

## 平成20年度第2次新まちづくり計画事業進行調書(その1)

計画体系コード	3-1-2	事業名	高齢消費者被害防止ネットワーク事業				
担当	市民まちづくり局市民生活部消費者センター 吉田 211-2245						
全体計画							
事業内容	<年度別の事業内容>						
	<p>高齢者の消費者トラブルにおいては「だまされたことに気づきにくい」「被害にあってもだれにも相談しない」という特徴がある。</p> <p>また、近年の消費者問題は複雑・多様化しており、専門職員による状況の見極め、助言等が必要不可欠になってきている。これらの問題に対処するため、消費者問題に精通している地域みまもり協力員を地域に配置し、日ごろから高齢者の方々と接している高齢福祉関係機関等と連携し、消費者被害の発見の担い手となっていただくとともに、同行訪問等を行い、高齢者の消費者被害の実態を確認する。</p> <p>これにより、自主交渉の助言・補助、事業者との間であっせん・仲介が必要とされる場合の消費者センター相談室への案内や書類等の確認、適切な他機関への紹介等を迅速かつ細やかに実施することにより、消費者被害の早期発見・救済・拡大防止を行う。</p> <p>さらに、消費者センターに寄せられている情報を速やかに提供することにより消費者被害の未然防止にも努めることとする。</p>						
事業内容・量・場所・規模・件数等	平成19年度事業内容(決算)		平成20年度事業内容(予算)				
	<p>平成19年9月より、中央区、北区、東区の3区で試行実施。地域に、消費者問題に精通している「消費生活みまもり協力員」を複数配置。地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、民生委員等の高齢福祉関係機関との連携体制を構築し、高齢者の消費者トラブルの早期発見と救済に努めた。</p> <p>また、町内会等の集会や各関係機関の会議において出前講座を実施し、本事業の周知を図るとともに、消費者問題についての講座や啓発、情報提供を行ない、消費者被害への注意喚起を行った。</p> <p>各地域包括支援センター連絡会議、地域ケア連絡会議、民児協理事會、介護支援専門員連絡協議会研修会等に出席し、本事業の周知と、協力依頼を行った。</p> <p>悪質事業者への指導・取締り、地域における見守り強化の観点から新たに北海道警察との連携体制を構築した。</p> <p>平成20年度からの全市実施に向け、試行事業検証会議を開催。改善点や問題点等について協議し、事業の見直しを行った。</p> <p>全市実施に先立ち、各区の高齢福祉関係機関や北海道警察関係者らによる事業説明会を開催し、事業周知及び協力依頼を実施した。</p> <p>【相談受付等の状況(平成19年9月～平成20年3月)43件】</p>		<p>当該事業の全市本格実施。消費生活みまもり協力員を全区に配置する。</p> <p>居宅介護支援事業所を中心に、連携体制の拡充を図っていく。</p> <p>みまもり協力員のスキルアップを図るため、各種研修等を行う。</p> <p>各関係機関との事業検証会議を定期的に行い、事業の見直しと改善を図っていく。</p>				
達成目標の状況							
項目		18年度末 (現状)	19年度末 (実績)	20年度末 (予定)	21年度末 (予定)	22年度末 (予定)	22年度末 (目標)
消費生活みまもり協力員の配置区数		-	3区	10区	10区	10区	10区 (20年度)
市民・企業等との協働の状況(市民・企業等の参加、支援、協力の状況)							
<p>市民との連携、市民参加</p> <p>本事業は、高齢者の消費者トラブルの特徴を踏まえ、日ごろから高齢者の方々と接している市民の協力を得て、消費者被害の発見の担い手となっていただくものであり、事業の計画段階から地域包括支援センター、民生委員等への事業説明及び協力依頼を実施した。今後も本事業の円滑な推進を図るため、居宅介護事業所、町内会等への積極的な事業周知、協力依頼を実施し、市民との協働を図っていく。</p> <p>企業等との連携・協働</p> <p>【資金協力】</p> <p>【人材協力】高齢福祉関係機関の職員等への事業周知により、高齢者の消費者被害の早期発見のための人的協力を得ている。</p> <p>【情報協力】高齢者の消費者被害について、各関係機関より積極的な情報提供を得ている。</p> <p>【その他の協力】北海道警察と連携し、悪質事業者への指導・取締り、地域の見守り強化等の協力を得ている。</p> <p>市民・企業等が参加しやすい環境づくり</p> <p>本事業の実施に当たり、町内会等の集会や各関係機関の会議において、事業の周知を図るとともに、講座や啓発、情報提供を行ない消費者問題に対する意識の高揚、注意喚起を図り、消費者問題に対する地域力の向上に努める。</p>							

