

# 平成25年度施策評価シート

基本施策	消費生活の安全と向上を図る		
総合計画での位置付け	政策	3	「すみよさ」のあるまちをめざして
	分野	10	安全
主要な計画			
基本施策を実施する背景や課題・目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者問題では電話やはがき、インターネットなどを利用した架空請求や振り込み詐欺、悪質商法、食品偽装など手口が巧妙化している。</li> <li>・本施策は、豊かで美しい自然のなかで、飛騨地域の中核都市として利便性の高い都市的サービスを受けながら安全で快適な暮らしを実感できる「すみよさ」のあるまちづくりをすすめるため、消費生活の安全と向上を図ることを目的としている。</li> </ul>		

## 1 概要

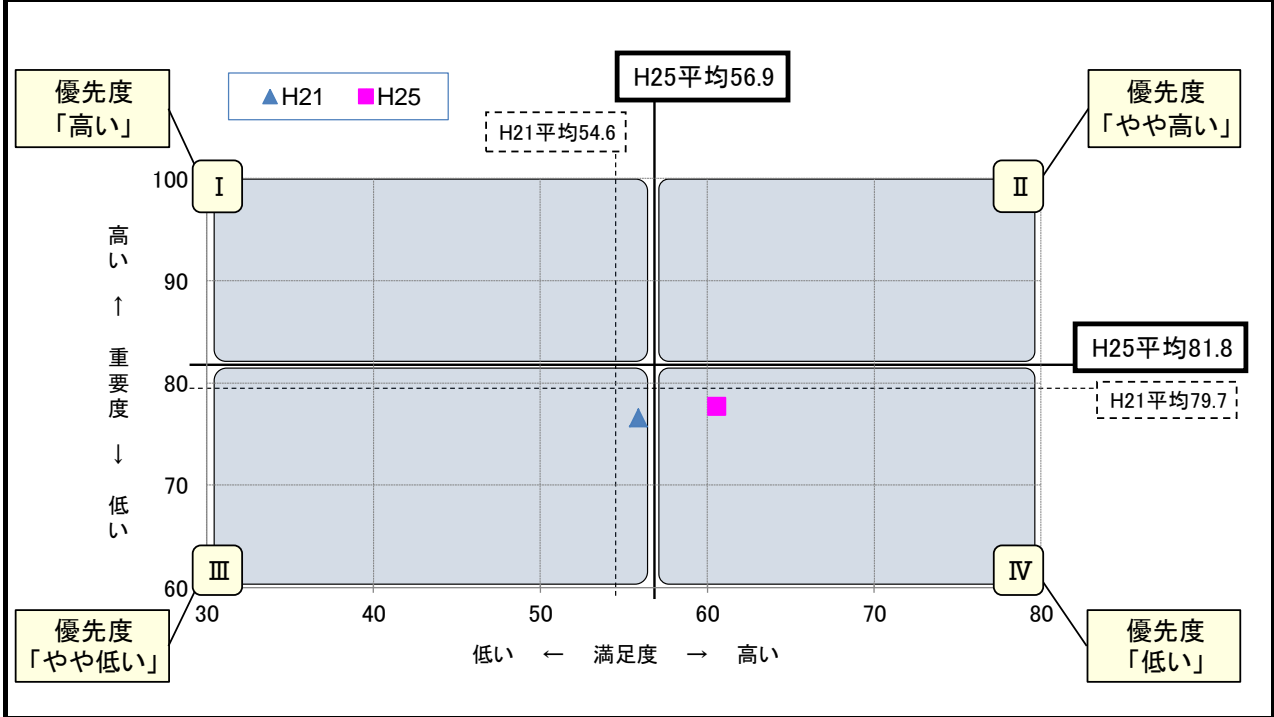
施策	目的	施策の内容	対象	施策の内容の目的	これまでの取り組み	担当部局
消費者意識の高揚と自立の支援	消費生活に関する正しい知識が得られ、消費者自らが消費生活トラブルを未然に防止できる環境の整備を図る。	ア 消費生活情報の提供を通じた消費生活に関する正しい知識の普及啓発	市民	・消費生活に関する出前講座などにより、正しい知識を習得することができる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・啓発物品やパンフレット等を高齢者・若年者等の対象に合わせて作成し配布している。</li> <li>・市内の事業所や町内会等を対象に出前講座を行っている。</li> </ul>	市民活動部
		イ 消費生活に関する問題や苦情に対する相談の受付	市民	・消費トラブル等に対してアドバイスを行い、適切な処理ができる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談窓口を開設し、市民からの消費生活相談に対応している。</li> <li>・プライバシーに配慮するため、相談室を設置した(H22年度)。</li> <li>・多様な相談に対応できるよう、消費生活相談担当職員の研修受講によるスキルアップを行っている。</li> <li>・全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)を導入し、全国の消費者生活相談に係る情報収集が迅速にできるようにした。(H23年度)</li> </ul>	市民活動部
		ウ 消費生活に関する情報の収集	市民	・生活関連物資の価格動向を正確に把握することができる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者価格調査モニターによる価格調査を毎月1回実施し、市HPに公表している。</li> </ul>	市民活動部
		エ 計量表示の適正化検査	市民	・立ち入り検査やモニターによる試買調査の実施により、適正な表示による商品を購入することができる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計量法に基づく商品量目立入検査を実施し、不適切な計量等が行われている場合は指導を行っている。</li> <li>・消費者価格モニターによる商品量目試買調査を実施し、消費者の商品量目に対する意識の高揚を図っている。</li> <li>・製品安全三法に基づく立ち入り検査を実施し、不適切な表示等が行われている場合は指導を行っている。</li> </ul>	市民活動部

