

神戸市消費者基本計画

～ 安全・安心で豊かな消費生活の実現をめざして ～

平成 18 年 3 月

神 戸 市

は じ め に

近年の規制緩和の進展や社会経済システムの変化に伴い、インターネットを通じて多様な商品やサービスが利用できるようになるなど、消費者を取り巻く環境は大きく変わってきています。このため、消費者施策の推進に当たっては、これまで以上に状況の変化に的確に対応し、総合的かつ計画的な施策を実施することが求められています。

2004(平成 16)年 6 月には、わが国の消費者政策の基本的な枠組みを規定している「消費者保護基本法」が大幅に改正され、その名称が「消費者基本法」に改められました。この改正により、国の消費者政策では、基本理念として「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」が新たに定められることとなったほか、施策の重点が、事前規制の実施から事後救済システムの強化へと転換されました。

これらの国の動きや社会経済情勢の変化に対応するため、神戸市では消費者施策の基本となる事項を定めている「神戸市民のくらしをまもる条例」の改正を平成 17 年 4 月に行いました。この条例改正では、第 9 条で消費者基本計画の策定を規定しております。

また、平成 17 年 11 月には、神戸市消費生活会議から「新しい時代の消費生活に対応した消費者行政のあり方について」の最終答申をいただいております。この答申を尊重して、このたび神戸市消費者基本計画を策定いたしました。

この計画は、市民の消費生活の安定・向上を確保するための施策を総合的・計画的に推進するための基本的な計画であり、市は、この計画に基づき実施する消費者施策の進捗状況を、神戸市消費生活会議の場で毎年確認・報告し、評価・検証を行うことで、その結果を次年度の消費者施策に反映させることとしています。

今後とも、市民の皆さまが安全・安心で豊かな消費生活を営むために、消費者・事業者・行政の三者はもとより、各種団体や地域の方々との連携・協働をより深めることにより、一体となって、この消費者基本計画を推進していきたいと考えております。

平成 18 年 3 月

神戸市長 矢田 立 郎

目 次

1	計画策定の趣旨	1
2	計画の位置づけ	1
3	計画の期間	2
4	計画の構成	3
	(1) 計画の構成	3
	(2) 神戸市における今後の消費者施策	
	基本的方向性	3
	計画に基づく施策の具体的内容	5
	(ア) 神戸市消費者基本計画（施策一覧）	6
	(イ) 神戸市消費者基本計画（個別施策）	
	消費者の安全・利益の確保と消費者被害救済体制の充実	7
	生活必需物資の安定供給と物価の安定	14
	消費者教育の推進と消費生活情報の提供，交流の促進	16
	新たな消費者問題への対応	19
	施策実施上の重点項目	23
	重点項目 消費生活相談への対応～消費者の年齢等の特性に応じた消費者 施策の実施・オンライン等関連サービスに関するトラブルへの対応～	24
	重点項目 消費者の安全・安心ネットワークの構築	29
	重点項目 消費者の自立支援のための消費者教育・情報提供	33
	重点項目 行政と消費者・消費者団体，事業者・事業者団体 との連携・協働等	36
	重点項目 地域との協働	38
5	計画の実効性担保	40

平成 18 年 4 月 1 日の組織改正により消費生活課の所管局が「市民参画推進局」となります。
(以下，新たな標記に改めております。)

1 計画策定の趣旨

消費者が安全で安心な消費生活を送ることができる環境を整備するため、消費者保護基本法が大幅に改正され、その名称も消費者基本法に改められた。消費者政策の基本理念も、「消費者の保護」から「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」へ、「事前規制」から「事後救済」へと政策の重点が転換された。

このような国における動きを受けて、神戸市では、消費者基本法第4条に基づき、国に準じかつ神戸市の実情に応じた消費者施策を実施するため、2004(平成16)年9月に神戸市消費生活会議に対して、「新しい時代の消費生活に対応した消費者行政のあり方について」の諮問を行い、条例改正に盛り込むべき事項について2004(平成16)年11月に中間答申を得て、神戸市民のくらしをまもる条例を2005(平成17)年4月に改正し、消費者施策の基本的方向性を定めるとともに、中長期的な施策の総合的・計画的実施を目指して、条例第9条において消費者基本計画を定めることとした。

また、その後、神戸市消費生活会議から、中間答申の内容に加えて2005(平成17)年11月に「新しい時代の消費生活に対応した消費者行政のあり方について」の最終答申も得て、今後神戸市が実施していくべき消費者施策の基本的方向性と重点項目等についての提言を得たところである。

そこで、消費者からの意見も参考にしううえで神戸市消費生活会議からの最終答申を尊重し、従来から実施してきている消費者施策に加えて、今後重点的に取り組むべき施策を合わせて、2006(平成18)年度から2010(平成22)年度までの5年間を対象とした神戸市消費者基本計画を定めた。今後神戸市は、この計画に盛り込まれた消費者施策を総合的・計画的に実施し、また、この計画が想定していない新たな消費者問題が発生した場合には、迅速な対応の実施に努め、市民の消費生活の安定と向上を目指していく。

2 計画の位置づけ

(1) 行政計画上の位置づけ

神戸市では、1993(平成5)年9月に「世界とふれあう市民創造都市」を基本理念とする「新・神戸市基本構想」を策定し、それを受けて1995(平成7)年

10月に「第4次神戸市基本計画」、1996(平成8)年3月に「区別計画」を策定した。また、2005(平成17)年6月には、「神戸2010ビジョン」と「区中期計画」から成る「新たなビジョン(中期計画)」が策定されたところである。

このたび策定した神戸市消費者基本計画は、本市が消費者施策を進める上での基本方針を示したもので、「新たなビジョン(中期計画)」とは相互に補完・連携を図る関係にある。

(2) 消費者施策上の位置づけ

神戸市では、大量生産・消費時代における消費者被害の続出、企業と消費者の知識・交渉力等の事実上の格差の存在による社会的不公正の是正の要請を背景に、1974(昭和49)年に消費者の権利保護と物価の安定を2本柱とする全国初の消費生活条例である「神戸市民のくらしをまもる条例」を制定した。その後は消費者・事業者・行政による三者合意システムのもとで消費生活優先の原則を機軸として、消費者の安全・利益の確保、消費者被害救済体制の充実、生活必需物資の安定供給と物価の安定、消費者教育の推進と消費生活情報の提供、消費者と事業者との交流の促進等の各種の消費者施策を、その時々時代の要請を受けて条例改正等も行いながら、消費者参加の下で施策の見直しを含めて実施してきた。

神戸市は、今までに実施してきた消費者施策に加えて、今回の条例改正に基づく基本理念の下に、神戸市消費生活会議の「新しい時代の消費生活に対応した消費者行政のあり方について」の最終答申を尊重して、計画期間内に実施すべき重点項目の施策を合わせて基本計画とし、消費者施策をより充実させることとした。

3 計画の期間

近年の社会経済情勢の急激な変化と施策実施の一貫性・実効性確保の要請を考えたとき、神戸市消費者基本計画の計画期間は、2006(平成18)年度から2010(平成22)年度までの5年間とし、また、総合行政実施の見地から、各局の実施する施策間の整合性を図った計画とする。

4 計画の構成

(1) 計画の構成

2006(平成18)年度から2010(平成22)年度までの5年間の計画期間の中で、市民の消費生活の安定及び向上を確保するための施策を総合的かつ計画的に実施するためには、総合行政の観点から各局で所管している消費者施策全体を効率的に実施するとともに、消費者施策の計画的・効果的な実施の観点から消費者施策上の重点項目を定めて実施していくことが必要である。

(2) 神戸市における今後の消費者施策

基本的方向性

今後の神戸市の消費者施策を考えるにあたっては、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」とが重要である。

施策の検討を行うにあたり、神戸市民の消費生活の安全・安心の確保が最重要であるとの認識のもとに、今後もより豊かな消費生活を実現していくため、神戸市消費者施策の基本的な方向性を以下のように考える。

1) 消費者の安全・安心をはじめとする消費者利益の確保

安全・安心をはじめとする消費者利益の確保は、消費者行政に対する基本的かつ最も重要な要請事項であり、常に施策の基本となすべきものである。この具体化として条例の遵守を図るため表示・取引・包装の適正化や適正計量取引の確保、食品やすまいの安全性確保への取組み等、これまで実施してきた施策を引き続き強力に推進する必要がある。

2) 相談及び被害救済体制・悪質事業者対策等の充実

神戸市生活情報センターに寄せられる苦情相談件数は年々増加しているとともに、その内容がますます複雑化・多様化している。このため、今後は相談体制の充実と、苦情相談情報の活用に基づく消費者被害の未然防止・拡大防止や早期救済に向けた取組みを行い、消費者の安全・安心を目指す取組みが重要である。また、神戸市民のくらしをまもる条例に基づく指導・勧告・公表制度等を活用し、悪質事業者への対策を積極的に行う必要がある。

) 消費者の自立の支援策の拡充

「消費者の保護」から「消費者の権利の尊重」・「消費者の自立の支援」への消費者政策理念の転換が進められてきていることに対応し、消費者が主体的に判断し、行動するために、消費者教育や情報提供の充実等、消費者の自立の支援を進める施策を拡充することが重要である。

) 地域・消費者・事業者との協働をはじめとするネットワークの形成等
新たな消費者問題への対応

新たな消費者問題の解決にあたっては、行政のみならず、消費者・事業者・消費者団体・事業者団体・NPO 法人・地域団体・学校・日常生活上消費者に接する人々（民生委員等）等、様々な団体や個人が関わる必要があるとなっている。市は、国や都道府県よりも、直接市民と接することを前提にした施策の実施が容易であり、市民との協働を重視した施策の実施が特に望まれている。また、次々に発生する新しい消費者施策上の問題や課題に対しては、今後も迅速かつ効果的に対応する必要がある。

) 消費者意見の反映

消費者施策の実施に関して、効果的な施策を実施する観点からも、施策全般に消費者の意見が反映できる機会を設けることが必要である。

) 物価の安定と災害等の緊急時における対応

市民が安定した消費生活をおくるためには、生活必需物資の安定供給を行うことが必要不可欠であるが、特にこの問題は物価高騰や災害等の緊急時に顕著に現れてくる。そこで、生活必需物資の安定供給のためには、便乗値上げ等のない適正な物価を維持するとともに、災害等の緊急時において迅速な供給が行われることが重要である。

計画に基づく施策の具体的内容

神戸市がこれまで実施してきた消費者施策に加えて、新たに神戸市消費生活会議の最終答申「新しい時代の消費生活に対応した消費者行政のあり方について」による消費者施策上の基本的方向性と重点項目を反映させた消費者施策は、6 ページ以降の「(ア) 神戸市消費者基本計画(施策一覧)」及び「(イ) 神戸市消費者基本計画(個別施策)」のとおりであり、今後神戸市が神戸市消費者基本計画に基づいて実施すべき施策とする。

