

施策マネジメントシート

施策名	行政評価	消費生活の安全確保と充実	施策統括課	生活コミュニ テイ課	氏名	立川浩平
政策名	施策体系	ひとが生きる・暮らす	施策関係課			

1 施策の目的と指標

対象(誰、何を対象にしているのか) * 人や自然資源等
市民

意図(対象をどう変えるのか)
 相談によってトラブルの解決を図る。自立した消費者を育成することで被害の未然防止を図り、市民生活を豊かに安全に送るための知識を養う。

対象指標 (対象の大きさを表す指標) 数字は記入しない

名称	単位
ア 人口	人
イ	
ウ	
エ	

成果指標 (意図の達成度の指標) 数字は記入しない

名称	単位
ア 消費生活相談件数	件
イ 消費生活に関する情報が得られていると答えた市民の割合	%
ウ 過去1年間に消費生活に関する被害にあったことのある市民の割合	%
エ	
オ	

2 第2次基本計画期間(平成23~27年度)内における取組内容

体系	具体的な取組内容
消費者の保護と安全の確保	相談員のスキルアップを図るなど、相談体制の充実を図ります。被害に遭いやすい高齢層や若年層の消費者を保護していくため、きめ細かな情報収集、提供を行います。
自立する消費者の育成	自治会等で勉強会を開催するなど、広報、啓発活動の充実を図ります。消費者団体との連携を図ります。

3 総事業費・指標等の実績推移と目標値

単位		数値区分	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	
対象指標	ア 人	見込み値									76,000	
		実績値	73,563	73,803	74,251	74,329	74,432	74,265	74,381			
	イ	見込み値										
		実績値										
	ウ	見込み値										
実績値												
成果指標	ア 件	成り行き値				457	457	457	457	457	457	
		目標値				460	468	476	484	492	500	
		実績値	344	403	457	369	345	351	392			
	基本計画における 施策の目標設定の根拠		消費生活相談に対する潜在的な需要を掘り起こし、相談件数を増加させることを目指します。目標件数は、現在の相談体制で対応可能な限界と考えられる500件としました。									
	イ %	成り行き値				83.4	83.4	83.4	83.4	83.4	83.4	
		目標値				81.9	83.2	84.5	85.8	87.1	89.0	
		実績値	85.5		81.3	85.3	84.2	82.4	85.5			
	基本計画における 施策の目標設定の根拠		第2回国立市市民意識調査において、情報を得られていると答えた割合が最も高かった泉地域の88.4%を全体で超えることを目標としました。									
	ウ %	成り行き値				4.2	4.2	4.2	4.2	4.2	4.2	
		目標値				3.9	3.6	3.3	3.0	2.7	2.0	
		実績値	5.1		4.2	2.5	2.6	2.6	2.3			
	基本計画における 施策の目標設定の根拠		第2回国立市市民意識調査において、勉強会等が盛んな北地域の2.3%程度まで下げることを目標としました。									
	エ	成り行き値										
		目標値										
		実績値										
基本計画における 施策の目標設定の根拠												
オ	成り行き値											
	目標値											
	実績値											
基本計画における 施策の目標設定の根拠												
事務事業数		本数	3	3	3	4	5	5	1			
施策コスト	事業費	国庫支出金	千円									
		都道府県支出金	千円									
		地方債	千円				1,120	13,494	802	2,835		
		その他	千円									
	一般財源	千円	643	545	605	961	0	617	717			
	事業費計(A)	千円	643	545	605	2,081	13,494	1,419	3,552	0	0	
	人件費	延べ業務時間	時間	1,146	1,455	1,377	1,508	1,296	1,459	2,480		
	人件費計(B)	千円	2,537	3,115	2,982	3,296	2,630	2,875	8,419			
トータルコスト(A)+(B)		千円	3,180	3,660	3,587	5,377	16,124	4,294	11,971	0	0	

4 施策の現状

(1) 施策を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)はどう変化しているか?

