

# 東大阪市消費生活施策スクラムプログラム

(令和5年9月7日修正)

東 大 阪 市

## も く じ

	( P )
1 背 景 .....	1
2 趣 旨 .....	1
3 本市の消費生活の基本項目 .....	1
(1) 優れた「モノづくりのまち」にぎわいと親しみのある 「暮らしやすいまち」 .....	1
(2) 資源と文化を継承 .....	1
(3) 心豊かな消費生活 .....	1
(4) すべての人びとの立場の尊重と協働 .....	2
(5) 自立した消費者としての合理的な行動 .....	2
(6) 明るい生活環境の創造 .....	2
4 施策(事業)項目 .....	2
○ 生 命 .....	2
○ 安 全 .....	3
○ 保 護 .....	4
○ 環 境 .....	5
○ 学 び .....	5
○ 情 報 .....	6
○ 協 働 .....	7
5 推進体制の整備 .....	8
6 プログラムの進行管理 .....	8
7 消費者、消費者団体、事業者等との連携 .....	8
8 関係機関等とのネットワークの整備 .....	8
( 参 考 )	
・ 東大阪市消費者憲章 .....	9

## 1 背景

昭和43年5月制定の「消費者保護基本法」は、事業者を規制することで消費者を保護しようとするものでしたが、その後、規制緩和や消費者を取り巻く社会経済情勢が大きく変化したため、消費者保護だけでなく自立支援が求められるようになりました。そこで36年ぶりに同法を全面改正した「消費者基本法」が平成16年6月2日に公布・施行されました。

本市は、市民が消費者被害にあわないために、消費者情報の提供、相談体制の充実等を図り、弱い立場の消費者が安全で安心した消費生活が過ごせる消費者に優しいまちづくりの推進に努めてきました。

今後さらに、消費者の自立支援を明確にするため、消費者の権利に対する理念を明らかにし、消費者主権を確立する姿勢を内外に示すことが重要であると考え、全国の自治体では初めての試みとなる「東大阪市消費者憲章」を平成18年4月1日に制定したところです。

## 2 趣旨

「東大阪市消費者憲章」のもと、本市における市民生活に密着した消費者行政の積極的な推進が図れるよう、消費者憲章の柱である生命、安全、保護、環境、学び、情報及び協働の7項目ごとに消費生活施策及び事業を本消費生活施策スクラムプログラムとして取りまとめ、関係団体や関係機関等との連携を図りながら、本市の消費者行政を全庁的、総合的に推進するものです。

## 3 本市の消費生活の基本項目

### (1) 優れた「モノづくりのまち」にぎわいと親しみのある「暮らしやすいまち」

本市には、昔から優れた技術を有するモノづくりのまちとして、いろいろな人が集い・交流するコミュニケーションが盛んで市民に慣れ親しまれた商店街が多くあり、商業が盛んで生活に便利な暮らしやすいまちとして発展してきたものを尊重していくものです。

### (2) 資源と文化を継承

私たちは、心豊かな消費生活のために、優れた「モノづくりのまち」にぎわいと親しみのある「暮らしやすいまち」の資源と文化を大切にしていくものです。

### (3) 心豊かな消費生活

私たちは、物の豊かさから心の豊かさを求めた消費生活への実現に努めるものです。

(4) すべての人びとの立場の尊重と協働

私たちは、いろいろな立場の人々と交流し、お互いの立場を尊重し、心豊かな消費生活に向け協働するものです。

(5) 自立した消費者としての合理的な行動

私たちは、自立した消費者として、消費生活における問題を合理的に判断し行動できるように努めるものです。

(6) 明るい生活環境の創造

私たちは、全ての人々の立場を尊重し、協働することにより明るい生活環境を創造していくものです。

#### 4 施策(事業)項目

消費者憲章の柱である本文に定められた生命、安全、保護、環境、学び、情報及び協働の7項目ごとに取組内容をまとめ、施策(事業)展開していくものです。

##### ○ 生 命

消費生活の基本は生命であり、私たちすべての人の生命を大切にすることが重要で安心・安全・楽しみ等すべてのことにかかわることを基本に取組を進めます。

取 組 内 容		担 当 部 局
1	薬物乱用は「ダメ。ゼッタイ。」普及運動の推進	健康部 教育委員会事務局社会教育部
2	既存建築物の耐震補助制度の推進	建築部
3	吹付アスベスト等分析調査補助制度の推進	建築部

