	THIND TIX	 12.		<u> </u>			27
0	基本情報						
事	務事業名		消費者相談窓口充実事業	担当部署		市民環境部	市民協働推進課
	合計画体系	l a	しっかり安心・快適住み良いまちづくり	根拠流計画		消費者安全	:法
	基本政策(大項目)	<i>)</i> 3	しつかり女心・快適任み長いまらってり	i i	<u>پر</u>		
	政策(中項目)	2	快適に暮らせるまち なると		開	₩.	- 22 ≤
	/.b.=== []\		ツませて	I	+4	平成	▼

	基本』	文策	(人場)	<mark>∄)</mark> 3 I			の反	いまちつ	ノくり) 計画7	<i>x</i>						
	政策	₹(中	項目) 2 '	央適に暮	らせるまち	なる	٤			開						00 年度
	(小項)	肖費生活					事業	始	平成				•	22 年度
		施	策	8	肖費者の	自立と保護				期間	終	未定	,				•
	基	本	事業	1 ;	肖費生活	センターの	充実				期	不是	-				
0	事業	概	更(PL	AN)													
					☑ 個 /	人 世	帯	□ 団体	本		D他		内部管	理			
事業 対象		誰(何)を対象に しているか			市民												
			のような状態 目指す)のだ	行うとと	いらの消費生 もに、出前講 未然防止を図	座や											
	事業計画		手度に付 動してい	_	消費生活の実施や	生活センター/ 舌に関する苦情 や講演会を開催 見守りネットワー	・相談 とし、消	後を受け、 質費者トラ	解決 ブル	に向けた が止に向	助言や けた啓	情報! 発を?	是供を	行うと	ともに	、出育	 前講座
	. m					指標	名			29年度	30年	度 元	年度	2年	隻 3:	年度	単位
	戎果 目標	事	業目標 (の達成度合	消費生	活センター相	談件	数		300	30	00	300	30	00	300	件
0	実施	結!	果(DC))							-	•	•			-	
3	事業 実施 内容	する どの	るため、	目標を達成 手段として 活動を行っ	クにおい 広報なる 員による	て特殊詐欺の とや市公式ウ 出前講座等を	現状を ェブサ 実施し	を報告する ・イト等にな ノ、消費者	るとま 啓発 トラ	もに、セング 記事を掲載 ブル防止!	ターを活 載したに こ向けた	5用し まか、 c啓発	ていた 啓発ク を行っ	だけん シズの つた。	るよう(の作成 ④より	太頼し ・配付 多くの	た。③ 「、相談 市民に
	事	業	実施											· C		臣した。	
		1		#≌		☑ -	一部委			託		助金		₹	の他		
実	動指施した事					『施	一部委			託		助金	2年度	₹	の他		単位
	:施した事業 活動量を 指標	業	1 泊		標名		一部委			託		助金	2年度	₹	の他		
		業示		費者問題	標名	月催	受け、解決に向けた助言や情報提供等を行った。②消費者被害防止見守りネットワー特殊詐欺の現状を報告すると共に、センターを活用していただけるよう依頼した。③ や市公式ウェブサイト等に啓発記事を掲載したほか、啓発グッズの作成・配付、相談計講座等を実施し、消費者トラブル防止に向けた啓発を行った。④より多くの市民に関への関心を深めてもらえるよう、消費者問題講演会を他のイベントと同時開催した。										
対 う た	指標 果指 象にどの な効果が	示 標 よ	2 消	費者問題費者問題	標名 講演会開 講演会	引催 参加人数	一部委	29年度実	1 50	託 8 <mark>0年度実績</mark> 1 150	元年度	助金 [目標 1	<mark>2年度</mark>	□ ₹ 目標 1	の他	<mark>.目標</mark> 1	単位 回 人
対 う た	指標 果指 象にどの の効果が ったか示	示 標 よ	2 消	費者問題費者問題生活セン	「市消費生活センター旧談件数 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300 300	<mark>単位</mark> 回 人 件											
対さる指	指標 「果指」 「象にどの 「な効果が ったかった 「標	示 標 よ す	2 消 消費:	費者問題費者問題生活セン	標名 講演会開 講演会参 は は は は は は は は は は は は は は は り の し れ り し れ り り り し り り り り り り り り り り り	引催 別別 別別 別別 別別 別別 別別 別別 別別 別別 別		29年度実	1 50 63	託 30年度実績 1 150 354 118.0	元年 度	計助金 [目標 1 150 - -	2年度	日標 1 150 -	の他 3年度 - -	目標 1 150 - -	<mark>単位</mark> 回 人 件
対さる指	指標 「果指」 「象にどの 「な効果が ったかった 「標	示 標 よ す	2 消 消費:	費者問題 費者問題 生活セン 目標: 捗状況	標名 講演会開講演会参 夕一相談 全成率(実	射催 参加人数 件数 精/目標)		29年度実	積 3 1 50 63	託 30年度実績 1 150 354 118.0 業全体の	元年月	前 1 150 - 大況	-	□ ₹ E目標 1 150 -	の他 3年度 - - 計画	目標 1 150 - -	単位 回 人 件 %
