

神戸市消費者基本計画（個別施策）

(a) 消費者の安全・安心をはじめとする消費者利益の確保

事業の名称・内容	所管局	実施時期／目標 (23～27年度)	21年度実績
(1) くらしをまもる条例の運用			
<p>① 条例遵守状況の監視</p> <p>条例及び規則で定めている表示事項のうち、①単価表示（精肉等）、②役務の料金表示（理容・美容・クリーニング）、③役務の取引条件及び内容の表示（貸衣装等）等、④商品表示（焼肉のたれ等）、の遵守状況について監視を行うため、店舗に出向いて調査を実施する。</p> <p>また、知事の権限に属する事務に係る事務処理の特例に関する条例による、兵庫県からの委譲事務（ガス事業法、電気用品安全法、家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法に基づく立入検査等）を実施する。</p>	市民参画推進局	<p>引き続き実施する。</p> <p>*年間延べ約50店舗を調査し、その結果を検証する。 *調査の結果不適正な表示が見受けられた場合は、当該事業者に対し是正指導を行う。 *条例及び規則で定める表示事項の内容については、必要に応じて改正に関する検討を行う。 *事業者との意見交換会を実施する等、条例の趣旨の周知・徹底に努める。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・市民から公募した「くらしのウォッチャー」約80人が各人10商品の商品表示と43商品の単価表示につき各2品目ずつ調査し、年間延べ1,568店舗調査した。 ・表示の徹底につき、3事業者団体・34事業者に文書で周知した。 ・条例及び規則で定める表示事項の内容について、改正に関する検討のため、「くらしのウォッチャー」にアンケートを実施した。 ・規則改正につき、9事業者団体・129事業者に文書で周知した。

事業の名称・内容	所管局	実施時期 / 目標 (23～27年度)	21年度実績
(2) 消費者行政に関する重要事項の調査・審議			
<p>① 消費生活会議の運営 (拡充)</p> <p>消費者行政に関する基本的事項、重要事項その他新たに対応すべき事項について調査・審議を行うとともに、消費者基本計画の進捗状況を評価・検証する。</p>	<p>市民参画推進局 危機管理室 保健福祉局 環境局 産業振興局 都市計画総局 教育委員会事務局 企画調整局 行財政局 神戸市地域医療振興財団 神戸市民病院機構 建設局 みなと総局 消防局 水道局 交通局</p>	<p>内容を拡充して実施する。</p> <p>*消費者基本計画については、毎年本市消費者施策の進捗状況等を把握すること等により、評価・検証する。</p> <p>*全庁的に、消費者行政に関係する部署が集まる、神戸市消費者基本計画関係課長会議を拡充して消費者行政推進会議と改め、消費者事故情報等を情報収集・提供し、相互に関連情報を共有して連携を強化する。</p> <p>*新たな対応を検討すべき消費者行政上の課題を審議するための部会を設置し、専門的かつ効率的な審議を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・神戸市消費者基本計画の平成20年度の進捗状況について報告を受け、進捗状況等について評価・検証を行った。 (消費生活会議 1回開催) ・消費者事故情報等を収集・提供し、消費者行政に関する情報を共有した。 (神戸市消費者基本計画拡大関係課長会議 1回開催) ・消費者志向経営促進検討部会において報告書をまとめた。 (消費者志向経営促進検討部会 1回開催) ・第2次神戸市消費者基本計画の策定に向けて、審議を行った。 (消費者行政検討部会 1回開催)
(3) 表示・取引、消費者包装の適正化の推進			
<p>① 苦情処理審議会の運営</p> <p>消費生活相談のうち解決が困難な事例への対応策等を審議するとともに、必要がある場合はあっせん・調停等による消費者苦情相談の解決を図り、あわせて神戸市消費者訴訟資金貸付基金条例の運用を行う。さらに、条例・規則等の改正についての審議も行う。</p>	<p>市民参画推進局</p>	<p>引き続き実施する。</p> <p>*積極的な審議を通じて、消費者被害の救済及び拡大防止を図る。</p> <p>*条例及び規則で規定している商品・役務の表示事項・不当取引行為等の内容については、必要に応じて見直しを行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・過大包装商品を取扱う事業者への指導結果について報告を行ったほか、不当な取引行為を行う事業者に対する指導の実施状況等について報告を行った。 (2回開催：審議事項1件、報告事項7件) ・特定商取引法の改正を受けて、再勧誘禁止規定を条例・施行規則に定めるべきかについて審議を行った。

事業の名称・内容	所管局	実施時期 / 目標 (23～27年度)	21年度実績
<p>② 事業者指導の強化 (拡充)</p> <p>生活情報センター等に寄せられる苦情相談の件数・内容等から判断して、不当な取引行為等を行った疑いがある事業者に対しては、速やかに事情聴取を行ったうえで、消費者の年齢、知識、経験、財産、健康等の状況を踏まえた事業活動を行うよう要請するとともに、必要に応じ条例上の指導等を実施する。</p> <p>また、国、兵庫県、兵庫県警、すまいるネット（神戸市すまいの安心支援センター）等の関係機関と、悪質事業者対策に関する連携を強化する。</p>	市民参画推進局	<p>内容を拡充して実施する。</p> <p>*生活情報センターに寄せられた苦情相談に基づき、悪質な事業者に対して速やかに事情聴取・指導を行うとともに、行政処分を速やかに実施する等の対応を行うことにより、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。</p> <p>*消費者トラブルをなくすため、事業者に対して、消費者の年齢、知識、経験、財産、健康等の特性を踏まえた事業活動を行うよう助言・要請を行う。</p> <p>*広域的な対応が必要な被害事例に対しては、国や関係地方公共団体等との協力を行って対応する。</p> <p>*兵庫県、兵庫県警、すまいるネット等と定期的に情報交換し、連携を強化する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・不当な取引行為等を行う事業者に対し、指導を行った。 (不当な取引行為関連 7 件、商品の表示関連 37 件) ・兵庫県、兵庫県警、神戸市による連絡会議を開催した。 (兵庫県及び兵庫県警との連絡会議 2 回開催) ・(兵庫県との連絡会議 6 回開催) ・大都市連絡会議、近畿ブロック連絡会議、県下 10 市連絡会議等において情報交換等を行った。 (大都市会議 1 回開催) (近畿ブロック連絡会議 1 回開催) (県下 10 市連絡会議 4 回開催) (京阪神堺四都市事業者指導担当者連絡会 1 回開催) ・兵庫県、兵庫県警、神戸市による連絡会議を開催した。 (兵庫県及び兵庫県警との連絡会議 2 回開催) ・(兵庫県との連絡会議 6 回開催) ・すまいるネットとの情報交換 6 回開催 こうべ安心サポートセンターとの情報交換 2 回開催

事業の名称・内容	所管局	実施時期 / 目標 (23～27年度)	21年度実績
(4) 適正計量取引の確保			
① 特定計量器定期検査 計量法の定めにより、2年に1回、市内の商店、事業所で使用している「はかり」を定期的に検査する。	市民参画推進局	引き続き実施する。 *特に、新規事業者等の検査をもれなく実施することにより、計量の正確さを徹底し、消費者の利益を保護する。	・検査戸数 定期検査 1,494戸 3,162器 (別に分銅・おもり 1,144個)
② 立入検査並びに指導育成 特定商品の量目検査や、有効期間のある特定計量器の器差検査を実施するとともに、事業者の指導育成を行う。	市民参画推進局	引き続き実施する。 *不適正計量のチェックのため、できるだけ多数の店舗等の検査を行い、監視・指導を継続する。	・代検査 600戸 1,634器 (別に分銅・おもり 705個) ・商品量目立入検査 中元期 2,352件 年末期 2,307件 計 4,659件 ミースパ等他 864件 ・有効期間のある特定計量器立入検査 がソリスト、タニ会社など 各種事業所へ立入検査を実施 9,408器
③ 啓発普及事業 計量教室、出前トーク、計量記念日事業等を実施し、市民の計量意識の啓発、普及を図る。	市民参画推進局	引き続き実施する。 *イベント等を通じて、市民の計量意識の啓発を行い、くらしのなかの計量の適正化の徹底を図る。	・計量教室 3ヶ所 118人参加

事業の名称・内容	所管局	実施時期／目標 (23～27年度)	21年度実績
(5) 高齢者問題への対策			
<p>① 高齢者に対する啓発の強化 (拡充)</p> <p>高齢者に対して、老人クラブ・自治会・ひとりぐらし高齢者ふれあい給食会等のあらゆる機会を活用し、対象者の拡大を図るとともに、分かりやすく効果的な啓発方法を引き続き検討する。</p>	市民参画推進局	<p>内容を拡充して実施する。</p> <p>*あらゆる機会をとらえて啓発を行う。 *Eメール、携帯電話等を用いて、具体的な被害情報を提供する。 *高齢者など消費者の特性に応じたわかりやすい説明の必要性などを、消費者と事業者との対話などを通して、事業者理解を深めてもらうための工夫を行う。 *各年代ごとに被害に遭いやすい事例等を紹介するとともに、ビデオやパソコンの利用、寸劇形式で実施する等、興味を引きつけるための工夫を行い、高齢者に対する効果的な啓発資料の作成を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全自治会向け機関紙「ふれあい」送付時に啓発資料を合送 1回 ・神戸市消費者あんしんメール(メールマガジンシステム)を活用し、神戸市生活情報センターに寄せられた被害者速報、悪質商法に関する最新情報などを、登録者の携帯電話等にメール配信を行った。(29回配信, 336名登録)
<p>② 地域での見守り機能の活用 (拡充)</p> <p>地域見守り支援者(見守り推進員、生活援助員(LSA)等)及び民生委員と連携し、悪質商法等に関する情報の共有を図るとともに、高齢者等に対する注意喚起・相談支援等を実施する。</p>	市民参画推進局 保健福祉局	<p>内容を拡充して実施する。</p> <p>*各区で地域見守り支援者及び民生委員に対する研修の機会を設けるとともに、被害者速報等の定期的な情報提供の機会を積極的に拡大することにより、悪質商法等に関する情報の共有を行う。 *啓発を強化し、被害事例の早期発見に努めるとともに、被害の未然防止・拡大防止、早期救済を図る。 *民生委員・見守り推進員等との連携による対応を行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・各区で民生委員及び地域見守り支援者に対する研修や定期的な連絡会の実施による情報提供の機会を持ち、悪質商法等に関する情報の共有を行った。 ・交流会等行事の機会やチラシ配布、戸別訪問等により啓発を行い、被害事例の早期発見に努めるとともに、被害の未然防止・拡大防止、早期救済を図った。 ・地元の自主的な取り組みの促進・支援を行うなど、より一層の情報交換と地域住民の意識の向上を図るとともに平成21年3月時点で27地区ある「悪質商法追放モデル地区」を平成22年3月時点で31地区に拡大した。 ・あんしんすこやかセンター(地域包括支援センター)にいる、見守り推進員や社会福祉士等の職員が相互に連携し、被害にあった高齢者に対し、相談支援を行った。

