

第2章

安心・安全

市民・地域・市が協力し 安心して暮らせるまちをめざします

第2章 第1節

危機管理・防災

危機管理意識の啓発とともに 協働による危機管理や防災に取り組みます

211 災害に強い地域づくりを推進します

212 危機管理の推進を図ります

213 災害応急対応の充実を図ります

214 災害を抑える都市基盤づくりを推進します

第2章 第2節

消防・救急

広域的な消防行政と実践的かつ効果的な消防・救急体制の整備を進めます

221 消防力の充実を図ります

222 火災予防対策を推進します

223 救急体制の充実、救急業務の高度化を推進します

224 広域的な消防体制の推進を検討します

第2章 第3節

防犯

地域・団体との連携や広報活動を充実し 防犯のまちづくりを進めます

231 防犯のまちづくりを推進します

232 防犯体制の充実を図ります

第2章 第4節

交通安全

交通安全教育や安全を確保する環境整備を進めます

241 交通安全思想の普及を図ります

242 駅周辺の放置自転車対策を推進します

243 誰もが安心して通行できる交通環境を整備します

244 交通被害者の救済対策を充実します

第2章 第5節

消費生活

市民の安心・安全な消費活動を支援します

251 健全な消費生活を推進します

252 消費者活動を促進します

今後、4年間に重点的に取り組む事業

※事業費は4年間の概算予算額で、財政状況等により変動する場合があります。

事業名	事業概要		事業費
災害時要援護者支援事業 (危機管理課) 第1節「危機管理・防災」	災害時、一人で避難が困難な高齢者や障害者等を民生委員等の協力を得て登録し、地域住民の支援を受け避難場所へ安全に避難できるようにします。		百万円 1
	事業期間	平成19(2007)年度～(既存事業)	
応急手当・AED実技講習推進事業 (消防本部 救急課) 第2節 消防・救急	普及啓発活動を計画的に推進し、より多くの市民に応急手当(AEDの使用)の正しい知識と技術を習得してもらい、救命率の向上を図っていきます。		百万円 4
	事業期間	平成6(1994)年度～(既存事業)	
地域安全活動推進事業 (危機管理課 防犯対策室) 第3節「防犯」	犯罪を起こさせにくい地域環境づくりを行政と地域が一体となって推進し、市民の安心・安全な生活を確保することを目的として、防犯講習会、防犯指導者養成講座、ワンワンパトロールなどの活動を充実させるとともに、自主防犯団体の活動状況等に合った支援内容を検討充実させ、防犯意識の高揚を図っていきます。		百万円 4
	事業期間	平成16(2004)年度～(既存事業)	

分野別の主な計画

計画名	計画概要	ページ
所沢市地域防災計画 [震災対策編] [風水害・事故等対策編] (危機管理課)	住民の生命、身体、財産を保護するため、災害時において行政をはじめとする防災関係機関の連携により、総合的かつ計画的な防災体制を整備するとともに防災施策を推進するための計画です。	P60～61 第1節「危機管理・防災」
	計画期間	
所沢市交通安全計画 (交通安全課)	市民の理解と協力のもと、行政関係機関・団体が緊密な連携を図りつつ、総合的・長期的な交通事故防止対策を推進していくための計画です。	P68～69 第4節「交通安全」
	計画期間	

第2章-安心・安全

第1節

危機管理・防災

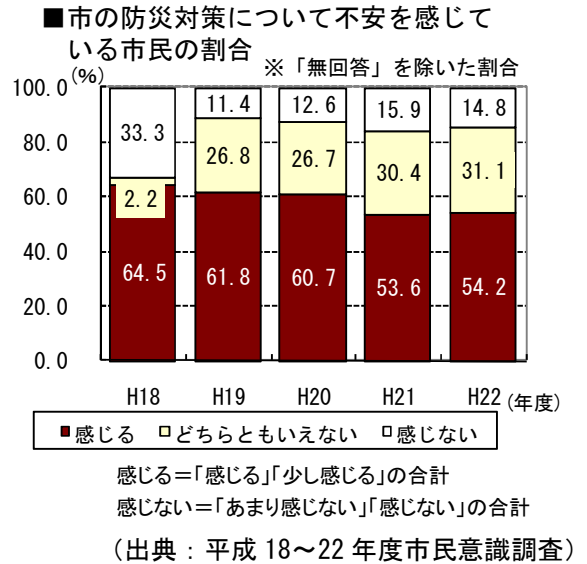
～ 危機管理意識の啓発とともに
協働による危機管理や防災に取り組みます ～

◆◆◆ 現況

阪神・淡路大震災後も続く大規模地震、ゲリラ豪雨[※]や台風の大型化といった異常気象など、近年、全国各地で多くの自然災害が発生し、更には新型インフルエンザ[※]の発生など、あらためて安心・安全に対する意識が高まっています。

