

平成 29 年度 施策評価表

|       |  |          |         |       |
|-------|--|----------|---------|-------|
| 施策    | 1102   | 消費者保護の推進 | 施策推進担当部 | 市民環境部 |
| 施策の方針 | 消費生活相談体制の充実・強化、消費者トラブルの未然防止のための意識啓発や講座の開催などを行うことで、消費者の保護を推進する。 |          |         |       |

【DO（実施）】

基本計画における目標値

| 指標名            | 単位 | 基準値<br>(H26) | H28目標値       | H29目標値 | H30目標値 | H31目標値 | H32目標値 | H28年度  |       |
|----------------|----|--------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
|                |    |              | H28実績値       | H29実績値 | H30実績値 | H31実績値 | H32実績値 | 達成率    | 進捗率   |
| ① 消費生活相談件数（年間） | 件  | 497          | 520<br>522.0 | 540    | 560    | 580    | 600    | 100.4% | 87.0% |
| ②              |    |              |              |        |        |        |        |        |       |
| ③              |    |              |              |        |        |        |        |        |       |
| ④              |    |              |              |        |        |        |        |        |       |
| ⑤              |    |              |              |        |        |        |        |        |       |

施策達成状況の説明

消費生活センターの施設整備と相談体制の強化を図り、複雑・多様化する消費者被害の相談に対応するため、相談員の研修に参加させスキルアップに努めた。また、広報紙等を活用し相談窓口の周知と情報提供に努めた。

施策経費

| (単位:千円) |        | H28年度<br>決算 | H29年度<br>予算 | H30年度<br>見込 | 特記事項 |
|---------|--------|-------------|-------------|-------------|------|
| 内訳      | 事業費    | 12,867      | 15,223      | 14,833      |      |
|         | 国庫支出金  | 0           | 0           | 0           |      |
|         | 県支出金   | 5,163       | 5,483       | 3,171       |      |
|         | 地方債    | 0           | 0           | 0           |      |
|         | その他    | 0           | 0           | 0           |      |
|         | 一般財源   | 7,704       | 9,740       | 11,662      |      |
|         | 人件費    | 5,090       | 5,090       | -           |      |
| フルコスト   | 17,957 | 20,313      | -           |             |      |

施策の概要

|        |               |   |
|--------|---------------|---|
| 110201 | 消費生活相談体制の充実   | 架空請求や悪徳商法など、複雑・多様化する消費者トラブルや、振り込み詐欺などに関する相談に適切に対応できるよう、関係機関との連携を強化し、相談体制の充実に努めます。         |
| 110202 | 消費者トラブル等の未然防止 | 消費者トラブルや振り込み詐欺などから市民の被害を未然に防止するため、広報紙や市公式ホームページ等を利用した情報発信の強化に努めるほか、市民講座・出前講座による啓発活動を行います。 |
|        |               |   |
|        |               |   |
|        |               |   |

**【CHECK（評価）】**

|                              |   |
|------------------------------|---|
| 施策を達成<br>する上での<br>問題点・課<br>題 | 社会経済環境の変化により、年々消費者トラブルは巧妙化しており、対応が難しい相談が増加している。このため、相談員の専門的知識の向上や相談体制の強化を図る必要がある。 |
|------------------------------|---|

**【ACTION（改善・改革）】**

|  |   |
|--|---|
| 問題点・課<br>題を踏まえ<br>た施策構成<br>事務事業の<br>改善・改革<br>や新規事業<br>についての<br>考え方 | 社会経済環境の変化により、年々消費者トラブルは巧妙化しており相談内容が高度化・複雑化してきている。専門相談員による8種の定例相談を今後も継続する。また、相談員を研修会等に積極的に参加させ専門的知識の向上等相談体制の強化を図る。 |
|--|---|

**平成30年度新規事業**

|   | 事業名（仮称） | 担当課 | H30年度見込 | 対象・事業概要など |
|---|---------|-----|---------|-----------|
|   |         |     | 事業費     |           |
| 1 |         |     |         |           |
| 2 |         |     |         |           |
| 3 |         |     |         |           |
| 4 |         |     |         |           |
| 5 |         |     |         |           |
|   |         |     | 0       |           |

**【評価調整委員会意見】**

|          |               |  |
|----------|---------------|--|
| 1        | 施策推進担当部意見のとおり |  |
| <<特記事項>> |               |  |

**【最終評価（都市経営戦略会議）】**

|          |               |  |
|----------|---------------|--|
| 1        | 評価調整委員会意見のとおり |  |
| <<特記事項>> |               |  |