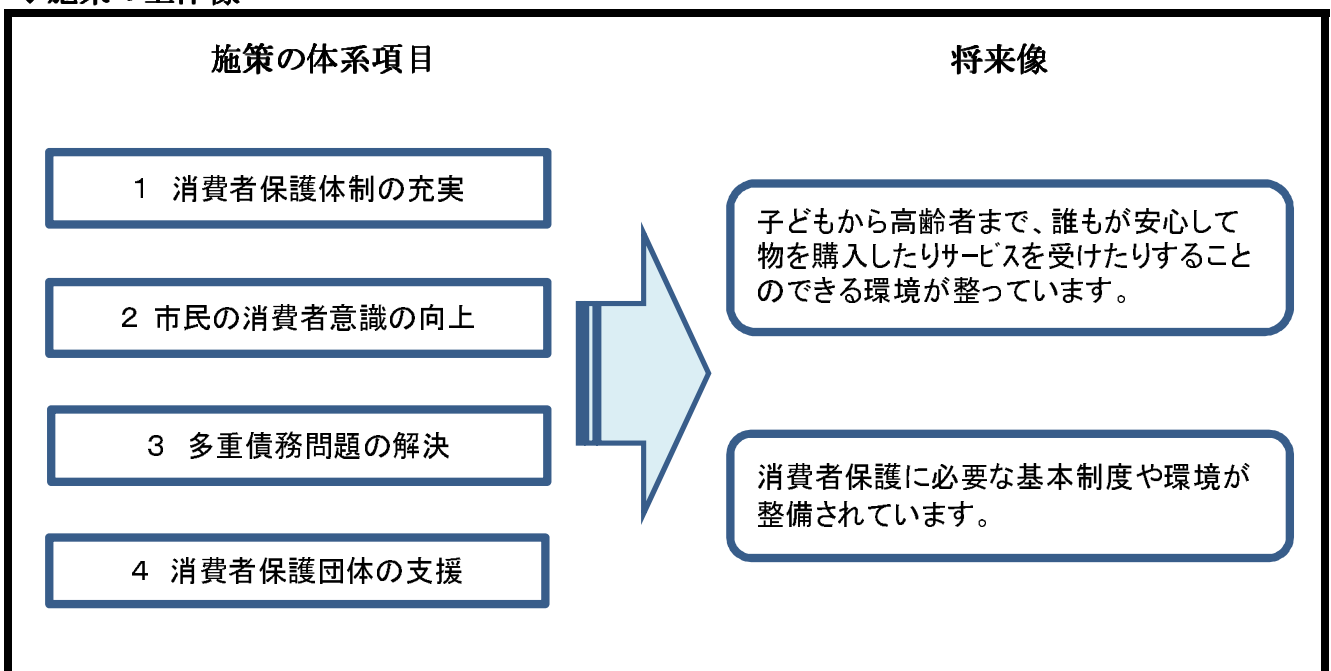


施策評価シート (平成30年度評価実施)	担当 部課名	産業環境部 観光商工課	関連 部課名	
---------------------------------------	-------------------------	----------------	-------------------------	--

◆第四次蒲郡市総合計画(2011～2020)