また、国際テロ等の発生の懸念など、犯罪の多様化、激化が進み、市民生活を脅かす事件・事故などの緊急事態に対する社会不安の高まりもみせています。

こうした生活に直結するさまざまな問題を踏まえ、本市では不測の事態に対応できるよう、危機管理意識の醸成や誰もが安心・安全に生活できる支援体制の構築に努めています。



◆◆◆ これまでの主な取り組み

- 地域からの防災対策を強化するため、自主防災会の組織化を推進
- 地域や関係団体と協働した総合防災訓練を計画的に実施
- 広域的な相互応援体制の充実
- 災害時要援護者[※]をはじめ、被災者の支援体制の整備
- 災害時の対応に向け、「所沢市地域防災計画[※]」を平成21(2009)年2月に改訂

◆◆◆ 課題の整理

- 災害を抑える都市基盤づくりを推進すること。
- 防災意識の啓発と個人の災害対応力の向上を図ること。
- 災害時要援護者対策を推進すること。
- 自主防災会の組織の充実強化を図ること。
- 地域を基盤とした危機管理体制を充実させること。
- 情報伝達システムを強化すること。

■総合防災訓練



※ゲリラ豪雨…集中豪雨の中でも降雨の範囲が非常に狭く、また降雨時間が短いにもかかわらず単位時間あたりの降雨量が非常に多いものの俗称。予測が困難なことが多く、また都市型水害を伴うことも多い。
 ※新型インフルエンザ…突然変異によって、人に感染するようになったインフルエンザウイルスを病原とする急性の呼吸器感染症。免疫がないことから感染が急速にまん延し、市民の生命、健康に重大な影響を与えるおそれがあると認められるもの。
 ※災害時要援護者…災害時、情報の把握や避難する等の行動に際し、支援を必要とする可能性がある人々。障害者、乳幼児、妊婦、体力的な衰えのある高齢者、日本語の理解等が十分でない外国人などが挙げられる。
 ※地域防災計画…災害対策基本法(第40条・第42条)に基づき、各地方公共団体(都道府県や市町村)の長が、それぞれの防災会議に諮り、防災のために処理すべき業務などを具体的に定めた計画。

◆◆◆ 基本方針

211 災害に強い地域づくりを推進します

市民が、安心とゆとりをもって日常生活が営める安全な生活環境を確保するために、一人ひとりが意識の向上を図ることが必要です。そのため、市と地域が一体となって取り組みを進めます。

《主な取り組み》

- ・ 自主防災会の充実・強化
- ・ 災害に対する意識向上の推進

212 危機管理の推進を図ります

市民生活を脅かす事件・事故等の緊急事態発生時における早期の情報収集及び関係機関との情報共有化を図ります。また、有事の際など、市民の避難誘導、市民生活の復旧等の基本的な事項を定め、国・県との連携による体制整備に取り組みます。

《主な取り組み》

- ・ 危機管理指針に基づく緊急対応の具体化
- ・ 緊急事態における情報の収集と共有化の構築
- ・ 緊急事態対応体制の整備

213 災害応急対応の充実を図ります

災害が発生または発生が予想される場合の情報や連絡体制の構築、防災備蓄倉庫の整備を進めます。また、災害時要援護者に対する支援活動や災害時応援協定[※]の推進と協力体制の充実に努めます。

《主な取り組み》

- ・ 情報連絡体制の構築
- ・ 被災者支援の充実
- ・ 災害時要援護者対策の推進
- ・ 災害時応援協定[※]の強化

214 災害を抑える都市基盤づくりを推進します

災害時、安全に避難できるように避難路や避難場所を整備します。さらに建物の倒壊や火災の延焼を防ぐため、密集市街地の改善及び拡大防止に取り組みます。

《主な取り組み》

- ・ 避難路・避難場所等の整備
- ・ 災害に強い住環境の整備
- ・ 木造住宅簡易耐震診断の充実

◆◆◆ 計画期間における目標指標

指標名	単位	現状値	年度別目標値				
			H22	H23	H24	H25	H26
食料などを備蓄している市民の割合	%	H22	H23	H24	H25	H26	
		74.2	75.4	76.6	77.8	79.0	

