

令和元年度仙台市消費生活基本計画の実施状況について

1 「仙台市消費生活基本計画・消費者教育推進計画」の目的・根拠

○目的

市民協働により、「消費者が安全に安心して暮らせる社会」「消費者市民社会」を目指し、消費者の利益の擁護および消費者の自立の支援に関する施策を、総合的かつ計画的に推進することを目的とする。

○根拠

仙台市消費生活条例に基づき「仙台市消費生活基本計画」を計画期間 5 年（平成 28 年度～32（令和 2）年度）として策定している。

この計画は、平成 24 年 12 月に施行された「消費者教育の推進に関する法律」において策定に努めることとされている「消費者教育推進計画」を含んだものとなっている。

2 基本計画の構成

以下の 5 項目の重要課題ごとに、「施策の方向」→「主な取組事項」→「具体的施策」に細分化している。

- 重要課題Ⅰ 消費生活の安全・安心の確保
- 重要課題Ⅱ 消費者市民社会を目指す消費者教育・啓発の推進
- 重要課題Ⅲ 消費者被害の防止及び救済
- 重要課題Ⅳ 高齢者等特に支援を要する消費者への対応
- 重要課題Ⅴ 多様な主体の連携の推進

3 基本計画の実施状況及び評価について

基本計画の推進のために実施する施策について、「具体的施策」毎に、実施状況、実施による成果（効果）を確認し、それに対する課題・改善点や今後の取り組みを表記した。また、指標・目標値を設定できるものについては、それに対する実施結果を示している。

4 令和元年度の実施概要

(1) 重要課題Ⅰ 消費生活の安全・安心の確保

市民が安心して生活できるよう、市として総合的に消費生活における安全を確保するための取り組みを推進した。

- ① 商品・サービスの安全の確保のうち「食品の安全性の確保」を目的に、食品関係事業者へ目標を上回る件数の監視を実施するとともに、食品衛生法に基づく適切な指導により衛生管理の向上に寄与した。(目標値 68,500 件、実施件数 77,189 件)【Ⅰ-1-(1)-①】
- ② 地震災害対策として、耐震診断や改修工事助成を実施した。また、取付けを希望する一人暮らし高齢者等の家屋に、家具転倒防止器具を取付けた。【Ⅰ-1-(2)-①】
- ③ 食品や生活用品の表示に関する調査を定期的に行うとともに、食品表示法等に基づく正しい表示について指導することで、食品・商品の適正な表示の確保に努めた。
【Ⅰ-2-(2)-①②③】
- ④ 取引等に使用するはかりの定期検査及び立入検査の実施により、適正な計量の実施を確保した。また、消費者に対し、講座やイベント、チラシ等により、適正な計量に関する啓発や情報提供を行った。
【Ⅰ-2-(4)-①②】
- ⑤ ホームページに、新型コロナウイルス感染症に関する悪質商法の注意喚起情報を掲載するほか、国民生活センターのサイトへのリンクを掲載することにより、情報提供を行った。
【Ⅰ-6-(3)-①】

(2) 重要課題Ⅱ 消費者市民社会を目指す消費者教育・啓発の推進

消費者市民社会の形成に積極的に参画する消費者を育成するため、消費者教育・啓発に重点的に取り組んだ。

- ① 小中高校等の発達段階に応じた出前講座のほか、市内の大学や専門学校でも新入学生ガイダンス等において、目標を上回る回数の出前講座を実施し、若者への啓発を拡充した。(目標値：小中高校 10 回、大学等 3 回、実施回数：小中高校 17 回、大学等 16 回)
【Ⅱ-1-(1)-①②】
- ② スチューデントシティは県立中学校 1 校、私立中学校 2 校を含む 8,546 名、ファインスパークは私立小学校 1 校を含む 7,480 名が参加し、児童・生徒が体験活動から生活設計力や意思決定力等を学ぶことができた。
【Ⅱ-1-(1)-⑧】
- ③ 外国人留学生や外国人市民に対し、日本語学校のオリエンテーション等により必要な生活情報を提供することができた。
【Ⅱ-1-(2)-⑨、2-(5)-①】
- ④ 老壮大学等において講座を実施し、消費者被害防止や食品の地産地消などについて啓発することができた。
【Ⅱ-2-(4)-①】
- ⑤ 仙台市熱エネルギー有効活用支援補助事業の実施や、仙台市環境配慮事業者認定制度の実施などにより、低炭素型ライフスタイル・ビジネススタイルの推進を行った。
【Ⅱ-3-(1)-①③】