事業の名称・内容	所管局	実施時期／目標 (23～27年度)	21年度実績
<p>③ 認知症高齢者等の消費者被害の未然防止</p> <p>判断能力が不十分な方に対する消費者被害の未然防止を図るため、こへ安心サポートセンターにおいて、要支援者に対し、権利擁護相談・福祉サービス利用援助事業（日常的金銭管理サービス等）等の権利擁護事業を実施する。</p> <p>成年後見支援センターにおいて、専門相談の実施、市民後見人の養成などにより制度等の利用支援を行う。</p>	保健福祉局	<p>引き続き実施する。</p> <p>* 関係機関と連携し、判断力が不十分な方の消費者被害の未然防止、早期発見・救済を図っていく。</p> <p>* 成年後見制度の利用促進を図る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・権利擁護相談件数 2,930 件 ・福祉サービス利用援助事業件数 (実稼働数) 410 件 ・成年後見ネットワーク事業の実施

事業の名称・内容	所管局	実施時期／目標 (23～27年度)	21年度実績
(6) よりよい介護保険サービスの確保			
① 相談体制の充実とサービスの質の確保・向上			
<p>(7) 相談体制の充実 介護保険の利用に関する相談は、えがおの窓口（市内約400か所）で受け付けるほか、次の専門的な窓口でも対応を行う。</p> <p>(a) 区役所 保険料や要介護認定等に関する相談</p> <p>(b) あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）</p> <p>(c) 神戸市生活情報センター サービスの質や契約に関する相談</p> <p>(d) 兵庫県国民健康保険団体連合会 サービスの苦情に関する相談</p> <p>(e) 市役所 制度全般に関する一般的な問い合わせ</p>	<p>市民参画推進局 保健福祉局</p>	<p>引き続き実施する。</p> <p>*見守り推進員をあんしんすこやかセンターに配置して「地域見守り活動推進事業」を行うことにより、ひとりぐらし高齢者等の状況把握や地域が主体的に行うコミュニティづくり事業等への参加の積極的な働きかけ等を行う。また、見守り推進員は、各日常生活圏域の実情に応じて、民生委員や自治会・婦人会・老人クラブ等と連携し、地域全体で見守りや介護予防の推進に取り組むよう支援していく。</p> <p>*虐待防止やその早期発見、及び認知症高齢者等の権利擁護支援のため、あんしんすこやかセンターと行政、りんりんネット（こうべ安心サポートセンター）、弁護士会や司法書士会等とのネットワークを構築し、相談事例に応じて適切な機関が速やかに対応できる仕組みを作っていく。</p> <p>*あんしんすこやかセンターの運営にあたっては、主治医やケアマネージャー等との連携を強化するとともに、ボランティア等の地域活動も含めた地域の様々な資源を統合した包括的な支援を行い、市民に身近な拠点にしていく。</p>	<p>・見守り推進員をあんしんすこやかセンターに各1人配置して「地域見守り活動推進事業」をあわせて行い、ひとりぐらし高齢者等の状況把握や地域と連携した見守り活動および地域で高齢者の見守りができるコミュニティづくりの支援を行った。また特に高齢化率の高い復興公営住宅等には、あんしんすこやかルームを設置し、さらにきめ細かな相談体制を確立した。見守り推進員は、これらの事業における個別訪問や交流事業の中で把握した個別の問題を解決するために、あんしんすこやかセンターの他職種と連携し、支援を行った。</p> <p>・各区に設置する『高齢者虐待防止ネットワーク運営委員会』においては、あんしんすこやかセンターや弁護士会等の関係機関が高齢者虐待に関する地域の連携協力体制の整備及びその運用等について検討を行い、関係者の連携強化を図った。また、市にて設置する『神戸市高齢者虐待防止連絡会』においては、弁護士会、県警等の関係機関が各区の運営委員会の中で取り上げられた全市的な課題について整理を行い、各区の虐待防止体制の構築を支援した。</p>

事業の名称・内容	所管局	実施時期／目標 (23～27年度)	21年度実績
			<p>・保健・医療・福祉の専門職相互の連携やボランティアなどの住民活動も含めた連携により、高齢者が住みなれた地域で継続して生活できるよう、高齢者に対する総合的なマネジメントを行った。</p> <p>また、権利擁護に関する必要な支援を行った。</p> <p>(成年後見制度に関する対応 1,537件)</p> <p>(消費者被害に関する対応 371件)</p>
<p>(イ) サービスの質の確保・向上</p> <p>18年度より、介護サービス事業者の事業内容が公表されることとなるため、市民やケアマネージャーへ効果的に情報提供や周知・広報ができるよう、あんしんすこやかセンターの窓口の活用も含め、容易にその情報に接することができるような対応をしていく。また、第三者評価事業については、国の制度改正を踏まえた検証を行い、「介護サービス情報の公表」を活用したあり方を検討していく。</p>	<p>保健福祉局</p>	<p>*あんしんすこやかセンターの運営にあたっては、主治医やケアマネージャー等との連携を強化するとともに、ボランティア等の地域活動も含めた地域の様々な資源を統合した包括的な支援を行い、市民に身近な拠点にしていく。</p> <p>(再掲：(a)-(6)-①ア)</p>	<p>・保健・医療・福祉の専門職相互の連携やボランティアなどの住民活動も含めた連携により、高齢者が住みなれた地域で継続して生活できるよう、高齢者に対する総合的なマネジメントを行った。</p> <p>また、権利擁護に関する必要な支援を行った。</p> <p>(成年後見制度に関する対応 1,537件)</p> <p>(消費者被害に関する対応 371件)</p>

事業の名称・内容	所管局	実施時期／目標 (23～27年度)	21年度実績
(7) 食品等の安全性の確保と危害の防止			
① 食中毒事故等の食品の事故の未然防止 毎年度食品衛生法に基づきパブリックコメントを実施したうえで策定する「神戸市食品衛生監視指導計画」に基づき、危害度に応じて監視指導を行う。	保健福祉局	引き続き実施する。 ＊監視指導を行い、食品の事故の未然防止に努める。	・神戸市食品衛生監視指導計画に基づき、監視指導を行い、食品の事故の未然防止に努めた。 食品に関する苦情相談件数 1,423件 食中毒件数(21年1～12月) 16件 監視件数 51,684件
② 健康危機が発生した場合の対応 庁内情報交換会議・緊急連絡網の整備等の必要な取り組みを実施し、関係機関と緊密な連携をとったうえで迅速な対応・市民への正確な情報提供を行う。	保健福祉局	引き続き実施する。 ＊迅速な対応・市民への正確な情報提供を行い、健康被害の発生・拡大防止に努める。	・迅速な対応・市民への正確な情報提供を行い、健康被害の発生・拡大防止に努めた。
③ 食の安全確保の取組みに関する情報発信の強化 事業者に対してコンプライアンス意識の向上を図るとともに、ホームページや各種リーフレット、ポスターによる啓発について、効果的な情報提供方法の検討を進める。	市民参画推進局 保健福祉局	引き続き実施する。 ＊市民に対する情報発信の取り組みを強化し、食の安全に関する市民意識の向上を図ることにより、食の安全・安心の確保に努める。 ＊食の安全・安心に関する情報を収集して、消費者あんしんメールにて広く情報発信するとともに、パネルを作成して、生活情報センターをはじめとした、様々な施設での展示や、地域への貸し出し等に幅広く活用する。	・ホームページ、リーフレット、講習会などを通じて、市民への情報提供を積極的に行い、食の安全に関する市民意識の向上を図り、食の安全・安心の確保に努めた。

事業の名称・内容	所管局	実施時期／目標 (23～27年度)	21年度実績
(8) 安全・安心な建物の確保及び向上			
① すまいるネット（神戸市すまいるの安心支援センター）の運営 安全で安心なすまいづくりを進めるため、相談・情報提供・普及啓発など様々な機能をあわせもったすまいるの総合拠点として、市民に対しすまいるに関するサポートを行う。		引き続き実施する。 *すまいるに関する総合拠点として、安全で安心なすまいづくりを進める。	
(7) 相談 1. 一般相談 すまいる全般に関する相談に対応する。 消費生活に関連する相談は神戸市生活情報センターでも受け付ける。 2. 専門相談 法律、不動産取引（売買・賃貸）等 3. 専門家派遣等 (a) 現地簡易アドバイス制度 (b) 分譲マンション管理アドバイザー (c) マンションバリアフリーアドバイザー派遣 (d) すまいるの耐震診断員派遣事業、すまいるの耐震改修事業 等 4. 建築士事務所・建設業者選定支援システム	市民参画推進局 都市計画総局		<ul style="list-style-type: none"> ・一般相談件数 6,120 件 (20 件/日) <li style="margin-left: 20px;">〔生活情報センターにおける 「工事・建築」に関する 相談件数 319 件〕 ・専門相談件数 113 件 ・派遣件数 29 件 ・システム利用者数 451 人 ・すまいるの耐震診断員派遣事業 戸建 514 戸 共同住宅 72 棟 ・すまいるの耐震改修事業補助金 182 件
(イ) 情報提供 1. すまいる関連行政情報の提供 「神戸すまいるナビ」による情報提供 2. 高齢者住み替え情報の提供	都市計画総局		<ul style="list-style-type: none"> ・アクセス件数 11,751 件 (32 人/日)
(ウ) 普及啓発 1. セミナー 2. すまいる楽校 一般・マンション管理	都市計画総局		<ul style="list-style-type: none"> ・開催回数 69 回 5,562 人 ・住教育 67 回 2,689 人 ・出前講座 42 回 1,223 人