説明：防災意識啓発施策の成果を測る指標です。

現状値は、市民意識調査（H22）の設問「家庭での食料などの備蓄について」で、「備蓄している」と回答した人の割合です。目標値は、毎年度1.2ポイントの増加をめざすものです。

指標名	単位	現状値	年度別目標値				
			H22	H23	H24	H25	H26
家具などの転倒防止策を行っている市民の割合	%	H22	H23	H24	H25	H26	
		35.8	36.7	37.6	38.5	39.4	

説明：防災意識啓発施策の成果を測る指標です。

現状値は、市民意識調査（H22）の設問「家庭での家具などの転倒防止策について」で、「転倒防止策を行っている」と回答した人の割合です。目標値は、毎年度0.9ポイントの増加をめざすものです。

[※]災害時応援協定…災害発生時における各種応急復旧活動や応急物資の提供等、人的、物的支援について自治体と民間事業者や関係機関、または自治体間で締結される協定。

第2章-安心・安全

第2節

消防・救急

～広域的な消防行政と実践的かつ効果的な
消防・救急体制の整備を進めます～

◆◆◆ 現況

社会情勢の変化に伴い、個室型店舗[※]や高齢者グループホーム[※]などにおける火災の発生、新型インフルエンザの感染拡大など、災害の態様も複雑多様化しています。

また、大規模地震やテロの発生など、あらゆる災害に迅速・的確に対応するため、市町村消防の規模を拡大する「消防の広域化」が進められており、消防行政を取り巻く環境は大きく変化しています。

本市では、こうした状況を踏まえ、市民の生命と財産をあらゆる災害から守るため、社会情勢の変化に対応した火災予防対策と消防施設や車両・資機材の整備を進めています。

また、消防と医療機関の連携による円滑な救急体制の構築、地域防災力の向上、広域的な消防行政の推進など、総合的な消防力の充実に取り組んでいます。

◆◆◆ これまでの主な取り組み

- 高機能消防指令センターの開設など、防災拠点である消防施設の整備
- 複雑多様化する災害に対応できる消防車両と資機材の整備
- 各種の事故やテロなど、特殊な災害に対応できる救助隊員の育成と救助資機材の整備
- 女性消防団員の採用や資機材の整備など地域に密着した消防団の充実と活性化
- 住宅用火災警報器の早期普及など、住宅防火対策の推進
- 多数の人が出入りする建物と危険物施設における立入検査や法令違反の是正など、予防査察体制の充実強化
- 救急隊員が行う応急処置の適正化と救急業務の高度化を目的としたメディカルコントロール[※]体制の充実
- 救命率の向上を目的とした救急救命士の養成と救急車両・資機材の整備
- 応急手当の普及啓発活動の推進
- 消防の広域化に向けて検討組織による具体的な検討を開始

◆◆◆ 課題の整理

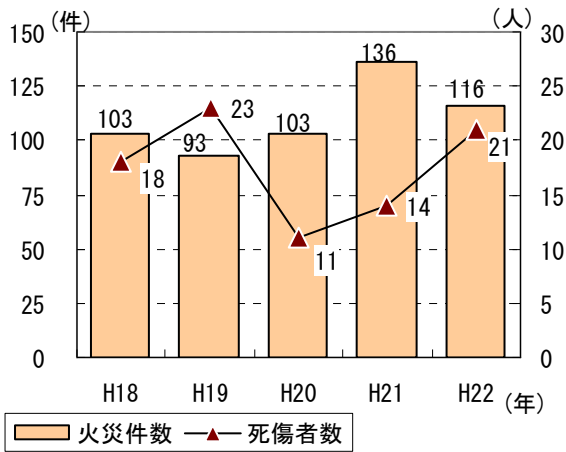
- 防災拠点としての機能維持・強化を図るため、消防・救急無線のデジタル化など消防施設を整備すること。
- 複雑多様化する災害に的確に対応するため、隊員の育成と消防車両・資機材を整備すること。
- 新たな消防団員の確保と団員に対する教育・訓練体制を充実すること。
- 高齢社会を踏まえた住宅防火対策と新たな形態の建物や施設等に対応した火災予防対策を推進すること。
- 多数の人が出入りする建物と危険物施設における法令違反を是正させるため、予防査察体制を強化すること。
- 救急業務の高度化を図るため、消防と医療機関の連携によるメディカルコントロール体制を充実すること。
- 増加する救急需要と新型インフルエンザなどの新たな感染症に対応するため、救急救命士の養成と救急車両・資機材を整備すること。
- 市民による救護率の向上を図るため、応急手当の普及啓発活動を推進すること。
- 消防体制の整備と充実強化を図り、住民サービスを向上させるため、広域的な消防行政の推進を検討すること。