(ア) 神戸市消費者基本計画（施策一覧） 全47施策中

 : 新規に実施する施策(8施策)
 : 拡大して実施する施策(15施策)

消費生活の 安心と安定	消費者の安全・ 利益の確保と 消費者被害救 済体制の充実	くらしをまもる条例の運用				
		条例遵守状況の監視			(市民参画推進局)	
		消費者行政に関する重要事項の調査・審議				
		消費生活会議の運営				(市民参画推進局・保健福祉局・環境局・ 産業振興局・都市計画総局・教育委員会)
		表示・取引、消費者包装の適正化の推進				
		苦情処理審議会の運営	事業者指導の強化	不招請勧誘への対応		(市民参画推進局)
		適正計量取引の確保				
		特定計量器定期検査	立入検査並びに指導育成	啓発普及事業		(市民参画推進局)
		高齢者問題への対策				
		高齢者に対する啓発の強化	地域での見守り機能の活用			
		認知症高齢者等の消費者被害の未然防止				(市民参画推進局・保健福祉局)
		よりよい介護保険サービスの確保				(市民参画推進局・保健福祉局)
		食品等の安全性の確保と危害の防止				
		食中毒事故等の食品の事故の未然防止				
		健康危機が発生した場合の対応				
食の安全確保の取組みに関する情報発信の強化				(保健福祉局)		
ユニバーサルデザインのまちづくり						
市民意識の向上	UD商品の普及促進			(市民参画推進局・保健福祉局)		
安全・安心な建物の確保及び向上						
すまいるネットの運営	建築物の安全性の確保			(市民参画推進局・都市計画総局)		
消費生活相談・苦情処理体制の強化・消費者訴訟の援助						
生活情報センターにおける相談対応の充実	苦情処理審議会の運営	[再掲]				
関係機関との連携強化	消費者訴訟資金貸付制度			(市民参画推進局)		
生活必需物資 の安定供給と 物価の安定	災害等緊急時における生活必需物資の安定供給					
	事業者等との連携の強化	災害時における市場間の協定			(危機管理室・市民参画推進局・産業振興局)	
	流通機構の改善					
	卸売市場の活性化	小売業の活性化	神戸ブランド野菜の育成推進		(産業振興局)	
	価格情報の収集と提供				(市民参画推進局)	
新たな生活 価値の創造	消費者教育の 推進と消費生 活情報の提供、 交流の促進	消費者教育の充実				
		学校における系統的な消費者教育の推進				
		情報の活用に関する教育の実施	教員活動の支援			
		若年者に対する啓発の強化	生涯教育の充実			(市民参画推進局・教育委員会)
		消費生活情報の提供				
		生活情報誌「くらし」の発行等による情報提供の充実				
		マスメディア及び神戸市ホームページによる情報提供・内容の充実				
		「くらしのいきいきトーク」や「出前トーク」の活用				
		新たな情報提供システムの構築				(市民参画推進局)
		三者(消費者・事業者・行政)の交流の促進				
		消費者志向経営の支援	リスクコミュニケーションの推進			
		生活情報センターにおける交流の場づくりの充実				(市民参画推進局・保健福祉局)
		消費者参加による行政の推進				
		くらしの“創造・再生”ネットワーク事業の実施				
		地域協働システムの充実				(市民参画推進局・区役所)
新たな生活様式の提案						
環境に配慮した生活様式への転換(環境教育の充実等)	ごみ減量化、再資源化の推進					
環境配慮行動の推進	過大包装の防止			(市民参画推進局・環境局)		
消費者意見の反映						
苦情相談情報の活用等				(市民参画推進局)		

(イ)神戸市消費者基本計画（個別施策）

消費者の安全・利益の確保と消費者被害救済体制の充実

事業の名称・内容	所管局	16年度の状況 (17年度の継続状況)	実施時期 / 目標 (18～22年度)	国の消費者 政策との関連
(1) 暮らしをまもる条例の運用				
<p>条例遵守状況の監視 (拡大)</p> <p>条例及び規則で定めている表示事項のうち、単位価格表示(精肉等)、役務の料金表示(理容・美容・クリーニング)、役務の取引条件及び内容の表示(貸衣装・レンタルビデオ)の遵守状況について監視を行うため、店舗に出向いて調査を実施する。</p>	市民参画推進局	<p>調査対象 20店舗</p> <p>(平成17年度も継続中)</p>	<p>内容を拡充して実施する。</p> <p>*年間延べ約50店舗を調査し、その結果を検証する。</p> <p>*調査の結果不適正な表示が見受けられた場合は、当該事業者に対し是正指導を行う。</p> <p>*条例及び規則で定める表示事項の内容については、必要に応じて改正に関する検討を行う。</p> <p>*事業者との意見交換会を実施する等、条例の趣旨の徹底に努める。</p>	-
(2) 消費者行政に関する重要事項の調査・審議				
<p>消費生活会議の運営</p> <p>消費者行政に関する基本的事項、重要事項その他新たに対応すべき事項について調査・審議を行うとともに、消費者基本計画の進捗状況を評価・検証する。</p>	<p>市民参画推進局 保健福祉局 環境局 産業振興局 都市計画総局 教育委員会事務局</p>	<p>消費生活会議 2回</p> <p>消費者行政検討部会 3回</p> <p>(平成17年度も継続中)</p>	<p>引き続き実施する。</p> <p>*消費者基本計画については、毎年本市消費者施策の進捗状況等を把握すること等により、評価・検証する。</p> <p>*新たな対応を検討すべき消費者行政上の課題を審議するための部会を設置し、専門的かつ効率的な審議を行う。</p>	-
(3) 表示・取引、消費者包装の適正化の推進				
<p>苦情処理審議会の運営</p> <p>消費生活相談のうち解決が困難な事例への対応策等を審議するとともに、必要がある場合はあっせん・調停等による消費者苦情相談の解決を図り、あわせて神戸市消費者訴訟資金貸付基金条例の運用を行う。</p>	市民参画推進局	<p>消費者苦情処理審議会 6回</p> <p>(平成17年度も継続中)</p>	<p>引き続き実施する。</p> <p>*今後も積極的な審議を通じて、消費者被害の救済及び拡大防止を図る。</p> <p>*条例及び規則で規定している商品・役務の表示事項等の内容については、必要に応じて見直しを行う。</p>	-

事業の名称・内容	所管局	16年度の状況 (17年度の継続状況)	実施時期 / 目標 (18～22年度)	国の消費者 政策との関連
<p>事業者指導の強化 (拡大)</p> <p>生活情報センター等に寄せられる苦情相談の件数・内容等から判断して、不当な取引行為等を行った疑いがある事業者に対しては、速やかに事情聴取を行ったうえで、消費者の年齢、知識、経験、財産、健康等の状況を踏まえた事業活動を行うよう要請するとともに、必要がある場合は条例上の指導等を実施する。</p> <p>また、兵庫県、兵庫県警、りんりんネット(こうべ安心サポートセンター)、すまいるネット(神戸市すまいの安心支援センター)等の関係機関と、悪質事業者対策に関する連携を強化する。</p>	市民参画推進局	<p>事業者指導の件数</p> <p>不当な取引行為関連 42件 (平成16年度より運用を強化した効果として、事業者に対する事情聴取・指導件数が大幅に増加している。)</p> <p>過大包装関連 2件</p> <p>兵庫県、兵庫県警、神戸市による連絡会議を開催(年2回)</p> <p>(平成17年度も継続中)</p>	<p>内容を拡充して実施する。</p> <p>* 今後も、悪質な事業者に対して速やかに事情聴取・指導を行うとともに行政処分や取り締まりが速やかに実施される等の対応を行うことにより、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。</p> <p>* 広域的な対応が必要な被害事例に対しては、関係地方公共団体との協力を行って対応する。</p> <p>* また「りんりんネット」及び「すまいるネット」とも定期的に情報交換し、連携を強化する。</p>	-
<p>不招請勧誘への対応 (新規)</p> <p>取引を希望していない消費者への勧誘(不招請勧誘)への規制のあり方について、今後審議を行う内閣府の結論に基づき、対応に関する審議・検討を行う。</p>	市民参画推進局	<p>現在、条例・規則では、契約を締結する意思を持たないことを明らかにしている消費者に対する「再勧誘の禁止」を規定している。</p>	<p>平成19年度以降に、内閣府の結論を踏まえた検討を実施し、必要に応じて条例・規則の改正を行い、事業者に対する指導等を実施する。</p>	<p>今後、国民生活審議会において審議し、平成19年までに一定の結論を得る。(内閣府)</p>
(4) 適正計量取引の確保				
<p>特定計量器定期検査</p> <p>計量法の定めにより、2年に1回、市内の商店、事業所で使用している「はかり」を定期的に検査する。</p>	市民参画推進局	<p>検査戸数</p> <p>定期検査 1,527戸 3,272器 (別に分銅・おもり 2,033器)</p> <p>代検査 553戸 2,979器 (別に分銅・おもり 1,341器)</p> <p>(平成17年度も継続中)</p>	<p>引き続き実施する。</p> <p>* 特に、新規事業者等の検査をもれなく実施することにより、計量の正確さを徹底し、消費者の利益を保護する。</p>	-
<p>立入検査並びに指導育成</p> <p>特定商品の量目検査や、有効期間のある特定計量器の器差検査を実施するとともに、事業者の指導育成を行う。</p>	市民参画推進局	<p>商品量目立入検査</p> <p>中元期 1,804件 年末期 1,913件 計 3,717件</p> <p>(平成17年度も継続中)</p>	<p>引き続き実施する。</p> <p>* 不適正計量のチェックのため、できるだけ多数の店舗等の検査を行い、監視・指導を継続する。</p>	-

