

1. 基本情報

評価対象年度 (令和元年度)

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		主担当係	消費生活センター
担当者	高見澤進吾		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30年度決算	令和元年度決算	令和2年度予算
0102010403	市民相談事業	対象	1	秘書広報課	1,755	1,503	1,522
0107010302	消費者保護対策事業	対象	1,2	産業振興課	4,361	4,734	4,221
総事業費(施策の合計)					6,116	6,237	5,743

4. まちづくり指標

指標情報				平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和4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	5	6	6
	説明	上記講座の実施回数	単位 回	実績値	6			
	抽出方法	実施回数		達成率	150.0%			
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	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	—			

※平成29年度実績値を記載

5. 評価(令和元年度実績に対する)

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	維持	高齢化が進む中、高齢者向けの特殊詐欺防止対策として自動通話録音機の導入支援や高齢者向け消費生活講座の実施など安全安心な市民生活の向上に繋がるよう努めた。また、多様化する相談に対応を図っている。

※順調「10年後の姿」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」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」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	消費者意識の向上が、安全安心な市民生活の向上に繋がる為、施策に有効に結びつく。
将来人口の推移	更なる少子高齢化が進み人口減少が懸念される。	3. 施策の必要性を高める	高齢化社会に向けた高齢者被害防止施策が急務である。
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	消費者行政情報の発信力が高く消費者被害防止に繋がる。
民間企業・NPO・市民の動向	地域の見守りネットワークや地域コミュニティの強化が重要となる。	3. 施策の必要性を高める	消費者団体、地域包括支援センター等の連携により地域コミュニティの強化に繋がる。
法・制度改正の動向	成人年齢引き下げに伴う若干層に対する消費者被害防止への啓発が必要となる。	3. 施策の必要性を高める	若年層向けの消費者被害防止策の発信が必要である。
技術革新の動向	スマートフォンの普及により情報発信や情報収集が容易になる。	1. 施策遂行に役立つ・有利	広く情報発信が可能となるので、施策遂行に有効に繋がる。
その他	新型コロナウイルス感染症の感染が拡大している。	2. 施策遂行に不利	新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、施策の実施方法について見直しが必要となる。

7. 施策を進める上での課題

①	施策を進める上での課題	社会情勢にあった消費者問題を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	市報において「消費生活相談の現場から」として、問題となっている消費者トラブルの紹介や市民向けに講座の実施や冊子等を作成する。		
	令和3年度以降の取組	新しい生活様式に対応しつつ、社会情勢にあった情報発信と消費者講座等を行い消費者教育に努める。		
②	施策を進める上での課題	高齢化率の高い本市においては、高齢者向けの消費者被害防止施策が重要である。		
	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	平成29年度より防災防犯課との連携により特殊詐欺対策として、高齢者世帯に対し自動通話録音機の導入を進めている。		
	令和3年度以降の取組	引き続き高齢者向けの消費者被害防止対策を推進する。		
③	施策を進める上での課題	消費者問題を広く市民に理解を得る取組が必要である。		
	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	消費生活講座や出前講座の実施の他、消費者団体との連携による消費生活展等の実施を行っている。		
	令和3年度以降の取組	新しい生活様式に対応しつつ、社会情勢にあった消費者問題を取り上げ講座等の取組を図る。		