

施策カルテ

1 施策の位置付け

総合計画 政策の柱	市民の安全で健康な笑顔あふれる暮らしを支えるために	政策名 (基本施策名)	日常生活の安心感を高める	取組の 基本方向	「日常生活の安心感を高める」ため、犯罪の未然防止の環境づくりのための「防犯対策の充実」、交通の安全確保のための「交通安全対策の充実」、火災等の被害の軽減や救急救助効果の向上のための「消防力・救急救助体制の充実」、災害への対応能力を高める「危機管理体制・危機対応能力の充実」、消費者被害の未然防止や救済対策の推進のための「消費生活の向上」、食品危害の未然防止のための「食品の安全性の向上」、健康危機の未然防止や拡大防止のための「健康危機管理対策の強化」、日常生活の衛生水準向上を図る「生活衛生環境の向上」に、重点的に取り組みます。	政策目標 (基本施策目標)	地域社会や事業者、行政が連携して日常生活を取り巻くさまざまな危機に対応し、市民が、安全で安心した生活を送っています。
--------------	---------------------------	----------------	--------------	-------------	--	------------------	--

2 施策の現状と達成状況、課題の抽出

①施策名	消費生活の向上						H19:基準	H20	H21	H22	H23	H24:目標	達成率 (%)			
	施策指標(単位)															
②施策目標	市民が安全で安心な消費生活を送っています。						実績値	実績値	実績値	実績値	実績値	実績値				
③施策を 取巻く環境	国・県等の動向	消費者庁の創設(平成21年9月)により、平成21年から平成23年までを「地方消費者行政の集中育成・強化期間」として位置づけられ、「消費者行政活性化基金」が設置された。消費者安全法(平成21年9月施行)により消費生活センターが法的に位置付けられた。また、全国統一ダイヤル「消費者ホットライン」が本県でも開始された(平成22年1月)。						指標① (総合計画に基づく指標)	消費生活講座の受講者数(人)	3,100	3,700	4,300	4,900	5,500	32.5%	
		外部意見 その他	多重債務対策を進める上では、関係部門等との庁内連携が重要であるとともに、一連の規制強化の周知徹底や社会福祉協議会が実施している「生活福祉資金貸付」などのセーフティネットの活用呼びかけが大切であり、消費生活相談窓口の強化が最重要である。						指標②							
							指標③									
							指標④ (特記事項)									
⑤市民意識調査結果	市民の 施策満足度	24.3%	市民の 施策重要度	59.6%	達成度 (単年度目標)	達成している (90%以上)	概ね達成 (70%~90%未満)	●	達成していない (70%未満)	説明	消費者教育事業については、教育の体系化の整備が不足しているため、未実施世代への出前講座の実施が行えていないため、目標の達成が不十分である。					
					必要性・緊急性 (住民・社会ニーズ)	●	増加している	横ばい	減少している	説明	新たな手口やインターネットによる悪質商法が次々に起こっており、啓発や出前講座による教育を行っていく必要性がさらに高まっている。また、6月に完全施行される貸金業法の改正により、多重債務相談が増加する恐れがあり、関係機関との連携を密にしながら対策を続けていく。					
					適切性 (適切な事務事業の選択、実施)	●	十分である	●	不十分な事業が一部ある	説明	相談事業については、相談内容が複雑・多様化しているため、相談にかかる処理時間が増加している。また、法令改正が頻繁に行われるため、さらなる相談員の能力向上が不可欠である。啓発については、消費者被害の防止の観点からは不十分な点がある。消費者取引適正化については、悪質事業者に対する適切な対応が求められている。					
					有効性 (政策目標への効果)	●	十分である	●	やや不十分である	説明	消費生活相談においては、6月に施行される貸金業法の改正に伴い、引き続き多重債務相談のニーズが高いものの、複雑・多様化する契約トラブルや頻繁に行われる法令改正に対応する能力向上、また、消費者教育については、市内39地区の全民生委員を対象に出前講座を開始したが、消費者教育の体系化と未実施世代を対象とする教育の取り組みが求められている。					
													⑦現状分析と課題の抽出 ③⑤⑥を踏まえた分析	成果が見られる点	消費生活相談においては、消費者からの相談が不調に終わることなく対応ができています。また、多重債務相談はニーズが高い相談であるが、相談者を解決に導くことができています。消費者教育においては、消費者被害に遭いやすい高齢者や障がい者を支援する団体として民生委員・児童委員を対象に出前講座を開始したことにより、高齢者や障がい者に対して、消費生活の観点から見守ることににより、民生委員・児童委員からの情報提供を受けるようになった。	
													改善の必要点	相談者のすそ野拡大、消費者教育事業における出前講座の充実を図るため、より効果的な市民への周知方法を整備する必要がある。また、消費者取引の適正化を図るため、法令に基づく適切な調査・指導等を行う執行体制を整備する必要がある。		

