

第2部 魅力と個性にあふれた情報・活力のまちをつくる

第2部―第5 消費生活の向上

I 基本的な考え方

● これまでの取り組みと課題

消費者を取り巻く環境は、一層厳しさを増し、加えて国際化、情報化、高齢化の波を受け、消費者が抱える問題も複雑かつ多様化しています。

市では、複雑かつ多様化、高額化している消費者被害に対応するため、消費者相談及び情報提供事業の充実に取り組むとともに、各年代層、特に高齢者と若者を対象とした消費者被害防止啓発活動を実施してきました。また、新たな取り組みとして、地域包括支援センター等と連携した高齢者の消費者被害を防止する体制の充実に取り組むとともに、消費者教育の充実を図るため、小学校への出前授業や地域包括支援センター等への出前講座を実施しています。さらに、市民のくらしを守る会議の行動指針として、市民の消費生活に関する施策への新たな取り組みをまとめたアクションプログラムを策定しました。

今後も、国、東京都、消費者団体をはじめ、地域包括支援センターなどの関係機関と連携を図りながら、消費生活の安定と向上に向けた施策に取り組む必要があります。

市内の雇用環境は、上向きつつありますが、市民協働センターに設置した「わくわくサポート三鷹」による高齢者就業支援事業や幅広い世代に対応した就職支援セミナー、就職面接会などを実施し、市民の雇用確保に向けた取り組みを推進しています。今後も、市民の生活の安定のため、創業支援も含めた雇用確保や、労働環境の改善を進めていくことが求められています。

● 施策の方向

適切かつ迅速な消費者相談に対応するため、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)を活用した、相談体制の充実や情報提供事業を展開します。また、地域包括支援センターや高齢者関係部署等と連携して、高齢者の見守り環境の整備や消費者被害を防止する体制の充実に取り組むとともに、自立した「賢い消費者」を育成するため、児童から社会人に至るまでの体系的な消費者教育の充実を推進します。さらに、市民のくらしを守る会議の新たな取り組みをまとめたアクションプログラムをもとに、市民の消費生活に関する施策に取り組めます。

雇用確保に向けては、ハローワーク三鷹、東京しごと財団などの関係団体との連携を深め、求職者の状況に応じた就業支援など、生活の安定に向けた取り組みを進めます。また、ワーク・ライフ・バランスの推進、勤労者福祉サービスセンター、多摩東部地域産業保健センターなどとの連携により、勤労者が安心して働ける環境づくりを推進します。

II まちづくり指標

行政指標	計画策定時の状況 (平成 22 年度)	前期実績値 (平成 26 年度)	中期目標値 (平成 30 年度)	目標値 (平成 34 年度)
消費者活動センターの利用者数	35,949 人	35,691 人	38,000 人	40,000 人

消費生活に関する市民の活動状況を示す指標です。セミナーなどの開催による消費者教育の充実や市民団体活動を積極的に支援し、消費者活動センター(地区公会堂含む。)の利用者数の向上を図ります。

協働指標	計画策定時の状況 (平成 22 年度)	前期実績値 (平成 26 年度)	中期目標値 (平成 30 年度)	目標値 (平成 34 年度)
高齢者就業支援事業・就職面接会の利用者(内定者)数	4,372 人 (198 人)	3,274 人 (181 人)	4,000 人 (200 人)	4,500 人 (210 人)

就職支援施策の成果等を示す指標です。関係団体等と連携し、求職者への就業機会の創出を図ります。利用者数は、高齢者就業支援事業「わくわくサポート三鷹」への就職相談者及び多様な働き方に関する相談者、就職面接会への来場者の合計人数です。

Ⅲ 施策展開における協働と役割分担

● 市民、事業者・関係団体等の役割

- ・市民は、ライフステージにあわせた消費者啓発及び消費者教育から、必要な知識修得や情報を収集し、自主的かつ合理的に活動する「賢い消費者」となるよう努めます。
- ・事業者は、消費者の権利尊重及び自立支援のため、公平な取引の確保や情報提供、苦情対応を行うとともに、消費者教育の推進に協力するよう努めます。
- ・消費者団体や関係機関は、消費生活の安定と向上を図る様々な施策について連携を強化し、市民生活に有効な情報の提供や消費者教育の推進に協力するよう努めます。
- ・市民は、就労に必要なスキルを自ら身につける努力をするとともに、セミナーや面接会に積極的に参加します。
- ・事業者は、ワーク・ライフ・バランス等の取り組みを通して従業員の労働環境の向上に努めます。
- ・ハローワーク三鷹、東京しごと財団等の関係団体は市と連携し、求職者の状況に応じた就職支援の取り組みを推進します。

