

平成29年度 基本事業評価シート（平成28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)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	目標値 (H33)
81.20	78.70	79.80	81.00	82.00	85.00
向上指針	上がると良い	(状況) 前年度から1.1ポイント増加しましたが、基準値からは1.4ポイント減少しています。 (原因) 様々な詐欺被害が報道されているものの、「自分には関係ない」という意識から無関心であると考えられます。しかし、年齢別での大きな差異は無く、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)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	目標値 (H33)
100.00	83.30	100.00	100.00	100.00	100.00
向上指針	上がると良い	(状況) 前年度から16.7ポイント増加し、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	向上				
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)	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	目標値 (H33)
1,314.00	1,932.00	1,217.00	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715万円、基準値から97万円減少し、成果は向上しています。 (原因) トラブルの主な原因は、デジタルコンテンツ（有料サイト、オンラインゲーム等）、金融（サラリーマン金融、フリーローン等）ですが、これらの周知と注意喚起や投資ファンド等による高額被害が発生していないことで、減少傾向にあると考えられます。			
対前年度	向上				
目標達成度	中				
次年度課題	課題としない				

基準値 (H26)	H27年度	H28年度	H29年度	H30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					