(3) 重要課題Ⅲ 消費者被害の防止及び救済

消費者被害を未然に防止するために、情報提供等の取り組みを推進し、相談・あっせん等を通じて解決を図るとともに、被害拡大の防止に努めた。併せて、複雑・多様化する相談内容に対応するため、相談員の資質向上に努めた。

- ① 消費生活センターの認知度は 37.9%であった。(目標値：計画終了時点で 50%) 認知度向上のため、地下鉄駅や情報誌等に広告を掲載するとともに、相談ダイヤル周知のポスターを作成し、市内医療機関や町内会へ配布した。【Ⅲ-1-(1)-①】
- ② 複雑・多様化する消費者トラブルをあっせんにより解決することができた。(あっせん解決率は 93.3%) (目標値 95%以上) 【Ⅲ-2-(1)-①】
- ③ 国民生活センターや宮城県等が主催する研修に積極的に参加し、相談員の専門的な知識の向上を図るとともに、伝達研修によりセンター全体のレベルアップを図った。【Ⅲ-3-(1)-①】
- ④ 仙台市空き家対策ネットワーク会議などにおいて、関係団体と意見交換を実施した。また、住宅活用セミナー等を開催し、市民に情報提供を行った。【Ⅲ-4-(1)-④】

(4) 重要課題Ⅳ 高齢者等特に支援を要する消費者への対応

高齢者や障害者が消費者トラブルに遭うケースが増えており、特に支援を要する高齢者等の特性に応じた支援を喫緊の課題として重点的に取り組んだ。

- ① 高齢者や障害者を対象とした出前講座のほか、高齢者を見守る側を対象とした出前講座を実施し、被害の現状や相談窓口の周知を行った。【Ⅳ-1-(1)-①、(2)-②】
- ② 高齢者宅に配食サービスを行う事業者・団体の協力を得て、弁当の配達に合せ月 1 回注意喚起のチラシを届けた。また障害者施設等に障害者向けの啓発リーフレットを配付し、見守り活動を推進した。【Ⅳ-1-(2)-①】
- ③ 消費者の安全を守る連絡協議会を開催し消費者被害等の情報共有を図ることにより、関係機関、団体との連携を強化するとともに、地域における見守り体制を構築することで、消費者被害防止に寄与した。【Ⅳ-3-(1)-②】

(5) 重要課題Ⅴ 多様な主体の連携の推進

さまざまな主体の取り組みをつなげ、情報共有を図ることで、消費生活の安全・安心や消費者教育・啓発の取り組みを効果的に推進した。

- ① ライフステージに応じた消費者教育を推進するため、専門知識や情報を持つ団体や企業の協力により作成した「せんだい消費者教育支援バンク」を更新し、ホームページなどで周知した。【Ⅴ-1-(1)-②】
- ② 市内で活動する広く消費者問題に取り組む団体と連携を図り、講座やイベント出店等を行った。また、補助金交付など、団体の活動に必要な支援を行った。【Ⅴ-2-(1)-①】
- ③ 「消費生活パートナー」の登録者を 49 人 (目標値 40 人以上) 確保し、連携して消費者啓発に取り組んだ。【Ⅴ-2-(2)-①】

- ④ 大学や専修学校等と連携し、ポスターやリーフレットの配布等により進学で新生活を始める大学生等への注意喚起を行った。 【V-2-(5)-①】

5 重点的監視項目

市民協働により「消費者が安全に安心して暮らせる社会」「消費者市民社会」を目指すこととしており、特に重点的に監視する項目については、以下のとおりです。

(1) 消費生活相談あっせん解決率

あっせん案件中、解決に至る案件の割合を 毎年 95%以上

令和 元年度 93.3%

平成 30 年度 95.0%

平成 29 年度 96.2%

平成 28 年度 92.7%

(平成 27 年度 91.9%)

(2) 消費生活センターの認知度

消費生活センターについて、名前も業務内容も知っている市民の割合を

計画終了時点で 50% へ

令和 元年度 37.9%

平成 30 年度 43.3%

平成 29 年度 40.5%

平成 28 年度 38.0%

(平成 27 年度 24.6%)

(3) 「消費者市民社会」の認知度

「消費者市民社会」について内容まで知っている市民の割合を

計画終了時点で 30% へ

令和 元年度 8.6%

平成 30 年度 12.6%

平成 29 年度 12.7%

平成 28 年度 9.2%

(平成 27 年度 11.6%)