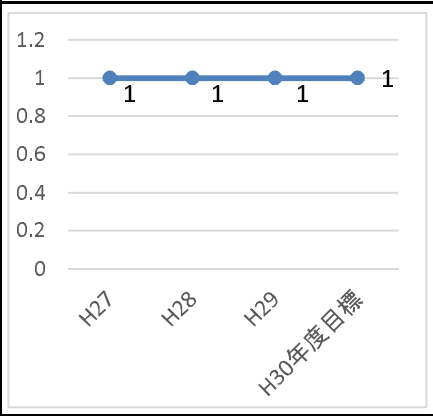
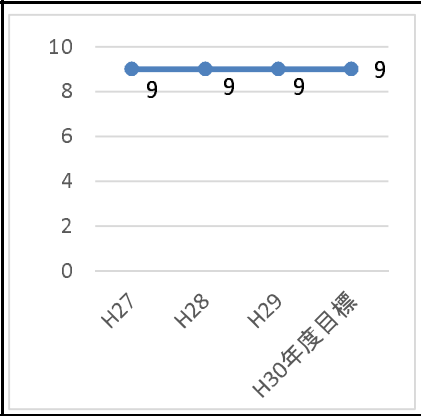
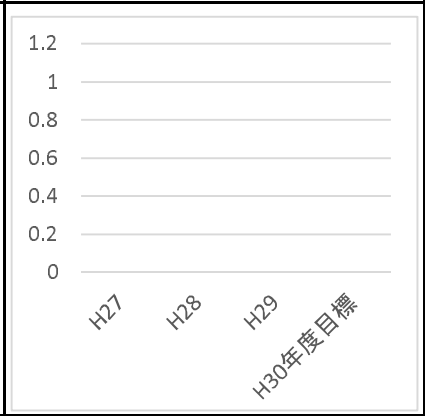
施策名	消費者保護
基本目標	賑わいと元気あふれるまちづくり【産業】
施策の説明	消費生活に関する情報提供や相談体制、消費者被害の救済を図るとともに、消費教育を通じた賢い消費者や消費者保護団体の育成、多重債務の予防、関係機関との連携による多重債務の救済などの取組を推進します。

◆施策の全体像



◆施策の体系項目に係る具体化した取組み実績(括弧内は単位)

施策の体系項目		消費者保護体制の充実																																
1	東三河広域連合消費生活事業負担金(千円)	消費生活相談員の確保(人)	消費生活相談の実施(日/週)																															
	<table border="1"> <tr><th>年度</th><td>H27</td><td>H28</td><td>H29</td><td>H30年度目標</td></tr> <tr><th>負担金(千円)</th><td>470</td><td>2,566</td><td>2,521</td><td>4,006</td></tr> </table>	年度	H27	H28	H29	H30年度目標	負担金(千円)	470	2,566	2,521	4,006	<table border="1"> <tr><th>年度</th><td>H27</td><td>H28</td><td>H29</td><td>H30年度目標</td></tr> <tr><th>確保人数</th><td>1.5</td><td>2</td><td>2</td><td>2</td></tr> </table>	年度	H27	H28	H29	H30年度目標	確保人数	1.5	2	2	2	<table border="1"> <tr><th>年度</th><td>H27</td><td>H28</td><td>H29</td><td>H30年度目標</td></tr> <tr><th>実施回数(日/週)</th><td>4</td><td>4</td><td>5</td><td>5</td></tr> </table>		年度	H27	H28	H29	H30年度目標	実施回数(日/週)	4	4	5	5
	年度	H27	H28	H29	H30年度目標																													
負担金(千円)	470	2,566	2,521	4,006																														
年度	H27	H28	H29	H30年度目標																														
確保人数	1.5	2	2	2																														
年度	H27	H28	H29	H30年度目標																														
実施回数(日/週)	4	4	5	5																														
担当者評価																																		
<p>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相談業務を移管した。東三河消費生活蒲郡センターの相談体制も強化を図り、相談時間の拡充、消費生活専門相談員が常時2名体制で相談業務に対応している。東三河広域連合が行う広域的な広報周知により、相談件数は確実に増加しており、市民サービスの向上が図られている。</p>																																		
施策の体系項目		市民の消費者意識の向上																																
2	消費生活展の開催(回)	金融経済教育講座の開催(回)	消費生活講座の開催(回)																															
	<table border="1"> <tr><th>年度</th><td>H27</td><td>H28</td><td>H29</td><td>H30年度目標</td></tr> <tr><th>開催回数</th><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td></tr> </table>	年度	H27	H28	H29	H30年度目標	開催回数	1	1	1	1	<table border="1"> <tr><th>年度</th><td>H27</td><td>H28</td><td>H29</td><td>H30年度目標</td></tr> <tr><th>開催回数</th><td>1</td><td>1</td><td>1</td><td>1</td></tr> </table>	年度	H27	H28	H29	H30年度目標	開催回数	1	1	1	1	<table border="1"> <tr><th>年度</th><td>H27</td><td>H28</td><td>H29</td><td>H30年度目標</td></tr> <tr><th>開催回数</th><td>10</td><td>12</td><td>13</td><td>15</td></tr> </table>		年度	H27	H28	H29	H30年度目標	開催回数	10	12	13	15
	年度	H27	H28	H29	H30年度目標																													
開催回数	1	1	1	1																														
年度	H27	H28	H29	H30年度目標																														
開催回数	1	1	1	1																														
年度	H27	H28	H29	H30年度目標																														
開催回数	10	12	13	15																														
担当者評価																																		
<p>平成22年度から県の補助金を活用し、消費者被害未然防止のための教育啓発事業を実施してきたが、平成27年度から東三河広域連合に消費者教育啓発業務を移管した。広域的な広報啓発活動により広く市民意識の向上、講座内容の充実を図った結果、講座の開催要請も増加している。対象も高齢者だけでなく、教育委員会と連携し、小学生向けのメニューや金融経済教育講座も開催している。世代を問わず、売買契約や金銭感覚の重要性を学ぶ機会を設けており、賢い消費者の育成を強化している。</p>																																		

