

# 令和2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 築地原 康志	施策コード	03 - 07
総合評価	概ね順調に展開	照会先	消費者安全課 消費者安全係 内線24-511	関係課	消費者安全課	政策体系コード	1(5)A

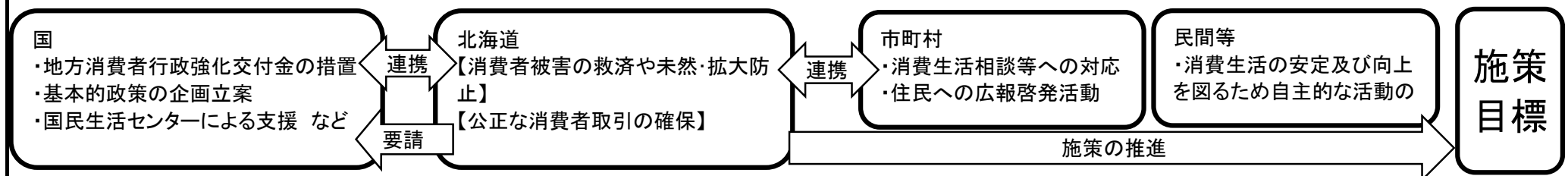
## Plan (目標管理型行政運営システム実施要領 別紙様式1)

### 1 目標等の設定

現状と課題	施策目標	施策の予算額(千円)	
・高度情報通信社会や高齢化の進展とともに人口減少問題が相まって、消費者問題がより多様化・複雑化するとともに、食品の不適切表示や、販売方法の悪質化・巧妙化などによる様々な消費者被害が依然として後を絶たない状況にある。 ・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強化はもとより、各種広報媒体による普及啓発活動や消費者被害防止地域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、食品表示法などの関係法令等に基づく監視・指導による食品の適正な表示や、公正な消費者取引の確保とともに、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。	・消費者被害の発生や拡大を防止するため、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とともに、効果的な消費者教育を推進する。 ・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。	H30	398,377
		R1	398,446
		R2	404,033

項目	政策体系	国の役割・取組等	道の役割・取組等	市町村の役割・取組等	民間等の役割・取組等
【消費者被害の救済や未然・拡大防止】	1(5)A	地方消費者行政強化交付金の措置、基本的政策の立案、国民生活センターによる支援など	条例の整備、基本計画の策定・推進、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	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	消費者団体が消費生活の安定及び向上を図るための自主的な活動を実施
【公正な消費者取引の確保】	1(5)A	地方消費者行政強化交付金の措置、消費者事故等の発生・拡大防止、関係法令に基づく行政処分など	行政処分や勧告・指導等による表示・消費者取引の適正化、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	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	消費者団体が消費生活の安定及び向上を図るための自主的な活動を実施
【消費者の自立支援】	1(5)A	地方消費者行政強化交付金の措置、基本方針等の整備、地方支援など	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	消費者教育や広報啓発活動の推進、消費者団体との連携など	消費者団体が消費生活の安定及び向上を図るための自主的な活動を実施

