

第3次消費者基本計画の評価結果(自己評価及び第三者評価)

※自己評価: 県の自己評価

※第三者評価: 群馬県消費生活問題審議会の意見

(1) 数値目標

指 標					計画の達成状況に係る評価				
目標項目	指標	基準値	R5年度	R6年度(A)	目標値(B)	目標に対する水準(注1)	進捗率(注2)	県の自己評価	審議会意見
消費者被害の防止・減少	消費者トラブルに遭った人の割合(「消費生活に係る県民意識調査」) ※「消費生活に係る県民意識調査」は次回R9年度に実施するため、それ以外の年度については消費者庁が実施する「消費者意識基本調査」のうち「購入商品や利用サービスでの消費者被害の経験」の割合を参考とした。	R4年度 14.6%	(参考) 21.6%	(参考) 22.3%	R9年度に、 14.0%以下	62.8%		<ul style="list-style-type: none"> 本項目は、「消費生活に係る県民意識調査」で調査した「消費者トラブルに遭った人の割合」を指標としているが、当該調査は5年毎の実施となるため、次回実施はR9年度。 そのため、消費者庁が実施した「消費者意識基本調査」による「購入商品や利用サービスでの消費者被害の経験」の割合を参考指標としている。 全国的に消費者トラブルに遭った人の割合は増加しており、事業者による巧妙な手口等による消費者トラブルは、依然後を絶たない。 事業者に対する関係法令に基づく指導等を行うとともに、消費者被害防止、消費者教育の事前講座やホームページ、メルマガ等を通じた広報啓発活動等を引き続き行っていきたい。 	今後も、新たな計画での目標達成に向けて、取組を進めてください。
消費者トラブルの解決	県消費生活センター「あっせん解決率」	H30～R4年度 の平均値 89.5%	93.3%	86.9%	計画期間 (R6年度～R10年度) を通じて、 90%以上	96.6%		<ul style="list-style-type: none"> あっせん解決率は、基準値及び目標値ともに下回る結果となった。 消費者問題が多様化・複雑化していく中で、苦情相談の確かな対応と解決に向けた取組をより一層進めていきたい。 	あっせんに入ってから有効な手立てがないことが判明し、結果としてあっせん不調となることもある。数値目標の達成のみに囚われることなく、消費者に寄り添った対応を心がけていきたい。
消費者施策に対する評価	「消費者の意見や要望、苦情が施策に反映されている」満足度(「消費生活に係る県民意識調査」) ※「消費生活に係る県民意識調査」は次回R9年度に実施するため、それ以外の年度については、戦略企画課が実施する「県民幸福度アンケート」のうち「消費者としての安心・安全が図られている」と感じる割合を参考とした。	R4年度 17.3%	(参考) 40.6%	(参考) 42.4%	R9年度に、 20.0%以上	212.0%	929.6%	<ul style="list-style-type: none"> 本項目は、「消費生活に係る県民意識調査」で調査した「消費者の意見や要望、苦情が施策に反映されている」満足度を指標としているが、当該調査は5年毎の実施となるため、次回実施はR9年度。 そのため、戦略企画課が実施した「県民幸福度アンケート」のうち「消費者としての安心・安全が図られている」と感じる割合を参考指標としている。 前年度数値を上回ったものの、施策実感ランキングは4つ下がり、8位となった。引き続き県民の満足度を高めるための情報発信等の取組を積極的に行っていきたい。 	今後も、新たな計画での目標達成に向けて、取組を進めてください。
<p>(注1) 目標に対する水準は、数値を増やす目標の指標項目(県消費生活センター「あっせん解決率」、消費者の意見や要望、苦情が施策に反映されている「満足度」)はA/B、数値を減らす目標の指標項目(消費者トラブルに遭った人の割合)は、B/Aにより算出。</p> <p>(注2) 進捗率は、基準値に対する最新値が目標値に向けてどの程度進捗したかを算するため、次により算出。 【算出方法】進捗率=(令和6年度実績値-基準値)÷(目標値-基準値)×100(%)</p>					総括評価		<ul style="list-style-type: none"> 3つの目標項目の指標の実績数値のうち、2項目で前年より悪化した。(あっせん解決率のみ実績値、他の2つの項目は参考指標) 県民が安全で安心できる消費生活の実現に向け、善実に目標を達成できるよう、引き続き消費者施策を推進していきたい。 	今後も、新たな計画での目標達成に向けて、取組を進めてください。	

(2) 評価指標項目(各基本方針ごとの成果・進捗)

【基本方針Ⅰ 消費生活情報の発信】

基本方針	番号	指 標					担当所属	評 価		審議会意見	
		項目	単位	基準 2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)		目標 2028 (R10)	自己 評価		進捗 状況
Ⅰ 消費生活情報の発信	1	メールマガジン「消費者ホットぐんま」配信回数	回	23	15	24	毎年度24以上	消費生活課	→	達成率100.0%	多く配信されていることは良いことだが、登録者数についてもフォローしていくことで、どれくらいの人に読んでいただいているか確認することができる。登録者数の推移についても参考指標として入れていただきたい。また、Xフォロー数カウンターの検討や、県公式LINEによる配信についても検討をいただきたい。
	2	高齢者等消費者被害見守り事業者に提供した情報件数	件	28	35	30	毎年度30以上	消費生活課	→	達成率100.0%	今後も、新たな計画での目標達成に向けて、取組を進めてください。

