

# 1. 安全で豊かな消費生活の充実

## 基本方針

近年、消費者問題への関心が高まっています。快適に、効果的に、しかも安全に消費生活を営むことができるように消費者資質の向上を目指します。

被害にあって初めて消費生活に関心を示すことが多いので、被害者となる前に自らの消費者知識を高め、被害防止に努めてもらえるよう図ります。

しかしながら、被害にあった場合は、県食品・生活安全課や建築士会、弁護士会等の各関係機関と協力しながら開設している相談窓口を消費者救済に利用してもらうよう PR していきます。さらに、消費生活講演会や消費者講座の実施を検討します。



## 現状と課題

最近、「架空請求」「不当請求」等の詐欺紛いの事象が頻発しており、消費生活に対する不安が高まっています。そのため、問題になっている消費者情報を市役所ロビーに掲示し、また、新成人には、消費生活のリーフレットを配布するなど消費者の自立を支援するための啓発をしています。

県や建築士会、弁護士会等関係機関との密接な連携により、消費者情報の収集・提供を行っています。消費者自らが「賢い消費者」になるための意識づくりを進めることが何より重要となっています。

## 施策指標

指標名	実績値			目標値
	H16	H17	H18	H24
消費者相談件数	375件	392件	322件	300件
消費者保護対策に不満を感じている市民の割合	-	-	23.7%	15.0%
消費トラブルに、適切に対応することができると感じている市民の割合	-	-	7.6%	10.0%

## 今後の取組

### ① 消費生活相談室の充実

消費者自らが、正確な知識と判断力を身に付け、情報を正しく理解し、安心して適切な行動ができるための情報を消費生活相談室から提供していきます。

また、早期対応の相談体制やプライバシーに配慮した電話相談を引き続き充実するとともに、相談内容によっては、県食品生活相談センターと連携して、含有物や組織の科学的分析を今後も行っていきます。

●消費者相談事業

### ② 消費者被害を防止するための情報提供

消費者を取り巻く環境が大きく変化しており、被害に遭わないと消費者問題に関心を持たないことから、広報紙、ホームページ、県消費者ニュース等のメディアを使って、問題となっている事例についての情報を提供します。新成人には、リーフレットを配布して、消費者被害に遭わないための知識を得られるように情報を提供していきます。

また、国・県の消費者問題に関する講演会等の情報を提供するとともに、市独自の講演会の開催も検討していきます。

●消費者情報発信事業

### ③ 計量の適正化

契約、表示の適正化を目的として、計量法に基づいた計量器定期検査が、2年に一度奈良県工業技術センターにより実施されています。その際、事業主に適正な計量を推進するために、市広報により周知を図っています。しかしながら、2年に一度の検査でもあり、特に新規事業主に検査が認知されていない面もあるため、広報等により更に周知を図ります。

●表示適正化事業

### ④ かしこい消費者としての意識の高揚

より賢い消費者を目指し、年間共通学習テーマを掲げて各地区で活動している消費者学級が行っている消費生活に関する情報交換・調査・視察・研修等に対して支援を行います。

地区の消費者学級からは、表面化していない被害者に対して、直接、身近な消費生活にまつわる注意情報を発信してもらうよう依頼していきます。

●消費者学習事業

## 市民等との役割分担

消費生活がある限り様々な契約が常に発生することから、中には「好ましくない契約がある」ことの認識を持ち、慎重に行動することが期待されます。

消費者自らが正確な知識と判断力を身に付け、情報を正しく理解し、適切に行動をすることが期待されます。

