

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	施策関係課 住民生活課	課長名	紺野 裕	内線	411

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	年度(策定時)	28年度	29年度	30年度	
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	177	221	200件程度を維持	
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

	28年度決算	29年度決算
施策事業費(千円)	6,012	7,287
人工数(業務量)	0.0747	0.2330

3. 施策の達成状況

(1) 施策の達成度とその考察			
①平成29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は架空請求ハガキに対する相談が多かったのが要因であるが、出前講座等の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平成30年度の目標値達成見込み	<input checked="" type="checkbox"/> 現状の取り組みの延長で目標は達成できる <input type="checkbox"/> 現状の取り組みの延長で目標達成は難しいが、現行事業の見直しや新規事業の企画実施で目標達成は可能 <input type="checkbox"/> 事業の見直しや新規事業の企画実施をしても目標達成は難しい	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念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平成29年度事務事業の総括			
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。		

(3)「施策の方針」実現に対する進捗結果

進捗結果	A	B	C	D	E
			○		

※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、新たに取り組むべき課題)

①課題 消費者生活相談の充実及び啓発活動の充実 多様複雑化する消費者問題に対応し、消費者の安全安心の確保のために、消費者協会に委託している消費者相談業務を引き続き継続し、相談体制の充実強化を図るとともに、消費者協会と連携を図り、消費者への情報提供活動を推進する。
②課題 食の安全・安心の確保 食の安全・安心の観点から、消費者の適正な商品選択を支援し、関係団体と連携を図りながら情報提供の充実に努める。

6. 総合計画推進委員会(庁内評価)

評価	人材育成のための研修も行いながら適切な対応ができています。	A	B	C	D	E
		進捗結果			○	
今後の取組に対する意見	相談があることは消費者協会への信頼の現れと捉え、今後も取組を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	庁内評価と同じく前進していると評価する。	A	B	C	D	E
		進捗結果			○	
今後の取組に対する意見	インターネットトラブルについては、消費者協会ですぐ学校への出前授業のメニューを持っているようなので、情報発信が行われ、取り組みが広がっていくと良い。	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				