

施策評価シート(平成27年度評価実施)	担当部課名	産業環境部 観光商工課	関連部課名	
基本目標	賑わいと元気あふれるまちづくり【産業】			
施策名	消費者保護			
消費生活に関する情報提供や相談体制、消費者被害の救済を図るとともに、消費教育を通じた賢い消費者や消費者保護団体の育成、多重債務の予防、関係機関との連携による多重債務の救済などの取組を推進します。				
施策が目指す蒲郡市の将来の姿				
<ul style="list-style-type: none"> ●子どもから高齢者まで、誰もが安心して物を購入したりサービスを受けたりすることのできる環境が整っています。 ●消費者保護に必要な基本制度や環境が整備されています。 				

◆具体化した施策の取り組み実績

1 消費者保護体制の充実

項目	平成25年度実績	平成26年度実績	平成27年度計画
消費者行政活性化基金・交付金事業	4,263千円	4,253千円	3,963千円
消費生活相談員数	1人＋県から月10日程度派遣	1人＋県から月10日程度派遣	名(非常勤職員、日額者各1名)
消費生活相談実施日	毎週月～木曜日 195日	毎週月～木曜日 193日	毎週月～木曜日 194日

2 市民の消費者意識の向上

項目	平成25年度実績	平成26年度実績	平成27年度計画
消費生活展の開催	平成25年7月28日	平成26年7月20日	平成27年7月26日
金融経済教育講座(東三河広域連合)	—	—	親子で学ぶお金の講座 8/8・9 豊川市

3 多重債務問題の解決

項目	平成25年度実績	平成26年度実績	平成27年度計画
多重債務相談実施日	毎週月～金曜日	毎週月～金曜日	毎週月～金曜日
多重債務相談受付件数	15件	20件	25件

4 消費者保護団体の支援

項目	平成25年度実績	平成26年度実績	平成27年度計画
東三河生活学校交流会	豊川市	田原市	蒲郡市

◆評価指標

指標名	区分	平成25年度	平成26年度	平成27年度	将来目標
消費生活相談 市受付件数の推移	目標値	200件	250件	300件	350件
	実績値	214件	267件		平成32年度
悪質商法被害防止出前講座	目標値	10回	10回	10回	15回
	実績値	6回	4回		平成32年度

◆指標の説明・考え方

指標名	説明・考え方
消費生活相談市受付件数の推移	消費生活相談体制の整備による受付増加及び被害者救済
悪質商法被害防止出前講座	東三河広域連合による啓発で、消費者教育と被害防止を図る

◆指標の分析

県の活性化補助金を活用し、消費生活相談員の確保と消費生活相談室の安定的な運営を行う。相談窓口の認知度向上に伴い、相談件数は確実に増加しており、平成27年度から非常勤職員の専門相談員に加え、直接雇用で日額相談員を配置した。最大で同時に2件の相談に対応できる日を確保し、体制の強化を図った。平成27年度から、啓発事業と相談員育成事業を東三河広域連合で実施することでより広域的な広報啓発活動が可能になり、市民意識の向上から出前講座の要請も増加すると期待される。

◆今後の方針

施策の課題 県の活性化補助金を活用し、蒲郡市の事業内容の充実を図ってきたが、平成27年度から東三河広域連合への段階的な事業移行が決定している。東三河広域連合事業のうち、平成27年度から実施している啓発・相談員育成事業は東三河8市町村でのスケールメリットを活かした取組みとして期待できる。一方で、平成28年度開始予定の相談業務は、相談の質の平均化と相談員の処遇、適正な配置について課題が残る。来年度以降、県の消費生活相談室の廃止時期が早まる可能性もあり、相談件数の増加が予測される。
また、東三河広域連合の事務局(豊橋市役所内)と他の7市町村の消費者行政担当職員の事務分担や係わり方について整備する必要がある。

今後の施策展開 平成28年度からは消費者行政対策事業の大部分を東三河広域連合が司ることになる。当面は消費生活相談員の雇用や配置、啓発活動などあらゆる面で課題が出てくると思われる。蒲郡市の独自性や市民性を考慮して、広域連合へ意思をうまく反映させると同時に、スケールメリットを活かした効果的な啓発活動や消費者教育の充実など、広域連合事業のメリットを意識した施策を展開する必要がある。財政面においても、費用対効果を意識した長期的な事業計画と時代に即した取組みが求められる。広域的な取り組みの中でも、市民の最も身近な相談窓口として、これまでのサービスを維持・向上させ、蒲郡市の地域性に配慮した取り組みが実施できるか模索することになる。

課長評価	構成事業の進捗状況	B: おおむね計画どおり進行している。
	施策の進め方	B: 一部見直しが必要である。
	コメント	消費者相談業務については、平成27年度から広域連合での共同事務となり、中核となる相談事業は平成28年度から開始される。県の消費生活相談室の今後の動向を注視しながら、8市町村との連携が必要である。母体が大きくなるが、市民サービスの向上を目指し、スピーディーで柔軟な対応ができる運用方法を確立する必要がある。

部長評価	施策の進捗状況	B: 目指す将来像実現に向けておおむね計画どおり進行している。
	コメント	消費者相談業務については、東三河広域連合事務局へ移行していくが、市民サービスの向上を目指し消費生活相談員の配置について、東三河広域連合に要望していく必要がある。また、東三河広域連合としても愛知県に対し、県事業に変わる部分の負担をお願いすることが必要である。