## 2 指標の推移

指標名	単位	関連 施策	好まし い 方向	H21	H22	H23	H24	目標	指標値の把握方法 目標値設定の考え方
出前講座開催数	回	1-ア	↑	13	5	5	4	15	・実施回数 ・全長寿会の8割での開催を目標として設定
消費生活相談件数	件	1-イ	↑	202	190	142	317	140	・相談受付件数 ・これまでの実績を踏まえて設定
計量法に基づく立ち入り検査店舗数	戸	1-エ	→	7	8	5	1	5	・検査実施店舗数 ・市内の小売店を4年で網羅できる数値
担当部局	補足説明								
市民活動部	<p>・消費生活相談件数については、相談窓口が周知されたことによって増加した面と、啓発による未然防止のため減少した面があるため、一概に評価はできない。</p> <p>・平成24年度は市内のスーパーの倒産による商品券に関する相談が多かったことから、大幅な相談件数の増となっている。</p>								

3 市民アンケートの結果

		現在の「満足度」		今後の「重要度」		市民満足度を高めるために改善等を行う優先度	
H21 (前回)	点数	55.9	(平均) (54.6)	76.6	(平均) (79.7)	IV	低い
	順位	42施策中 18 番目		42施策中 28 番目			
H25 (今回)	点数	60.6	(平均) (56.9)	77.7	(平均) (81.8)	IV	低い
	順位	43施策中 12 番目		43施策中 34 番目			



※「満足度」、「重要度」・・・まちづくり市民アンケートに対する各項目の回答件数をもとに点数化した数値

$$\text{満足度} = \frac{(\text{満足}) \times (50) + (\text{やや満足}) \times (25) + (\text{やや不満}) \times (-25) + (\text{不満}) \times (-50)}{(\text{回答数}) - \{(\text{分からない}) + (\text{無回答})\}} + 50$$

$$\text{重要度} = \frac{(\text{重要}) \times (50) + (\text{やや重要}) \times (25) + (\text{あまり重要でない}) \times (-25) + (\text{重要でない}) \times (-50)}{(\text{回答数}) - \{(\text{分からない}) + (\text{無回答})\}} + 50$$

※市民満足度を高めるために改善等を行う優先度

「満足度」が平均未満で「重要度」が平均以上の施策	→	I 優先度が「高い」
「満足度」が平均以上で「重要度」が平均以上の施策	→	II 優先度が「やや高い」
「満足度」が平均未満で「重要度」が平均未満の施策	→	III 優先度が「やや低い」
「満足度」が平均以上で「重要度」が平均未満の施策	→	IV 優先度が「低い」

4 一次評価(担当部局による評価)