施策の体系項目	消費者保護団体の支援																						
消費者保護団体の数(団体)	愛知消費者協会負担金(千円)	—																					
 <table border="1"> <caption>消費者保護団体の数(団体)</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>数(団体)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H27</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>H29</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>H30年度目標</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	年度	数(団体)	H27	1	H28	1	H29	1	H30年度目標	1	 <table border="1"> <caption>愛知消費者協会負担金(千円)</caption> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>負担金(千円)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H27</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>H29</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>H30年度目標</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table>	年度	負担金(千円)	H27	9	H28	9	H29	9	H30年度目標	9		
年度	数(団体)																						
H27	1																						
H28	1																						
H29	1																						
H30年度目標	1																						
年度	負担金(千円)																						
H27	9																						
H28	9																						
H29	9																						
H30年度目標	9																						
担当者評価																							
<p>蒲郡市では消費者保護団体として「蒲郡生活学校」が活動しているが、会員の高齢化が進み、新たな会員の加入もなく、活動は年々縮小している。以前には、消費者協会支部も存在したが、平成18年度に解散した後は新たな団体が育っていない。団体の活動は、消費者利益保護や生活環境の改善、暮らしの向上を目的とするが、現在は東三河広域連合による消費生活事業がその主たる役割を果たしており、消費者保護団体の活躍の場所を見出すことも必要である。当面は、蒲郡生活学校の自主事業「消費生活展の開催」を支援し、愛知消費者協会東三河支部と情報の共有、連携強化を図るにとどまる。</p>																							

3

◆施策の現状分析(指標の推移から見た現状分析)

1	指標の推移	指標の説明(設定理由)									
	<p>消費生活相談件数(件)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>相談件数(件)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H27</td> <td>278</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>310</td> </tr> <tr> <td>H29</td> <td>400</td> </tr> <tr> <td>H32年度目標</td> <td>450</td> </tr> </tbody> </table>	年度	相談件数(件)	H27	278	H28	310	H29	400	H32年度目標	450
年度	相談件数(件)										
H27	278										
H28	310										
H29	400										
H32年度目標	450										
指標の分析	消費生活相談体制の充実、広域的な啓発活動により、年々相談件数が増加している。今後も相談件数の増加と相談の質の向上を図り、市民の身近な相談窓口として消費者被害の未然防止と早期の被害者救済を推進する。										
2	指標の推移	指標の説明(設定理由)									
	<p>消費生活講座参加人数(人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>参加人数(人)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H27</td> <td>551</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>854</td> </tr> <tr> <td>H29</td> <td>871</td> </tr> <tr> <td>H32年度目標</td> <td>1,200</td> </tr> </tbody> </table>	年度	参加人数(人)	H27	551	H28	854	H29	871	H32年度目標	1,200
年度	参加人数(人)										
H27	551										
H28	854										
H29	871										
H32年度目標	1,200										
指標の分析	平成27年度から東三河広域連合による広域的な情報発信により、消費生活講座の実施回数・受講人数ともに増加している。今後も市民意識の向上を図り、賢い消費者の育成と被害の未然防止を推進する。										

