

政策名	第1章 地球と共生する快適環境のまち
施策名	8 消費者対策の充実

主担当課	総務課
関係課	

1. 施策の現状と課題

近年、社会・経済情勢が大きく変化する中で、商品やサービス、販売形態の多様化・複雑化が一層進み、訪問や電話での悪質な勧誘、インターネットなどによる有料サイトの架空請求、振り込め詐欺など、いわゆる悪質商法による被害が急増し、大きな社会問題となっています。

本市では、県消費生活センターとの連携のもと、広報活動等を通じた消費者への情報提供や消費生活相談員による相談等を行うほか、関連法に基づく立ち入り検査を実施するなど、消費者対策を推進しています。

しかし、本市においても消費者トラブルが増加し、その内容も複雑・多様化してきているため、市民に最も身近な行政機関である市の役割を踏まえ、今後とも関係機関と連携しながら、消費者対策を総合的、計画的に推進していく必要があります。

2. 施策の基本方針

消費者を取り巻く近年の急速な環境変化を踏まえた消費者対策を総合的、計画的に推進し、自立する消費者の育成に努めます。

3. 施策の内容(主要施策名)

(1)消費者教育・啓発の推進	県消費生活センターとの連携のもと、未成年や高齢者を中心に、広報紙やパンフレットの活用、講演会の開催等を通じて消費者教育・啓発、消費生活情報の提供を図り、トラブルを未然に防ぎ、自立する消費者の育成を図ります。
(2)消費生活相談の充実	トラブルの未然防止と発生後の適切な対応のため、県消費生活センターや松山南署との連携強化のもと、消費生活相談体制の充実に努めます。
(3)監視・指導の推進	関連法に基づく立ち入り検査・指導を推進し、不当な表示等の指導・取り締まりに努めます。

4. 成果指標及び中間目標年度(H22年度)までの達成度

指標名 [指標の把握方法]	単位		H18年度(初期値)	H22年度(中間値)	H27年度(最終値)	中間目標年度(H22年度)までの達成度
消費者相談件数 [年間の消費者相談の件数]	件	目標値	—	—	—	年々増加する相談件数に適切に対応しています。引き続き啓発活動に努め、消費生活相談に対する潜在的な需要の掘り起こしを行います。また、複雑多様化する相談内容に適切に対応できるよう、担当職員のレベルアップ及び県消費生活センターとの連携強化を図ります。
		実績値	29	67	—	
消費生活相談員数 [消費生活相談員の人数]	人	目標値	1	2	2	中間目標値を達成しています。平成22年度に専門相談員を1名配置し、担当職員との2名体制で対応しました。
		実績値	1	2	—	

5. 評価結果(今後の方針、指摘事項)

総括と今後の取組方針(部・課の方針)	総合計画策定委員会委員長指摘事項	市長指摘事項
<p>消費者に対する多様な商品やサービスの提供など、消費者を取り巻く環境が、ますます多様化・複雑化する中、クレジットカードの普及や通信、訪問販売といった取引形態、販売の複雑化とあいまって、悪質商法は年々悪質化巧妙化しており、高齢者から若年層まで年齢を問わず被害に会うケースが多発しています。</p> <p>これらに的確に対応するためには、市民に対し、多様な事例の情報を提供するとともに、福祉サイドとの連携のもと老人クラブや婦人会等の会合時などに併せて、トラブルに合わないよう啓発や指導等の対策を講じていく必要があります。</p> <p>また消費者支援の体制強化のため、消費生活相談員を雇用し、関係機関や近隣市町と連携を取りながら、実例の情報収集に努めるほか、専門的な立場で早め早めに問題解決を図っていく必要があります。</p>	<p>市内のトラブルについて実態の把握と適切な対応に努めてください。</p>	<p>次々と新しい手口による被害が急増していることから、日頃から高齢者等への啓発活動や早期解決に向けての相談業務の充実を図ってください。</p>

6. 施策実現のための事務事業評価結果

番号		事務事業名	事業費(直接+人件費)千円		課名	総合評価		今後の方向性	
課	事務事業		平成22年度	平成23年度		一次	二次	一次	二次
001	9002	消費者行政に関する事務	1,665	2,600	総務課	A	A	拡大・充実	拡大・充実
合計			1,665	2,600					