

施策評価シート(令和4年度実績評価)

◎施策の基本情報

政策No	0204	政策名	日常生活の安全確保	施策主管課	市民生活総合相談センター	課長名	坊澤 尚行
政策の目指す姿	安全・安心な日常生活を送っています						
施策No	01	施策名	生活相談の充実	関係課名			
施策の目指す姿	日常生活の悩みや問題を解決できる相談体制が充実しています						

現状と課題							
<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> 高齢者等が特殊詐欺などのトラブルに巻き込まれるケースが依然としてあります。 インターネット等による通信販売、電話勧誘・訪問販売による悪質商法などの消費者契約に関するトラブルが複雑化しています。 消費生活に関する啓発広報を行っているものの、全ての住民に伝わらない状況にあり、特に高齢者への周知が行き届いていません。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 啓発情報の効率的な発信と、高齢者への情報提供の方法など検討する必要があります。 複雑な相談に対応するため、消費生活相談員等のスキルを向上させる必要があります。 							

◎前年度の評価の振り返り							
前年度評価時の今後の方向性							
<ul style="list-style-type: none"> 出前講座などの実施、関係機関と連携した効果的な啓発活動の推進を図る。 国民生活センターや県民生活センター等から常に消費者問題にかかる最新の動向や情報を得るとともに、各種研修を通じ、消費生活相談員の知識及び支援スキルのさらなる向上を図る。 							

反映状況							
<ul style="list-style-type: none"> 広報はなまきや包括支援センターだより、コミュニティFMなどにおいて消費者トラブルに関する情報提供を行い、関係機関と連携して意識啓発や注意喚起を継続的に行った。出前講座はコロナ禍による施設利用制限等により4回の開催に留まった。 国民生活センターや県民生活センターが主催するオンデマンドなどの研修、消費生活相談事例研究会に参加し、消費者トラブルの最新情報やその対策等の知識を深め、相談支援スキルの向上が図られた。 各種専門家による相談会を新型コロナウイルス感染症対策を講じながら計画通り開催した。 							

1 施策の目指す姿の実現に向けた主な取組							
<p>(1) 日常生活でのトラブル防止に向けた意識啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> 市ホームページやSNS、コミュニティFM、有線放送などによる啓発活動 消費者月間に合わせて、広報はなまき、市ホームページなどにより啓発を実施 コミュニティFM「くらしのQ&A」により、消費者トラブル防止に向けた啓発放送を毎月実施 高齢者が集まる機会を捉えた出前講座などの開催 コロナ禍のため出前講座の開催は4回実施。 関係機関等との連携による消費者トラブル等の最新情報の提供や注意喚起 花巻市包括支援センター広報紙に国民生活センター発信の消費トラブル情報等を毎月掲載(班回覧) 特殊詐欺被害、予兆電話が発生した際に花巻市防犯協会の一斉メール配信 <p>(2) 生活相談の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員等の知識の習得と対応スキル向上のため、国民生活センター等が主催する研修会などへの派遣実施 国民生活センター等主催の地方研修やオンデマンド研修に参加 法的解決等が必要な相談に対応する専門家相談の実施 弁護士、司法書士、行政書士等による無料相談会の開催 							

2 成果指標										
成果指標名	成果指標設定の考え方	成果指標の測定方法	単位	区分	H31	R02	R03	R04	R05	R06
消費者トラブルに遭わないように注意している市民の割合	消費生活情報に関心を寄せてトラブルに遭わないように注意している市民の割合を示す指標	出典：市民アンケート 問：あなたは、日頃なにか防犯対策を行っていますか？次の中からあてはまるものをいくつか選んでください。 →「悪質商法や特殊詐欺などの消費者トラブルに遭わないよう、最新の消費生活情報に関心を寄せている」の項目を選択した人の割合	%	目標値	54.50	58.50	59.00	59.50	60.00	
				実績値	58.60	42.20	42.60	45.20		
				目標値						
				実績値						
				目標値						
				実績値						

3 成果指標の達成状況

達成度	達成状況に関する背景・要因
D	<p>■成果指標「消費生活情報に関心を寄せてトラブルに遭わないよう注意している市民の割合」【達成度c】 令和2年度は42.20%、令和3年度は42.60%、令和4年度は45.20%で前年度より向上したが目標値には遠い。消費者トラブルの手口を知り冷静な消費行動で消費者被害を防ぐことが重要であるが、悪質な商法には消費者の不安をあおり巧妙かつ強引な売り込みをしたり、特殊詐欺においても新しいタイプのものが現れ、手口が多種多様化している実情にある。</p>

4 施策を構成する事務事業の検証

①市民のニーズや市の関与の必要性が低下した事業、②投入コストの割に成果が低い事業、③施策への貢献度の低い事業はないか
なし
<p>施策の目標を達成するため、さらに成果の向上を図る事業はないか</p> <p>(消費生活相談体制事業) ・インターネットのより一層の浸透やスマートフォンやタブレットの普及により、通信販売での商品購入等が簡単に便利に行える一方で消費者トラブルも深刻になっており、あらゆる世代への向けた広報啓発を図る必要がある。また、スマートフォンなどの通信機器の普及やSNSの利用の増加は中高生に及んでおり、若年期からの消費者トラブルのみならず犯罪被害に遭う児童生徒たちは全国的に増加していることから、教育関係機関等とも連携しながら機会をとらえ広報啓発を図り消費者教育を推進することが重要。</p>
新たに取り組むべき事業はないか
なし

5 施策の総合的な評価

課題
<ul style="list-style-type: none"> ・当市において増加傾向にある消費者トラブルについて、その事例などを市民が学ぶ機会を得て、トラブルに巻き込まれないための注意意識を高める必要がある。 ・多様化複雑化する消費者契約問題に対応するため、消費生活相談員のスキルの向上が必要。
今後の方向性
<ul style="list-style-type: none"> ・悪質商法や特殊詐欺などによる消費者トラブル、消費者被害を防ぐため、警察署や市防犯協会などより一層の連携を図り、出前講座を継続するほか、中高等学校生徒などの若い世代の消費教育の場を設けるなど教育機関等との連携を深め、より効果的な注意喚起や啓発活動に取り組む。 ・国民生活センター、県民生活センターからの消費者問題にかかる最新の動向や情報を得るとともに、消費生活相談員の各種研修を通じて消費者問題対策の知識及び支援スキルのさらなる向上を図る。

施策を構成する事務事業一覧

No	事務事業名 事業内容(活動実績)	担当課	施策への貢献度		
			対象	意図	成果
			直結度		
010	消費生活相談体制整備事業費 消費生活相談員の研修受講のべ回数 13回 (国民生活センター主催研修) 消費生活相談員による相談件数 1249件 出前講座実施回数 4回	市民相談	一致	直結	C
	A				
020	専門家相談会開設事業費 法律無料相談会 (弁護士23回、司法書士14回 行政書士3回、消費者救済資金貸付相談会3回) 市民生活相談会 (人権擁護、行政相談 48回)	市民相談	一致	直結	-
	A				
030	人権啓発活動事業費 人権啓発イベント (人権に係る講演会及び人権啓発作文コンテスト表彰及び表彰作品の発表) 令和4年12月10日開催 市文化会館大ホール	市民相談	一致	直結	-
	A				