

平成30年度 行政評価 施策カルテ

施策名	3 消費生活の向上
-----	-----------

施策主管課	生活安心課	総合計画記載頁	97ページ
-------	-------	---------	-------

1 施策の位置付け

政策の柱	I 市民の安全で健康な笑顔あふれる暮らしを支えるために	政策名 (基本施策名)	6 日常生活の安心感を高める	政策の達成目標 (基本施策目標)	地域社会や事業者、行政が連携して、日常生活を取り巻くさまざまな不安を解消し、市民が、安全で安心した生活を送っています。
------	-----------------------------	----------------	----------------	---------------------	---

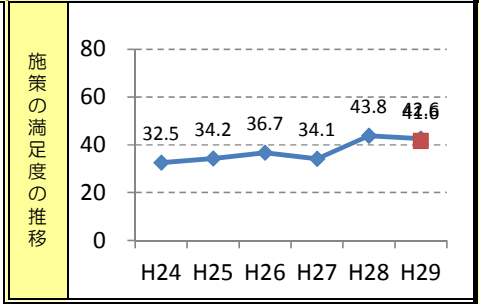
2 施策の取組状況

施策目標	市民が安全で安心な消費生活を送っています。
------	-----------------------

① 施策指標	指標名(単位)		H24	H25	H26	H27	H28	H29 (目標年)	評価	② 市民意識調査結果 指標3	指標名(単位)		H24 (現状値)	H25	H26	H27	H28	H29	評価			
	指標1	消費生活講座等の開催数	単年度目標値	95回	100回	105回	110回	115回			120回	A	調査結果	施策の満足度(%)	32.5%	34.2%	36.7%	34.1%		43.8%	42.6%	B
現状値			64回	実績値	104回	98回	84回	111回	108回	122回	目標値(H29)				41.6%	前年度からの増減	1.7%	2.5%	-2.6%	9.7%	-1.2pt	
目標値(H29)			120回	単年度の達成度	109.5%	98.0%	80.0%	100.9%	93.9%	101.7%	③ 主要な構成事業の進捗状況 (主要な構成事業の個別の進捗状況は、「3 施策を構成する事業の状況」を参照)				B							
指標2	消費生活講座等の受講者数	単年度目標値	4,000人	4,100人	4,200人	4,300人	4,400人	4,500人	A	【参考】 中核市等との水準比較	消費生活相談件数/消費生活相談員数	中核市平均	473.86	464.39	467.32	501.85	501.24	496.99	/			
		実績値	262.44	293.71	324.69	353.08	389.75	351.31														
		中核市での本市の順位	5位/41市	7位/41市	9位/42市	10位/43市	14位/45市	8位/48市														
指標3	消費生活相談件数	単年度目標値	/	/	/	/	/	/	/	中核市平均	/	/	/	/	/	/	/					
		現状値	/	実績値	/	/	/	/			/	実績値	/	/	/	/		/				
		目標値(H29)	/	単年度の達成度	/	/	/	/			/	中核市での本市の順位	/	/	/	/		/				

※『①施策指標』の単年度の達成度の計算について

★ 増進型の指標(目標値が基準値より増加することが望ましいもの)	$\frac{\text{実績値}}{\text{目標値}} \times 100 (\%)$
★ 減進型の指標(目標値が基準値より減少することが望ましいもの)	$\frac{\text{目標値}}{\text{実績値}} \times 100 (\%)$



① 施策指標	A: 達成度90%超 [33点]	B: 達成度70%~90% [25点]	C: 達成度70%未満 [15点]
② 市民意識調査結果(満足度)	A: 前年度より向上 (+5pt超) [33点]	B: 前年度同水準 (±5pt以内) [25点]	C: 前年度より低下 (-5pt超) [15点]
③ 主要な構成事業の進捗状況	A: 計画以上 (主要な構成事業の2割超が計画以上) [33点]	B: 計画どおり (主要な構成事業の8割超が計画どおり) [25点]	C: 計画より遅れ (主要な構成事業の2割超が計画より遅れ) [15点]
総合評価	順調: (A評価が2つ以上(C評価がある場合を除く。)) [90点以上]	概ね順調: (主にB評価が2つ以上) [65点以上90点未満]	やや遅れている: (C評価が2つ以上) [65点未満]

取組内容と成果・成果の要因、進捗の状況

施策を取り巻く環境等	<ul style="list-style-type: none"> 電力自由化など、社会の新たな潮流に便乗した詐欺的商法も次々登場するなど、消費生活に係る相談内容は複雑・多様化している。 特殊詐欺被害認知件数は、市内においては着実に減少しているが、全国的には増加している。 成年年齢を引き下げる民法改正が議論されており、施行された場合、18歳から親権者の同意なしで契約を結べるようになり、契約トラブルなどの消費者被害の拡大が懸念される。 	市民満足度	<ul style="list-style-type: none"> 消費者意識の高まりや、消費者問題が複雑・多様化するなか、相談窓口を年末年始を除く毎日開設し、毎年4,500件前後の消費生活相談に適切に対応していることに加え、きめ細やかな広報・啓発活動により、市民満足度は前年度と同水準となっている。 	総合評価	83点 概ね順調
施策指標	消費生活講座については、高齢者から若年層まで地域や教育機関等と連携しながら実施し、平成29年度については開催数・受講者数ともに前年度実績を上回っている。				

