

# 戸田市 施策評価シート

作成日	令和 2年 6月22日	作成者名	後藤 英明	評価者名	櫻井 聡
-----	-------------	------	-------	------	------

## 1. 施策の位置づけ <PLAN>

基本目標	03 安心して安全に暮らせるまち	中心となる課	市民生活部・防犯くらし交通課
分野	05 消費生活	関係課	福祉部・生活支援課
施策	34 消費生活の安全確保		福祉部・障害福祉課
			福祉部・長寿介護課
			福祉部・福祉保健センター
施策の目的	市民が消費者としての正しい知識と情報を持つことにより、消費生活上の不安や疑問などを解消し、安全で豊かな消費生活を営めるようにします。		

## 2. 施策の主な取り組み <DO>

取り組み①	消費者啓発事業
取り組み②	
取り組み③	
取り組み④	
取り組み⑤	
その他の取り組み	
その他の取り組み	

## 3. 施策の指標における成果（主な指標）<CHECK>

指標名	指標の説明 (算定式)	単位	目標値	達成値					
				H 2 7	H 2 8	H 2 9	H 3 0	R 1	R 2
消費生活相談件数	消費生活相談件数	件	875	700	611	659	736	746	
消費生活出前講座実施校数	市内小中学校における消費生活出前講座の実施校数（累計校数）	校	18	3	7	11	16	18	
その他施策の取組事項に係る成果	啓発活動の一環として、消費生活展を2回実施し、述べ998名の市民へ啓発を行った。消費生活講演会は80名の参加があった。								

## 4. 施策の展開 <ACTION>

課題	劇場型投資詐欺、インターネット販売、買取詐欺など複雑化、巧妙化している消費者トラブルの防止の為、消費生活相談の更なる充実が求められており、併せて、情報提供及び被害に遭われた方たちへの的確な対応が必要となっている。 被害の未然防止のため、消費生活センターや出前講座に対する認知度の向上が課題となっており、イベントの開催等により、更なる周知が必要となっている。	対応策	県や消費者庁からのタイムリーな情報を、SNS等を活用し迅速に提供すると共に、消費者安全地域協議会を活用した警察や地域包括センター等の関係機関との連携による消費者被害の防止に努めていく。消費生活相談員による被害者に対する的確な対応を実施していき、更に、市民が相談しやすい環境を作り上げていく。展示や啓発品で消費生活に関する情報提供の機会として消費生活展を開催し、消費意識の向上を図るとともに、HPやポスター、パンフレット等により消費生活センターの周知を図っていく。
----	---	-----	---

## ○結果と今後の方向性（シート作成次長記入）

進捗状況 (A 躍進中、B 予定通り、C 遅れ気味)	説明 (総評)	消費生活相談員による消費生活相談により、消費者被害の未然防止や契約トラブルの解決などの確かな相談対応を実施できており、多重債務相談については、今後のアドバイスを行う他、ライフバランスに注視した相談として、家計相談を実施しているなど、予定通りに進捗している。
B		
今後の方向性（人員/予算） (↑増加、→維持、↓削減)	説明 (人員/予算)	消費者被害は増加傾向と考えられることから、様々な情報媒体による速やかな情報の提供、消費生活展の実施などにより一層の啓発活動が必要と考えることから、消費生活センターの認知度向上など、人員・予算を維持しながら、工夫した取り組みが必要となる。
→		

## (評価者コメント)

専門知識と経験を持った消費生活相談員により、様々な消費生活相談への的確な対処が実施されている。消費者被害を未然に防止するため、SNS等を活用した適切な消費者情報を継続的に提供するとともに、消費者安全地域協議会による関係機関の連携や、消費生活センターの更なる周知が必要となっている。
--

