

実施計画兼評価シート(令和元年度事業分)

事業No.26

【計画ベース】

◎基本情報

事業区分	継続	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	
総合計画体系				根拠法令 計画など	消費者安全法	
基本政策(大項目)	3	しっかり安心・快適住み良いまちづくり		事業 期間	開始	昭和
政策(中項目)	2	快適に暮らせるまち なんと				50 年度
(小項目)		消費生活			終期	未定
施策	8	消費者政策の推進				
基本事業	1	消費生活センターの充実				
<input type="checkbox"/> 第六次総合計画後期基本計画の成長戦略に該当の有無 <input type="checkbox"/> 次期総合戦略掲載予定の有無 <input type="checkbox"/> SRP2020該当の有無						
<input type="checkbox"/> ふるさと納税寄附金等要求 <input type="checkbox"/> ポートレース鳴門まちづくり基金活用予算要求						

◎事業概要(PLAN)

目的	市民の消費生活の安定と向上を図るため、市民から消費生活に関する苦情・相談を受け、解決に向けた助言や情報提供等を行う。		事業 内容 (R1)	1. 消費生活相談員 市消費生活センターにおいて、専門的知識を持った相談員が常時2名体制で市民から消費生活に関する苦情・相談を受けている。スムーズな解決に向けた助言や情報提供のために、国民生活センター等での消費者研修に参加する。 2. 啓発活動 広報等への啓発記事の掲載や市公式ウェブサイトでの周知・啓発、若者への啓発のほか、相談員による出前講座や講演などを実施する。 3. 見守りネットワーク 高齢者等の見守りネットワークの全体会議を開催し、消費者トラブルの状況や対処方法を周知することにより、地域の見守り体制の強化を図る。 4. 食品ロス削減 エシカル消費の一つである食品ロス削減を推進する。				
実施方針	①消費生活に関する苦情・相談等の解決を図る。 ②消費者トラブル防止に向けた啓発を行う。 ③「鳴門市消費者被害防止見守りネットワーク」を活用した見守り体制の強化を図る。 ④エシカル消費の一つである食品ロス削減を中心に、消費に関する施策についても充実を図る。			当初からの 変更点				
指標名			平成29年度実績	平成30年度実績見込	令和元年度目標	令和2年度目標	令和3年度目標	単位
活動指標 <small>実施した事業の活動量を示す指標</small>	1	研修会等への参加回数	27	17	20	20	20	回
	2	出前講座啓発活動等実施回数	6	4	10	10	10	回
成果指標 <small>対象にどのような効果があったか示す指標</small>	指標名		平成29年度実績	平成30年度実績見込	令和元年度目標	令和2年度目標	令和3年度目標	単位
	消費生活センター相談件数		363	354	300	300	300	件

事業の 実施内容 推移	年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
	各年度の実施(予定)内容	①国民生活センター等での消費者研修の受講 ②出前講座の開催 ③啓発グッズの作成	継続	①国民生活センター等での消費者研修の受講 ②出前講座の開催 ③集会等での啓発活動の実施 ④啓発グッズの作成 ⑤食品ロス削減に関する施策の推進	継続	継続
事業費推移 (千円)	年度	令和元年度			令和2年度	令和3年度
	計	当初予算額	補正予算額・繰越額等	全体予算額	7,581	7,581
		5,821	0	5,821		

事務事業名	消費者相談窓口充実事業
-------	-------------

【実績ベース】

◎実施結果(DO)

事業実施内容	令和元年度実施内容	①市消費生活センターにおいて、専門的知識を持った相談員が、市民から消費生活に関する苦情・相談を受け、解決に向けた助言や情報提供等を行った。また、消費者行政に関する研修等に積極的に参加し、相談知識を深めた。②消費者被害防止見守りネットワークにおいて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。さらに、鳴門市基幹型地域包括支援センターが構成員として加わり、体制の強化を図ることができた。③広報なると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、相談員による出前講座、職員による講話等を実施し、消費者トラブル防止に向けた啓発を行った。④より多くの市民に消費者問題への関心を深めてもらえるよう、食品ロス削減に関する講演会を他のイベントと同時開催するとともに、家庭に眠っている食品を提供いただきフードバンク等にお渡しし、活用いただく「フードドライブ」を実施した。
--------	-----------	--

指標名		平成30年度実績	令和元年度実績	令和2年度目標	令和3年度目標	令和4年度目標	単位
活動指標 実施した事業の活動量を示す指標	1 研修会等への参加回数	17	27	20	20	20	回
	2 出前講座啓発活動等実施回数	4	11	10	10	10	回
成果指標 対象にどのような効果があったかを示す指標	消費生活センター相談件数	354	292	—	—	—	件
	目標達成率(実績/目標)			97.3	—	—	—

事業費推移 (円)	年度	平成30年度決算	令和元年度決算			
			前年度からの繰越決算額	決算額	令和2年度への繰越額	最終事業費
	計	5,229,246	0	5,225,416	0	5,225,416
財源内訳	国庫支出金	0	0	0	0	0
	県支出金	1,674,000	0	1,583,000	0	1,583,000
	地方債	0	0	0	0	0
	使用料・手数料	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0
	一般財源	3,555,246	0	3,642,416	0	3,642,416

◎評価(CHECK)

今年度の進捗状況		計画どおり		事業全体の進捗状況		計画どおり	
成果指標に対する評価	指標名	消費生活センター相談件数		成果指標に対する所見	架空請求など明らかに詐欺と判断できる相談が大幅に減少し、通信販売等の契約トラブルに関する相談が主になった。相談件数は目標に少し届かなかったが、地道な周知等の結果、架空請求などに対し、市民が相談することなく自身で詐欺と判断できるようになってきたのではないと思われる。		
	目標	300	件				
	実績	292	件				
	評価	B:概ね目標を達成できた					

◎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(報酬の引き上げや代替要員等)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」の活用などで周知・啓発強化に努め、消費者教育の充実に継続して図る必要がある。啓発等に関しては、現状は県の補助金を活用して事業を実施しているため、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ンカ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いるが、同センターは消費者トラブルへの相談・啓発等を主としているため、これらの課題に対しどのように関わっていくのかを検討する必要がある。				
----	---	--	--	--	--

今後の方向性	1.廃止	2.要改善	3.現状維持	4.拡充	3
--------	------	-------	--------	------	---

↓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	令和2年度	市消費生活センターにおいて、原則、常時2名体制で相談に応じる体制を維持し、市民から消費生活に関する苦情・相談を受け、解決に向けた助言や情報提供を行う。また、出前講座の実施や啓発グッズの配付、消費者トラブル防止に向けた啓発を行うと共に、「鳴門市消費者被害防止見守りネットワーク」を活用した見守り体制の強化を図る。 食品ロスに関し、フードドライブをイベント時だけでなく常時行えるよう、市庁舎内にフードポストを設置する。また、講演会等を開催するなど、積極的な周知・啓発を図る。
	令和3年度	令和2年度と同様