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）	・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	回	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	人	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	回	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								
	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	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。 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。

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。

4. 構成事業一覧（個別事務事業一覧）

NO	総重、総新 戦拡、戦新	事務事業名	担当	成果指標			評価結果
				成果指標名	単位	令和2 年度実績	今後の方向性
1		消費生活センター事業	くらし安全課交通防犯係	消費生活センター相談員数	人	2	現状維持
				消費生活センター相談件数	件	511	現状維持
2		消費生活推進事業	くらし安全課交通防犯係	消費生活講座の開催回数	回	2	現状維持
				広報紙配布部数（年間延）	部	74,700	現状維持
				消費者まつりの開催回数	回	0	現状維持