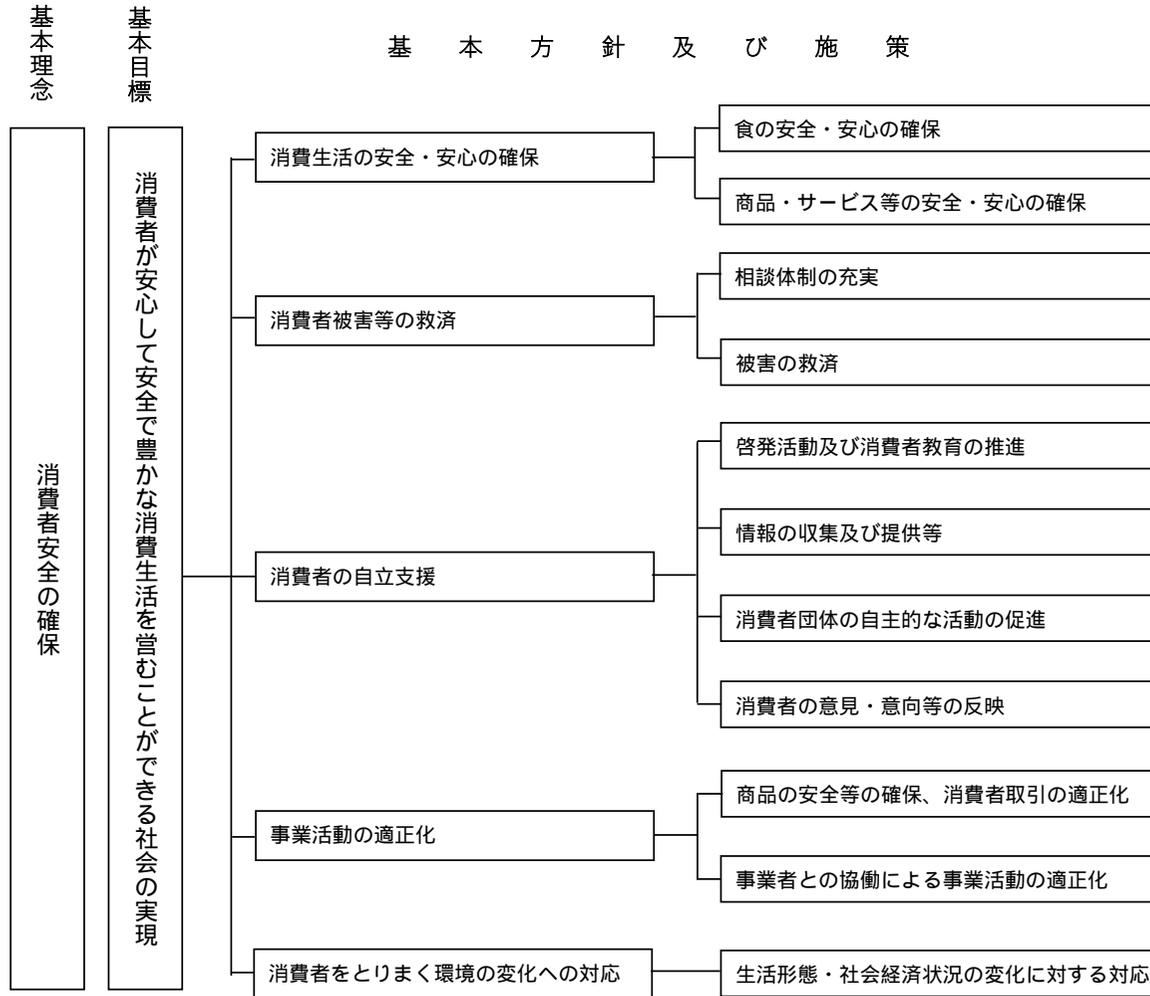


基本方針の体系図

基本方針及び施策



# 1 消費者の安全・安心の確保

消費者安全法に基づく重大事故等や被害の拡大などのおそれがある消費者事故等について、関係機関と連携して個別相談対応を行うと同時にこれら事故等の未然防止・拡大防止に努める。

基本施策		取組み内容
1 食の安全・安心の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市関係課や行政機関等と連携した学校及び地域における食に関する学びの場づくり</li> <li>・相談等に対する行政機関等と連携した対応</li> <li>・事故の未然防止・拡大防止のための消費者への情報提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食に関する相談について、関連する行政機関との連携した対応、情報共有</li> <li>・食品表示や事故に関する注意喚起など、国、県等からの提供情報の広報等による周知</li> <li>・関係機関との食に関する学びの情報共有</li> </ul>
2 商品・サービス等の安全・安心の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談等に対する行政機関等と連携した対応</li> <li>・事故の未然防止・拡大防止のための消費者への情報提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・商品・サービス等に関する相談について、関連する行政機関との連携した対応、情報共有</li> <li>・商品・サービスに関する表示や事故に関する注意喚起など、国、県等からの提供情報の広報等による周知</li> <li>・家庭用品表示法、消費生活製品安全法に基づく検査の実施、国への報告</li> </ul>

