

施策評価シート (平成31年度の振り返り、総括)

作成日 令和2年 04月 06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	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年度実績	31年度見込
人口	人	80,929	80,698	80,590	79,422	79,542	79,414	79,324	80,200

施策の意図	<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害を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。 								
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"> 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。(相談件数は、栃木県消費生活センター発行の栃木県の消費生活相談月報の集計により把握している。) 相談件数は類型別に把握。 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。 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。 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。 								
成果指標名	単位	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年度実績	31年度基本計画目標値
消費生活に伴う相談件数	件	456	395	427	376	605	648	522	400
消費生活に関する講座数	回	32	45	28	36	20	28	41	40
消費生活に関する講座参加人数	人	1,331	2,051	1,619	1,738	1,488	1,525	2,144	1,500
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	%	30.1	32.1	27.9	30.8	33.4	34.2	35.4	40.0

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"> 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。 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、消費者の自立を支援する。 								
-------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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29年度：605件、平成30年度は648件、令和元年度は522件となっている。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119件、相談件数が最も多く、令和元年度は全体の相談件数の約23%となっている。

なお、令和元年度の消費生活相談で上位を占めているのが、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など「運輸・通信サービス」に関する相談が119件、ハガキや封書、メール等による架空請求など「商品一般」に関する相談が107件、次に、医療サービスなど「保健・福祉サービス」に関する相談が36件、次に、フリーローン・サラ金の返済など「金融・保険」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29年度：20件・1,240人、平成30年度：20件・1,525人、令和元年度：41件・2,144人と、講座数、参加人数共に増加した。

（2）近隣他市との比較

令和元年度の人口1,000人あたりの相談件数は6.62件で、県内14市中9番目である。（1.足利市12.48件、2.日光市9.93件、3.宇都宮市9.68件、4.鹿沼市7.72件、5.那須塩原市7.45件、6.大田原市7.42件、7.那須烏山市7.16件、8.小山市6.95件）（参考：栃木県内市町平均7.93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、令和元年度35.4%で、昨年に比べ1.2ポイント増加している。

【参考】

令和元年の降込め詐欺等の特殊詐欺の被害は7件で、平成30年と比較すると発生件数は7件増加し、被害額も2,970千円増加している。

31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。（令和元年度：年26回、1,483人参加）

・県くらし安全安心課主催の「かしこい消費者講座」終了者には、消費者行政協力団体への協力参加を促している。消費者行政協力団体では、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3回、44人参加）等を実施している。

・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、消費者行政協力団体が講師となり消費生活講座を2回開催する予定であったが、新型コロナウイルス予防対策のため、中止となってしまった。

・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>31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"> ・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。 ・「かしこい消費者講座」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。 ・「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。 ・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>補足事項</p>	