

第1節 共に助け合い、安全・安心に暮らすために

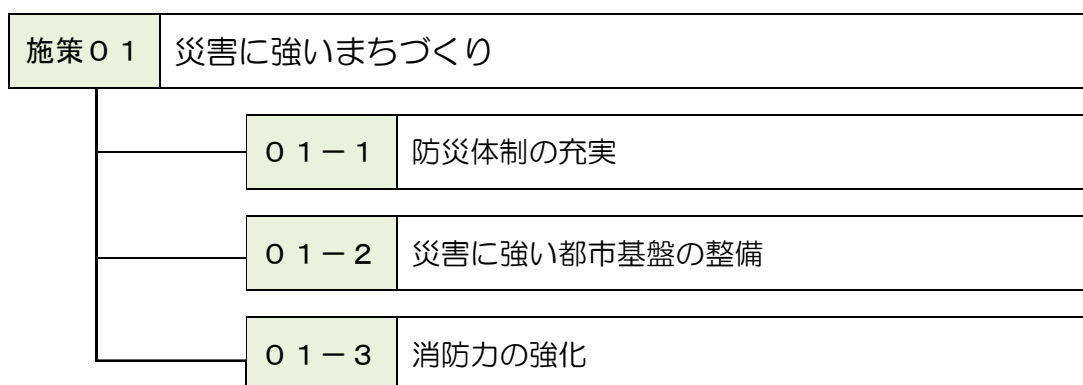
1-1 地域で共に助け合う、災害に強く犯罪のないまち

施策01 災害に強いまちづくり

目的	対象	市内にいるすべての人，市内全域
	意図	災害から身を守る，災害に強いまちになる

✚ 施策の方向と基本的取組の体系

市内にいるすべての人の生命・身体・財産を災害の脅威から守るため、減災対策の充実、災害時の対応能力の強化及び復旧復興体制の整備について、自助・共助・公助の考えに基づき、個人、地域、事業者、行政のそれぞれの役割に応じた取組を推進します。



✚ 現状と課題

- 東日本大震災で得た教訓を踏まえつつ、災害による被害を最小限にするため、ハード・ソフトの両面から災害に強いまちづくりを計画的に進めていく必要があります。
- 東京都は、首都直下地震等の被害想定の見直しを行い、東京都地域防災計画を修正しました。調布市では、調布市地域防災計画の修正を行い、避難所においては災害対応能力の向上及び被害想定に対応した防災備蓄品量の確保を図るため、物資・数量の見直しを行う必要があります。また、東京都帰宅困難者対策条例が平成25年4月から施行され、帰宅困難者対策を総合的に推進する必要があります。
- 防災機関や地域住民が連携した総合防災訓練を実施するほか、地区協議会などが実施する地域防災訓練を支援しています。
- 調布市事業継続計画の作成による震災対応能力の向上を図るとともに、平成24年3月には「避難所運営マニュアル作成のためのガイドライン」を作成し、各避難所における運営マニュアルの作成を進めています。



調布市防災教育の日における
防災訓練の様子

○平成23年度に学校の就業時間における教職員の震災時の初期対応を検証した「震災時対応シミュレーション」を作成したほか、毎年4月第4土曜日を防災教育の日と定め市立小・中学校で一斉に、学校と保護者・地域住民の人々が一体となった防災教育や、学校や地域の実態に応じた防災に関する活動を実施することとしています。

○災害時の避難所となる学校施設の耐震化については、重点的に取り組んだ結果、平成22年度までに市内すべての市立小・中学校で完了し、その他の公共施設についても耐震化が完了しています。

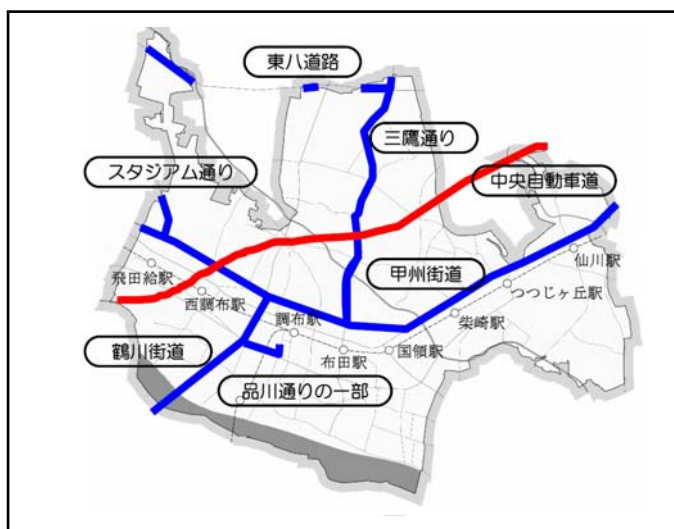
○平成23年7月に改定した調布市耐震改修促進計画において、住宅及び民間特定建築物の耐震化率を平成27年度までに90%とする目標を掲げ、計画的な耐震化を促進しています。