基本方針 重点施策	施策に対する計画と取組み					計画等での目標		
	計画	施策	H28	H29	H30		H31	H32
5 (2) 被害の未然防止、拡大防止	鳥取市第10次総合計画	HPや市報と通じた製品や食品等の情報の提供						
			国、県からの製品や食品に関する情報の提供（HP、市報など）					
			消費生活相談の事案等に基づく情報の提供（HP、市報など）					

## 2 消費者被害の救済

消費者被害等の解決において消費者と事業者が対等な立場に立てるよう、相談体制の整備・充実を図り、消費者被害等の救済、問題解決のための助言や情報提供などを行う。

基本施策		取組み内容
1 相談体制の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者問題に関する専門の消費生活相談員を市民総合相談センターに配置し、消費生活相談体制の充実を図る。</li> <li>・消費生活相談員は、各種研修会などを通じ相談員としての資質向上を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「消費生活相談窓口」を設置（H21.5）</li> <li>・消費生活相談員を2名から3名に増員（H23.4）</li> <li>・「消費生活相談窓口」を「鳥取市消費生活センター」とし、消費者行政の拠点として設置（H28.4）</li> <li>・高度に専門的な相談事例等についての弁護士相談によるケース検討の実施</li> <li>・国の行う消費生活相談員の研修への参加（毎年）</li> </ul>
2 被害の救済	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談員が相談を受け付け、市関係課や関係する行政機関等と連携して問題の解決を図る。</li> <li>・高度な専門知識を必要と場合は、鳥取県消費生活センターと連携して相談者を支援する。</li> <li>・速やかな解決を図るため、鳥取県弁護士会など適切な問題解決機関等とも連携し問題解決を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談員による助言やあっせん対応</li> <li>・鳥取県消費生活センターとの情報共有</li> <li>・緊急、高度な相談について消費生活相談員同席して随時弁護士相談による対応</li> <li>・問題解決に向けた弁護士、法テラス、警察など問題解決機関への誘導対応</li> </ul>

## 2 消費者被害の救済

消費者被害等の解決において消費者と事業者が対等な立場に立てるよう、相談体制の整備・充実を図り、消費者被害等の救済、問題解決のための助言や情報提供などを行う。

基本方針 重点施策	施策に対する計画と取組み							計画等での目標
	計画	施策	H28	H29	H30	H31	H32	
6(1) 消費生活相談員などの専門員の育成と活用	鳥取市第10次総合計画	消費生活相談窓口の体制の充実						市相談分担率 60% (H32年度)
1 消費者問題における相互関係の強化と体制づくり	鳥取市第10次総合計画	国、県、警察、鳥取市消費者団体連絡協議会など関係機関との連携強化						
4 高齢者・障がい者の「見守りネットワーク」づくりの推進	鳥取市第10次総合計画 鳥取市消費生活プラン	見守りネットワークの構築						見守りネットワークの構築
6(3) 弁護士会等の専門家との連携								

### 3 消費者の自立支援

消費者が安定した豊かな消費生活を送られるよう、自らが主体性を持って合理的に判断ができるよう消費者を支援する。

	基本施策	取組み内容
1 啓発活動及び消費者教育の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活に関する様々な情報を提供する啓発活動を推進</li> <li>学校、地域などで消費生活に関する学習ができる機会の提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>鳥取市消費生活プラン（消費者教育推進計画）の策定</li> <li>学校、地域からの出前講座の要請への対応</li> <li>啓発のための講演会、イベントの実施</li> <li>鳥取市消費者団体連絡協議会の協力による啓発寸劇での出前講座の実施</li> <li>鳥取大学落語研究会による啓発落語による出前講座</li> <li>啓発用教材（DVD、パネル）の貸し出し</li> <li>啓発リーフレット等の提供</li> </ul>
2 情報の収集及び提供等	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者団体を含む消費者・事業者・行政機関などから消費生活に関する情報を収集するシステムの構築</li> <li>消費者被害等の未然防止・拡大防止のため消費者に対し有用な情報の提供</li> <li>悪質商法については、注意を促すために必要に応じて緊急的に情報を提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費相談による事例把握</li> <li>消費者庁等からの注意喚起情報の提供</li> <li>消費者団体等との意見交換</li> <li>出前講座や研修参加者からのアンケート調査</li> <li>市報での「消費者トラブル講座」の掲載</li> <li>鳥取市公式HPへの相談事例の掲載</li> <li>各地区公民館及び公共施設でのパネル展の開催</li> <li>各地区公民館や福祉サービス事業者等への緊急の注意喚起情報の提供</li> </ul>
3 消費者団体の自主的な活動の促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>市内の消費者団体を側面的に支援し、各団体の自主的な活動の促進を図り、消費者の消費者問題意識の向上に努める</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>鳥取市消費者団体連絡協議会の自主的な活動への協力、支援</li> <li>消費者問題講演会、消費者市民まつり等での鳥取市消費者団体転落協議会との協力した事業実施</li> <li>鳥取市消費者団体連絡協議会の協力による啓発寸劇での出前講座の実施</li> </ul>