事業の名称・内容	所管局	実施時期 / 目標 (23～27年度)	21年度実績
<p>② 建築物の安全性の確保</p> <p>「神戸市建築物安全安心実施計画（第3次）」に基づき、建築物の安全性・適法性の確保を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存建築物の適正な維持管理 ・新築建築物の安全性の確保 ・耐震改修促進計画の推進 ・市民との協働による安全安心なすまい・まちづくりの推進 	都市計画総局	<ul style="list-style-type: none"> ＊定期報告制度の周知，未報告物件に対する指導の強化 ＊小規模な飲食ビル等の防災面からの違反是正指導 ＊建築確認及び完了検査の的確な実施，違反工事の早期発見・早期是正指導 ＊「神戸市耐震改修促進計画」に基づく建築物の耐震化の促進 	<ul style="list-style-type: none"> ・完了検査率 99.3% (H20 新築確認分) ・既存雑居ビルの20年度目標に対する調査率約100%
(9) 消費者事故情報の収集・通知			
<p>① 消費者事故情報の収集・通知 (拡充)</p> <p>神戸市に寄せられた，消費者事故に関する情報について，消費者安全法に基づき，重大事故については迅速に消費者庁に通知するとともに，庁内において，事故情報を共有して連携を強化する。</p>	市民参画推進局 危機管理室 保健福祉局 環境局 産業振興局 都市計画総局 教育委員会事務局 企画調整局 行財政局 神戸市地域医療振興財団 神戸市民病院機構 建設局 みなと総局 消防局 水道局 交通局	<p>内容を拡充して実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ＊全庁的に，消費者行政に係る部署が集まる，神戸市消費者基本計画関係課長会議を拡充して消費者行政推進会議と改め，消費者事故情報等を情報収集・提供し，相互に関連情報を共有して連携を強化する。(再掲：(a)-(2)-①) 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者基本計画拡大関係課長会議 1回開催 ・消費者庁への通知件数 9件
<p>② 関係機関との連携強化 (新規)</p> <p>関係機関が知り得た消費者事故情報の情報共有を行う。また，必要に応じ事故情報に関する立入調査等を協力して行うなどの連携を強化する。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ＊定期的な情報共有の場を設ける。 ＊専門的な知見が必要な被害事例に関しては，関係機関等と協力して調査等の対応を行う。 	
<p>③ 消費者事故の情報発信の強化</p> <p>市域で消費者事故が発生した際や，広域において消費者事故が発生する恐れのある際には，積極的に様々な方法を用いて市民への情報発信を行う。</p>		<p>引き続き実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ＊広報誌，消費者被害速報，神戸市消費者あんしんメールなどを用いた積極的な消費者事故情報の発信を行う。 ＊(独)国民生活センター，(独)製品評価技術基盤機構(NITE)，農林水産消費安全技術センター(FAMIC)等，関係機関との連携を行い，消費者事故情報の発信を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・神戸市消費者あんしんメール(メールマガジン)やホームページ等で情報提供した。

事業の名称・内容	所管局	実施時期／目標 (23～27年度)	21年度実績
<p>④ 製品に関する技術的な相談や苦情商品対応 (拡充)</p> <p>必要に応じて、他の専門機関(兵庫県生活科学総合センター、(独)製品評価技術基盤機構(NITE)等)とも連携を図りながら商品検査を行い、問題点の解明にあたり、問題があるものは関係先に改善を求めていく。</p> <p>また、国等との連携による検査機能の充実等を目指す。</p>		<p>内容を拡充して実施する。</p> <p>* (独)国民生活センター、(独)製品評価技術基盤機構(NITE)、農林水産消費安全技術センター(FAMIC)神戸センター等と連携を強化し、神戸における製品等の検査機能を充実させる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・NITEへの事故情報通知 6件 ・苦情商品検査 32件

(b) 相談及び被害救済体制・悪質事業者対策等の充実

事業の名称・内容	所管局	実施時期／目標 (23～27年度)	21年度実績
(10) 消費生活相談・苦情処理体制の強化・消費者訴訟の援助			
<p>① 生活情報センターにおける相談対応・機能の充実 (拡充)</p> <p>生活情報センターへ寄せられる消費生活相談に対して、きめ細やかで適切な対応を行う。</p> <p>現在実施しているEメールを活用した苦情相談や、兵庫県と共同で実施している週末消費生活ダイヤルを継続するとともに、さらに消費者ニーズに応えた柔軟な対応を進める。</p> <p>また、相談員のさらなる能力向上のための研修等を行うとともに、生活情報センターの情報発信・研修・教育機能を高めていくほか、より一層の周知を図る。</p>	市民参画推進局	<p>内容を拡充して実施する。</p> <p>*消費者に対して適切な相談対応を行い、被害の拡大防止・早期救済を図る。</p> <p>*苦情相談の受付体制について、消費者のニーズに応えた柔軟な対応を検討する。</p> <p>* (独)国民生活センター等との連携により、生活情報センターの情報発信・研修・教育機能の強化を図る。</p> <p>*悪質商法対策ステッカーをはじめ、様々な広報媒体において、生活情報センターの連絡先の周知を図る。</p> <p>*災害等の緊急時においては地域に出向いて巡回相談やパトロールを実施する等、相談・監視体制の強化を図る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談件数 12,333件 (内Eメール相談件数 226件) ・兵庫県と共同で設置している「週末消費生活相談ダイヤル」で週末における相談受付を行った。 (受付件数 1,224件)
<p>② 苦情処理審議会の運営 [再掲]</p> <p>消費生活相談のうち解決が困難な事例への対応策等を審議するとともに、必要がある場合はあっせん・調停等による消費者苦情相談の解決を図り、あわせて神戸市消費者訴訟資金貸付基金条例の運用を行う。さらに、条例・規則等の改正についての審議も行う。 (再掲: (a) - (3) - ①)</p>	市民参画推進局	<p>引き続き実施する。</p> <p>*積極的な審議を通じて、消費者被害の救済及び拡大防止を図る。(再掲: (a) - (3) - ①)</p> <p>*条例及び規則で規定している商品・役務の表示事項・不当取引行為等の内容については、必要に応じて見直しを行う。 (再掲: (a) - (3) - ①)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・過大包装商品を取扱う事業者への指導結果について報告を行ったほか、不当な取引行為を行う事業者に対する指導の実施状況等について報告を受けた。 2回開催(審議事項1件、報告事項7件)
<p>③ 関係機関との連携強化</p> <p>兵庫県、兵庫県警、すまいるネット(神戸市すまいるの安心支援センター)等の関係機関との連携強化を図る。</p> <p>また、兵庫県多重債務者対策協議会において、関係行政機関や関係団体(兵庫県弁護士会、兵庫県司法書士会、日本司法支援センター兵庫地方事務所)との連携を引き続き行う。</p>	市民参画推進局	引き続き実施する。	<ul style="list-style-type: none"> ・兵庫県、兵庫県警、神戸市による連絡会議を実施した。2回開催 ・「すまいるネット」との情報交換6回開催 ・こうべ安心サポートセンターとの情報交換2回開催
<p>④ 消費者訴訟資金貸付制度</p> <p>神戸市消費者訴訟資金貸付基金条例に基づく訴訟援助制度を活用する。</p>	市民参画推進局	引き続き実施する。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者とのあっせん、調停などによる解決や、消費者訴訟援助制度の広報を行った。

事業の名称・内容	所管局	実施時期／目標 (23～27年度)	21年度実績
(11) インターネット関連サービスに関するトラブルへの対応			
① 啓発・情報提供の推進 (新規) 広報誌、消費者被害速報、神戸市消費者あんしんメール等を用いて、インターネットに関連する消費者問題に関して、積極的に啓発・情報提供を行う。	市民参画推進局	＊携帯電話やインターネットに関わる消費者被害の事例を掲載した資料を作成し、学校等への啓発・情報提供に活用する。 ＊インターネット取引や通信販売における注意喚起の資料の作成・活用により、消費者被害の未然防止を図る。	
② トラブル解決のための事業者・国等への働きかけ (新規) インターネット関連サービスに関するトラブルは年々増加しており、その契約内容等は消費者にとって分かりにくいものも多い。また新たな法のすき間を狙った悪質商法の発生も予測されることから、事業者に対しては消費者の年齢、知識、経験、財産、健康等の状況を踏まえた事業活動を行うよう要請し、国等に対しては、新たなトラブルを防止・救済できる法整備を行うよう必要に応じ要望する。	市民参画推進局	＊事業者に対しては消費者の年齢等の特性を踏まえた事業活動を行うよう働きかけていく。 ＊生活情報センターに寄せられた消費生活相談のうち、インターネット関連サービスに関する相談事例について研究し、必要に応じ国等に対し法整備の要望を行う。	
③ 児童・生徒に対する高度情報通信社会に応じた教育の強化 (拡充) 教育委員会等と、より連携を進めるなど、小・中・高校など消費者の年代に応じて、携帯電話・インターネットの利用にともなう利便性と危険性に関して教育していく。	市民参画推進局 教育委員会事務局	内容を拡充して実施する。 ＊情報モラルに関する意識啓発を図るとともに、児童・生徒が安全に情報を活用することができる能力を育成する。 ＊インターネット等高度情報通信に関する危険性や被害事例を紹介し、被害の未然防止・拡大防止を図る。 ＊携帯電話やインターネットに関わる消費者被害の事例を掲載した資料を作成し、学校等への啓発・情報提供に活用する。(再掲：(b)-(11)-①)	・e-ネットキャラバンからの講師派遣を、小中学校等へ紹介し、教職員及び保護者を対象とした研修会での利用を呼びかけた。