○東京都は、平成23年4月に震災時の建物の倒壊による特定緊急輸送道路の閉塞を防ぐため、東京における緊急輸送道路沿道建築物の耐震化を推進する条例を施行し、震災時に重機や物資を運ぶ特に重要な道路を「特定緊急輸送道路」として指定しています。調布市では、沿道建築物の所有者の方々に、耐震化に係る費用の一部を補助し、沿道建築物の耐震化を進めています。平成27年度耐震化率100%に向けて、沿道建築物の耐震化の促進を図る必要があります。

○災害時に迅速な消火活動を展開できるよう、消火栓・防火貯水槽などの消防水利施設の整備・更新や、消防団の装備品等の更新などを計画的に行っていく必要があります。

○高齢者や障害者、病人など災害時要援護者が災害時に必要な支援を受けられるよう調布市災害時要援護者避難支援プランを推進していく必要があります。

調布市内の特定緊急輸送道路



出典：調布市耐震啓発パンフレット

✚ 基本的取組の内容

01-1 防災体制の充実

◆地域防災計画の修正

東京都による首都直下地震等の被害想定の見直しや東日本大震災でも課題となった女性・児童・要援護者の視点を踏まえ調布市地域防災計画の修正を行います。

◆防災機能の整備

災害発生時における市の対応拠点である文化会館たづくりの防災機能の強化を図ります。

◆地域の防災体制づくり

防災訓練などを通じて市民一人一人が自ら備え、地域で共に助け合う、自助・共助による地域の防災体制づくりを普及促進するため、地域に根差した防災活動の主体となる防災市民組織の育成支援を図ります。

◆災害時のための支援

調布市災害時要援護者避難支援プランに基づき、自発的な要援護者台帳への登録の促進や地域組織（自治会、地区協議会等）が主体的に避難誘導等を行えるように災害時の支援体制の構築を図ります。

◆関係機関・事業所等との連携体制の強化

災害時における他自治体との連携強化や帰宅困難者、駅前滞留者などの対策、二次避難所（福祉避難所）の確保が円滑に行われるよう、他自治体や市内の学校、事業者などとの災害時協定の締結及び見直しを推進します。

◆避難所における災害対応能力の向上・備蓄体制の強化

「避難所運営マニュアル作成のためのガイドライン」に基づき、避難所ごとの運営マニュアルの作成を促進します。また、学校施設の改修に当たっては、バリアフリー化やマンホールトイレ導入の検討など、学校施設の避難所としての機能を確保するとともに、備蓄コンテナや防災備蓄倉庫の整備を、計画的に進めます。

◆情報伝達能力の向上

災害発生時の連絡手段として有効な防災行政無線のデジタル方式への更新や、市民防災メールや防災フリーダイヤル、調布エフエム等による災害情報等の提供など様々な手法を用いることにより情報伝達能力の向上を図ります。

まちづくり指標

まちづくり指標	現状値	目標値
防災市民組織の団体数	87 団体 (平成 23 年度)	120 団体 (平成 30 年度)

基本計画事業

No.	1	重点1				
事業名	防災市民組織の育成	区分	拡充	担当課	総合防災安全課	
事業の概要	防災に関する各種講演会や出前講座などの実施、防災備蓄品の提供等による支援を行い、防災市民組織の新規結成や育成を図ることで、市民の防災意識の高揚と市民生活の安全確保を図ります。					
年度別計画	平成25(2013)年度	平成26(2014)年度	平成27(2015)年度	平成28(2016)年度	平成29(2017)年度	平成30(2018)年度
	○防災市民組織の新規結成・運営支援	○継続	○継続	○継続	○継続	○継続
	○出前講座・防災訓練等支援	○継続	○継続	○継続	○継続	○継続
事業費(百万円)	3	3	3	3	4	4