3 施策を構成する事業の状況

※凡例 ○:「総合計画の戦略プロジェクト・主要事業」対象、★:「③ 主要な構成事業の進捗状況」対象(5事業選択)

No.	事業名	戦略P・主要事業※	事業の目的	事業内容		事業の進捗状況	H29事業費(千円)	開始年度	日本一施策事業	施策目標を達成するための取組方針
				対象者・物(誰・何に)	取組(何を)					
1	消費者教育事業	○★	消費生活に関する知識の普及及び情報の提供等	消費者	・消費生活出前講座の開催 ・家庭科副読本の配布	計画どおり	712	S52		被害に遭いやすい高齢者に対する未然防止を図るため、相談内容を分析し、相談事例の多いものや最新の事例をもとに、出前講座において周知啓発を進めていく。 また、若者の消費者被害が多発していることや、今後成年年齢の引き下げも見据え、市内の大学、高校、中学校などに出前講座開催を促していく。
2	消費生活相談事業	★	複雑・多様化する相談への対応	消費者	消費生活相談の実施	計画どおり	629	S56	先駆的 トップクラス	複雑化・多様化する相談内容に対応するため、国民生活センターや県の研修に参加するとともに、外部講師を招いての研修会や相談事例研究会を開催し相談員のスキルアップを図っていく。
3	消費者啓発・情報提供事業	★	啓発活動による被害の未然防止	消費者	広報紙、ホームページ等による情報提供	計画どおり	2,041	S51		5月の消費者月間において、地区市民センターを活用した啓発活動や、フェスタmy宇都宮などのイベントに参加するほか、啓発用物品を作成・配布し、啓発活動を行っていく。 また、相談や被害件数が急増している喫緊の事例を中心にホームページや広報紙に加え生活情報誌等を活用し情報提供を行っていく。
4	消費者取引適正化事業	★	不適正な製品等販売の未然防止	三法に規定された製品を扱う販売業者・不適正な取引行為を行う事業者	家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法、電気用品安全法に基づく立入検査の実施	計画どおり	21	H12		消費者の被害防止を図るため、販売事業者に対し法令に基づき特定された商品の取引状況について、計画的かつ効率的に立入検査を実施していく。 不適正な取引を行う事業者に対しては、法令及び条例に基づき円滑に指導・対応していく。
5	特殊詐欺対策事業	○★	消費者被害の防止	消費者	特殊詐欺撃退機器の貸出し	計画どおり	621	H28	先駆的 トップクラス	特殊詐欺被害の未然防止を図るため、更に一層、地域及び関係機関と連携を強化しながら、効果的な広報・啓発を行うとともに、特殊詐欺撃退機器の普及促進を図っていく。
6	計量器定期検査事業		適正な計量の推進	計量による取引・証明を行う事業者	計量法に基づく定期検査の実施	計画どおり	857	S28		計量器の不具合により消費者が不利益を被ることがないように、検査で不合格になった計量器については、修理状況の確認を徹底していく。

4 今後の施策の取組方針

課題	今後の方向性	
	方向性	
<p>◆消費者教育・啓発事業の推進については、複雑・多様化している消費者を取り巻く状況に対応し、消費者被害の未然防止に向けて、高齢者から若年層まで幅広く、世代に応じた消費者教育・啓発、情報提供に努める必要がある。</p> <p>◆消費生活相談については、複雑・多様化する相談内容に対応するため、相談員の資質の向上が求められる。</p> <p>◆特殊詐欺対策事業については、特殊詐欺被害認知件数は、市内においては減少しているものの、全国的には増加しており、引き続き、最新の被害事例を踏まえた未然防止対策を着実に推進していく必要がある。</p>	<p>〈施策全般〉 ◆消費生活における問題が複雑・多様化し、特に高齢者や若者の相談が増加していることから、地域及び関係機関と連携しながら、最新の消費生活相談事例や傾向等を踏まえた効果的な施策事業に取り組んでいく。</p> <p>〈主要事業〉 ◆消費者教育・啓発事業 ・消費者被害の未然防止を図るため、相談内容の最新事例や傾向を踏まえた講座内容の充実を図るとともに、成年年齢引き下げに向けた啓発事業の検討や、市内の大学、高校、中学校と連携し出前講座の開催拡大に努めていく。 ・相談や被害件数が急増している事例を紹介するなど、ホームページや広報紙に加え生活情報誌等各種媒体を活用した情報提供に努めるとともに、きめ細かな周知啓発を行うため、地区市民センターでの啓発や「フェスタmy宇都宮」など多くの市民が集うイベントの機会を活用した啓発に努めていく。</p> <p>◆消費生活相談 ・情報・通信、金融商品、美容・医療など、相談内容も複雑・多様化していることから、相談員の資質の向上を図るため、計画的な各種研修への参加を促進していく。</p> <p>◆特殊詐欺対策事業 ・地域及び関係機関と連携しながら、効果的な広報・啓発活動や「特殊詐欺撃退機器貸出事業」などの対策を着実に実施することにより、被害の未然防止を図っていく。また、見守りが行き届きにくいスーパーやコンビニ等のATMでの被害を防止するため、店舗等と連携を図っていく。</p> <p>〈その他個別事業〉</p>	