整理No.	57

平成26年度 施策評価シート（評価対象：H25年度）

【１．施策名】

施策コード	321-03	基本施策	日常生活の安全性の向上	所管部局	生活部
施　策　名	消費生活の安全確保			主担当課	市民課
				関係部局課	
施策の目標	消費生活に関する消費者意識の啓発や相談・苦情処理体制の充実により、消費者の安全確保を目指します。				

【２．施策に取り組む理由】

施策目標に対する市民ニーズの傾向及び、施策目標の達成に向けた市の役割など

経済のグローバル化や高度情報化の進展により、新しい商品や多様なサービスが提供されるなど利便性が向上した反面、消費者トラブルも複雑・多様化している。このような中、消費生活における被害を防止するため、消費生活センターの相談体制の充実を図るとともに、消費者問題に関する情報の提供や啓発を進める必要がある。

また、核家族化や近隣とのコミュニケーションの希薄化、モラルの低下が社会問題となり、市民の悩みごとや困りごとが多いため、公的機関による身近で相談しやすい窓口体制を確保する必要がある。

【３．施策指標】

施策指標（成果を示すもの）	単位	基準値（H22）	実績 H24	実績 H25	実績 H26	実績 H27	実績 H28	目標値（H28）
消費生活に関する年間相談件数に占めるトラブルに関わる相談の割合	%	20.3	18.0	16.9				16.0
指標の定義	目標値のねらい（設定根拠・算定方法）							
不当な契約や金銭の支払い、製品による事故などの被害に遭ってしまった後の相談割合	消費者が、商品の購入やサービスの契約、製品の安全等について、被害を受ける前に相談や確認をすることで、被害の未然防止・拡大防止が図られる。							

施策指標（成果を示すもの）	単位	基準値（H22）	実績 H24	実績 H25	実績 H26	実績 H27	実績 H28	目標値（H28）
指標の定義	目標値のねらい（設定根拠・算定方法）							

25年度の取組内容実績	消費者トラブルや被害の解決に向け、迅速・適切な消費生活相談を行うとともに、ホームページや新聞、ラジオ、有線などを活用した情報提供のほか、出前講座の実施や住民自治協議会等が自主的に行う消費者問題に関する講演会の開催を通じ、きめ細やかな啓発を行った。 また、市民の法的な不安や悩みを解消するために、問題解決の糸口となるアドバイスなどを行う市民相談（法律・登記・公証・税務・手続）を実施した。

【４．総合評価】

総合評価　（目標値に向けて）	順調

	評価の理由・説明等
適応性 市民ニーズや社会経済状況の変化に柔軟に対応しているか	消費者を取り巻く多様な商品の販売やサービスの提供にかかるトラブル、また、高齢者を狙う悪質商法の手口などの苦情・相談に適切に対応するため、相談員が専門研修会に参加し相談業務のレベルアップを図っている。また、ホームページや新聞、有線などを活用した広報や、出前講座による啓発を行っている。
達成度 施策の目標達成に向けて順調に進んでいるか	消費者が、被害に遭った後に相談してくる割合は、平成24年度の18.0%から16.9%に減少しており、順調に推移している。
事業の成果等 施策を構成する事務事業は目標を達成しているか	消費者啓発のための出前講座及び生活知識講座の実施回数は、ほぼ前年度並みであったが、一回当たりの参加者数は減少した。また、弁護士による法律相談の相談件数は、平成23年度以降減少傾向が続いているが、相談者に対しては、概ね適切なアドバイスができている。

【５．今後の展開】

	課　　題	課題解決に向けた具体的な取組
1	消費者を取り巻く環境変化のスピードが速く、時代に即した相談や啓発が必要である。	相談員のスキルアップを図るとともに、ホームページなどの各種広報媒体を活用した周知・啓発に取り組み、消費者被害の未然防止・拡大防止に努めていく。
2	市民相談のうち利用実績の少ない相談については、周知の方法や実施内容等を検討する必要がある。	相談件数の推移を踏まえて実施内容の見直しの検討を行う。

施策展開の方向性（H26年度以降）	市民が利用しやすく、質の高い相談体制の維持及び効果的な情報提供や啓発事業を実施することで、市民が安心、安全な消費生活ができることから、本事業を継続する。 また、民事・刑事・身内のトラブル等の相談には、法律等の専門家によるアドバイスが不可欠であり、問題解決の糸口を見出すために気軽に相談できる窓口として継続する。

【６．施策を構成する主な事務事業】

番号	事務事業名 ［事業区分］ 担当課名	事務事業の概要	事業の取組実績・成果
1	消費者啓発事業 ［サービス提供事業］ 市民課	全国消費生活情報システムを活用し、消費者トラブルや被害の相談に迅速・適切に対応するとともに、消費生活に関する知識の習得や悪質商法等の被害防止のため、若年者から高齢者まで年代に適した啓発を行う。	平成25年度の消費生活相談件数は2,751件で、前年度に比べ13.3%減少した。また、被害を受けた後の相談件数も1.1%減少した。
2	市民相談 ［サービス提供事業］ 市民課	近隣トラブルや金銭貸借、書類の手続など、日常生活におけるさまざまな問題解決の糸口を見出すため、弁護士・司法書士・公証人・税理士・行政書士の各専門家による相談を行う。	平成25年度の法律相談件数は540件で、前年度に比べ21.2%減少した。他の登記相談は減少、公証相談、税務相談、手続相談はいずれも増加した。
3			
4			

番号	事務事業の分析結果：達成(進捗)状況の評価	必要性	妥当性	有効性	効率性	今後の方針	年度別事業費（千円）(H26は予算額) H23	H24	H25	H26
1	B	A	A	B	B	継続	21,216	21,278	17,858	17,719
2	C	B	A	B	B	継続	6,178	6,324	4,477	4,111
3										
4										

5		事務事業の概要					事業の取組実績・成果				
		事業の分析結果						年度別事業費（千円）（H26は予算額）			
		達成(進捗)状況の評価	必要性	妥当性	有効性	効率性	今後の方針	H23	H24	H25	H26
6		事務事業の概要					事業の取組実績・成果				
		事業の分析結果						年度別事業費（千円）（H26は予算額）			
		達成(進捗)状況の評価	必要性	妥当性	有効性	効率性	今後の方針	H23	H24	H25	H26
7		事務事業の概要					事業の取組実績・成果				
		事業の分析結果						年度別事業費（千円）（H26は予算額）			
		達成(進捗)状況の評価	必要性	妥当性	有効性	効率性	今後の方針	H23	H24	H25	H26
8		事務事業の概要					事業の取組実績・成果				
		事業の分析結果						年度別事業費（千円）（H26は予算額）			
		達成(進捗)状況の評価	必要性	妥当性	有効性	効率性	今後の方針	H23	H24	H25	H26
9		事務事業の概要					事業の取組実績・成果				
		事業の分析結果						年度別事業費（千円）（H26は予算額）			
		達成(進捗)状況の評価	必要性	妥当性	有効性	効率性	今後の方針	H23	H24	H25	H26
10		事務事業の概要					事業の取組実績・成果				
		事業の分析結果						年度別事業費（千円）（H26は予算額）			
		達成(進捗)状況の評価	必要性	妥当性	有効性	効率性	今後の方針	H23	H24	H25	H26