No.	2	重点1				
事業名	調布市災害時要援護者避難支援プランの推進	区分	継続	担当課	福祉総務課	
事業の概要	「調布市災害時要援護者避難支援プラン」に基づき、災害時に安全に避難することが困難な高齢者や障害者などの要援護者に対し、地域組織による支え合い・助け合いによる支援体制を整備し、地域の安全・安心の体制を強化します。					
年度別計画	平成25(2013)年度	平成26(2014)年度	平成27(2015)年度	平成28(2016)年度	平成29(2017)年度	平成30(2018)年度
	○地域組織との協定締結 ○個別支援計画の策定推進 ○庁内及び福祉関係機関における要援護者情報共有体制の整備	○継続	○継続	○継続	○継続	○継続
					○台帳管理システムの更新	○継続
事業費(百万円)	1	0.8	0.7	0.7	4	0.7

No.	3	重点1				
事業名	防災備蓄品の確保・充実	区分	拡充	担当課	総合防災安全課	
事業の概要	東京都の被害想定の見直しを踏まえ、防災備蓄品の食料や生活用品などの確保・充実を行うとともに、備蓄コンテナの設置や、防災備蓄倉庫の整備を計画的に進めます。					
年度別計画	平成25(2013)年度	平成26(2014)年度	平成27(2015)年度	平成28(2016)年度	平成29(2017)年度	平成30(2018)年度
	○調布市地域防災計画に基づく防災備蓄品の確保・充実	○継続	○継続	○継続	○継続	○継続
	○小学校の備蓄コンテナの確保と充実(1校) ○都立高校の新規備蓄コンテナと物資の購入(1校)	○継続	○継続	○継続	○継続	○継続
		※残りの市内都立高校2校の防災備蓄コンテナについては、設置場所や設置時期を含め検討。				
事業費(百万円)	65	78	48	48	48	48

No.	4	重点1				
事業名	災害情報システムの維持管理・充実	区分	拡充	担当課	総合防災安全課	
事業の概要	的確に市民へ防災情報を提供するため、防災行政無線などの災害情報システムを維持管理していくとともに、防災行政無線のデジタル方式への移行を進めます。					
年度別計画	平成25(2013)年度	平成26(2014)年度	平成27(2015)年度	平成28(2016)年度	平成29(2017)年度	平成30(2018)年度
	○災害情報システムの維持管理	○継続	○継続	○継続	○継続	○継続
			○防災行政無線デジタル化設計	○防災行政無線デジタル化実施 ・移動系	○継続 ・移動系 ・固定系	○継続 ・移動系 ・固定系
事業費(百万円)	29	29	33	162	257	256

No.	5						重点1
事業名	緊急時の水の確保	区分	新規	担当課	総合防災安全課		
事業の概要	災害時の給水体制を確立することで、災害発生時における飲料水や生活用水を確保します。						
年度別計画	平成25(2013)年度	平成26(2014)年度	平成27(2015)年度	平成28(2016)年度	平成29(2017)年度	平成30(2018)年度	
	○流水式タンク維持管理 ○地下水を利用したろ過システムの設置 (文化会館たづくり)	○継続 ○ろ過システムの維持管理 ○民間井戸活用の検討	○継続	○継続	○継続	○継続	
事業費 (百万円)	5	10	10	10	10	10	

01-2 災害に強い都市基盤の整備

◆特定緊急輸送道路の沿道建築物の耐震化

震災時の復旧・復興の大動脈となる特定緊急輸送道路の沿道建築物の耐震化を促進し、防災都市づくりを推進します。

◆骨格となる都市基盤の整備

震災時における輸送機能とともに、市街地の延焼を防止し、かつ、避難路や消防活動等の救援・救護活動の空間ともなる延焼遮断機能を確保するため、その軸となる都市計画道路などの都市基盤の整備を進めます。

◆橋りょう・下水道などの耐震化の推進

緊急時の物流経路を確保するため、調布市橋りょう長寿命化修繕計画に基づき、計画的な橋りょうの耐震工事を進めます。また、下水道についても耐震化工事や老朽化した管路の更新などを計画的に推進します。

まちづくり指標

まちづくり指標	現状値	目標値
特定緊急輸送道路沿道建築物の耐震改修率	4.1% (平成24年度)	100% (平成27年度)

※指標の対象となるものは、次の3つの要件に全てに該当している建築物が対象

- (1) 敷地が「特定緊急輸送道路」に接している建築物
- (2) 昭和56年5月31日以前に建築された建築物
- (3) 道路幅員のおおむね2分の1以上の高さの建築物（注：ただし、道路幅員が12メートル以下の場合は、6メートルを超える高さの建築物）

