

事業 優先順位		1		細事業:消費者相談事業					整理 番号		02					
目的		消費者と事業者との間の情報の質・量及び交渉力の格差を補完し、消費生活の安定及び向上を確保するため、消費者の消費生活から生じた問題について相談に応じ、適切な情報提供や解決に向けたあっせんなどの対応により消費者被害の防止に努める。														
目標		消費者からの相談に対し適切な助言や情報提供、解決の場のあっせんなどの対応と、消費者被害の未然防止に努める。身近な相談窓口として消費生活センターの認知度を高め、消費者相談の受付件数を1,000件に増やす。														
事業 実施主体		直営		事業開始 年 度		昭和47年度以前		根拠 法令		消費者基本法						
事業費・財源					平成24年度		比 較				平成24年度		比 較			
	事業費 (決算額) (千円)				8,522				コスト 情報・従事 職員数	総コスト (千円)		8,919				
	財源 内訳	一般財源				7,617				事業費		8,522				
		国府支出金				905				人件費		397				
		地方債				0				公債費		0				
		その他特定財源				0				一人あたり (円)		79				
						0				世帯あたり (円)		189				
						0				職員数 (人)		0.05				
						0				再任用職員数 (人)		0.00				
	今後の 方向性												さらに消費生活センターの認知度を高め、相談を必要とする市民の利用率を高める。			
評価	妥当性		効率性		有効性		対象者			河内長野市民						
	A		A		B											

<消費生活センター 相談コーナー>



<広報紙掲載例>

細事業：消費者相談事業

1. 消費生活相談業務

＜当事者の年齢・性別件数＞

(単位：件)

商品や役務に関する苦情処理をできるだけ速やかに行い、消費生活に関する情報提供・啓発等を行うなど、消費者被害を防ぐため、次の業務を行った。

(1)消費生活相談業務

消費生活トラブルの解決に向けて相談員２人体制で相談業務を行った。

相談受付件数：９０２件

(内苦情：７５９件)

年 齢	男 性	女 性	不 明	計
２０歳未満	１０	８	２	２０
２０歳代	３３	４３	０	７６
３０歳代	３０	４３	０	７３
４０歳代	３３	６２	１	９６
５０歳代	２９	６９	０	９８
６０歳代	８６	９６	０	１８２
７０歳以上	１１０	１３１	０	２４１
不 明	４８	３７	３１	１１６
合 計	３７９	４８９	３４	９０２

※相談時の希望等で「不明」あり

2. 消費者被害防止業務

消費者被害を防ぐため、次の事業を実施した。

(1)被害防止に係る情報を提供

広報紙への「消費生活センターだより」隔月掲載やホームページでの情報提供で、消費者被害を防ぐよう努めた。

(2)被害防止のための啓発業務

市のイベントやまちづくり出前講座で消費者トラブルを防ぐための知識の普及を図った。

(3)関係機関・団体との連携・協力

消費者トラブルへの適切な対応や、被害を防ぐための情報提供など、関係課及び関係団体との連携体制の強化に努めた。それにより、相互理解が深まり、トラブル解決へ向けて有効的に行動できた。

各種相談員連絡会議 参加回数：１回

情報提供：随時

情報提供先：関係課、小中学校等



3. 消費生活用製品調査等業務

家庭用品の品質表示に係る調査及び消費生活用製品、電気・ガス・液化ガス製品の危害の発生防止を目的に、市内の大規模小売店舗で調査を実施し、消費者の利益の保護に努めた。

- | | | | | | |
|------------------------|-------|-----|-------|------|----------|
| (1)家庭用品の品質表示に係る調査 | ・調査店舗 | ５店舗 | ・調査品目 | ３１品目 | １２, ８８２点 |
| (2)消費生活用製品の危害発生防止に係る調査 | ・調査店舗 | ４店舗 | ・調査品目 | ３品目 | ３８点 |
| (3)電気用品安全法に係る立入検査 | ・調査店舗 | ２店舗 | ・調査品目 | ５品目 | ２６点 |
| (4)ガス事業法に係る立入検査 | ・調査店舗 | ２店舗 | ・調査品目 | １品目 | １５点 |
| (5)液化石油ガスの取引に係る立入検査 | ・調査店舗 | １店舗 | ・調査品目 | １品目 | ３１点 |