

第1章 計画策定の趣旨

I 基本的考え方

1 消費者を取り巻く現状

消費者を取り巻く経済環境は、規制緩和や高度情報化社会の急激な進展とそれに伴う商取引のグローバル化により、消費者の利便性の飛躍的な向上とともに、多様な消費者ニーズへの対応が可能となりました。

しかしながら、それに伴い商品・サービスの内容は複雑化・多様化し、消費者と事業者間における情報量・交渉力の格差の広がりにより、消費者契約に係る新たなトラブルや被害が発生しています。加えて、高齢社会を迎え、判断能力が低下した高齢者の資産を狙った悪質商法による消費者被害が後を絶ちません。

また、消費者行動に目を向けると、食品の偽装表示やずさんな安全管理など企業に対する不信感が増大するなかで、東日本大地震に伴う福島第一原子力発電所事故により一部の食品や水道水から放射性物質が検出されたこともあり、消費者の安全・安心に対する関心は非常に高まっております。また、環境に対する意識も非常に高まっており、積極的に環境負荷の軽減を目指すグリーンコンシューマー運動など安全で安心な生活環境を重視する消費者が増えています。

このような消費者の意識やライフスタイルの多様化により、消費者は、消費者被害に遭わないために、多種多様な情報の中から、自らが必要かつ的確な情報を選択し判断する力が必要不可欠となっており、行政としても消費者が主体的に意思決定を行い適切な消費行動を実現できるような自立に向けた支援に積極的に取り組む必要があります。

2 消費者行政の動き

国の消費者行政は、2004（平成16）年6月に消費者保護基本法を改正して、新たに制定された消費者基本法に基づき、消費者の権利、事業者及び行政の責務を明確にするとともに、消費者をこれまでの「保護する立場」から「自立を支援する立場」へと転換し、「消費者の権利の尊重」及び「消費者の自立の支援」を基本理念として定めています。

さらに、消費者が主役となる社会の実現に向け、従来の縦割り行政を一元化し、消費生活の問題を総合的・抜本的に解決していくための新たな枠組みとして、2009（平成21）年9月1日に消費者庁が創設されました。

消費者庁の創設に併せて、消費者安全法が施行され、消費生活センターの設置、消費生活相談等の事務の実施、消費者被害の発生及び拡大防止の措置等の事務が規定されました。さらに法律による規制のすき間で発生・拡大する消費者の財産被害に対処するため、2012（平成24）年8月に同法を改正し、各府省の所管法でカバーされないいわゆる「すき間事案」に対し、内閣総理大臣が勧告・命令といった行政措置を行う仕組みが導入され、既存の法規制では対応が難しかった新手の悪質商法に対しても迅速に対応が図られるようになりました。

また、2009（平成21）年度から2011（平成23）年度までの3年間を地方消費者行政の「集中育成・強化期間」として、地方公共団体への支援を実施するとともに、消費者政策の計画的・一体的な推進に取り組むための基本方針として、2010（平成22）年度から5年間の消費者基本計画を策定しました。

そして、2012（平成24）年12月に消費者教育の推進に関する法律が施行され、消費者自身が被害を認識し、危害を回避することができる能力を身に付ける自立した消費者の育成に向けた取り組みが行われております。

さらに、2013（平成25）年6月には、食品衛生法、健康増進法及びJAS法と3つに分かれている食品表示に関する規定を統合し、食品表示に関する包括的かつ一元的な制度である食品表示法が成立され、複雑な食品表示制度を消費者、事業者双方にとって分かり易やすい制度への改善を目指すなど、時代に即した消費者行政の推進を図っております。

3 川崎市の取り組み

本市では、国の消費者基本法の基本理念を受け、市長の附属機関である消費者行政推進委員会の前身である消費者保護委員会の意見に基づき、2005（平成17）年に「消費者の利益の擁護及び増進に関する条例」（以下、「条例」という。）の改正を行い、消費者の権利として基本理念を次のとおり定めました。

基本理念

- ・ 安全が確保される権利
- ・ 選択の機会が確保される権利
- ・ 適正な価格を保証される権利
- ・ 意見が政策に反映され、適切、迅速に救済される権利

- ・ 自主的な行動が保証される権利
- ・ 必要な情報及び教育の機会が提供される権利
- ・ 環境の保全への配慮

本市は、それまで単年度の事業計画や前年度の事業実績を中心に取りまとめていた「消費者行政推進計画」を見直し、中期的視点から市全体で取り組むべき課題や方向性を明確にする目的で、2008（平成20）年3月に3年間の本市消費者施策の総合的計画として「川崎市消費者行政推進計画」を策定し、これまで消費者行政を推進してまいりました。

今回策定いたしました新たな推進計画（2014～2016年度）も、消費者を取り巻く環境の変化や消費者庁等国の動きに対応して、中期的視点に立って、条例で定める7つの事項に該当する課題について、本市の消費者行政施策の方向性を定め、積極的に推進してまいります。

計画の重点取組として、高度化・複雑化する消費者トラブル・被害等に対し、適切かつ迅速な権利の回復、救済の対応が求められるとともに被害の拡大防止が重要となってきております。そのため、新たな消費者被害防止のために整備された法律、消費生活相談情報・被害情報の活用、関係機関との連携や消費生活相談員の資質向上を図り、相談体制の継続的な強化・充実に努めます。

また、消費者の自主的・合理的な消費者行動を支援するため、消費生活に必要な知識・情報の啓発活動を推進するとともに、地域・家庭・学校等対象者の年齢や特性に応じたライフステージ別の体系的な消費者教育・啓発活動をより一層推進します。

II 計画の位置づけ

この消費者行政推進計画は、「川崎市消費者の利益及び増進に関する条例」第6条に規定する消費者行政の計画的な推進を図るための総合的な計画として策定しました。

III 計画期間

本計画の期間は、2014（平成26）年度から2016（平成28）年度までの3か年とします。