基本計画事業

No.	6	重点1				
事業名	特定緊急輸送道路沿道建築物耐震化促進事業	区分	拡充	担当課	住宅課	
事業の概要	震災時の建物の倒壊による特定緊急輸送道路の閉塞を防ぐため、耐震診断、補強設計、耐震改修、建替え及び除去に要する費用の一部補助により、沿道建築物の耐震化の促進を図ります。					
年度別計画	平成25(2013)年度	平成26(2014)年度	平成27(2015)年度	平成28(2016)年度	平成29(2017)年度	平成30(2018)年度
	○耐震診断(53件) ○補強設計(10件) ○耐震改修、建替え又は除去(6件)	○継続(30件) ○継続(16件)	 ○継続(16件)			
事業費 (百万円)	564	641	602	—	—	—

No.	7	重点1				
事業名	橋りょうの耐震改修	区分	継続	担当課	道路管理課	
事業の概要	橋りょうの安全な維持管理のため、調布市橋りょう長寿命化修繕計画に基づき、計画的な耐震工事を進めます。					
年度別計画	平成25(2013)年度	平成26(2014)年度	平成27(2015)年度	平成28(2016)年度	平成29(2017)年度	平成30(2018)年度
	○耐震補強・補修(2橋) ○補修工事(9橋)	○継続(3橋)	○継続(11橋)	○耐震補強・補修(2橋) ○継続(4橋)	○継続(3橋)	○耐震補強・補修(9橋) ○継続(9橋)
事業費 (百万円)	20	20	20	20	20	20

No.	8	重点1				
事業名	下水道施設の地震対策の推進	区分	継続	担当課	下水道課	
事業の概要	調布市下水道総合計画及び地震対策計画に基づき、災害対応の拠点となる救急病院・避難所等からの排水を受ける管路について、地震により損傷しやすい下水道管とマンホールの接続部分を可とう化することにより、管路の耐震化を進めます。					
年度別計画	平成25(2013)年度	平成26(2014)年度	平成27(2015)年度	平成28(2016)年度	平成29(2017)年度	平成30(2018)年度
	○地震対策計画の更新 ○耐震化工事 ・マンホール 38か所 ・路線延長 1360m	○実施設計	○継続 ○耐震化工事	○継続 ○継続	○継続 ○継続	○次期計画の検討 ○継続
事業費 (百万円)	108	20	57	57	57	36

No.	83	重点1				
事業名	住宅の耐震化の促進【再掲】	区分	継続	担当課	住宅課	
事業の概要	昭和56年5月31日以前の旧耐震基準により建築された木造住宅の所有者及び分譲マンションの管理組合等に対して、耐震診断に係る費用を一部助成するなど、耐震化を図ります。					

※年度別計画及び事業費は137ページ参照

No.	85	重点3				
事業名	都市計画道路の整備【再掲】	区分	継続	担当課	街づくり事業課	
事業の概要	将来の交通需要に対応した秩序ある道路交通網を形成するため、都市計画道路の整備を計画的に推進し、交通機能の向上を図ります。					

※年度別計画及び事業費は142ページ参照

◆消防施設の適切な整備・管理の推進

災害時に迅速な消火活動を展開できるよう、消火栓・防火貯水槽などの消防水利施設を計画的に整備・更新します。

◆消防団の円滑な運営と対応能力の向上

消防団の円滑な運営を図るため、消防団員の確保に努めるとともに、消防団装備品等の充実、消防資機材の計画的な更新など、消防団の対応能力の向上を図ります。

◆消防力（常備消防等）の維持・向上

東京消防庁と連携・協力し常備消防力の維持・向上を図るとともに、消防団との連携体制を強化するなど、消防力の維持・向上を推進します。また、激甚災害等において、地域の力を生かすため、専門的知識を有する消防団OB会等との連携強化を図ります。

まちづくり指標

まちづくり指標	現状値	目標値
防火貯水槽の整備区域	385 区域 (平成 23 年度)	399 区域 (平成 30 年度)

基本計画事業

No.	9	重点 1					
事業名	消防水利の整備・維持管理			区分	拡充	担当課	総合防災安全課
事業の概要	消防水利として使用する防火貯水槽を整備・更新するとともに、消火栓の新設や維持管理を行います。						
年度別計画	平成25(2013)年度	平成26(2014)年度	平成27(2015)年度	平成28(2016)年度	平成29(2017)年度	平成30(2018)年度	
	○震災時水利不足地域における防火貯水槽の新設(2基) ○消火栓の新設・維持管理	○継続	○継続	○経年防火貯水槽の劣化状況調査 ○継続	○経年防火貯水槽の更新 ○継続	○継続	○継続
事業費(百万円)	91	100	101	121	121	121	

