真岡市行政評価システム

評価対象年度　令和7　年度　　**事務事業評価マネージメントシート**　　作成日　令和8年3月13日

事務事業名	消費生活推進事業		担当課・係	市民生活部　くらし安全課　交通防犯係
政策名　No	5	「環境づくり」～安全なまちアップ！～	関連する SDGs･DX	
施策名　No	6	防犯対策と安全で安心な消費生活の推進		

	名　称	初年度からの実績値の比較						目標値
		単　位	R7	R8	R9	R10	R11	R11
成果指標	消費生活相談件数	件	539					450

事業内容

①消費生活センター事業
・昭和５４年４月に「真岡市消費生活センター」を開設し、２名の消費生活相談員により消費者からの相談に対応している。
　【令和６年度相談件数】５３９件
・消費生活相談員は、国民生活センターのWeb研修（８回）を受講することにより、最新情報を活用して、多様化する相談に対応している。
②消費生活推進事業
・自立した消費者を育成するため、消費生活講座や広報紙の発行等により、消費者への情報提供及び啓発活動を実施している。
　【令和６年度の実施状況】
　・消費生活講座　１８回開催
　・広報もおか「消費生活センターメモ」　毎月掲載
　・消費生活センターだより　年３回発行（全戸配布）
　・消費者展によるパネル展示の実施

前年度の課題（Check）

２人の相談員により対応しているが、将来に向けて、新たな相談員の育成及び確保について考えていく必要がある。

７年度振り返り

【１】実績（Do）７年度に実施した事業

①消費生活センター事業
　・真岡市消費生活センターに２名の消費生活相談員を配置し、消費者からの相談に対応した。
　・消費生活相談員は、国民生活センターのWeb研修を受講し、最新情報を活用して、多様化する相談に対応した。
　・PIO-NET（国における最大の消費者生活相談情報を収集・蓄積したシステム）の新システム移行に伴い、パソコン及び周辺機器の整備を行った。
②消費生活推進事業
　自立した消費者を育成するため、消費生活講座や広報紙の発行等により、消費者への情報提供及び啓発活動を実施した。
　【内訳】
　・消費生活講座の開催　１８回開催
　・広報もおか「消費生活センターメモ」の掲載（毎月）
　・消費生活センターだより　年２回発行（全戸配布）
　・消費者展によるパネル展示の実施

【２】結果と課題（Check）

消費生活センターへ寄せられる相談については、多様化・複雑化していることから、国民生活センターからの最新情報を活用しながら対応する必要がある。
相談が多い内容については、消費者被害防止のため、市民への啓発を行う必要があるが、市民自らが情報収集するホームページ等による情報発信だけでなく、引き続き、広報紙や消費生活センターだより等の直接的なアプローチにより、広く周知していく必要がある。
また、消費生活センターを継続するため、新たな消費生活相談員の育成及び確保が課題である。

今後の方向性と具体策

□ 廃止　□ 休止　□ 目的絞り込み　■ 目的拡充　□ 事業統廃合　□ 事業のやり方改善　□ 予算削減　□ 予算増大　□ 現状維持(従来通りで特に改革改善しない)

【３】具体的な改善策(Action➡Plan)　課題に記載された内容の解決に向けた取り組みについて、**いつ、何を、どのように実施し解決に導くのかを具体的に**記載してください。

（1）ただちに取り組むべきこと

消費者被害防止のための啓発については、引き続き、様々な媒体により直接的・間接的に周知していく。

（2）長期的な計画で検討すること

消費生活センターを継続していくにあたり、消費者安全法に基づく国家資格を有する消費生活相談員の確保は必須であることから、新たな消費生活相談員をどのように育成し、確保していくかを検討していく。