事業の名称・内容	所管局	実施時期 / 目標 (23～27年度)	21年度実績
(12) 悪質事業者対策の充実			
<p>① 事業者指導の強化 (拡充)〔再掲〕</p> <p>生活情報センター等に寄せられる苦情相談の件数・内容等から判断して、不当な取引行為等を行った疑いがある事業者に対しては、速やかに事情聴取を行ったうえで、消費者の年齢、知識、経験、財産、健康等の状況を踏まえた事業活動を行うよう要請するとともに、必要に応じ条例上の指導等を実施する。</p> <p>また、兵庫県、兵庫県警、すまいるネット（神戸市すまいの安心支援センター）等の関係機関と、悪質事業者対策に関する連携を強化する。</p> <p>(再掲：(a)-(3)-②)</p>	市民参画推進局	<p>内容を拡充して実施する。</p> <p>*生活情報センターに寄せられた苦情相談に基づき、悪質な事業者に対して速やかに事情聴取・指導を行うとともに、行政処分を速やかに実施する等の対応を行うことにより、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。</p> <p>(再掲：(a)-(3)-②)</p> <p>*消費者トラブルをなくすため、事業者に対して、消費者の年齢、知識、経験、財産、健康等の特性を踏まえた事業活動を行うよう助言・要請を行う。(再掲：(a)-(3)-②)</p> <p>*広域的な対応が必要な被害事例に対しては、関係地方公共団体等との協力を行って対応する。(再掲：(a)-(3)-②)</p> <p>*兵庫県、兵庫県警、すまいるネット等と定期的に情報交換し、連携を強化する。</p> <p>(再掲：(a)-(3)-②)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・不当な取引行為等を行う事業者に対し、指導を行った。 (不当な取引行為関連 7件、商品の表示関連 37件) ・兵庫県、兵庫県警、神戸市による連絡会議を開催した。 (兵庫県及び兵庫県警との連絡会議 2回開催) (兵庫県との連絡会議 6回開催) ・大都市連絡会議、近畿ブロック連絡会議、県下10市連絡会議等において情報交換等を行った。 (大都市会議 1回開催) (近畿ブロック連絡会議 1回開催) (県下10市連絡会議 4回開催) (京阪神堺四都市事業者指導担当者連絡会 1回開催) ・兵庫県、兵庫県警、神戸市による連絡会議を開催した。 (兵庫県及び兵庫県警との連絡会議 2回開催) (兵庫県との連絡会議 6回開催) ・すまいるネットとの情報交換 6回開催 こうべ安心サポートセンターとの情報交換 2回開催
<p>② 地域の見守り活動による消費者への啓発の強化 (拡充)</p> <p>消費者被害の未然防止・拡大防止のため、地域との連携を密にし、消費者への啓発を通じて、地域全体による悪質商法追放の雰囲気づくりを推進する。</p>	市民参画推進局	<p>内容を拡充して実施する。</p> <p>*悪質商法対策ステッカー・ポスターの配布や高齢者への声かけ等の施策をさらに推進し、区役所等と連携しながら、地域における悪質商法追放の雰囲気作りを推進する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新しく悪質商法追放モデル地区となった地域全世帯分のステッカー・チラシと必要数のポスターを配布した。

(c) 物価の安定と生活必需物資の安定供給の確保

事業の名称・内容	所管局	実施時期 / 目標 (23～27年度)	21年度実績
(13) 災害等緊急時における生活必需物資の安定供給			
<p>① 事業者等との連携の強化</p> <p>災害時における食糧・物資の供給に関して、事業者等と協定を締結しており、その充実を図るとともに、災害発生時は総合オペレーションセンターを設置し、全市的に対応する。</p>	<p>危機管理室 市民参画推進局 産業振興局</p>	<p>引き続き実施する。</p> <p>※備蓄体制の強化のため、主に市が関連する施設において備蓄拠点の拡充を図る。また、大学や民間企業等の協力を得て、備蓄拠点の拡充が図れるよう検討する。一方で、食糧・飲料水の提供について新たな協定締結先を検討し、災害時には食糧・物資の調達・供給を図る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・21年度は、市が関連する施設において備蓄拠点の拡充を行なう事ができたため、民間企業等による協力での備蓄拠点の拡充検討は次年度へ持ち越しとした。 ・コープこうべとの協定について、緊急物資研究会を通じて、コープこうべと相互確認した。
<p>② 災害時における市場間の協定</p> <p>生鮮食料品等の調達・供給に関して、中央卸売市場間で連携し協力する。</p>	<p>危機管理室 産業振興局</p>	<p>引き続き実施する。</p> <p>※締結された協定により、災害時に生鮮食料品等を調達・供給する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・該当する事案がなかった。
(14) 流通機構の改善			
<p>① 小売業の活性化</p> <p>次に掲げる事業によって地域の商店街や小売市場の活性化を図り、地域における消費生活基盤を充実させる。</p>		<p>引き続き実施する。</p>	
<p>(7) 総合空き店舗活用支援事業</p> <p>商店街・小売市場が実施する空き店舗対策に対して、事業の目的や内容に応じたきめ細やかな補助メニューによる支援を行う。</p>	<p>産業振興局</p>	<p>※商店街・小売市場が取り組む空き店舗対策を支援することにより、地域商業の活性化を図る。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティ形成事業 4件 ・チャレンジショップ事業 3件 ・テナントミックス事業 1件 ・空き店舗プラン作り・誘致支援 2件
<p>(4) 地域商業サポート事業</p> <p>地域のにぎわいづくりや集客拡大のために、商店街・小売市場が行うふれあいイベント等の開催経費を補助する。</p>	<p>産業振興局</p>	<p>※商店街・小売市場が行う様々なイベント等を支援することで、商業者の意識改革と継続性ある事業の推進を促す。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・イベント補助(既存 78件・追加 34件) 112件

事業の名称・内容	所管局	実施時期／目標 (23～27年度)	21年度実績
(ウ) 商店街・小売市場共同施設建設補助 商店街・小売市場が行うアーチ・アーケード等の共同施設の設置等に対して、工事費の一部を補助する。	産業振興局	*共同施設の設置等を支援することにより快適な商環境づくりを促進する。	<ul style="list-style-type: none"> ・アーチ・アーケード 25件 ・防犯カメラ 2件
(I) 地域力アップ事業 商店街・小売市場が「高齢者・障害者にやさしい商店街・市場づくり」、「子どもにやさしい商店街・市場づくり」などのテーマに沿って実施する、商店街・小売市場の活性化、さらには地域の活性化につながる初動期の活動に対し、支援する。	産業振興局	*地域力アップに貢献する活動を通じて、商店街・小売市場の活性化を図る先進的な取り組みに対し、その初期段階での活動を支援することにより、継続的な取り組みにつなげていく。	<ul style="list-style-type: none"> ・補助件数 9件 (大学・学生との連携による商店街・市場づくりについては、学生との積極的な連携を促すため、平成21年度交付決定分に限り、補助限度額の範囲内で全額補助)
② 農産物ブランド化推進支援 安全・安心を求める消費者ニーズに応え、なおかつ、環境にやさしい農業を推進していくため、消費者の健康と地域の環境の双方に配慮した、水質・土づくり・農薬使用などの安全管理をチェックする神戸市独自の「農業生産方式の基準」(こうべ版GAP)を品目別に認定し、その基準を満たす農産物を、神戸の「地域ブランド農産物」として育成推進する。	産業振興局	<p>引き続き実施する。</p> <p>*さらに、環境に配慮した農産物のブランド化を推進する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「こうべ版 GAP」の認証(こうべ旬菜部会 282名) ・「こうべ版 GAP」認証団体についての消費者対象産地見学会、学習会の開催(14回 391名) ・イベント(ミートフェア、神戸まつり、みのりの祭典)での「こうべ版GAP」PRの実施(3回)

事業の名称・内容	所管局	実施時期／目標 (23～27年度)	21年度実績
(15) 価格情報の収集と提供			
<p>①店舗調査等 店舗における価格情報の収集を継続的に行い、監視を行う。</p>	市民参画推進局	<p>引き続き実施する。</p> <p>＊物価の大きな変動が見られた場合は、その原因を分析し、速やかに情報提供を行い、適切な対応策を実施する。</p> <p>＊価格情報の調査を継続的に実施するとともに、便乗値上げ等の行為に対して、事業者の実態を調査したうえで、是正するよう勧告を行う。</p> <p>＊物価の急激な上昇などの際には、消費者と連携・協働し、価格監視等の取組みを行う。</p>	<p>○日用品</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定店調査（毎月）13品目、38店舗 ・職員調査（年4回）9品目、12店舗 <p>○食料品</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定店調査（毎月）17品目、41店舗 ・職員調査（年4回）16品目、12店舗 <p>○情報協力店からの情報収集(四半毎)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・製造 14事業所 ・卸売店 29事業所 ・小売店 10事業所 <p>○石油製品調査（毎月）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・LPG 11店舗 ・ガソリン 47店舗 <p>○物価高騰時の対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・物価モニターによる価格調査 150人(毎月) ・物価相談ダイヤルの運営 物価安定市民会議への運営補助

(d) 消費者の自立の支援策の拡充

事業の名称・内容	所管局	実施時期／目標 (23～27年度)	21年度実績
(16) 消費者教育の充実			
<p>① 幅広いニーズに対応した体系だった消費者教育の推進(新規・拡充)</p> <p>消費者が生涯を通じて、消費者教育を受ける機会が確保されるよう、消費者教育を体系化するとともに、消費者の幅広いニーズに対応できるような取組みの検討を進めるとともに、これまでも先駆的に取り組んできた神戸の消費者教育をさらに一層押し進め、神戸が消費者教育の拠点となり、他都市のモデルとなるような特色ある消費者教育を目指す。</p>	市民参画推進局	<p>内容を拡充して実施する。</p> <p>*神戸市消費生活会議のもとに(仮称)消費者教育推進部会を設置し、消費者教育の体系化をはじめ、幅広く今後の消費者教育のあり方を検討する。</p> <p>*消費者庁・(独)国民生活センター等との連携を深め、神戸における消費者教育の広域的な拠点としての機能の向上を図る。</p> <p>*神戸市における消費者教育の拠点施設として、生活情報センター内に(仮称)神戸消費者教育センターの機能を設けることを検討する。</p> <p>*消費者問題の専門家を養成する神戸コンシューマー・スクールを運営して、質の高い実践的な消費者教育を推進する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・《消費生活相談員養成講座》 地方における消費生活相談員の増加を図るため、国民生活センターと共催で「消費生活相談員養成講座」を開催。 ・《神戸コンシューマー・スクールの開設》 消費者問題の専門家育成のため、「神戸コンシューマー・スクール」を開設し、市民講師や消費生活相談員の指導にあたる「消費生活マスター」を養成。
<p>② 学校における消費者教育の推進</p> <p>学習指導要領及び神戸市教育課程基準に基づく消費者教育を実施する。また、系統的で実践的かつ効果的な消費者教育を行う。</p>	教育委員会事務局	<p>引き続き実施する。</p> <p>*小学校は23年度、中学校は24年度からの新学習指導要領全面実施、高等学校は25年度からの学年進行※を受けて、今後の社会経済状況の変化に対応できる消費者の育成を目指した教育を実施する。</p> <p>注※「学年進行」とは、高等学校による新学習指導要領実施について、25年度は、1年生は新学習指導要領による教育を実施、2、3年生は旧の学習指導要領による教育を実施、26年度は、1、2年生は新学習指導要領による教育を実施、3年生は旧の学習指導要領による教育を実施、27年度より3学年共通で、新学習指導要領を全面実施するという意味。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・身近な販売方法の長短を理解し、目的に応じて選択できる力をつけるため、各校種の発達段階に応じて指導した。また中・高等学校では、神戸市内で実際に起こった悪質商法等の中高生被害を知り、被害防止と対処法について学んだ。

