令和6年度「実施計画 兼 まちづくり達成状況報告書」(事務事業点検シート)

課等名: 商工観光課

シート No.: 70

作成日: 2025.5/12

① 総合計画上の位置付けと事務事業の背景・目的と目標

後期基本計画	施策の大綱	IV生活環境の充実	事務事業の背景・目的	事務事業の目標
	施策の目標	1 安全な暮らしを確保する	常総市消費生活センターは平成21年に開設以降、消費者基本法における「消費者の権利の尊重およびその自立の支援」を推進するために、市の社会的・経済的状況に応じた消費者政策を推進しています。 本事業では、消費者の安全確保のために、専門の消費生活相談員による相談業務を実施する消費生活センターを開設し、市民からの消費者トラブルの相談や解決へ向けた相談業務を実施しています。 また、消費者被害の未然防止・拡大防止のために、市民へ消費者被害の現状や対策を対面でお話し、消費者の啓発を推進する出前講座などの啓発活動を行っています。 上記2つの取組みの推進により、市民のために地域の実情に合った、安全公正な消費生活の実現を引き続き目指していきます。	・市民からの消費者相談に随時対応すべく、消費生活相談員を採用するとともに、消費生活相談センターを通年開設します。 ・複雑、多様化する消費生活相談に対応すべく、消費者庁や県が実施する研修制度を受け、消費生活相談員のスキルアップを図ります。 ・消費者被害の未然防止、拡大防止のために、市内各所での出前講座または市内各種まつり・イベントにおいて消費生活センターの知名度向上へ向けた活動と消費者被害の現状や対策について啓発活動を実施します。 ・安全公平な消費生活を推進するために、市内小売業者などを対象とした立入検査を実施し、家電製品などの製品表示を確認するとともに、法に則った商品の取扱いを指導します。
	施策	4 防犯・消費者保護		
	施策内容	消費者保護の推進		
その他、根拠法令及び分野別計画等	消費者安全法、常総市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例・条例施行規則			
事務事業名	安全公正な消費生活の実現の推進			

② アクティビティ (活動・事業) とアウトプット (結果)

③ インプット (投入)

アクティビティ (活動・事業)		アウトプット (結果)			R6 予算額	R6 決算額
活動名・事業名 (対象年)	R6 活動・事業内容	指標 (単位)	R6 目標値	R7 目標値		
消費生活センター相談体制の安定化 (R6・7・8)	専門の消費生活相談員による市民からの相談に随時対応すべく、欠員を補充するため新規消費生活相談員を採用し、体制を確保しました。	1 週間毎の消費生活センター相談開設日 ※土日祝日除く (日)	5	5	2,947 千円	2,941 千円
			R6実績値	5		
消費生活相談員の研修受講によるスキルアップ (R6・7・8)	複雑多様化する消費生活相談に適切に対応すべく、消費生活相談員がオンラインや対面で専門の講師による研修を受講し、スキルアップをはかりました。	消費生活相談員研修受講回数 (回)	13	17	180 千円	131 千円
			15	17		
詐欺被害防止通話録音機貸出 (R6・7・8)	詐欺被害防止を目的とし、自動で録音メッセージが流れる通話録音機を65歳以上の市民へ無料で貸出しました。	貸出人数 (人)	40	60	435 千円	436 千円
			59	60		
出前講座や啓発活動の実施 (R6・7・8)	消費者被害の未然防止、拡大防止へ向け高齢者や自治区長などの集会へ出向き、市内での消費者トラブルの現状と対策について講座を実施しました。	出前講座・啓発活動実施回数 (回)	15	18	0 千円	0 千円
			16	20		
消費者トラブル防止のための啓発ちらしやグッズの作成と配布 (R6・7・8)	消費生活センターの認知度向上、また消費者教育の一環として詐欺被害防止をテーマとしたカレンダーなどのグッズを作成し、市民へ配布しました。	作成物品の種類 (種)	5	10	1,000 千円	1,000 千円
			9	10		
立入検査の実施 (R6・7・8)	県からの権限移譲に基づき家庭用品や電気用品などの販売事業者に対し製品の安全表示など適切にされているか立入検査を行い、指導確認を行いました。	立入検査実施店舗数 (件)	4	5	0 千円	0 千円
			4	5		
					千円	千円
					千円	千円
					千円	千円
					千円	千円

④ アウトカム (成果)

指標名	目標値	R6実績値
出前講座参加人数(人)	100人	117人
消費生活センター開設日 (%)	100%	81%

⑤ 点検・改善

業務の振り返り	改善の余地			
・欠員補充のため相談員を5月に1名新規採用し、消費生活センターでの相談業務を安定して開設することに努めました。 ・高齢福祉課などと連携し、出前講座を実施したほか、市で開催するふるさとまつりや二十歳の集いなどでも消費生活センターのPRを行い、幅広い年代への消費者トラブルへ・詐欺被害防止へ向けた啓発活動を実施しました。 ・詐欺被害防止通話録音機の貸出においては、市の広報掲載だけでなく、外部会議などで事業PRをしたことで、認知度が高まり貸出希望や問い合わせが増加し、25名新規で貸出しを行い、被害防止の取組が推進できました。又、申請者の負担を軽減するため申請様式を簡素化し、利用しやすい制度に変更しました。	☒ コスト	☒ 活動	☐ 成果	☐ その他
	今後の方向性			
	・消費生活センターの開設要件として消費生活相談員の配置が必須であり、時給改訂を含めた待遇改善が必要とされています。 ・引き続き国や県の研修制度を活用し、消費生活相談員のスキルアップをはかり、複雑・多様化する消費生活相談業務に対応できるよう支援します。 ・悪質化、高度化する詐欺被害を未然に防ぐために、出前講座など市民向けの啓発活動の実施回数を増やすため、庁内外の各種高齢者や市民団体との連携や広報を強化し、啓発活動の推進を図ります。			