

|  |                     |                |       |  |
|--|---------------------|----------------|-------|--|
| 施策評価シート(平成28年度評価実施)  | 担当部課名               | 産業環境部<br>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"> <li>●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。</li> <li>●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。</li> </ul> |                     |                |       |  |

#### ◆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26年度実績                  | 平成27年度実績                      | 平成28年度計画                         |
|------------------|---------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| 消費者行政活性化交付金事業    | 4,253千円                   | 3,370千円                       | —                                |
| 東三河広域連合消費生活事業負担金 | —                         | 470千円                         | 2,754千円                          |
| 消費生活相談員数         | 非常勤職員 1人<br>県から月10日程度派遣   | 非常勤職員 1人、日額者1名<br>県から月10日程度派遣 | 非常勤職員1名、日額者2名<br>常時2名体制(東三河広域連合) |
| 消費生活相談実施日時       | 毎週月～木曜日<br>午前10時から午後4時30分 | 毎週月～木曜日<br>午前10時から午後4時30分     | 毎週月～金曜日<br>午前9時から午後4時30分         |

##### 2 市民の消費者意識の向上

| 項目                | 平成26年度実績   | 平成27年度実績                | 平成28年度計画                   |
|-------------------|------------|-------------------------|----------------------------|
| 消費生活展の開催          | 平成26年7月20日 | 平成27年7月26日              | 平成28年7月31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<br>8/8・9 豊川市 | 親子で学ぶお金の講座<br>8/28 生命の海科学館 |
|                   |            |                         |                            |

##### 3 多重債務問題の解決

| 項目         | 平成26年度実績 | 平成27年度実績 | 平成28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 | 20件      | 15件      | 20件      |
|            |          |          |          |

##### 4 消費者保護団体の支援

| 項目         | 平成26年度実績 | 平成27年度実績 | 平成28年度計画 |
|------------|----------|----------|----------|
| 東三河生活学校交流会 | 田原市      | 蒲郡市      | 新城市      |
|            |          |          |          |

◆評価指標

| 指標名                       | 区分  | 平成26年度   | 平成27年度   | 平成28年度   | 将来目標     |
|---------------------------|-----|----------|----------|----------|----------|
| 消費生活相談市受付件数の推移            | 目標値 | 250件     | 300件     | 300件     | 350件     |
|                           | 実績値 | 267件     | 278件     |          | 平成32年度   |
| 悪質商法被害防止出前講座開催回数及び受講者数    | 目標値 | 10回・300人 | 10回・300人 | 15回・600人 | 20回・800人 |
|                           | 実績値 | 4回・178人  | 10回・551人 |          | 平成32年度   |
| 消費生活センター認知度(出前講座受講者アンケート) | 目標値 | —        | 50%      | 70%      | 85%      |
|                           | 実績値 | —        | 66%      |          | 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開催回数及び受講者数 | 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                               |
| 消費生活センター認知度            | 出前講座実施時のアンケートから消費生活相談の窓口認知度を把握し、効果的な啓発活動を行い、早期の被害者救済を目指す。 |

◆指標の分析

平成22年度から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ってきたが、平成28年度から東三河広域連合に全業務を移管した。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いる。平成27年度末に、東三河の県の相談窓口2箇所が閉鎖されたこともあり、東三河広域連合による8市町村連携の事業展開がより重要視される。東三河消費生活蒲郡センターにおいては、相談時間を拡充し、消費生活専門相談員が常時2名体制で相談を受け、相談体制の強化を図った。啓発・教育事業も東三河広域連合の重要施策であり、広域的な広報啓発活動により市民意識の向上を図り、出前講座の要請も増加すると期待される。被害の未然防止と早期の被害者救済を目指す。

◆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28年度から東三河広域連合へ全事業を移管した。結果的に、東三河消費生活蒲郡センターでは相談員の配置強化と相談時間の拡充が図られ、増加傾向にある相談にも質の高い対応ができてきている。しかしながら、東三河全域で見ると、長期的には有資格相談員の確保と育成、相談員の処遇と適正な配置が課題である。教育・啓発事業については、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が期待できる。一方で、今後は地域性を考慮したきめ細やかな施策や問題への迅速な対応が求められると推測される。  
 東三河広域連合体については、事務局(豊橋市役所内)と他の7市町村の連絡連携体制の確立、負担金の負担割合に見合った市民サービスの提供について継続的に検討を重ねる必要がある。

**今後の施策展開**  
 平成28年度から消費者行政対策事業は東三河広域連合が主体となり、構成市町村は負担金を支出している。消費生活相談事業と啓発事業が2本柱であるが、まずは消費生活センターの安定的な運営を第一に考え、そのための相談員の確保と育成、処遇改善や適正な配置が課題になると思われる。蒲郡市としては、相談体制が強化されたことで当面は相談の質の向上を目指す。東三河広域連合としては、構成市町村の独自性を考慮した相談体制の確立と、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、広域による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、各市町村の意見要望事項が適切に反映されるよう、東三河広域連合事務局と連携を図ることが必要である。

|      |           |  |
|------|-----------|--|
| 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      | 消費者行政の推進事業は平成27年度から広域連合での共同事務が開始され、中核となる相談事業は平成28年度から開始されている。構成8市町村間の連携協力が不可欠であり、母体が大きくなることによる効果と弊害を検証し、改善を図りながら、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、東三河広域連合に移行し相談体制の充実が図られていくと思われるが、消費者相談業務についての周知を更に進める必要がある。また、悪徳商法の被害は相変わらず増えており、被害を未然に防ぐためにも高齢者を中心に注意喚起の啓発が必要である。 |

施策に属する事務事業一覧

| 総合計画 | 所管課   | 番号  | 事業名     | 人件費を除く<br>事業費(千円) | 人件費<br>(参考)<br>(千円) | 人工   | 総合評価 | 事業の種別 | 市長<br>マニフェスト | 実施<br>計画 |
|------|-------|-----|---------|-------------------|---------------------|------|------|-------|--------------|----------|
| 2-9  | 観光商工課 | 251 | 消費者対策事業 | 4,818             | 2,168               | 0.38 | B    | カ     | 1-4          | ○        |