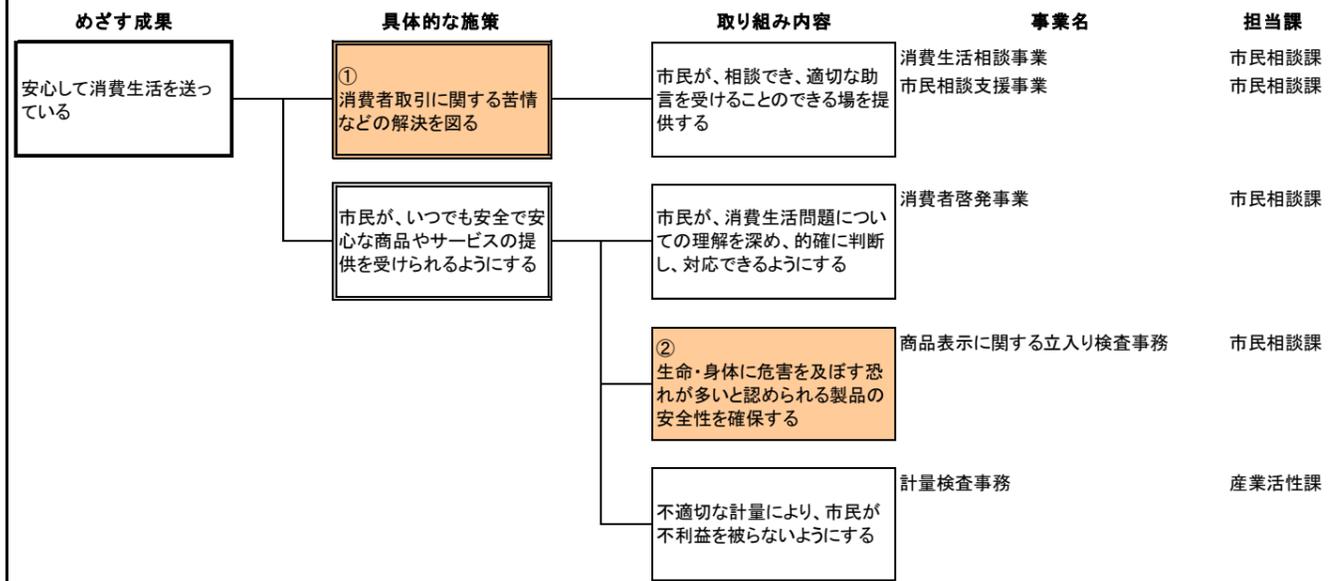


平成25年度「めざす成果」の達成に向けた進行管理シート

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 |

「めざす成果」を達成するための施策展開（ロジックツリー）



| 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り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 (H24) | 96.2% | 実績値 (H24) | 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% |

| | |
|-----|-------|
| 所管部 | 市民経済部 |
|-----|-------|

| | |
|-----------------|--|
| 平成24年度までの取り組み内容 | <p>【消費者取引に関する苦情などの解決を図る】</p> <ul style="list-style-type: none"> 本庁消費生活センターでは月曜日から金曜日の毎日、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。 平成24年度も神奈川県消費者行政活性化事業費補助金を引き続き活用し、消費生活相談室の改修、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弁護士との勉強会を実施し、相談体制の向上を図りました。 平成24年度は消費者啓発のため、自治会を通じて消費生活ステッカー付きリーフレット「悪質商法にご用心」を市内各世帯に配布し、消費生活トラブルに対しての注意喚起及び消費生活センターの周知に努めました。 <p>【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】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「家庭用品品質表示法」と平成24年4月に改正された「製品安全4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行われているかの立入り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） | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談件数は、ここ数年ほぼ横ばいで推移しています。 相談内容は怪しい金融商品、訪問買い取り等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商品の約600点、製品安全4法対象商品の約30点の立入り検査を実施します。 |
|-------------------------|---|

| 今後の展開方針 | | 注）例年どおりの事業展開を予定している事務事業については、特段の記載をしていません。 |
|----------|--|--|
| 新規事業の立案 | | （該当する事務事業） |
| 既存事業の拡充 | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員の資質向上に努め、解決能力の向上を図ります。 高校生、中学生向けの消費啓発講座を充実し、将来的な消費者被害の予防を図ります。 | （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） |