

1. 基本情報				対象年度（27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					
主担当部	市民生活部		主担当課	産業振興課		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	産業振興課	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		0
	4		0
	5		0

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26年度決算	平成27年度決算	平成28年度予算
0107010303	消費生活展事業		2	産業振興課	82	89	90
0107010302	消費者保護対策事業	対象	すべて	産業振興課	2,125	2,007	2,778
0102010403	市民相談事業		1	秘書広報課	1,446	1,453	2,553
総事業費(施策の合計)					3,653	3,549	5,421

4. まちづくり指標							
指標情報					平成26年度	平成27年度	平成28年度
①	名称	消費生活講座等の開催回数		目標値	—	—	8
	説明	市民向け消費者講座等実施数	単位 回	実績値	—	7	
	抽出方法	消費生活センターにおいての実績より		達成率	—	—	
②	名称	消費生活相談受付件数		目標値	—	—	850
	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	—	787	
	抽出方法	消費生活センター等においての受付数		達成率	—	—	
③	名称	消費生活情報・啓発冊子等の発行回数		目標値	—	—	6
	説明	市民向け消費生活情報などの発行物等の発行回数	単位 回	実績値	—	5	
	抽出方法			達成率	—	—	

5. 評価			
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	B	<p>構成事業の状況については、施策の方向性1には、市民相談事業を、2には、消費生活展事業を、1、2両方には、消費者保護対策事業を、それぞれ目的達成の手段として構成しており、「10年後の姿」を達成するために適当な事務事業が展開されている。</p> <p>まちづくり指標については、消費生活相談件数は、平成26年度と平成27年度はともに787件であったが、悪質かつ巧妙化する消費者相談等に対応し、暮らしの相談体制の充実に努めている。消費者講座や消費生活情報冊子の発行についての平成27年度実績は、それぞれ7回と5回であり、親子向け講座を夏休み期間中に実施する他、市民編集委員による市民目線の情報紙の発行を行い、啓発に努めた。</p>

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	前回評価からの修正 あれば記
市民ニーズ の状況	偽装表示問題や複雑化する社会情勢により市民の消費者意識は高まりつつある。	1.施策遂行に役立つ・有利	市民意識の向上が施策遂行の達成への近道となる。	
将来人口 の推移	超高齢化社会が進む事により高齢者被害の増加が懸念される。	3.施策の必要性を高める	消費者被害の増加要因となる可能性が高いため。	
他自治体 との比較	消費者相談数などを比較する事により具体的な消費者被害対策が図られるようになる。	3.施策の必要性を高める	近隣市との比較分析を行うことにより取り組むべき課題が見えてくる。	
民間企業・NPO ・市民の動向	消費者意識は高まってきているが、消費者問題の取り組む団体は、横ばい状況であり構成員は高齢化しつつある。	2.施策遂行に不利	消費者団体の弱体化は、行政負担の増加が懸念される。	
法・制度改正 の動向	①地域包括的な横断的な行政組織の繋がりを求められてきている。 ②平成27年に相続税及び贈与税の税制改正があった。	3.施策の必要性を高める 3.施策の必要性を高める	①複雑化する消費者問題に対応すべく横断的な組織対応が見込まれる。 ②税制改正により、税務相談の希望者が増加している。	
技術革新 の動向	スマートフォンの普及により情報伝達手法が容易となる。	1.施策遂行に役立つ・有利	情報伝達速度の向上は啓発等を行う際に活用でき、施策遂行に有利となる。	
その他				

7. 今後の施策課題

No.	今後の施策課題	左記課題に関する現在の取組状況
①	社会情勢にあった消費者課題を捉えたとともに高齢者や子どもを対象とした事業の充実を図っていく。	親子向けの講座は取り組みを始めている。高齢者向けの事業については、各地域の出前講座に消費生活相談員が出向くなどし、実施に努めている。
②	市民の身近な消費者相談窓口の充実を図るべく周知啓発活動の充実と多様化する消費者トラブルに対応すべく消費者相談員の育成強化が必要となる。	消費者センターのパンフレットの作成や広報媒体を活用しての周知啓発に努めているが、一層の周知活動は必要と感じている。また消費者相談員の増員による相談業務の拡充は図った。今後人材育成として、研修参加を促していきたい。
③	社会情勢にあった消費者課題を捉えたと情報発信に努め消費者教育の強化を図る必要がある。	消費者センターだよりや消費生活相談事例集の発行を行い消費問題情報の提供に努めた。また、防災防犯課と連携し、相談窓口の周知を行うなど、消費者被害の削減に努めている。
④	法律相談と税務相談の希望者が多く、希望どおり相談を受けられない状況がある。	キャンセル待ちを受け付け、可能な限り相談を受け付けている。法律相談については法テラスなど他機関を紹介している。税務相談は税制改正に伴う一時的な需要増と考えられる。