

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

【実現ステップ】

平成32年度に実現している姿						
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ます。						
	平成23年度	平成24年度	第3期実施計画期間		前期終了年度	後期終了年度
	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32年度
目標	相談者が相談しやすい環境ができています	消費トラブルを理解する市民が増えています	消費トラブルを理解する市民が増えています	消費者が市からの啓発内容を理解し、自身を被害から守るための心がけができるようになっていく	賢い消費者が増加し、被害も減少傾向にある	消費に関するトラブルや被害が減少し、安心して消費サービスを受けることができます
実績	目標の通りの姿を実現できた					
多重債務に苦しむ人が減少しています。						
	平成23年度	平成24年度	第3期実施計画期間		前期終了年度	後期終了年度
	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32年度
目標	多重債務者が相談をきっかけに専門家による支援を受けている	多重債務者が相談をきっかけに専門家による支援を受けている	多重債務者が減少しつつある	多重債務者が減少しつつある	多重債務者が減少している	多重債務者が減少し、健全な消費生活ができています
実績	目標の通りの姿を実現できた					

実現している姿を確認する指標											
		平成19年度	平成20年度	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32年度
		消費生活相談の件数	目標	—	—	—	—	511件	485件	460件	430件
	実績	675件	646件	486件	538件	488件					
多重債務相談の件数	目標	—	—	—	—	70件	67件	64件	60件	57件	32件
	実績	—	60件	63件	73件	33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		平成25年度事業費計 8,524千円				
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25年度事業	消費生活相談ルーム事業8,524千円(産業振興課)					
	平成23年度	平成24年度	第3期実施計画期間		前期終了年度	後期終了年度
	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	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	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
取組実績	消費者被害の未然防止をテーマに、市内公民館等において、出前講座を実施した。消費生活相談員によるものが2回、くらしのナビゲーターによるものが1回の開催で、平均35人の参加があった。					
成果	消費者問題に関する事例や対処方法を紹介することで、消費者被害の未然防止について啓発することができた。					
次年度課題	低年齢者のデジタルコンテンツトラブルが増える傾向にあり、事前防止への対策が必要である。					

	平成23年度	平成24年度	第3期実施計画期間		前期終了年度	後期終了年度
			平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成32年度
計画	駅前などの街頭啓発の実施	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月の消費者月間には、千里丘駅でチラシと野菜や花の種を500部配布した。また、農業祭では、食を中心とする啓発イベントブースを設け、ポスターの展示や、約800部のチラシの配布、ミニゲームなどで啓発を実施した。					
成果	配布物により、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	低年齢者のデジタルコンテンツトラブルが増える傾向にあり、事前防止への対策が必要である					

◎消費者被害の救済	平成25年度事業費計 8,524千円
-----------	-----------------------

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25年度事業	消費生活相談ルーム事業8,524千円(産業振興課)
----------	---------------------------

	平成23年度	平成24年度	第3期実施計画期間		前期終了年度	後期終了年度
			平成25年度	平成26年度	平成27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、488件の相談を受けた。					
成果	クーリングオフの仕方や業者への連絡など、相談者の必要に応じた対応ができた。					
次年度課題	—					
計画	専用の相談室を設置					
取組実績	消費者行政活性化基金の活用により、専用の相談室を設置した。					
成果	専用の相談室の設置により、相談者のプライバシーが守られ、相談しやすい環境が整備できた。					
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で特に重要なものを市ホームページなどから発信し、注意喚起に努めた。					
成果	法改正の内容など消費に関わる情報をタイムリーに発信できた。					
次年度課題	より迅速に情報発信できる方法を考慮しながら継続実施する。					

○多重債務者に対する支援	平成25年度事業費計
	8,524千円

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25年度事業	消費生活相談ルーム事業8,524千円(産業振興課)					
	第3期実施計画期間				前期終了年度	後期終了年度
	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	事業評価、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、合計33件の相談があった。					
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	—					
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、必要と判断された17件については、解決への支援として、専門家へつなぐための紹介書を交付した。					
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	平成25年度事業費計
	31千円

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25年度事業	家庭用品品質表示法等関連事務事業5千円・国民生活安定緊急措置法関連事務事業8千円・ガス事業法及び電気用品安全法関連事務事業18千円(産業振興課)					
	第3期実施計画期間				前期終了年度	後期終了年度
	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32年度
計画	調査品目を追加し立入調査の実施	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	適正な商品が店頭に並べられるように注意喚起することができた。					
次年度課題	立入検査事務の人材確保と担当者の知識の向上が必要である。					

★その他		平成25年度事業費計				
		10,140千円				
施策全体にかかる取組み						
平成25年度事業	葬祭事業10,140千円(市民課)					
	第3期実施計画期間				前期終了年度	後期終了年度
	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32年度
計画	市営葬儀の見直し	市営葬儀を見直し、規格葬儀を開始	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	規格葬儀制度の設計、及び葬儀関連事業者や自治会関係者等との協議を行った。					
成果	規格葬儀制度の枠組みが完成し、規格葬儀条例が制定された。					
次年度課題	平成24年7月の規格葬儀実施に向け、事業実施体制の確立と専用パンフレットの配布や広報掲載を通して市民への周知を行う。					
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
取組実績						
成果						
次年度課題						

【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		平成25年度事業費計				
		8,524千円				
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25年度事業	消費生活相談ルーム事業8,524千円(産業振興課)					
	第3期実施計画期間				前期終了年度	後期終了年度
	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	多重債務無料法律相談会(弁護士は月2回、司法書士は月1回)を実施し、33件の相談を受けた。					
成果	相談会の実施により、多重債務者の課題の早期解決につながった。					
次年度課題	相談件数は落ち着きを見せているが、問題が深刻になる前の早期に相談ができるような呼びかけが必要である。					