

施策	3203 消費生活の安定と向上						
区分	妥当性	妥当	コスト削減の余地	無	受益者負担	適正	
	上位貢献度	有効	類似事業の有無	無	成果向上の余地	有	
対象	市民						
施策が目指す姿	消費生活の安定と向上のため、正しい消費知識の普及や情報提供を図る。						
成果指標	消費生活相談件数...5年間（平成25年度～平成29年度）で40件増やす 啓発講座受講人数...5年間（平成25年度～平成29年度）で150人増やす						
目 標 達 成 状 況			平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	成果指標1 [件]	予定	860.00	860.00	880.00	890.00	900.00
		実績	893.00	946.00	969.00	983.00	1,314.00
	成果指標2 [人]	予定	950.00	1,000.00	1,025.00	1,050.00	1,100.00
		実績	376.00	2,988.00	4,510.00	2,796.00	6,255.00
		単位コスト	52.90	6.95	4.76	9.23	4.92
	成果指標3 []	予定					
		実績					
		単位コスト					
	成果指標4 []	予定					
		実績					
		単位コスト					
トータルコスト (千円)	予定	21,450	21,197	22,307	26,134	32,045	
	実績	19,889	20,779	21,465	25,819	30,781	
内 部 評 価	貢献度	上位施策の目標指標「消費者行政への市民満足度」を向上させるためには、啓発活動を通じて市民の関心を高めることが必要であるため、貢献度は高い。					
	達成状況	消費生活相談件数、啓発講座受講人数とも目標を達成した。特に、児童生徒等を対象にしたインターネットトラブルに関する講座については、目標値を大きく上回っている。					
	課題	消費者被害が後を絶たないことから、引き続き相談業務、啓発活動に努める必要がある。					
	取組方針	第2次栃木市消費生活基本計画に基づき、関係部署や団体等との連携を強化しながら、消費者被害の防止、消費者の自立支援に取り組んでいきたい。					
外 部 評 価	<p>指標である「消費生活相談件数」「啓発講座受講人数」ともに目標値を大きく上回っており、評価できる。また、児童・生徒へは「インターネットトラブルに関する講座」などを実施しているとのことであり、早いうちから危険性を認知させることは重要であるため、引き続き実施してほしい。</p> <p>例年、話題になっている「オレオレ詐欺」であるが、手法を代え、高齢者等をターゲットにしているようなので、被害者を出さないためにも、毎年、講座などを行っていただきたい。</p>						
単 位 施 策 達 成 の た め の 事 務 事 業	事業コード	名 称				トータルコスト(千円)	達成度
	112201	消費生活センター運営費				17,789	100
	112701	第2次消費生活基本計画策定事業費				5,160	100
	643301	市民生活課一般経常事務費				7,832	82

平成29年度 単位 施策評価表 補表

施策	3203 消費生活の安定と向上		
区分	妥当性	妥当	消費者の利益を擁護する取り組みを進めることができるため妥当である。
	コスト削減の余地	無	消費生活相談に必要な相談員の確保、啓発用品の購入等、コスト削減の余地はない。
	受益者負担	適正	消費生活相談や啓発講座等を無料で受けられることで、安心して利用することができる。
	上位貢献度	有効	消費生活に関するトラブルに遭っても相談することで不安が解消され、安心して生活できる。
	類似事業の有無	無	国、県、市が役割分担をして事業にあたっているため、類似事業はない。
	成果向上の余地	有	新しい手口が次々と発生していることから、それに対応する啓発活動を行う必要があり、成果向上の余地はある。
内部評価 【H29年度分】	貢献度	「上位施策の目標指標「消費者行政への市民満足度」を向上させるためには、啓発活動を通じて市民の関心を高めることが必要であるため、貢献度は高い。」 消費生活に関する相談窓口があることで市民の不安を解消でき、啓発活動を充実させることで被害に遭う件数を減らせるので、市民満足度は向上すると考える。	
	達成状況	「消費生活相談件数、啓発講座受講人数とも目標を達成した。特に、児童生徒等を対象にしたインターネットトラブルに関する講座については、目標値を大きく上回っている。」 消費生活相談件数は年々増加しており、消費生活センターの周知が図られていると考える。また、啓発講座受講人数も増えており、目標値を大きく達成している。	
	課題	「消費者被害が後を絶たないことから、引き続き相談業務、啓発活動に努める必要がある。」 新たな消費者トラブルが発生しているので、それに対応できるような啓発活動を実施していかなければならない。	
	取組方針	「第2次栃木市消費生活基本計画に基づき、関係部署や団体等との連携を強化しながら、消費者被害の防止、消費者の自立とともに消費者市民社会の実現に取り組んでいきたい。」 第2次消費生活基本計画に掲げた各施策を担当課が取り組み、市民の消費生活の安定と向上を図るよう取り組む。	
内部評価 【前期5年分】	貢献度	消費生活に関する相談窓口があることで市民の不安を解消でき、啓発活動を充実させることで被害に遭う件数を減らせるので、市民満足度は向上すると考える。消費者問題に関する市民の関心度は高い。	
	達成状況	消費生活相談件数は年々増加しており、消費生活センターの周知が図られていると考える。また、啓発講座受講人数も増えており、目標値を大きく達成している。特に小中学校向けの「最近のネットトラブルと対処方法」講座は、本市の消費者教育の目玉となっている。	
	課題	新たな消費者トラブルが発生しているため、それに対応できるような啓発活動を実施していかなければならない。そのために、ライフステージごとの消費者教育を推進し、全年代で必要なスキルを身につけられるよう取り組まなければならない。	
	取組方針	第2次消費生活基本計画に掲げた各施策を担当課が取り組み、市民の消費生活の安定と向上を図るよう取り組む。特に消費者教育・啓発の推進、高齢者等多様な消費者への支援を重点項目とする。	