

構成する施策

- 51 消費者支援と消費者被害の防止
- 52 地球環境にやさしいライフスタイルの推進

政策16 健全な消費生活

目標 新技術、新製品や新商法等に伴い発生する新たな被害情報についての迅速できめ細かな情報収集・提供等により、消費者被害の発生の予防と救済を図っていきます。

基本方針 消費者被害の防止と救済に努めるとともに、消費者の責任として地球環境にやさしいライフスタイルの定着をめざし、必要な取り組みを進めます。

考え方	<p>政策の方向性</p> <p>箕面市市民満足度アンケートにおいては、重要度は低く、満足度はやや高いため、市民ニーズ度は低くなっている。消費者トラブルの中でも特に悪質な事例は全国規模で社会問題となっているが、本市においては、消費者に対する啓発講座や消費生活センターによる相談業務の充実により、市民の安定した消費生活の実現に努め、一定の成果がみられる。今後は、達成してきた成果を「維持」しつつ、消費生活センターの効率的な運営等により資源を「抑制」するものとする。</p>	<p>社会状況の変化</p> <p>・消費者被害の増大や消費者基本法の公布・施行(平成16年6月2日)及び個人情報保護に関する法律の全面施行を受けて、地方自治体が果たすべき消費生活に係る「苦情処理及び紛争解決」の役割が、今まで以上に重要になってきている。 ・架空請求・不当請求事例、点検商法(住宅リフォーム関連の次々販売等)などの悪質な事例が、全国規模で社会問題になってきている。</p>
		<p>これまでの取り組み</p> <p>・消費生活における被害の未然防止のための啓発講座を開催し、目標人数以上の参加者を集めた。 ・専門のコンサルタントによる消費生活相談を行い、相談の解決を図った。</p>
<p>課題</p> <p>消費生活に関する悪質な事例等について、多様な広報媒体を活用した市民啓発の工夫が必要である。</p>		

成果指標名		基準値	目標値
成果指標	指標	消費生活相談の斡旋解決割合	95.0 % 95.0 %
	根拠	消費者支援と消費者被害の防止を推進するにあたり、消費生活相談の中で、斡旋を必要とする相談に対する解決割合を指標とする。現状は高い解決率となっており、現状維持をめざして、95.0%を目標とする。	
	指標	地球環境保全のために意識・行動をしている市民の割合(再掲:政策14)	44.7 % 47.4 %
	根拠	地球環境問題は、市民一人ひとりが身近な問題としてとらえることが必要であることから、箕面市市民満足度アンケートにおける地球環境保全意識の向上と行動の推進状況を指標とする。第2期実施計画期間での平均伸び率は各年度0.67%であることから、平成22年度は2.7%増の47.4%を目標とする。	