

施策評価シート (平成30年度の振り返り、総括)

作成日 平成31年 04月 16日

施策 No.	36	施策名	消費生活の向上
主管課名	市民生活課	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	24年度実績	25年度実績	26年度実績	27年度実績	28年度実績	29年度実績	30年度実績	31年度見込
人口	人	81,511	80,929	80,698	80,590	79,422	79,542	79,414	79,324

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することができるよう消費者の自立を支援する。</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	24年度実績	25年度実績	26年度実績	27年度実績	28年度実績	29年度実績	30年度実績	31年度基本計画目標値
消費生活に伴う相談件数	件	462	456	395	427	376	605	648	600
消費生活に関する講座数	回	38	32	45	28	36	20	28	30
消費生活に関する講座参加人数	人	1,746	1,331	2,051	1,619	1,738	1,488	1,525	1,600
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	%	31.1	30.1	32.1	27.9	30.8	33.4	34.2	35.0

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、自ら進んで消費生活に必要な情報を収集し基礎的な知識を身につけ、主体的かつ合理的な消費活動に努める。</li> <li>・行政は、消費者被害の未然防止や拡大・再発防止のために必要な情報の提供、消費生活に関する教育の機会の拡充、及び相談体制の充実に努め、消費者の利益の擁護及び増進を図る。</li> </ul>								
-------------------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--

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）

（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28年度：376件、平成29年度：605件、平成30年度は648件と増加した。要因はハガキによる架空請求「商品一般」に関する相談件数の増加によるもので、平成30年度は全体の相談件数の約40%となっている。

なお、平成30年度の消費生活相談で上位を占めているのが、ハガキによる架空請求「商品一般」に関する相談が258件、アダルトサイトからの利用した覚えのない架空請求など、インターネットや携帯電話の利用「運輸・通信サービス」に関する相談が112件、次にアパートの賃貸契約をめぐるトラブルや外壁、屋根、ソーラーパネル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36件、次に新聞など教養娯楽品に関する相談が32件となっている。

・消費生活に関する講座数・参加人数は、平成28年度：36件・1,738人、平成29年度：20件・1,240人、と平成30年度は28件・1,525人と講座数、参加人数共にやや増加した。

（2）近隣他市との比較

平成30年度の人口1,000人あたりの相談件数は8.17件で、県内14市中5番目である。（1.足利市13.96件、2.日光市11.01件、3.宇都宮市10.39件、4.栃木市9.32件）

（3）住民期待水準との比較

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は、平成30年度34.2%で、昨年に比べ0.8ポイント増加している。

【参考】

平成30年の振込め詐欺等の特殊詐欺の被害は0件で、平成29年と比較すると発生件数は11件減少し、被害額も15,476千円減少している。

30年度の  
評価結果

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

・真岡市消費生活センターでは、消費生活相談員を2名を配置し月曜日～金曜日の午前9時～正午、午後1時～午後4時まで相談業務を行っている。

・「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ている。

・安全・安心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ている。（平成30年度：年21回、1,372人参加）

・県主催の消費者カステップアップ講座修了者の中から、選考により消費者行政推進協力員（協力員数：18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、自然教育センターでの高齢者向け消費生活講座（年4回、97人参加）と、出前講座による寸劇（1回、24人参加）を実施している。

・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ている。

・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ている。

・まちなか保健室を会場に消費者行政推進協力員が講師となって消費生活講座を実施した。（2回、受講者32人）

・平成28年度に消費者被害の未然防止と消費者の自立を支援するため、「消費者トラブル回避マニュアル」を作成し、全戸配布した。

・平成28年度から、もおかテレビデータ放送アプリを活用し、登録者に振り込め詐欺等に関する情報を配信している。

<p>30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>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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たり、小・中学校を通じてリーフレットを配布したりするなどして提供する。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や出前講座などの啓発活動を、なお一層推進することで市民の意識の高揚を図る。</li> <li>・かしこい消費者講座（消費者カステップアップ講座から名称変更）の受講生に対する支援を引き続き実施し、講座修了者に対し、消費者行政協力団体への協力参加を促す。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やまちなか保健室を会場とした消費生活講座を実施する。</li> <li>・「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。</li> <li>・「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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・平成28年度から、もおかテレビデータ放送アプリを活用し、登録者に振り込め詐欺等に関する情報を配信する。</li> </ul>
<p>補足事項</p>	