

白杵市 施策評価シート  
(令和3年度)

評価 担当者	課名	氏名	内線
	市民課	寺本 政浩	1190

コード	VII-21-52	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)		
5年後のめざす姿	消費者被害などの課題に対応できる相談体制の充実を図り、それぞれの状況に応じた対応を行うとともに、課題や問題を未然に防ぐための啓発活動を推進します。市民一人ひとりが安心安全に暮らせるような消費生活の実現をめざします。		
施策の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>幅広い世代に対し、消費者の特性に合わせた内容による「出前講座」を実施します。</li> <li>特殊詐欺や悪質商法などによる消費者被害・トラブルに対応するための効果的な啓発及び情報提供を行います。</li> <li>消費者(市民)から寄せられる消費者相談には、迅速な対応、被害回復に努めます。</li> </ul>		

<指標>

新規 指標	指標名	説明・算式・引用	実績の推移						
			単位	R1	R2	R3	R4	R5	R6
消費生活センターの認知度	よりよいまちづくりアンケート結果		目標		60.0	70.0	80.0	90.0	100.0
			実績	%	51.8	46.9	45.8		
			達成率	%		78.2%	65.4%		
消費生活に関する出前講座などの開催回数(年間)	地域での啓発講座及び学校での消費者教育講座の回数(年間)		目標		20	20	30	30	30
			実績	回	30	21	11		
			達成率	%		105.0%	55.0%		
			目標						
			実績						
			達成率	%					
			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**  
今年度も昨年度に引き続き、コロナウイルス感染防止対策の観点から出前講座の開催依頼が激減し開催に至らず、「白杵市消費生活センター」の知名度を上げることが厳しい状況でした。今後も「消費生活センター」の知名度を少しでも向上するために、被害に遭う可能性が高い高齢者及び中・高生を対象とした消費者教育に基づく「出前講座」を積極的に開催し、被害防止・抑止に努めていくことが重要です。また、「出前講座」の開催時に訪問販売お断りや特殊詐欺に対する実用的かつインパクトのある啓発物品を配布するなど、市民が不安に思ったり、感じたりした時は「白杵市消費生活センター」にまず連絡するという意識付けをする効果的な啓発が必要です。

<市民意識調査結果>

	領域名	必要度	満足度
市民意識調査結果(R3調査)	検討領域	2.48	2.01
市民意識調査結果分析	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・啓発は派手さで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継続が必要です。		

<次年度以降の課題>

**令和4年度以降の課題**  
市民が被害に遭う前の相談及びアドバイスを受ける場所として「白杵市消費生活センター」が存在していることを市民へ周知することが重要です。また、その「センター」の知名度を上げることにより被害者救済の支援にも繋がると考えております。今後も引き続き学校や地域、関係機関に対し消費者力を身に付ける「出前講座」の開催機会を設けていただくよう働きかけを行うとともに、若者や高齢者など立場に応じて工夫した啓発等に取り組むことや市報・ケーブルテレビ等を活用して消費者情報を提供するなど、消費者問題に対する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5カ年	他の関連施策コード
				R2年度実績	R3年度実績	令和4年度年度見込み			
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	○	2,795	1,510	3,736	継続		VII-21-52
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
合計				2,795	1,510	3,736			

<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、何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遭うケースが後を絶たず、相談内容も多様化している状況です。この解決策として、消費者一人ひとりが正しい知識と判断力を身に付けることが重要かつ必要とされております。今後も消費者力の向上や被害の未然防止・抑止のための高齢者を中心とした啓発講座及び消費者教育の推進を図る、中・高生を対象とした「出前講座」を継続して開催するなど、広報・啓発活動を更に強化しなければなりません。また、市民からの相談に対し専門相談員が不在の時でも職員が初期対応出来るよう消費者センターとしての相談体制の充実を図ることも大切です。	課長評価	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)>

※以降の評価は、令和3年度~令和5年度の3カ年に分けて実施予定。

実施年度	内部評価
令和4年度実施	指標の実績の推移が、新型コロナウイルス等による影響などによるものもあり、未達成となっています。また、市民意識調査の結果も検討領域となっているため、取り組みを強化するものとなりました。

<白杵市行財政活性化推進委員会による外部評価:最終>

外部評価	評価のコメント
強化	消費生活センターの周知とともに、相談自体に対する抵抗感を減らす啓発が必要。詐欺等が、被害者の過失ではなく、被害という意識作りとともに、相談しやすい体制、環境づくりに努めてほしい。

<白杵市行財政活性化推進委員会を受けての市の取組>

今後も、消費生活センターの認知度を高める必要があるため、講座やケーブルテレビ、チラシ等の啓発活動により、さらなる周知を図れるよう努めたい。