事業の名称・内容	所管局	16年度の状況 (17年度の継続状況)	実施時期 / 目標 (18～22年度)	国の消費者 政策との関連
<p>啓発普及事業</p> <p>計量教室，出前トーク，計量記念日事業等を実施し，市民の計量意識の啓発，普及を図る。</p>	市民参画推進局	<p>計量教室</p> <p>3カ所 129人参加</p> <p>出前トーク</p> <p>3回約 150人参加</p> <p>(平成17年度も継続中)</p>	<p>引き続き実施する。</p> <p>* イベント等を通じて，市民の計量意識の啓発を行い，くらしのなかの計量の適正化の徹底を図る。</p>	-
(5) 高齢者問題への対策				
<p>高齢者に対する啓発の強化 (拡大・新規)</p> <p>高齢者に対して，老人クラブ・自治会・ひとり暮らし老人給食会等のあらゆる機会を活用し，対象者の拡大を図るとともに，分かりやすく効果的な啓発方法を検討する。</p>	市民参画推進局	<p>地域団体等向け</p> <p>42回 3,880人</p> <p>全自治会に年4回啓発資料を配布</p> <p>(平成17年度も継続中)</p>	<p>内容を拡充して実施する。</p> <p>* あらゆる機会をとらえて啓発を行う。</p> <p>* 地域福祉センター等に対して，ファクシミリやEメール，携帯電話等を用いて，具体的な被害情報を提供する。</p> <p>* 各区単位の相談概要を作成し，身近な問題と感じてもらえるような形での情報提供を行う。</p>	-
<p>地域での見守り機能の活用 (拡大)</p> <p>民生委員及び地域見守り支援者(見守り推進員，生活援助員(LSA)等)と連携し，悪質商法等に関する情報の共有を図るとともに，高齢者等に対する注意喚起・相談支援等を実施する。</p>	市民参画推進局 保健福祉局	<p>民生委員・見守り推進員等との連携による対応</p> <p>188件</p> <p>(参考)</p> <p>民生委員児童委員 2,104名(訪問世帯15,200世帯)</p> <p>地区民児協 170地区</p> <p>見守り推進員 76名(訪問世帯650世帯)</p> <p>見守り連絡会 169ヶ所で開催</p> <p>見守りサポーター 78名(訪問世帯1,000世帯)</p> <p>生活援助員 54名(訪問世帯1,700世帯)</p> <p>(平成17年度も継続中)</p>	<p>内容を拡充して実施する。</p> <p>* 各区で民生委員及び地域見守り支援者に対する研修の機会を設けるとともに，定期的な情報提供の機会を積極的に拡大することにより，悪質商法等に関する情報の共有を行う。</p> <p>* 徹底した啓発を行うことにより，被害事例の早期発見に努めるとともに，被害の未然防止・拡大防止，早期救済を図る。</p> <p>* 民生委員・見守り推進員等との連携による対応：200件/年</p>	消費者問題 講座 (内閣府)

事業の名称・内容	所管局	16年度の状況 (17年度の継続状況)	実施時期 / 目標 (18～22年度)	国の消費者 政策との関連
<p>認知症高齢者等の消費者被害の未然防止 (拡大) 判断能力が不十分な者に対する消費者被害の未然防止を図るため、りんりんネット(こうべ安心サポートセンター)において、要支援者に対して権利擁護相談・福祉サービス利用援助事業(日常的金銭管理サービス等)を実施するとともに成年後見制度等の活用を促す。</p>	保健福祉局	<p>権利擁護相談件数 2,177 件 福祉サービス利用援助事業 (年度末 実利用数) 188 件 (平成 17 年度も継続中)</p>	<p>* 関係機関と連携し、判断力が不十分な方の消費者被害の未然防止、早期発見・救済を図っていく。 * 定期的に情報交換を行って、連携を強化する。</p>	-
(6) よりよい介護保険サービスの確保				
<p>介護保険事業の円滑な運営を進めるため、サービスや質に関する相談体制の充実・向上を図っていく。</p>				
<p>(ア)相談体制の充実 介護保険の利用に関する相談は、えがおの窓口(市内約400か所)で受け付けるほか、次の専門的な窓口でも対応を行う。 (a)区役所 保険料や要介護認定等に関する相談 (b)新・あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター) 18年度より、高齢者に対する新たな地域ケアの拠点として、専門職種(社会福祉士、保健師、主任ケアマネージャー等)と見守り推進員を配置した「新・あんしんすこやかセンター」を設置。高齢者や介護者からの相談対応のみならず、権利擁護に関する必要な援助、介護予防のマネジメント(軽度の方のケアプランの作成等)、見守り活動等を実施。 (c)神戸市生活情報センター サービスの質や契約に関する相談 (d)兵庫県国民健康保険団体連合会 サービスの苦情に関する相談 (e)神戸市介護保険テレホンセンター 制度全般に関する一般的な問い合わせ</p>	<p>市民参画推進局 保健福祉局</p>	<p>相談件数実績 (a)区役所 57,638 件 (b)あんしんすこやかセンター 307,352 件 (c)生活情報センター 120 件 (d)兵庫県国保連 6 件 (e)介護保険テレホンセンター 840 件 (平成 17 年度も継続中)</p>	<p>* 新・あんしんすこやかセンターの運営にあたっては、主治医やケアマネージャー等との連携を強化するとともに、ボランティア等の地域活動も含めた地域の様々な資源を統合した包括的な支援を行い、市民に身近な拠点にしていく。 * 見守り推進員を新・あんしんすこやかセンターに配置して「地域見守り活動推進事業」をあわせて行うことにより、ひとりぐらし高齢者等の状況把握や地域が主体的に行う介護予防事業等への参加の積極的な働きかけ等を行う。また、見守り推進員は、各日常生活圏域の実情に応じて、民生委員や自治会・婦人会・老人クラブ等と連携し、地域全体で見守りや健康づくりに取り組むよう支援していく。 * 虐待防止やその早期発見、及び認知症高齢者等の権利擁護支援のため、新・あんしんすこやかセンターと行政、りんりんネット(こうべ安心サポートセンター)、弁護士会や司法書士会等とのネットワークを構築し、相談事例に応じて適切な機関が速やかに対応できる仕組みを作っていく。</p>	-
<p>(イ)サービスの質の確保・向上 18年度より、介護サービス事業者の事業内容が公表されることとなるため、市民やケアマネージャーへ効果的に情報提供や周知・広報ができるよう、新・あんしんすこやかセンターの窓口の活用も含め、容易にその情報に接することができるような対応をしていく。また、第三者評価事業については、国の制度改正を踏まえた検証を行い、「介護サービス情報の公表」を活用したあり方を検討していく。</p>	保健福祉局	<p>第三者評価の実績 訪問介護 7 事業所 (平成 17 年度も継続中)</p>		

事業の名称・内容	所管局	16年度の状況 (17年度の継続状況)	実施時期 / 目標 (18～22年度)	国の消費者 政策との関連
(7) 食品等の安全性の確保と危害の防止				
<p>食中毒事故等の食品の事故の未然防止</p> <p>毎年度策定する「神戸市食品衛生監視指導計画」に基づき、重点的に監視指導を行う。</p>	保健福祉局	<p>食品に関する苦情相談件数 960件</p> <p>食中毒件数 10件 (16年1～12月)</p> <p>監視件数 49,372件</p> <p>(平成17年度も継続中)</p>	引き続き監視指導を行い、食品の事故の未然防止に努める。	
<p>健康危機が発生した場合の対応</p> <p>庁内情報交換会議・緊急連絡網の整備等の必要な取り組みを実施し、関係機関と緊密な連携をとったうえで迅速な対応・市民への正確な情報提供を行う。</p>			迅速な対応・市民への正確な情報提供を行い、健康被害の発生・拡大防止に努める。	
<p>食の安全確保の取組みに関する情報発信の強化</p> <p>現在、ホームページや各種リーフレット、ポスター等で啓発や注意喚起を行っているが、今後はさらに多面的な情報提供方法の検討を進める。</p>			市民に対する情報発信の取り組みを強化し、食の安全に関する市民意識の向上を図ることにより、食の安全・安心の確保に努める。	
(8) ユニバーサルデザイン(UD)のまちづくり				
ユニバーサルデザインの推進		(平成17年度も継続中)		
<p>市民意識の向上</p> <p>はじめから、誰もが利用しやすいように、まちや建物、製品、環境、サービスづくりを行っていかこうとする考え方である「ユニバーサルデザイン」を推進するため、市民や事業者への普及・啓発を図る。</p> <p>特に、情報・サービスの提供の仕方などについては、UDの視点から見直し、改善する。</p>	市民参画推進局 保健福祉局	UDの言葉も考え方も知っている市民の割合 23.4% UDサポーター登録数 85人	UDフェアの開催等を通じて、市民や事業者へUDの正しい理解と普及・啓発に努める。 (UDの言葉も考え方も知っている市民の割合 60%) (UDサポーター登録数 1,000人)	
<p>UD商品の普及促進</p> <p>多様な消費者の声を取り入れながら誰もが利用できるUD商品の開発が進むよう働きかけるとともに、UD商品に関する情報を市民に発信し、利用を促進する。</p>	市民参画推進局 保健福祉局	産学官民、NPO等からなる協働の研究会「神戸UD商品開発研究会」が平成16年12月に発足し、UD商品の研究開発に取り組んでいる。	今後も企業や神戸UD商品開発研究会等との連携をすすめUD商品の開発・普及を支援するとともに、市民に対する積極的な情報発信を行いUD商品の普及促進を図る。	

事業の名称・内容	所管局	16年度の状況 (17年度の継続状況)	実施時期 / 目標 (18～22年度)	国の消費者 政策との関連
(9) 安全・安心な建物の確保及び向上				
<p>すまいるネット（神戸市すまいるの安心支援センター）の運営 安全で安心なすまいづくりを進めるため、相談・情報提供・普及 啓発など様々な機能をあわせもったすまいるの総合拠点として、市民 に対しすまいるに関するサポートを行う。</p> <p>(ア) 一般相談 すまい全般に関する相談に対応する。 〔消費生活に関連する相談は、神戸市生活情報センターで も受け付ける。〕</p> <p>(イ) 専門相談 法律，不動産取引（売買・賃貸）等</p> <p>(ウ) 専門家派遣 (a) 現地簡易アドバイス制度 (b) 分譲マンション管理アドバイザー (c) マンションバリアフリーアドバイザー派遣 (d) マンション・戸建住宅耐震簡易診断</p> <p>(エ) すまいる関連行政情報の提供 「神戸すまいるナビ」による情報提供</p> <p>(オ) 建築士事務所・建設業者選定支援システム</p> <p>(カ) セミナーの開催</p>	<p>市民参画推進局 都市計画総局</p>	<p>(平成17年度も継続中)</p> <p>相談件数 6,831件 (22.2件/日) 〔生活情報センターにおける 「工事・建築」に関する相談件数 156件〕</p> <p>相談件数 126件</p> <p>派遣件数 267件</p> <p>アクセス件数 35,888件 (98人/日)</p> <p>利用者数 372人</p> <p>開催件数 69回</p>	<p>すまいるに関する総合拠点として、安全で 安心なすまいづくりを進める。</p> <p>* 定期的に情報交換を行って連携を強化 する。</p>	<p>リフォーム 事業者に関 する情報提 供の充実 (国土交通省)</p>
<p>建築物の安全性の確保 「神戸市建築物安全安心実施計画」に基づき、建築物の安 全性・適法性の確保を図る。 ・中間検査及び完了検査の的確な実施 ・違反建築物対策の総合的な推進 ・既存建築物対策の推進 ・建築物の地震対策及び防犯対策の推進</p>	<p>都市計画総局</p>	<p>完了検査率 92% (平成15年度確認分) (平成17年度も継続中)</p>	<p>引き続き実施し、建築物の安全性の確保 に努める。</p> <p>* 新築建築物については、平成20年度まで に完了検査率100%をめざす。 * 既存建築物に対する違反是正の指導を強 化する。特に雑居ビルについては平成20 年度までに全市の約半数を対象に違反の 有無を調査し、違反是正を指導する。</p>	<p>-</p>

