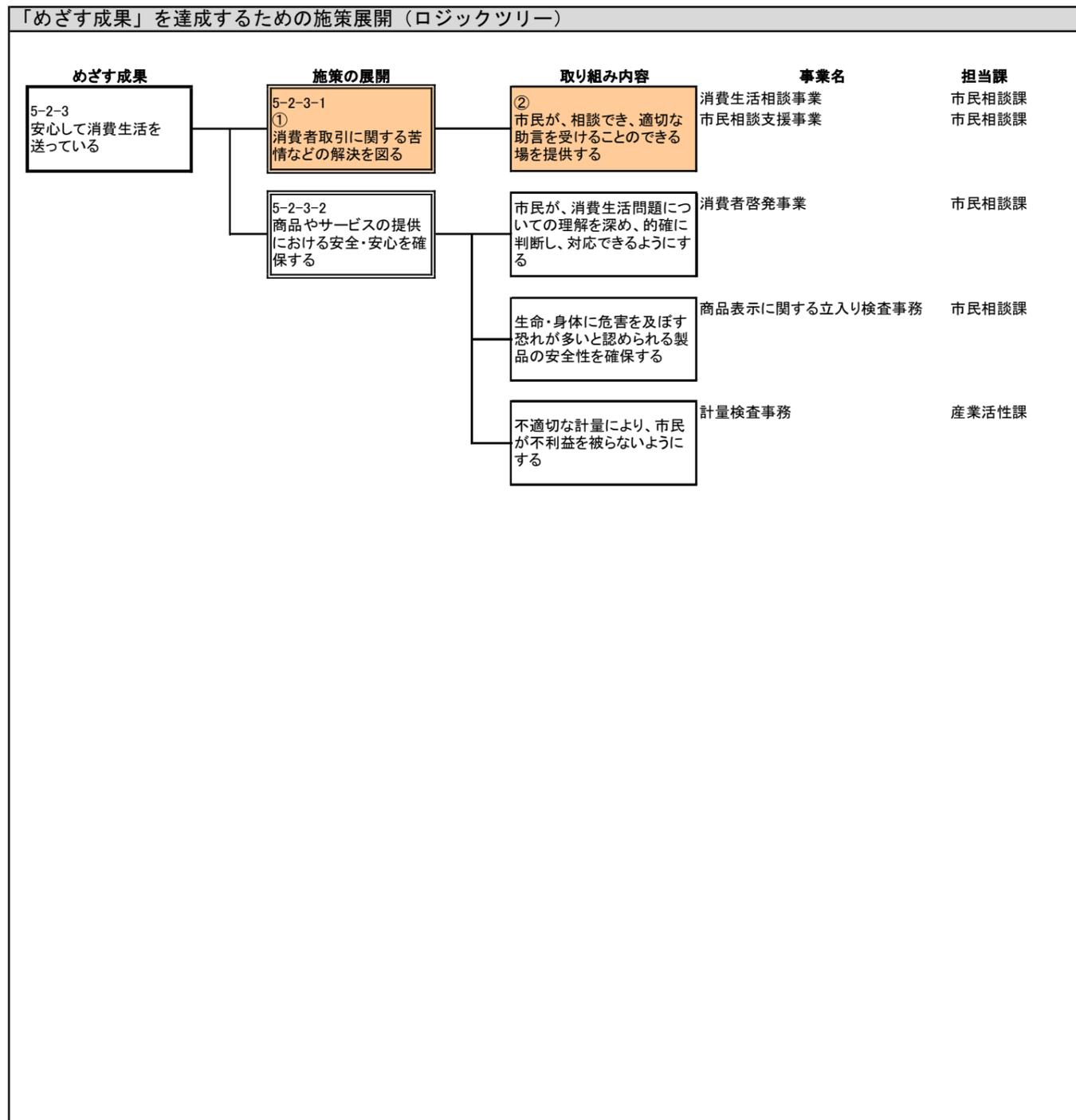


令和3年度「めざす成果」の達成に向けた進行管理シート		
健康領域	まちの健康	
基本目標	5	安全で安心して暮らせるまち
個別目標	5-2	暮らしの安全を守る
めざす成果	5-2-1	犯罪の不安を感じることなく暮らしている
	5-2-2	交通事故の不安を感じることなく暮らしている
	<b>5-2-3</b>	<b>安心して消費生活を送っている</b>
	5-2-4	十分な消防力が整っている



所管部	市民経済部				
<b>【成果を計る主な指標】</b>					
指標の名称	前期基本計画期間（R1～R5年度）				
	計画当初値	実績値（R1）	実績値（R2）	中間目標値（R3）	最終目標値（R5）
① 消費生活相談の苦情件数のうち完結済みの割合	98.8%	98.6%	98.3%	99.0%	99.3%
② 消費生活センターの存在や役割について知っている市民の割合	79.0%	72%	80%	83.0%	88.0%
<b>【令和2年度までの主な取り組み内容及び今後の方針】</b>					
施策の展開	主な取り組み内容		今後の方針		
消費者取引に関する苦情などの解決を図る	<p>■消費生活相談の窓口である消費生活センターで、専門の相談員が年間1,637人の相談に応じ、助言やあっせんを行い問題の解決を図りました。</p>		<p>■消費生活に関する現在の課題*を踏まえ、相談に迅速かつ的確に対応するためには、研修等により相談員の資質向上に努め、消費生活センターの機能を継続的に強化する必要があります。</p> <p>※消費生活に関する現在の課題： 商品やサービス、支払い方法が多様化し、複雑になっていることに伴って、市民と事業者との契約等の問題も高度化しています。また、新しい生活様式の影響で新たな消費者トラブルも生じています。</p>		
商品やサービスの提供における安全・安心を確保する	<p>■消費生活啓発リーフレット等を6,100部配布し、PRボードを活用した啓発用ポスターの掲示のほか、出前講座、みんなの消費生活展を開催するなどして、消費者意識の啓発を図りました。</p>		<p>■消費者被害の未然防止のために、消費生活に関する現在の課題を踏まえながら、引き続き、消費者意識の啓発を図っていく必要があります。</p>		