

政策 04 安全で安心なまちづくり

施策 05 消費者・生活者の安心の確保

あるべき姿

施策がめざす尾張旭市の姿
消費者トラブルなどに遭わず、安心して生活ができています。

施策の成果状況と評価

グラフの凡例 基準値及び目標値、実績値

| 指標 | この1年間に消費者トラブルに遭った市民の割合 (%) | 基準値 | 実績値 | 実績値 | 目標値 | 対 |
|----|---|-------|-------|------|-------|------------|
| | | (H30) | (H30) | (R元) | (R05) | 基準値 |
| | 【産業課】 | 2.2 | 2.2 | 1.9 | 1 | ☀ (向上) |
| 評価 | 消費者トラブルに遭った市民の割合は、全体的には低い水準を維持しているものの、目標値には達していない。全国的にも近年は様々な手口が横行し、消費者トラブルの発生が多くなることが懸念されるが、実施に被害を受けることのないよう、できる限りの周知徹底を図るよう努めていく。 | | | | | 対 前年度 |
| | | | | | | ☀ (向上) |
| | | | | | | 目 標 達成度 |
| | | | | | | ▬ (高) |

基本事業の成果状況と評価

基本事業01 賢い消費者の育成

グラフの凡例 基準値及び目標値、実績値

| 指標 | 消費生活啓発事業の参加者数（人） 【産業課】 | 基準値 | 実績値 | 実績値 | 目標値 | 対基準値 |
|----|---|-------|-------|------|-------|-----------|
| | | (H30) | (H30) | (R元) | (R05) | |
| | | 750 | 750 | 494 | 800 | ☂ (低下) |
| 評価 | 消費生活展をスカイワードあさひから市役所ロビーで開催したことにより来場者が700人から411人（-289人）に減少した。その反面、消費生活講座の参加者は、消費税10%導入による話題のテーマ（キャッシュレス）をテーマにしたことで83人と前年50人（+33人）増加した。 | | | | | ☂ (低下) |
| | | | | | | ☂ (低下) |

基本事業02 消費生活相談の充実

| 指標 | 消費生活相談対応率（%） 【産業課】 | 基準値 | 実績値 | 実績値 | 目標値 | 対基準値 |
|----|--|-------|-------|------|-------|-----------|
| | | (H30) | (H30) | (R元) | (R05) | |
| | | 100 | 100 | 100 | 100 | ☀ (向上) |
| 評価 | 相談室の開設時間外には、他の相談日時や愛知県消費生活総合センターを案内している。架空請求ハガキの件など、よくある問い合わせについては、産業課職員でも対応できている。 | | | | | ☀ (向上) |
| | | | | | | ☀ (向上) |

基本事業02 消費生活相談の充実

| 指標 | (参考：消費生活相談件数)（件） 【産業課】 | 基準値 | 実績値 | 実績値 | 目標値 | 対基準値 |
|----|---|-------|-------|------|-------|-----------|
| | | (H30) | (H30) | (R元) | (R05) | |
| | | 192 | 192 | 178 | 200 | ☂ (低下) |
| 評価 | 前年度に比べ178件と相談件数は減少している（-14）。今後も他の相談日時や愛知県消費生活総合センターを案内している。架空請求ハガキの件など、よくある問い合わせについては、産業課でも対応できている。 | | | | | ☂ (低下) |
| | | | | | | ☂ (低下) |

基本事業03 専門的な市民相談窓口の充実

| 指標 | 市民相談対応率（%） 【市民活動課】 | 基準値 | 実績値 | 実績値 | 目標値 | 対基準値 |
|----|---|-------|-------|------|-------|-----------|
| | | (H30) | (H30) | (R元) | (R05) | |
| | | 89.7 | 89.7 | 86.6 | 95 | ☂ (低下) |
| 評価 | 前年度に比べ、実績値（R元）が3.1ポイント減少した。法律相談の申込が特定の日に集中し、相談できない市民が発生したことにより対応率が減少したもの（法律相談以外の相談対応率は100%）。申込開始時に定員を越えた場合には抽選となるが、昨年度は抽選が一度も行われていないことや、相談者の総数（234人）は年間の相談可能枠（252人）を下回っていることから、相談体制は充実していると考えられる。 | | | | | ☂ (低下) |
| | | | | | | ☂ (低下) |

基本事業04 相談窓口の周知

グラフの凡例 基準値及び目標値、実績値

| 指標 | 消費生活相談と市民相談の窓口を知っている市民の割合（％） | 基準値 (H30) | 実績値 (H30) | 実績値 (R元) | 目標値 (R05) | 対 基準値 |
|----|---|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
| | | 【産業課】 | 54.8 | 54.8 | 54.5 | 70 |
| 評価 | 消費生活相談の認知度はほぼ横ばいであるが、前年度及び目標値と比較すると低い数値となっている。実際に消費生活に関するトラブルは誰もが巻き込まれる可能性があることから、継続的に周知を図っていく。 | | | | | 対 前年度 |
| | | | | | | ☂ (低下) |
| | | | | | | 目 標 達成度 |
| | | | | | | ■ ■ ■ (中) |