事業の名称・内容	所管局	16年度の状況 (17年度の継続状況)	実施時期 / 目標 (18～22年度)	国の消費者 政策との関連
(10) 消費生活相談・苦情処理体制の強化・消費者訴訟の援助				
<p>生活情報センターにおける相談対応の充実 (拡大)</p> <p>生活情報センターへ寄せられる消費生活相談に対して、相談員に対する研修を実施するとともに、きめ細やかで適切な対応を行う。</p> <p>現在実施しているEメールを活用した苦情相談受付に加えて、土日の応急相談・緊急時の臨時相談の実施を含め、消費者ニーズに応えた柔軟な対応を進める。</p>	市民参画推進局	<p>〔Eメールを活用したインターネットからの相談受付を平成17年1月から開始〕</p> <p>相談件数 32件</p> <p>(平成17年1月～3月)</p> <p>(平成17年度も継続中)</p>	<p>内容を拡充して実施する。</p> <p>* 消費者に対して適切な相談対応を行い、被害の拡大防止・早期救済を図る。</p> <p>* 苦情相談の受付体制について、18年度からの実施に向けて土日の応急相談等消費者ニーズに応えた柔軟な対応を進める。</p> <p>* 災害等の緊急時においては地域に出向いて巡回相談やパトロールを実施する等、相談・監視体制の強化を図る。</p>	
<p>苦情処理審議会の運営</p> <p>(再掲:(3) - 参照)</p>		<p>消費者苦情処理審議会 6回</p> <p>(平成17年度も継続中)</p>	<p>引き続き実施する。</p>	
<p>関係機関との連携強化 (拡大)</p> <p>兵庫県、兵庫県警、りんりんネット(こうべ安心サポートセンター)、すまいるネット(神戸市すまいの安心支援センター)等関係機関との連携強化を図る。(再掲:(3) - 参照)</p>		<p>兵庫県、兵庫県警、神戸市による連絡会議を開催</p> <p>(年2回)</p> <p>(平成17年度も継続中)</p>	<p>内容を拡充して実施する。</p>	
<p>消費者訴訟資金貸付制度 (拡大)</p> <p>必要に応じて、神戸市消費者訴訟資金貸付基金条例に基づく訴訟援助制度を活用するとともに、「消費者団体訴訟制度」の創設への対応に関する検討を行う。</p>		<p>(平成17年度も継続中)</p>	<p>平成18年度中に、国における立法化を受けて「消費者団体訴訟制度」への対応に関する検討を行い、一定の結論を得るとともに、必要に応じて条例・規則改正を実施する。</p>	

生活必需物資の安定供給と物価の安定

事業の名称・内容	所管局	16年度の状況 (17年度の継続状況)	実施時期 / 目標 (18～22年度)	国の消費者 政策との関連
(11) 災害時等緊急時における生活必需物資の安定供給				
<p>事業者等との連携の強化</p> <p>災害時における食糧・物資の供給に関して、事業者等と協定(17件)を締結しており、その充実を図るとともに、災害発生時は総合オペレーションセンターを設置し、全市的に対応する。</p>	<p>危機管理室 市民参画推進局 産業振興局</p>	<p>平成17年度までに、17団体と協定を締結 (平成17年度も継続中)</p>	<p>事前に協定を締結することにより、災害時に食糧・物資を供給する。</p>	-
<p>災害時における市場間の協定</p> <p>生鮮食料品等の供給協力等相互応援に関する協定を京都市、大阪市等の中央卸売市場と締結しており、さらに協力体制を確立する。</p>	<p>危機管理室 産業振興局</p>	<p>平成16年度までに、7都市の中央卸売市場と協定を締結 (平成17年度も継続中)</p>	<p>事前に協定を締結することにより、災害時に生鮮食料品等を供給する。</p>	-
(12) 流通機構の改善				
<p>卸売市場の活性化</p> <p>市場を取り巻く流通環境の変化する中、中央卸売市場本場について、老朽施設の更新とともに、市場機能の高度化・効率化を図るため、再整備を進める。</p>	<p>産業振興局</p>	<p>(平成17年度も継続中)</p>	<p>平成18年度から工事に着手し、平成21年度に全面供用開始</p>	-
<p>小売業の活性化</p> <p>次に掲げる事業によって地域の商店街や小売市場の活性化を図り、地域における消費生活基盤を充実させる。</p>		<p>(平成17年度も継続中)</p>	<p>商店街・小売市場が取り組む空き店舗対策を支援することにより、地域商業の活性化を図る。</p>	-
<p>(ア) 総合空き店舗活用支援事業</p> <p>商店街・小売市場が実施する空き店舗対策に対して、事業の目的や内容に応じたきめ細やかな補助メニューによる支援を行う。</p>		<p>・地域課題解決型 6件 ・不足業種対応型 6件</p>		-

事業の名称・内容	所管局	16年度の状況 (17年度の継続状況)	実施時期 / 目標 (18～22年度)	国の消費者 政策との関連
(イ) 地域商業サポート事業 地域のにぎわいづくりや集客拡大のために、商店街・小売市場が行うふれあいイベント等の開催経費を補助する。	産業振興局	イベント補助 68件	商店街・小売市場が行う様々なイベント等を支援することで、商業者の意識改革と継続性ある事業の推進を促す。	-
(ウ) 商店街・小売市場共同施設建設補助 商店街・小売市場が行うアーチ・アーケード等の共同施設の設置等に対して、工事費の一部を補助する。		35団体 38件	共同施設の設置等を支援することにより快適な商環境づくりを促進する。	
神戸ブランド野菜の育成推進 (拡大) 生産者が安全・安心な農産物を生産し、情報を消費者へ正確に提供できるようにするため、トレーサビリティ(栽培履歴)を含めた情報開示システムの構築や、環境負荷を低減する生産・流通システムの確立を検討する。		(平成17年度も継続中)	今後5年以内を目処に施策内容の拡充に関する検討を進める。	
(13) 価格情報の収集と提供				
店舗における価格情報の収集を継続的に行い、監視を行う。	市民参画推進局	日用品 15品目 ・定店調査(毎月) 72店舗 ・職員調査(年1回) 27店舗 食料品 18品目 ・定店調査(毎月) 80店舗 ・職員調査(年4回) 27店舗/回 情報協力店からの情報収集 ・卸売店 17店舗 ・小売店 28店舗 ・LPG 15店舗 ・ガソリン 46店舗 (平成17年度も継続中)	引き続き実施する。 *物価の大きな変動が見られた場合には、その原因を分析し、速やかに情報提供を行い、適切な対応策を実施する。	-

消費者教育の推進と消費生活情報の提供，交流の促進

事業の名称・内容	所管局	16年度の状況 (17年度の継続状況)	実施時期 / 目標 (18～22年度)	国の消費者 政策との関連
(14) 消費者教育の充実				
学校における系統的な消費者教育の推進 (ア) 学習指導要領及び神戸市教育課程基準に基づく消費者教育を実施する。 (イ) 系統的で実践的かつ効果的な消費者教育を行う。	教育委員会事務局	(平成17年度も継続中)	引き続き実施する。 * 今後の社会経済状況の変化に対応できる消費者の育成を目指した教育を実施する。	「出前講座」実施の専門家育成・消費者教育アドバイザーの派遣 (内閣府)
情報の活用に関する教育の実施 (拡大) 携帯電話やインターネット等の適切な利用について，教育委員会・学校園・保護者と連携して積極的に推進する。	市民参画推進局 教育委員会事務局	(平成17年度も継続中)	内容を拡充して実施する。 * 平成17年度に作成予定の情報モラルに関する生徒指導資料の活用を進め，教員に対して意識啓発を図るとともに，児童・生徒が安全に情報を活用することができる能力を育成する。 * PTA 運営委員会や研修会の場で，具体的・典型的な被害事例を紹介する等，保護者への情報提供の徹底を図る。	インターネット上の消費者取引等に係る苦情処理・紛争解決の体制整備 (経済産業省)
教員活動の支援				
(ア) 「消費者教育推進研究会」の実施 「消費者教育推進研究会」において，幼稚園・小学校・中学校・高校の教員をメンバーとして，消費者教育に関する教材や効果的な教育方法に関する検討を行う。	市民参画推進局 教育委員会事務局	「消費者教育推進研究会」3回開催 (平成17年度も継続中)	引き続き研究会を実施するとともに，教材開発も含めて検討を進める。	
(イ) 教員に対する研修講座等の実施 (新規) 夏休み期間等を活用して，教員に対する研修講座を実施し，近年増加している架空請求・不当請求等の悪質商法への対処方法や，効果的な消費者教育の実践例の紹介等を行い，日ごろの授業に役立てる講座の開催を検討する。	市民参画推進局 教育委員会事務局		平成18年度以降に実施する。 * 消費者教育に対する教員の理解を深めるとともに，効果的・実践的な消費者教育の実施方法を検討する。 * その際，実際に実施可能な方法を現場の学校園長や教諭から意見を聞いたうえで，モデル的な取り組みについて検討し，実施・検証を経たうえで推進する。 * 児童や生徒にも分かりやすい新たな資料及び学習教材を開発する。	
(ウ) 消費者教育推進のためのモデル的な取り組みの推進 (新規) 効果的・実践的な消費者教育を推進するため，先進的な取り組みを行う学校園の支援に関する検討を行う。	市民参画推進局			

