

施策評価シート (令和2 年度の振り返り、総括)

作成日 令和3 年 04月 15日

施策 No.	36	施策名	安全で安心な消費生活の推進
主管課名	くらし安全課	電話番号	0285-83-8110
関係課名	くらし安全課		

1. 計画 (Plan)

施策の対象	市民						
対象指標名	単位	令和2 年度実績	令和3 年度実績	令和4 年度実績	令和5 年度実績	令和6 年度実績	令和6 年度見込
人口	人	78,874					

施策の目標	主体性のある自立した消費者を育成し、消費生活の安定と意識の向上を図ることで、消費者被害が防止されています。
-------	---

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"> 消費生活に関する講座開催回数及び参加人数は、実績とする。 広報紙やホームページ等による啓発回数は、広報紙掲載数、消費センターだより発行数、HP掲載数等とする。 消費生活情報が十分に得られていると感じている市民の割合は、市民意向調査を使用する。
-----------------------------	---

成果指標名	単位	平成30年度 基準値	令和2 年度	令和3 年度	令和4 年度	令和5 年度	令和6 年度	令和6 年度 目標値
消費生活に関する講座開催回数	目標値	32	33	35	36	38	40	40
	実績値		2					
消費生活に関する講座参加人数	目標値	1,525	1,540	1,555	1,570	1,585	1,600	1,600
	実績値		64					
広報紙やホームページ等による消費生活に関する啓発回数	目標値	18	19	20	22	24	25	25
	実績値		18					
消費生活情報が十分に得られていると感じている市民の割合	目標値	34.2	36.3	38.5	40.6	42.8	45.0	45.0
	実績値		54.8					
	目標値							
	実績値							
	目標値							
	実績値							

施策の成果向上に向けての住民と行政との役割分担	<p>市民の役割：消費生活に関する意識を高め、自ら必要な情報を収集し基礎的な知識を身に付け、主体的で合理的な消費活動に努めます。</p> <p>行政の役割：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提供、消費教育の機会の提供、相談体制を充実強化し、消費者の利益の擁護と増進に努めます。</p>
-------------------------	--

2. 実行 (Do) →個別事務事業の実施による (事務事業マネジメントシート参照)

3. 検証・評価と今後の方向性 (Check&Action)

(1) 施策目標達成に対する要因分析と課題 (①構成事業が与えた影響、②外的要因を踏まえて検証)

消費者である市民が、自らの判断で納得した消費生活ができ、消費トラブルに巻き込まれないよう、悪質商法の最新事例・対処方法の紹介や消費生活センターによる相談、トラブル解決の支援を行ってきた。

・新型コロナウイルス感染拡大の影響により「消費生活に関する講座の開催回数、及び参加人数」が大幅に減少し、地域づくり事業に取り組んだ地区には、消費生活情報に関する資料の配布に努めたものの、消費者の意識向上を図るには、コロナ禍の啓発の方法等を検討する必要がある。

・「広報誌やホームページ等による消費生活に関する啓発回数」は、昨年と同じであり、必要な情報の提供に努めた。

・「消費生活情報が十分に得られていると感じている市民の割合」が前年より19.4%増加し、また消費生活センターの相談件数は、前年度より11件減少し511件で横ばいであった。

消費生活センターへの相談内容は、運輸・通信に関するものが多く、全国的にも、新型コロナウイルス感染症拡大で取り入れられつつある「新しい生活様式」の

中で、インターネットを利用した通信販売のトラブルが増加していることから、今後は、インターネット通信販売に関する注意喚起も必要である。

(2) 今後の方向性 ((1)の要因分析を踏まえ、施策目標達成に向けた方針を示す)

・「消費生活に関する講座」は、消費生活情報を学び、意識の向上を図る機会であり、地域の自主的な開催を促進し、支援する。また、開催できない場合は、広報紙やホームページにより最新の情報提供に努めるとともに、代替策として、各地区には、関係資料の各戸配付を進める。なお、インターネット通信販売に関するトラブル事例を重点的に周知し、注意を喚起する。

・消費者トラブルに対応するため、消費生活センターの相談員は、知識や最新情報を取得し複雑・多様化する相談内容に適切なアドバイスや対応に努める。

・引き続き、警察や国・県消費者センター等関係団体と連携しながら相談体制を充実強化する。

