

## 第2 令和6年度消費者施策

### 1 消費者をとりまく環境

今日、消費者をとりまく環境は、デジタル情報化、国際化、高齢化といった社会の変化を受け、消費生活における商品やサービスの販売形態、契約の内容も複雑多様化してきている。

長期間に及んだ新型コロナウイルス感染症の影響等で生活スタイルに変化が生じたことなどにより、ネット通販利用の拡大や電話勧誘を受けるケースが増えているが、このことに伴う消費者トラブルの増加も危惧される。

国の規制緩和の流れの中で、市場ルールの法整備も強化されつつあるが、このような社会経済の変化は、消費者の選択の幅を広げる一方、消費者には循環型社会の形成に向け、商品の選択、使用、廃棄に当たっての環境への配慮など多様な価値観を持つこと、また、消費者一人一人が自らの責任に基づいて主体的、合理的に行動することが求められている。

一方、自立して行動すべき消費者が、消費生活に関する必要な知識の不足、又は判断力不足に付け入れられ、被害に遭うことがないようにしていくことが必要であり、特に高齢者や成人年齢が引き下げられた若者に対する被害の防止が大きな課題となっており、行政や事業者は、消費者の安心・安全などの消費者権利を尊重するとともに、その自立を支援するための施策や対策を講ずることが求められている。

### 2 消費者施策取組の考え方

市民から寄せられる商品購入や契約などに関する苦情や問合せ等の消費者相談に対しては、助言、関連情報の提供、専門の相談機関の紹介、あっせんなどを行うことにより、被害の回復をはじめとした解決や被害発生の未然防止などに向けて適確に対応していくことを基本として、市民が社会の変化や暮らしを取り巻く環境を考慮した合理的な消費生活を営むことができるよう各種事業を通じて情報提供を行い、消費者意識の啓発に努めていく。

特に、高齢者や若年者の消費者被害については、取引内容に問題のある相談情報のうち、格別周知が必要と判断した情報については、旭川市消費者被害防止ネットワークを通じて速やかに情報提供をしたり、リーフレットを作成配付していくとともに、関係機関・団体と連携を図りながら、悪質商法による消費者被害の防止に向けた取組を進めていく。また、消費者被害が拡大するおそれがある相談や情報があった場合は、市ホームページや広報誌等での周知のほか、効率的で効果的な啓発ができないか、今後とも検討していく。

次に、事業者による不当な取引行為によって消費者が不利益を被らないよう、事業者に対しては法令遵守を要請し指導等を行うなど、適正な取引環境の確保に努めていくと同時に、必要に応じて北海道や警察等の関係機関に対して適切な措置を求めていく。

次に、最近の物価上昇が継続する中で、市民の日常生活に影響のある生活必需物資の価格と需給の動向等については、的確に把握・公表するとともに、公益的事業者がその料金を変更するときには、消費者の意見が反映される機会の確保に努めていく。

次に、連携中枢都市圏形成に係る連携協約の締結に伴い、近郊7町の住民に対する消費生活相談及びあっせんを実施しているが、対象となる各町の相談窓口とは、今後とも一層の連携強化を図り、この事業が円滑に行われるよう取り組んでいく。

最後に、国が進める地方を始めとする消費者行政の基盤強化を図る施策に対応するとともに、北海道等の動向を踏まえながら、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育及びこれに準ずる啓発活動の推進に努めていく。

### 3 消費者行政の主な施策

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・需給動向等を把握するなど、市民が安定した消費生活を送ることができるよう次の施策を推進する。

## (1) 消費者教育と啓発

### ア 補助金の交付（消費者教育・啓発事業）

一般社団法人旭川消費者協会が市民を対象に実施する消費者教育及び消費者啓発に係る事業に対し補助金を交付することにより、地域社会における消費者問題解決力の強化を図る。