## 平成20年度第2次新まちづくり計画事業進行調書(その2) (単位:千円)

計画体系コード	3-1-2	事業名	高齢消費者被害防止ネットワーク事業				
評価(成果)			課題				
<p>・高齢者の消費者被害は、「被害意識が無い」「相談先が不明」等の理由から潜在化していることが現状である。本事業の実施により、これまで埋もれていた消費者被害の掘り起こしが行われ、高齢者の消費者トラブルについて、地域の中で早期発見、初期介入、被害拡大の防止を図ることができたと思われる。</p> <p>悪質な事業者から、高齢者の貴重な生活資金を守ることは、安心・安全なまちづくりの推進に大きく貢献したものと評価できる。</p> <p>また、本事業を通じて、地域における消費者問題への意識が少しずつ浸透してきており、今後の行政と地域との協働による、地域力の向上が期待できる。</p>			<p>・みまもり協力員の研修等によるスキルアップ</p> <p>・各関係機関との協力体制強化と連携先の拡充</p> <p>・地域における事業周知、情報共有による地域力のさらなる強化</p>				
今後の事業の予定・方向							
<p>・北海道警察が実施している「安全・安心どさんこ運動」との連携を検討する。</p> <p>・消費者団体等との連携を図り、高齢者のみまもり体制のより一層の強化を図る。</p> <p>・町内会、消費者団体、警察等との連携を強化し、悪質商法に対する地域力の向上を図り、消費者被害の未然防止を推進する(悪質商法追放モデル地区との連携)。また、この事業を推進することにより、高齢者等に被害が多い、「振り込め詐欺」等についても対処する。</p> <p>具体的な取り組みとしては、</p> <p>札幌市、警察及び消費者団体と連名で、「訪問販売お断り」のステッカーを作成し、モデル地区内の希望者の玄関等に貼付する。ステッカーを貼付することにより、消費生活条例第22条に規定する「消費者が契約を望まない旨」の意思表示を示したことになる。</p> <p>玄関ステッカーと併せて、消費者センター相談室や警察の相談室の連絡先を記載したシールを電話口等に貼付できるものを作成し、配布する。</p> <p>町内会等の行事に積極的に講師を派遣し、悪質商法の手口等を周知することにより、地域住民に消費者問題に対する関心を高め、地域力の向上に努める。また同時に「みまもり協力員」による移動臨時相談を行う。</p> <p>講師派遣時には、警察とも連携し、振り込め詐欺等の防止を併せて行う。</p>							
事業費の推移							
項目		19年度	20年度	21年度	22年度	計	
計画	事業費	2,100	10,300	10,300	10,300	33,000	
	財源内訳	国・道支出金	0	0	0	0	0
		市債	0	0	0	0	0
		その他	0	0	0	0	0
		一般財源	2,100	10,300	10,300	10,300	33,000
予算	事業費	2,100	6,000	-	-	8,100	
	財源内訳	国・道支出金	0	0			0
		市債	0	0			0
		その他	0	0			0
		一般財源	2,100	6,000			8,100
実績	事業費	2,182	-	-	-	2,182	
	財源内訳	国・道支出金	0				0
		市債	0				0
		その他	0				0
		一般財源	2,182				2,182
事業費の進捗率		(19年度実績事業費 + 20年度予算事業費) / (計画事業費)				24.8%	
計画との差異(予算・事業内容・規模・時期等)							
(全体)							
[19年度]							
[20年度]							
計画と予算の差異の理由							
・消費生活みまもり協力員の相談受理見込み件数の減と、それに伴う交通費の減による人件費の差。							