

令和元年度 基本事業評価シート（平成30年度実績評価）

政策 01 安全・安心に暮らせるまち
 施策 06 防犯対策の推進
 基本事業 04 消費者の安全・安心の確保
 主管課： 経済課
 関係課：

1 基本事業の目的

対象（誰、何を対象としているか） 市民	意図（どのような状態にしたいのか） 消費トラブルの未然防止や被害の軽減に努めます。
------------------------	--

2 基本事業の成果状況（意図の達成度を図る成果指標とその動向）

消費者トラブルに遭わないよう取り組んでいる市民の割合 (%) 経済課					
基準値 (H26)	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度	目標値 (R03)
81.20	80.50	78.90	82.00	84.00	85.00
向上指針	上がると良い	(状況) 基準値から2.3ポイント、前年度からは1.6ポイントの減少となっています。 (原因) 様々な詐欺被害が報道され注意喚起を促していることから、市民の意識も定着していると思われませんが、「自分はだまされない」、「自分には関係ない」という意識を持つ人も多いため、割合は上昇していませんが高い水準を維持しています。			
対前年度	横ばい				
目標達成度	低				
次年度課題	課題とする				

消費者相談のあっ旋解決率（年間） (%) 経済課					
基準値 (H26)	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度	目標値 (R03)
100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
向上指針	上がると良い	(状況) 前年度に引き続きあっ旋により全て解決しており、目標値を達成しています。 (原因) 相談の内容により未解決となる場合もありますが、多様化、専門化する相談に適切に対応できるよう、研修等により相談員の知識・能力の向上を図っています。			
対前年度	維持				
目標達成度	達成				
次年度課題	課題としない				

消費者トラブルの被害額（年間） (万円) 経済課					
基準値 (H26)	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度	目標値 (R03)
1,314.00	3,831.00	2,360.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
向上指針	下がると良い	(状況) 平成29年度は多額の被害があったため、前年比では1,471万円減少していますが、基準値からは1,046万円増加しています。 (原因) 主な原因は、デジタルコンテンツ（出会い系サイト、有料サイト等）や投資詐欺、強引な勧誘（新築住宅、マンション等）による被害額が多くなっています。			
対前年度	向上				
目標達成度	低				
次年度課題	課題とする				

基準値 (H26)	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度	目標値 (R03)
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
向上指針					
対前年度					
目標達成度					
次年度課題					