No.	10	重点 1					
事業名	消防団の対応能力の向上			区分	拡充	担当課	総合防災安全課
事業の概要	火災等の災害時に火事状況などの確な情報送信や消防団員が有効かつ効率的に活動ができるよう、消防ポンプ車の更新や装備品等の充実、火災伝達システムの維持管理、AED装備など災害時の対応能力の向上を図ります。						
年度別計画	平成25(2013)年度	平成26(2014)年度	平成27(2015)年度	平成28(2016)年度	平成29(2017)年度	平成30(2018)年度	
	○消防ポンプ車の更新(1台) ○消防用品購入 ○AEDの維持管理 ○消防団連絡システム(火災伝達システム)の維持管理 ○火災・災害時における通信手段の確保	○継続	○継続	○継続	○継続	○継続	○継続
事業費(百万円)	28	33	23	23	23	23	

No.	11						
事業名	常備消防力の維持・向上			区分	拡充	担当課	総合防災安全課
事業の概要	東京消防庁と連携・協力し常備消防力の維持・向上を図るため、老朽化した施設の整備を行います。						
年度別計画	平成25(2013)年度	平成26(2014)年度	平成27(2015)年度	平成28(2016)年度	平成29(2017)年度	平成30(2018)年度	
	○国領出張所隣接地の取得額の鑑定・取得	○国領出張所仮設用地の借用	○継続	○継続 ○調布署(本署)仮設用地の借用	○継続 (平成29年度国領出張所竣工予定) ○継続	○継続 (平成31年度調布署(本署)竣工予定)	
事業費(百万円)	36	4	7	11	11	7	



参加と協働の視点 ～市民等に期待される役割～

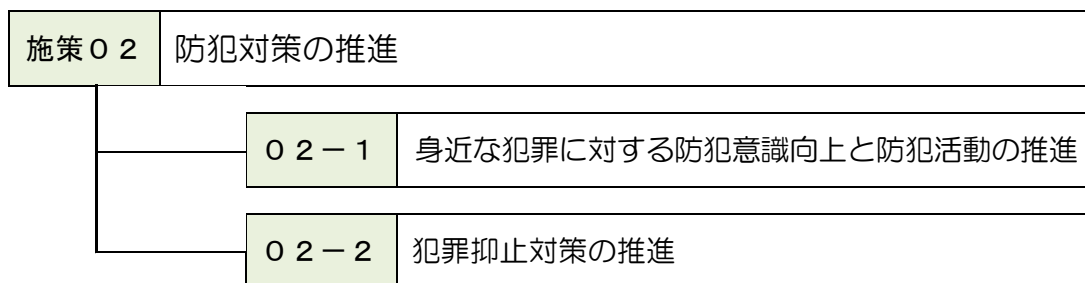
- 市民は、自らの命は自らが守るという「自助」の考えに立ち、防災に関する情報の積極的な取得、食料の備蓄や家具の転倒防止など、常日頃から自主的に災害への備えを行うとともに、コミュニティを核とした地域の防災活動に積極的に参加・協力します。
- 事業者は、災害時における協定の締結に協力するとともに、安全・安心な地域社会の形成を担う一員として、従業員の安全確保をはじめとする帰宅困難者対策など、防災対策に主体的に取り組めます。

施策02 防犯対策の推進

目的	対象	市内にいるすべての人
	意図	安心して生活できる安全な環境をつくる

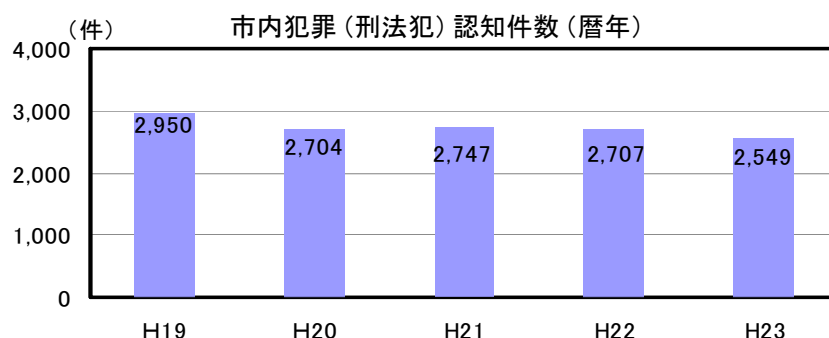
施策の方向と基本的取組の体系

市民一人一人の身近な犯罪に対する防犯意識の向上と防犯行動の促進，地域ボランティアによる防犯活動の促進，市民，地域，警察，行政の協力体制の維持・向上により，市民が安心して生活することができる犯罪のないまちづくりを目指します。



