

令和 5 年度 施策評価表

施策	1102 消費者保護の推進	施策担当部	市民環境部	部長	石山 光昭
		施策担当課	市民110番	課長	平地 俊夫
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情報発信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）】

後期基本計画（令和3年度～令和7年度）における数値目標

指標名	単位	基準値 (R1)	R3目標値	R4目標値	R5目標値	R6目標値	R7目標値	R4年度	
			R3実績値	R4実績値	R5実績値	R6実績値	R7実績値	達成率	進捗率
① 消費生活相談件数	件/年	638	640 653	640 775	640	650	650	121.1%	119.2%
② 消費者問題に対応した情報の市公式ホームページアクセス件数	件/年	13,429	14,400 24,337	14,700 21,336	14,800	14,900	15,000	145.1%	142.2%
③									
④									
⑤									

施策達成状況の説明

①令和4年度の消費生活相談件数は、775件の相談件数となり、目標値を上回った。年代別に見ると、70歳以上の相談件数が190件と最多で、50歳代、60歳代と合わせると全体の約6割を占めた。  
②市ホームページアクセス件数については、市ホームページに消費者問題に関する注意喚起情報の投稿回数を増した結果、目標値を大幅に上回った。

施策経費

(単位:千円)		R4年度 決算	R5年度 予算	R6年度 見込	特記事項
内訳	事業費	16,097	17,573	17,715	
	国庫支出金	0	0	0	
	県支出金	4,414	3,322	4,617	
	地方債	0	0	0	
	その他	0	0	0	
	一般財源	11,683	14,251	13,098	
	人件費	11,695	11,695	—	
フルコスト	27,792	29,268	—		

施策の概要（細施策）

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、SNS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複雑化、多様化してきており、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。また、若者をはじめとする消費者トラブルの未然防止のため、広報紙や市公式ホームページ、SNS等を活用した情報発信の強化に努める必要がある。

**【ACTION（改善・改革）】**

**上記の問題点・課題を踏まえた事務事業の改善・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複雑化、多様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6年度新規事業**

	事業名	担当課	令和6年度見込	対象・事業概要など
			事業費（千円）	
1				
2				
3				
4				
5				
			0	