

第 3 次京都市消費生活基本計画の成果指標について

成果指標は、政策目標の実現に向けて、具体的な目標となる項目を定め、その目指すべき水準について数値などを用いて定量的に分かりやすく示すとともに、政策・施策の成果を把握していくために設定しています。

(指標案)

指標案	
指標の説明	消費生活相談件数に占める助言・あっせん解決率
指標の意味	全世代からの消費生活相談に対し、消費生活相談員のきめ細かな対応によって、消費者被害に係る未然防止及び被害救済を示す指標
数値（根拠）	社会経済情勢等の変化に伴い、多様化・複雑化する消費者被害から消費者を救済するとともに、解決に向けた糸口となる情報を提供するなど被害の未然防止を図ることで、助言・あっせん解決率の増加を目指す。
単年度目標値	過去 5 年間の最高値
評価基準	最新の数値が、過去 5 年間の a：最高値以上 b：平均値以上～最高値未満 c：平均値 d：最低値以上～平均値未満 e：最低値未満
基準説明	消費生活相談件数は、毎年変動するものであり、一定安定的な数字と比較する必要があるため、過去 5 年間の数値を基に、基準を設定した。

(参考) 現行指標

現行	
指標の説明	人口 10 万人当たりの 65 歳以上の消費生活相談件数
指標の意味	消費者被害に特に遭いやすい高齢者の状況を基に、消費者保護と消費者の自立の状況を示す指標
数値（根拠）	基本計画の計画当初においては、潜在してる被害の顕在化を目指して平成 24 年度まで相談件数の増加を図る。そして、平成 25 年度から被害自体を減らすことで、最終的には過去 10 年間で最も相談件数の少なかった平成 13 年度の数値を目指す。
単年度目標値	平成 13 年度の数値（322）を目指すため、対前年度目標値約 7%減少
評価基準	最新数値の目標値に対する達成度が a：80%以上 b：60%以上～80%未満 c：60%以上～80%未満 d：20%以上～40%未満 e：20%未満
基準説明	<ul style="list-style-type: none"> ・当該指標の相談件数については、相談制度の周知に向けて平成 24 年度まで件数の増加を目指した後、最終的には消費者被害自体を減らすことによって件数の減少を目指す。 ・当該指標は社会経済情勢など様々な影響により変動することから、80%以上を a、以下 20%刻みで基準を設定した。

