

# 平成28年度 基本評価調書

施策名	消費生活の安定と向上の推進	所管部局	環境生活部	作成責任者	環境生活部長 小玉 俊宏	施策コード	03	07
		照会先	消費者安全課 消費者安全G 内線24-521	関係課	消費者安全課			

## Plan 施策推進計画 (目標管理型行政運営システム実施要領 別紙様式1)

### 1 目標等の設定

総合計画等の位置づけ	総計	大項目(分野)	中項目(政策の柱)	小項目(政策の方向性)	総合計画の指標		
			1 生活・安心	(5) 道民生活の安全の確保と安心の向上	道民の命とくらしを守る安全・安心な社会づくり	消費者被害者防止地域ネットワーク組織数	
	北海道創生総合戦略		北海道強化計画	新・北海道ビジョン	C05906,C09801,C09802,C09803,C09804		
	特定分野別計画等	第2次北海道消費生活基本計画					
現状と課題	<p>・高度情報通信社会や国際化の進展などにより、消費者問題が多様化・複雑化するともに、食品の不適切表示や販売方法の悪質化・巧妙化など様々な消費者被害が依然として発生している。</p> <p>・こうした消費者問題に対処するため、全道で適切かつ迅速に対応できる相談体制の維持向上、各種広報媒体による普及啓発活動や地域消費者被害防止ネットワークの取組などによる消費者被害の救済や未然・拡大防止、特定商取引法などの関係法令等に基づく監視・指導による商品の適正な表示や公正な消費者取引の確保、消費生活に関する知識の習得や体験等ができる教育機会の充実による消費者の自立支援を図る必要がある。</p>			施策目標	<p>・消費者被害の発生や拡大を防止するため、効果的な消費者教育の推進、地域レベルで行政や関係機関等と連携した消費者被害防止ネットワークによる取組を拡げる。</p> <p>・消費者からの苦情相談処理等を通じた消費者被害の防止・救済、特定商取引法や食品表示法、消費生活条例など関係法令に基づく指導等により、消費生活の安定と向上を図る。</p>		
施策の推進体制 (役割・取組等)	<p>【消費者被害の救済や未然・拡大防止】</p> <p>(道) 条例の整備、基本計画の策定・推進管理、道立消費生活センターの設置・運営、消費生活相談等への対応、消費者苦情の解決、被害の救済など</p> <p>(国) 関係法令・ガイドライン等の整備、消費者問題に関する基本的な政策の企画・立案、国民生活センターによる消費生活センター等への支援など (関係府省) 内閣府(消費者庁)、厚生労働省、農林水産省、経済産業省等</p> <p>(市町村) 消費生活相談等への対応や消費者苦情の解決、被害の救済など</p> <p>(民間) 消費者団体はそれぞれの設立目的に応じた消費生活の安定及び向上を図るための自主的な活動の実施</p>			<p>【公正な消費者取引の確保】</p> <p>(道) 特定商取引法などの関係法令などに基づく行政処分や勧告・指導等、食品表示法や景品表示法などに基づく表示の適正化、消費生活モニターの配置や食料品・家庭燃料の安定供給など価格安定対策、消費者事故情報等の収集・共有・周知など</p> <p>(国) 関係法令・ガイドライン等の整備等、消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止、特定商取引法などの関係法令に基づく行政処分等</p> <p>(市町村) 消費者事故情報等の必要な情報の収集及び住民への提供など</p> <p>【消費者の自立支援】</p> <p>(道) 消費者教育や広報啓発活動の推進、消費者団体の自主的活動促進に向けた連携・支援など</p>		施策の予算額	
						H27	397,081
						H28	337,491
						H29	-
今年度の主な取組	<p>道民が安心して消費生活相談が受けられるよう、道センターにおける苦情相談処理機能の高度化を図るとともに、市町村の相談員等の人材育成や市町村専用電話による市町村相談員等への助言等、被害情報や苦情相談処理事例等の情報提供などによる支援を充実する。</p> <p>多様化する消費者の苦情相談を処理し、消費者被害の未然防止を図るため、国や国民生活センター、各市町村の消費生活センターなどと連携し、消費者事故防止情報等の収集・共有及び道民に対する注意喚起情報の周知を展開する。</p> <p>消費者被害の未然防止と早期発見を図るため、市町村や町内会連合会などの地域の団体、福祉関係団体などで組織する消費者被害防止ネットワークづくりを進め、道内行政機関が情報共有を行う消費者行政メーリングリストや消費者被害防止情報誌、ホームページ等により高齢者など様々な消費者への情報周知等に取り組む。</p>			<p>事業者等を対象とした「景品表示法ホットライン」による相談対応や「食の安全・安心セミナー」による食品表示制度等の普及啓発、「食品表示110番」による違反情報受付や食品表示監視員によるメニュー表示の調査に取り組む。</p> <p>特定商取引法や食品表示法、景品表示法、消費生活条例などの法令に基づき、事業者に対し、過大な景品類や不当表示の監視・指導を行うとともに、不当な取引について行政処分や勧告・指導等を行うなど、関係法令等の適切な運用を図ることにより、公正な消費者取引の確保に努める。</p> <p>消費生活に関する様々な知識の習得や体験等ができる消費者教育機会の一層の充実を図るとともに、学校をはじめ地域における消費者教育の推進を図るため、教職員など消費者教育の担い手を育成するための研修等を実施する。</p>			
<p>・主要指標に係る取組</p> <p>・その他の取組</p>							

