

平成30年度 基本事業評価シート（平成29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る。
------------------------	---

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）	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	目標値（H33）
81.20	79.80	80.50	81.00	82.00	85.00
向上指針	上がると良い	（状況）基準値からは0.7ポイント減少、前年度からは0.7ポイント増加していますが、ほぼ横ばいとなっています。 （原因）様々な詐欺被害が報道されているものの、「自分はだまされない」、「自分には関係ない」という意識から無関心である人も少なくないようです。年齢別、地域別での大きな差異はありませんが、被害を受けやすい高齢者が比較的高い割合で「取り組んでいる」と答えています。			
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）	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	目標値（H33）
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、目標値を達成しています。 （原因）相談案件の内容により解決率は変動しますが、解決が困難な案件への対応も含め、多様化、専門化する相談に対し、適切に対応できるよう、相談員の知識等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）	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	目標値（H33）
1,314.00	1,217.00	3,831.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
向上指針	下がると良い	（状況）前年度から2,614万円、基準値から2,517万円増加しており、被害額が大幅に増加しています。しかし、相談者へ助言やあっ旋等により約1,800万円の被害額が軽減され、実質の被害額は、約2,000万円となっています。 （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）や販売（催眠商法等）による高額な被害が相次ぎ、被害額が増大しています。			
対前年度	低下				
目標達成度	低				
次年度課題	課題とする				

基準値（H26）	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	目標値（H33）
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					

基準値（H26）	H28年度	H29年度	H30年度	H31年度	目標値（H33）
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					

3 基本事業に係るコスト（単位：千円）

	H27年度 決 算	H28年度 決 算	H29年度 決 算	H30年度 予 算	H31年度 見 込
事業費合計	5,680	5,712	5,631	5,711	5,711
人件費	0	2,628	2,132	0	0
トータルコスト	5,680	8,340	7,763	5,711	5,711

4 基本事業の推進状況と課題

前年度の取組内容、成果及び次年度以降に向けた課題

消費生活センターから最新の詐欺被害等の情報をHP、メールもりや、広報紙等で発信するとともに、出前講座やイベントなどで啓発活動を実施しています。さらに、相談員の研修等によるスキルアップを図り、相談のあつ旋等をおこないました。 相談件数は、全体的には減少傾向にありますが、平成29年度消費者白書によると、「最近注目される消費者問題」としてインターネットや情報通信に関するトラブル、高齢者が巻き込まれる詐欺的なトラブルなどがありますので、引き続き最新の詐欺被害等の情報発信、啓発活動など図り未然防止と適切な相談業務を行ってまいります。	推進状況	一部停滞あり
	次年度への課題	課題あり
	成果方向性	向上
	コスト方向性	維持

5 基本事業を構成する事務事業の評価

[illegible]