※個室型店舗…遊興のための設備又は物品を個室（これに類する施設を含む）において客に利用させる役務を提供する業務を営む店舗（カラオケボックス、インターネットカフェ、個室ビデオ店等）。＜消防法施行令別表第一 2項ニ＞

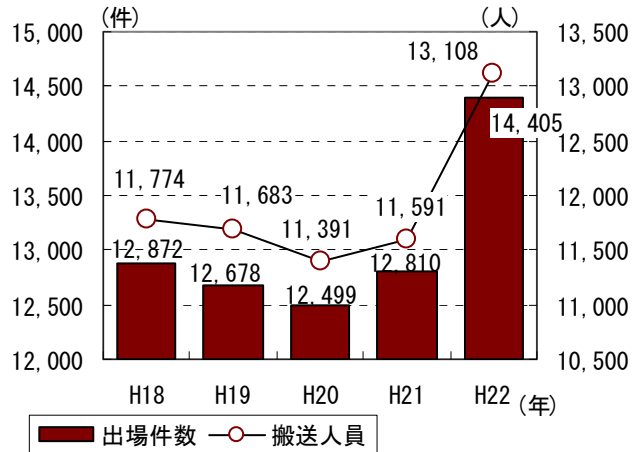
※グループホーム…介護保険制度において、認知症高齢者が共同住居に住み、家庭的な環境の下、入浴・排せつ・食事等の介護や日常生活上の世話・機能訓練などを受ける施設。

※メディカルコントロール…医学観点から、救急救命士を含む救急隊員が行う応急処置等の質（救命効果の向上）を保障すること。

■火災発生状況 5年間の推移



■救急搬送人員及び救急事故種別推移



(資料：消防本部)

◆◆◆ 基本方針

221 消防力の充実を図ります

複雑多様化する災害に迅速・的確に対応できる消防力の充実強化を図るため、消防職員の確保と教育訓練の充実に努めるとともに、消防・救急無線のデジタル化など消防施設、車両及び資機材の整備を計画的に進めます。また、地域に密着した消防団への入団を促進し、地域防災力の向上・活性化に取り組みます。

《主な取り組み》

- ・教育訓練の充実
- ・消防施設の整備・充実
- ・消防総合訓練施設の整備
- ・119番受信・指令業務の充実
- ・消防・救急無線のデジタル化
- ・消防車両・装備の充実・強化
- ・消防水利の充実
- ・資機材の整備と救助隊員の育成
- ・消防団の整備・充実と活性化

■通信指令センター



■火災現場（消火活動）



222 火災予防対策を推進します

火災の発生と火災による被害を低減するために、事業所等における消防法令違反の是正を推進するとともに、一般住宅の防火対策について啓発活動を強化し、市民の防火意識の高揚に努めます。

《主な取り組み》

- ・住宅防火の推進
- ・予防査察体制の強化
- ・防火管理体制の充実
- ・危険物安全指導の充実

223 救急体制の充実、救急業務の高度化を推進します

救命率の向上を図るため、消防と医療機関との連携による円滑な救急体制を構築するとともに、応急手当の普及啓発活動を推進します。さらに、高度な救命処置を提供するため、救急救命士の養成及び車両・資機材の整備を計画的に進めます。

《主な取り組み》

- ・メディカルコントロール体制の充実
- ・救急車両・資機材の整備
- ・救急救命士の養成
- ・応急手当（AEDの使用）の普及啓発活動の推進

■救急キャンペーン



224 広域的な消防体制の推進を検討します

常備消防の規模を拡大することにより、さまざまなスケールメリット※を活かした消防体制の充実・強化が図れるため、市民サービスの向上に向けた消防広域行政の推進を検討します。さらに、大規模災害時の救護や復旧に関し、近隣市等の相互応援体制の充実を図るとともに、広域的な応援体制の整備を進めます。

《主な取り組み》

- ・消防の広域化の推進を検討
- ・消防広域応援体制の充実

※スケールメリット…同種のもが集まり、規模が大きくなることによって得られる利点。

◆◆◆ 計画期間における目標指標

指標名	単位	基準値	年度別目標値				
			H21	H23	H24	H25	H26
出火率	件／万人	H21	H23	H24	H25	H26	
		4.0	3.8	3.8	3.8	3.8	

