

施策評価シート (平成22年度の振り返り、総括)

作成日 平成23年 06月 21日

施策 No.	38	施策名	消費者の権利尊重と自立支援
主管課名	安全安心課	電話番号	0285-83-8394
関係課名			

施策の対象	市民、市内で消費する消費者								
対象指標名	単位	16年度実績	17年度実績	18年度実績	19年度実績	20年度実績	21年度実績	22年度実績	26年度見込
人口	人				66,712	83,392	82,997	82,584	85,500

施策の意図	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主体性のある自立した消費者を育成する。</li> <li>・消費者被害の未然防止。</li> <li>・被害に対して適切に対応してもらう。</li> </ul>								
成果指標設定の考え方及び指標の把握方法 (算定式など)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談件数は類型別に把握。</li> <li>・市民意向調査で把握。</li> <li>・消費生活に関する講座開催数と参加人数は被害を未然に防止するための指標である。</li> <li>・相談件数は、相談者への助言及び情報の提供、専門機関を紹介することで、被害防止の役割を担っていることから成果と考えられる。</li> <li>・消費生活に関する情報が得られているかどうか、得る方法を知っているかどうかで自立した消費生活の度合い、消費者行政の成果を計る。</li> </ul>								
成果指標名	単位	16年度実績	17年度実績	18年度実績	19年度実績	20年度実績	21年度実績	22年度実績	26年度基本計画目標値
消費生活に伴う相談件数	件				669	616	622	529	500
消費生活に関する講座数	回数				13	15	28	25	25
消費生活に関する講座参加人数	人				659	588	1,126	1,016	1,400
消費生活に関する情報が十分に得られていると感じている市民の割合	%				28.9	28.1	32.7	34.1	37.0

施策の成果向上に向けての住民と行政との役割分担	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民は「契約」に対して常に意識をし消費活動をしていく必要がある。しかし、事業者と比較し消費者は情報量が少ないので、行政は情報の提供と相談業務のより一層の充実を図り、専門機関との連携によって、被害を未然に防止し、正しい消費活動を選択できるような市民への啓発学習の機会を拡充していくことが役割といえる。</li> </ul>
-------------------------	--

22年度の  
評価結果

1. 施策の成果水準とその背景（近隣他市や以前との比較、特徴、その要因と考えられること）

- ・相談件数は、ここ数年減少傾向にある。
- ・相談内容が複雑・多様化していることから弁護士・専門機関との連携が必要なケースが増加している。
- ・真岡市消費生活センターは芳賀地区1市4町で唯一のセンターであり、センターを設置していない市町からの相談が全相談件数の約11%を占めている。
- ・携帯電話の普及により中高年生並びに保護者からの有料情報料等の相談も増加している。
- ・架空請求・不当請求の相談は38件であり、全相談件数529件の約7.4%となっている。20年度は124件、20%、21年度は97件、16%で年々減少している。
- ・人口の高齢化が急速に進む中で高齢者の消費トラブルが頻繁に発生しているので、地域が連携し消費トラブルに高齢者が巻き込まれないように取り組む必要がある。
- ・相談件数は529件で、人口当たりの件数は県内14市中9番である。

2. 施策の成果実績に対してのこれまでの主な取り組み（事務事業）の総括

- ・平成14年度から相談員を2名に増員、15年1月から土曜日の相談受付を開始し相談機会の拡充を図った。
- 21年度からは、さらに臨時職員1名を配置し、相談体制を充実させている。
- ・「広報もおか」に月1回「消費生活センターメモ」を掲載する他、「ウイークリーニュースもおか」に消費者情報を随時掲載し、被害防止を目的とした啓発活動を展開した。
- ・老人研修での消費生活講座、「ふれあい地域づくり事業」での自治会対象の消費者出前講座等への講座を実施した。（年25回、1,016人）
- ・県主催の消費者リーダー養成講座受講者へ補助をして、地域におけるリーダーの養成、住民の学習機会の利便性を図っている。
- ・大産業祭の一環として「消費者まつり」を開催し、住民が楽しみながら消費生活について学習できる機会を提供した。

<p>22年度の 評価結果</p>	<p>3. 施策の課題認識と改革改善の方向</p>
	<p>・消費者が自ら正しいと判断できる消費活動を選択できるよう、情報を迅速、かつ、容易に得られることができるように発信することが必要とされる。そのため対象となる年齢層に応じ、的確な手段、学習機会を設け情報を発信していく。</p> <p>・平成16年度から高校生を対象とした啓発講座を開催している（平成22年度は未実施）。低年齢から消費生活に関心を持つよう啓発していくことにより自立した消費者へ成長することを目標としている。</p> <p>・消費者リーダー養成講座の修了生を、消費者行政推進協力員として委嘱し活用していく。</p> <p>○ 「ふれあい地域づくり事業」の中での地域座談会を通してよりきめ細やかな学習機会を設けていく。</p> <p>また、高齢者の消費者被害を防ぐため高齢者自身への啓発以外に民生委員等、高齢者を取り巻く関係者へ基礎的な知識の習得、問題の認識をしてもらえるよう働きかける。</p> <p>・警察との役割分担及び弁護士・専門機関との連携により、より効果的な対応が可能となるため相談体制の充実を図る。</p> <p>・賢い消費者育成のために、行政として種々情報の提供を行う。</p>
<p>補足事項</p>	