担当部局		市民活動部	
施策	施策の内容	七次総合計画における検証(成果や課題)	今後の方向性
消費者意識の高揚と自立の支援	消費生活情報の提供を通じた消費生活に関する正しい知識の普及啓発	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者や若者など、世代に応じた効果的な啓発に努めた。</li> <li>・消費者に迅速に情報提供し、消費生活トラブルの未然防止に努めた。</li> <li>・悪質商法は年々手口が多様化している。</li> <li>・スマートフォンの普及など子どもでも簡単にインターネットに接続できる環境となってきた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年々多様化する消費生活トラブルについては、幅広い層への情報提供を行い、未然防止に努める。</li> <li>・児童生徒等の若年者への消費生活に対する正しい知識の普及を図る。</li> </ul>
	消費生活に関する問題や苦情に対する相談の受付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話及び面談による相談対応を行い、飛騨振興局の消費生活相談員や県センター、警察署や他団体など、様々な機関と連携して解決を図った。</li> <li>・相談にあたる職員の資質向上のため、県及び国センターの実施する講座等を受講した。</li> <li>・悪質商法は年々手口が多様化しており、相談員に必要な知識は増えている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活に関する相談に引き続き対応する。</li> <li>・消費生活トラブルは年々多様化しており、また、法や専門的な知識が必要なケースもあるため、相談対応職員の資質向上と、振興局や県などの専門知識を持つ相談員との連携の強化を図る。</li> </ul>
	消費生活に関する情報の収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)を活用し、全国の相談事例や事業者情報等を収集し、活用した。</li> <li>・消費生活モニターによる価格動向調査により、市内の物価動向に関する情報収集を行った。</li> <li>・インターネット等の通販が普及し、消費生活モニターが行う価格動向調査結果の必要性が薄くなっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・PIO-NETを利用し、全国の相談事例や事業者情報等を収集し、引き続き相談対応への活用を図る。</li> <li>・消費生活モニターによる価格動向調査の結果の活用について、見直しを図る。</li> </ul>
	計量表示の適正化検査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計量法に基づく立ち入り調査を年1~2回、製品三法に基づく立ち入り検査を年1回実施し、不適切な事例がみられた場合には必要な指導勧告等の対応を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・立ち入り検査を実施し、不適切な事例がみられた場合には必要な指導勧告等を引き続き行い、計量法及び製品三法の順守を図る。</li> </ul>
総括		<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者トラブルは年々多様化しており、被害者も子どもからお年寄りまで幅広いことから、住民に身近な市が相談窓口として対応することが求められているが、相談対応には、様々な法制度等に関する専門的な知識が求められるケースも多く、担当職員の資質向上及び振興局、県、国民生活センター、その他関係団体等との連携が必要である。</li> <li>・消費者被害を未然に防ぐため、世代に応じた効果的な啓発や教育を実施していくことが必要である。</li> </ul>	

5 二次評価(企画課、総務課、財政課評価)

課題	今後の方向性
<p>主な課題としては、 ・消費者トラブルが年々多様化している。 ということが上げられる。</p>	<p>市民アンケートの結果、施策に対する現在の満足度は高く、今後の重要度も低くなっているが、市民の安全な消費生活を確保するため、引き続き消費生活に関する正しい知識の普及啓発や消費者トラブルに関する相談業務などを行っていく必要がある。 特に、年々多様化する消費者トラブルに対応できる職員の育成に取り組むとともに、関係機関との連携を強化していく必要がある。</p>

6 外部有識者の評価・意見

七次総合計画における検証に対する評価・意見
今後の方向性に対する評価・意見
<p>・高齢者や若年層などを巻き込んだ複雑な事案が多発するなど、消費生活相談には、きめ細かな対応が求められるようになっている。相談件数だけでなくその内容にも踏み込んでニーズを把握する必要がある。</p>
その他意見
<p>・相談内容の変化を正しく捉えて、国や県、警察等とも連携を取りながら、市としての役割を見据えて事業の組み立てを行う必要がある。</p>

【参考】基本施策に関連する予算事業の分析・評価(平成25年度事業評価における担当課評価)

関連 施策	事業 コード	事業名	評価					事業費決算額(千円)		
			市民ニ ズの確 認	市が実 施する必 要性	活動内 容の有 効性	執行方 法の効 率性	政策面 における 評価	点数	H23年度	H24年度
1-ア~ウ	61300	消費行政活動事業費	A	A	B	B	B	70	5,780	2,056
1-エ	61305	計量事業	A	A	B	B	B	70	57	55

集計	区分	個数					平均点	H23年度	H24年度
	A	2	2	0	0	0	70	5,837	2,111
	B	0	0	2	2	2			
	C	0	0	0	0	0			
	-	0	0	0	0	0			