1 消費者啓発事業の充実

【まちづくり指標】消費啓発事業への参加者数（スマートライフフェスタ*の参加者数を含む）

平成26年度、平成27年度は参加者が1万人を上回っていますが、平成28年度は半分以下となっており、今後も市の各種イベントなどで啓発に努め目標達成を目指します

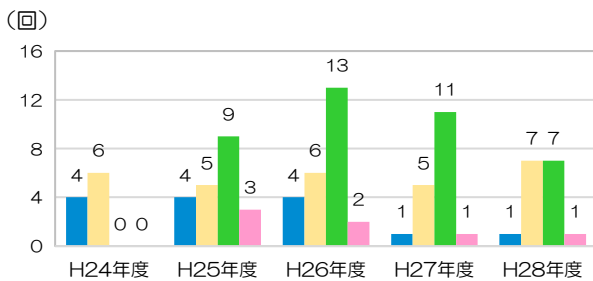


資料：調布市事務報告書（文化振興課）

*スマートライフフェスタ：消費者のための役立つ情報の発信を中心とした若者から高齢者まで楽しめる屋外イベント。平成25年度の基準値は、本イベントの前身の「消費者まつり」参加者数

◆消費者講座等の実績（実施回数）

平成26年度以降、消費者講座を除き実施回数は減少しています



■夏休み親子消費者スクール ■消費者講座
■出前講座 ■出前授業

資料：調布市事務報告書（文化振興課）

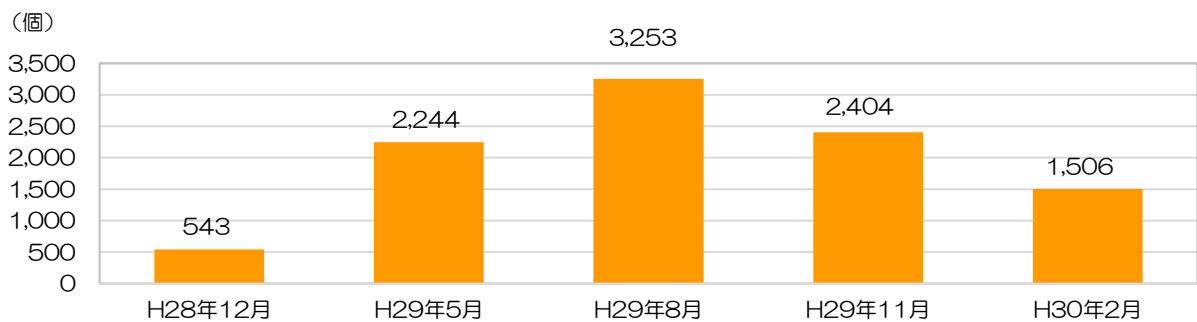
◆消費者被害防止啓発活動における情報提供数（平成29年度）

項目	部数
くらしの豆知識	1,700部
生活ひとくちメモ	3,800部
グッズ	18,000個
消費生活センター情報誌	242,000部(年2回計)

資料：文化振興課

◆フードドライブ収集個数

平成 29 年 5 月以降のフードドライブでは、1,000 個を超える食品が寄付されています

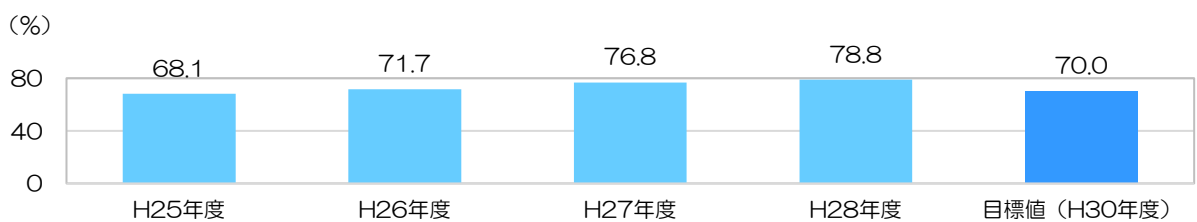


資料：文化振興課

03-2 消費者相談の充実

【まちづくり指標】消費者相談に占める自主交渉率*

相談員のアドバイスにより、自ら解決に取り組む市民が年々増えており、3年連続で目標値を達成しています
自主交渉率をさらに向上させるためには、継続的な啓発により市民一人一人の意識改革と消費者力の底上げが重要です

