

第2章 消費者行政推進計画（令和2年度から4年度まで）の主な取組の成果

本市における令和2（2020）年度から令和4（2022）年度までの「消費者行政推進計画」の期間内においては、以下のような取組成果を上げました。

I 安全の確保

調査及び商品に関する消費者安全法等に基づく立入検査、食品等の検査等を実施することにより、商品、サービス、食の安全性を図りました。

II 表示、計量等の適正化及び不適正な取引行為の禁止

家庭用品の品質表示の立入検査及び特定計量器の定期検査、商品量目の立入り検査等を実施することにより表示、計量の適正化を推進しました。

III 生活必需物資の確保及び価格の安定

市内のスーパー及び大手コンビニエンスストア等と締結している協定に基づき、供給体制の確認を行いました。

また、協定の実効性を高めるため、生活協同組合の協力を得て、締結団体と情報伝達訓練を実施すること等により、供給体制の充実を図りました。

さらに、生鮮品等の集荷と充実を図り、安定供給を確保しました。

IV 苦情の処理及び被害の救済

土曜日の電話相談を継続し、平日に相談できない相談者の利便性を向上させました。

また、法改正等により新しい知識を習得するため、相談員向けの研修を実施し、スキルアップを図るとともに、専門的アドバイスとして弁護士による助言により相談体制の充実を図りました。

事前予約制等によりコロナ禍においても、円滑な消費生活相談体制を構築しました。

さらに、外国人市民の消費者被害の拡大防止に向けて関係機関と連携を強化しました。

V 消費者市民社会の形成に向けた消費者教育の推進【消費者教育推進計画】

障害者相談支援センターや地域活動支援センター等の職員を対象に、障害者の消費生活見守り講座を実施し、見守り活動に対する関係者との連携を強化しました。

消費者啓発につきましては、講演会や町内会等地域の団体における出前講座の開催、情報誌の発行、ホームページ・メールマガジンによる最新の消費者トラブル事例や消費生活情報等の発信により消費生活相談の未然防止を図りました。

また、幅広い世代に対して、「消費者市民社会」の考え方の普及や消費を通じて持続可能な社会を築くための行動事例について、「消費者市民社会」のイメージ動画を作成し、

YouTube や SNS 等での発信、 デジタルサイネージによる広報を実施し、その概念の普及に取り組みました。



消費者教育のためのデジタル教材を作成し、小中学校に提供することにより消費者教育を推進しました。

さらに、成年年齢引下げに伴う啓発として、Web やパンフレット等により、若年者への消費者教育を実施しました。



VI 消費者支援協定

消費者支援協定店と連絡体制を確保し、協定店との協力体制を維持しました。

VII 施策推進のための行政体制の充実

附属機関等と協議を実施し、そこでの意見等を施策に反映させるとともに、モニターへのアンケート等の実施により市民意見の把握に努めました。

○主な評価

成果指標（41 ページ参照）については、①消費生活相談の年度内完了率目標値 99.0%以上【令和4（2022）年度】に対して実績値 99.4%【令和3（2021）年度】、②消費行動の中で「消費者市民社会」の考え方を意識している市民の割合（アンケート）目標値 92.0%以上【令和4（2022）年度】に対して実績値 88.7%【令和4（2022）年度】でした。

これらの取組を毎年度、消費者行政事業概要において、消費者行政推進委員から意見を聴取し、点検・評価を実施するとともに、翌年度以降の取組の見直しを行いました。

<p>令和2（2020）年度から4（2022）年度の消費者行政推進計画の主な評価</p>	<p>① 土曜日電話相談の実施、相談員研修の充実及びコロナ禍における相談の事前予約制導入等により、円滑な消費生活相談体制を構築し、令和3（2021）年度において、<u>年度内完了率が99.4%となり目標を達成</u>しました。</p> <p>② 動画作成及び YouTube 等での発信により「<u>消費者市民社会</u>」の<u>概念を広報周知</u>することにより、消費者教育を推進しました。</p>
--	--