現状と課題

- 平成23年の市内刑法犯認知件数は減少傾向にありますが，万引きや空き巣，ひったくり，自転車盗など身近な犯罪は，未だ多い状況にあり，市民，地域，警察，行政が連携し対策を進めていく必要があります。中でも振込め詐欺をはじめとする特殊詐欺については，都内でも被害が多く，調布警察署と連携しながら，市報やホームページの掲載，各種キャンペーンでの広報活動を行い，被害防止の啓発に努めています。
- 防犯に関する情報のメール配信，市報，調布エフエム，ケーブルテレビなど，様々な媒体や機会を活用し，犯罪の防止と防犯意識の向上に取り組むとともに，道路の明るさの改善や公園の整備において死角となるスペースを生まないなど，防犯の視点からの環境整備に努めています。
- 平成24年7月の調布市暴力団排除条例施行を機に，平成24年8月に警視庁調布警察署と「調布市における施設及び事務事業等からの暴力団排除に係る合意書」及び「調布市安全・安心まちづくりに関する覚書」を締結し，さらなる安全・安心のまちづくりを進めています。
- だれもが安心して暮らせる安全な地域社会を実現するため，警察をはじめとする関係機関との連携・協力のもと，地域で支え合い，守り合う自主的な防犯活動を促進し，犯罪を未然に防止するまちづくりを進める必要があります。



出典：調布警察署調べ

✚ 基本的取組の内容

02-1 身近な犯罪に対する防犯意識向上と防犯活動の推進

◆身近な犯罪に対する防犯意識の向上

空き巣やひったくり、自転車盗など、日常生活の身近なところで発生する犯罪を減らすため、各種媒体や生活安全講演会、出前講座などにおいて犯罪の発生や対策などの生活安全に関する情報を発信し、犯罪の予防と防犯意識の向上を図ります。

◆防犯教育の推進

小・中学校におけるセーフティ教室や児童館における防犯教室のほか、子どもたちの防犯教育に取り組みます。また、学童クラブなどにおいて安全・安心マップの作成を支援することで、作成の過程でどのような場所が犯罪に巻き込まれやすく気をつける場所なのかを理解させることにより、犯罪被害防止能力の向上を図ります。

◆個人や地域における防犯活動支援

地域における防犯のまちづくりを進めるため、防犯パトロール支援用品の貸与や防犯意識啓発グッズの配布により、防犯活動を支援するとともに防犯意識の向上を図ります。また、それぞれの地域において自治会、PTAなどによる自主的な防犯活動を促進し、安全・安心に暮らせる地域社会の形成を支援します。

まちづくり指標

まちづくり指標	現状値	目標値
治安の面で自分の住んでいる地域が安心して暮らせると感じている市民の割合	78.3% (平成24年度)	80.0% (平成30年度)

基本計画事業

No.	12	区分	継続	担当課	総合防災安全課	
事業名	地域での防犯パトロールの支援					
事業の概要	防犯パトロール支援用品を貸与するとともに防犯意識啓発グッズの配布活動の推進や防犯意識の向上を図ります。					
年度別計画	平成25(2013)年度	平成26(2014)年度	平成27(2015)年度	平成28(2016)年度	平成29(2017)年度	平成30(2018)年度
	○防犯パトロール用消耗品などの貸与	○継続	○継続	○継続	○継続	○継続
	○防犯意識啓発用品の配付	○継続	○継続	○継続	○継続	○継続
事業費(百万円)	2	2	2	2	2	2

◆安全・安心パトロールの実施

地域住民による防犯パトロールと連携し、適宜、重点地域を定めるなど、より効果的に安全・安心パトロールを実施することによって、犯罪の抑止を図ります。

◆犯罪が発生しにくいまちへの環境整備

各種の犯罪発生を未然に防止するため、街路灯の設置や死角となるスペースを生まない公園整備、落書きの消去、自治会・商店街等による防犯カメラ等の防犯設備の設置支援など、犯罪が発生しにくい環境を整えます。