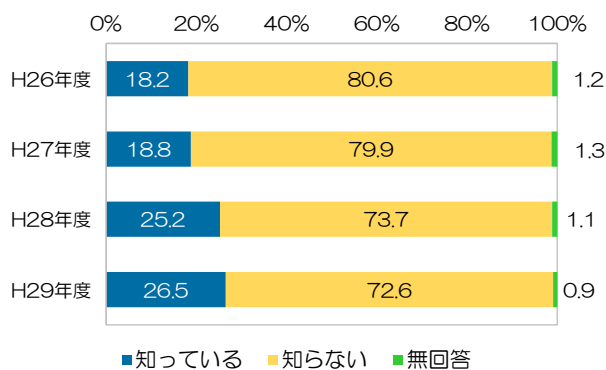


資料：調布市行政評価

*自主交渉率：相談窓口における相談件数のうち、相談員のアドバイスにより相談者自ら解決に取り組むこととなった件数の割合

◆消費生活センターなどで消費者トラブルに関する相談を受け付けていることを知っている市民の割合

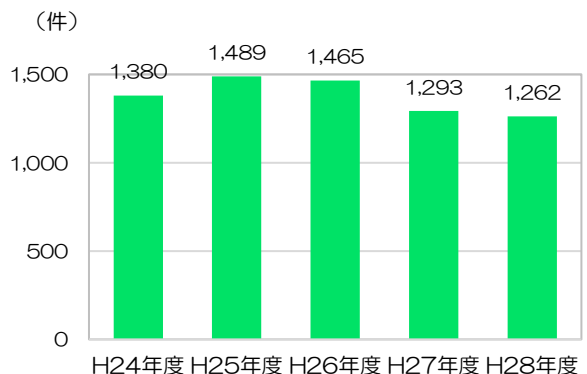
消費者トラブルに関する相談を受け付けていることを知っている市民の割合は年々増加しています



