

# 平成 20 年度施策評価表

① 総合計画	まちづくりの目標	5 章 にぎわいと活力に満ちた魅力あるまち（産業・経済の活性化）			
	施策（大柱）	5 節 消費生活	H20 実施計画事業費合計	11,974 千円	
	中柱	1 健全な消費生活の推進		10,782 千円	※「H20実施計画事業費合計」は、当該計画に主要な事業と位置づけられた事務事業について、各施策、各中柱でそれぞれ合計した事業費です。
		2 消費者活動の促進		1,192 千円	
				千円	
				千円	
		千円			
施策に関係する所属	市民相談課				

② 施策の概要	1)基本方針及び施策の目的
	○消費者相談業務を充実するとともに、商品や製品の販売・取引にかかわる安全対策を進め、健全な消費生活の確保を推進する。 ○消費者自らが考え行動できるよう、消費者教育や啓発を充実する。
	2)施策の具体的な内容及び実施方法
	○健全な消費生活の推進 消費生活相談を中心に相談体制を充実し、迅速かつ確かなアドバイスと、消費者の意見、要望、苦情等について改善を事業者要請する。 ○消費者活動の促進 消費者問題の解決や環境にやさしい消費生活の実践に向けて、情報発信と消費者教育・啓発を進め、消費者活動を支援していく。
3)分業別計画、指針	

③ 優先的に取り組む事業	4)関連・類似施策				
	○8-1市民との協働				
	5)施策に対する市民ニーズ				
	『平成19年度所沢市市民意識調査』（20歳以上の男女、無作為抽出による2000人を対象とし、平成19年11月に実施。831人より回収。）における、全43施策についての市民要望の確認（複数回答可）の結果です。				
6)施策に係る基礎数値					
	要望者数	要望率	全施策中順位	分野中順位	
	162 人	19.5 %	27 位	4 位	
	831		43	6	
	項目名	単位	平成17年度	平成18年度	平成19年度
	消費生活相談件数	件	1,798	1,714	1,847
	立入検査・表示調査事業所数（JAS法、家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法等に基づくもの）	ヶ所	25	28	31
	消費生活講座参加人数、啓発物街頭配布数	人	1,567	1,360	1,463

④ 評価（課題及び目標）	事務事業名	成果指標名	指標の説明	単位	H19目標	H19実績	達成率%	将来目標

※「優先的に取り組む事業」とは、第4次所沢市総合計画・実施計画において、特に優先的に資源配分を行うとしたAランク事業のことです。H19年度でのAランク事業は、全体として67事業です。なお、この欄には、これらAランク事業の中で、「①総合計画一・中柱」に位置づけられたものが記入されます。

⑤ 5年後の目標／成果指標	指標名	説明	単位	基準値	H18	H19	H20	H21	H22	将来目標	
	【5年後の目標】消費生活相談の解決度	消費生活センターに寄せられる商品、販売方法に関する相談・苦情の解決度を測る指標（月平均）	%	年度	目標値	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	年度
				実績値	97.1	97.6	実績値の拡大を目指す1 縮小を目指す2		1	目標値	
				達成率	107.9%	108.4%				90.0	
			%	年度	目標値						年度
				実績値			実績値の拡大を目指す1 縮小を目指す2			目標値	
				達成率							
			%	年度	目標値						年度
				実績値			実績値の拡大を目指す1 縮小を目指す2			目標値	
				達成率							
			%	年度	目標値						年度
				実績値			実績値の拡大を目指す1 縮小を目指す2			目標値	
達成率											

⑤平成19年度中に取り組んだ改革・改善点や、新たに実施した事業等、特徴的な取り組み

○多重債務者の救済と発生防止のため、県対策協議会に参加し関係機関との連携をより充実させた。また、無料相談会を実施した。  
○多様化する相談に対応するため、積極的に研修等に参加するとともに、相談員相互の情報交換を行い相談業務の充実を努めた。  
○消費者相談Q&Aを広報紙に連載し、消費者被害の未然防止に努めた。  
○新たな移譲事務により、電気用品安全法に基づく表示の確認検査を行った。

⑥ 評価（課題及び目標）	1)平成19年度評価により明らかとなった課題、及び新たに認識された課題	現在の進捗状況				
	複雑かつ多様化する消費者問題に対応するため、常に最新の情報が提供できるよう相談員の継続的な知識の習得及び関係機関との連携を強化する。	<input type="checkbox"/> 課題の解決	<input type="checkbox"/> 予定以上	<input checked="" type="checkbox"/> 順調に推移	<input type="checkbox"/> 状況変わらず	<input type="checkbox"/> 悪化傾向
	消費者が自主性をもって健全な消費生活を営むことができるようにするため、講座の開催、広報・ホームページなどで知識の普及、情報の提供等啓発活動に努める。	<input type="checkbox"/> 課題の解決	<input type="checkbox"/> 予定以上	<input checked="" type="checkbox"/> 順調に推移	<input type="checkbox"/> 状況変わらず	<input type="checkbox"/> 悪化傾向
	深刻化する多重債務問題や若者のケータイ・インターネット問題、高齢者被害への見守りなどの取組みを強化する。	<input type="checkbox"/> 課題の解決	<input type="checkbox"/> 予定以上	<input checked="" type="checkbox"/> 順調に推移	<input type="checkbox"/> 状況変わらず	<input type="checkbox"/> 悪化傾向
		<input type="checkbox"/> 課題の解決	<input type="checkbox"/> 予定以上	<input type="checkbox"/> 順調に推移	<input type="checkbox"/> 状況変わらず	<input type="checkbox"/> 悪化傾向
		<input type="checkbox"/> 課題の解決	<input type="checkbox"/> 予定以上	<input type="checkbox"/> 順調に推移	<input type="checkbox"/> 状況変わらず	<input type="checkbox"/> 悪化傾向

⑦ 今後の方向性	2)平成20年度における目標設定	達成水準(どこまで)		時期(いつまで)
	今期目標項目(何を)			
	消費生活相談業務体制の充実を図り、被害の発生・拡大の防止に努める。特に多重債務問題や高齢者被害への取組み。	研修等積極的に参加し、最新の情報・知識の習得に努める。関係機関との情報交換及び連携を図る。		継続して取り組む。
	消費者の安全の確保及び自立の支援について啓発活動を行い、消費者被害の未然防止と知識向上を図る。	講座の開催や広報・ホームページ等で最新の情報を市民に提供し、悪質商法などの注意を促すとともに当センターの周知に努める。		継続して取り組む。

3)今後の方向性（事務事業の重点化・効率化、実施手段の見直し、他施策との連携、市民との協働 など）

日常生活は便利になり、商品の種類は増え、各種サービスの多様化も進んでいます。支払い方法もクレジットカード決済など多様化しています。消費者を狙った悪質商法は、年代、職業、生活スタイルに応じて手口をかえ、ますます巧妙化しております。今後とも、消費者トラブルを未然に防ぐために、広報紙やホームページなどで身近な消費生活に関する情報を継続的に提供し、自己管理や悪質商法への注意を促すとともに、身近な消費相談窓口として当センターの業務を広く周知し気軽に相談できることをPRする。  
また、高齢者を狙った被害が増えているが、高齢者ご本人が問題意識を高めるとともに、ご家族やまわりの方々に日頃から気にかけていただく必要があります。出前講座などを通じて関係機関とさらに連携を強めていく。

評価日	平成20年8月5日	記入者職氏名	市民経済部市民相談担当 参事 糸谷 秀夫
-----	-----------	--------	----------------------