# Do & Check 施策評価

## 1 - 2 取組の結果

実 績 と 成 果 等		(関連する計画等)		
		総合戦略	強靱化	ビジョン
<p>・道センターに消費生活専門相談員((独法)国民生活センター認定)等の資格を有する相談員を12名配置し、5,908件(H27、前年度比0.4%増加)の苦情相談を処理した。また、市町村相談等研修(H27受講者:941人)を開催したほか、市町村からの照会や問合せに対応するための専用電話を設置し(H27相談506件)、市町村における苦情相談処理への支援を行った。</p>				C09801,C09802
<p>・消費者を消費者事故から守り被害拡大を防止するため、道センターや各総合振興局等にて収集した消費者事故情報等について、当課で連絡を受け消費者安全法に基づき重大消費者事故等として9件(H27)、国に通知を行った。</p>				C09804
<p>・地域における消費者被害の未然防止と消費者被害情報の円滑な伝達等を主な活動とする地域ネットワークの設立の働きかけを市町村等に対し行い、H28年8月1日現在で61地域となった。また、注意喚起や消費生活行政情報について、消費者行政メーリングリストにより280件(H27)の情報交換を行い、ホームページで周知(H27道センター閲覧数:40,127)を図るなど、様々な消費者への情報周知等に取り組んだ。</p>				C09804
<p>・食品表示110番の専用電話により、食品表示に関する違反情報等を32件(H27)受け付け、必要に応じ食品表示法、景品表示法等関係法令に照らした調査等を行った。</p>				C05906
<p>・食品表示法による指導・指示(H27指示2件、指導125件)、景品表示法による措置命令・注意(H27措置命令:0件、注意36件)、消費生活条例及び特定商取引法に基づく指導・勧告・行政処分(H27業務停止命令0件、業務改善指示1件、勧告2件、条例に基づく公表2件、行政指導22件)、貸金業に係る苦情・相談等の受け付け(H27:337件)等を行い、公正な消費者取引の確保に努めた。</p>				C05906,C09803
<p>・消費者教育に係る対象別セミナーを開催(H27教員対象セミナー2回23人、学校訪問講座32回1,829人、消費者教育指導者養成講座33人)し、消費者教育の担い手の育成等を図った。</p>				C09804
(2) その他の取組の成果等				
<p>国等提案・要望状況</p>	<p>・消費者被害の複雑化、高度化が進む中、道民生活の安定を図るため、消費者からの相談に適切に対応する消費生活相談窓口機能の強化や、消費者教育・啓発の一層の充実など、地方消費者行政を強化するために、継続的な財政的支援の要望を行い(平成27年7月)、国から地方消費者行政推進交付金が交付された。</p>	<p>施策に関する道民ニーズ</p>	<p>・消費者教育を総合的・体系的に進めていただきたい。(H27.10.27北海道消費生活審議会にて学識経験者及び消費者代表が述べた意見)                  ・消費者被害の未然防止のため啓発に力を入れて欲しい。(H27.10.27北海道消費生活審議会にて消費者代表が述べた意見)</p>	