説明：火災予防対策の推進状況を測る指標です。

基準値は、平成21年における人口1万人当たりの全国平均値の出火件数を示したものです。目標値は、基準値より5%低い出火率を設定するものです。

指標名	単位	現状値	年度別目標値				
			H21	H23	H24	H25	H26
心肺停止傷病者の1ヶ月生存率	%	H21	H23	H24	H25	H26	
		11.2	10.0	10.0	10.0	10.0	

説明：救急施策の成果を測る指標です。現状値は、平成21年における所沢市の救急隊が医療機関に搬送した心肺停止傷病者のうち、1ヶ月後に生存が確認できた人の割合です。目標値は、10%の維持をめざすものです。

■消防出初式



第2章-安心・安全

第3節

防犯

～地域・団体との連携や広報活動を充実し

防犯のまちづくりを進めます～

◆◆◆ 現況

社会環境の変化等により、犯罪の手口や種類が多様化・巧妙化し、犯罪に対する新たな不安が増大しています。

本市では、平成15(2003)年をピークに犯罪発

生件数は減少傾向にありましたが、平成21(2009)年から微増傾向となり、なかでも振り込め詐欺被害や自転車盗難など、市民の身近で起きる犯罪が大きな割合を占めています。

◆◆◆ これまでの主な取り組み

- 「所沢市防犯のまちづくり推進条例」*を制定し、市と市民、警察、関係団体の連携による、市民が安心して暮らすことができる地域安全活動を推進
- 埼玉県西部地域5市*での防犯情報の共有を目的とする協定や、地域の関係団体との防犯のまちづくりに関する協定による協力体制の整備
- 広報や市ホームページ等を通じた防犯情報の提供、防犯講習会や街頭キャンペーン等の啓発活動
- 自主防犯団体の活動に対する、防犯指導者養成講座や防犯パトロール用品の貸出し等の支援
- 青色回転灯装着パトロール車によるパトロールの実施



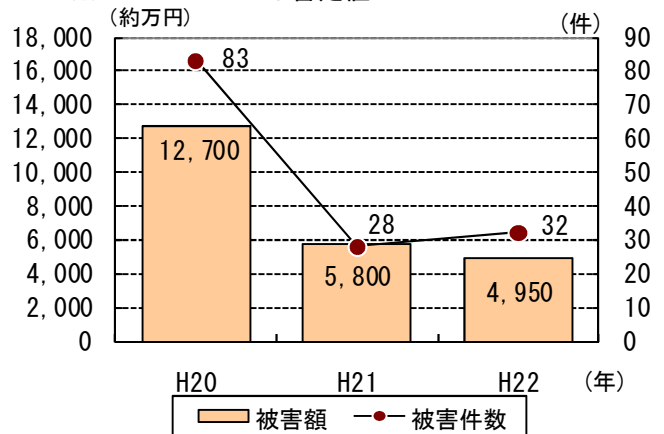
■青色回転灯装着パトロール車



◆◆◆ 課題の整理

- 市民一人ひとりが防犯に対する意識の高揚を図ること。
- 犯罪被害の防止のため、適切な情報提供を行うこと。
- 警察や防犯関係団体、市民との連携により、地域安全活動をさらに推進すること。
- 防犯パトロールを充実すること。

■振り込め詐欺被害の件数・金額の推移
※H22については暫定値



(資料：所沢警察署)

*所沢市防犯のまちづくり推進条例…市、市民、事業者等が、「自分達の地域は自分達で守る」という連帯意識のもとに、各役割を果たしつつ協働し、地域社会において犯罪を誘発する機会をなくし、犯罪を起こさせにくい地域環境をつくることを基本理念として制定。
*埼玉県西部地域5市…埼玉県の組織「埼玉県西部地域振興センター」の管轄地域である、所沢市、飯能市、狭山市、入間市、日高市の5市を指す。

◆◆◆ 基本方針

231 防犯のまちづくりを推進します

防犯のまちづくり推進条例の理念に基づき、市民が安心して暮らすことができる地域社会の実現のため、市、市民等及び関係機関が相互に連携し、犯罪を起こさせにくい地域環境づくり*に取り組めます。

《主な取り組み》

- ・積極的な地域安全活動の推進
- ・自主防犯団体等の支援

■見守りパトロール



■防犯グッズ



232 防犯体制の充実を図ります

市、市民等及び関係機関が相互に連携し、円滑で効果的な協力体制を推進するとともに、防犯意識の高揚及び醸成を図るために、適切な情報を多様な広報媒体を通じて提供します。

