

施策番号 3-1-4	施策名 消費者の安全安心の確保	基本目標	快適で安全安心な暮らしを支えるまちづくり			
		政策名	安全安心に暮らせる生活環境づくり			
	主管課	商工観光課	課長名	紺野 裕	内線	411
	施策関係課	住民生活課				

## 1. 施策の方針と成果指標

施策の方針		対象	意図				結果
消費者被害の防止や食の安全安心に向けた体制づくりをすすめます。		町民	消費者の被害防止及び食の安全安心の確保				町民が安全で安心して暮らせる日常生活の確保
成果指標	説明	単位	2011年度(策定時)	2017年度実績	2018年度実績	2018年度目標	
① 消費者相談処理件数	芽室消費者協会 相談処理件数	件	192	221	252	200件程度を維持する	
②							
③							
成果指標設定の考え方	消費者トラブルを未然防止のための相談と消費者トラブル後の相談件数を踏まえ、きめ細やかな相談体制を維持する必要があることから成果指標に設定。						

## 2. 施策の事業費

	2017年度決算	2018年度決算
施策事業費(千円)	7,287	6,588
人工数(業務量)	0.2330	0.1250

## 3. 施策の達成状況

(1) 施策の達成度とその考察			
①2018年度の成果評価(前年度比較)	<input checked="" type="checkbox"/> 成果は向上した <input type="checkbox"/> 成果は変わらなかった <input type="checkbox"/> 成果は低下した	想定される理由	・H29から架空請求ハガキ、通信機器ウイルス警告などの対処等の相談が多くなったのが要因であるが、啓発活動等による情報発信により、消費者の悪質商法への対応が図られていることも一つの要因と考える。
②第4期総合計画(後期実施計画)の最終的な目標達成状況	<input checked="" type="checkbox"/> 目標は達成できた <input type="checkbox"/> 目標は概ね達成できた <input type="checkbox"/> 目標は達成できなかった	根拠(理由)	・相談員の研修等による体制の充実強化を図り、出前講座等の啓発活動、情報を積極的に発信していくことで、消費者が悪質商法等に対し疑問を持つことができたことが、相談件数の増につながったと考える。
(2) 施策の成果評価に対する第4期総合計画(後期実施計画)の事務事業総括			
①施策の成果向上に対して貢献度が高かった事務事業	芽室町消費者協会運営支援事業	②施策の成果向上に対して貢献度が低かった事務事業	
③事務事業全体の振り返り(総括)	・消費者を取り巻く環境は複雑多様化しており、SNSを利用した詐欺被害や通信トラブルも若年層に増えていることから、相談業務の強化は基より、小中学校への出前講座を実施するなど、啓発活動の充実強化を図っている。 また、消費者の出前講座参加人数も1,027人(H29)から1,431人と多くなっており、詐欺行為等に対する関心が高まっている。		

**(3)「施策の方針」実現に対する進捗結果**

	A	B	C	D	E
進捗結果		○			

※該当に○印

- A: 実現した
- B: (後期実施計画策定時と比較して)大きく前進した
- C: (後期実施計画策定時と比較して)前進した
- D: (後期実施計画策定時と比較して)変わらない
- E: (後期実施計画策定時と比較して)後退した

**4. 施策を取り巻く状況変化・住民意見等**

施策を取り巻く状況と今後の予測	・インターネットの急速な普及など、情報化が進み、暮らしの利便性の向上が図られる一方で、消費生活相談の内容も複雑化・多様化してきており、消費者の安全・安心を守る取り組みの継続が必要となる。特にこれからは超高齢化及びスマートフォン普及による低年齢化への対策が必要である。
この施策に対して住民や議会からどんな意見や要望が寄せられているか？	消費者被害の防止や相談業務及び啓発活動の強化

**5. 施策の課題認識(現状の課題、第5期総合計画期間において新たに取り組むべき課題)**

①課題 消費者生活相談体制の充実強化 「消費生活センター」の相談員の資質向上を図り、多様複雑化する消費者問題に対応し、消費者被害の救済・未然防止を図る。
②課題 消費者の自主活動と自立支援の推進 消費生活におけるトラブル未然防止、安心な生活を営むため、出前講座や啓発資料の配布、各種講座の開催など、消費者教育を実施する芽室消費者協会と連携を図り、その運営を支援する。
③課題 食の安全・安心の確保 食の安全・安心の観点から、食品の安全や食品表示に関する正しい知識の普及を図り、消費者の食の安全・安心の確保するための取り組みを行う。

**6. 総合計画推進委員会(庁内評価)**

評価	出前講座の参加者数が増えたことを踏まえ、住民の関心が高まったと考えられ、策定時と比較して大きく前進したと評価とする。		A	B	C	D	E
進捗結果				○			
今後の取組に対する意見	今後も各種講座や意識向上の継続してもらいたい。	A: 実現した B: (後期実施計画策定時と比較して)大きく前進した C: (後期実施計画策定時と比較して)前進した D: (後期実施計画策定時と比較して)変わらない E: (後期実施計画策定時と比較して)後退した					

**7. 総合計画審議会(外部評価)**

評価	消費者協会への相談件数の増は住民の意識の高まりとも考えられることから、庁内評価と同じく策定時と比較して大きく前進したと評価する。		A	B	C	D	E
進捗結果				○			
今後の取組に対する意見	出前講座の開催等による町民の意識醸成を継続して実施してもらいたい。	A: 実現した B: (後期実施計画策定時と比較して)大きく前進した C: (後期実施計画策定時と比較して)前進した D: (後期実施計画策定時と比較して)変わらない E: (後期実施計画策定時と比較して)後退した					