● 市の役割

- ・市は、市民のくらしを守るため、消費者相談及び情報提供事業を実施します。
- ・市は、ライフステージにあわせた消費者啓発及び消費者教育の充実を推進していきます。
- ・市は、市民のくらしを守る会議や関係機関等と連携して、消費者被害防止に向けた啓発活動を積極的に実施します。
- ・市は、雇用情勢の推移を見極め、ハローワーク三鷹、東京しごと財団などの就労支援団体と連携し、就職面接会・就職支援セミナーなどの就職支援に向けた取り組みを進めていきます。
- ・市は、ワーク・ライフ・バランスや労働行政に関する情報提供を行い、市民・事業者の両者に対する啓発活動を行います。

Ⅳ 施策・主な事業の体系

◎：主要事業 ※：推進事業

1 相談体制・情報提供の充実

(1)相談・情報提供事業の充実	◎ ①消費者相談や情報提供事業の充実
	※ ②しごとの相談・情報提供の充実

2 消費者支援事業の充実

(1)食品の安全性の確保	※ ①食品の安全性の確保
(2)消費者の安全施策の拡充	※ ①消費者の安全施策の拡充
(3)消費者活動の支援	◎ ①買物環境の整備 (「第2部－第4 1商業環境の整備」参照)
	②消費者活動センターの充実
	③消費者団体活動の支援

3 消費者被害防止の推進

(1)消費者啓発・消費者教育の充実	◎ ①ライフステージにあわせた消費者啓発及び消費者教育の充実
	※ ②消費者被害防止キャンペーンの実施
(2)消費者被害防止体制の充実	◎ ①高齢者の消費者被害防止体制の充実
	②関係機関等との連携・協働の推進
(3)消費者被害防止に関する施策の推進	※ ①市民のくらしを守る会議アクションプログラムの推進

4 就労支援の充実

(1)就労支援の推進	◎ ①就労支援団体との連携による就職面接会・就職支援セミナーの開催
------------	-----------------------------------

	※ ②高齢者就業支援事業の推進
	※ ③障がい者の就労の推進 (「第5部－第3 障がい者福祉の充実」参照)
	※ ④生活安定、自立支援の拡充 (「第6部－第2 子育て支援の充実」参照)
	⑤多様な働き方への支援
(2)新たな雇用の創出	◎ ①「都市型産業誘致条例」に基づく企業誘致の推進 (「第2部－第3 都市型産業の育成」参照)
	◎ ②SOHO の起業・継続支援の拡充及び ICT 産業の育成 (「第2部－第3 都市型産業の育成」参照)
	◎ ③コミュニティ・ビジネス、ソーシャルビジネス、NPO 活動の支援 (「第2部－第3 都市型産業の育成」参照)

5 労働環境の改善と勤労者の生活の支援

(1)勤労者の生活の安定と福利厚生の実 実	※ ①勤労者福祉サービスセンター事業の推進
	※ ②低所得者・離職者支援の実施 (「第5部－第4 生活支援の充実」参照)
	③多摩東部地域産業保健センター事業との連携・推進
(2)就労の場における男女平等の実現	①男女平等参画関連情報の市内事業者等への提供及び啓発の実施 (「第1部－第3 男女平等社会の実現」参照)
(3)企業の子育て支援推進への働きかけ	①企業の子育て支援への働きかけ (「第6部－第2 子育て支援の充実」参照)
(4)仕事と生活の調和(ワーク・ライフ・バ ランス)の実現のための事業の推進	◎ ①ワーク・ライフ・バランスの実現に向けた啓発事業等の実施 (「第1部－第3 男女平等社会の実現」参照)
	②地域貢献・災害協力の取り組みへの支援 (「第2部－第3 都市型産業の育成」参照)

6 推進体制の整備

(1)連携・協働の推進	※ ①関係団体との連携・協働の推進
	②国・東京都等との連携・協働の推進

V 主要事業

1－(1)－① 消費者相談や情報提供事業の充実

複雑かつ高額化、多様化している消費者被害に対応するため、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)を活用しながら、適切かつ迅速な相談体制の充実を図ります。情報提供の充実では、消費者相談事例をホームページや広報に掲載するとともに、東京都などの関係機関が発行するパンフレット等を窓口、イベント会場、高齢者支援施設等で積極的に配布し、消費者被害を未然に防止する情報提供事業を充実させます。

	計画期間(平成 34 年)の目標	前期達成状況 (26 年度末)	中 期				後期(31～34)
			27	28	29	30	
消費者相談や情報提供事業の充実	充実	充実	充実	→			→