### 3 消費者の自立支援

消費者が安定した豊かな消費生活を送られるよう、自らが主体性を持って合理的に判断ができるよう消費者を支援する。

基本施策		取組み内容
4 消費者の意見、意向等の反映	・市内の消費者団体との意見交換等を通じて、消費者の意見・意向を把握する機会の提供に努め、施策に反映するよう努める	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鳥取市消費者団体連絡協議会の定例会等での情報共有、意見交換</li> <li>・出前講座等での参加者からの意見の聞き取り、アンケートの実施</li> <li>・鳥取市消費者行政審議会での意見交換</li> </ul>

基本方針 重点施策	施策に対する計画と取組み						計画等での目標	
	計画	施策	H28	H29	H30	H31		H32
5 (2) 被害の未然防止、拡大防止 6 (1) 消費生活相談員などの専門員の育成と活用	鳥取市第10次総合計画	出前講座や講演会等の啓発事業の積極的な実施	出前講座（消費生活相談員による講座、消団連寸劇等）の実施					出前講座や講演会等の啓発活動の実施件数 60件（H32年度）
各地区公民館や公共施設での啓発パネル展の実施								
消費者教育に係る講座、講演会の実施								
・啓発用教材の貸し出し、啓発リーフレット等の提供								
		消費者教育推進計画の策定 関係機関と連携した推進	計画策定作業		計画に基づく推進（H30～H32）			
	鳥取市消費生活プラン	エシカル消費の意義の周知と普及	エシカル消費に関するイベント実施					市民のエシカル消費認知度 50%
			エシカル消費に関する意識調査の実施					
			広報等を活用した意義の周知					
			出前講座、職員研修の実施					
	鳥取市消費生活プラン	消費者教育推進体制の構築	鳥取市消費者審議会（消費者教育推進協議会）の設					

## 4 事業活動の適正化

事業者が、事業活動のルールを規定する業法に違反することによる、消費者被害等の発生・拡大を防止するため、公益通報者保護制度の周知に努めるとともに、消費者からの業法違反の情報についても、指導監督権限のある行政機関等にその情報を提供するなど、業務活動の適正化を図る。また、商工団体や福祉サービス事業者など事業者の協力のもと、消費者被害等の未然防止・拡大防止を推進するとともに、本市で行われる事業活動の適正化を図る。

基本施策		取組み内容
1 商品の安全等の確保、消費者取引の適正化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公益通報者保護制度の周知に努める</li> <li>・消費者からの業法違反の情報の、指導監督権限のある行政機関等にその情報を提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公益通報者保護制度について、市HPへ掲載</li> <li>・市民からの相談等について、庁内関係課と連携した対応</li> <li>・市民からの相談等について、指導監督権限のある行政機関への誘導、情報提供</li> </ul>
2 事業者との協働による事業活動の適正化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・商工団体や福祉サービス事業者など事業者の協力のもと、消費者被害等の未然防止・拡大防止を推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民からの相談等について、庁内関係課と連携した対応</li> <li>・市民からの相談等について、商工団体等の設置する問題解決窓口の案内</li> </ul>

## 5 消費者をとりまく環境の変化への対応

高度情報通信社会の進展や、生活形態の変化と高度高齢化社会の到来、クレジットカードの普及や近年の厳しい経済状況といった、生活形態や社会経済状況など、消費者をとりまく環境の変化に伴う消費者問題の変化にも柔軟に対応できる体制づくりを図る。

基本施策		取組み内容
生活形態・社会経済状況の変化に対する対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>高度情報通信社会の進展に伴うインターネットを利用した広域的な消費者被害防止</li> <li>高齢者のニーズや心理を巧みに利用した悪質商法などによる消費者被害防止</li> <li>多重債務などの消費者問題への対応</li> <li>その他、消費者をとりまく環境の変化に伴う消費者問題の変化へ柔軟に対応できる体制づくり</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>国、県を通じた消費生活に関する最新の情報の収集</li> <li>消費生活相談などによる新たな消費トラブル事案の把握</li> <li>消費生活相談員の国、県等の研修への参加による相談対応技術の向上</li> <li>警察や弁護士会等、問題解決機関との情報交換</li> <li>業者や業界団体等からの情報収集及び意見交換</li> <li>高齢者や障がい者等の見守りネットワーク構築に向けた関係部局、団体への研修会の開催</li> <li>消費者市民社会構築に向けた、エシカル消費の普及に向けた意義の周知</li> </ul>

基本方針 重点施策	施策に対する計画と取組み						計画等での目標
	計画	施策	H28	H29	H30	H31	
4 高齢者・障がい者の「見守りネットワーク」づくりの推進	鳥取市第10次総合計画 鳥取市消費生活プラン	(再掲) 見守りネットワークの構築	構築に向けた研修会の開催		見守りネットワーク組織の設立		見守りネットワークの構築
	鳥取市消費生活プラン	(再掲) エシカル消費の意義の周知と普及	エシカル消費に関するイベント実施		エシカル消費に関する意識調査の実施		市民のエシカル消費認知度 50% (平成32年度)
			広報等を活用した意義の周知		出前講座、職員研修の実施		