

# 施策評価シート（評価実施年度：平成27年度）

事務事業所管部局長 (幹事部局)	環境生活部長 新田 英夫	電話番号	0852-22-5231
---------------------	--------------	------	--------------

## ①施策の目的等

施策の名称	<b>施策Ⅱ-1-6 消費者対策の推進</b>
目的	○自立した消費者の育成、取引の適正化、苦情処理・紛争解決体制の整備等を推進し、県民の消費生活の安全・安心を確保します。

## ②成果参考指標の目標（実績）と施策の現状、及びその評価

数値目標	年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	単位	数値目標	年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	単位
クーリング・オフ制度を知っている人の割合	目標値	/	85.00	85.00	85.00	85.00	%	目標値	/						
	取組目標値	/						実績値							
	実績値	85.00	83.00	83.00	79.30			達成率	/						
	達成率	/	97.60	97.60	93.30										
	目標値	/					%	目標値	/						
	取組目標値	/						実績値							
	実績値							達成率	/						
	達成率	/													
定性目標	平成24年度～平成27年度														
成果参考指標の実績等の補足説明（任意記載）	必要に応じて記載（任意記載）														

## ③評価時点での施策目的に対する現状

評価時点で施策目的に対する現状 (客観的事実・データなどに基づいた施策の現状や取組状況)	<p>○県内の消費者相談件数は5,547件で、前年度比245件減少したものの、近年は高齢者や障がい者を狙った悪質商法や特殊詐欺にかかる相談が増えてきており、相談者のうち60歳以上の割合は約4割を占めている。また、相談内容も、高度情報化社会の進展や経済のグローバル化により、ますます複雑化・高度化してきている。</p> <p>○特定商取引法に基づく行政処分2件、景品表示法に基づく行政指導3件（表示関係）の実施など、取引の適正化を推進する取組は一定の成果を上げてきている。</p> <p>○計量器等が適切に利用されているか確認するための立入検査における不適正率は、平成26年度は0.15%となり、目標値0%は達成できなかった。（不適正率：H26不適正件数23件/検査件数15,140件=0.15% H25=0.03% H24=0.27%）</p>
---	--

## ④総合的な評価

評価時点での総合的な評価	判断	その理由
A:順調に進んでいる B:概ね順調に進んでいるが見直す点もある C:あまり順調に進んでいない	B	<p>○クーリング・オフ制度の認知度については、テレビ・ラジオの放送や出前講座等により、様々な広報に努めてきた結果、一定の水準を維持しているが、目標値に達していないため、広報・啓発事業を継続していく必要がある。</p> <p>○行政の体制（取引の適正化、苦情処理・紛争処理体制）整備については、全市に全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）の導入や相談員の配置など着実に進んでいる。</p> <p>○全市町村において消費者相談窓口が設置され、県民にとってより身近なところで相談ができる体制が整った。</p>

## ⑤課題の認識

(1) 平成27年度末の施策目的の達成状況（予測）	判断	その理由（「総合的な評価」の「判断」と異なる「判断」の場合のみ記載）
A:達成できる B:概ね達成できる C:達成は困難	B	
(2) 施策の目的達成に向けての課題		<p>○複雑・多様化する消費者トラブルに対応できるよう、相談窓口の機能を充実させる必要がある。有資格相談員を設置しているのは5市であり、県の有資格者の育成が課題である。</p> <p>○消費者被害の防止には、自立した消費者の育成が必要不可欠であり、より効果的な消費者教育・啓発の取組が必要である。</p> <p>○高齢者や障がい者などを狙う悪質商法がますます巧妙化してきており、未然防止の対策を強化していく必要がある。</p>

## ⑥今後の取組みの方向性

課題解決に向けての今後の取組みの方向性	<p>○出前講座の実施や様々な広報手段の活用、消費者団体との連携により、消費者に被害の未然防止・拡大抑制につながる情報を確実に提供する。</p> <p>○市町村相談員のレベルアップや有資格者の養成を図るための専門講座を実施するなど、人材育成に努める。</p> <p>○高齢者や障がい者の被害防止のためには、家族や地域での見守りが必要であることを呼びかけていく。</p> <p>○相談員は、国民生活センター等の専門研修に参加し、相談技法の習得、向上に努めるとともに、市町村の相談機能の充実・強化を支援することで、県民の被害救済にあたる。</p> <p>○事業者の法令遵守や取引の監視・指導を迅速かつ適正に行い、県民が安全に安心して消費行動ができる環境をつくる。</p>
---------------------	---