事業の名称・内容	所管局	実施時期／目標 (23～27年度)	21年度実績
③ 教員活動の支援			
(7) 「消費者教育推進研究会」の実施 「消費者教育推進研究会」において、幼稚園・小学校・中学校・高校の教員をメンバーとして、消費者教育に関する教材や効果的な教育方法に関する検討を引き続き行う。	市民参画推進局 教育委員会事務局	引き続き実施する。 *研究会を実施するとともに、教材開発も含めて検討を更に進める。	・研究会開催を3回、情報・意見交換に努め、家庭科副読本「くらしと消費」の改訂、基本計画に関する意見聴取も行った。
(イ) 教員に対する研修講座等の実施 教員に対する研修講座を実施し、悪質商法への対処方法や、効果的な消費者教育の実践例の紹介等を行い、日ごろの授業に役立てる講座の開催を検討する。	市民参画推進局 教育委員会事務局	引き続き実施する。 *消費者教育に対する教員の理解を深めるとともに、効果的・実践的な消費者教育の実施方法を引き続き検討する。	・コンシューマースクールのゼミと共同で、消費者教育支援センターからの講師を招き、小中高の家庭科教員対象の消費者教育推進研修講座を実施した。
(ウ) 消費者教育推進のためのモデル的な取り組みの推進 効果的・実践的な消費者教育を推進するため、先進的な取り組みを行う学校園の支援に関する検討を引き続き行う。	市民参画推進局	引き続き実施する。 *実際に実施可能な方法を現場の学校園長や教諭から意見を聞いたうえで、モデル的な取り組みについて検討し、実施・検証を経たうえで引き続き推進する。 *神戸コンシューマー・スクール修了生である消費生活マスターによる、小・中・高校へのゲストティーチャーの派遣を行う。 *児童や生徒にも分かりやすい資料及び学習教材を引き続き作成する。	・「いきいきトーク」を利用し、学校と連携しモデル的に実践的授業を実施した。 (大原中学) ・副教材(幼稚園, 小学校, 中学校)を消費者教育推進研究会委員より、意見を聞き改訂した。
④ 若年者に対する啓発の強化 (拡充) 若年者に対して学校園や大学等に出向いて啓発を実施する。啓発にあたっては、成人式等様々な機会を利用するとともに、ビデオ、パソコン等を利用した資料を活用する等、興味を引きつけるための工夫を行う。	市民参画推進局	内容を拡充して実施する。 *市内の大学等との連携を強化し、新入生や就職活動期の学生等への啓発を推進する。 *神戸コンシューマー・スクール修了者である消費生活マスターによる、大学生のための悪質商法対策講座を開催する。 *各年代ごとに被害に遭いやすい事例等を紹介するとともに、ビデオやパソコンの利用、寸劇形式で実施する等、興味を引きつけるための工夫を行い、若年者に対する効果的な啓発資料の作成を行う。	・市内の大学において新入生向けに小冊子を配布するとともに、新入生へ啓発を実施した。 ・市内の専門学校に出向き啓発をよびかけた。 ・中学生の副読本に市内中学生の被害事例を紹介し、中学生に対する効果的な啓発資料の作成を行った。 ・大学生向けのチラシを作成した。 ・成人式配布冊子に消費者啓発記事を掲載した。

事業の名称・内容	所管局	実施時期／目標 (23～27年度)	21年度実績
<p>⑤ 生涯学習の推進 (拡充)</p> <p>生涯学習の一環として、くらしのいきいきトークや消費生活マスターによる出前講座や消費生活講座等の施策を実施している。消費生活講座については、勤労者や若年者も受講しやすいように配慮し、複雑多様化する消費者問題に対応した情報提供を引き続き行う。また、事業者や労働組合等とも連携をすすめ、社員等への情報提供及び啓発を促進する。</p>	<p>市民参画推進局 保健福祉局</p>	<p>内容を拡充して実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> *地域に出向いての啓発講座をタイムリーな話題で提供するとともに、連続講座や夜間講座等の多様な消費者向け講座を実施する。 *事業者や労働組合等と連携し、社員等への情報提供及び啓発を促進する。 *学習テーマや講師について情報提供するなど、消費者学級を継続して運営支援する。 *神戸市食育推進計画に基づき、食の観点からの出前講座等の啓発を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活講座や消費者学級の内容や時間等を工夫して継続した。 消費生活講座6回 523人 (うち夜間・休日講座は2回) 消費者学級86学級 ・《こうべ地産地消サポーターズクラブの設立》 消費者が農業や食の安全安心について理解を深め、地産地消を推進するため、「こうべ地産地消サポーターズクラブ」を立ち上げる。活動内容は、ベテラン農家の指導による黒豆等の植付け・収穫などの農作業体験や農業講演会の開催。 ・《消費生活相談員養成講座》 地方における消費生活相談員の増加を図るため、国民生活センターと共催で「消費生活相談員養成講座」を開催。(再掲：(d)-(16)-①) ・《神戸コンシューマー・スクールの開設》 消費者問題の専門家育成のため、「神戸コンシューマー・スクール」を開設し、市民講師や消費生活相談員の指導にあたる「消費生活マスター」を養成。(再掲：(d)-(16)-①)

事業の名称・内容	所管局	実施時期／目標 (23～27年度)	21年度実績
<p>⑥ 高度情報通信社会の進展に対応した消費者教育の推進 (拡充)</p> <p>(7) 情報モラルと活用に関する教育の実施 携帯電話やインターネット等の適切な利用について、教育委員会・学校園・保護者と連携して引き続き積極的に推進する。</p> <p>(イ) 高度情報通信技術を活用した消費者教育 情報提供や、消費者教育と効果的に推進する手段として、高度情報通信技術の活用について検討する。</p>	<p>市民参画推進局 教育委員会事務局</p> <p>市民参画推進局</p>	<p>内容を拡充して実施する。</p> <p>*情報モラルに関する意識啓発を図るとともに、児童・生徒が安全に情報を活用することができる能力を育成する。(再掲：(b)-(11)-③)</p> <p>*PTAや保護者に対して、具体的・典型的な被害事例を紹介するなど情報提供に努める。</p> <p>*インターネット等高度情報通信に関する危険性や被害事例を紹介し、被害の未然防止・拡大防止を図る。(再掲：(b)-(11)-③)</p> <p>*携帯電話やインターネットなどの高度情報通信技術を活用した消費者教育を検討する。</p>	<p>・e-ネットキャラバンからの講師派遣を、小中学校等へ紹介し、教職員及び保護者を対象とした研修会での利用を呼びかけた。</p> <p>・啓発チラシを配布すると共に出前トーク等を実施し、適切な利用を呼びかけた。</p> <p>・情報モラルワークショップを中学校、青少年協議会支部で1回開催した。</p> <p>・ホームページにて悪質商法の手口等の紹介や、副教材を掲載して、消費者教育に活用している。</p>
<p>⑦ 消費者教育のさらなる展開 (新規)</p> <p>神戸コンシューマー・スクールや、消費生活マスターによる研究活を通じてなされる消費者問題解決のための提案を活用するとともに、消費生活マスターの継続的な研究や広域的な活動を推進するなど、消費者教育のさらなる展開を図るよう検討していく。</p>	<p>市民参画推進局</p>	<p>*神戸コンシューマー・スクールや消費生活マスターの研究成果を活用した消費者教育・情報提供を実施する。</p> <p>* (独)国民生活センターや他の地方自治体など、消費生活マスターの広域的な活動の場の確保のための取組みを検討する。</p>	

事業の名称・内容	所管局	実施時期／目標 (23～27年度)	21年度実績
(17) 消費生活情報の提供			
① 生活情報誌「暮らし」の発行等による情報提供の充実 生活情報誌「暮らし」を定期的に発行する等、関係機関との連携を図るとともに、市民に対する効果的な情報提供及び啓発を行う。	市民参画推進局	引き続き実施する。 *市民の視覚に訴える等分かりやすい方法を用いて、効果的な情報提供・啓発を行う。 *市役所・区役所をはじめとする市の施設を活用し、被害情報の掲示を行う。	・生活情報誌「暮らし」の発行の際、市民の視覚に訴える等分かりやすい方法を用いて、効果的な情報提供・啓発を行った。 年6回12,600部/回発行 ・市役所、生活情報センターなどの市の施設を活用し、悪質商法に関するパネル展示を行った。年4回
② マスメディア及び神戸市ホームページによる情報提供・内容の充実 新聞・テレビ等のマスメディアやインターネットを通じて、消費生活に関する情報提供を実施する。	市民参画推進局	引き続き実施する。 *ホームページ「KOBE消費生活情報」におけるリンクや情報提供の内容を充実させて、いつでも必要な情報が得られるようにする。 *消費者あんしんメールにおいて、よりの確・迅速な情報提供に努める。	・「消費者被害速報」を、毎月1回記者発表 ・ホームページ「KOBE消費生活情報」へのアクセスしやすい動作環境にした。 ・神戸市生活情報センターに寄せられた被害者速報、悪質商法に関する最新情報などを、登録者の携帯電話等にメール配信を行った。 (再掲：(a)-(5)-①) (26回配信, 336名登録)
③ 「暮らしのいきいきトーク」や「出前トーク」の活用 市民への出前講座である「暮らしのいきいきトーク」や「出前トーク」により、効果的な情報提供・啓発を行う。	市民参画推進局	引き続き実施する。 *市民に直接啓発を行うことができる機会を今後も積極的に活用し、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。	・暮らしのいきいきトーク 38回 2,455人 ・出前トーク 33回 2,362人
④ 新たな情報提供システムの構築 苦情相談情報の分析を基に、迅速かつ効果的な情報提供を実施するために、時代に応じた新たな情報提供システムの構築を引き続き検討する。	市民参画推進局	引き続き実施する。 *地域で悪質商法が急増した場合等にホームページ・Eメール・携帯電話等を活用するとともに、地域団体・消費者団体・NPO法人・事業者団体等を通じて必要な情報を迅速かつ効果的に提供できるよう、時代に応じた新たなシステムの構築を検討する。	・神戸市生活情報センターに寄せられた被害者速報、悪質商法に関する最新情報などを、登録者の携帯電話等にメール配信を行った。 (再掲：(a)-(5)-①, (d)-(17)-②) (26回配信, 336名登録)