◆市民等からの参考意見等

市民サービス向上に向けた意見等
<p>消費生活講座受講者アンケート結果 東三河消費生活蒲郡センターの認知度 平成H27年度 66% 平成H28年度 70% 平成29年度 76%</p>

◆今後の方針

No.	課題		今後の取組み
	件名	内容	
1	消費生活相談体制の充実	平成28年度から東三河広域連合へ全事業を移管した。東三河消費生活蒲郡センターでは相談業務、相談体制の強化が図られ、増加傾向にある相談にも質の高い対応ができています。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。	消費生活専門相談員については、計画的な研修への参加、定期的に情報交換をする場を設けることで、相談の質の向上と均一化を図る。また、専門相談員資格未取得者への実践的な教育を通して資格取得を支援し、各相談センターの安定的な運営と相談員の適正配置を図る。
2	消費者保護団体の育成	被害者になりやすい高齢者を見守るネットワーク作りが求められている。広域事業を担う東三河広域連合ではできない、地域に密着して消費者行政を推進する団体を育成することで、地域性を考慮したきめ細やかで迅速な対応が可能になるが、新たな団体の育成は困難な状況にある。	新たな消費者保護団体の設立は困難であり、既存の関連活動団体に、消費者保護分野の活動の一部を担っていただくように連携を図る。また、東三河広域連合と愛知消費者協会東三河支部の連携の下で、蒲郡市民への教育や啓発を推進する。平成30年度中に市長寿課が所管する地域包括ケア推進協議会に新たに蒲郡市消費者安全確保地域協議会を位置づけ、地域による高齢者見守り活動の中で消費者被害救済・防止を推進する体制を整える。
3	東三河広域連合事業	構成市町村負担金及び県補助金によって事業運営をしている。相談事業と教育・啓発事業の内容と事業規模が適正か、費用対効果を意識した事業計画が必要。	8市町村が連絡連携体制を確立し、長期的な事業計画の下で継続的に事業の検証と検討を行う。負担金負担割合に応じた市民サービスの提供、スケールメリットを活かしつつ地域性を考慮した施策の実施、問題への迅速な対応を図る。
4			

◆施策評価

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。
課長評価	<p>消費者行政推進事業は平成27年度から広域連合での共同事務が開始された。平成27年度に教育・啓発事業、平成28年度には主要業務である消費生活相談事業を移行し、一部事業を除いて東三河広域連合が主体となっている。共同事業開始から3年が経過し、消費生活蒲郡センターは相談件数が増加しており、広域的な啓発が機能していると考えられる。また、相談員常時2名による相談体制で、現在のところ相談者への迅速な対応や事案解決への処理能力に問題はない。</p> <p>今後についても、構成8市町村間の連携協力の下、母体が大きくなったことによる効果と弊害を検証し、改善を図りながら、スピーディーで柔軟な対応ができる運用方法の確立に取り組んでいく必要がある。</p> <p>消費生活相談事業については、相談員の適正配置と相談の質の均一化など、地域間格差に課題があると思われる。教育・啓発事業については、将来的な負担金増額が見込まれることもあり、内容と事業規模の精査が必要である。</p> <p>また、本年度中に蒲郡市消費者安全確保地域協議会を設立し、地域高齢者の見守り事業等と連携を図る。東三河5市において同様の取り組みを行うが、広域連合共同事業に効果的に結びつけていく必要がある。</p>

施策の進捗状況	A: 目指す将来像実現に向けて順調に進行している。
部長評価	<p>消費者行政については、東三河広域連合に事務が移行し、相談体制の充実は図られているが、消費生活蒲郡センターの相談件数は増加しており、一層の推進を図る必要がある。</p> <p>また、被害者になりやすい高齢者の見守り事業との連携を図り、地域包括ケアシステムの中に消費者保護を位置づけることについては、その効果が期待される。</p>

事務事業一覧

総合計画	所管課	番号	事業名	人件費を除く 事業費(千円)	人件費(参考) (千円)	人工	評価 (担当者)	事業の 種別	新規 事業	達成 状況	市長マ フェスト	実施 計画
2-9	観光商工課	16	消費者対策事業	2,603	1,772	0.35	B	カ	オ	B	3	○