事業の名称・内容	所管局	16年度の状況 (17年度の継続状況)	実施時期 / 目標 (18～22年度)	国の消費者 政策との関連
<p>若年者に対する啓発の強化 (拡大)</p> <p>若年者に対して学校園や大学等に出向いて啓発を実施する。啓発にあたっては、成人式等様々な機会を利用するとともに、ビデオやカラーパンフレット、パソコン等を利用した資料を活用する等、興味を引きつけるための工夫を行う。</p>	市民参画推進局	<p>学校関係向け</p> <p>60回 5,198人</p> <p>(平成17年度も継続中)</p>	<p>内容を拡充して実施する。</p> <p>*市内の大学において新入生への啓発を実施する。</p> <p>*各年代ごとに被害に遭いやすい事例等を紹介するとともに、寸劇形式で実施する等若年者に対する効果的な啓発資料の作成を行う。</p>	
<p>生涯教育の充実 (拡大・新規)</p> <p>従来から生涯教育の一環として、くらしのいきいきトーク(下記(15)-)や消費生活講座、消費者学級等の施策を実施している。</p> <p>消費生活講座については、今後連続講座や夜間講座の導入を行う等、勤労者や若年者も受講しやすいように配慮し、複雑多様化する消費環境に対応した情報提供を行う。</p>		<p>消費生活講座</p> <p>8回 709人</p> <p>消費者学級</p> <p>16年度75学級 17年度64学級</p> <p>(平成17年度も継続中)</p>	<p>従来の形式による消費生活講座を引き続き実施するとともに、新たな形式による講座を平成18年度以降に実施する。</p> <p>テーマ等の内容を工夫して消費者学級を継続する。</p>	
(15) 消費生活情報の提供				
<p>生活情報誌「くらし」の発行等による情報提供の充実(拡大)</p> <p>生活情報誌「くらし」を定期的に発行する等、関係機関との連携を図るとともに、市民に対する効果的な情報提供及び啓発を行う。</p>	市民参画推進局	<p>生活情報誌「くらし」</p> <p>17年度も継続して発行</p> <p>・年8回 13,000部/回発行</p>	<p>引き続き実施する。</p> <p>*市民の視覚に訴える等分かりやすい方法を用いて、効果的な情報提供・啓発を行う。</p> <p>*市役所・区役所をはじめとする市の施設を活用し、被害情報の掲示を行う。</p>	
<p>マスメディア及び神戸市ホームページによる情報提供・内容の充実 (拡大)</p> <p>新聞・テレビ等のマスメディアやインターネットを通じて、消費生活に関する情報提供を実施する。また、ホームページ「KOBE 消費生活情報」を、リンクの充実をはじめとして、三者(消費者・事業者・行政)の交流拠点としても活用していくことも検討する。</p>		<p>・「消費者被害速報」を、毎月1回記者発表</p> <p>・ホームページ「KOBE 消費生活情報」へのアクセス件数 約2,300件/月</p> <p>(平成17年度も継続中)</p>	<p>内容を拡充して実施する。</p> <p>*ホームページ「KOBE 消費生活情報」におけるリンクや情報提供の内容を充実させて、いつでも必要な情報が得られるようにする。</p>	
<p>「くらしのいきいきトーク」や「出前トーク」の活用(拡大)</p> <p>市民への出前講座である「くらしのいきいきトーク」や「出前トーク」により、効果的な情報提供・啓発を行う。</p> <p>また、事業者や労働組合等とも連携をすすめ、社員等への情報提供及び啓発を促進する。</p>		<p>くらしのいきいきトーク</p> <p>108回 7,004人</p> <p>出前トーク 29回</p> <p>(平成17年度も継続中)</p>	<p>対象者を拡大して実施する。</p> <p>*市民に直接啓発を行うことができる機会を今後も積極的に活用し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。</p> <p>*事業者や労働組合等との連携により社員等に向けた情報提供・啓発を実施する。</p>	

事業の名称・内容	所管局	16年度の状況 (17年度の継続状況)	実施時期 / 目標 (18～22年度)	国の消費者 政策との関連
<p>新たな情報提供システムの構築 (新規)</p> <p>苦情相談情報の分析を基に,迅速かつ効果的な情報提供を実施するために,Eメールの活用や地域団体等の協力のもとでの情報提供システムの構築を検討する。</p>	市民参画推進局	-	<p>平成18年度以降に実施する。</p> <p>* 地域で悪質商法が急増した場合等にファクシミリやEメール・携帯電話を活用するとともに,地域団体・消費者団体・NPO法人・事業者団体等を通じて必要な情報を迅速かつ効果的に提供できるシステムの構築をめざす。</p>	
(16) 三者(消費者・事業者・行政)の交流の促進				
<p>消費者志向経営の支援 (新規)</p> <p>自主行動基準の策定や苦情相談体制の整備等,中小事業者の消費者志向経営への取り組みを支援するとともに,中小事業者に対する啓発を強化し,表彰制度の導入等を検討する。</p>	市民参画推進局	-	<p>平成18年度以降に実施する。</p> <p>* 自主行動基準等の策定の推進を図るために,専門家派遣等の支援策を実施する。</p> <p>* 小売事業者等の店舗における被害情報の掲示等,事業者や事業者団体を通じた情報提供を促進する。</p> <p>* 消費者への情報提供等にあたり,事業者に対して市の消費者施策への協力を依頼する。</p>	消費者志向優良企業等表彰制度(経済産業省)
<p>リスクコミュニケーション[*]の推進 (新規)</p> <p>食品・金融商品・悪質商法等の分野について,出前トーク等の機会を活用して,情報提供・意見交換等を実施するとともに,施策に反映させる。</p> <p>〔消費者・事業者・行政等の関係者が,対話を通じてリスクに関する情報を信頼関係の中で共有し,リスクを低減していくための仕組み〕</p>	市民参画推進局 保健福祉局	-	<p>平成18年度以降に実施する。</p> <p>* 意見交換と施策への反映を通じて,消費者の安全・安心を確保する。</p> <p>* 悪質商法対策においても,リスクコミュニケーションの手法を活用し,消費者被害の未然防止・拡大防止に役立てる。</p>	リスクコミュニケーションを目的とした意見交換会の実施(食品安全委員会,厚生労働省,農林水産省)
<p>生活情報センターにおける交流の場づくりの充実</p> <p>生活情報センターの「使う広場」等を消費者・事業者・行政の三者の交流の場や,消費者が知りたい情報・活用したい情報の集積拠点としての活用を図るため,展示内容等を充実させる。</p>	市民参画推進局	<p>(利用者数)</p> <p>使う広場 7,367人</p> <p>消費者教育センター 935人</p> <p>検査室市民利用 120人</p> <p>(平成17年度も継続中)</p>	引き続き実施し,三者の交流の場や,情報の集積拠点としての活用を図っていく。	-

新たな消費者問題への対応

事業の名称・内容	所管局	16年度の状況 (17年度の継続状況)	実施時期 / 目標 (18～22年度)	国の消費者 政策との関連
(17) 消費者参加による行政の推進				
<p>くらしの“創造・再生”ネットワーク事業の実施（拡大） 事業者と消費者が顔の見える関係で親しく意見交換ができる場を提供し、消費者の事業者に対する信頼を回復させるため、シンポジウム等を開催し、ネットワークの形成を推進するとともに、交流の場を提供する。</p>	市民参画推進局	<p>くらしの“創造・再生”ネットワーク (平成17年度も継続中) 平成15年からの累計 3回199名 消費者フェスティバルの開催 (平成16年)</p>	<p>内容を拡充して実施する。 * 環境配慮行動の促進をはじめとする新たな消費者問題等への対応を行うため、消費者・消費者団体、事業者・事業者団体等で構成する三者の様々なネットワークの形成をさらに進めていく。</p>	
<p>地域協働システムの充実（拡大） 地域全体で消費者被害の未然防止・拡大防止に取り組む「悪質商法追放モデル地区」をより充実・拡大する。 また、モデル地区以外にも、消費者被害の未然防止・拡大防止のための取り組みを推進・支援する。</p>	市民参画推進局 区役所	<p>悪質商法追放モデル地区 7区19地区 約75,000世帯 (平成17年度も継続中)</p>	<p>内容を拡充して実施する。 * 「悪質商法追放モデル地区」を、区役所とも連携をとりながら各地区の実情にあわせて全区に拡大し、25地区以上とする。 * モデル地区で効果が認められた取り組み（ステッカー・ポスターの配布や高齢者への声かけ等）をさらに推進し、区役所と連携しながら、地域における悪質商法追放の雰囲気作りを推進する。 * 地域における被害情報を積極的に収集する。 * 悪質商法追放モデル地区間の交流会を開催し、相互間で情報を共有・発信する。 * 地域リーダーの養成 * ふれあいのまちづくり協議会との協働・地域福祉センターの活用を進める。</p>	-
(18) 新たな生活様式の提案				
<p>環境に配慮した生活様式への転換（環境教育の充実等） 消費者の環境配慮行動を推進するため、次のような事業を実施し、環境教育をより一層充実させる。</p>		<p>(平成17年度も継続中)</p>		
<p>(ア) 神戸市150万エコ市民作戦の展開 地球温暖化防止にかかる市民啓発の一環として、省エネルギー型商品やリサイクル商品の啓発を行う。</p>	環境局	出前トークを実施	<p>神戸市民全員が、早期に環境にやさしいライフスタイルを実践することができるよう、エコタウンまちづくりや出前トーク等による人づくり、組織づくりを通じて、各種の啓発を行っていく。</p>	<p>環境教育素材の提供や先駆的な取り組みへの表彰（環境省）</p>

事業の名称・内容	所管局	16年度の状況 (17年度の継続状況)	実施時期 / 目標 (18～22年度)	国の消費者 政策との関連
(イ) エコタウンまちづくりの推進 ふれあいのまちづくり協議会等の地域住民が主役とな って行う環境にやさしいまちづくりを支援する。	環 境 局	取り組んでいる地区 69 地区	全小学校区 (170)に拡大する	環境教育素材 の提供や先駆 的な取り組み への表彰 (環境省)
(ウ) こどもエコクラブ事業 楽しみながら環境について学び、身近な環境保全活動 を行う小中学生のグループを支援する。		こどもエコクラブ 117 クラブ約 2,700 名	こどもエコクラブ 200 クラブ	
(I) エコ市民クラブ・ネットワーク 環境学習や環境保全活動を行う個人・グループを支援す る。登録者に「KOBE 環境だより」を配布し、各種のイベ ント等の情報発信を行うとともに、登録者間の情報交流を 促進する。		エコ市民クラブ・ネットワ ークの登録者 約 700 人	エコ市民クラブ・ネットワークの登録者 1,000 人	
(オ) エコチェック運動 家庭と学校が連携しながら、くらしと地球環境問題の 関係を体験的に学習することができるよう、小学校 4 年 生・中学校 1 年生に「エコチェック」を、小学 1 年生に 「エコ絵本」を配布している。		「エコチェック」の配布 市内の小学 4 年生・中学 1 年生	子どもの学習を通して、環境にやさしい くらし方の習慣を家庭や地域に広めていく ため、引き続き実施する。	
(カ) ふれあいごみスクール 小学校に職員が出向き、児童や保護者を対象に、ごみの 減量資源化、ごみ出しルールや収集作業の大変さ等につい てごみ収集車を活用しながら話をする。		162 小学校 14,918 人参加	実施校、参加者の増加	
(キ) こうべ環境未来館の活用 環境教育の拠点施設として、地球温暖化防止対策やごみ 問題に関する市民啓発、情報発信を行うとともに、市民向 けのピオトープ作りや環境学習講座を実施している。		来館者数 14,393 人	来館者の増加、環境学習講座の充実	