○ 安 全

安全・安心な生活は、消費生活の基本であるという認識のもと、私たちで、それを守ることが重要であることを基本に取組を進めます。

取 組 内 容		担 当 部 局
1	商品テスト事業の推進	市民生活部
2	防犯灯設置費補助金交付事業	公民連携協働室
3	食品表示調査の実施	市民生活部
4	農産物の地産地消の推進	都市魅力産業スポーツ部
5	安全性を基本とした薬剤散布の促進	都市魅力産業スポーツ部
6	食品衛生監視指導の実施	健康部
7	食品等の検査の実施	健康部
8	食鳥検査の推進	健康部
9	衛生講習会の実施	健康部
10	食育の推進	健康部
11	「かかりつけ薬局」定着の推進	健康部 生活支援部
12	家庭用品安全対策業務の実施	健康部
13	食品監視パトロールの実施	健康部
14	食品表示の推進	健康部 市民生活部
15	ジェネリック医薬品（後発医薬品）活用啓発の実施	市民生活部 生活支援部

○ 保 護

市は、自主的、合理的に自立した消費者として行動するための消費者の権利を守るとともに、消費者被害の未然防止と救済に努めることを基本に取組を進めます。

取 組 内 容		担 当 部 局
1	無料法律相談の実施	市長公室
2	物価調査、商品量目調査の実施	市民生活部
3	商品量目等の立入検査の実施	市民生活部
4	はかりの定期検査の実施	市民生活部
5	消費生活用製品表示等の立入検査の実施	市民生活部
6	ガス用品及び電気用品販売事業者に対する立入検査の実施	市民生活部
7	液化石油ガス器具等の販売事業者に対する立入検査の実施	市民生活部
8	「消費者月間」の推進	市民生活部
9	消費生活相談窓口の充実	市民生活部
10	悪質商法に関する啓発の実施	市民生活部
11	地域の高齢者への総合的な支援（包括的支援事業）の実施	福祉部
12	高齢者地域ケア会議の実施	福祉部
13	成年後見制度利用申立て事業の実施	福祉部 健康部
14	日常生活自立支援事業の実施	福祉部
15	建築士による無料建築相談の実施	建築部

## ○ 環 境

私たちは、消費生活に伴う環境問題について、将来の環境にも配慮した消費生活を自らが実践に努め、環境保全を図ることを基本に取組を進めます。

取 組 内 容		担 当 部 局
1	省資源、省エネルギー運動の推進	市民生活部
2	消費者による地球温暖化防止の推進	市民生活部
3	循環型社会の推進	環境部
4	プラスチックごみの削減	環境部
5	エコライフ診断事業、家庭の省エネ相談事業	環境部
6	廃乾電池、廃蛍光管の適正処理の推進	環境部
7	グリーン商品、エコマーク商品等の購入推進	環境部
8	食品ロスの削減	環境部

## ○ 学 び

私たちは、自立した消費者として、家庭・学校・地域等で消費生活に必要な知識や情報を得るとともに、学び理解を深めることを基本に取組を進めます。

取 組 内 容		担 当 部 局
1	市職員に対する消費者研修の実施	行政管理部
2	家庭における消費者教育の推進	市民生活部
3	高校生に対する消費者教育の取組推進	市民生活部

4	地域における消費者教育の取組推進	市民生活部
5	「くらしの情報セミナー」の実施	市民生活部
6	消費生活出張講座の実施	市民生活部
7	消費者学習等のための消費生活センター研修室貸出の実施	市民生活部
8	消費者団体等への研修・啓発の実施	市民生活部
9	学校等における消費者教育の推進	市民生活部 教育委員会事務局学校教育部
10	小学生を対象とした薬健康教育の実施	健康部
11	総合的教育力活性化事業での消費生活学習の取組推進	教育委員会事務局社会教育部
12	図書館における消費生活関係蔵書の整備・充実	教育委員会事務局社会教育部

○ 情 報

市と事業者は、消費生活に必要な情報の提供に努め、消費者は、消費生活に必要な情報を選択し有効活用するとともに、市は必要な教育と啓発を行うことを基本に取組を進めます。

	取 組 内 容	担 当 部 局
1	消費生活展の実施	市民生活部
2	消費生活センターにおける消費生活関係図書、ビデオ、及びインターネットの貸出の実施	市民生活部
3	消費生活関係リーフレット、パンフレット及びシール等の作成と配布	市民生活部
4	消費生活センターだより「暮らしのスクラム」の作成と配備	市民生活部
5	消費生活センターの利用促進	市民生活部
6	消費者情報員制度の推進	市民生活部