【基本方針Ⅱ 消費者教育の充実】

基本方針	番号	指 標					担当所属	評 価		審議会意見	
		項目	単位	基準 2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)		目標 2028 (R10)	自己 評価		進捗 状況
Ⅱ 消費者教育の充実	3	消費者被害防止出前講座実施件数	件	36	52	44	毎年度40以上	消費生活課	→	達成率110.0%	今後も、新たな計画での目標達成に向けて、取組を進めてください。
	4	金融教育出前講座実施回数	回	35 (H30~ R4年度の 平均値)	50	41	毎年度50以上	消費生活課	→	達成率82.0%	今後も、新たな計画での目標達成に向けて、取組を進めてください。
	5	高等学校等における消費者教育の外部講師等の活用回数	校	47	29	40	毎年度50以上	消費生活課	→	達成率80.0%	子供数、学校数が減っていく中で、これ以上この数値を引き上げていくのは難しいのではないかとと思われる。高等学校家庭部会、公民部会など、現場に届くようところで教材の紹介をしていただくことで、より浸透していくのではないかとと思われる。中学生や障がい者の消費者トラブルも実際に発生しているため、中学校及び障がい者(特別支援学校)向けの消費者教育についても今後検討をいただきたい。
	6	こどものための防犯出前講座実施回数	回	104 (H30~ R4年度の 平均値)	166	152	毎年度130以上	消費生活課	→	達成率116.9%	子供数、学校数が減っていく中で、これ以上この数値を引き上げていくのは難しいのではないかとと思われるが、今後も目標達成に向けて、取組を進めてください。

【基本方針Ⅲ 消費者被害の未然防止・救済】

基本方針	番号	指 標					担当所属	評 価		審議会意見	
		項目	単位	基準 2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)		目標 2028 (R10)	自己 評価		進捗 状況
Ⅲ 消費者被害の未然防止・救済	7	県・市町郡消費生活センターへの相談数(*)	件	15,929	16,688	16,245	—	消費生活課	→	—	今後も、新たな計画での目標達成に向けて、取組を進めてください。
	8	「ぐんま住まいの相談センター」情報提供(相談)件数(*)	件	1,088	955	857	—	住宅政策課	→	—	今後も、新たな計画での目標達成に向けて、取組を進めてください。
	9	市町村等における消費者安全確保地域協議会の設置数	自治体	2	2	2	5	消費生活課	→	進捗率0.0%	今後も、新たな計画での目標達成に向けて、取組を進めてください。
	10	特殊詐欺被害の発生件数(*)	件	217	164	155	—	(警)生活安全企画課 消費生活課	→	—	SNS型投資・ロマンス詐欺についても被害が大きいため、参考指標として入れていただきたい。

(*)を付した項目については、目標値の設定が困難であるため、課題抽出のための指標として活用します。

【基本方針Ⅳ 消費者と事業者との取引の適正化】

基本方針	番号	指 標					評 価				
		項目	単位	基準 2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	目標 2028 (R10)	担当所属	自己 評価	進捗 状況	審議会意見
Ⅳ 消費者と事業者との取引の適正化	11	事業者指導・助言(景品表示法)処理件数	件	26	21	17	毎年度30以上	消費生活課	→	達成率 56.7%	今後も、新たな計画での目標達成に向けて、取組を進めてください。
	12	事業者指導等(特定商取引法)処理件数	件	行政指導24 行政処分1 (H30～ R4年度の 累積件数)	行政指導 6件	行政指導 6件	毎年度行政指導5以上(行政処分は設定せず)	消費生活課	→	達成率 120.0%	今後も、新たな計画での目標達成に向けて、取組を進めてください。
	13	宅地建物取引業者事務所調査件数	件	110	85	92	500 (R6～10 年度の累 積件数)	住宅政策課	→	進捗率 18.4%	今後も、新たな計画での目標達成に向けて、取組を進めてください。

【基本方針Ⅴ 持続可能な社会形成の推進】

基本方針	番号	指 標					評 価				
		項目	単位	基準 2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)	目標 2028 (R10)	担当所属	自己 評価	進捗 状況	審議会意見
Ⅴ 持続可能な社会形成の推進	14	エンカール消費啓発講座実施回数	回	2	2	2	15 (R6～10 年度の累 積件数)	消費生活課	→	進捗率 13.3%	今後も、新たな計画での目標達成に向けて、取組を進めてください。
	15	1人一日当たりごみ排出量	g/人・日	968 (R3)	933		805以下 (R12)	廃棄物・リサイクル課	↗	進捗率 21.5%	今後も、新たな計画での目標達成に向けて、取組を進めてください。
	16	「ぐんま地産地消費優良店」数	店	85	88	102	100 (R7)	ぐんまブランド推進課	↗	達成率 102.0%	今後も、新たな計画での目標達成に向けて、取組を進めてください。

- ↗ 個別事業の実績や内容が前期を上回る又は前進等の場合
- 個別事業の実績や内容がほぼ前期なみ又は維持等の場合
- ↘ 個別事業の実績や内容が前期を下回る又は後退等の場合