

改善計画書

施策番号	局・部	担当課	職名	氏名	電話番号(直通)
23230	市民局市民活力推進部	消費生活課	参事兼課長	小俣善幸	042-775-1779
施策名	安心できる消費生活の実現				

1 施策の目的

近年、振り込め詐欺被害や、食の安全、多重債務者問題など、消費生活センターで受ける相談は、複雑・多様化している。悪質な被害を未然防止するためには、自分で判断し行動できる「自立した消費者」をめざすことである。市では消費生活情報紙、ホームページ、リーフレットなどによる情報提供や講師派遣、講座開催、消費生活展開催などあらゆる機会を捉え、情報発信していく。また、消費生活センターの認知度を高め、多重債務者相談や契約に関すること等、気軽に消費生活センターを利用し消費生活相談員から助言を得て自ら問題解決にあたる事が出来るよう支援する。

2 取組み(目的達成するため、課題解決に向けて取り組んだ内容・事業)

- 消費者月間記念講演会・くらしを考えるつどい相模原・こども消費者教室・くらしの講座などの事業や講師派遣事業を通じて消費生活に関する啓発を行った。
- 消費生活展の開催
- 消費生活相談の実施
- 市内大学の学生担当者との懇談会
- 消費者・事業者・行政との交流会議
- 計量の立入検査の実施

3 実績値の分析(目標値に対する実績値について、取組み内容の効果・成果を分析する)

指標4について、講師派遣事業依頼の呼びかけを多方面にした結果、目標を達成することができた。しかし、事業回数を上げれば数値が上がる指標との指摘を受け、評価指標に消費生活センター認知度を追加しアンケートを実施することとした。アンケートについては、当初消費生活展開催時のみでしたが、講師派遣事業においてもアンケートを実施するよう、アンケート様式を統一することにした。

4 平成20年度評価結果(3次評価での指摘事項及び意見)

1次評価	B	2次評価	B	3次評価	C
------	---	------	---	------	---

◆成果指標として「消費生活センター認知度」を設定すること。次のステップとして「消費生活センター利用率」なども検討する必要がある。