消費生活に関する相談件数はここ数年横ばいだったが、平成25年度には再び増加している。多様化する消費生活上のトラブルの解決に向けて、消費生活相談員が相談者に対し情報提供・自主交渉の助言・解決へのあっせんを行っている。
消費者行政を充実させるため、消費者団体への支援を行っている。
平成22年度より、国から都経由で交付される交付金を活用して消費生活相談を取り巻く環境の改善、充実を図っている。
平成24年度より製品安全に関する5法に規定されている、小売店に陳列された商品の品質表示が適正になされているかを立入検査する事務等について、東京都から市へ権限委譲されたため、立ち入り検査を行っている。

(2) この施策に対して関係者(住民、議会、事業対象者、利害関係者等)からどんな意見や要望が寄せられているか?

- ・相談事由(悪質商法被害等)の解決に対する謝意
- ・消費者団体の活動内容の周知の充実、新規参加団体の募集
- ・消費者講座の回数増、参加者増の工夫
- ・食品の放射線量測定に対する一定の評価

5 25年度の評価結果

(1) 施策の取組状況

25年度行政経営方針	取組状況
	悪質商法や架空請求などの消費者問題について、市報やHPへの掲載、広報ステッカーの配布等を通じて消費者への周知を図るとともに、消費生活相談員による出張講座及び特別相談を実施した。また、他課や弁護士等の専門相談機関と連携をとり、相談環境の整備と情報共有の取り組みを行った。

(2) 施策の成果実績把握と評価

成果指標目標値達成度(目標値と実績値との比較)

成果指標ア 【消費生活相談件数】
 25年度目標値を達成 未達成 (24年度実績値と比較し成果向上・維持 24年度実績値と比較し成果低下)

成果指標イ 【消費生活に関する情報が得られていると答えた市民の割合】
 25年度目標値を達成 未達成 (24年度実績値と比較し成果向上・維持 24年度実績値と比較し成果低下)

成果指標ウ 【過去1年間に消費生活に関する被害にあったことのある市民の割合】
 25年度目標値を達成 未達成 (24年度実績値と比較し成果向上・維持 24年度実績値と比較し成果低下)

成果指標エ 【 】
 25年度目標値を達成 未達成 (24年度実績値と比較し成果向上・維持 24年度実績値と比較し成果低下)

成果指標オ 【 】
 25年度目標値を達成 未達成 (24年度実績値と比較し成果向上・維持 24年度実績値と比較し成果低下)

時系列比較(過去3ヶ年の比較) A(かなり向上)～E(かなり低下)
B:成果がどちらかと言えば向上した

他自治体との成果の比較 A(かなり高い)～E(かなり低い)
C:成果はほとんど変わらない(横ばい状態)

背景として考えられること
ア消費生活上のトラブルが多様化し増加した。イ振り込め詐欺・訪問販売等に関する広報を充実させた。ウ被害を未然に防ぐ取り組みを充実させた。
消費者啓発及び相談体制の充実が一定の効果を示した。
週5日の相談体制が必要と考えられる。

(3) 施策の全体総括(成果実績やコスト、見直しを要する事務事業等)

相談内容の複雑化が進んでおり、一般の知識では対応できない部分が増えている中で、相談窓口の果たす役割は大きい。一方、相談日ではない火曜日には、やむを得ず他機関の紹介や翌日以降の対応としており、改善の余地がある。
消費生活に関する被害にあった市民が2.3%に低下し、やや改善された。今後は研修などで相談員の能力を一層高めるとともに、引き続き講座等で窓口の存在をアピールしていく必要がある。
消費者団体連絡会は、消費者行政の充実に向けて市と消費者団体との連携、協働の場として機能している。

6 施策の課題・今後の方向性

消費者被害を未然に防ぐため、巧妙化する悪質商法の手口や被害情報などを具体的に示しながら、より多くの市民の関心を高める効果的な広報の展開や講座の開催を進めていく。
特に狙われやすい高齢層や若年層の消費者を守るため、健康福祉部や教育委員会との連携を強化する。