(e) 地域・消費者・事業者との協働をはじめとするネットワークの形成等新たな消費者問題への対応

事業の名称・内容	所管局	実施時期 / 目標 (23～27年度)	21年度実績
(18) 三者（消費者・事業者・行政）の交流の促進			
<p>①事業者の消費者志向経営の推進 (新規・拡充) 消費者保護だけでなく事業者の存続の観点からも、事業者の消費者志向経営の推進を図る。</p>	<p>市民参画推進局 保健福祉局</p>	<p>内容を拡充して実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> *消費者・事業者・行政の三者が交流する場を開催するとともに、リスクコミュニケーション（ここでは広く、三者の間で消費生活の安全・安心に関する情報や意見を日頃から互いに交換することを意味する）の推進を図る。 *神戸商工会議所・消費者関連専門家会議（ACAP）など事業者団体や商店街などの集積がある地域との連携により、セミナーの開催やガイドブックの配布など、消費者志向経営の啓発を行う。 *消費者志向経営の取り組みの一環である自主行動基準の策定を促進するため、モデル的な自主行動基準を策定して、事業者に対し啓発する。 *小売事業者等の協力を得て、店舗で消費者被害情報を掲示するなど、消費者への情報提供手段の拡充によって、より広く効果的な情報提供を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者志向経営促進検討部会において、部会の報告書をまとめた。消費者志向経営促進検討部会 1回 ・食の安全安心モニター事業、出前トーク、衛生講習会等の機会を通じて、消費者・営業者・行政の意見交換を行い、食の安全・安心の確保に努めた。 ・消費者に対しては出前トーク等の機会を通じて、また事業者に対しては来庁時や各種調査時に情報提供や意見交換を行った。
<p>②消費者・消費者団体による主体的な取組みの促進 (新規) 事業者との交流の場への消費者・消費者団体の積極的な参加と、意見の発言を促進するほか、消費者による賢い消費行動や活動の支援について検討する。</p>	<p>市民参画推進局</p>	<p>*消費者・消費者団体が、三者交流事業など事業者の消費者志向経営の場に積極的に参加し、意見を述べることを促進する。</p>	

事業の名称・内容	所管局	実施時期 / 目標 (23～27年度)	21年度実績
(19) 消費者参加による行政の推進			
①くらしの“創造・再生”ネットワーク事業の実施 (拡充) 事業者と消費者が顔の見える関係で親しく意見交換ができる場を提供し、消費者の事業者に対する信頼を回復させるため、シンポジウム等を開催し、ネットワークの形成を推進するとともに、交流の場を提供する。	市民参画推進局	内容を拡充して実施する。 ＊新たな消費者問題等への対応を行うため、消費者・消費者団体、事業者・事業者団体等の参画による三者の様々なネットワークの形成をさらに進めていく。	・消費者庁開庁を記念して、開庁記念フォーラムを実施。約700名 消費者庁 内田俊一 長官が基調講演 ゼミ担当講師 田村正紀 教授が「神戸コンシューマー・スクールの活動と役割」について講演 4つのゼミナールから研究発表
② 地域協働システムの充実 (拡充) 地域との協働により、地域における消費者被害の未然防止・拡大防止のための取り組みを支援・推進する。	市民参画推進局 区役所	内容を拡充して実施する。 ＊「悪質商法追放モデル地区」における取り組みを踏まえ、全市的な地域における消費者被害の未然防止・拡大防止のための取り組みを支援・推進する。 ＊ふれあいのまちづくり協議会等との協働を進め、地域福祉センターに講師を派遣するなど、地域福祉センターをより一層活用して、被害の未然防止・拡大防止や早期救済を図る。 ＊悪質商法追放に取り組む地域リーダーや地域で活動できる者の交流会を開催するなどにより養成に努めるとともに、地域間相互で情報を共有し、発信することにより、消費者被害の未然防止・拡大防止や早期救済を図る。 ＊くらしのパートナーにより、地域の消費者トラブルに関わる情報を収集し、情報提供や啓発に活用するとともに、生活情報センターへ橋渡しを行っていき、潜在的な消費者被害の救済と拡大防止を図る。	・悪質商法追放モデル地区を4地区増やし、9区31地区で約11万世帯とした。 ・新規に悪質商法追放モデル地区となる団体の代表者等には、個別に説明の場を設け、情報交換を行った。 ・引き続き、モデル地区代表者に対し、出前トーク・いきいきトークを案内し、地域福祉センター等の活用を進めた。 ・市内全ふれあいのまちづくり協議会(192団体)向けに、区役所と連携して22年度の地域における悪質商法対策事業についての情報提供を行った。

事業の名称・内容	所管局	実施時期／目標 (23～27年度)	21年度実績
(20) 新たな生活様式の提案			
① 環境に配慮した生活様式への転換（環境教育の充実等） 消費者の環境配慮行動を推進するため、次のような事業を実施し、環境教育をより一層充実させる。		引き続き実施する。	
(7) 環境に配慮したライフスタイルの推進 <ul style="list-style-type: none"> ・もったいないやん！KOBE 運動の展開 ・家庭版エコマニュアルの活用促進・エコマニュアルキャラバン隊による普及推進 	環 境 局	＊神戸市民全員が、早期に環境にやさしいライフスタイルを実践することができるよう、エコタウンまちづくりや出前トーク等による人づくり，組織づくりを通じて，各種の啓発を行っていく。 もったいないやん！宣言 宣言数 約100,000件	<ul style="list-style-type: none"> ・エコタウンまちづくり [(d) - (20) -①(別掲)] ・出前トーク 21件 ・エコマニュアルキャラバン隊 地域説明会等 22件 ・イベント 27件 ・もったいないやん！宣言数 約14,500件
(4) エコタウンまちづくりの推進 ふれあいのまちづくり協議会等の地域住民が主役となっていく環境にやさしいまちづくりを支援する。	環 境 局	＊毎年7地区ずつの拡大を目指す。	<ul style="list-style-type: none"> ・出前トークなどの機会をとらえて新規地区の拡大を図った。 ・取り組んでいる地区 93地区 全小学校区 166
(7) 環境情報の収集と発信 <ul style="list-style-type: none"> ・環境情報誌「エコエコ」による環境情報の発信 ・エコ市民のネットワークづくり 	環 境 局	＊環境情報誌「エコエコ」などを活用した情報交流・情報発信を引き続き実施する。	<ul style="list-style-type: none"> ・広報紙「エコエコ」などを通して新規登録を呼びかけた。 ・エコ市民クラブ・ネットワークの登録者 225人
(1) 学校教育との連携 <ul style="list-style-type: none"> ・副読本「くらしとごみ」や「ふれあいごみスクール」によるごみの学習の支援 ・「神戸市くらしのエコチェック」等を活用した地球環境問題の学習の支援 ・学校ビオトープの維持管理や自然体験学習などの支援 	環 境 局	＊子どもの学習を通して、環境にやさしいくらし方の習慣を家庭や地域に広めていくため、ふれあいごみスクールの充実等，引き続き実施する。	<ul style="list-style-type: none"> ・配布数 小学校：13,476冊（4年全児童） 中学校：1,123冊（全学級） ・活用校 小学校：133校/166校 中学校：31校/85校 ・小4 エコライフチェックシートの提出 39校 提出数 2,379校 市民講師による学校説明会の実施 13校 ・ふれあいごみスクール実施 159小学校，14,509人参加

事業の名称・内容	所管局	実施時期／目標 (23～27年度)	21年度実績
(オ) 環境学習の拠点づくり・機会の提供 「こうべ環境未来館」「エコエコひろば」などの運営や各種講座開催による啓発	環境局	*環境学習施設利用者数の増加。	・来館者数 10,798人 ・エコスクール13回開催, 参加者815人
(カ) 人材育成と協働の推進 ・「KOBE 環境大学」の開催などによる学習支援や人材育成 ・「神戸こどもエコチャレンジ21 倶楽部」による事業者・市民・行政の協働推進 ・「KOBE こどもエコクラブ」の結成促進	環境局	*年間受講者数1,800人(27年度) KOBE こどもエコクラブ結成数200クラブ	・こどもエコクラブ 77クラブ 1,886人

