

重点施策の評価

(1) 消費生活相談体制の強化

【重点目標1】

消費生活相談の解決率（助言、情報提供、紹介及びあっせんによる解決）98パーセント以上を目指します。



平成21年度における消費生活相談の解決率は、98.7%（※1）で目標を達成しました。

※1…平成22年7月1日現在の数値。継続案件、処理不能、処理不要の結果は、相談総数から除外しています。

《参考》平成20年度における消費生活相談の解決率は、98.1%でした。

【充実＆新規に行なう施策】

達成度＆事業の方向性の（ ）内は昨年度のものです

具体的施策の内容	実施目標	平成21年度実績	達成度	理由	事業の方向性
⑦ 消費生活相談員の研修等による資質の向上・育成 《施策番号74》	充実	【平成21年度 実績54回】 ・消費生活相談事例に係る研究会（市相談員自主研究会）：3回 ・県、市、埼玉弁護士会、埼玉消費生活コンサルタントの会共催による基礎法令事例研修会：12回 ・埼玉県消費生活課主催（消費生活相談事例検討研修会：3回、職員研修、消費生活相談研修：2回） ・埼玉県支援センター主催（消費者行政担当職員・消費生活相談員研修会：2回、法令研修会：2回、職員研修、消費生活相談研修、シンポジウム：3回） ・国民生活センター主催研修：11回 ・（独）農林水産省消費安全技術センター主催研修会：1回 ・埼玉県警察犯罪被害者相談センター主催研修会：1回 ・埼玉県衛生研究所・川越市保健所・市健康科学センター研究センター合同研修会：1回 ・（社）全国消費生活相談員協会共催交流会：1回	B (C)	地方消費者行政活性化基金の活用により、研修会への積極的な参加ができたこと相談員による研修会実施できたため。	B (A)
① アドバイザー弁護士の助言による消費生活相談機能の強化 《施策番号75》	充実	相談時の困難事例の際に埼玉弁護士会から推薦を受けた弁護士である消費生活アドバイザーから電話及び面接による助言を受けました。 ・電話助言・・・37事案 ・面接助言・・・33事案（6回実施）	B (C)	専門的かつ難解な相談案件の際に電話や面接により助言を得ることで、相談員が適切な処理を行えたため。	B (A)
⑦ 悪質な事業者に対する指導等の強化 《施策番号81》	充実	平成21年度においては、条例違反により指導、勧告、公表を行った事例はありません。	C (D)	平成21年度においては、条例違反による指導を行なうべく埼玉県と合同調査を行なうなど体制整備を進めましたが、指導の実施には至らなかったため。	A (A)
① 公表等による条例違反事業者の不適正な取引行為の抑制 《施策番号82》	充実	平成21年度においては、条例違反により指導、勧告、公表を行った事例はありません。	C (D)	平成21年度においては、条例違反により指導、勧告、公表を行った事例はありません。	A (A)
⑦ 消費生活相談のサービス向上のための相談日・相談時間の拡充 《施策番号76》	23年度新規	平成23年度の新規事業ですが、平成21年度より、岩槻センターの相談時間の延長、平成22年度より日曜日の電話相談を開始することにより相談日・相談時間の拡充を行ないました。	A (-)	平成23年度に実施予定であったが、計画よりも早くサービスの向上に努めることができたため。	B (-)
⑦ 災害時における消費生活相談体制の整備及び不適正な取引行為の監視・指導 《施策番号85》	20年度新規	災害時には、以下の体制が取れるよう整備をしていきます。 ・災害に伴う悪質商法により、契約、解約等に関するトラブルが発生することが考えられるため、相談業務を速やかに始める。なお、相談処理や事業者の指導に当たっては、埼玉県、警察、弁護士会等の関係機関に協力を求める。また、消費者被害の未然防止・拡大防止のため、本市の広報紙や報道機関等の広報により、悪質商法への注意を啓発していく。	B (D)	災害時の消費生活相談体制について市の地域防災計画に加えることができたため。	B (A)

