

まちづくりの目標	4	暮らしにやさしく笑顔があふれるまち
政策	3	誰もが安心していきいきと暮らすことができるまちにします
施策	11	消費者を守るまちにします
		担当部(統括部) 生活環境部

【実現している姿】

目標	消費に関するトラブルや被害が減少し、安心して買物をしたり消費サービスを受けたりすることができています。	
到達度	前期終了年度(平成27年度末)	後期終了年度(平成32年度末)
目標	多重債務に苦しむ人が減少しています。	
到達度	前期終了年度(平成27年度末)	後期終了年度(平成32年度末)

実現している姿を確認する指標											
		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成32年度
消費生活相談の件数	目標	—	—	511件	485件	460件	430件	415件	400件	320件	243 件
	実績	486 件	538件	488件	473件	487件					
多重債務相談の件数	目標	—	—	70件	67件	45件	43件	40件	35件	33件	32 件
	実績	63 件	73件	33件	39件	17件					

【施策の展開】◎は重点的な取組み

◎消費者の自立支援と被害の未然防止						
子どもから高齢者まで各層に合わせた情報提供や出前講座などにより、消費教育・啓発活動を行うとともに、市民の自主的な学習活動を支援します。						
平成27年度事業	◇消費生活相談ルーム事業11,596千円(産業振興課)					
	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	後期終了年度 平成32年度
計画	出前講座による周知活動の実施	出前講座による周知活動の実施(対象者を低年齢者に拡大)	出前講座などによる周知活動の実施	出前講座などによる周知活動の実施	出前講座などによる周知活動の実施	出前講座による周知活動の実施
取組実績	地域の福祉委員を中心とする5つの高齢者グループに対し、消費生活相談員が出前講座を実施し、延べ194人の参加があった。講座では、詐欺に関する事例紹介や、受講者参加型のゲームなど通して、被害に遭わないための心構えや対処法などを説明した。					
成果	事例紹介などを通して、事案についての具体的なイメージを持っていただき、より一層、消費者問題への関心を高めることができた。					
次年度課題	新たに取り入れた、受講者参加型の講座が好評であり、定着させるための教材等が必要である。					
計画	駅前などの街頭啓発及びイベントでの啓発の実施	駅前などの街頭啓発及びイベントでの啓発の実施	駅前などの街頭啓発及びイベントでの啓発の実施	駅前などの街頭啓発及びイベントでの啓発の実施	駅前などの街頭啓発及びイベントでの啓発の実施	駅前などの街頭啓発及びイベントでの啓発の実施
取組実績	5月の消費者月間に、千里丘駅でチラシとウエットティッシュの配布による啓発を行った。農業祭では、マスコットキャラクターも活用し、ポスター展示、パンフレットや啓発グッズの配布などによる啓発を実施した。					
成果	啓発物の配布をきっかけに、食や金融に関する身近な情報を発信でき、消費者の関心が得られた。					
次年度課題	—					

◎消費者被害の救済						
関係機関との連携などにより、消費生活相談ルームを充実し、商品の品質やサービス、安全性に関する苦情・相談などに関して、専門の相談員による適切なアドバイスをを行います。						
平成27年度事業	◇消費生活相談ルーム事業11,596千円（産業振興課）					
			第5期実施計画期間			後期終了年度
	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成32年度
計画	窓口相談の実施	窓口相談の実施・	窓口相談の実施	窓口相談の実施	窓口相談の実施	窓口相談の実施
取組実績	平日の9時から17時まで、窓口及び電話にて消費生活相談を実施した。					
成果	相談案件に応じ、相談者の不安が取り除けるよう助言し、業者への連絡などを行った。（相談件数：487件）					
次年度課題	—					
計画	市ホームページを利用し迅速に情報発信	市ホームページを利用し迅速に情報発信	市ホームページを利用し迅速に情報発信	市ホームページを利用し迅速に情報発信	市ホームページを利用し迅速に情報発信	市ホームページを利用し迅速に情報発信
取組実績	消費者庁などからの情報だけでなく、身近で発生している事例を紹介し注意喚起をした。また、前年から断続的に発生している「医療費等の還付金詐欺」について市内金融機関に対し、協力を依頼した。					
成果	関係機関が情報を共有し対応することによって、消費者被害の未然防止につながった。					
次年度課題	—					

