

令和3年度消費者行政の主な施策について

1 消費者行政の事業

消費者の利益の擁護及び増進のため、「消費者基本法」、「旭川市民の消費生活を守り高める条例」を基本として、各種施策を実施するとともに、消費者自らが環境の変化に対応しつつ、自らの責任に基づいて自主的・合理的に行動できるよう啓発活動を行う。併せて、消費生活相談・苦情の処理や物価・需給動向等を調査・公表するなど、市民が安定した消費生活を送ることができるよう施策を推進する。

2 消費者教育と啓発

(1) 資料及び情報の収集・提供

消費生活センターに常設している展示スペースにおいて、衣・食・住・環境問題・契約等に関わる様々な資料及び情報を収集し、啓発パンフレット・パネル等を設置することにより、消費生活に関する情報を提供している。

(2) 図書・DVD等資料の貸出し

衣・食・住・環境問題・契約等の消費生活に関する啓発DVD等や図書の貸出しを実施している。

(3) 消費者月間

消費者保護基本法（現在の消費者基本法）の制定20周年を記念し、昭和63年から毎年5月が「消費者月間」とされ、令和3年度は啓発パネル展を開催した。

期 間	場 所
令和3年5月6日～令和3年5月31日	旭川信金本店「みんなのコーナー」

(4) 移動パネル展の実施

消費者トラブル未然防止の啓発パネルの掲示を、市内公共施設で一定期間、巡回掲示した。

期 間	場 所
令和3年8月2日～令和3年8月30日	神楽市民交流センター
令和3年11月22日～令和3年12月17日	旭川信金本店「みんなのコーナー」
令和4年2月18日～令和4年3月4日	永山市民交流センター

(5) 市広報誌への啓発記事掲載

市の広報誌「あさひばし」に帯記事も含め、消費生活に関する注意喚起やイベントに関する情報を記事として掲載し、啓発を行った。

(6) 旭川市消費者被害防止ネットワーク加入機関等への情報提供

Eメール及びFAXにより、旭川市消費者被害防止ネットワークニュースの配信、悪質商法等に係る注意喚起情報の配信を行った。

(7) 啓発チラシの作成

悪質商法に関わる消費者トラブルの未然防止を図るため、啓発リーフレットを市民、中学生、高校生、高齢者等に配付した。

(8) ホームページによる情報提供

ホームページから、悪質商法、毎月の物価、イベントの開催などの情報提供に努めた。

(9) リフォーム作品展

循環型消費生活の啓発を目的として、不要になった衣類等を利用し、自主研修グループが製作した作品を展示した。

(10) 消費生活展

消費生活に関する情報を市民に提供し、消費生活に関する知識の普及並びに安定と向上を目的に、一般社団法人旭川消費者協会と共催で開催した。

開催日 令和3年10月9日～令和3年10月10日

場所 旭川市1条通8丁目 フィール旭川7階

来場者 約540人

(11) 消費者協会実施事業に対する支援

一般社団法人旭川消費者協会の出前講座等市民向け消費者教育啓発事業に対して補助金を支出し、消費者問題解決力の向上を図った。

3 消費生活相談

(1) 消費生活相談の実施

商品やサービスの購入・契約あるいは使用等に関する消費者からの苦情・問合せを受け、それぞれの相談内容に応じた専門相談機関の紹介・あっせん・その他情報提供など、適切な助言を行っている。

(2) 各事業者団体等との情報交換

各事業者団体等（生命保険協会、自動車業界団体等）が開催する情報交換会に出席し、本市の相談状況を説明することにより、苦情処理の円滑化を図るとともに、情報交換を通じ、相互の連携を深めた。

(3) 相談員研修等の実施

消費者行政に従事する消費生活相談員等のレベルアップを図るため、旭川弁護士会等から講師を招聘し、研修会を3回開催した。

4 適正な取引環境の確保

市民からの通報や、消費生活相談において、不当な取引行為が認められる業者に対し、法令の遵守を要請するとともに、次の方法により改善等について指導を行う。

なお、いずれも令和3年度は指導等はなかった。

(1) 現地指導

通報、又は各戸に配布された広告・チラシの内容などから、悪質商法の疑いがある場合は、現地に赴き、業者から説明を聞くなどし、必要に応じて口頭で指導を行う。

(2) センター内指導

販売方法等に問題がある事業者に対しては、消費生活センターに来所を求めるなどして、法令遵守の徹底について指導（口頭）を行う。

(3) 文書指導

口頭で指導を行ったにもかかわらず、改善が見られない場合には、改めて文書で指導を行う。

5 物価動向の把握

(1) 小売価格調査

生活必需物資の34品目について、価格調査員15名により毎月20日に価格及び需給動向を調査し、その結果について、展示スペースでの掲示のほか、消費生活センターのホームページと報道機関を通じて公表している。

(2) 年末年始における生鮮食料品などの価格動向の公表

年末年始を迎えるにあたって、正月用品をはじめとする生鮮食料品など生活必需物資について、市場の協力を得て、その供給及び価格動向を把握し、ホームページと報道機関を通じて公表した。

(3) 市民の意見を聴く会の開催

公益的事業者（バス、上下水道）が料金の変更（値上げ）をしようとするときは、事業者の協力を求めて「市民の意見を聴く会」を開催し、広く消費者の意見を反映するように努める。なお、令和3年度は上下水道で「市民の意見を聴く会」を開催するための発言希望者を募集したところ、応募者がいなかったため中止した。

6 立入検査等の実施

次の法律で規定する表示制度等の適正な運用を図るため、販売事業者等への立入検査等を実施する。

- (1) 消費生活用製品安全法の規定による販売事業者等に対する立入検査等
- (2) 家庭用品品質表示法の規定による販売事業者等に対する立入検査等
- (3) 電気用品安全法の規定による販売事業者等に対する立入検査等
- (4) ガス事業法の規定による販売事業者等に対する立入検査等
- (5) 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律の規定による販売事業者等に対する立入検査等

7 附属機関の設置

条例に基づき、附属機関として「旭川市消費生活会議」を設置する。

- (1) 消費者施策の推進に関する重要事項について調査審議する。
- (2) 旭川市消費生活会議に消費者苦情処理部会を設置し、消費者苦情に係るあつせん又は調停を行う。
- (3) 会議は、毎年1回以上開催する。

8 消費者団体の支援

消費生活の安定及び向上について消費者の自主的な組織活動が推進されるよう、消費者団体の自主的な活動について支援する。

9 行政機関との連携

(1) 全国中核市消費者行政協議会

消費者行政の諸問題について協議するとともに、意見の交換と相互の連絡を行い、消費者行政の効果的推進に資することを目的として開催された。（令和元年度から文書会員）

(2) 北海道都市消費生活行政連絡協議会

北海道各市における消費生活行政の基本的な施策の整合性を保ち、物価及び消費者保護行政を効率的に推進することを目的として開催する予定だったが、新型コロナウイルスの感染拡大により文書会議に変更された。