

1. 基本情報

評価対象年度 ( 30 年度)

施策コード	113		施策名	暮らしの相談体制の充実			
将来像	1	安全でうるおいのある暮らしができるまち(「暮らし」の分野)					
まちづくりの基本目標	11	安全・安心に生活できるまち					
主担当部	市民生活部		主担当課	産業振興課		主担当係	消費生活センター
担当者	瀬谷 真		役職	市民生活部長		内線	230
関係課	秘書広報課						

2. 施策の方向

10年後の姿	暮らしに関する相談体制が充実し、市民は生活上のトラブルが発生しても迅速に対応し、適切に問題解決を図っています。また、消費者として必要な知識を理解している「賢い消費者」が増え、消費者トラブルに遭う人が減少しています。						
施策の方向性	1	多様な暮らしの相談ができる体制を充実します					
	2	消費者被害を未然防止するため、啓発活動を推進します					

3. 構成事業の状況

(単位:千円)

No.	事務事業名	実行計画	施策の方向性	担当課	平成29年度決算	平成30年度決算	平成31年度予算
0102010403	市民相談事業	対象	1	秘書広報課	1,394	1,755	1,528
0107010302	消費者保護対策事業	対象	すべて	産業振興課	5,014	4,361	4,479
0107010303	消費生活展事業		2	産業振興課	60	60	0
総事業費(施策の合計)					6,468	6,176	6,007

4. まちづくり指標

指標情報				平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和3年度	令和7年度	
①	名称	高齢者向け消費生活講座の実施回数		目標値	—	—	4	6	6
	説明	上記講座の実施回数	単位: 回	実績値	—	4			
	抽出方法	実施回数		達成率	—	—			
②	名称	消費者被害に関する情報提供や相談体制が充実していると思う人の割合		目標値	—	—	—	30.0	40.0
	説明		単位: %	実績値	26.6	—			
	抽出方法	市政世論調査(平成29、令和2、5、8年度実施)		達成率	—	—			
③	名称			目標値					
	説明		単位:	実績値					
	抽出方法			達成率					

5. 評価(平成30年度実績に対する)

評価基準	評価※	評価理由
投入財源・成果 (「3. 構成事業の状況」「4. まちづくり指標」)に対する評価	総合評価 (成果、投入財源等を総合的に評価)	維持  多様化する社会情勢により、消費生活相談件数は増加傾向にあるが、相談体制の拡充を図ってきたことにより安心安全な市民生活の向上に繋がった。 また、高齢者への見守り強化として特殊詐欺対策に有効とされる、自動通話録音機の導入を平成29年度は100台導入したが、平成30年度においては300台と増加させたことにより消費者被害を未然に防ぐ取り組みも強化を図った。 しかし、複雑かつ巧妙化する消費者問題に対応するための消費者教育は、社会情勢を注視しながら適切に対応することが必要である。

※順調「10年後の達成に向け」、「構成事業の状況」や「まちづくり指標」の進捗が順調に推移している  
維持「10年後の達成に向け」、「構成事業の状況」や「まちづくり指標」の進捗に一部課題がある  
停滞「10年後の達成に向け」、「構成事業の状況」や「まちづくり指標」の進捗が遅れている

6. 施策を取り巻く環境

外部要因	状況	外部要因に対する評価	評価理由
市民ニーズの状況	安全安心な市民生活が望まれる。	1.施策遂行に役立つ・有利	市民意識の高まりが、安全で安心なまちづくりへ施策に有効に作用しやすくなる。
将来人口の推移	少子高齢化が進行しつつある。	3.施策の必要性を高める	高齢者への被害増加に繋がる可能性が高まるため、高齢者被害防止対策を強化する必要がある。
他自治体との比較	独立した施設として、消費生活センターを設置している。	1.施策遂行に役立つ・有利	消費者被害防止への発信力が高まり、消費者被害を未然に防ぐ事に繋がる。
民間企業・NPO・市民の動向	地域の支えあいや高齢者への見守りネットワークの必要性が高まりつつある。	3.施策の必要性を高める	消費者団体や地域包括センター等の連携強化を図り、見守りネットワークを構築する必要がある。
法・制度改正の動向	成人年齢引き下げに伴う消費者被害防止への啓発が重要となる。	3.施策の必要性を高める	若年層への消費者被害が懸念されるため、より一層の情報発信に努める必要がある。
技術革新の動向	スマートフォンの普及に伴い情報伝達が容易になりつつある。	1.施策遂行に役立つ・有利	情報発信が容易となり、また情報発信速度も上がるため施策遂行に有利に働く。
その他			

7. 施策を進める上での課題

①	施策を進める上での課題	高齢者への特殊詐欺対策が急務である。		
	関連する事務事業名	消費者保護対策事業		
	現在の取組状況	平成29年度は防災防犯課と連携して、自動通話録音機を100台導入を図り、高齢者世帯への無償貸与を行った。平成30年度においては、防災防犯課及び地域包括支援センターとの連携拡充に努めるとともに、自動通話録音機も300台に増やし、被害を未然に防ぐ活動を強化しつつ引き続き高齢者への被害防止に努めている。		
令和2年度以降の取組	庁内の横断的な関係強化を図り引き続き、高齢者への被害防止に努める。			
②	施策を進める上での課題	複雑化する消費生活問題に対する消費者教育の充実が必要である。		
	関連する事務事業名	消費者保護対策事業		
	現在の取組状況	高齢者向けの終活講座や親子向けの消費者講座の実施を行い消費者教育を図った。		
令和2年度以降の取組	引き続き、社会情勢にあった消費者講座の実施に努める。			
③	施策を進める上での課題	消費者問題について、何が問題となっているのか、広く市民に伝えていく必要がある。		
	関連する事務事業名	消費者保護対策事業		
	現在の取組状況	市報やホームページをはじめ、啓発チラシや冊子等の作成を行い、消費者問題について広く周知に努めた。		
令和2年度以降の取組	消費生活センターからの情報発信や消費生活講座の充実に努め消費者問題に対し理解を高めるよう努める。			