

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28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	243件
	実績	646件	486件	538件	488件	473件					
多重債務相談の件数	目標	—	—	—	70件	67件	45件	43件	40件	35件	32件
	実績	60件	63件	73件	33件	39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26年度事業費計 8,728千円
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26年度事業 ◎消費生活相談ルーム事業8,728千円(産業振興課)							
		第4期実施計画期間				後期終了年度	
	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(対象者を低年齢者に拡大)	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	日常的に高齢者と関わりが多い、介護事業所職員を対象に、高齢者を悪質商法や振り込み詐欺などの消費者被害から守るための基礎知識やアドバイスのしかたを、消費生活相談員が講義を行った。年1回17人の受講。						
成果	介護支援員にも対処法を理解いただくことで、高齢者被害の未然防止につなが						
次年度課題	高齢者や一般向けの講座は、比較的実施しやすいが、低年齢層への教育・啓発が必要となっており、取り組み方の検討が必要である。						
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月の消費者月間には、千里丘駅でチラシと種苗の配布による啓発、農業祭では、ポスター展示やチラシの配布、ミニゲームなどで啓発を実施した。さらに、消費者行政活性化基金により、相談ルームのマスクキャラクター「なす丸くん」を作製し、着ぐるみやクリアフォルダ、ウエットティッシュなど啓発グッズを作製した。						
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						平成26年度事業費計 8,728千円
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行います。						
平成26年度事業	◇消費生活相談ルーム事業8,728千円(産業振興課)					
	第4期実施計画期間					後期終了年度
	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、473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だけでなく、身近で発生している「医療費等の還付金詐欺」について、国保年金課と協力し、ホームページを利用し、事例の案内とともに注意喚起を呼びかけた。また、市内金融機関に対しても、協力依頼を行った。					
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						平成26年度事業費計 8,728千円
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26年度事業	◇消費生活相談ルーム事業8,728千円(産業振興課)					
	第4期実施計画期間					後期終了年度
	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、合計39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	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、必要と判断された22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26年度事業費計 30千円
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26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17千円(産業振興課)					
	第4期実施計画期間					後期終了年度
	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						平成26年度事業費計 140千円
施策全体にかかる取組み						
平成26年度事業	◇葬祭事業140千円(市民課)					
	第4期実施計画期間					後期終了年度
	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32年度
計画	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	規格葬儀の実施
取組実績	市民の多様なニーズに対応でき、かつ、価格面でも安心して利用できる葬儀「摂津市規格葬儀」を平成24年7月から開始した。					
成果	葬儀に必要なオプション品を見直し価格を明確にすることで、多様な祭壇アレンジと価格の透明化が実現した。					
次年度課題	規格葬儀の利用実績を精査し、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
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26年度事業費計 8,728千円
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26年度事業	◇消費生活相談ルーム事業8,728千円(産業振興課)					
	第4期実施計画期間					後期終了年度
	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、39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。					