《主な取り組み》

- ・防犯活動団体等との情報の共有
- ・犯罪情報・防犯情報の提供

◆◆◆ 計画期間における目標指標

指標名	単位	現状値	年度別目標値				
			H21	H23	H24	H25	H26
自主防犯パトロール活動に取り組んでいる団体数	団体	H21	H23	H24	H25	H26	
		199	210	215	220	225	

説明：犯罪を起こさせにくい地域環境づくりの取り組み状況を示す指標です。

現状値は、自主防犯パトロール活動に取り組んでいる自治会・町内会・グループ等の団体数で、平成21年度の実績です。目標値は、毎年5団体増をめざすものです。

*犯罪を起こさせにくい地域環境づくり…まちをきれいにする、挨拶をしあう、防犯パトロールをするなど、住民同士の連携が強く、スキのないまちだと見せることで、犯罪が起きにくいまちづくりをしていくこと。「埼玉県防犯のまちづくり推進条例」にこの考えがあることから、「所沢市防犯のまちづくり推進条例」を含め、県内でも広く使われている表現。

第2章-安心・安全

第4節

交通安全

～ 交通安全教育や安全を確保する環境整備を進めます ～

◆◆◆ 現況

市内の交通事故死傷者の数は、ここ数年は減少傾向ですが、毎年2千数百人にもものぼります。最近は、高齢者の歩行中や自転車乗用中の事故が、増加の傾向にあります。

自動車交通量の増加や宅地化が進んだことにより、生活道路や通学路において視認性の悪い交差点が増加したため、道路の安全対策とともに、安心して歩行できる空間の確保などが求められています。

また、自転車利用者の増加により、自転車による事故の増加や運転マナーの低下が指摘されているとともに、駅周辺には通行の妨げとなる放置自転車が未だに少なくない状況です。

本市では、交通事故を防止し、安心・安全な生活環境を実現するため、高齢者、障害者、幼児や児童など交通弱者の安全性に配慮し、地域の事情を考慮しながら、交通安全施設*を整備しています。

また、警察や地域の人々と連携し、交通安全教育をはじめ、各種の活動を実施し、広く市民に交通安全の啓発を図っています。

さらに、放置自転車*対策として、広報活動による周知、放置禁止区域における現場指導、撤去活動を実施しています。また、市営の自転車駐車場の整備や大型店舗などの人が集まる施設への条例による駐車場の設置要請など、自転車を止められる環境づくりを進めています。

◆◆◆ これまでの主な取り組み

- 交通弱者の安全性に配慮し、交差点の明確化や標識などの交通安全施設の整備
- 交差点改良や交通規制などの市民や地域の要望に対する警察等関係機関との協議
- 交通事故に遭う確率の高い幼児・児童及び高齢者に対する交通安全教室の実施
- 春と秋の交通安全週間を中心に、キャンペーンな

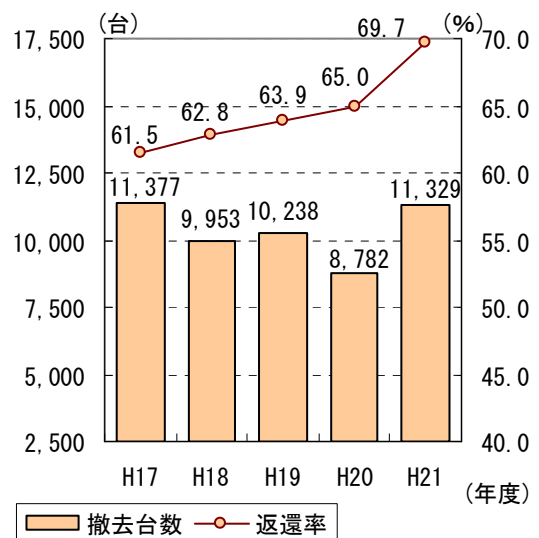
どの交通安全活動を通じての市民への交通安全意識の啓発

- 交通安全指導員による登下校時の児童生徒の安全確保と交通指導の実施
- 歩行者の通行を妨げる放置自転車の撤去活動の実施
- 交通被害者への救済対策として、交通災害共済、交通遺児手当及び交通遺児奨学金事業の実施