### イ 消費者月間記念事業の開催

#### 消費者月間啓発パネル展の開催

毎年5月の消費者月間の事業として、消費者月間啓発パネル展を開催するなど、悪質商法等による消費者被害の未然防止を訴えるなど啓発活動を実施する。

### ウ 消費生活展の開催（あさひかわ消費生活展2024）

消費生活に関する情報を市民に提供し、消費者にとって有意義な知識を普及することにより、消費生活の安定と向上を図ることを目的に、旭川消費者協会とともに開催する。

- ・開催月日 9月下旬予定
- ・開催場所 フィール旭川 7階

### エ 移動パネル展の開催

消費者トラブル未然防止の啓発パネルの掲示を老人福祉センター等の施設で行い、消費者啓発を行う。

### オ リフォーム作品展の開催

循環型消費生活の啓発を目的として、不用になった衣服等を利用して、自主研修グループが製作した作品を展示する。（3月開催予定）

### カ 「広報誌」への啓発記事掲載

広報誌あさひばしの紙面に消費者トラブルの未然防止の啓発記事、消費生活に関わる情報を掲載する。

### キ 啓発リーフレットの配布等

(ア) 悪質商法等に関わる消費者トラブル未然防止を図るため、消費者月間等において市民への配付を行う。

(イ) スマートフォンの保有率の高まりとともに、未成年者や社会経験の浅い若年層もネットを通じて悪質商法や不当請求に巻き込まれることが多くなっていること、2022年4月から成年年齢が引き下げられたことに対応するため、学生等に対して配付する。

### ク 旭川市消費者被害防止ネットワークとの連携

旭川市消費者被害防止ネットワークに加入している官公署、消費生活に関係する団体、教育関係の団体、高齢者関係の団体、障害者関係の団体、金融機関等に対し、電子メール等により悪質商法等に係る消費者被害情報を迅速に提供し、当該団体等との連携及び関係職員への周知を図ることにより、市民と接する機会を利用して注意喚起を促すなど地域全体で悪質商法等による消費者被害の未然防止に努める。

### ケ ホームページからの情報提供

消費生活センターのホームページから、消費生活に関する情報提供を随時行う。

また、旭川市民活動情報サイト及び旭川市生涯学習ポータルサイトから、各種イベントや展示会等のPRのほか随時情報の提供に努める。

## (2) 資料及び情報の収集提供

### ア 展示スペースの常設

悪質商法等による被害の未然防止や、衣・食・住・環境問題・契約等にかかわる様々な資料及び情報を収集し、啓発パンフレット・パネル等を設置して、消費生活における情報提供の場

として展示スペースを設ける。

イ 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図書や啓発DVD等の貸出しを実施する。

(3) 消費生活相談

ア 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・問い合わせを受け付け、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う。

イ 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など相互の連携を深める。

(4) 適正な取引環境の確保

ア 市民からの通報や、消費生活相談データ等を分析することで、不当な取引行為の認められる事業者に対し、行政指導等を実施する。

イ 悪質な事業者は広域的に活動するものが多いことから、北海道等の関係機関と連携することにより、情報を広く収集するとともに、ケースによっては事業者名の公表を求めていくなど適切に対応する。

ウ 不当な取引行為による消費者被害の発生又は拡大を防止するために、適宜、その手口等について報道等を通じ、市民へ情報提供する。

(5) 物価動向の把握

ア 小売価格調査及び公表

生活必需物資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について調査し、その結果について、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する。

イ 年末年始における生鮮食料品の価格及び需給動向の把握並びに公表

年末年始を迎えるに当たって、正月用品を始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、その価格及び需給動向を把握し、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する。

ウ 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、消費者の意見が反映される機会の確保に努める。

(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。

ア 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

イ 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

ウ 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

エ 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

オ 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。

ア 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。

イ 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っせん又は調停を行う。

ウ 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

全国中核市消費者行政協議会及び北海道都市消費生活行政連絡協議会において、消費者行政の諸問題について協議するとともに、意見・情報の交換、相互の連絡を行い、消費者行政の効率的な推進を図る。

4 予算の概要

(単位：千円)

項 目	令和6年度 予算額	主 な 事 業
消費生活行政推進費	30,114	
消費生活相談事業費	(24,090)	消費生活相談業務委託料
物価対策費	(450)	生活必需物資小売価格調査
啓発事業費	(24)	移動パネル展, 啓発図書・DVD貸出, 消費生活展
補助金	(300)	(一社)旭川消費者協会が実施する消費者教育・消費者啓発事業に対する補助金の交付
管理事務費及び計量検査費等	(5,250)	旭川市消費生活会議, その他管理事務費, 特定計量器の検査, 検査実施施設の維持管理