

消費者保護の

取り組みを進めます

複雑化する消費者問題から市民のみなさんを守るため、「鳥取市消費者行政基本方針」を今年2月に策定しました。

消費者・事業者・行政機関などが連携して取り組む基本方針の内容について、基本理念や重点施策など、概略を紹介します。

問い合わせ先 市役所駅南庁舎市民総合相談センター ☎0857-20-38062

基本方針策定の背景

高度経済成長の時代から顕在化してきた消費者問題は、インターネットの普及もあって、多様化・複雑化の状況にあります。

従来からある訪問販売のトラブルでは、高齢者を狙った事例が多く発生しています。また、架空請求の問題も、インターネットの普及によって、若年層の被害など、より広範囲に広がっています。

こうした状況の中、国においては消費者行政の一元化と充実を図るため、平成21年9月に消費者安全法を施行し、同時に消費者庁を

設立しました。

この法律を受けて、本市でも消費者行政の位置づけを明確化するため、鳥取市消費者行政基本方針を本年2月に策定しました。

基本方針の狙い

消費者が被害を受けた時に関わりを持つこととなる機関などは、国・県・市・事業者・弁護士など、多岐にわたっています。そうした場合に、まず本市の市民総合相談センターが相談を受け付けるとともに、必要に応じて関係する機関と連携し、被害の救済を図ります。とりわけ、近年被害が多く認め

られる高齢者・障害者に対する支援を明確化しています。

基本方針の構成

基本方針では、3つの理念を示し、消費者問題解決のための5つの基本方針と、それに基づく基本施策を明記しています。

また、いち早く取り組むべき施策については、6つの重点施策を掲げ、迅速な対応を図ります。

※詳しくは**本市ホームページ**をご覧ください。
ご照会ください。

鳥取市消費者行政基本方針

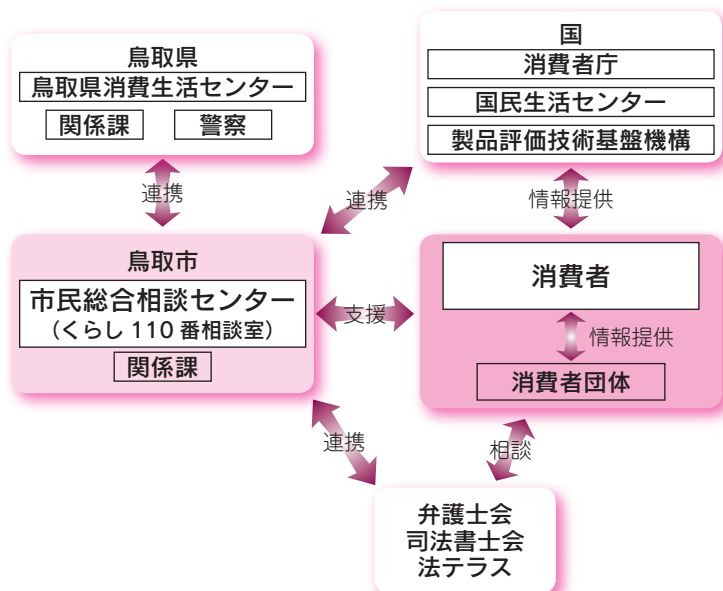
5つの基本方針

- 1 消費生活の安全・安心を確保するために、食をはじめとする商品・サービスなどの安全・安心を確保します。
- 2 消費者被害などを救済するために、相談体制の充実を図り、救済のための制度的手段の運用を進めます。
- 3 消費者の自立を支援するために、啓発活動および消費者教育の推進、情報の収集および提供、消費者団体の自主的な活動の促進を図ります。
- 4 行政機関や事業者などの協力のもと、事業活動の適正化の推進を図ります。
- 5 消費者を取り巻く環境の変化に的確に対応した消費者施策を推進します。

6つの重点施策

- 1 消費者問題における相互関係の強化と体制づくり
消費者・事業者・行政機関などと本市の連携を強め、消費者問題の解決に向けた体制を整備します。
- 2 消費者と行政機関などとの関係強化と体制づくり
市民総合相談センターを中心として、消費者行政機関・問題解決機関などが連携して、消費者問題を解決する体制づくりを推進します。
- 3 庁内関係課との連携強化と体制づくり
消費者問題に関する情報を市民総合相談センターに集約し、庁内関係課と連携して、問題解決に向けて対応します。
- 4 高齢者などの「見守りネットワーク」づくりの推進
高齢者や障がい者などを狙った悪質商法が増加する現状から、高齢者や障がい者を消費者被害から守るためのネットワークを構築します。
- 5 消費者被害などに関する情報収集と被害防止策
悪質な事業者の情報を広く収集し、消費者被害の防止のために有用な情報を消費者に提供します。
- 6 消費者被害などの救済
消費生活相談員、くらし110番相談員などを配置し、弁護士などの問題解決機関と連携しながら消費者被害から救済します。

関係機関との連携体制



高齢者などの「見守りネットワーク」