Plan 施策推進計画 (目標管理型行政運営システム実施要領 別紙様式1)

Do & Check 施策評価

2 連携の状況

2 - 2 連携の取組状況

総合計画の 位置付け	連携内容	連携先		取組の実績と成果
		施策コード	関係部・関係課	
保健福祉部及び農政部とともに消費生活安定会議幹事会食品安全部会を開催し、消費者などからの食品の安全性や品質等に関する通報を共有化し、一元的に管理するとともに、国等の関係機関と連携するなど、適切な措置を実施		N0410	保健福祉部食品衛生課	毎月、消費生活安定会議幹事会食品安全部会を開催し、食の安全・安心に係る通報等の内容及びその対応状況に関する情報等の共有を行った。通報等の件数:827件(国、都府県等の他機関からの通報等277件含む。)
		N0601	農政部食品政策課、農産振興課	
高齢者や障がい者等の消費者被害の未然防止と早期発見のため、北海道消費者被害防止ネットワークを活用し消費者教育、情報提供等を推進		-	保健福祉部高齢者保健福祉課 障がい者保健福祉課、福祉援護課	北海道消費者被害防止ネットワークニュースを六回発行し、高齢者に対するの悪質商法の一例を紹介するなど情報提供等を実施し、消費者被害の未然防止に努めた。また、平成28年3月28日に開催されたネットワーク会議では、各構成団体の活動内容を共有し、消費者被害防止のための取組の推進を図った。
多重債務問題を総合的に解決するため、北海道多重債務者対策協議会を通じ、関係機関等の緊密な連携のもと、円滑かつ効果的な多重債務者対策を協議		-	総務部学事課、税務課	国が毎年度9～12月に実施している「多重債務者相談強化キャンペーン」の開始時期に合わせて開催し各関係機関への協力要請や情報提供を行うとともに市町村への支援方策について意見交換を行う予定。
		-	保健福祉部国保医療課、福祉援護課、障がい者保健福祉課、子ども子育て支援課	
		-	建設部住宅課	

Plan 施策推進計画 (目標管理型行政運営システム実施要領 別紙様式1)

Do & Check 施策評価

3 成果指標の設定

3 - 2 成果指標の達成度合

主	主要指標名(単位)	目標の基準		今年度の目標		最終目標		達成度合	A	評価年度	H28	達成度合の分析 ほか
		基準年度	H26	年度	H28	最終年度	H37					
消費者被害防止地域ネットワーク組織数		基準年度	H26	年度	H28	最終年度	H37	達成度合	A	評価年度	H28	平成26年度より継続して実施している消費者被害防止地域ネットワーク設置促進事業の効果が現れている。
		基準値	52	目標値	56.0	最終目標値	74.0	年度	H27	H28	進捗率	
〔指標の説明〕 地域における消費者被害の未然防止と消費者被害情報の円滑な伝達などを行う地域ネットワークの組織数	北海道総合計画 第2次北海道消費生活基本計画	根拠計画		増減方向		達成率の算式		目標値	54.0	56.0	74.0	
				増加		$\frac{(\text{実績値}) - (\text{基準値})}{(\text{目標値}) - (\text{基準値})} \times 100$		実績値	57.0	62.0	62.0	
								達成率	250.0%	250.0%	83.8%	

主	主要指標名(単位)	目標の基準		今年度の目標		最終目標		達成度合		評価年度		達成度合の分析 ほか
		基準年度		年度		最終年度						
〔指標の説明〕		基準年度		年度		最終年度		達成度合		評価年度		達成度合の分析 ほか
		基準値		目標値		最終目標値		年度	H27	H28	進捗率	
根拠計画		増減方向		達成率の算式		目標値						
						実績値						
						達成率						

