

## 第7章 消費者行政推進計画の実効性の確保

### (1) 計画の推進

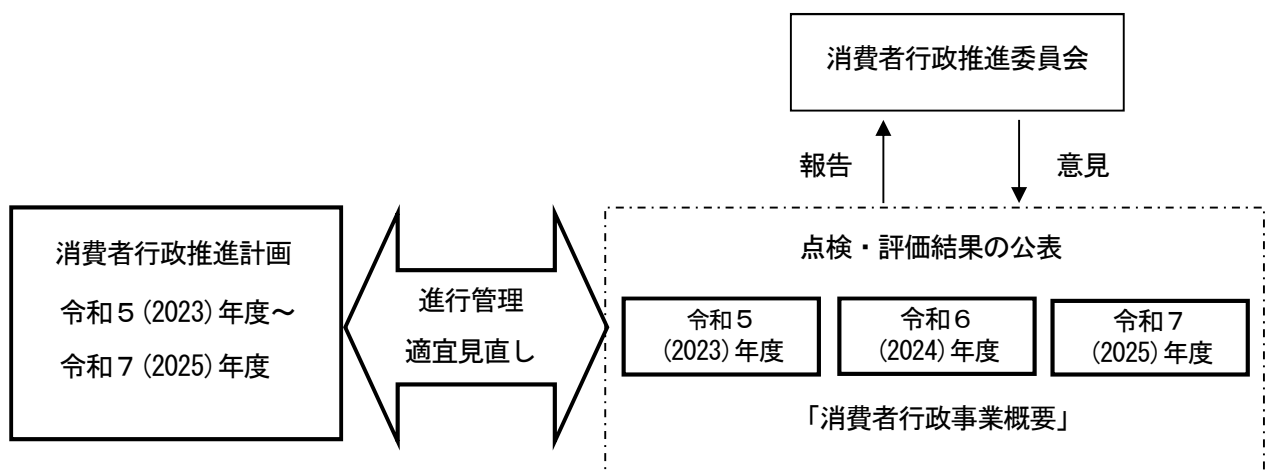
「消費者行政推進計画」の推進にあたっては、総合的かつ円滑な施行を確保するため、関係局と連携し、推進体制を強化することにより、施策体系図の各具体的施策の総合的な調整及び推進を図ります。

【※施策体系図は 43、44 ページに掲載】

### (2) 計画の点検・評価・公表

「消費者行政推進計画」に位置付けられた事業が予定どおり実施されているかどうかを点検し、その事業の成果・効果について評価し、その結果を今後の事業の取組に活かしていくことが重要となります。本計画においては、「消費者行政事業概要」を毎年度作成し、計画の進行管理を行うとともに、前年度の事業実施状況やその実績を評価し公表します。それにより、計画期間中に見直すべき必要が生じたときは適宜見直しを行い、効果的な消費者行政の推進を図ります。

また、毎年度作成する「消費者行政事業概要」は、附属機関である「川崎市消費者行政推進委員会」に報告し意見を求めます。



### (3) 消費者行政推進計画の成果指標

本市では、主な施策の方向性を踏まえて、「消費者行政推進計画」を推進していくことにより、「めざすべき姿」を実現していきます。

また、達成状況を客観的に把握するため、成果指標として次の2指標を設定します。

#### ① 消費生活相談の年度内完了率

消費者を取り巻く環境は大きく変化しています。高齢化の進行、インターネットの普及など情報化の進展、消費生活におけるグローバル化の進展等により、消費者被害も一層複雑化・多様化しています。

そのような状況の中、専門的知識を持ち経験豊富な消費生活相談員による助言・あっせん等により、消費者の権利の回復、救済を図るため、より質が高く効率的な消費生活相談窓口の充実・強化を図り、高水準にある年度内における消費生活相談の完了率を維持することをめざします。

また、相談者一人ひとりの状況に応じて、迅速かつ的確に対応し、きめ細かな消費生活相談に努めます。

#### ② 消費行動の中で「消費者市民社会」の考え方を意識している市民の割合

消費者が安全に安心して暮らせる社会を実現するために、被害救済等の法制度の整備が重要である一方で、被害に遭わない消費者や合理的な意思決定ができる消費者の育成、また、被害に遭った際に、適切に対応することができる自立した消費者の育成がこれまで以上に重要になっています。

さらに、公正かつ持続可能な社会を形成するためには、消費者一人ひとりが自身の消費行動が環境や経済に与える影響を自覚することが大きな役割を果たします。

消費者教育・啓発活動をより一層推進することで、「消費者市民社会」の形成に参画することの重要性について理解を深め、消費者市民社会を意識し、その実現に向けて行動する市民を増やしていくことをめざします。

成果指標	基準値	実績値	目標値	
			前回	今回
① 消費生活相談の年度内完了率 ※1	98.2% (平成26 (2014) 年度)	99.4% (令和3 (2021) 年度)	99.0%以上 (令和4 (2022) 年度)	99.0%以上 (令和7 (2025) 年度)
② 消費行動の中で「消費者市民社会」の考え方を意識している市民の割合 (アンケート) ※2	64.3% (平成27 (2015) 年度)	88.7% (令和4 (2022) 年度)	92.0%以上 (令和4 (2022) 年度)	92.0%以上 (令和7 (2025) 年度)

※1 「完了」とは、年度内に相談対応が完了したことを指す。

①の目標値は、平成28(2016)年度からスタートした「川崎市総合計画」において平成26(2014)年度の現状(基準値)を基に設定し、令和7(2025)年度までの目標値である。

※2 基準値については、内閣府実施の「消費者行政の推進に関する世論調査」(平成27(2015)年9月調査)結果を参照。平成26(2014)年調査では59.2%であり、この推移を参考に目標値を設定した。

実績値については、講座やイベントなどの本市主催事業の参加者に対し、内閣府と同趣旨の設問(環境負荷への配慮や食品ロス削減、地産地消などの具体例を掲示)を用いた、本市独自のアンケート調査で算出している。

(4) 施策体系図