資料：調布市民意識調査

◆消費者相談件数（総数）

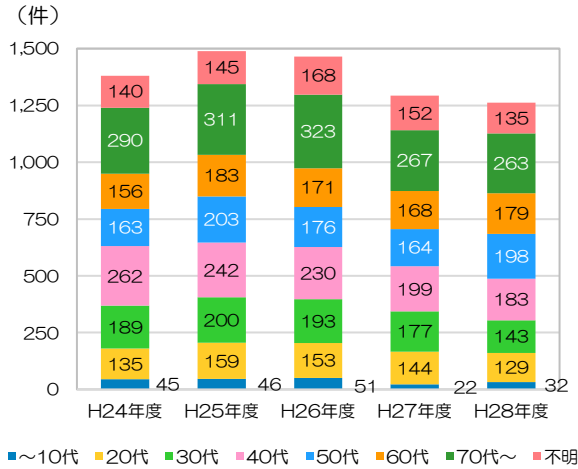
消費者相談件数は、平成 25 年度以降減少しています



資料：調布市事務報告書（文化振興課）

◆消費者相談件数（年齢別）

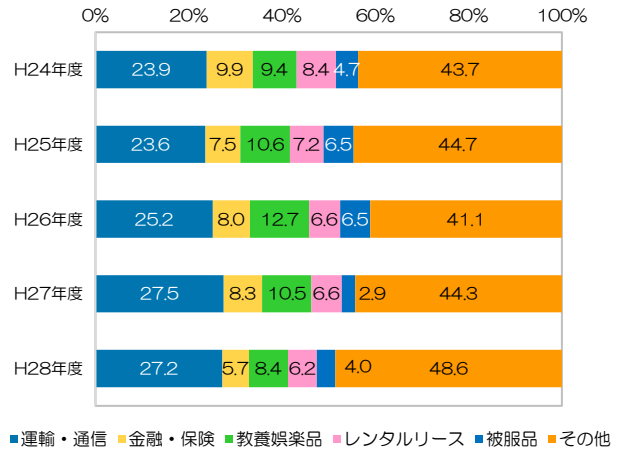
消費者相談は平成 25 年度以降 50, 60 代を除き減少傾向にあります



資料：調布市事務報告書（文化振興課）

◆商品別相談内訳

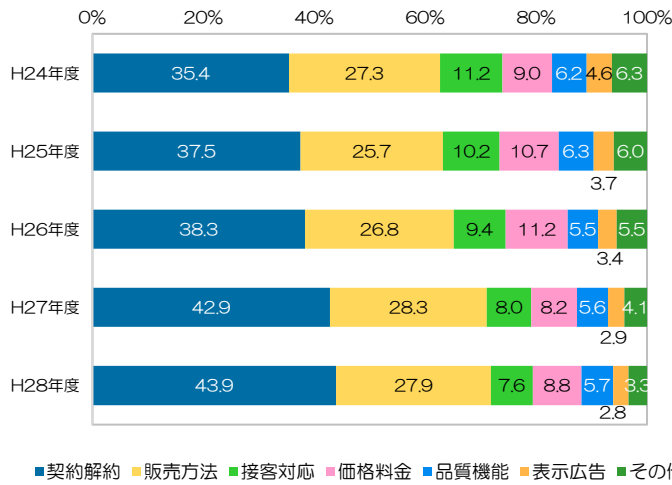
最も割合の高い運輸・通信は、年々増加傾向にあります



資料：調布市事務報告書（文化振興課）

◆内容別相談内訳

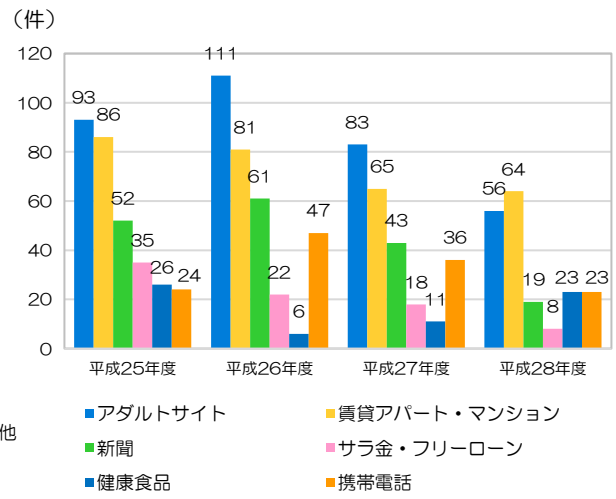
契約解約及び販売方法についての相談が、年々増加傾向にあります



資料：調布市事務報告書（文化振興課）

◆契約解約の内訳

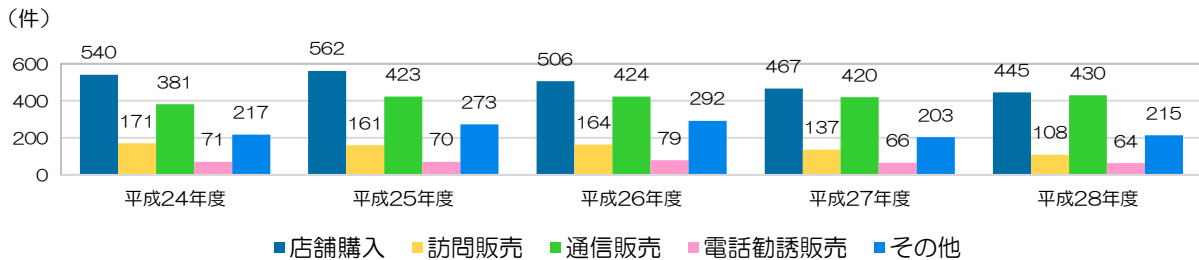
平成 27 年度まではアダルトサイトの相談が最も多くありましたが、平成 28 年度は、賃貸アパート・マンションについての相談が最も多くなっています



資料：文化振興課

◆販売購入形態別相談件数の推移

通信販売についての相談件数は増加傾向ですが、全体の相談件数は平成 25 年度以降減少傾向にあります



資料：文化振興課

◆消費者団体の数

・調布市内

現在は、調布市消費者団体連合会（消費者の会、新日本婦人の会の2団体から構成）の1団体があります

資料：文化振興課

・近隣自治体

自治体	団体数	活動状況
狛江市	1	活動休止中
府中市	6	6 団体が連合会として活動
三鷹市	13	個々に活動
小金井市	6	5 団体は連絡協議会として活動

資料：文化振興課

多様な主体との連携事例

各種イベント及び講座での啓発事業

消費者生活センターに寄せられる相談件数は、減少傾向ではありますが、複雑かつ多様化する消費者トラブルが後を絶ちません。消費者トラブルの未然防止や自立した消費者の育成を図るため、市主催のイベントでの啓発や、消費者講座・出前講座による啓発を行っています。

講座については、より効果的で充実した内容にするため、各地域包括支援センターとの連携を図り、対象者に応じて多様な手法にて開催しています。

【所管課】

生活文化スポーツ部 文化振興課

【協働のパートナー】

地域包括支援センター，東京都，調布市消費者団体連合会



<消費者講座の様子（平成29年度）>

