

臼杵市 施策評価シート (令和元年度)			
評価 担当者		課名 市民課	氏名 佐藤 修治
		内線 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	・消費者(市民)が主役となって、安心安全で豊かに暮らすことができるよう「消費生活センター」の体制・取組みの強化を図ります。 ・「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を図るとともに、各関係機関との連携強化に努めます。 ・「消費生活センター」では、ネットや携帯電話、訪問販売等における被害を未然に防ぐための知識・技術を身に付け適切な行動に結び付けることが出来るよう市報やCATV等を活用した効果的な啓発及び「出前講座」の開催に取り組みます。		
施策の 内容	・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。 ・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。 ・消費者(市民)から寄せられる消費者相談には、迅速な対応に努めます。		

＜指標＞

新規 指標	指標名	説明・算式・引用	実績の推移							
				単位	H26	H27	H28	H29	H30	R1
	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	60.0
			実績		-	53.0	48.9	52.0	48.7	52.0
			達成率		-	100.0%	75.2%	65.0%	54.1%	86.7%
	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	25
			実績		19	20	25	25	31	30
			達成率		-	100.0%	125.0%	125.0%	155.0%	120.0%
○	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
			実績		211	162	169	189	183	174.0
			達成率		-	81.0%	84.5%	94.5%	91.5%	87.0%
○	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	600	600	600	600
			実績		-	628	669	665	670	667
			達成率		-	104.7%	111.5%	110.8%	111.7%	111.2%
			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		相談件数もここ最近では減少傾向にあります。これも被害に遭う可能性が高い高齢者に対する啓発や地域、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・抑止に努めている結果であると考えます。また、それに伴い「臼杵市消費生活センター」の知名度も徐々にですが高くなっています。「出前講座」などの開催時に「訪問販売お断り」や電話の受話器に貼る「この電話詐欺かも？」ステッカーなど、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 (R1調査)	領域名	必要度	満足度	満足度
	検討領域	2.45	1.31	
市民意識調査 結果分析	・令和元年度実施のアンケート結果では、「必要度」「満足度」とともに低く、「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。			
	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の継続した効果的な啓発が必要です。			

＜次年度以降の課題＞

令和2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「臼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思っております。今後も引き続き学校や地域、関係機関に対し「出前講座」開催の機会を設けていただくよう働きかけを行うとともに、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掲載するなど、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
					H30年度 実績	R1年度 実績	R2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	○	3,431	3,232	3,217	継続		VII-21-54
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
合計					3,431	3,232	3,217			

＜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。被害に遭わないためには、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とされており、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ことを目的とし中・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・啓発活動の強化を図っていく必要があります。また、市民からの相談に対しては、専門相談員の不在時でも職員が初期対応出来るように相談体制の充実に努めます。	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＞

--