

## 令和 3 年度 施策評価表

施策	1102	消費者保護の推進	施策担当部等	市民環境部	部長	杉野 幸夫
			施策担当課等	市民110番	室長	久保 昭隆
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。					
関連するSDGsのゴール						

### 【DO（実施）】

#### 基本計画における目標値

指標名	単位	基準値 (H26)	H28目標値	H29目標値	H30目標値	R1目標値	R2目標値	R2年度	
			H28実績値	H29実績値	H30実績値	R1実績値	R2実績値	達成率	進捗率
① 消費生活相談件数（年間）	件	497	520 552	540 625	560 507	580 638	600 713	118.8%	118.8%
②									
③									
④									
⑤									

#### 施策達成状況の説明

・令和2年度の消費生活相談件数（年間）は、前年度に比べて11.8%、75件増加し、713件で過去最高の相談件数となった。  
 ・年代別に見ると、70歳以上の相談件数が177件と最多で、50歳代、60歳代と合わせると全体の約半数を占めた。  
 ・商品・サービス別に見ると、フリーローンやサラ金の返済に関する相談を含む「保険、金融サービス」の相談件数が119件で最多となり、デジタルコンテンツ利用による架空請求等の相談を含む「運輸・通信サービス」と合わせると、全体の3分の1を占めた。また、新型コロナ関連の相談件数は50件であった。  
 ・なお、クーリング・オフや特定商取引法・消費者契約法を活用した助言や斡旋により、105件について、約5,050万円を救済することができた。

※相談内容種類別上位件数

相談内容種類	件数
生命保険・損害保険等の保険、貯蓄・証券・債券等の金融サービス	119件
旅客・貨物運送サービスおよび電話、放送、インターネット等の通信サービス	118件
宅地等の土地、住宅等の建物、住宅材料および建築時に設置するのが一般的な住宅設備	66件

#### 施策経費

（単位：千円）		R2年度 決算	R3年度 予算	R4年度 見込	特記事項
内訳	事業費	16,689	17,906	17,939	
	国庫支出金	0	0	0	
	県支出金	4,121	4,100	3,830	
	地方債	0	0	0	
	その他	0	0	0	
	一般財源	12,568	13,806	14,109	
	人件費	10,181	10,221	-	
フルコスト	26,870	28,127	-		

#### 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）施策担当部長】**

施策を達成 する上での 問題点・課 題	社会経済環境の変化により年々消費者トラブルが巧妙化してきており、対応が難しい相談等が増加している。このため、関係機関との連携及び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 題を踏まえ た施策構成 事務事業の 改善・改革 や新規事業 についての 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増加しており相談内容が高度化・複雑化してきているため、専門相談員の各種定例相談を今後も継続し実施する。併せて、相談員を研修会等に積極的に参加させ専門知識向上及び相談体制の強化を図る。
--	--

**令和4年度新規事業**

	事業名（仮称）	担当課	R4年度見込	対象・事業概要など
			事業費（千円）	
1				
2				
3				
4				
5				
			0	