まちづくり指標

まちづくり指標	現状値	目標値
市内刑法犯認知件数（暦年）	2,549 件 （平成 23 年度）	2,400 件 （平成 30 年度）

基本計画事業

No.	13						
事業名	安全・安心パトロールの実施			区分	継続	担当課	総合防災安全課
事業の概要	調布子ども安全・安心パトロールや調布夜間安全・安心パトロールを実施し、地域による防犯パトロールと連携することで、犯罪の抑止を図ります。						
年度別計画	平成25(2013)年度	平成26(2014)年度	平成27(2015)年度	平成28(2016)年度	平成29(2017)年度	平成30(2018)年度	
	○子ども安全・安心パトロール実施	○継続	○継続	○継続	○継続	○継続	○継続
○夜間安全・安心パトロール実施	○継続	○継続	○継続	○継続	○継続	○継続	
事業費 (百万円)	36	36	36	36	36	36	



参加と協働の視点 ～市民等に期待される役割～

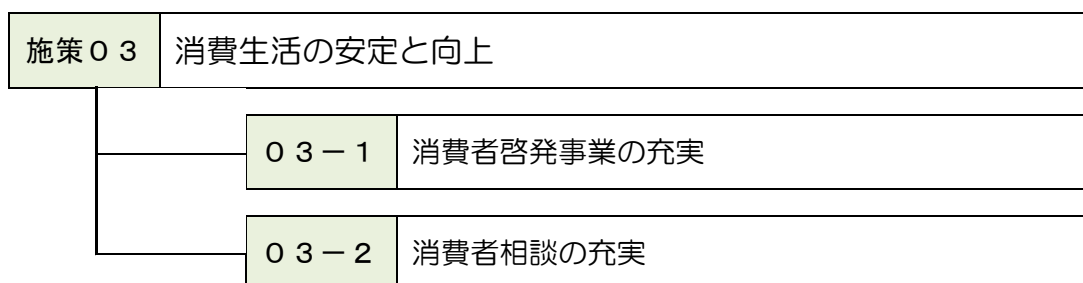
- 市民は、犯罪や事故を未然に防ぐために必要な知識を身につけるとともに、地域における自主的な防犯活動に積極的に参加・協力します。
- 事業者は、防犯まちづくりについて理解を深め、地域と協力して犯罪が発生しにくい環境づくりに努めます。

施策03 消費生活の安定と向上

目的	対象	消費者
	意図	安全で安心な消費生活をおくることができる

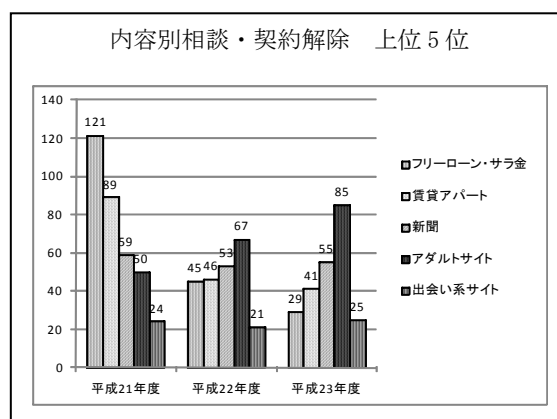
✚ 施策の方向と基本的取組の体系

市民が、自らの自覚と判断により消費トラブルから身を守り、安心して生活できる消費者となるよう支援します。また、消費トラブルに巻き込まれた市民に対して的確に対応できる相談体制を整えます。



✚ 現状と課題

- 平成23年度のGDP（名目国内総生産）における家計消費の占める割合は6割と、消費活動が社会経済に与える影響は大きく、経済の持続的な発展には消費者の主体的、能動的な消費活動の能力を育む必要があります。国においては、平成24年12月に消費者被害の防止や自らの利益の擁護及び増進のため、消費者教育の推進に関する法律が施行され、基礎自治体においても地域における消費者教育の推進に努めることが求められています。
- 調布市では、専門の相談員を配置した消費生活相談室を設置し、消費生活に関する様々なトラブルや相談に対応するとともに、市報や調布エフエムなどを活用した情報発信や出前講座の開催などを通じ、被害防止に向けた啓発事業に取り組んでいます。
- 年間の消費生活相談件数はここ数年、1,500件台で推移していますが、そのうち契約解除に関する相談最も多く、約3割を占めており、中でもインターネットを利用したアダルトサイトに関する内容が増加しています。
- 製品事故や食品の偽装表示や不正表示、訪問販売等による悪質商法被害、クレジット契約による多重債務など消費生活における被害が多発しており、被害にあわないための知識の普及や、被害にあった場合の対処についての情報の提供が必要です。



