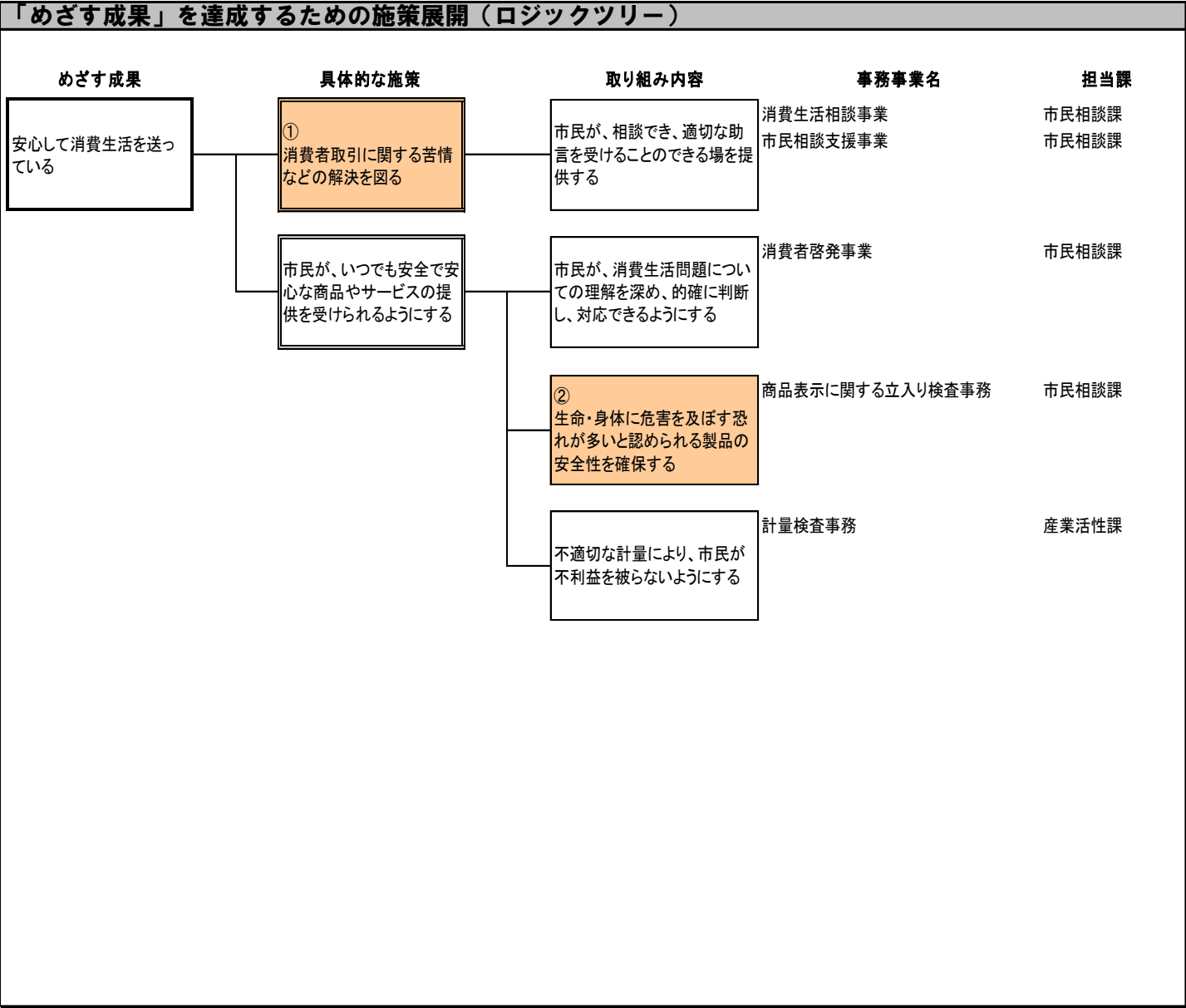


「めざす成果」の達成に向けた進行管理シート		
3－1－2 安心して消費生活を送っている		
総合計画体系	健康領域・基本目標	まちの健康・安全と安心が感じられるまち
	個別目標	生活の安全性を高める
		安心して消費生活を送っている
	めざす成果	食品や製品、サービスなどの消費に関する相談体制などが整っています



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		計画策定時	
現状値	96.0%	現状値	100.0%
実績値（H22）	95.6%	実績値（H22）	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、商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情やトラブル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。 ・高座渋谷駅前複合ビル（イコーザ）内市民相談コーナーにも消費生活相談窓口を開設（火曜日と水曜日）し、あっせんを伴わない軽微な相談に対応しました。 ・平成22年度は神奈川県消費者行政活性化事業費補助金を活用し、消費生活相談室の改修工事や消費者啓発事業の充実、消費生活相談員の資質向上のための弁護士との勉強会等を実施しました。 【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義務づけた「家庭用品品質表示法」や、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るため、大和法曹会弁護士との勉強会や各種研修会を積極的に活用することにより、相談員の技量を高め、解決率の向上を図ります。 ・市内大型店舗を中心に、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点程度を立入検査していきます。
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	（該当する事務事業） 消費生活相談事業 消費者啓発事業
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	・消費生活相談については、市内における相談内容に留まらず、高度の専門性又は広域的見地を必要とする内容も含まれることから、複数の市町村による広域的な連携により、相談員を減らすなどの効率性と、各市で相談センターを個別に設置し、木目細かな相談体制の充実を図っていく必要性との双方の観点から、設置のあり方について考える必要があります。