

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消費者啓発の充実を図ります。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よう相談員のスキルアップや相談体制を整えます。

○ 施策のポイント

- 多様化・複雑化する消費者相談への対応や多様な主体と連携した消費者教育の推進
- 食品ロス削減に向けたフードドライブなどの取組や普及啓発の推進

基本的取組の体系

施策03 消費生活の安定と向上

基本計画事業

03-1 消費者啓発事業の充実

消費者啓発事業

p.76

03-2 消費者相談の充実

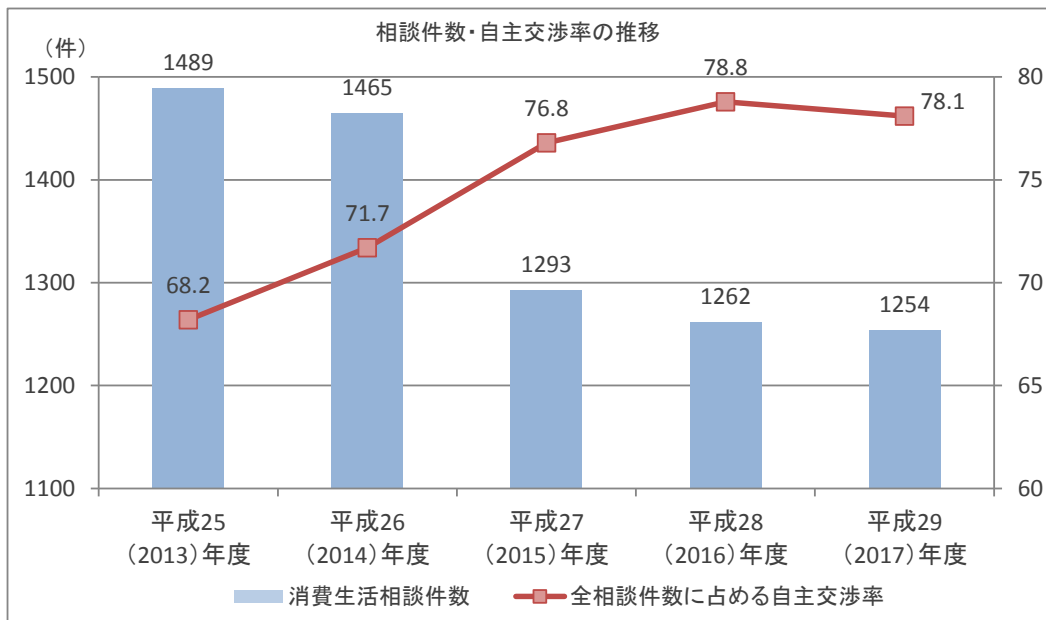
消費者相談事業

p.76

○ 現状と課題

- 平成24（2012）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。
- 成年年齢の引き下げにより、令和4（2022）年4月から18歳、19歳でも、携帯電話の契約、賃貸契約、クレジットカードをつくる契約など自分の意思で様々な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、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市内福祉施設等へ無償で提供するフードドライブを実施しています。
- 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。
- 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、消費者トラブルを未然に防ぐための冊子「生活ひとくちメモ」の配布などを通じ、被害防止に向けた啓発事業に取り組んでいます。
- 平成26（2014）年6月の消費者安全法の改正に伴い、平成28（2016）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、消費生活に関する消費者の利益の保護及び知識の普及啓発を図っています。
- 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1,200件で推移しています。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、だれ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。また、高齢者の見守り対策と連携した取組も必要です。

- ラグビーワールドカップ2019™日本大会や東京2020大会に関連した被害など、新たな手口による詐欺的な悪質商法が想定されることから、引き続き多様な主体と連携し、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。



基本的取組の内容

03-1 消費者啓発事業の充実

◆市民生活に役立つ消費者情報の提供

商品やサービス、販売方法が多様化する中、消費生活上のトラブルを未然に防止するため、消費者の年齢や生活環境の違いにも対応できるよう、様々な媒体を活用し、迅速で正確な消費者情報を提供します。

◆環境に配慮した消費者行動の普及啓発

消費者団体連合会、社会福祉法人地域公益活動連絡会などと連携したフードドライブの実施や30・10（さんまる・いちまる）運動*の周知に取り組みます。

※30・10（さんまる・いちまる）運動…宴会時の食べ残しを減らすためのキャンペーンで、「乾杯後30分間」は席を立たずに料理を楽しみましょう、「お開き10分前」になったら、自分の席に戻って、再度料理を楽しみましょう、と呼びかけて、食品ロスを削減するものです。