事業の名称・内容	所管局	16年度の状況 (17年度の継続状況)	実施時期 / 目標 (18～22年度)	国の消費者 政策との関連
<p>ごみ減量化、再資源化の推進 消費者・事業者・市が一体となって 3R(Reduce リユース発生抑制)・Reuse リユース[再使用]・Recycle リサイクル[再生利用])に取り組み、ごみの減量化・再資源化を進めるため、次に掲げる事業をはじめ、啓発・広報活動を行う。</p>		<p>(平成17年度も継続中)</p>	<p>消費者・事業者・行政の協働によって、できるだけ環境への負担をかけない循環型社会の実現を目指すため、今後ごみの減量・資源化の取り組みを進めていく。</p>	
<p>(ア) 4区分・6分別収集の推進 ごみの処理形態である「リサイクル」「破碎(金属回収)」「埋め立て」「焼却」の4区分にあわせて、「缶・びん・ペットボトル」「大型家具・自転車」「粗大ごみ/金属系ごみ」「カセットボンベ・スプレー缶」「燃えないごみ」「燃えるごみ」の6つの分別で、ごみの減量・資源化と適正な処理を推進する。</p>	環境局	平成16年11月より全市実施	<ul style="list-style-type: none"> 平成22年度のごみ発生量を平成10年度実績よりも12%削減する。 平成22年度の資源化率を25%にする。 平成22年度の最終処分量を平成10年度実績よりも53%削減する。 	
<p>(イ) リサイクル工房の運営 環境情報の提供、リユース可能な不用品の交換・修理・展示・提供等を行い、ごみの減量・資源化の普及啓発とリユースの推進を図る。</p>		<p>4カ所に開設 ・あづま(中央区) ・みなとじま(中央区) ・だいこく(須磨区) ・るっこう(灘区・17年7月開設) 来館者数累計 87,890人</p>	(神戸市一般廃棄物処理基本計画)	
<p>(ウ) 古紙等の資源集団回収活動の支援 新聞・雑誌・段ボール等地域で回収する資源集団回収活動を支援し、リサイクルを推進する。</p>		<p>実施団体 1,831 団体 回収量 49,564.4t</p>		
<p>(エ) 牛乳パックの地域回収拠点づくり 地域福祉センター等を牛乳パックの回収拠点とする“ふれあいリサイクル活動”を進める。</p>		<p>回収拠点 21カ所 回収量 5,880 kg</p>		
<p>(オ) ガラージセールの支援 家庭の不用品を再使用するガラージセールの定期開催を支援し、リユース意識の啓発に努める。</p>				
<p>(カ) スリム・リサイクル宣言の店(ごみ減量化・再資源化推進宣言の店)の募集・指定 食品トレイ等の資源物の店頭回収や簡易包装の推進等に取り組む店舗を「スリム・リサイクル宣言の店」として指定し、消費者・事業者・市が一体となったごみの減量・資源化の普及啓発を図る。</p>		<p>ごみ減量化・再資源化推進宣言の店 271 店舗</p>		環境にやさしい買い物キャンペーン(内閣府)
<p>(キ) 大都市共同キャンペーン 大都市におけるごみの減量化と資源化を促進するため政令指定都市と東京23区が連携してキャンペーンを企画し、実施する。 これまで、買い物に利用できるマイバックを作製し、市民に配布することによりレジ袋の削減を呼びかけている。</p>		毎年10月に実施		

事業の名称・内容	所管局	16年度の状況 (17年度の継続状況)	実施時期 / 目標 (18～22年度)	国の消費者 政策との関連
(ク) 生ごみの減量・資源化の啓発 生ごみ堆肥(コンポスト)化容器を使った方法や家庭での具体的な生ごみの減量方法等の情報提供や啓発を行う。 (ケ) ごみ減量円卓会議 市民・事業者・行政の三者の代表からなる「ごみ減量円卓会議」を開催し、意見・情報交換を行うとともに、広報・啓発活動を展開しながら、ごみ減量・資源化に向けた三者の主体的な取り組みを推進していく。	環境局	16年度 3回開催		-
環境配慮行動の推進 消費者に対し、商品を購入する際に、リサイクルが容易で廃棄物が少なくなる商品を選んで購入するように促す活動を実施する。	市民参画推進局 環境局	下記による情報提供・啓発を実施 ・生活情報誌「暮らし」 ・ホームページ「KOBE 消費生活情報」	環境への負荷が少ない商品の普及促進を図り、より環境にやさしいくらしの実現を目指す。	環境にやさしい買い物キャンペーン (内閣府)
過大包装の防止 過大包装商品の防止について、事業者に対して周知徹底を行うとともに、条例に基づく指導を引き続き実施する。消費者に対しては引き続き啓発を行う。	市民参画推進局	過大包装商品に対する指導 2商品・3社	引き続き実施する。 *年2回過大包装の調査を実施するとともに、事業者・消費者へ過大包装防止に関する周知徹底・啓発を行う。	-
(19) 消費者意見の反映				
苦情相談情報の活用等 生活情報センターに寄せられた苦情相談情報の分析を行い、消費者意識調査を実施し、本市消費者施策のより効果的な実施を図る。				
(ア) 生活情報センターに寄せられた苦情相談情報の分析・活用(拡大) 苦情相談情報の内容を分析し、消費者被害の未然防止・拡大防止等に関する施策への確に反映させ、情報提供においてもより積極的に活用していく。	市民参画推進局	-	内容を拡充して実施する。 *情報の提供については、市民に分かりやすい形で、よりきめ細やかなデータの提供に努める。	-
(イ) 消費者の意識等の調査の実施(新規) 特定の消費者問題に関する意識等の調査を行い、規則改正や消費者施策の実施に活用する。		-	平成18年度以降に実施する。	

施策実施上の重点項目

以上の基本計画に盛り込まれた各施策を今後実施していくにあたり、今後の時代の変化に対応した消費者施策上の重点項目については、次の5項目と考える。

- ）消費生活相談への対応（消費者の年齢等の特性に応じた消費者施策の実施・オンライン等関連サービスに関するトラブルへの対応）
- ）消費者の安全・安心ネットワークの構築
 - 悪質事業者対策
 - 物価の安定及び災害等の緊急時における取り組み
- ）消費者の自立支援のための消費者教育・情報提供
- ）行政と消費者・消費者団体，事業者・事業者団体との連携・協働等
 - 行政と消費者・消費者団体，事業者・事業者団体との連携・協働
 - 消費者意見の反映
- ）地域との協働

なお、各項目の記載にあたっては、まず現状の分析を行うとともに、現在市が実施している施策を列挙し、今後の課題とその課題に対する具体的な施策（拡大・新規等）を記載している。

オンライン等関連サービス：「オンライン等関連サービス」とは、通信機器を使ってインターネット等から情報を得るサービスのことをいい、国民生活センターによる相談分類の一つです。代表的な苦情相談事例には次のようなものがあります。

- ・インターネットや携帯電話の情報料等に関する架空請求
- ・ツーショットダイヤル等の電話情報サービスに関する不当請求
- ・インターネットや携帯電話の画面上での不正な誘導によるワンクリック詐欺、フィッシング詐欺

重点項目 消費生活相談への対応

～ 消費者の年齢等の特性に応じた消費者施策の実施・オンライン等関連サービスに関するトラブルへの対応 ～

1 現 状

近時、高齢者や若年者を対象にした悪質事業者に関する苦情・相談が目立ってきており、2004(平成 16)年度の消費生活相談の状況においても、それぞれの年代に応じた特徴がみられる。

また、近年、悪質な架空請求や不当請求等の「オンライン等関連サービス」に関する相談が急激に増加しており、2004(平成 16)年度では全体の苦情相談件数の約半数を占めるまでになっている。

2 課題と施策

(1) 消費者の年齢等の特性に応じた消費者施策

高齢者

現行の対策

見守り活動を生かした対策の実施

- ・老人クラブや一人暮らし老人給食サービスでの啓発の実施
- ・一人暮らし老人世帯に対し、生活情報センターの電話番号を記載したステッカーを配布
- ・見守り活動を支える方々との連携
- ・悪質商法追放モデル地区事業の実施

課題

見守り体制及び関係行政機関との連携の強化

高齢者被害の特徴の一つは、その被害の潜在化である。被害を受けたことさえ意識せず、さらには、再度被害を受けるケースも見受けられる。

また、現在、高齢者が被害を受けた際には神戸市生活情報センターだけではなく、「すまいるネット」(神戸市すまいるの安心支援センター)や「りんりんネット」(こうべ安心サポートセンター)にも相談を行うことが可能であり、それぞれの特色に応じた効果的な対応を行うことができる。

具体的施策

- ・地域見守り支援者及び民生委員へ相談概要・被害者速報等を定期的に情報提供し，相互に関連情報を共有して連携を強化する（拡大）
((5) -)
- ・「すまいるネット」及び「りんりんネット」等と定期的な情報交換し，連携を強化する（拡大）
((5) - , (9) - , (10) -)

課題 地域全体での悪質商法追放の雰囲気づくりの推進

「悪質商法追放モデル地区」ではステッカーやポスター等による地域全体の雰囲気づくりを実施しており，今後もその推進が求められる。

具体的施策

- ・悪質商法追放モデル地区を全区に拡充し，25地区以上とする。（拡大）
((17) -)
- ・悪質商法追放モデル地区で効果が認められたステッカー及びポスターの配布や高齢者への声かけ等の施策をさらに推進し，区役所と連携しながら，地域における悪質商法追放の雰囲気づくりを推進する等の施策をより充実する。（拡大）
((17) -)

課題 悪質事業者への早期・徹底指導

悪質事業者への対策としては，可能な限り早期に徹底した指導を行うことが重要である。

具体的施策

- ・必要に応じて事業者からの事情聴取を早期に実施する。（拡大）
((3) -)
- ・モデル地区，民生委員等から地域における被害情報を積極的に収集し，潜在的な消費者被害の救済と拡大防止を図る。（新規）
((17) -)

課題 啓発の徹底

悪質商法には手口の類似性があり、事前に具体例を知らせることでかなりの部分の被害を防止することが可能であるため、悪質商法等の手口の内容を具体的に書いたパンフレットを活用する等、啓発の徹底を図ることが重要である。

