

施策 No.38 豊かで安心できる消費生活										基本計画 掲載頁	110～112
総合評価	B：順調に進捗した	今後の 方向性	I：現状のまま 継続	施策展開の評価数		A	1	B	3	C	0
				(参考)事務事業評価の実施状況		A	0	B	2	C	0
成果	複雑化する金融トラブルについての講演会の開催や若年者向けの消費啓発チラシの配布など、消費者への啓発を行った。 また、消費者庁や埼玉県から提供される情報について、市ホームページに掲載し、情報発信し、消費トラブルの防止に寄与した。			成果・課題を 踏まえた今後 の対応方針	引き続き、幅広い世代に向けて消費者トラブルに関する情報提供を行い、消費者意識の向上を図る。 また、消費生活相談員のスキルアップに努めるなど、相談支援体制の充実を図っていく。						
課題	消費者意識の向上を図るため、幅広い世代へ多様な手法による周知・啓発を進めていく必要がある。										

主な施策展開の進捗状況（定性的な評価）

【評価の基準】 A：想定以上に進捗した B：順調に進捗した C：進捗が遅れた

(1) 消費者意識の向上		評価	主な取組実績・評価理由（※評価「C」とした場合、課題とその対応方針も記載）	所管課
1	幅広い世代に向けた消費生活に関わる情報発信を行い、消費者意識の向上を促します。特に、成年年齢の引下げの状況を踏まえ、若年層への消費者教育や情報発信の強化に努めます。	B	・消費者庁や埼玉県から提供される情報について、市ホームページに掲載し、情報発信を行った。 ・若年者向けの消費者啓発チラシを作成し、市内中学校に配布した。 ・特殊詐欺の手口やよくある消費者トラブルについて、高校生が考案した川柳を掲載した日めくりカレンダーを作成し、配布した。	産業振興課
(2) 相談支援体制の充実		評価	主な取組実績・評価理由（※評価「C」とした場合、課題とその対応方針も記載）	所管課
2	消費生活に関する最新情報の収集に努め、迅速に市民に発信します。	B	・消費者庁や埼玉県から提供される情報について、市ホームページに随時掲載し、市民へ発信した。	産業振興課
3	市民に対して、的確な相談窓口への案内を行います。また、相談員のスキルアップも含めて体制を強化し、市民が相談しやすい環境づくりに努めます。	B	・消費生活相談員の定期的な研修参加により相談員のスキルアップを強化し、消費生活トラブルへの的確な対応を行うとともに、相談内容により専門の相談窓口を案内した。	産業振興課
4	消費生活センターの運営を通じて、消費者被害の対策に取り組みます。また、消費生活講座の開催や啓発事業により、消費生活に関する基礎的な知識を消費者に広めることで、誰もが安全かつ安心して消費生活を送れるような環境づくりに努めます。	A	・消費生活センターへの相談に対し、的確な助言やあっせんを行うことで、消費者被害の防止や被害の回復に取組んだ。 ・消費生活センターへの相談のうち、相談員からの助言により、相談者が自ら事業者と交渉し消費生活トラブルの解決を図ることができた件数の割合（自主交渉率）が目標値を上回った。 ・手口が複雑化する金融トラブルについて、弁護士を招いて、よくあるトラブルや対応方法等について講演会を開催した。	産業振興課

施策のK P I（重要業績評価指標）

【達成度の基準】 A：目標を上回るペースの指標値 B：目標値を達成するペースの指標値 C：目標を下回る指標値

項目	現状値 (策定時点)	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	目標値	令和6年度時点 達成度	所管課
消費生活センターにおける自主交渉率	76.0%	80.60%	80.36%				80.0%	A	産業振興課