◆多様な主体と連携した消費者教育の充実

子どもから高齢者まで、自主的に合理的な消費行動をとることができるよう、学校や地域活動団体等と連携し、生涯を通じた消費者教育を推進します。

まちづくり指標

指標名	基準値	目標値
消費者啓発事業への参加者数	4,670人 (平成29 (2017) 年度)	5,500人 (令和4 (2022) 年度)

基本計画事業

No.	10				
事業名	消費者啓発事業	区分	継続	担当課	文化生涯学習課
事業の概要	消費者教育の推進に向け、消費生活に役立つ情報発信や、消費者トラブルを未然に防止するための啓発事業などを行います。				
年度別計画	令和元(2019)年度	令和2(2020)年度	令和3(2021)年度	令和4(2022)年度	
	○消費者啓発のため市のイベント等へ参加	○継続	○継続	○継続	
	○消費生活相談員による啓発活動(出前講座・出前授業)	○継続	○継続	○継続	
	○各種啓発資料の作成及び配布と消費生活センターのPR	○継続	○継続	○継続	
事業費(百万円)	2	2	2	2	

03-2 消費者相談の充実

◆消費生活相談員のスキルアップ

より効果的に消費者トラブルに対処できるようにするため、様々な研修機会の確保や弁護士等の活用により、消費生活相談に従事する消費生活相談員のスキル向上を図ります。

◆消費者トラブルの早期発見と支援

消費者トラブルに巻き込まれた市民の相談に応じる各種の消費生活相談窓口の周知を図ります。また、消費者問題の解決の他に、多重債務者などの社会的に支援を必要とする市民に対し、必要なサービスにつなげることができるよう、関係機関や消費生活センターを含めた各種相談窓口、市民団体等の多様な主体と連携し、より充実した相談支援体制について検討します。

まちづくり指標

指標名	基準値	目標値
消費者相談に占める自主交渉率*	78.1% (平成29(2017)年度)	80.0% (令和4(2022)年度)

※自主交渉率…消費生活センター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

基本計画事業

No.	11				
事業名	消費者相談事業	区分	継続	担当課	文化生涯学習課
事業の概要	消費者トラブルの相談に応じる消費生活センターの運営や周知を行うとともに、関係各署と連携し消費者トラブルの解決に取り組めます。				
年度別計画	令和元(2019)年度	令和2(2020)年度	令和3(2021)年度	令和4(2022)年度	
	○消費生活相談の実施	○継続	○継続	○継続	
	○消費者トラブルに関する情報提供	○継続	○継続	○継続	
事業費(百万円)	11	11	11	11	



消費生活相談の様子



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」

チー坊プロフィール

チー坊からのお願い

消費生活センターへ来て
相談したい人は、予約をしてから
来てほしいワン！予約優先だワン！

チー坊からひとこと

調布市消費生活センターを
みんなに知ってもらいたいワン！
みんなが利用するサービスは
たくさんあるから、何か困ったときは、
悩まずに、まずは相談しよう！



©YUKI ISHII

調布市消費啓発用キャラクター
消費者教育推進大使
チー坊

調布市消費啓発用キャラクター 消費者教育推進大使

出身	調布の深大寺あたり
犬種	不明(雑種?)
性別	♂(オス)
年齢	2歳から3歳くらい
性格	小心者・泣き虫・流されやすい・ 押しに弱いけど、頑張り屋さん

参加と協働の視点

～市民等に期待される役割～

- 市民は、主体的で適切な意思決定ができるよう、消費生活に関する必要な情報を収集し、日ごろから消費者トラブルに巻き込まれないよう心がけます。
- 事業者は、法律を遵守した健全な経済活動により、消費者の安全と取引の公正を確保します。

多様な主体との連携事例

○ 消費に関する講座・イベントでの啓発及び相談事業

食品ロスを削減するため、調布市消費者団体連合会及び調布市社会福祉法人地域公益活動連絡会と連携し、フードドライブを平成29(2017)年度から年4回定期的に実施しています。集まった食品は市内福祉団体等へ提供しています。

また、消費者教育の推進を図るため、東京都との共催で毎年、消費者講座を実施しています。

【所管課】文化生涯学習課

【協働のパートナー】調布市社会福祉協議会、
地域包括支援センター、
東京都、調布市消費者団体連合会



<フードドライブの実施>