関	関連指標名(単位)	目標の基準		今年度の目標		最終目標		達成度合		評価年度		達成度合の分析 ほか
		基準年度		年度		最終年度						
〔指標の説明〕		基準年度		年度		最終年度		達成度合		評価年度		達成度合の分析 ほか
		基準値		目標値		最終目標値		年度	H27	H28	進捗率	
根拠計画		増減方向		達成率の算式		目標値						
						実績値						
						達成率						

	関連指標名(単位)	目標の基準		今年度の目標		最終目標		達成度合		評価年度		達成度合の分析 ほか
		基準年度		年度		最終年度						
〔指標の説明〕		基準年度		年度		最終年度		達成度合		評価年度		達成度合の分析 ほか
		基準値		目標値		最終目標値		年度	H27	H28	進捗率	
根拠計画		達成率の算式		達成率の算式		目標値						
						実績値						
						達成率						

本施策に成果指標を設定できない理由								判定	A	B	C	D	-	結果
								(直近の達成率(%))	100以上	90以上100未満	80以上90未満	80未満	算定不可	
								主要指標	1					
								関連指標						



5 一次評価結果

	評価判定	成果指標の全体分析	施策全体に係る分析 (具体的成果・連携状況)	判定
主要指標		< 消費者被害防止地域ネットワーク組織数 [A] > 平成26年度より継続して実施している消費者被害防止地域ネットワーク設置促進事業の効果が現れている。	< 施策全体に対して、漏れなく有効な取組がなされているか > ・消費者被害の救済や未然・拡大防止、公正な消費者取引の確保、消費者の自立支援に関して、効果的な取組を推進していることが認められる。  < 施策を推進するに当たり、国等に要望・提案を行い、実現に向けて進捗しているか > ・消費者被害の救済等の充実に向け、必要な要望を国に対して実施し、地方消費者行政推進交付金が道に交付されるなど状況の進捗が認められる。  < 道民からのニーズを的確に把握し、施策推進に役立てているか > ・消費者被害の救済や未然・拡大防止において、消費者や有識者から有用な意見を聴取しており、施策の効果改善に役立てている。  < 施策を推進するに当たり、他の施策、部局と連携した成果を確認できるか > ・消費者被害の救済や未然・拡大防止、公正な消費者取引の確保において、関係部と連携した一定の成果が確認できる。	+ 評価
関連指標				

総合評価	概ね順調に展開	評価の要	指標は達成度合が順当であるため、評価は「概ね順調に展開」とする。
------	---------	------	----------------------------------

次年度に向けての課題と今後の方向性 (対応方針)			(関連する計画等)		
方針	課題	方向性	総合戦略	強靱化	ビジョン
	道民が安心して消費生活相談が受けられるよう、道センターにおける苦情相談処理機能の高度化を図るとともに、市町村の相談員等の人材育成や市町村専用電話による市町村相談員等への助言等、被害情報や苦情相談処理事例等の情報提供などによる支援を充実するとともに、多様化する消費者の苦情相談を処理する。				C09801
	消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、関係機関が協力し合い、情報共有し、地域全体で高齢者等を見守るなど実効性のある消費者被害防止ネットワークづくりを進め、道内行政機関が情報共有を行う消費者行政メーリングリストやホームページ等により高齢者など様々な消費者への情報周知等に取り組む。				C09802
	食品の不適切表示や販売方法の悪質化・巧妙化など様々な消費者被害が依然として発生しており、食品表示法、景品表示法、特定商取引法、消費生活条例などの法令に基づき、事業者に対して行政処分や指導等を行い、公正な消費者取引の確保を図る。				C05906,C09803
	消費者団体の自主的活動促進に向けた連携・支援に取り組むとともに、消費者が消費生活に関する知識などを身につけるため、生涯を通じて様々な場で消費者教育が受けられるよう消費者教育機会の一層の充実に図り、消費者の自立の支援を推進する。				C09804

