

令和6年度決算審査における事業評価シート（分科会まとめ）

事業名 消費者保護対策の推進

1. 分科会委員の評価を踏まえた分科会の項目別評価

評価内容	評価基準	評価数	分科会の評価	評価コメント
市民（市）のニーズを把握した事業となっているか	①なっている(20点)	3	○	15 消費者被害、詐欺被害が複雑・多様化し、近年は若者に対する被害が増えている。 市が行う事業は啓発及び相談対応であるが、事態に対応した事業となっている。
	②どちらかといえばなっている(15点)	5		
	③どちらかといえばなっていない(10点)			
	④なっているとは言い難い(5点)			
事業の課題、問題点を認識できているか	①できている(20点)	3	○	20 相談内容の複雑化し、対象となる年代層の広がりなど新たな課題に直面していることを的確に認識されている。 しかし、相談員の不足、専門的知識の必要性など、相談受付体制が不十分な状況。 これらを、担当部署は認識できている。
	②どちらかといえばできている(15点)	5		
	③どちらかといえばできていない(10点)			
	④できているとは言い難い(5点)			
事業に工夫（費用、効率・効果）は見られるか	①見られる(20点)	1	○	10 被害が複雑化、多様化しているにもかかわらず、啓発に関する取組に変化がなく工夫が見られない。特に、若年層に特定した啓発にはまだ工夫できる余地がある。 出前講座、ふれあいサロンに出向いたり、まいめる配信、配布物を活用して効果的な注意喚起を効率的に行われた。しかし、まいめる登録者や、ふれあいサロンへの参加者は限定的である。 消費者相談窓口や、相談事例が若者に浸透していない。 警察署が被害を防ぐために行っている取組やツールをさらに活用することで事業の効果が上がると考える。
	②どちらかといえば見られる(15点)	6		
	③どちらかといえば見られない(10点)	1		
	④見られるとは言い難い(5点)			

計画、ビジョン、施策等に見合った事業となっているか	①なっている(20点)	2		15	<p>予算の執行率から、人件費を除けば、施策のビジョン及び目的に沿った事業が行われた。</p> <p>しかし、年々発生する新たな消費者トラブルや詐欺の手口に対応しきれていないこと、安定的な相談体制になっていないこと、他機関との連携強化など、計画、施策の目的を達成するためには事業の改善を行う必要がある。</p>
	②どちらかといえばなっている(15点)	6	○		
	③どちらかといえばなっていない(10点)				
	④なっているとは言い難い(5点)				
事業の成果	①成果がある(20点)	2		15	<p>消費者トラブルや詐欺の手口が多様化する中で、相談解決率は100%に達しており、被害にあわない、あわせないための事業としては意義があるものとなった。</p> <p>しかし、事業の工夫、改善等によってさらなる成果が期待できる。</p>
	②どちらかといえば成果がある(15点)	6	○		
	③どちらかといえば成果がない(10点)				
	④成果があるとは言い難い(5点)				

2. 分科会評価

評価		分科会の評価理由
75	4 良好である 76~100点	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 消費者トラブルや詐欺の手口が多様化する中で、相談解決率は100%に達しており、被害にあわない、あわせないための事業としては意義があるものであった。 ▶ 消費者被害、詐欺被害が複雑・多様化し、近年は若者に対する被害が増えている状況を鑑みても、啓発に関する取組は旧態依然となっており、工夫や変化が見られない。 ▶ 相談員の不足、専門的知識の必要性など、相談受付体制が不十分な状況。 ▶ まいめる登録者や、ふれあいサロンへの参加者は限定的であり、全体への啓発、情報共有としては、SNSなどを活用した情報発信を加えることも考えられる。 ▶ 消費者相談窓口や、相談事例が若者に浸透していない。 ▶ 警察署が被害を防ぐため行っている取組やツールをさらに活用することで事業の効果が上がると考える。
	3 おおむね適正である 51~75点	
	2 問題がある 26~50点	
	1 不適正である 1~25点	

3. この事業に対する提案

提案	提案、提言内容	
5	5 拡充する	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ネット利用の低年齢化に鑑み、教育委員会と連携して、児童生徒を対象として、交通安全教室と合わせるなどの工夫をして消費生活に関する注意喚起を図る。 ▶ 特に若年層に対し、消費者トラブルや詐欺被害の具体的な事例を示し、未然に防ぐための啓発（SNSなどを活用して）も行うべき。 ▶ いなべ市の消費生活相談体制は、人材確保ができていな
	4 改善し継続する	
	3 現状のまま継続する	
	2 縮小する	
	1 廃止・休止する	

		<p>いため、引き続き確保に努めるとともに、補完するための相談体制として、県、国、活動団体などの相談窓口をさらに活用し、市民に知らせていく。</p> <ul style="list-style-type: none">▶ 警察署が被害を防ぐために行っている取組（各種集会での啓発、自動通話録音警告機の貸出など）をさらに活用することで事業の効果が上がると考える。また、相談内容は、双方が迅速に情報共有できる工夫が必要である。▶ 高齢者の被害は依然として高い。より充実した啓発活動とすべき。▶ 消費者トラブルや詐欺被害を防止するために市の役割は、犯罪の手口や、消費者トラブルの事例を市民が知識として持つことができるよう積極的に情報を発信し、市民一人一人に意識づけすることである。▶ 現在、情報発信のツールとなっているまいめる登録者数を増やすことも、他課連携のもと取り組む必要がある。
--	--	--