### 施策のイメージ



# 令和2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
-----	---------------	-------	---------

## Plan (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

### 今年度の取組

### 1-2 取組の結果

政策体系 及び 関連計画等	今年度の取組	実績と成果、新型コロナウイルス感染症の影響等	道民ニーズを 踏まえた対応
1(5)A  【公約】 C0094 【創生】 A2441	<b>【消費者被害の救済や未然・拡大防止】</b> ○地方消費者行政担い手育成事業等の実施や、道センターにおける市町村相談員等への助言などを通じて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強化等を図る取組を支援。 ○多様化する消費者の苦情相談を処理するほか、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も連携し、消費者事故情報等の収集・共有及び道民に消費者被害の防止や製品事故に関する注意喚起の情報を広く周知。 ○2022年4月の成年年齢引き下げを見据え、消費者庁作成の高校生向け消費者教育教材「社会への扉」等の啓発資料を活用し、道センター等を通じて学校訪問講座を開催するなど、若年者向け消費者教育・啓発の取組を充実。 ◎高齢者等の消費者被害の未然防止等の取組を一層推進するため、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促進するとともに、消費者行政メーリングリストやホームページ等を活用した注意喚起情報の発信などを実施。	<b>【消費者被害の救済や未然・拡大防止】</b> ・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、令和元年度は6,411件(前年度比3.6%増加)の苦情相談に対応した。また、市町村相談員研修(R1受講者:574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設置している専用電話により、市町村における苦情相談処理への支援を行った(R1相談:503件)。 ・消費者を消費者事故から守り被害の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、消費者安全法に基づき重大消費者事故等として5件(R1)、国に通知を行った。 ・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の活動を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、R2年4月1日現在で70地域となった。また、消費者トラブルに関する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197件(R1)の情報交換を行うとともに、道センターのホームページで周知(R1閲覧数:27,852)を図るなど、様々な情報周知等に取り組んだ。	道民からの消費生活相談に適切に対応するとともに、本道全体の消費生活相談の8割に対応する市町村の消費生活相談窓口等への支援を実施。また、高齢者を契約当事者とする消費者相談が引き続き多いことを踏まえ、消費者被害の未然防止のため地域ネットワーク設立の市町村への働きかけを実施
1(5)A  【公約】 C0094	<b>【公正な消費者取引の確保】</b> ○事業者等を対象とした「食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ホテル等のメニュー表示の調査を実施。 ○景品表示法や食品表示法に基づき、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、特定商取引法や消費生活条例等の法令に基づき不当な取引について行政処分や勧告・指導等を行うなどにより、公正な消費者取引を確保。	<b>【公正な消費者取引の確保】</b> ・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9件(R1)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。 ・食品表示法による指導・指示(R1指示0件、指導125件)、景品表示法による措置命令・注意(R1措置命令0件、指導11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(R1業務停止命令1件、業務改善指示1件、勧告0件、条例に基づく公表2件、行政指導28件)、貸金業に係る苦情・相談等の受け付け(R1:179件)等を行い、公正な消費者取引の確保に努めた。	道民からの上記生活相談や通報等に基づき調査を実施し、法や条例に基づく指導・勧告・行政処分を実施
1(5)A  【公約】 C0094	<b>【消費者の自立支援】</b> ○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、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機会を提供。	<b>【消費者の自立支援】</b> ・消費者教育の担い手の育成等に向けた対象別セミナーを開催(R1消費者教育サポートセミナー2回71人、学校訪問講座45回2,901人、消費者教育支援セミナー52人)した。 ・また、地域における消費者教育として各地域において幅広い年代層を対象にセミナーを開催(R1一般住民対象1,091人、高齢者対象203人)し、消費者の自立支援の取組を進めた。	「学校での消費者教育に力を入れてほしい。」という意見を受け、道内私立中学校及び高等学校、私立大学、短期大学、専修学校及び各種学校への学校訪問講座を拡充実施(左記開催実績の内数)
1(5)A  —	<b>【国費予算の提案・要望】</b> ○消費者問題の多様化・複雑化が進む中、道民生活の安定を図るため、消費生活相談窓口機能の維持・向上や高齢者等の見守り体制の構築、消費者教育の一層の充実など、地方消費者行政を強化するための継続的な財政的支援の要望を行った。	<b>【国費予算の提案・要望】</b> ・消費者問題の多様化・複雑化が進む中、道民生活の安定を図るため、消費者からの苦情相談に適切に対応する消費生活相談窓口機能の維持・向上や高齢者等の見守り体制の構築、消費者教育の一層の充実など、地方消費者行政を強化するための継続的な財政的支援の要望を行った。(令和2年7月) ・また、全国知事会議政策要望(農林・商工関係)において、消費生活相談体制の充実・強化のため、地方消費者行政強化交付金の所要額の総額確保や補助率のかさ上げとともに、地方消費者行政を安定的に推薦できるような観点から、長期的な支援を行うよう要望を行っているところ。(令和2年8月)	