～実施目標～

「新規（年度）：その年度より新たな事業を行ないます」、「充実：現在の事業を充実させます」、「継続：現在の事業を継続します」

～達成度～

「A：達成された」、「B：ほぼ達成された」、「C：あまり達成されていない」、「D：達成されていない」、「E：実施していない」

～事業の方向性～

「A：拡充」、「B：現状維持」、「C：見直し」、「D：統廃合」、「E：縮小」、「F：廃止・休止」、「G：その他」

(2) 高齢者と障害者における消費者被害未然防止のための支援

【重点目標2】

高齢者と障害者における潜在する消費者被害の発見・解決数20件以上を目指します。



平成21年度の高齢者と障害者における潜在する消費者被害については、発見数・解決数ともに15件で目標を達成できませんでした。

《参考》平成20年度の高齢者と障害者における潜在する消費者被害については、発見数・解決数ともに10件でした。

【充実&新規に行なう施策】

達成度&事業の方向性の()内は昨年度のものです

具体的施策の内容	実施目標	平成21年度実績	達成度	理由	事業の方向性
⑦ 公民館、児童センター、福祉施設等における消費生活に関する出前講座の実施 《施策番号42》	充実	平成21年度実施状況 ・公民館：35回/1,126人 ・福祉施設（地域包括、地域支援等）：5回/305人 合計：40回/1,431人	B (B)	昨年度よりも回数、参加人数ともに増加したため。	B (B)
⑦ 高齢者と障害者に対する病院、銀行、郵便局等での消費者被害防止のための啓発 《施策番号87》	20年度新規	平成21年度は、予定していた銀行・郵便局などの場所での啓発活動を実施できませんでした。	D (B)	平成20年度は、市内の病院にポスター掲示を行うことができたが、平成21年度に事業実施を予定していた郵便局でのポスター掲示には料金が発生するため実施ができませんでした。今後は、実施する施設をよく検討し、効率的な啓発活動を行なっていきたい。	B (B)
① 高齢者と障害者への新聞、ラジオなどを通じた消費生活に関する情報提供 《施策番号88》	継続	高齢者被害特別相談についての記者発表、イベントの案内や相談事例についてラジオ番組により情報提供を行いました。	B (B)	イベント開催にあたっては、記者発表を積極的に行い情報提供を行うことができたため。	B (B)
⑦ 地域包括支援センター等との連携による高齢者等への相談対応および情報提供（20年度までに障害者生活支援センター各區に設置） 《施策番号89》	20年度新規	平成21年度につきましては、区役所の窓口や地域包括支援センターを含めた高齢者・障害者の関係機関から消費生活センターには、15件の相談がありました。また、各関係機関に対し、消費生活センターの案内や啓発資料の提供を随時行いました。	B (B)	前年度よりも相談件数が増加したが、これは、各関係機関に対して、相談窓口としての消費生活センターの周知がうまく行なえたことが理由と思われるため。	B (B)

～実施目標～

「新規（年度）：その年度より新たな事業を行ないます」、「充実：現在の事業を充実させます」、「継続：現在の事業を継続します」

～達成度～

「A：達成された」、「B：ほぼ達成された」、「C：あまり達成されていない」、「D：達成されていない」、「E：実施していない」

～事業の方向性～

「A：拡充」、「B：現状維持」、「C：見直し」、「D：統廃合」、「E：縮小」、「F：廃止・休止」、「G：その他」

(3) 学校における消費者教育の充実

【重点目標3】

学校における消費生活出前講座の実施数10回以上を目指します。



平成21年度の学校における消費生活出前講座の実施数は、4回で目標を達成できませんでした。

《参考》平成20年度の学校における消費生活出前講座の実施数は、4回でした。

【充実&新規に行なう施策】

達成度&事業の方向性の()内は昨年度のものです

具体的施策の内容	実施目標	平成21年度実績	達成度	理由	事業の方向性
⑦ 消費生活相談に基づく具体的な事例集などパンフレットの配布による授業での活用 《施策番号34》	充実	【平成21年度実績】 若者を対象とした悪質商法に関するリーフレット・ポスターを授業で活用してもらおうべく市内の学校に配布しました。 ・「危険がいっぱい！悪質商法」リーフレット配布 市内中学校、高等学校、専修・各種学校、短大、大学、養護学校に配布：48,000部 (※高等学校及び養護学校高等部等については全生徒) ・「危険がいっぱい！悪質商法」ポスター配布 市内中学校、高等学校、専修・各種学校、短大、大学、養護学校に配布：300部	A (A)	市内各学校にリーフレットを配布したことにより、若者がかかりやすい悪質商法を紹介したことにより、気をつけたいこと・対処法を周知した。	B (B)
⑦ 専門講師等による小学校・中学校・高校での消費生活に関する出前講座の実施 《施策番号36》	充実	平成21年度は、中学校3校にて消費生活出前講座を実施しました。 (参加人数：1,369名)	B (B)	昨年度よりも開催回数は減ったものの、規模を大きくすることができ、人数的には大幅に増やすことができた。今後は、開催数を増やすことが課題である。	B (B)
⑦ 専門学校、短大、大学を対象にしたパンフレットの配布による啓発 《施策番号39》	充実	平成21年度は、関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーンの一環として作成したリーフレットを配布しました。また、同キャンペーンのポスターの掲示もお願いしました。 ◎「危険がいっぱい！悪質商法」リーフレット配布：48,000部 ・市内中学校、高等学校、専修・各種学校、短大、大学、養護学校に配布(高等学校及び養護学校高等部等については全生徒) ◎ポスター配布：300部 ・市内中学校、高等学校、専修・各種学校、短大、大学、養護学校に配布	A (A)	若者が陥りやすい悪質商法の紹介、注意点、対処法などが掲載されたリーフレットを市内の各学校に配布できたため。	B (B)
① 消費生活に関する図書・ビデオの貸出による授業での活用 《施策番号35》	20年度新規	平成21年度は、学校に対し、ビデオの貸出が9件ありました。 ・中学校：4件(悪質商法関連：4件) ・高等学校：2件(悪質商法関連：1件、金融関連：1件) ・専門学校：3件(悪質商法関連：1件、金融関連：1件)	B (C)	昨年度の中学校のみの利用から、高校、専門学校からの利用があったため。今後は、件数の拡大を目指したい。	B (A)
⑤ 消費者教育を担う教職員対象の消費生活に関する学習会等の実施 《施策番号37》	21年度新規	「初任者研修機関研修教科別研修(中学校家庭科)」において新任教員2名に対し、消費生活相談員から消費者問題等についての講義をはじめ、センター事務事業の説明等を実施しました。	B (一)	消費者教育を担う中学校家庭科新任教員への消費生活センター現場での研修会実施から、消費生活に関する知見を得ることで、学校への消費者教育の充実が図れたため。	B (一)
④ 保護者対象の消費生活に関する学習会等の実施 《施策番号38》	22年度新規	平成22年度より実施する施策です。			

～実施目標～

「新規(年度)：その年度より新たな事業を行ないます」、「充実：現在の事業を充実させます」、「継続：現在の事業を継続します」

～達成度～

「A：達成された」、「B：ほぼ達成された」、「C：あまり達成されていない」、「D：達成されていない」、「E：実施していない」

～事業の方向性～

「A：拡充」、「B：現状維持」、「C：見直し」、「D：統廃合」、「E：縮小」、「F：廃止・休止」、「G：その他」