具体的施策

- ・「出前トーク」等あらゆる機会をとらえて消費者に対する啓発を行うとともに、ファクシミリや E メール、携帯電話等を用いて、新しい方法で具体的な被害情報を提供する。(拡大) ((5) -)
- ・現在発生している被害の状況が自分の問題でもあることを身近に感じてもらうため、例えば各区単位の相談概要を作成して提供する等、啓発及び情報提供における工夫を行う。(拡大・新規) ((5) -)

若年者

現行の対策

- ・教育委員会及び学校と連携した施策の実施
- ・校長会及び園長会での協力要請
- ・教員への研修の実施
- ・「総合的な学習の時間」等を利用した生徒への啓発の実施
- ・PTA 運営委員会等を利用した保護者への啓発の実施

課題 学校園等の情報提供の徹底と連携の強化

児童・生徒・学生に対して被害情報を伝え、啓発を実施するためには、学校園等との連携を図ることが不可欠である。

また、実施にあたっては、分かりやすい資料・教材等が必要である。

具体的施策

- ・学校における系統的な消費者教育及び情報の活用に関する教育を推進する(拡大) ((14) -)
- ・ビデオやパソコンのプレゼンテーションソフトの利用、寸劇の実施等、児童・生徒等の興味を引きつけるための工夫を行い、若年者に対する効果的な啓発及び情報提供を実施する。(拡大) ((14) -)
- ・児童・生徒等にも分かりやすい新たな資料及び学習用教材を開発する。(新規) ((14) -)

課題 保護者への情報提供と連携の強化

児童・生徒・学生がトラブルにあった場合，両親等家族に対して相談するケースが多いため，保護者への情報提供及び連携の強化を行うことが重要である。

具体的施策

- ・PTA 運営委員会や研修会の場で，具体的・典型的な被害事例を紹介する等，保護者への情報提供の徹底を図る。（拡大）（(14) - ）

(2) オンライン等関連サービスに関するトラブルへの対応

現行の対策

- ・啓発
出前トーク，広報誌等への掲載，ホームページ等を利用した啓発の実施
- ・事業者名の公表等
「神戸市民のくらしをまもる条例」第 37 条に基づく緊急情報提供
実際に届いたはがき等の実物をホームページに掲載
- ・警察，金融機関等の関係機関との連携
定期的な連絡会の開催
全国銀行協会への口座の取引停止の申し入れ

課題 啓発・情報提供の徹底

架空請求や不当請求等の「オンライン等関連サービス」に関する消費者被害については，その手口に多くのバリエーションと類似性が認められるため，消費者に対する啓発及び情報提供の徹底を図ることが重要である。

具体的施策

- ・手口や対策に関する啓発及び情報提供の徹底を図る。（拡大）
（(14) - ，(15)）

課題 警察との連携の確保

架空請求や不当請求は、取引行為に名を借りた詐欺事犯であるため警察との連携強化が求められる。

具体的施策

- ・兵庫県警との連携をより一層強化・推進する。(拡大)
((3) - , (10) -)

課題 情報の活用に関する教育の徹底

情報化社会の進展に伴い、携帯電話・パソコン等情報機器の利用が日常的なものとなっており、情報機器等の利便性と危険性に関する教育を徹底する必要性が高まってきている。

具体的施策

- ・教育委員会と連携して消費者被害の事例を掲載した資料を作成し、学校において活用する。(拡大・新規) ((14) -)

(3) 相談対応の充実

現行の対応

- ・生活情報センターにおける消費生活相談の受付
(平日の午前 9 時～12 時及び午後 1 時～5 時)
- ・上記時間外は、Eメールを活用したインターネットからの相談受付で対応

課題 土曜・日曜等の応急相談の充実

消費生活相談の受付については、勤労者が相談しやすいよう休日における対応を検討するとともに、災害等の緊急時においても悪質商法対策や生活必需物資確保の観点から相談・監視体制を充実する必要がある。

具体的施策

- ・土曜・日曜の応急相談の実施や、災害等の緊急時における臨時相談の実施も含め、消費者ニーズに応えた柔軟な対応を進める。(拡大)
((10) -)

1 現 状

安全・安心をはじめとする消費者利益の確保は、消費者行政に対する基本的かつ最も重要な要請事項であり、常に施策の基本となすべきものである。この具体化としては条例の遵守を確保することが重要であり、そのために表示・取引・包装の適正化や適正計量取引の確保、食品やすまいの安全性の確保に関する取組み等、これまで本市が実施してきた消費者施策については、今後も引き続き強力に推進する必要がある。

国民生活センターの調査では、消費者問題に関して不満・被害のあった人のうち、消費生活センター等の行政の相談窓口へ苦情を申し出た割合は、4.8%にすぎないため、潜在的な被害は相当数にのぼると考えられている（2004(平成16)年3月「第34回国民生活動向調査」）。悪質商法への対策を講じるにあたって、消費者に対する情報提供及び啓発と、悪質事業者への指導の徹底はいわば両輪をなすものであり、それぞれの面から対策を行うことが重要である。

また、物価の安定及び災害等の緊急時における取組みについては、消費生活上の必需物資が消費者へ安定的に供給されるために今後とも物価の安定を図るとともに、震災等の緊急時においても必要量の必需物資が確保されることが、消費者の安全・安心を図るためには非常に重要であり、このための制度整備が必要である。

2 課題と施策

(1) 条例の遵守の確保

現行の対策

- ・ 条例遵守状況の監視
- ・ 不当な取引行為や過大包装等、条例違反行為を行う事業者への指導
- ・ 特定計量器定期検査等による適正計量の確保

課題 条例の遵守状況の監視

条例の実効性を担保するとともに、調査や事業者への啓発等が重要となる。

具体的施策

- ・ 定期的に調査を実施するとともに、事業者との意見交換会を実施する等、条例の趣旨の徹底に努める。(拡大) ((1) -)

(2) 悪質事業者対策

現行の対策

- ・「神戸市民のくらしをまもる条例」第25条に基づく指導・勧告・公表
- ・国，兵庫県，兵庫県警との連携（連携会議の開催等）
- ・他の地方公共団体との連携（広域的消費者被害への協調対応）
- ・事業者に対する事情聴取の積極的な実施

課題 国・兵庫県・警察との連携強化

特定商取引法上の権限を有している国及び兵庫県，また，警察等との連携を行い，速やかに悪質事業者対策を実施することが重要である。

具体的施策

- ・特定商取引法違反行為に対しては，市による指導・勧告・公表等を速やかに実施するとともに，兵庫県及び兵庫県警の行政処分及び取り締まりが速やかに実施されるように連携をとっていく。（拡大）
(3) - , (10) -)

課題 広域的消費者被害対応の積極的推進

近年，架空請求に典型的にみられるように，同じ手口によって広域的な被害が発生する事例が多く見受けられるため，近隣の地方公共団体が被害情報の共有を行い，あるいは，共同歩調をとって対策を行うことが必要になる場合が多い。そこで，特に近畿圏を中心とした広域的な消費者被害への対応を実施することが重要である。

具体的施策

- ・広域的な対応が必要な被害事例に対して，関係地方公共団体とも協議を行ったうえで，それぞれが必要な対応を行うことにより，消費者被害の拡大防止・早期救済を図る。（拡大）
(3) -)

課題 事業者・事業者団体を通じた情報提供の促進等

現在，事業者に対しては消費者志向経営の実現が求められているが，そのための手法としては，事業者及び事業者団体による相互協力や自主規制が有効な場合が多く，また，消費者に対して情報提供等を行う機会は可能な限り多く確保すべきであることから，事業者や事業者団体を通じた情報提供等の充実を図ることが重要である。

具体的施策

- ・事業者団体独自の自主行動基準等の策定の推進を図るため、専門家を派遣する等の支援策を実施する。(新規) ((16) -)
- ・小売事業者等の店舗で被害情報を掲示する等事業者に協力を依頼し、消費者への情報提供手段の拡大によって、より広く効果的な情報提供を行う。(新規) ((16) -)

課題 地域との連携

悪質事業者対策を効果的に実施するためには、次のような観点から地域との連携を行う必要がある。

- ・悪質事業者について、地域へ被害情報等の提供を行うとともに、地域からも市に対して情報提供を行う。
- ・悪質事業者が活動しにくい地域づくりを目指す。

具体的施策

- ・悪質商法追放モデル地区を全区に拡大し、25地区以上とする。
(拡大)(再掲) ((17) -)
- ・悪質商法追放モデル地区で効果が認められたステッカー及びポスターの配布や高齢者への声かけ等の施策をさらに推進し、区役所と連携しながら、地域における悪質商法追放の雰囲気づくりを推進する等の施策をより充実する。(拡大) ((17) -)
- ・悪質事業者に関する地域からの情報提供を促進することにより、事業者に対する早期の事情聴取や指導等の実施を図る。(新規)(再掲) ((17) -)

(3) 物価の安定及び災害等の緊急時における取り組み

現行の対策

神戸市では、昭和48～49年のオイルショック・狂乱物価への対応として、条例等に対策を定めている。

・ 条 例

「神戸市民のくらしをまもる条例」では、「第3章 物価の安定」の章を設けており、この中で「第1節情報の収集と公開」、「第2節生活必需物資の確保」、「第3節不当な事業活動の排除」が規定されている。

・ 生活必需物資等の調査・監視

・ 情報の提供・啓発

・ 消費者物価指数の公表

・ 生活情報誌「くらし」やホームページ「KOBE 消費生活情報」等による情報提供及び啓発

・ 各種協定の締結

生活協同組合コープこうべと「緊急時における生活物資確保に関する協定」の締結を行っているほか、産業振興局において15件の個別企業や商店街連合会等と物資の供給協定を結んでおり、さらに神戸市中央卸売市場も近隣の市場と協定を締結している。

課題 緊急時の事態への対応

具体的施策

- ・ 食料品等の供給に関し、事業者・事業者団体等との連携・協力体制を確立する。 ((11) -)
- ・ 地域へ出向いて巡回相談やパトロールを実施する等、相談・監視体制の強化を図る。(拡大) ((10) -)
- ・ 悪質な訪問販売等を行う事業者に対する指導を強化する。(拡大)(再掲) ((3) -)

課題 便乗値上げ等の防止

具体的施策

- ・ 価格情報の調査を継続的に実施するとともに、便乗値上げ等の行為に対しては事業者の実態を調査したうえで、是正するよう勧告を行う。 ((13))

1 現 状

「消費者の保護」から「消費者の権利の尊重」・「消費者の自立の支援」へと消費者政策の基本理念が転換されたことに対応し、消費者が自主的に判断して行動ができるよう、その自立を支援していくために、系統だった消費者教育を推進する必要がある。また、消費者被害の未然防止・拡大防止や早期救済のためには、消費者に対して、悪質商法の手口等に関する情報提供を行うことが重要であるとともに、消費生活をより豊かにするための情報の提供も重要性を増してきている。