## 2 連携の状況

## 2-2 連携の取組状況

連携種別 (政策体系)	連携内容	連携先		取組の実績と成果、新型コロナウイルス感染症の影響
		施策コード	関係部・関係課	
施策・部局 —	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	0410	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。R1通報等の件数:365件
		0601	農政部食品政策課、農産振興課	
施策・部局 —	北海道消費者被害防止ネットワークを活用し、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に向けた具体的な取組事例や注意喚起情報を共有化	0406	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	令和元年度は北海道消費者被害防止ネットワークニュースをホームページに6回掲載(メーリングリストにより市町村等の関係機関に周知)し、高齢者等に対する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、令和2年2月18日開催のネットワーク会議では、各構成団体の活動内容を共有するとともに、消費者被害防止のための取組例を提示し、その有効な展開策について意見交換を行った。
施策・部局 —	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、令和元年度は11月8日に北海道多重債務者対策協議会を開催し、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った。
		-	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	
地域・民間	道内の消費者保護施策に関係する行政機関や関係団体等を構成員とするネットワークを組織し、消費者へ提供する情報や消費者教育・啓発などについて意見交換を行い、消費者被害の防止に一体となって取り組んでいる。	-	北海道市長会・町村会、国、町内会連合会、北海道高等学校長会・私立中学高等学校長会、北海道・札幌市福祉協議会、北海道弁護士連合会、北海道・札幌消費者協会など41機関	北海道消費者被害防止ネットワークニュースを6回発行し、高齢者に対する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、令和2年2月18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。
地域・民間	国が定めた「消費者月間」(毎年5月)に、道民を対象にした街頭啓発などの啓発・情報提供に関係機関と連携して取り組んでいる。	-	道(道立消費生活センター)、札幌市(札幌市消費者センター)、北海道・札幌消費者協会、道警など	<b>《新型コロナウイルス感染症の影響等》</b> 毎年5月末に実施している札幌駅前通地下広場における啓発については中止となった。

# 令和2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
-----	---------------	-------	---------

Plan (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

(H:平成、R:令和、大文字は年度、小文字は暦年)

## 3-2 成果指標の達成度合

主①	指標名	目標の基準		今年度の目標		最終目標		評価年度	H30	R1	R2	達成度合の分析ほか
		基準年度	H26	年度	R2	最終年度	R7	達成度合	A	A	A	
	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	R2	最終年度	R7	達成度合	A	A	A	【内的要因】 消費者被害防止地域ネットワーク設置促進事業(H26～)の取組効果が現れている。  【外的要因】 特になし。
		基準値	52	目標値	64	最終目標値	74	年度	R1	R2	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		根拠計画		政策体系	増減方向	達成率の算式		目標値	62	64	74	
【アウトプット指標】 総合計画の政策の方向性「道民の命と暮らしを守る安全・安心な社会づくり」の観点から、消費者被害の防止等に係る指標として設定		北海道総合計画 第3次北海道消費生活基本計画		1(5)A	増加	(実績値/目標値)×100		実績値	69	70	70	
								達成率	111.3%	109.4%	94.6%	

### ● 本施策に成果指標を設定できない理由

### ● 達成度合について

達成度合	A	B	C	D	-
直近の成果指標の達成率	100%以上	90%以上 100%未満	80%以上 90%未満	80%未満	算定不可



令和2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
-----	---------------	-------	----	---	----

Plan (目標管理型行政運営システム実施要領別紙様式1)