7	計量の啓発や情報提供の実施	市民生活部
8	市政だより、ホームページを通じての情報提供の実施	市民生活部
9	東大阪ブランド認定製品の市政だより、ホームページを通じた情報提供及びパンフレットの配布	都市魅力産業スポーツ部
10	「薬と健康の週間」を中心とした医薬品適正使用の推進	健康部
11	住まいに関する相談と情報提供の実施	建築部
12	図書館における消費生活関係情報の提供案内の充実	教育委員会事務局社会教育部

○ 協 働

消費者と事業者(生産者を含む)と市は、互いの立場にこだわるのではなく、お互いの信頼関係を築き、協働し心豊かな消費生活を創り上げていくことを基本に取組を進めます。

取 組 内 容		担 当 部 局
1	消費者団体活動の促進	市民生活部
2	消費者と事業者との交流の促進	市民生活部
3	消費生活関係者連絡会議の設置	市民生活部
4	消費生活関係機関会議の促進	市民生活部
5	福祉と消費生活センターとの連携の推進	市民生活部 福祉部
6	学校教育と消費生活センターとの連携の推進	市民生活部 教育委員会事務局学校教育部
7	消費生活展の実施	市民生活部

## 5 推進体制の整備

消費生活においては、従来の消費生活対応の範囲を超え、消費者憲章に定められた生命、安全、保護、環境、学び、情報及び協働の7項目にわたる広範な分野の総合的な観点から施策が必要とされます。

このため、本プログラムを推進するにあたっては、個々の施策等を総合的かつ効果的に推進できるよう、関係課長等で構成する横断的な庁内会議などにより、関係部局の有機的な連携のもとに推進を図ります。

## 6 プログラムの進行管理

各施策(事業)の進捗状況については、年度ごとに総合的に取りまとめ、着実なプログラムの推進に努めます。

このため、本プログラムの推進にあたっては、種々変化する消費生活の課題に的確に対応していくため、改善や更なる充実が必要な施策(事業)については、適宜修正を加え、より効果的に推進するものとします。

## 7 消費者、消費者団体、事業者等との連携

消費者、消費者団体、及び事業者は互いに対等であり、かつ独自の活動領域と機能を持ちつつ相互に協力・連携する関係にあるとの認識が高まりつつあります。

このため、本プログラムの推進にあたっては、消費者被害の未然防止や拡大防止等の効果的な対応のため、消費者、消費者団体、及び事業者等が相互の主体性を尊重し、協力と連携に努めます。

## 8 関係機関等とのネットワークの整備

複雑多様化する消費者問題を踏まえ、専門的、広域的な情報交換等も必要であり、普段から関係機関等での情報交流や意見交換等に努めることが求められます。

このため、本プログラムの推進にあたっては、関係機関等が連携しながら一体となって、円滑に消費者問題の解決や消費者被害の未然防止等が図れるよう、警察や他の自治体をはじめとする関係機関、関係団体とのネットワークの整備に努めます。

# 東 大 阪 市 消 費 者 憲 章

## (前文)

私たちのまち東大阪市は、生駒山麓の緑豊かで美しい自然のもとで、優れた「モノづくりのまち」にぎわいと親しみのある「暮らしやすいまち」として発展してきました。

私たちは、その資源と文化を大切に受け継ぎ、心豊かな消費生活を実現するため、自立した消費者として合理的な行動に努め、すべての人びとの立場を尊重し協働することにより、明るい生活環境の創造に貢献することを宣言し、ここに消費者憲章を定めます。

## (本文)

生 命 私たちは、消費生活の基本である、すべての人の生命を大切にします。

安 全 私たちは、暮らしの安全・安心を守ります。

保 護 市は、消費者の権利を守り、消費者被害の未然防止と救済に努めます。

環 境 私たちは、未来を見すえた環境に優しい暮らしに努めます。

学 び 私たちは、消費生活についての学びと理解を深めます。

情 報 市と事業者は、消費者に必要な情報の提供に努め、消費者は、これを有効に活用します。

協 働 消費者と事業者と市は、協働して、心豊かな消費生活の実現に努めます。

平成18年4月1日

東 大 阪 市

令和5年9月

東大阪市市民生活部消費生活センター

〒578-0941

大阪府東大阪市岩田町五丁目7番36号

TEL 072-965-6002

FAX 072-962-9385