

鎌ヶ谷市施策評価表(事後)

施策の名称	334安心できる消費生活の推進		
施策のねらい (めざす姿)	消費者が安心して買い物をすることができています。 また、市民一人ひとりが環境と調和した消費行動を実践しています。		
基本目標	3「躍動感と魅力あふれる交流拠点都市」をめざして	施策担当マネージャー	市民生活部次長
政策	33活力ある産業を育成します	マネージャー氏名	青木 真也

I 改革・改善内容(=施策をより良く実施するための方策)

①前回の評価で掲げた内容	小・中学生を対象としたこども講座をはじめ、成人、高齢者など幅広い年齢層に対して講座を実施し、消費者市民の育成を図る。	③改革・改善内容	消費者自身の自立を促すため、講座・パネル展示で知識の定着図り、地域で見守り意識を持ってもらえるよう、各団体の活動の場でPRを行う。 相談員体制の拡充として相談員を増員し、消費者に対し迅速で適切な相談対応を行う。 また、巧妙化・複雑化する相談に対し、庁内の連携を意識し、消費生活をきっかけとした支援体制の構築に繋げていく。
②①に基づく取り組み結果	・平成29年度:消費生活講座は、11回開催し314名の参加があった。 ・平成30年度:消費生活講座は、18回開催し850名の参加があった。		

II 施策の目的・概要

①目的	対象	市民	意図(対象をどうするのか)	消費者意識を高める。
②施策の概要	悪質商法等からの被害の防止・救済及び自立した消費者の教育を通じ、消費者の利益擁護と消費生活の安定・向上を図る。			
③環境分析(状況変化や今後の見込み・市民意向など)	年代による生活スタイルの変化に伴い相談内容の分野が多岐にわたるようになった。今後も消費者トラブルの巧妙化・複雑化が予想され、解決に至るのに、より専門的な知識を要することが考えられる。			

III 事務事業の成果やコストの状況

①平成29～30年度の施策の成果	平成29年度は、559件、平成30年度は765件の相談に対応した。また消費生活講座は、平成29年度は、11回開催(314名)し、平成30年度は18回開催(850名)した。 具体的には、多様化する消費者生活相談に対し、各相談に適切な助言や斡旋等を対処することで、消費者被害の救済や未然防止に繋がった。また小中学生や保護者を対象の講座を開催することで、消費者意識を高めるきっかけとなった。高齢者に対しては地域サークルに訪問し、個人に対し積極的な周知を図ると共に地域や介護事業者にも周知を図り生活環境からの見守りを充実させることが出来た。						
②施策成果指標	指標名称		単位	平成28年度	平成29年度	平成30年度	目標値(2年度)
	i	消費生活相談件数	件	522	559	765	300
	ii						
	iii						
③基本事業成果指標	i	くらしの講座参加者数	人	383	314	850	840
	ii	出前講座開催回数	回	8	11	18	9
	iii	消費生活相談件数	件	522	559	765	300
	iv						
	v						
	vi						
④施策の事業費	平成29年度決算	平成30年度決算	市民一人あたり事業費(30年度決算)	令和元年度予算			
事業費(千円)	5,444	5,541	(単位:円)	51円	6,719		

IV 評価・検討

①課題(目的に対する現状など)	商品やサービスの多様化・複雑化に伴い、消費生活に関する疑問やトラブルが絶えないため、消費者意識の醸成に努める必要がある。		
②総合評価	1達成	③総合評価の理由	消費生活相談件数は年々増加し、消費生活センター内での業務が、消費者被害の防止や救済につながっている。 また、消費生活講座の実施は、消費者問題への関心がある・なしに関わらず、広く市民の意識醸成に繋がったことなど、ほとんどの成果指標が、すでに目標値を達成していることから、左記評価とした。

V 今後の方向性

①施策の方向性	→維持
②上記方向性の説明	商品や購入方法の多様化、複雑化に加え、誘い文句などが巧妙化しており、消費者自身が情報を確保するなど、日々の対応を心がける必要がある。その上で、消費者被害の未然防止と救済、消費者の自立支援のために、現在講座実施件数の多い高齢者に加え、IT機器を用いてのトラブル増加が予想される若年層を対象とした講座についても、継続して強化していく必要があるため。
③特に重点化する事務事業	消費者対策に要する経費