

施策評価シート (平成24年度の振り返り、総括)

作成日 平成25年 06月 26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	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	24年度実績	26年度見込
人口	人				82,997	82,584	82,136	81,511	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、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>・相談件数は類型別に把握。</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とする。</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> <li>・市民意向調査により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を把握。</li> </ul>								
成果指標名	単位	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	24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				622	529	442	462	500
消費生活に関する講座数	回				28	25	31	38	25
消費生活に関する講座参加人数	人				1,126	1,016	1,151	2,046	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	%				32.7	34.1	28.6	31.1	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生活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、正しい消費生活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>
-------------------------	--

<p>24年度の 評価結果</p>	<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22年度：529件、平成23年度が442件、平成24年度：462件で昨年度と変わりはない。  平成24年度の消費生活相談で上位を占めているのが、ワンクリック請求、アダルトサイトからの請求、利用した覚えのないサイトからの請求など、インターネットや携帯電話の利用に関する相談が113件、次に詐欺的投資話などの金融・保険に関する相談が63件、次にアパートの賃貸契約をめぐるトラブルや工事請負契約に関するトラブルなど土地・建物・設備に関する相談が50件となっている。また、原子力発電所の事故による農産物の放射線量の測定、健康食品の送りつけのトラブルなど食料品に関する相談が33件と昨年度に比べ倍増した。</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5.71件で、県内14市中9番目である。（1.矢板市10.5件、2.足利市9.73件、3.日光市8.42件、4.宇都宮市7.79件 平成24年度実績による）</p> <p>(3) 住民期待水準との比較  相談件数は昨年度と変わりはないが、相談内容は複雑・多様化し、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、市民意向調査により、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24年度は2.5ポイント増加しているが、平成22年度と比べると3.0ポイントの減少であり、ほとんど変わりのない状況である。</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」を掲載するほか、消費者情報を掲載した「消費生活センターだより」を各戸に配布し、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。（H24年度：年30回、1,595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24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24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。（H24年度：年7回、151人参加）</li> <li>・真岡市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> <li>・平成24年度より新に消費者月間（毎年5月）にあわせて、大型商業施設の店頭で街頭広報活動を実施した。（H24年度：1回、300人に啓発品を配布）</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」「消費生活センターだより」により、被害防止を目的とした啓発活動、並びに街頭での広報活動を実施する。
- ・「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。
- ・国では、5月を消費者月間と定め、消費生活に関する様々な啓発事業を実施している。本市においても、消費者月間に合わせて広報活動などを実施する。

24年度の  
評価結果

補足事項