

施策評価シート (平成23年度の振り返り、総括)

作成日 平成24年 04月 06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	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	23年度実績	26年度見込
人口	人				83,392	82,997	82,584	82,136	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	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	23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				616	622	529	442	500
消費生活に関する講座数	回数				13	28	25	31	25
消費生活に関する講座参加人数	人				448	1,126	1,016	1,151	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	%				28.1	32.7	34.1	28.6	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。</li> </ul>
-------------------------	--

23年度の 評価結果	<p>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）</p>
	<p>(1) 施策成果の時系列比較（過去3年間の比較）  相談件数は、平成21年度：622件、平成22年度：529件、平成23年度が442件と減少している。  平成23年度の消費生活相談で上位を占めているのが、インターネットや携帯電話を使って情報を得るサービスに関する苦情や相談で109件、次に土地・建物・設備に関するトラブルなどの相談が85件、次に金融・保険に関する相談が66件となっている。</p> <p>(2) 近隣他市との比較  人口1,000人あたりの相談件数は6.67件で、県内14市中5番目である。（1.宇都宮市9.24件、2.日光市9.15件、3.足利市8.07件、4.鹿沼市7.77件 平成22年度実績による）</p> <p>(3) 住民期待水準との比較  相談件数は減少しているが、相談内容が複雑・多様化しており、弁護士や専門機関との連携が必要な案件が増加している。また、重大な被害となり得るケースもあり、これらのことから、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が平成23年度は5.5ポイント減少したものと思われる。</p>
	<p>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</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・真岡市消費生活センターでは、消費生活相談員を2名、臨時職員1名を配置し月曜日～土曜日の午前9時～午後4時まで相談業務を行っている。</li> <li>・「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。</li> <li>・安心・安全の地域づくり推進事業で自治会を対象に消費生活座談会を実施した。（H23年度：年24回、1,030人参加）</li> <li>・県主催の消費者リーダー養成講座受講者（平成23年度受講者数：3名）に対して、研修会場までの交通費相当額を補助している。また、講座修了者の中から選考により消費者行政推進協力員（平成23年度協力員数：23名）として委嘱し、消費者の自立を支援するための活動として、高齢者向けの消費生活講座を実施した。（H23年度：年7回、121人参加）</li> <li>・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。</li> </ul>

3. 施策の課題認識と改革改善の方向

- ・消費者トラブルは、年代別や性別により種別・内容が異なっているため、対象となる年齢層に応じた適切な情報を市の広報紙等に掲載し提供していく。また、安心・安全の地域づくり推進事業による消費生活座談会などの啓発活動をなお一層推進することで市民の意識の高揚を図る。
- ・消費者リーダー養成講座の受講生に対する支援を引き続き実施し、講座修了者の中から選考により消費者行政推進協力員として委嘱する。また、消費者の自立を支援するための活動として、高齢者向けの消費生活講座を実施する。
- ・「広報もおか」「ウイークリーニュースもおか」により、被害防止を目的とした啓発活動を実施する。
- ・「消費者まつり」を開催し、消費生活についての学習の機会を提供する。
- ・相談体制を充実させるため、消費生活センターと警察・弁護士・専門機関、並びに庁内の窓口間の連携を強化する。

23年度の  
評価結果

補足事項