

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20年度における消費生活相談の解決率は、98.2%で目標を達成しました。

《参考》あっせんによる解決6.2%、助言80.3%、情報提供7.2%、他機関紹介4.5%

【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20年度 実績29回 (内訳) 国民生活センター主催研修：6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、 総務省主催懇談会：1回 農林水産省主催連絡会議：1回 総務省関東総合通信局、経済産業省関東経済産業局、埼玉県共催事例研究会：1回 経済産業省（事務局 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会）主催事例研究会：1回 埼玉県消費生活支援センター主催研修：4回 （社）日本クレジット産業協会、全国信用情報センター連合会、全国銀行協会共催懇談会：1回 （社）日本損害保険協会主催懇談会：1回 （社）日本自動車販売協会連合会主催懇談会：1回 | C | 予算等の制約があり、相談員全員が均等に参加できなかったため。 | 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者苦情処理アドバイザーから面接および電話による助言を受けました。 | C | 予算の制限により規定回数が少なすぎたこと、アドバイザーが1名であったこと等により制度をうまく活用できないことがあったため。 | 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20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。 | D | 平成20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 |
| 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20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。 | D | 平成20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 |
| 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。 | | | |
| 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 | 災害が起こった際の対応について、具体的な対策を示し、市の地域防災計画に掲げる予定でしたが、現状ではまだ検討段階です。 | D | 災害時の消費生活相談を市の地域防災計画に加えることができなかったため。 | 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件で目標を達成できませんでした。

《参考》地域包括支援センター1件、障害者生活支援センター2件、民生委員等2件、社会福祉協議会1件、高齢介護課等3件、警察1件

【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 |
|--|--------|--|-----|---|--------|
| ㊦ 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 | 公民館 27回 925人 福祉施設 9回 360人 (地域包括、地域支援等) | B | 昨年実績よりも回数、参加人数ともに増加したため。 | B |
| ㊦ 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 | 市内の病院に対し、「悪質商法に気をつけて!!」のポスターの掲示をお願いしました。 | B | 医師会の協力のもと、医療機関においてポスター掲示を行うことができたため。 | B |
| ㊦ 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 | 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 |
| ㊦ 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 | (関係機関からの相談件数) 地域包括支援センター…1件、障害者生活支援センター…2件、民生委員…1件、社会福祉協議会…1件、高齢介護課等行政の窓口…4件 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 | 各関係機関に対し、相談窓口としての消費生活センターの周知が行えたため。今後は、連携を強化し連絡会議等の実施につなげたいと考えます。 | 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回で目標を達成できませんでした。

【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 |
|--|--------|--|-----|---|--------|
| ㉞ 消費生活相談に基づく具体的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20年度実績】 若者を対象とした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において悪質商法に関するリーフレット・ポスターを市内の学校に配布した。 ・「悪質商法にだまされるな!」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については全生徒) ・「悪質商法にだまされるな!」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 | 市内各学校にリーフレットを配布したことにより、若者がわ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 |
| ㉟ 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 | 学校における消費生活出前講座の実施数 (4校/497名) | B | 学校における消費者教育がある程度は図れたものの、申込みが少なく開催校を増やすことが今後の課題である。 | B |
| ㊱ 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20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。 ◎「悪質商法にだまされるな!」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 | 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 |
| ㊲ 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20年度は、中学校に対し、ビデオ等の貸出が8件ありました。(悪質商法に関するもの…5件、契約に関するもの…2件、金融に関するもの…1件) | C | 平成20年度は、中学校だけの利用であったことから、小学校や高校でも利用されるように図書やビデオ等の資料の種類を増やすとともに、この事業について周知が必要と考えるため。 | A |
| ㊳ 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 | 平成21年度より実施する施策です。 | | | |
| ㊴ 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：統合」、「E：縮小」、「F：廃止・休止」、「G：その他」