4 事務事業の設定

整理番号	政策体系	事務事業名	事務事業概要	課・局 室名	前年度からの繰越事業費(千円)	令和2年度					フルコスト(千円)
						事業費(千円)	うち一般財源	本庁	出先機関	人工計	
0701	1(5)A	消費者行政推進事業費	「国の地方消費者行政強化交付金」を活用して市町村及び道が実施する消費者行政推進事業に関する業務	消費者安全課		231,334	0	1.1	1.2	2.3	249,550
0702	1(5)A	消費生活センター管理運営費	道立消費生活センターの管理運営に関する業務(指定管理者に対する負担金等)	消費者安全課		144,331	144,331	0.2	0.0	0.2	145,915
0703	1(5)A	公正取引推進費	食品表示法及び景品表示法等の法令に基づく事業者への立入検査、指導、処分等に関する業務	消費者安全課		343	343	2.5	1.3	3.8	30,439
0704	1(5)A	金融広報事業費	金融に関する普及啓発や消費者教育に係る受託事業に関する業務	消費者安全課		1,009	0	0.1	0.0	0.1	1,801
0705	1(5)A	物価、消費生活モニター運営費	消費生活条例に基づく、価格安定対策、消費生活モニターによる商品の価格、需給動向調査等に関する業務	消費者安全課		6,732	6,732	0.2	1.1	1.3	17,028
0706	1(5)A	北海道消費者協会補助金	北海道消費者協会が実施する地域消費者運動リーダー養成講座の開催等各種事業に対する補助に関する業務	消費者安全課		12,702	12,702	0.2	0.0	0.2	14,286
0707	1(5)A	貸金業指導事業費	貸金業法に基づく貸金業者の登録及び指導に関する業務	消費者安全課		7,582	6,420	2.2	2.5	4.7	44,806
0708	1(5)A	消費者安全法、北海道消費生活条例等に関する事務	消費者安全法に関する国、市町村との連携、消費生活条例に基づく消費生活基本計画の策定、消費生活審議会及び消費者苦情処理委員会の開催、道立消費生活センターの管理・運営、消費生活協同組合法に基づく調査・指導に関する事務等	消費者安全課		0	0	5.0	0.6	5.6	44,352
0709	1(5)A	特定商取引法等に関する事務	特定商取引法、食品表示法、景品表示法、消費生活条例、割賦販売法に基づく事業者の指導・処分等、貸金業法等に基づく貸金業者の登録に関する事務等	消費者安全課		0	0	4.5	2.5	7.0	55,440
										0.0	0
										0.0	0
計					0	404,033	170,528	16.0	9.2	25.2	

令和2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
-----	---------------	-------	---------

Do & Check 施策評価 一次政策評価結果(各部署等による評価)

5 一次政策評価結果と翌年度に向けた対応方針等

(1)成果指標の分析

政策体系	達成度合の集計					判定	成果指標の分析
	A	B	C	D	-		
	100%以上	90%以上 100%未満	80%以上 90%未満	80%未満	算定不可		
1(5)A	1					A・B指標のみ	<消費者被害防止ネットワーク組織数【A】> 平成26年度より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により、未設置の地域に継続して働きかけなどを行い、着実に組織数を増加してきた。
						-	
						-	
計	1	0	0	0	0	A・B指標のみ	