対さる指	指標 「果指」 「象にどの 「な効果が ったかった 「標	示 標 よ す	2 消 消費:	費者問題費者問題生活セン	標名 講演会開講演会参 夕一相談 全成率(実	射催 外数 件数 計画どおり		29年度実	積 3 1 50 63	託 30年度実績 1 150 354 118.0 業全体の	元年月	前 1 150 - 大況	-	□ ₹ E目標 1 150 -	の他 3年度 - - 計画	目標 1 150 - -	単位 回 人 件 % (千円) 業費計
対さる指	指標 「果指」 「象にどの 「な効果が ったかった 「標	示 標 よ す	2 消 消費:	費者問題 費者問題 生活セン 目標: 捗状況	標名 講演会開講演会参 夕一相談 全成率(実	射催 外数 件数 計画どおり		29年度実	積 3 1 50 63	託 30年度実績 1 150 354 118.0 業全体の 地方債	元年月	助金 1 150 - 大況		□ ₹	-の他 3年度 - 計画。	目標 1 150 - -	単位 回 人 件 % (千円) 業費計
対さる指	指標 「果指」 「象にどの 「な効果が ったかった 「標	示 標 よ す	2 消 消費:	費者問題 費者問題 生活セン 目標: 捗状況	標名 講演会開 講演会参 ター相談 達成率(実	射催 対加人数 件数 計画どおり 国 0		29年度実 1 3 場 1,827	積 3 1 50 63	託 30年度実績 1 150 354 118.0 業全体の 地方債 0	元年月	i助金 [目標] 1 150 - - - - 特定即	- - - - 0	□ ₹	の他 3年度 計画。 オ源 ,149	目標 1 150 - -	単位 回 人 件 % (千円) 養費計 5,976
対さる指	指標 「果指」 「象にどの 「な効果が ったかった 「標	示 標 よ す	2 消 消費:	費者問題 費者問題 生活セン 目標: 捗状況	標名 講演会	射催 対加人数 件数 計画どおり 国 0		29年度実 1 3 場 1,827	積 3 1 50 63	託 30年度実績 1 150 354 118.0 業全体の 地方債 0	元年月	i助金 1 150 - - 大況	- - - - 0	□ ₹	の他 3年度 計画。 オ源 ,149	目標 1 150 - -	単位 回 人 件 % (千円) 養費計 5,976
対方を指	指標 「果指」 「象にどの 「な効果が ったかった 「標	示 標 g t 度	2 消費が	費者問題 サイン 目標 サイン 年度	標名 講演会 講演会 多一相談 達成率(集 図分 当初予算額 繰越予算額 全体予算額 全体予算額	射催 学加人数 件数 請回どおり 国 0		29年度実 1 3 1 1,827 0	積 3 1 50 63	託 30年度実績 1 150 354 118.0 業全体の 地方債 0	元年月	i助金 1 150 - - 大況	- - - - - - - - - - - - - - - - - - -	□ ₹ 1 150 <mark>- 般則</mark>	の他 3年度 - 計画。 149 0	目標 1 150 - -	単位 回 人 件 % (千円) 養費計 5,976
対方を指	指標	示 標 g t 度	2 消費が	費者問題 費者問題 生活セン 目標: 捗状況	標名 講演会 講演会 多一相談 達成率(集 図分 当初予算額 繰越予算額 全体予算額 全体予算額	引催 対加人数 件数 計画どおり 国 0 0		29年度実 1 3 県 1,827 0	積 3 1 50 63	託 30年度実績 1 150 354 118.0 業全体の 地方債 0 0	元年月	i助金 1 150 - - 大況	- - - - - - - - - - - - - - - - - - -	□ ₹ 1 150 般則 4	の他 3年度 - - 計画。 149 0	目標 1 150 - -	単位 回 人 件 % (千円) 美費計 5,976 0
対方を指	指標	示 標 g t 度	2 消費が	費者問題 サイン 目標 サイン 年度	標名 講演会開講演会多 夕一相談 達成率(美 区分 当初予算額 繰越予算額 全体予算額	開催 計画どおい 国 0 0		29年度実 1 3 1,827 0 0 1,827	積 3 1 50 63	託 30年度実績 1 150 354 118.0 業全体の 地方債 0 0 0	元年月	i助金 1 150 - - - 大況	- - - - - - - - - - - - - - - - - - -	□ ₹ 1 150 般則 4	一 一 十 十 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	目標 1 150 - -	単位 回 人 件 % (千円) *費計 5,976 0 0 5,976
対方を指	指標	示 標 g t 度	2 消費が	費者問題 サイン 目標 サイン 年度	標名 連講演会 ター相談 達成率(実 図分 当初予算額 繰越予算額 全体予算額 決算額	引催 計画どおり 国 0 0 0 0		29年度実 1 3 3 1,827 0 0 1,827 1,674	章 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	託 30年度実績 1 150 354 118.0 業全体の 地方債 0 0 0 0	元年度 進捗 *	i助金 1 150 - - - 大況	- - - 0 0 0 0 0	□ ₹ 1 150 般則 4	の他 3年度 - 計画。 149 0 0 0 149 556 0	目標 1 150 - -	単位 回 人 件 % (千円) 養費計 5,976 0 0 5,976 5,230 0