3 今後の取組方針

⑧取組の 考え方	総論	消費者行政を適切に行っていくため、相談体制の充実や指導体制整備など消費者の保護と、教育の体系的推進や啓発・情報提供など消費者の自立支援の両面にわたって、関係機関との連携を密にしながら、総合的にきめ細かく施策を推進していく。	⑨政策評価 会議意見	<ul style="list-style-type: none"> ・日常生活の安心感を高めるため、消費生活の向上を図り、消費者行政を適切に行っていくために、相談体制の充実や指導体制整備など消費者の保護と、教育の体系的推進や啓発・情報提供など消費者の自立支援の両面にわたって、関係機関との連携を密にしながら、総合的にきめ細かく施策を推進していくこと。 ・消費生活相談については、年々複雑・多様化する相談内容に対応するため、相談員のスキルアップを継続的にしていくこと。消費者教育については、体系化を行い、未実施世代へ実施していくための体制や新しい周知方法の整備を強化していくこと。消費者取引適正化については、法令に基づく適切な調査・指導等を行っていないため、適切に事務を行うための執行体制を整備していくこと。 ・消費者教育事業については、体系化を行い未実施世代を対象を拡大するための執行体制や新しい周知方法の整備、消費者取引適正化事業については、法令に基づく調査・指導等を行う執行体制の見直しを図ること。また、リサイクル運動推進事業については、教育の体系化の中で見直すこと。
	重点事業	消費生活相談については、年々複雑・多様化する相談内容に対応するため、相談員のスキルアップを継続的にしていく。消費者教育については、体系化を行い、未実施世代へ実施していくための体制や新しい周知方法の整備を強化していくこと。消費者取引適正化については、法令に基づく適切な調査・指導等を行うための執行体制を整備していくこと。		
	見直し事業	消費者教育事業については、体系化を行い、未実施世代を対象を拡大するための執行体制や新しい周知方法の整備、消費者取引適正化事業については、法令に基づく調査・指導等を行う執行体制の見直しを図る。また、リサイクル運動推進事業については、教育の体系化のなかで見直す。		

4 施策を構成する事務事業一覧

No.	事業名	対象者	開始年度	活動指標等	H20	H21	H20	H21	重点度 (A~C)	事業の 方向性	施策目標を達成するための取組方針
					目標値	目標値	事業費 (千円)	事業費 (千円)			
1	消費生活相談事業	消費者	S56	開設日数	359	359	37,070	38,824	A	継続	消費生活相談については、法令改正が頻繁に行われるため、相談員のスキルアップが重要である。多重債務相談については、6月に完全施行される貸金業法の改正で多重債務相談が増加することが見込まれるため、相談体制の強化と関係課との連携が必要である。消費者事故等を消費者庁に報告するための庁内連絡体制を整える。
	担当課				生活安心課	359					

様式 2

2	消費者教育事業		消費者	S52	消費生活出前講座の受講者数	3,100	3,700	2,501	3,413	A	継続	消費者教育については、体系化を行い、各世代への実施体制の整備を進める必要がある。消費生活出前講座においては、中学生や高校生を対象に積極的に開催していく必要がある。また、平成21年度より開始した市内39地区の全民生委員を対象の出前講座を引き続き開催していく。
	担当課	生活安心課				1,685	1,786					
3	消費者啓発・情報提供事業		消費者	S51	広報・ホームページ等での情報提供回数	36	36	478	328	A	継続	啓発については、消費者月間等のイベントや民生委員・児童委員に協力を依頼して高齢者宅個別訪問を行っているが、十分とは言えない。情報提供事業については、回数だけではなく、迅速に提供していく。また、ホームページや広報以外においても有効な情報提供手段がないか検討する。
	担当課	生活安心課				36	49					
4	消費者取引適正化事業		三法に規定された製品を扱う販売業者・不適正な取引行為を行う事業者	H12	家庭用品品質表示法・消費生活用製品安全法・電気用品安全法に基づく調査店舗数	162	162	74	9	A	継続	商品表示適正化については、適切な調査店舗数の立入検査が行える執行体制整備が必要である。取引行為適正化については、指導等を実施するためのマニュアルの作成、栃木県消費生活センターでの研修や執行体制の整備をしていく。
	担当課	生活安心課				38	25					
5	計量器定期検査事業		計量による取引・証明を行う事業者	S28	計量器定期検査での合格率	100	100	1,949	1,792	A	継続	取引が多様化している中で、適正な計量による取引を促進するため、対象事業者の把握や指導を定期的に行う等、事業を継続していく。
	担当課	生活安心課				98	99					
6	消費生活展		消費者	S59	入場者数	1,100	1,200	810	754	B	継続	消費生活における消費者・事業者それぞれの立場を理解し、消費者意識を高揚する事業として、実施内容の深化、入場者数の増加に努める。
	担当課	生活安心課				1,100	1,100					
7	リサイクル運動推進事業		市内在住者または在勤者	S50	くらしの用品リサイクル事業の成立件数	100	100	90	90	C	縮小	「くらしの用品リサイクル事業」については、平成21年度3月末をもって廃止した。「夏休み親子リサイクル教室」については、環境に配慮した消費行動における教育のなかで検討する。
	担当課	生活安心課				46	30					
施 策 事 業 費 合 計								42,972	45,210			