3-(1)-① ライフステージにあわせた消費者啓発及び消費者教育の充実

児童から社会人に至るまでの体系的な消費者教育の充実、特に悪質商法に狙われやすい若者や高齢者へ向けた出前授業や出前講座等を行うことにより、自立した「賢い消費者」を育成します。

また、高齢者を見守る側への消費者教育の充実を図るため、地域包括支援センター等の高齢者関係部署の他、町会、自治会、民生・児童委員、住民協議会、商店会等の地域に密着した団体等への拡充を図ります。

	計画期間(平成 34 年)の目標	前期達成状況 (26 年度末)	中 期				後期(31~34)
			27	28	29	30	
ライフステージにあわせた消費者啓発及び消費者教育の充実	充実	充実	充実	—			→

3-(2)-① 高齢者の消費者被害防止体制の充実

高齢者を狙った悪質商法に対する被害を防止するため、地域包括支援センターや高齢者関係部署等と連携して、情報共有のあり方や仕組みを整えながら、高齢者の見守り環境の整備や消費者被害を防止する体制の充実を図ります。

	計画期間(平成 34 年)の目標	前期達成状況 (26 年度末)	中 期				後期(31~34)
			27	28	29	30	
高齢者の消費者被害防止体制の充実	充実	充実	充実	—			→

4-(1)-① 就労支援団体との連携による就職面接会・就職支援セミナーの開催

ハローワーク三鷹、東京しごとセンター多摩などの就労支援団体との連携を深め、若年者から中高年まで様々な年代に対応した就職面接会・就職支援セミナーを開催し、市民の就職機会の拡大や就職に向けたスキルアップを支援します。また、中高年者に対しては再就職活動等に関するセミナーを開催するなど、就労支援の充実を図ります。

	計画期間(平成 34 年)の目標	前期達成状況 (26 年度末)	中 期				後期(31~34)
			27	28	29	30	
就労支援団体との連携による就職面接会・就職支援セミナーの開催	充実	充実	充実	—			→

VI 推進事業

1-(1)-② しごとの相談・情報提供の充実

三鷹産業プラザで毎月開催している就労・年金・内職など「しごと」に関する総合的な相談窓口を充実します。また、ハローワーク三鷹をはじめとする関係団体の就労支援の内容等を掲載した総合的な情報ガイドブックを作成し、就労希望者等への情報提供を行います。

2-(1)-① 食品の安全性の確保

食品産地偽装や賞味期限の改ざん、食の安全性(食品添加物・安定供給等を含む。)の対策を充実させるため、事業者の取り締まりの強化や表示の適正化を推進するよう、国や東京都と連携して取り組みます。また、食品表示・安全機能強化策として、消費者活動支援団体とともに食品(安全性等)に関するセミナーの開催を支援します。

2-(2)-① 消費者の安全施策の拡充

消費者安全法に基づく消費者事故等の情報を収集し、市のホームページや広報などにより市民に周知します。また、相談者から依頼される製品等の事故原因調査を関係機関に依頼・要請し、電化製品などの消費者事故防止に努めます。なお、安全対策に関する諸施策を実施するため、東京都と連携し、国(消費者庁等)や事業者へ製品の安全対策等を要望します。

3-(1)-② 消費者被害防止キャンペーンの実施

市民の暮らしを守る会議の委員を中心として、市民、消費者団体、事業者等が協働して消費者月間等における消費者被害防止キャンペーンを実施することにより、消費者被害の防止や消費者啓発を推進します。

3-(3)-① 市民の暮らしを守る会議アクションプログラムの推進

市民の暮らしを守る会議に関する具体的な取り組みをまとめた行動指針として策定したアクションプログラムに基づき、「各世代の消費者教育の充実」や「高齢者への積極的な見守り対策の強化」など、市民の消費生活に関する施策を推進します。

4-(1)-② 高齢者就業支援事業の推進

高齢者就業支援事業(わくわくサポート三鷹)における就職相談や事業所開拓の取り組みを推進し、高齢者の能力や経験を活用できる雇用機会の増加を図ります。

5-(1)-① 勤労者福祉サービスセンター事業の推進

勤労者福祉サービスセンターの運営を支援し、市内中小企業の事業主や勤労者、中小企業に勤務する市民の福利厚生の実施、ワーク・ライフ・バランスの推進、勤労者が安心して働ける環境づくりを進めます。

6-(1)-① 関係団体との連携・協働の推進

消費者被害防止啓発や消費者教育の推進等を、消費者団体、市民団体などの関係団体と協働で実施するほか、勤労者福祉サービスセンター・わくわくサポート三鷹・多摩東部地域産業保健センター等との連携を一層推進します。

VII 関連個別計画

・産業振興計画 2022