◆◆◆ 課題の整理

- 市民に交通安全の意識を高めいただくために、啓発活動の充実を図り、交通安全教室などの質の向上に努めること。
- 幼児や児童生徒、高齢者などの交通弱者の交通事故防止を図ること。
- 歩行者、自転車利用者の安全確保のため、歩道空間の整備や交通安全施設を充実すること。
- 放置自転車対策等により駅周辺の交通環境を整備すること。
- 自転車利用者のモラルを向上させること。
- 駅周辺の歩行環境を良好にさせるため、鉄道事業者やバス事業者、また大型店舗や銀行などの人が集まる施設に、自転車駐車場設置を条例により指導すること。
- 人と自転車と自動車が安全に移動できる道路環境を整備すること。

■ 放置自転車の撤去及び返還状況



(資料：交通安全課)

*交通安全施設…交通の安全と円滑、交通公害の防止等をめざして整備するもの。都道府県警察が整備するもの(交通管制センター、交通信号機、交通情報板、道路標識、道路標示など)と、道路管理者が整備するもの(道路照明灯、ガードレール、カーブミラー、道路案内板など)がある。

*放置自転車…自転車駐車場以外の場所において、自転車の利用者が自転車を離れて、直ちに移動させることができない状態に当該自転車を置くことをいう。

◆◆◆ 基本方針

241 交通安全思想の普及を図ります

悲惨な結果を招く交通事故の防止を図り、特に事故による死傷者を無くすため、市民の交通ルールの順守と、交通マナーの向上の啓発に努めます。

また、事故が多い幼児や児童及び高齢者へは、交通安全教室等による交通安全教育を実施し、関係機関と連携して啓発活動を推進します。

《主な取り組み》

- ・生涯にわたる交通安全教育の充実
- ・交通安全の啓発活動の推進

■交通安全キャンペーン



242 駅周辺の放置自転車対策を推進します

駅周辺において、歩行者等の通行に支障となる放置自転車の解消を推進するため、自転車利用者への啓発活動を通じて、駅周辺の駐車秩序を確立するように努めます。

また、鉄道事業者や大型店舗等に対策への積極的な協力を要請します。

《主な取り組み》

- ・駅周辺の放置禁止区域の対策強化
- ・自転車駐車場整備の推進

243 誰もが安心して通行できる交通環境を整備します

高齢者、障害者、幼児や児童などの安全性に配慮し、交通量、道路幅員・形態など、道路状況に応じた適切な交通安全施設の整備に取り組みます。

また、地域の実情にあった交通環境を実現するため、各関係機関へ道路改良や交通規制を要請していきます。

《主な取り組み》

- ・交通安全施設等整備の推進
- ・交通環境対策の充実

244 交通被害者の救済対策を充実します

交通遺児の生活安定の一助とするため、交通遺児手当・交通遺児奨学金などの制度を維持します。

《主な取り組み》

- ・交通遺児対策の充実

◆◆◆ 計画期間における目標指標

指標名	単位	現状値	年度別目標値			
			H21	H23	H24	H25
放置自転車台数	台	H21	H23	H24	H25	H26
		716	150	110	80	60

説明：放置自転車対策施策の成果を測る指標です。

現状値は、平成21年度の買い物での放置が目立つ時間帯における市内9駅周辺の放置自転車台数です。駅周辺で放置自転車が無い環境をめざします。

指標名	単位	現状値	年度別目標値			
			H21	H23	H24	H25
高齢者の交通安全啓発活動	回	H21	H23	H24	H25	H26
		200	250	300	350	400

説明：高齢者向け交通安全教育・啓発活動の取り組み実績を示す指標です。

現状値は、平成21年度の実績値です。目標値は、毎年度50回の増加をめざすものです。

※高齢者の交通事故が多い現状から、この指標を掲げています。

第2章-安心・安全

第5節

消費生活

～市民の安心・安全な消費活動を支援します～

◆◆◆ 現況

高度情報化社会の進展等により、消費者を取り巻く環境が急速に変化している中、悪質商法による消費者被害をはじめ、食品偽装、製品事故など消費生活の安心・安全が大きく揺らいできました。

このようなことから、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に向けて、消費者行政の一元化と強化を行うため、平成21(2009)年9月に消費者庁が発足しました。

また、消費者被害の軽減に繋がる特定商取引に関する法律及び割賦販売法の一部改正（平成21(2009)年12月施行）や、貸金業法の一部改正（平

成22(2010)年6月施行）も行われました。

本市の消費者行政は、昭和47(1972)年から消費生活コンサルタントによる相談業務を開始し、消費者団体への支援や消費者への啓発活動などを実施し、昭和55(1980)年7月には消費生活センターを設置して、消費者行政の体制整備、拡充等を行っている状況です。

