

平成27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	・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。 ・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。		

1 概要

施策	施策の内容	これまでの取り組み	担当部局
1 消費者意識の高揚と自立の支援	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	・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た。 ・市内の事業所や町内会等を対象に出前講座を行ったほか、高齢者の集まる場などで啓発活動を実施した。	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	・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た。 ・多様な相談に対応できるよう、消費生活相談担当職員が計画的に研修を受講しスキルアップを図った。 ・全国の消費生活相談に係る情報収集が迅速にできる「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）」を導入し、相談体制の整備を行った。	市民活動部
	ウ 消費生活に関する情報の収集	・消費者価格調査モニターによる価格調査を毎月1回行い、収集した情報を市ホームページで公表し市民への情報提供を行った。	市民活動部
	エ 計量表示の適正化検査	・不適切な表示等が行われていないか、計量法に基づく商品量目立入検査や製品安全三法に基づく立ち入り検査を実施した。 ・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た。	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	H25	H26	目標
出前講座開催数	回	1-ア	↑	13	5	5	4	4	6	15
消費生活相談件数	件	1-イ	↑	202	190	142	317	247	307	140
計量法に基づく立ち入り検査店舗数	戸	1-エ	→	7	8	5	1	7	5	5

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	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	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			
H27 (今回)	点数	59.5	(平均) (56.0)	77.6	(平均) (81.2)	Ⅳ	低い
	順位	43施策中 15 番目		43施策中 32 番目			

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	七次総合計画における検証(成果や課題)		今後の方向性
1 消費生活者意識の向上	・高齢者や若者などをターゲットとした悪質商法は年々手口が多様化しており、新たな手口への適切な対応及び市民への迅速な情報提供が必要である。 ・出前講座の開催実績は横ばいであるが、長寿会を対象とした交通安全教室や催事など高齢者が集まる場を活用し、広く啓発活動を行うことができた。		・年々多様化する悪質商法に対応するため、相談対応職員の資質向上を図るとともに、県や専門機関との連携を図り、相談体制の充実を図る。 ・消費生活に関する正しい知識の普及啓発を図り、消費トラブルの未然防止に努める。

5 二次評価(企画課、総務課、財政課評価)

課題	今後の方向性
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。 ということが挙げられる。	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。

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
・消費者意識の高揚や自立の支援などに努めているが、警察署の特殊詐欺(振り込め詐欺など)の報告を見ると、昨年度だけでも高山署管内で8,000万円近い被害がある。 多様化する悪質商法の対応に関係機関での連携を図り被害を未然に防ぎ、市民の意識の高揚に努める必要がある。

【参考】基本施策に関連する予算事業の分析・評価(平成27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)	
			点数	H25年度	H26年度
1-ア~ウ	61300	消費行政活動事業費	70	1,696	1,693
1-エ	61305	計量事業	80	21	42

平均点	H25年度	H26年度
75	1,717	1,735