

評価 担当者	課名	氏名	内線
	市民課	佐藤 修治	1190

コード	VII-21-54	施策名	安心安全な消費生活の実現
施策の 方針	安心安全な暮らしを守り支える		
まちづく りの 方針	豊かな自然環境で市民が潤い、活力あふれるまち(生活環境)		
施策の 目的	<ul style="list-style-type: none"> 市民が安心安全に消費生活を送るため、消費生活センターの体制を強化を図ります。 消費生活センターでは、消費者トラブルなどに対する相談体制の充実や関係機関との連携強化を図ります。 消費生活センターでは、消費生活の正しい知識について学習できる取組や意識的な普及啓発を行います。 		
施策の 内容	<ul style="list-style-type: none"> 幅広い世代に対し、消費者の特性に合わせた教育や出前講座を実施します。 多様化する悪質商法などの被害防止や増加する消費者トラブルについて、普及啓発を行います。 市民から寄せられる消費者相談に迅速な対応を図ります。 		

<指標>

新規 指標	指標名	説明・算式・引用	実績の推移						H31目標値 上段：当初 下段：現在
			単位	H26	H27	H28	H29	H30	
消費生活センターの認知度	平成26年度に設置した消費生活センターの認知度(アンケートより)	目標	%	—	53.0	65.0	80.0	90.0	100.0
		実績	%	—	53.0	49	52		
		達成率	%	—	100.0%	75.2%	65.0%		
消費生活に関する出前講座などの開催回数	地域での啓発講座及び学校での消費者教育の回数(年間)	目標	回	—	20	20	20	20	20.0
		実績	回	25.0	20.0	25	21		
		達成率	%	—	100.0%	125.0%	105.0%		
○ 消費者トラブル件数	電話・来訪などの相談受付件数(年間)	目標	件	—	200	200	200	200	200.0
		実績	件	211	162	169	189		
		達成率	%	—	81.0%	84.5%	94.5%		
○ ステッカーの配布枚数	出前講座参加者や相談者への訪問販売お断りステッカー配布枚数(年間)	目標	枚	—	600.0	600.0	600.0	600.0	600.0
		実績	枚	—	628.0	669.0	665.0		
		達成率	%	—	104.7%	111.5%	110.8%		
		目標		—					
		実績							
		達成率	%						
		目標		—					
		実績							
		達成率	%						
		目標		—					
		実績							
		達成率	%						
指標の分析	平成30年3月末日現在での相談件数は189件と昨年と比較して増加している状況です。これは被害に遭うことが多い高齢者等に対する啓発及び地域や中学生を対象とした消費者教育(出前講座)に日頃から取り組んでいることによる「臼杵市消費生活センター」の知名度の高さが伺えます。同時に出前講座などの開催時に「訪問販売お断り」や電話器に貼る「この電話詐欺かも?」ステッカーやインパクトのある啓発物品を配布し、特殊詐欺や悪質な訪問販売等の被害に遭わないよう市民に対して効果的な啓発に努めています。								

<市民意識調査結果>

市民意識調査 結果 (H29調査)	領域名	必要度	満足度	満足度 2.05 1.90 1.75 1.60 1.45 1.30 1.15 1.85 2.00 2.15 2.30 2.45 2.60 2.75 必要度
	検討領域	2.19	1.47	
市民意識調査 結果分析	<p>平成29年度実施のアンケート結果では、「必要度」「満足度」ともに低く、「検討領域」に位置しており、施策や事業の内容について再考の余地があります。</p> <p>消費生活において重要なことは、消費者の安全確保及び必要な情報や教育の機会を提供することであり、もし万一、消費者に被害が生じた場合には、適切かつ迅速に救済できるようにすることです。消費者問題に対する周知・啓発は派手さはなく地道な活動ですが、今後も消費者力の向上及び被害の未然防止を図るための継続した効果的な啓発が必要です。</p>			

<次年度以降の課題>

平成30年度以降 の課題	「臼杵市消費生活センター」の知名度を上げることや被害者救済の支援を行うことは勿論のことですが、まず、市民が被害にあう前に相談し、アドバイスを受ける場所であるということを周知する必要があります。また、引き続き消費者力向上のための消費者教育・啓発活動を計画的かつ効果的に実施することが重要であり、学校や地域、関係機関へ講座開催の機会を設けていただくように働きかけを行うとともに、カリキュラムの充実や工夫した啓発等に取り組むことや市報等を活用しての消費者情報を掲載するなど、消費者問題の意識の高揚を図っていくことが重要です。
-----------------	---

<施策を構成する主な事務事業一覧表>

事務事業名	事業内容	担当課 ※実施した課を記入	課の重点 ※運営計画記載	事業費（単位：千円）			課長評価	公共の力 年	他の関連施策 コード	
				H28年度 実績	H29年度 実績	H30年度 見込み				
1	消費生活センターの充実	消費者力向上のための出前講座開催、被害相談・解決支援充実のための消費生活相談員配置	市民課	○	3,157	3,379	3,211	継続		VII-21-54
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
合計					3,157	3,379	3,211			

<施策の今後の展開 ～担当課長評価>

進捗状況	情報時代の今、いろいろな情報があふれ商品やサービスなど、なんでも手に入れることができる便利な世の中になっています。しかし、それを悪用して悪質な訪問販売やパソコン・携帯電話の利用の際にトラブルに巻き込まれ被害にあうケースが後を絶たないのが現状です。また、相談内容も多様化するとともに、件数及び被害金額も年々高い数値で推移しています。消費者一人ひとりが正しい知識と判断力を持つことが必要とされてきていることから、今後、消費者力の向上や被害の未然防止のために高齢者を中心とした出前講座やネットトラブルに遭いやすい中学生を対象とした教育講座等を開催など、広報・啓発活動の強化を図る必要があります。また、相談員だけでなく、広聴グループ全員での相談体制を充実させ、職員も相談における初期対応に努めます。	課長評価
概ね順調		目標を達するため、現状維持とする

<施策の今後の展開 ～内部評価（内部検討会）>

進捗状況	-	内部評価
		-

<臼杵市行財政活性化推進委員会による外部評価：最終>

評価のコメント	外部評価
	-

<臼杵市行財政活性化推進委員会を受けての市の取組>

--