施策名	消費生活の安定と向上の推進	施策コード	03	07
-----	---------------	-------	----	----

Check 施策評価

6 二次評価結果（知事による評価）

改善意見	
------	--

平成28年度 基本評価調書

施策名	消費生活の安定と向上の推進	施策コード	03-07
-----	---------------	-------	-------

Check	事務事業評価	Action
-------	--------	--------

7 二次評価結果（知事による評価）

整理番号	事務事業名	一次評価(平成29年度の方向性)(再掲)						二次政策評価		主な対応			
		重点点検事項			必要な見直し	予算	サービス	方向性	方向性	二次政策評価意見	方向性	H28二次評価意見への対応	
		連携事業(整理番号)	終期なし	推進事項									
03090100	消費者行政推進事業費					継続(現状維持)	継続(現状維持)	現状維持	現状維持			現状維持	
03090200	消費者行政活性化基金積立金					継続(現状維持)	継続(現状維持)	現状維持	現状維持			現状維持	
03090300	消費生活センター管理運営費					継続(現状維持)	継続(現状維持)	現状維持	現状維持			現状維持	
03090400	公正取引推進費					継続(縮小)	継続(現状維持)	縮小	縮小			縮小	
03090500	金融広報事業費					継続(現状維持)	継続(現状維持)	現状維持	現状維持			現状維持	
03090600	物価、消費生活モニター運営費					継続(縮小)	継続(現状維持)	縮小	縮小			縮小	
03090700	北海道消費者協会補助金					継続(縮小)	継続(現状維持)	縮小	縮小			縮小	
03090800	貸金業指導事業費					継続(縮小)	継続(現状維持)	縮小	縮小			縮小	
03090999	消費者安全法、北海道消費生活条例等に関する事務					-	継続(現状維持)	現状維持	現状維持			現状維持	
03091099	特定商取引法等に関する事務					-	継続(現状維持)	現状維持	現状維持			現状維持	



施策名	消費生活の安定と向上の推進	施策コード	03	07
-----	---------------	-------	----	----

Action 施策・事務事業評価

8 施策評価結果の反映（各部局等が実施）

（1）一次評価結果への主な対応

対応方針	主 な 対 応
	<p>&lt;新たな取組等&gt; 地方消費者行政担い手育成事業等により、専門化・高度化する苦情相談処理に対応できるよう、道センターにおいて、市町村相談員等への助言等を含めた苦情相談処理体制の充実を図るとともに、市町村における消費生活相談体制の維持向上を図る取組を支援する。</p>
	<p>&lt;新たな取組等&gt; 高齢者等の消費者被害の未然防止等、消費者の安全を確保するための取組をより一層推進するため、地域ネットワーク設置促進事業により実効性のある消費者被害防止地域ネットワークの設置を推進するとともに、消費者行政メルマガやホームページ等を活用した消費者に対する注意喚起・情報周知を展開する。</p>
	<p>&lt;新たな取組等&gt; 特定商取引法や食品表示法、景品表示法、消費生活条例等の法令に基づき、事業者に対し、過大な景品類や不当表示の監視・指導を行うとともに、不当な取引について行政処分や勧告・指導を行うなど、関係法令等の適切な運用を図ることにより、公正な消費者取引の確保を図る。</p>
	<p>&lt;新たな取組等&gt; 道民が消費者市民社会の形成に参画することの重要性を理解し、関心を深めるための教育を推進するため、職種や年齢ごとの消費者教育啓発セミナーを開催するなど、道民がどこに住んでいても生涯を通じて様々な場で消費者教育を受けることができるよう、効果的な消費者教育を推進し、担い手間の連携・情報共有を図る。</p>

（2）二次評価結果への主な対応

意見区分	主 な 対 応	意見区分	主 な 対 応

平成28年度 基本評価調書

施策名	消費生活の安定と向上の推進	施策コード	03	07
-----	---------------	-------	----	----

Action 施策・事務事業評価

9 事務事業評価結果（方向性）への対応状況（各部局等が実施）

（1）事務事業評価で示した方向性への対応状況

区分 \ 方向性	見直し検討	拡 充	現状維持	縮 小	統 合	廃 止	終 了	合 計
評価結果	事業	事業	6 事業	4 事業	事業	事業	事業	10 事業
反映結果	事業	事業	6 事業	4 事業	事業	事業	事業	10 事業

（2）次年度新たに実施する事業

次年度新規事業(予定)
0 事業