出典：生活文化スポーツ部文化振興課資料

- 情報通信サービスの普及により、インターネット取引に係る消費者トラブルが各年代とも相談の上位となっています。特に、情報メディアを介した若者の消費者トラブルは低年齢化の傾向にあることから、低年齢層への消費者教育が必要となっています。
- 高度情報化、国際化、規制緩和など、消費者を取り巻く環境は著しく変化しています。こうした状況は、消費者にとって利便性をもたらす一方、販売方法や契約手続きに関する消費者トラブルを複雑かつ拡大させる側面もあり、課題となっています。
- 最近の多重債務相談では、グレーゾーン金利の解消などにより消費者金融に起因する相談は減少傾向にあります。一方、多重債務に至る原因が、医療費過多による生活困窮、母子、高齢者など混在かつ深刻化していることから、その早期発見や生活再建などに対応するための横断的な相談支援体制の整備が求められています。

✚ 基本的取組の内容

03-1 消費者啓発事業の充実

◆市民生活に役立つ消費者情報の提供

商品やサービス、販売方法が多様化する中、消費生活上のトラブルを未然に防止するため、消費者の年齢や生活環境の違いにも対応できるよう、様々な媒体を活用し、迅速で正確な消費者情報を提供します。

◆消費者教育の充実

子どもから高齢者まで、自主的に合理的な消費行動をとることができるよう、学校や地域活動団体等と連携し、生涯を通じた消費者教育を推進します。

まちづくり指標

まちづくり指標	現状値	目標値
消費者まつり，消費者講座等の参加者数	1,751人 (平成23年度)	2,100人 (平成30年度)

基本計画事業

No.	14					
事業名	消費啓発事業	区分	拡充	担当課	文化振興課	
事業の概要	消費者教育の推進に向け、消費生活に役立つ情報発信や、消費トラブルを未然に防止するための啓発事業などを行います。					
年度別計画	平成25(2013)年度	平成26(2014)年度	平成27(2015)年度	平成28(2016)年度	平成29(2017)年度	平成30(2018)年度
	○消費者まつりの実施	○継続	○継続	○継続	○継続	○継続
	○消費者講座の実施	○継続	○継続	○継続	○継続	○継続
	○消費生活相談員による出前講座の実施	○継続	○継続	○継続	○継続	○継続
	○学校等教育現場における消費者教育の推進	○継続	○継続	○継続	○継続	○継続
事業費(百万円)	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8

◆消費生活相談員のスキルアップ

より効果的に消費者トラブルに対処できるようにするため、様々な研修機会の確保や弁護士などの活用により、消費生活相談に従事する相談員のスキル向上を図ります。

◆消費者トラブルの早期発見と支援

消費者トラブルに巻き込まれた市民の相談に応じる各種の消費生活相談窓口の周知を図ります。また、消費者問題の解決の他に、多重債務者などの社会的に支援を必要とする市民に対し、必要なサービスに繋げることができるよう、関係機関や各種相談窓口、市民団体との相互連携を生かし、より充実した相談支援体制の構築について検討します。

まちづくり指標

まちづくり指標	現状値	目標値
消費者相談に占める自主交渉率※	65.1% (平成 23 年度)	70.0% (平成 30 年度)

※自主交渉率

相談室における相談件数のうち、相談員のアドバイスにより相談者自ら解決に取り組むこととなった件数の割合

基本計画事業

No.	15					
事業名	消費者相談事業	区分	継続	担当課	文化振興課	
事業の概要	消費者トラブルの相談に応じる消費生活相談室の運営や周知を行うとともに、関係各署と連携し消費者トラブルの解決に取り組めます。					
年度別計画	平成25(2013)年度 ○消費生活相談の実施 ○法律等に関する専門家の活用 ○多重債務に関する連携の調査・検討 ○消費者行政活性化基金の活用による相談業務の充実	平成26(2014)年度 ○継続 ○継続 ○継続	平成27(2015)年度 ○継続 ○継続 ○多重債務に関する連携事業の実施	平成28(2016)年度 ○継続 ○継続 ○継続	平成29(2017)年度 ○継続 ○継続 ○継続	平成30(2018)年度 ○継続 ○継続 ○継続
事業費(百万円)	13	12	12	12	12	12



参加と協働の視点 ～市民等に期待される役割～

- 市民は、主体的で適切な意思決定ができるよう、消費生活に関する必要な情報を収集し、日ごろから消費者トラブルに巻き込まれないよう心がけます。
- 事業者は、法律を遵守した健全な経済活動により、消費者の安全と取引の公正を確保します。

