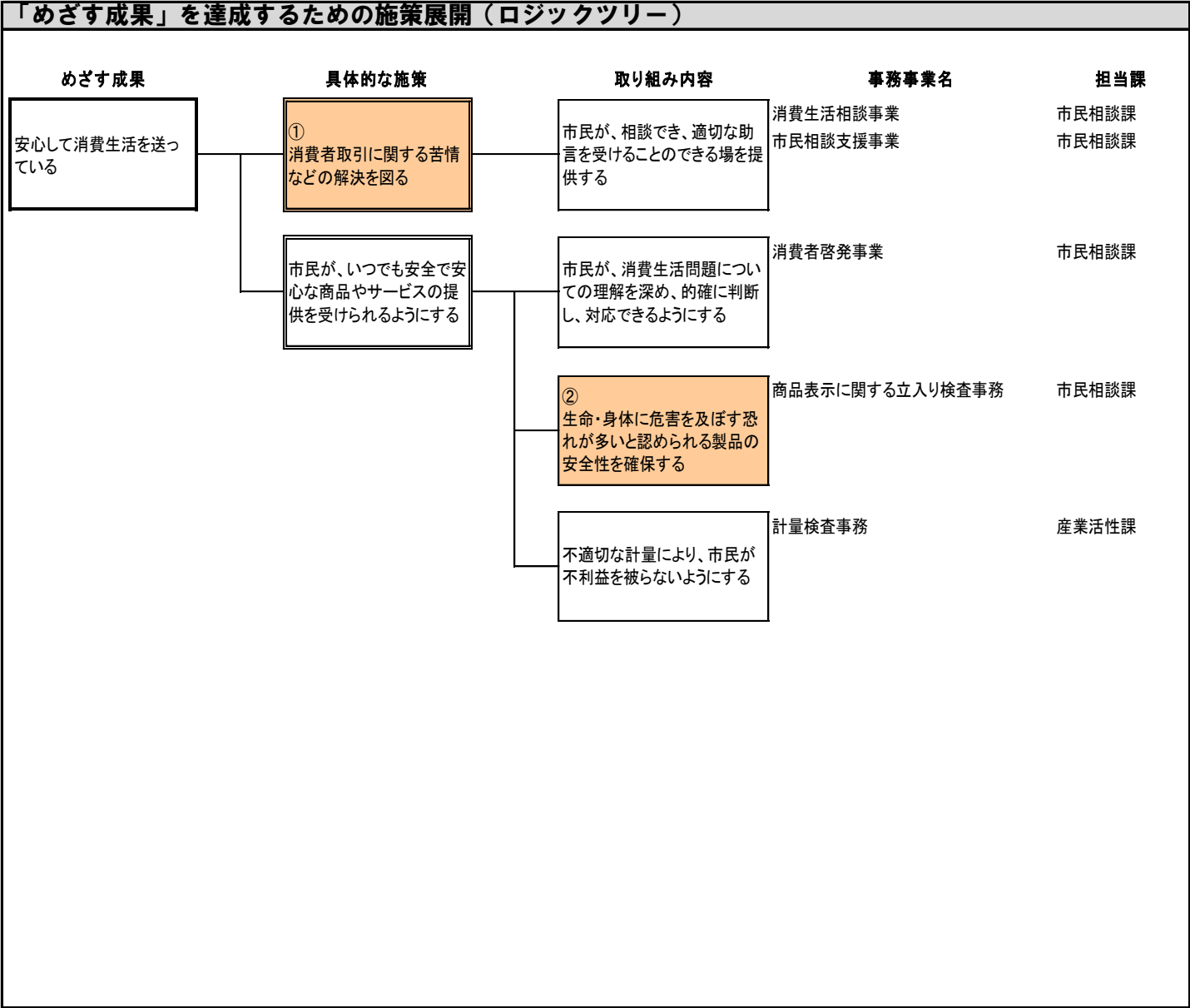


「めざす成果」の達成に向けた進行管理シート		
3－1－2 安心して消費生活を送っている		
総合計画体系	健康領域・基本目標	まちの健康・安全と安心が感じられるまち
	個別目標	生活の安全性を高める
	めざす成果	安心して消費生活を送っている 食品や製品、サービスなどの消費に関する相談体制などが整っています。



総合計画掲載指標①		総合計画掲載指標②	
消費生活相談の苦情件数のうち解決済みの割合		家庭用品品質表示法・消費生活用製品安全法に係る立入検査による適正表示の割合	
計画策定時 現状値	96.0%	計画策定時 現状値	100.0%
実績値 (H21)	96.7%	実績値 (H21)	100.0%
中間目標値 (H23)	97.0%	中間目標値 (H23)	100.0%
目標値 (H25)	98.0%	目標値 (H25)	100.0%

「めざす成果」の達成に向けた進行管理シート		
主な取り組み内容	【消費者取引に関する苦情などの解決を図る】 ・本庁消費生活センターでは月～金曜日の毎日、消費者取引や契約行為に関する相談を消費生活相談員が受理し、助言やあっせんによる解決を図りました。 ・毎週火曜日と水曜日は、高座渋谷駅前複合ビル（イコーザ）内市民相談コーナーにおいても消費生活相談窓口を開設し、あっせんを伴わない軽微な相談を受け付けました。（平成22年2月から）。 ・平成22年度は活性化基金（県補助金）を利用し、消費生活相談室の執務環境整備を行い、平成22、23年度には同じく活性化基金（県補助金）を利用し、消費生活相談員の資質向上のために弁護士との勉強会を実施します。 ・この弁護士との勉強会については、県補助金終了後の平成25年度以降も継続して実施していく予定です。	
	【市民が、いつでも安全で安心な商品やサービスの提供を受けられるようにする】 ・製品の品質、使用方法などを適正に表示することを事業者には義務づけた「家庭用品品質表示法」や、電気、ガス、自動車等の特別な法律で規制されている製品以外の消費生活用製品についてその安全性を確保するための「消費生活用製品安全法」に基づき、消費者の保護を目的にした適正な商品表示がなされているかどうかの市職員による立入検査を実施しました。	
構成事業に対する考え方 （事業の量及び実施手法）	・相談件数はここ数年ほぼ同程度で推移していますが、相談内容が未公開株売買に絡む詐欺等ますます悪質、かつ複雑化していくため、大和法曹会弁護士との勉強会を積極的に活用し、こうした複雑化する悪質商法への対処の技量を高め、解決率の向上を図ります。 ・市内大型店舗を中心に立ち入り、家庭用品品質表示法対象品は約800点、消費生活用製品安全法対象商品については約15点程度を検査していきます。	
今後の展開方針		
新規事業の立案		（該当する事務事業）
既存事業の拡充	・消費生活相談員の資質向上のために弁護士との勉強会を開催し、解決能力の向上を図ります。	（該当する事務事業） 消費生活相談事業
事業の廃止・縮減		（該当する事務事業）
事業の効率化		（該当する事務事業）
その他見直し		（該当する事務事業）
施策への提言		
総合計画審議会記入欄	＊平成23年度の審議予定となっています。	