事業の名称・内容	所管局	実施時期 / 目標 (23～27年度)	21年度実績
② ごみ減量・資源化の推進 消費者・事業者・市が一体となって3R(Reduce リデュース[発生抑制]・Reuse リユース[再使用]・Recycle リサイクル[再生利用])に取り組み、ごみの減量・資源化を進めるため、次に掲げる事業をはじめ、啓発・広報活動を行う。		引き続き実施する。 消費者・事業者・行政の協働によって、できるだけ環境への負担をかけない循環型社会の実現を目指すため、今後ごみの減量・資源化の取り組みを進めていく。	
(ア) 分別収集の推進 「缶・びん・ペットボトル」「容器包装プラスチック」「大型ごみ」「カセットボンバ・スプレー缶」「燃えないごみ」「燃えるごみ」の分別収集を進め、ごみの減量・資源化と適正処理を推進する。	環境局	*ごみの減量・資源化の推進を図る。	<ul style="list-style-type: none"> ・ごみの減量15%減(20年度→21年度) ・資源化率3ポイント増(20年度→21年度) ・「容器包装プラスチック」(北区先行実施)の資源化量 約1443t
(イ) 古紙等の資源集団回収活動の促進 地域で取り組む資源集団回収活動を支援し、新聞・雑がみ・段ボール等古紙類のリサイクルを促進する。	環境局	*古紙類の資源化推進。	<ul style="list-style-type: none"> ・実施団体 2,381団体 ・回収量 70,321t
(ウ) 生ごみの減量・資源化の啓発 食材の無駄を減らすことや、水切りの徹底、段ボールコンポストの活用等について市民啓発に努め、生ごみの減量・資源化を進める。	環境局	*水切りの徹底、手付かず食品の排出量の削減、段ボールコンポストの普及啓発。	・イベントでの啓発・チラシの作成配布
(エ) リサイクル工房の運営 環境情報の提供、リユース可能な不用品の交換・修理・展示・提供等を行い、ごみの減量・資源化の普及啓発とリユースの推進を図る。	環境局	*環境情報の提供、リユース可能な不用品の交換・修理・展示・提供等を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・4カ所に開設 ろっこう(灘区) あづま(中央区) みなとじま(中央区) だいこく(須磨区) H22/2/1 だいこく閉鎖 来館者数累計 256,953人

事業の名称・内容	所管局	実施時期／目標 (23～27年度)	21年度実績
(オ) レジ袋削減の取り組み 「レジ袋削減に向けた取組みに関する協定」の締結等により、事業者・市民と協働でレジ袋の削減を進めていく。	環境局	*市民・事業者・市の3者によるレジ袋削減の取組みを進めていく。	・北区での意見交換会(区民・事業者・市)を開催
③ 環境配慮行動の推進 消費者に対し、商品を購入する際に、リサイクルが容易で廃棄物が少なくなる商品を選んで購入するように促す活動を引き続き実施する。	市民参画推進局 環境局	引き続き実施する。 *環境への負荷が少ない商品の普及促進を図り、より環境にやさしいくらしの実現を目指す。	・下記による情報提供・啓発を実施 生活情報誌「くらし」 ホームページ「KOBE 消費生活情報」
④ 過大包装の防止 過大包装商品の防止について、事業者に対して周知徹底を行うとともに、条例に基づく指導を引き続き実施する。消費者に対しては引き続き啓発を行う。	市民参画推進局	引き続き実施する。 *年2回過大包装の調査を実施するとともに、事業者・消費者へ過大包装防止に関する周知徹底・啓発を行う。	・市内の百貨店・スーパーに対し、お中元・お歳暮時期の年2回に過大包装の調査を実施した。(延べ10店舗調査) 上記調査による指導すべき案件は0件。

事業の名称・内容	所管局	実施時期／目標 (23～27年度)	21年度実績
(21)ユニバーサルデザインの推進			
<p>① 市民意識の向上</p> <p>はじめから、誰もが利用しやすいように、まちや建物、製品、環境、サービスづくりを行っていかうとする考え方である「ユニバーサルデザイン(UD)」を推進するため、市民や事業者への普及・啓発を図る。</p> <p>特に、市民への普及・啓発方法については、地域団体を通して組織的にUDの意識づくりを推進する。</p>	市民参画推進局 保健福祉局	<p>引き続き実施する。</p> <p>*UDフェアの開催等を通じて、市民や事業者へUDの正しい理解と普及・啓発に努める。</p> <p>地域団体が実施するUDの視点での取り組み事業数 67事業</p>	<p>・UDフェアの開催等を通じて、市民や事業者へUDの正しい理解と普及・啓発に努めた。</p> <p>また、学校や地域等において、個人レベルでの、ユニバーサルサービスの取り組みを推進した。</p> <p>(UDの言葉も考え方も知っている市民の割合 28.1% UDサポーター登録数 3,138人 (21年度2010ビジョン目標数値3,000人に変更) UDサポーターによる地域・小中学校へのUD出前授業・学習会 35回実施(参加者数 計2,628名))</p>
<p>② UD商品の普及促進</p> <p>多様な消費者の声を取り入れながら誰もが利用できるUD商品の開発が進むよう働きかけるとともに、UD商品に関する情報を市民に発信し、利用を促進する。</p>	市民参画推進局 保健福祉局	<p>引き続き実施する。</p> <p>*今後も企業や神戸UD商品開発研究会等との連携をすすめUD商品の開発・普及を支援するとともに、市民に対する積極的な情報発信を行いUD商品の普及促進を図る。</p>	<p>・「UD商品の普及促進」については、神戸UD商品開発研究会において、神戸の企業が中心となりUD商品の開発に取り組んだほか、ユニバーサルデザインフェアや長田発こうべUDフェアなどにおいて、神戸の企業をはじめ多くの企業に参画してもらい、UD商品のPRを行った。また、学校や地域でのUD出前授業・学習会においてもUD商品の紹介を行うなど普及啓発に努めた。</p>

(f) 消費者意見の反映

事業の名称・内容	所管局	実施時期 / 目標 (23～27年度)	21年度実績
(22) 消費者施策への反映			
<p>① 苦情相談情報の活用等</p> <p>生活情報センターに寄せられた苦情相談情報の分析を行い、消費者意識調査を実施し、本市消費者施策のより効果的な実施を図る。</p>		引き続き実施する。	
<p>(7) 生活情報センターに寄せられた苦情相談情報の分析・活用</p> <p>苦情相談情報の内容を分析し、消費者被害の未然防止・拡大防止等に関する施策への確に反映させ、情報提供においてもより積極的に活用していく。</p>	市民参画推進局	*生活情報センターに寄せられた相談情報を、きめ細やかに分析するとともに、情報の提供にあたっては、市民に分かりやすい形で、よりきめ細やかなデータの提供に努める。	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者あんしんメール(メールマガジンシステム)を活用し、神戸市生活情報センターに寄せられた被害者速報、悪質商法に関する最新情報などを、登録者の携帯電話等にメール配信を行った。 (29回配信, 336名登録) (再掲: (a)-(5)-①, (d)-(17)-②, ④)
<p>(イ) 消費者の意識等の調査の実施</p> <p>特定の消費者問題に関する意識等の調査を行い、規則改正や消費者施策の実施に活用する。また、地域情報を収集し活用する。</p>	市民参画推進局	<ul style="list-style-type: none"> *消費者施策の反映にあたっては、パブリックコメントや消費生活会議での消費者の声を収集し、消費者問題に関して、必要と思われる事項の調査を実施する。 *地域において、発生している消費者問題に関して、地域から提供される情報の収集に努め、活用する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「くらしのウォッチャー」制度を活用し、消費生活等に関するアンケートを行った。 ・街頭啓発キャンペーンでアンケートをとり、施策実施等に活用した。 また、市政アドバイザーを対象に、新型インフルエンザ発生時における消費行動調査を実施した。

用語解説

【あ行】

エイキャップ (ACAP)

「消費者関連専門家会議」を参照。

エイディアル (ADR)

「裁判外紛争解決手続」を参照。

【か行】

ガス事業法

ガス事業の運営の調整ならびにガス工作物の工事・維持・運用やガス用品の製造・販売の規制を行うことで、①ガスの使用者の利益保護、②ガス事業の健全な発達、③公共の安全の確保、④公害の防止を目的とする法律。

家庭用品品質表示法

消費者が日常使用する家庭用品について、品質に関し表示すべき事項や、その表示方法を定め、家庭用品の品質表示を適正にわかりやすくすることにより消費者が商品の品質を正しく認識し、その購入に際し不測の損失を被ることがないように、消費者保護を図ることを目的とする法律。

くらしのいきいきトーク

悪質商法による消費者被害を未然に防止し、主体性のある消費者を育てることを目的として、専門の講師が各地域に出向き講座を行う。くらしに役立つ身近な事柄をテーマに、講座形式や対話形式により実施。

くらしのパートナー

安全で安心な消費生活を守るため、不審な電話勧誘・訪問販売や生活必需品の価格変動など、地域で生じている様々な消費者問題を収集し、また地域で消費者トラブルに遭っている人と生活情報センターとの橋渡しを行う。平成23年3月現在150名が活動中。

計量法

経済社会の基盤となる計量の基準を定め、適正な計量の実施を確保するための法律。基準設定においては、国内で使用する計量単位を国際単位系を基に法定計量単位と定め、それ以外の計量単位の使用を禁止している。適正な計量の実施の確保のため、①正確な計量器等の供給のための検定・検査制度、②商品取引に係る量目規制、③自主的計量管理の推進等について定めている。

神戸コンシューマー・スクール (KCS)

消費者問題の専門家を養成するための全国初のマスターコース。消費生活の専門資格を有する人や、企業の消費者窓口の実務経験者が、専門性や実践力のさらなるレベルアップを目指し、法律、経営・経済など幅広い分野について複眼的視点を持ち、多様な消費者問題の解決策の提案や実践的な消費者教育を推進できる人材を養成。修了後は消費生活マスターとして活躍。平成21年9月開講。

神戸市消費者あんしんメール

安全・安心な消費生活の実現のため、神戸市生活情報センターに寄せられた被害者速報、悪質商法に関する最新情報などを迅速に、登録者の携帯電話やパソコンにメールで配信する仕組み。月 2～3 回配信。

神戸市消費者基本計画

市民の安全・安心で豊かな消費生活の実現を図るため、神戸市消費生活会議の答申を尊重し、従来から実施している施策に今後重点的に実施する施策を加えた消費者施策を、総合的・計画的に推進するための基本的な計画。第 1 次計画は平成 18 年度から平成 22 年度までの 5 年間を対象。神戸市民の暮らしをまもる条例第 9 条に基づき策定。

神戸市消費生活会議

消費者の暮らしをまもる施策に市民の意見を反映させ、関連する施策との総合的な推進をはかるため、消費者行政に関する基本的事項、重要事項その他新たに対応すべき事項について調査・審議する市長の附属機関。神戸市民の暮らしをまもる条例第 54 条に基づき設置。