○多重債務者に対する支援						
多重債務を抱え一人で悩んでいる人に、必要に応じて弁護士又は司法書士などの専門家につなぎ、問題解決を支援します。						
平成27年度事業	◇消費生活相談ルーム事業11,596千円（産業振興課）					
			第5期実施計画期間			後期終了年度
	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成32年度
計画	個別相談会の実施	個別相談会の実施	個別相談会の実施	個別相談会の実施	個別相談会の実施	事業評価
取組実績	週1回を司法書士、週2回を弁護士に業務委託し、個別相談会を実施した。					
成果	相談者の課題の早期解決への機会を提供できた。（相談件数（合計）：17件）					
次年度課題	行政以外でも相談機関が充実し、相談者が分散化しているためか、個別相談会へ訪れる方が減少傾向にある。相談の予約状況を見ながら、相談体制の検討が必要である。					
計画	専門家への橋渡し	専門家への橋渡し	専門家への橋渡し	専門家への橋渡し	専門家への橋渡し	専門家への橋渡し
取組実績	個別相談の結果、専門家の支援が必要と判断された3件に対し、紹介書を交付した。					
成果	相談者の課題の早期解決への機会を提供できた。					
次年度課題	—					

○家庭用品などの安全性の確保						
消費に関する各種法律に基づき、家庭用品の品質表示の適正化や、消費者の生命・身体に対する危害発生の防止を図るため、事業所に対して訪問立ち入り調査・指導を行います。						
平成27年度事業	◇立入調査事務事業20千円（産業振興課）					
			第5期実施計画期間			後期終了年度
	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成32年度
計画	立入調査の実施	立入調査の実施	立入調査の実施	立入調査の実施	立入調査の実施	立入調査の実施
取組実績	市内店舗への立入調査を実施した。（年1回）					
成果	検査対象とした店舗は、いずれも適正に、商品が店頭に並べられており、厳格な管理体制を確認することが出来た。					
次年度課題	立入検査事務の人材確保と検査基準の変更等に対応できるよう、担当者の知識の向上が必要である。					

★その他						
施策全体にかかる取組み						
平成27年度事業	◇葬祭事業100千円（市民課）					
			第5期実施計画期間			後期終了年度
	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成32年度
計画	規格葬儀の実施	規格葬儀の実施	規格葬儀の実施	規格葬儀の実施	規格葬儀の実施	規格葬儀の実施
取組実績	葬儀会館利用者に対するアンケート調査を行った。					
成果	規格葬儀の利用実績や利用者満足度等を把握し、改善に努めることができた。					
次年度課題	引き続き規格葬儀の利用調査を実施し、利用者満足度の向上に努める。					
計画	葬儀予約システムの導入	葬儀予約システムの稼働・運用	葬儀予約システムの運用	葬儀予約システムの運用	葬儀予約システムの運用	葬儀予約システムの運用
取組実績	葬儀施設に係る予約事務の大幅な省力化を図るため、葬儀予約システムの開発に着手した。					
成果	葬儀予約システムを稼働し、予約事務を開始した。					
次年度課題	葬儀予約管理事務を含めた施設運用に係る事務を指定管理者に移譲し、指定管理者制度の活用拡大を図る。					

【摂津市の特色や魅力のある取組みとして進めていくこと】

多重債務無料法律相談						
大阪府内で先駆的に弁護士、司法書士による多重債務専門の無料法律相談会を開催しており、多重債務者に対する支援に取り組みます。						
平成27年度事業	◇消費生活相談ルーム事業11,596千円（産業振興課）					
			第5期実施計画期間			後期終了年度
	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成32年度
計画	多重債務無料法律相談会の実施	多重債務無料法律相談会の実施	多重債務無料法律相談会の実施	多重債務無料法律相談会の実施	多重債務無料法律相談会の実施	多重債務無料法律相談会の実施
取組実績	週1回を司法書士、週2回を弁護士に業務委託し、個別相談会を実施した。					
成果	相談者の課題の早期解決への機会を提供できた。（相談件数（合計）：17件）					
次年度課題	行政以外でも相談機関が充実し、相談者が分散化しているためか、個別相談会へ訪れる方が減少傾向にある。相談の予約状況を見ながら、相談体制の検討が必要である。					