2 課題と施策

(1) 学校教育

現行の対策

- ・消費者教育推進研究会の実施
- ・副読本の作成
- ・ホームページによる情報提供
- ・出前トーク，くらしのいきいきトークの実施
- ・生活情報センターでの「トライ・やる・ウィーク」の実施

課題 学校における消費者教育の推進

学校における消費者教育については、神戸市の教育課程基準に基づいて実施しているが、その効果的かつ実践的な実施を促進するためには、側面的な支援を行う必要がある。

具体的施策

- ・消費者教育を推進するために、実際に実施可能な方法を現場の学園長や教諭から意見を聞いたうえで、モデル的な取り組みについて検討し、実施・検証を経たうえで推進する。(新規) ((14) -)
- ・教員に対する研修講座等を実施し、消費者教育の徹底・促進を図る。(新規) ((14) -)
- ・保護者等への情報提供及び啓発をより一層推進する。(拡大)(再掲) ((14) -)

課題 大学との連携

大学生については、入学当初や成年になった直後を狙った悪質商法による被害が多いことから、大学と連携して消費者被害の未然防止・拡大防止、早期救済に努める必要がある。

具体的施策

- ・入学時のオリエンテーションにおいて、大学生が被害に遭いやすい事例等を紹介するとともに、情報提供及び啓発を実施し、被害の未然防止・拡大防止を図る。(拡大) ((14) -)

(2) 情報の活用に関する教育

課題 情報の活用に関する教育の推進・充実

携帯電話やインターネットの利用に伴う利便性と危険性に関する教育は、児童・生徒指導上も必要であり、教育委員会等とより連携を進める必要がある。

具体的施策

家庭科や社会科において、消費者教育の機会と合わせてあるいは独立に、携帯電話やインターネットに関する危険性や被害事例の紹介を行い、被害の未然防止・拡大防止を図る。(「総合的な学習の時間」の利用、生徒指導資料の利用等)(拡大) ((14) -)

(3) 生涯学習

現行の対策

- ・出前トーク，くらしのいきいきトークの実施
- ・消費生活講座の実施
- ・消費者学級の活動支援

課題 情報提供・啓発と地域リーダーの養成

消費者教育の有効性を考えると消費者問題に関する情報提供・啓発は重要かつ必要であり、また、地域リーダーの養成に関する必要性も高い。

具体的施策

- ・出前トークやいきいきトークを利用した情報提供・啓発を促進する。
(拡大) ((15) -)
- ・事業者や労働組合等と連携し、社員等への情報提供及び啓発を促進する。(拡大) ((15) -)
- ・連続講座や夜間講座等の新たな消費者向け講座を実施する。
(新規) ((14) -)

(4) 情報提供の充実

現行の対策

- ・生活情報誌「暮らし」、「広報こうべ」、ホームページ「KOBE 消費生活情報」の活用
- ・“暮らしの創造・再生”ネットワーク事業の実施
- ・「悪質商法追放モデル地区」事業の実施
- ・学校での情報提供

課題 情報提供の充実

消費生活をより豊かにするための情報提供や効果的な情報提供の機会・方法の充実は重要である。

具体的施策

- ・市役所や区役所等の市の施設で、より多くの悪質商法に関する被害情報等を掲示する。(拡大) ((15) -)
- ・ホームページ「KOBE 消費生活情報」におけるリンクを充実し、有用な情報の提供等を行う。(拡大) ((15) -)
- ・希望する市民や団体に対し、ファクシミリやEメール、携帯電話を利用した情報提供を行う。(新規) ((15) -)
- ・悪質商法追放モデル地区、地域団体、消費者団体、NPO法人、事業者団体を通じた情報提供を充実する。(新規) ((15) -)

1 現 状

最近続発する企業不祥事を背景に，消費者の事業者に対する信頼は低下しており，その信頼回復は取り組むべき重要課題の一つとなっている。そのようななか，国においては，2003(平成14)年12月に「自主行動基準の指針」が策定されるとともに，現行の「消費者基本法」においても事業者や事業者団体に対し，自主行動基準の策定に関して規定がなされ，事業者に対して消費者志向経営の実施が求められている。このような状況のなかでは，行政・消費者・事業者さらには消費者団体・事業者団体の積極的な連携が求められており，それぞれの適切な役割の遂行が求められている。

また，消費者施策全般に消費者の意見が反映されることは，消費者の権利の一つとして消費者意見反映の権利が認められている以上当然のことである。消費生活に関して実践的な意見・アイデアを持っているのはあくまでも消費者であることから，事業者に対して，自主行動基準等の策定・実施・維持等の際に消費者意見を反映できる機会を設けるように促すことが重要であるとともに，消費者施策全般に消費者の意見を反映できる機会を設けることが必要である。

2 課題と施策

(1) 行政と消費者・消費者団体，事業者・事業者団体との連携・協働

現行の対策

- ・「“ 暮らしの創造・再生 ” ネットワーク (顔の見える関係づくり)」事業を実施
- ・審議会への消費者及び事業者からの委員の参加及びその意見の神戸市の消費者行政への反映

課題 事業者の消費者志向経営の推進

消費者からの信頼の回復のためにも，事業者は，自主行動基準の策定に代表される消費者志向経営の実践を行うとともに，事業者団体は，事業者による消費者志向経営の実施を支援していくことが望まれる。

具体的施策

- ・事業者への情報提供の促進，消費者志向経営事業者の表彰，啓発の強化等，事業者（特に中小事業者）に対する消費者志向経営促進への支援策を実施する。（新規） ((16) -)
- ・消費者への情報提供等にあたり，事業者に対して市の消費者施策への協力を依頼する。（新規）(再掲) ((16) -)

課題 消費者・消費者団体による主体的な取り組みの促進

消費者政策の基本理念が、「消費者の保護」から「消費者の権利の尊重」・「消費者の自立の支援」へと転換したことに伴い、消費者には消費者問題に対する主体的な取り組みが求められている。また、消費者団体には消費者への支援が要請されているとともに、場合によっては、法人化の努力も望まれる。

さらに、消費者団体には、地域の消費者リーダーを養成し、連携を図ることが要請されている。

具体的施策

- ・環境配慮行動の促進をはじめとする新たな消費者問題への対応や、消費者が主体的に取り組むべき事項の検討、自主行動基準の策定・実施・維持等にあたって、消費者と事業者との間や、消費者団体間での交流や意見交換の場を設定する等の消費者意見を反映する施策を充実する。(拡大) ((17) - , (18) -)
- ・消費者団体訴訟制度への対応に関する検討を行う。(拡大) ((10) -)

(2) 消費者意見の反映

現行の対策

(条例上の制度)

- ・現在、神戸市民のくらしをまもる条例では、申出制度(第51条)、情報交換の機会の提供(第52条)、附属機関の設置(第54条)が制度化されている。

(その他の制度)

- ・「神戸市民の意見提出手続きに関する条例」に基づくパブリックコメント制度を利用した意見の提出
- ・ホームページ「KOBE 消費生活情報」を利用した意見の提出

課題 消費者意見をどのようにして広く・効果的に施策に反映させていくか

具体的施策

- ・生活情報センターに寄せられた苦情相談情報をより多面的かつきめ細やかに分析し、活用する。(拡大) ((19) -)
- ・悪質商法追放モデル地区からの情報提供を活用する。(新規)(再掲) ((17) -)
- ・消費者問題に関して必要と思われる事項に関し調査を実施する。(新規) ((19) -)
- ・消費者・消費者団体、事業者・事業者団体、NPO法人等との交流を促進する。(拡大)(再掲) ((17) -)

1 現 状

消費生活に関する苦情相談件数が年々増加するなか、消費者の自立の支援と同時に、消費者被害の未然防止・拡大防止や早期救済が重要課題となっている。この重要課題の解決を図るためには、個々の消費者に対して悪質商法に関する情報提供の徹底が重要となってくるが、地域全体での取り組みによって、その効果をより一層大きくすることができると考える。

このような観点から、今後は、地域との協働が消費者施策を実施するうえで、さらに重要となってくる。

2 課題と対策

現行の対策

- ・地域リーダーの養成
- ・消費者学級の活動支援
- ・「悪質商法追放モデル地区」事業の取組み

課題 地域リーダーの養成方法の検討

地域リーダーの養成は今後とも必要であるため、その養成方法を検討する必要がある。

具体的施策

- ・連続講座や夜間講座の実施等による養成方法の多様化を検討する。
(新規)(再掲) ((14) -)

課題 地域福祉センターのより一層の活用

地域の活動拠点としての地域福祉センターをより一層活用し、消費者施策の実効性を確保する。

具体的施策

- ・ふれあいのまちづくり協議会等との協働を実施し、地域福祉センターに被害情報を提供するなど、地域福祉センターをより一層活用して被害の未然防止・拡大防止や早期救済を図る。(拡大) ((17) -)

課題 「悪質商法追放モデル地区」事業の発展

各地区とも、「悪質商法追放モデル地区」事業の実施以前と比較すると悪質な事業者に対する牽制効果が現れていると回答しており、事業の拡充がなされる必要がある。

具体的施策

- ・悪質商法追放モデル地区を全区に拡充し、25地区以上とする。
(拡大)(再掲) ((17) -)
- ・様々な方法により、地元情報を積極的に市へ提供する。(新規)(再掲)
((17) -)
- ・悪質商法追放モデル地区の交流会を開催する等、地区間相互で情報を共有し、発信することにより、消費者被害の未然防止・拡大防止や早期救済を図る。(拡大) ((17) -)
- ・悪質商法追放モデル地区で効果が認められたステッカー及びポスターの配布や高齢者への声かけ等の施策をさらに推進し、区役所と連携しながら、地域における悪質商法追放の雰囲気づくりを推進する等の施策をより充実する。(拡大)(再掲) ((17) -)

5 計画の実効性担保

(1) 計画の評価・検証・監視

毎年開催する消費生活会議において、前年度に実施された消費者施策の進捗状況を確認・報告することにより、評価・検証を行い、その結果を次年度の消費者施策に反映させる。

(2) 消費者・事業者への広報・啓発

神戸市消費者基本計画の内容や消費者施策の進捗状況等については、広報紙やインターネット等を活用することにより、広く消費者、事業者に向けて情報を発信するとともに、寄せられた意見を次年度の施策に反映させる。

(3) 国、他の地方公共団体、消費者団体及び事業者団体、地域等との連携

神戸市消費者基本計画の意図する施策目的の達成のため、本市は、消費者施策の実施にあたって、国、他の地方公共団体、消費者団体、事業者団体、地域等との連携を図るものとする。

(4) 推進体制

この基本計画の実施にあたっては、関係各局及び区役所が一体となって推進していくものとする。