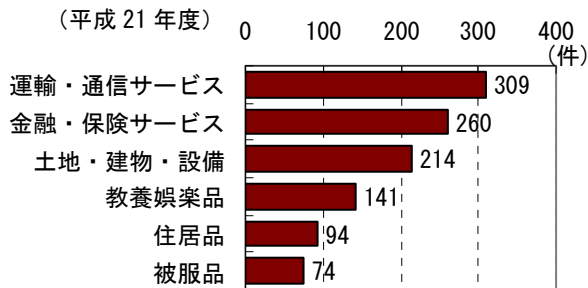
消費生活センターでは、消費者被害を防ぐため、適切な情報提供を行うとともに、消費者自身が問題解決に必要な対策を身につけられる環境づくりに努めています。

◆◆◆ これまでの主な取り組み

- 消費者問題の解決に向け、消費生活センターを中心に関係機関と連携しながら、消費生活相談員による相談業務を実施
- 適正な販売や取引を確保するため、商品の品質表示や量について、事業者への立入検査を実施

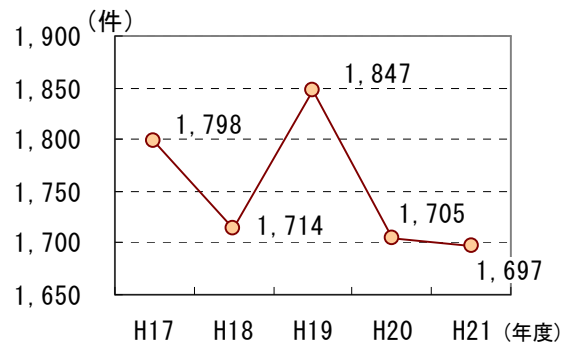
- あらゆる年齢層の人が被害となる可能性がある中で、被害を未然に防ぐために講演会や出前講座などを通じ、消費者への啓発や情報提供を実施

■消費生活相談内容（上位6項目）



(資料：消費生活センター)

■消費生活相談件数の推移



(資料：消費生活センター)

◆◆◆ 課題の整理

- 多様化・複雑化する消費者問題への迅速、適切な対応を図るため相談員等のレベルアップを図ること。
- 消費者被害の未然防止・拡大防止のために消費者への啓発をさらに進めること。
- 生産者・販売者と消費者の相互により、健全な消費生活の形成を図ること。

- 消費者の生命に係わる食や製品の安全に対して、迅速な情報の提供を行うこと。
- 国・県・市の連携を図り、情報の迅速な収集・発信を進め、健全な消費生活の形成を推進していくこと。

◆◆◆ 基本方針

251 健全な消費生活を推進します

多様化、複雑化する消費者相談に対応するため、消費生活相談員を中心に相談体制を充実し、関係機関と連携しながら、迅速かつ適切なアドバイスを行います。

さらに、消費者から寄せられた意見、要望、苦情等について、全国消費生活情報ネットワークに登録し、消費者被害の防止、救済などに活用するとともに、被害の拡大の恐れのある消費者事故等は消費者庁等へ報告し、速やかな周知と啓発を行います。

また、商品・製造の安全性や適正な表示が確保され、消費者に届けられるよう、関係法令に基づき、立入検査を行います。

《主な取り組み》

- ・相談業務の充実
- ・適正な販売・取引の確保

■消費生活センター



■計量検査



252 消費者活動を促進します

消費者問題の解決や環境にやさしい消費生活の実践に向けて、必要な知識、能力を培い、消費者自ら行動できるよう、講演会やパンフレット配布などさまざまな活動を通じて情報の発信を行い、消費者教育・啓発を進めます。

さらに、さまざまな消費者活動が相互に連携・協力できるよう、消費者団体やグループの活動を支援します。

■消費生活展



■啓発グッズ



《主な取り組み》

- ・消費者教育・啓発の充実
- ・消費者活動の支援

◆◆◆ 計画期間における目標指標

指標名	単位	現状値	年度別目標値				
			H21	H23	H24	H25	H26
消費生活相談の解決度	%	97.6	98.0 以上	98.0 以上	98.0 以上	98.0 以上	98.0 以上

説明：消費生活センターに寄せられる商品、販売方法に関する相談・苦情の解決度を測る指標です。

現状値は、全相談件数のうち、何らかの解決策を講じることができた件数の割合です。目標値は、現状値以上をめざすものです。