神戸市民の暮らしをまもる条例

昭和 49 年 5 月に制定された全国初の消費生活条例。消費者利益を擁護・増進し、消費者の自立を支援するため、消費者主権の理念にのっとり、消費者・事業者・市それぞれの果たすべき責務を明らかにし、消費者の暮らしをまもるための施策の基本・必要事項を定めることにより、新たな消費者問題に関連する施策との調整を行う等総合的な推進を図り、もって市民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的としている。

国民生活センター

消費者基本法において、消費者問題に取り組む中核的機関と位置付けられている独立行政法人。全国の消費生活センター等から消費者被害情報等を収集・分析し、消費者被害の未然防止・拡大防止に役立ったり、消費者の苦情相談に対応するとともに、裁判外紛争解決手続（ADR）の実施や、商品テストや地方公共団体職員・消費生活相談員を対象とした研修などを行っている。

【さ行】

裁判外紛争解決手続（ADR）

裁判以外の場において紛争を解決するための手段や方法の総称で、利害関係のない公正中立な第三者が、当事者双方の言い分を聴き、専門家としての知見を生かして、紛争解決を図るもの。ADR 法（「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」）では、民間紛争解決手続（民間事業者が行なう調停、あっせん）の業務に関する法務大臣の認証制度や、時効の中断等に係る特例が定められている。ADR には、金融や特定商取引に関するもの等さまざまな分野があり、国民生活センターにも ADR がある。

自主行動基準

個々の事業者が目指す経営姿勢や消費者対応等に関する方針を具体的に明文化したもの。盛り込むことが望ましい項目例は、①情報開示・提供、②勧誘方針、③契約条項、④製品（食品を含む）の安全、⑤環境への配慮、⑥業界・取引類型の特性に応じた事項、⑦個人情報の保護方針、⑧相談・苦情処理など。

週末消費生活相談ダイヤル

年末年始を除く土曜日と日曜日（10時から16時）に消費生活に関する相談に対応するため、神戸市と兵庫県が共同で設置している電話相談専用窓口。
TEL 0120（511）103（携帯電話不可）

消費者安全法

平成21年9月の消費者庁創設に併せて施行された、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保することを目的とする法律。消費者安全の確保に関する基本方針の策定、消費生活センターの法律上の位置付け、消費者庁による情報の集約体制の整備、被害の発生・拡大の防止のため、内閣総理大臣による関係各大臣に対する措置の実施要求や、いわゆるすき間事案について事業者に対する勧告や命令などの規定などを定めている。

消費者委員会

平成21年9月の消費者庁創設とともに内閣府に設置された、消費者庁を含めた関係省庁の消費者行政全般に対して監視機能を有する、独立した第三者機関。内閣総理大臣が任命する10人以内の委員で組織。自発的に調査審議・建議もでき、内閣総理大臣に対して勧告等の権限をもっている。

消費者関連専門家会議「ACAP（エイキャップ）」

企業の消費者志向体制の整備・充実に努めることを目的として、企業のお客さま相談室の責任者等で組織する内閣総理大臣許可の公益社団法人。

消費者基本計画〈国〉

消費者政策の基本理念である消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援を具体的に実現するための長期的な消費者政策の大綱。平成17年度から21年度までの5年間を対象。平成21年9月に消費者庁と消費者委員会が創設されたのを契機として、新たなステージに入った消費者政策について、消費者基本法の基本理念にのっとり、政府を挙げて消費者政策の計画的・一体的な推進を図るため、新たに平成22年度から26年度までの5年間を対象に策定。

消費者基本法

消費者の保護を通じて消費者の利益の擁護・増進を確保することを我が国消費者政策の基本的な枠組みとする消費者保護基本法を、抜本的に見直して改正し、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を消費者政策の基本理念とする法律。事業者の責務等の拡充や基本的施策の充実・強化や消費者政策の推進体制の強化等が定められている。平成16年改正。

消費者教育推進研究会

幼少期から消費生活に関する基礎的な知識を身につけ社会の一員として生活できる能力を培うため、消費者教育に携わる教員の活動を支援し、学校における消費者教育を教育委員会と連携して推進するために、神戸市立の幼稚園・小学校・中学校・高校ごとに設けている研究会。

消費者志向経営

事業者が消費者の視点に基づいて行う経営のこと。消費者志向経営には様々な要素が考えられるが、ここでは、以下3つの視点が含まれている。

- (1) コンプライアンス経営（企業理念や社会通念に見合った事業経営も含めた幅広い意味での「法令等遵守」と捉えている。）
- (2) 顧客満足経営（事業者が、顧客・お客様の満足を追求して行う経営のこと。）
- (3) 企業の社会的責任（企業を取り巻く消費者、地域社会、従業員、顧客、株主、債権者、などの利害関係者に対して企業が負っている責任のこと。）

消費者市民

個人が消費者・生活者としての役割において、社会問題、多様性、世界情勢、将来世代の状況などを考慮することによって、社会の発展と改善に積極的に参加する人々のこと。欧米で生まれ、わが国でも広がりつつある考え方。消費者市民が経済主体として活動することによって望ましい競争と公正な市場が生まれ、社会的主体として活動することによって社会の問題解決に向けた社会的価値行動が高まり、生活者・消費者の視点に立った社会構造の転換につながるとされる。

消費者団体訴訟制度

内閣総理大臣が認定する適格消費者団体が消費者契約法、景品表示法、特定商取引法に違反する事業者の不当な行為等に対する差止請求ができる制度。平成23年2月10日現在で全国に9団体が認定を受けている。

消費者庁

消費者の安全・安心を確保するため、平成21年9月に内閣府の外局として創設。①各省庁が所管していた31法令を移管・一部移管した「政策立案と規制の一元化」、②消費者安全法を施行し消費者事故情報の集約を行い、全国から集約された消費者事故を閲覧できる「情報の一元化」、③全国共通の相談受付電話である“消費者ホットライン（0570-064-370：守ろうよ、みんなを）”の運用を行う「相談窓口の一元化」を図り、消費者行政全体の司令塔としての役割が期待されている。

消費生活センター

消費者の事業者に対する苦情相談、消費者啓発活動や消費生活に関する情報提供などを行う。消費者安全法に基づき、都道府県には設置の必置義務を、市町村には努力義務を課している行政機関。名称は、「消費生活センター」ではなく「消費者センター」「生活科学センター」などとしている自治体もあり、神戸市では「神戸市生活情報センター」がその役割を担っている。

消費生活マスター

神戸コンシューマー・スクールの修了生。市に登録し、地域での学習会や学校等でのゲストティーチャーや研修のコーディネートをを行うとともに、広域的にも消費者教育・啓発を推進。22年度末に59名を登録。

消費生活用製品安全法

消費生活用製品による一般消費者の生命又は身体に対する危害の防止を図るため、特定製品の製造及び販売を規制するとともに、特定保守製品の適切な保守を促進し、併せて製品事故に関する情報の収集及び提供等の措置を講じ、一般消費者の利益を保護することを目的とする法律。

すまいるネット「神戸市すまいの安心支援センター」

安全で安心なすまいづくりを進めるため、相談・情報提供・普及啓発など様々な機能をあわせもち、市民に対しすまいに関するサポートを行う、すまいの総合拠点。

生活情報センター「神戸市生活情報センター」

消費者安全法に基づき神戸市が設置・運営する「消費生活センター」である。昭和49年に設置、現在では年間1万数千件の消費生活相談が寄せられている。悪質商法や商品の苦情などの消費生活に関する相談に対して、消費生活専門相談員の資格を有する相談員が応じており、問題解決のための助言や情報提供を行うほか、より適切な問題解決機関がある場合は当該機関を案内。

また、必要に応じて事業者に連絡し斡旋等を行っている。

神戸市中央区橘通3丁目4番1号 神戸市総合福祉センター5階

TEL 078 (371) 1221

相談時間：月曜～金曜（年末年始・祝日除く）

8：45～17：30（但し面談の受付は17：00まで）

製品評価技術基盤機構「NITE(ナイト)」

経済産業省所掌に係る製品に関する事故の再発・未然防止を図るため、製品事故に関する情報収集を行う独立行政法人。生活安全分野、バイオテクノロジー分野、化学物質管理分野、適合性認定分野の業務を担っている。生活安全分野の製品安全センターでは製品事故情報を収集するとともに、事故を調査・分析し原因究明を行っている。

【た行】

適格消費者団体

消費者全体の利益擁護のために差止請求権を適切に行使することができる適格性を備えた消費者団体として、内閣総理大臣の認定を受けた法人。平成23年2月10日現在で全国に9団体が認定を受けている。

電気用品安全法

電気用品の製造、輸入、販売を規制するとともに、電気用品の安全性の確保につき民間事業者の自主的な活動を促進することにより、電気用品による危険及び障害の発生を防止することを目的とする法律。

特定商取引法

消費者トラブルが生じやすい訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引の6つの取引類型において、事業者による不公正な行為等を規制する法律。例えば、不当な勧誘行為の禁止等といった行政規制といわゆるクーリング・オフ等のトラブル防止のための民事ルールを定め、消費者取引の公正を確保する。

【な行】

ナイト (NITE)

「製品評価技術基盤機構」を参照

農林水産消費安全技術センター「FAMIC(ファミック)」

食の安全と消費者の信頼を確保するため、農薬取締法・飼料安全法・肥料取締法・JAS法等にもとづいて、食品表示・農薬・肥料・飼料・ペットフード等に関する検査・分析や食に関する情報を提供する独立行政法人。食品表示110番(0120-481-239)も開設。

【は行】

ファミック (FAMIC)

「農林水産消費安全技術センター」を参照

【や行】

ユニバーサルデザイン (UD)

「みんなにやさしいデザイン」のことで、年齢・性別・文化・身体状況など、人々が持つ様々な個性や違いを越えて、一人ひとりが互いに多様性を認めあい、はじめから誰もが利用しやすいように、まちや建物、製品、環境、サービスづくりを行っていかうという考え方。

【ら行】

リスクコミュニケーション

本計画では、消費者、事業者、行政担当者などの中で情報や意見をお互いに交換しようというもの。関係者が会場などに集まって行う意見交換会、新たな規制の設定などの際に行う意見聴取などの双方向性のあるものや、ホームページを通じた情報発信などの一方向的なものも広い意味でのリスクコミュニケーションに関する取組みに含まれる。