【 車	消費者相談窓	[業車宝本口
		ロルスデネル

					LT WTM		W 707 712
	年	度	29年度決算	30年度決算	元年度	2年度	3年度
	事業	費	5,779	5,230	5,821	5,821	5,821
事業費推移	うち-	一般財源	3,264	3,556	3,556	3,556	3,556
	人件	-費	3,617	4,723	4,723	4,723	4,723
	総事	業費	9,396	9,953	10,544	10,544	10,544

◎項目別評価(CHECK)

<u>◎垻日別評1</u>	Щ(GREGK)					
評価	項目	評価	値	所見欄		
①活動に対	有効性	B:概ね有効性があった A:効率的だった		市消費生活センターへの相談の結果、被害やトラブルを防止・解決できた事案もあった。		
する評価	効率性			事業の効率性の観点から、特に問題はなかった。		
	指標名	消費生活センタ	7一相談件数	架空請求や通信販売等の契約トラブルに関する		
②成果に対	目標	300	件	相談が多く寄せられ、相談件数は目標よりも大幅に 多くなった。困ったときの相談窓口として、地道な周		
する評価	実績	354	件	多くなった。 困ったこさの情談だっこして、地道な周 知等の結果、消費生活センターの認知度が上がっ		
	評価	A:目標を達	成できた	てきたのではないかと思われる。		
③総合的	内な評価	В	3	広報なるとやテレビ広報、出前講座、啓発グッズの配付等を通じて、トラブル防止に向けた啓発やセンターの周知を行い、センターの認知度が上がってきていると思われるが、年々、悪質商法等の手口は複雑・巧妙化しており、より一層の周知・啓発が必要であると思われることから、B評価としたい。		

◎今後の方向性(ACTION)

課題

消費者安全法の改正により、市消費生活センターに「消費生活相談員(有資格者)」を置くことが法定化されたことから、相談員の継続的な確保(報酬の引き上げ等)が課題となる。相談に対応するだけでなく、市民がトラブルに遭わない賢い消費者になるよう、広報なるとや市公式ウェブサイト等を活用した情報発信を強化するとともに、地域・学校での出前講座やチラシ配付、「鳴門市消費者被害防止見守りネットワーク」の活用などで啓発強化に努め、消費者教育の充実を継続して図る必要がある。現状は県の補助金を活用して事業を実施しているため、事業を継続するためには、補助期間が終了した場合における予算の確保が必要である。

また、近年消費者トラブル防止以外にもエシカル消費や食品ロス削減といった新たな課題への対応が叫ばれており、市消費生活センターがどこまで対応できるのかを精査する必要がある。

今後の方	向性	1.廃止		2.要改善	3.現状維持	4.拡充	4					
↓今後のフ	→今後の方向性を踏まえた上で、以下の欄に記入してください。											
実施内容		年度	生活に関する 啓発グッズの	苦情・相談を受け、解決 配付、講演会等を開催し	に向けた助言や情報提	に応じる体制を維持し、市 供を行う。また、出前講に向けた啓発を行うと共に にと図る。	座の実施や					
	R2	年度	令和元年度	まと同様 一								