

施策11 消費者の自立支援と保護

施策11 消費者の自立支援と保護															作成日：平成22年6月30日		主管課名：生活福祉部市民生活環境課	
No	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 (H18)	実績値 (H19)	実績値 (H20)	実績値 (H21)	単位	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21年度目標達成度とその要因	施策の総評価 (18年度から21年度までの達成状況)
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	55.4	54.2	50.5	39.0	%	成 62.0	成 63.0	市民アンケート	市民生活環境課	・H21市民意識調査(問12-(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 39.0%	・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、21年度目標値68.0%に対し実績値が39.0%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運付金詐欺、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。	・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、H18:55.4%(目標値60.0%)、H19:54.2%(目標値63.0%)、H20:50.5%(目標値65.0%)、H21:39.0%(目標値68.0%)と過去4年間とも目標値を下回っており、また、年度を重ねるごとにポイント数も下降している。全国的には依然として振り込み詐欺や運付金詐欺、融資保証金詐欺などの新たな知能犯罪が発生しているが、本市においては、事件や被害者の発生が少なく、また、テレビ等で良く耳にしているとの認識はあるといった程度で、市民の関心は割合に低い状況にあると推測される。
						目 68.0	目 70.0	・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21年度目標値520件に対し134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。	・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、H18:282件(目標値550件)、H19:157件(目標値540件)、H20:102件(目標値530件)、H21:134件(目標値520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が、実績値では、平成18年度から平成20年度までは下降傾向にあったものが、平成21年度は増加に転じておることから、これまで同様、市民が被害に遭わないように広報等で情報提供に努めていくこととする。									
						大船渡警察署への悪徳商法等相談件数	282	157	102	134	件	成 680	成 700	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)	・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、21年度目標値135件に対し28件と目標を達成している。	・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、H18:45件(目標値150件)、H19:49件(目標値145件)、H20:33件(目標値140件)、H21:28件(目標値135件)と各年度とも大幅に目標を達成している。
						目 520	目 500											
						市役所への消費生活トラブル相談件数	45	49	33	28	件	成 155	成 155	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	21年度の予算編成方針では、総コストを削減しながら施策成果の維持・向上を図る施策に位置付けられており、事務事業の内容や手法等の見直しにより、施策事業費及び人件費ともに節減が図られている。また、消費者救済資金貸付事業の預託金については、前年度と同額となっている。	・岩手県内の消費生活に関する総相談件数は、H18:10,676件、H19:9,961件、H20:9,501件、H21:8,770件と、本市と同様に全体的には減少傾向にある。ただ、総相談件数は減っているものの、電話勧誘や家庭訪問販売、サラ金・フリーローンなどの融資サービスに関する相談といった、その相談に占める苦情相談件数については、高い水準にある。この傾向は、全国消費生活情報ネットワークシステムの相談件数統計でも同様であり、消費生活相談件数そのものは、全国的にも減少傾向にある。
						目 135	目 130											
No	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 (H18)	実績値 (H19)	実績値 (H20)	実績値 (H21)	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	55.4	54.2	50.5	39.0	%			市民アンケート	市民生活環境課	・H21市民意識調査(問12-(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 39.0%	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39.0%である。 数値は、前年度と比較して若干減少しており、約40%の人のしか関心を寄せていない。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ものの、身近な地域での被害事例が減少し、意識が薄れてきていること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。 ・計量普及促進事業 岩手県主催の計量普及促進事業を市が支援するもので、主な事業は、毎年実施している計量モニター事業と、隔年で実施する特定計量器検査事業があり、そのほか計量に対する意識向上のための事業を支援している。 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	45	49	33	28	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、21年度は、市民相談140件中28件20.0%であった。 また、多重債務者の問題も、市民相談に6件(総相談件数の4.3%)寄せられている。 これらの市民相談の内容についても、近年大きな変化はない。 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21年度新規貸付11件23,210,000円(H20年度新規貸付24件50,600,000円)であり、貸付残高は90件123,869,888円(H20年度100件146,460,071円)となっている。 また、多重債務の市民相談件数は、6件(H20年度14件)となっている。