

1. 基本情報

評価対象年度 (29 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	安全でうれし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						
担当部署	市民生活部		担当課	産業振興課		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28年度決算	平成29年度決算	平成30年度予算
0102010403	市民相談事業	対象	1	秘書広報課	2,157	1,394	1,872
0107010302	消費者保護対策事業	対象	すべて	産業振興課	2,667	5,014	3,941
0107010303	消費生活展事業		2	産業振興課	59	60	60
総事業費(施策の合計)					4,883	6,468	5,873

4. まちづくり指標

指標情報				平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成32年度	平成37年度	
①	名称	消費生活相談受付件数		目標値	850	850	900	900	1000
	説明	消費者トラブルなどによる相談受付数	単位 件	実績値	826	924			
	抽出方法	消費生活センター等における受付数		達成率	97.2%	108.7%			
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、32、35、38年度実施)		達成率	—	—			

5. 評価(平成29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	相談体制の充実や各種消費生活講座の実施、市報やホームページの他、消費生活センター便り等を活用した広報を通じて消費者教育の充実を図った。また、地域包括ケア推進課と連携した地域見守りネットワークの構築に向けた取り組みや、防災防犯課との連携による特殊詐欺対策の充実など、安全・安心に生活できるまちづくりを展開することができた。 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な対応することが必要である。

※順調「10年後の姿」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年後の姿」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年後の姿」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	社会環境が複雑・多様化する中、法律、税、人権等に関する相談のニーズは高まる。	3. 施策の必要性を高める	相談内容の周知や相談環境の充実が必要である。
将来人口の推移	高齢化率が高く、更なる高齢化が進むと考えられる。	3. 施策の必要性を高める	高齢者向けの事業展開が必要である。
他自治体との比較	近隣市にはない、独立した消費生活センター施設を有している。	1. 施策遂行に役立つ・有利	より発展的に消費生活センターからの情報発信が可能となる。
民間企業・NPO・市民の動向	消費者問題への意識は高まりつつあるが、新たな消費者団体の誕生には至っていない。	3. 施策の必要性を高める	消費者団体との連携を深め市民ニーズの把握と市民団体との協働がより必要となる。
法・制度改正の動向	東京都において、消費者視点に立った新たな消費生活基本計画が平成29年度末に策定された。	1. 施策遂行に役立つ・有利	東京都との連携強化が図られ有効である。
技術革新の動向	スマートフォンの普及により情報発信手法の多様化と情報収集の効率化を図られるようになっている。	1. 施策遂行に役立つ・有利	情報発信に対する速度やコスト等施策遂行に対して有効である。

7. 施策を進める上での課題

①	施策を進める上での課題	多様化する消費者問題に対応するために、消費者被害を未然に防ぐ活動が必要である。		
	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	地域包括ケア推進課や防災防犯課と連携し、啓発チラシ等の配布や特殊詐欺対策としての自動通話録音機設置貸与を行っている。		
	平成31年度以降の取組	引き続き庁内で横断的に連携するとともに、消費者向け啓発チラシ等の配布や防犯情報の発信に取り組む。		
②	施策を進める上での課題	多様化する消費者問題に対応するために、幅広い年齢層を対象とした事業展開が必要である。		
	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	高齢者向けの講座や親子向けの講座など外部講師を招き各種講座を実施している。		
	平成31年度以降の取組	各種講座を継続的に実施し自立した消費者を育成するとともに、消費者相談員を研修に参加させスキルアップを図る。		
③	施策を進める上での課題	消費生活に関する身近な相談窓口である消費生活センターの認知度を高める必要がある。		
	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、出前講座などの各種事業を通じて、消費生活センターからの情報を発信している。		
	平成31年度以降の取組	引き続き各種媒体を活用した広報活動を行うとともに啓発グッズやチラシ等を作成し更なる周知を行う。		