施策評価シート（ 令和3　年度の振り返り、総括）

作成日	令和4 年　06月　20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	78,144				

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	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	100				
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	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	54.4				
	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）

・　市民が、消費生活に関するトラブルに巻き込まれないよう、広報誌、ホームページや消費生活講座などを通して、悪質商法の最新事例・対処方法の紹介を行うとともに、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症の影響で消費生活講座の開催回数、及び参加人数は、目標の1割未満であった。「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」もわずかに減少している中、消費生活センター相談件数が459件で約1割減少したが、消費トラブルがあっても相談せず泣き寝入りするケースがないよう、困った時にはためらわず消費生活センターへ相談するよう情報を発信していく必要がある。なお、令和4年4月から、成年年齢が18歳に引き下げられ、18歳・19歳の消費者が、年齢を理由に契約取消ができなくなり、儲け話などの消費トラブルに巻き込まれる恐れがあり、対策等が必要である。
なお、消費生活センターへの相談内容は、前年度増加していたインターネットを利用した通信販売のトラブルについては減少し教養・娯楽に関する商品・サービスの相談が増加した。

（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）

・消費生活情報を学び意識の向上を図る機会として、地域が自主的に取組む地域づくり事業の座談会や出前講座の開催などを推進していく。また、新型コロナウイルス感染症の影響で中止となっていた「消費者まつり」が開催できる場合には、パンフレットの配布や啓発品の展示により、周知・啓発を行う。併せて、広報誌やホームページの他、市公式アプリや公式LINEにより、消費トラブルの例示など、消費トラブルを未然に防ぐための情報を継続して発信していく。なお、成年年齢が18歳に引き下げられたことにより懸念される消費トラブルの防止に関しては、消費者だより等により重点的に周知し、注意喚起していく。

・消費生活センターの相談員は、最新の知識や対応策を習得し、複雑・多様化する相談内容に対して適切なアドバイスや対応を行う。
また引き続き、警察や国・県消費者センター等関係団体と連携した相談体制を維持する。

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3 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	459	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	71,700	現状維持
				消費者まつりの開催回数	回	0	現状維持