

施策11 消費者の自立支援と保護

作成日: 平成21年7月24日 主管課名: 生活福祉部市民生活環境課

施策名称	主管課	施策の対象	施策の対象指標	施策の意図	施策の成果指標	実績値 (H17)	実績値 (H18)	実績値 (H19)	実績値 (H20)	単位	目標値 (H20)	目標値 (H21)	目標値 (H22)	取得方法	指標取得 主管課・係	算定式・取得先等	施策の20年度目標達成度とその要因	施策の22年度目標達成に向けての課題
11 消費者の自立支援と保護	市民生活環境課	市民	人口	賢い消費者になってもらう	消費生活トラブルに遭わないよう、最新の消費生活情報に関心を寄せている市民の割合	58.9	55.4	54.2	50.5%		成 61.0 目 65.0	成 62.0 目 68.0	成 63.0 目 70.0	市民アンケート	市民生活環境課	・H20市民意識調査(問6-(2))あなたの、日常生活の中で、取り組んでいることはありますか? 防犯等について 4.消費者トラブルに遭わないよう最新の消費生活情報に関心を寄せている 50.5%	・市民意識調査では、消費トラブルに遭わないよう、最新の消費生活情報に関心を寄せている市民の割合は、20年度目標値65.0%に対し実績値が50.5%と目標値を下回っている。全国的には依然として振り込み詐欺や遺失金詐欺、融資保証金詐欺などの新たな知能犯罪が発生しているものの、本市においては、事件や被害者の発生が少ないために市民の関心も低い状況にあると推測される。	・消費生活トラブルの未然防止 市民の被害の減少に伴い消費生活トラブルへの関心が薄れてきており、常に被害にあわないよう意識の啓発に努めていく必要がある。
					大船渡警察署への悪徳商法等相談件数	412	282	157	102件	成 660 目 530	成 680 目 520	成 700 目 500	業務取得	市民生活環境課	・大船渡警察署からの資料より(1月~12月)	・被害を受けた消費者の救済 SF商法では、クーリングオフの利用を強力に進めているほか、多重債務者の救済にあっては、消費者救済資金貸付制度や岩手県信用生協組合の紹介を行うなど、その救済に当たっており、今後も継続した事業の推進を図ってきたい。		
					市役所への消費生活トラブル相談件数	91	45	49	33件	成 155 目 140	成 155 目 135	成 155 目 130	業務取得	市民生活環境課	・市民生活環境課で行っている市民相談のうち、消費生活トラブル相談を集計	・不当請求や悪質商法等にかかる、大船渡警察署への相談件数は、平成20年度目標値530件に対し102件と大幅に目標達成した。これは、上記と同様に、本市においては、事件や被害者の発生が少ないためと推測される。		

基本事業名称	主管課	基本事業の対象	基本事業の対象指標	基本事業の意図	基本事業の成果指標	実績値 (H17)	実績値 (H18)	実績値 (H19)	実績値 (H20)	単位	取得方法	指標取得 主管課・係	算定式・取得先等	基本事業の成果水準とその背景	基本事業の成果実績に対してのこれまでの主な取り組み(事務事業)の実績
1 消費生活に関する情報提供と意識啓発	市民生活環境課	市民関係機関	人口	消費トラブルが未然に防止される	消費生活トラブルに遭わないよう、最新の消費生活情報に関心を寄せている市民の割合	58.9	55.4	54.2	50.5%		市民アンケート	市民生活環境課	・H20市民意識調査(問6-(2))あなたの、日常生活の中で、取り組んでいることはありますか? 防犯等について 4.消費者トラブルに遭わないよう最新の消費生活情報に関心を寄せている 50.5%	市民意識調査では、消費トラブルに遭わないよう、最新の消費生活情報に関心を寄せている市民の割合が50.5%である。 数値は、前年度と比較して若干減少しているが、50%を超える人が関心を寄せている。これは、広報紙で2カ月に1度注意を促すほか、悪徳商法などの被害があれば、防災無線を活用して市民へ注意を促している効果の現れであると考えられる。	主な事務事業の取り組み内容は、以下のとおり ・物価動向調査事業 物価の抑止と賢い消費者づくりを目的に、物価モニターによる生活関連物資価格調査を毎月実施している。調査結果は、市ホームページに掲載するとともに、「モニターだより」(毎月40部)として物価モニター、各地区の婦人会や農協、商工会の女性団体へ送付し、お知らせしている。 そのほか参考事務事業として「消費者保護対策事業」のなかで、消費生活相談を受け付けているほか、広報紙での「消費生活情報」掲載、緊急時の防災無線による広報など、消費生活に関する情報を市民に提供し、啓発を図っている。
2 消費者の自立支援	市民生活環境課	市民関係機関	人口	消費者被害が軽減される	消費生活トラブル相談件数	91	45	49	33件		業務取得	市民生活環境課	・市民生活環境課で行っている市民相談のうち、消費生活トラブル相談を集計	インターネット、クレジットカード、不当請求等による消費者トラブルに関する相談は、20年度は、市民相談205件中33件16.1%であった。また、多重債務者の問題も、市民相談に14件(総相談件数の6.8%)寄せられている。 消費者トラブル件数は、近年大幅に減少している。これは、テレビや新聞での報道、消費生活情報への関心の高まりによるものと考えられる。	主な事務事業の取り組み内容は、以下のとおり ・消費者保護対策事業 消費者救済資金貸付制度は、多重債務問題を抱え生活が破綻の危機に直面している消費者の救済と生活再建を目的として、債務整理資金を銀行などから借り入れできない相談者に対し、市が預託する4倍の融資枠を設定し融資する制度である。 大船渡市の利用状況は、平成20年度新規貸付24件50,600,000円(H19年度新規貸付32件63,750,000円)であり、貸付残高は100件146,460,071円(H19年度99件149,125,505円)となっている。 また、多重債務の市民相談件数は、14件(H19年度17件)となっている。