(2)取組の分析

基準1 (施策の推進に当たり対応すべきもの)		対応している (○→対応している) (△→コロナの影響)	理由
1	計画した取組を着実に進め、かつ社会情勢や道民の要請等を踏まえた課題等に対応しているか	○	北海道消費生活条例に基づき策定した第2次北海道消費生活基本計画に掲げる各種施策の取組を実施するとともに、北海道消費生活審議会での委員からの意見等を踏まえ、今年度も、消費者教育の推進や地域消費者被害防止ネットワーク設置に向けた働きかけなどの取組を実施する。
基準2～4 (施策の推進に当たり取組が認められる)		取組がある (○あり→取組がある)	取組があるとする理由(新型コロナウイルス感染症の影響で取組がない場合は理由を記載)
2	施策の推進に当たり、国等に要望・提案を行い、実現に向けて進捗しているか	○	道内の消費生活関連施策に係る取組を強化するため、地方消費者行政強化交付金の使途拡充や活用期間の延長など継続的な財政支援の要望を国に対して実施している。また、適正表示対策の拡充について、法に基づく調査権限の拡充やガイドラインの充実などを国に対し継続して求めている。
3	道民からのニーズを的確に把握し、施策推進に役立っているか	○	消費生活関連施策の推進に向け、審議会等で幅広く意見を聴取するとともに、消費関係団体と意見交換を行うなどしてニーズの把握に努め、施策の推進に役立っている。
4	施策の推進に当たり、他の施策・部局との連携や地域・民間との連携・協働による成果を確認できるか	○	消費者被害の未然・拡大防止や食品の安全・安心の確保などの取組において、関係する施策間・部局間で連携して進めており、関係機関との情報共有化など取組成果が現れている。また、消費生活関連施策に係る取組として消費者月間における市町村、消費者団体との連携による取組や、消費者団体や福祉関係団体、町内会連合会などの地域団体等との協働による北海道消費者被害防止ネットワークの会議開催、消費者教育・啓発活動の推進など、地域・民間との連携・協働による効果的な取組を進めている。
判定	・基準1が「○」で、かつ基準2～4のうち1つ以上に「○」がある→ a ・基準1が「○か△」ではない、又は基準1は「○か△」だが基準2～4に1つも「○」がない→ b ・基準1が「△」で、かつ基準2～4のうち1つ以上に「○」がある→ c		a



# 令和2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

### 7 評価結果の反映 (1) 一次政策評価結果への対応

対応方針 番号	対応	事務事業
①	<p>&lt;新たな取組等&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国の地方消費者行政強化交付金を活用し、次のとおり事業を展開する。</li> <li>・道センター及び市町村の苦情相談処理機能の強化を図るため、消費生活相談員研修等について、実際の相談事例を取り入れるなどして内容の充実を図り実施する。</li> <li>・消費生活地域協議会など市町村が参集する会議などにおいてネットワークや消費者安全法に規定する消費者安全確保地域協議会(以下「法定協議会」という。)の意義を説明し設置を働きかけるなど、さらなる設置促進を図る。</li> <li>・各ネットワークに対して最近の消費者被害情報・各ネットワークの活動状況に関する情報提供をするなど、活動の維持・活性化及び関係団体との連携が図られるよう取組を強化することにより、見守り活動を実施するネットワークの増加や法定協議会となっていないネットワークの法定協議会への移行を推進する。</li> </ul>	
②	<p>&lt;新たな取組等&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・国や市町村、消費生活センターや道警本部など、関係機関・団体との密接な連携のもと、関係法令に基づく監視、不当な事案に対する事業者への行政処分や勧告、指導等を実施していく。</li> <li>・新型コロナウイルスなど疾病の流行に便乗した悪質商法や、成人年齢の引き下げを見据えた、若年層を対象とした悪質商法への対応など、悪質事業者に対する、情勢変化に応じた効果的な監視・行政措置を実施する。</li> </ul>	
③	<p>&lt;新たな取組等&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・給与生活者からの定期購入関係の消費生活相談が増加しているため、職域で消費者教育・啓発を実施するよう、道内の事業者団体を訪問し要請を実施する。</li> <li>・小中高校、大学等を対象とした学校訪問講座を、コロナ禍に配慮したオンライン講座の開催も検討するなどして、重点的に実施するとともに、消費者庁作成の「社会への扉」等を活用した授業の実施を推進するなど、高等学校等における消費者教育の取組への支援に努める。</li> <li>・大学等との関係を構築し、大学生等向けの消費者教育の推進を図る。</li> </ul>	

### (3) 事務事業への反映状況

方向性	拡充	改善	縮小	統合	廃止	終了	合計
反映結果							0

次年度新規事業 (予定)

事務事業 整理番号	事務事業名	一次政策評価におけ る方向性(再掲)	次年度の方向性 (反映結果)