

令和3年度 行政評価調書

■ 施策の概要

(第7次総合計画 基本計画 P.136～137)

まちづくり 6つのテーマ	テーマ4 生活基盤が充実した安全で暮らしやすいまち(生活基盤)		
施策名	4-9 生活安全		
所管部	生活環境部	関係部	建設部・教育部
この施策の 目指すべき姿と その展開方向	<p>(第7次総合計画 基本構想 P.43)</p> <p>交通事故や犯罪を未然に防ぎ、市民が安全・安心で豊かな生活を営むことのできる地域社会の実現を目指します。</p> <p>このため、子どもや特に高齢者に配慮した交通安全の推進を図るとともに、市民と一体となった防犯体制の整備を進めます。</p> <p>また、高度化・複雑化している消費相談への対応を図り、消費生活の安定と向上のための消費者の保護と自立支援に努めます。</p>		
市民アンケート 指標	交通事故や犯罪の対策が図られており、安全に安心して生活できていると感じている市民の割合	基準値	目標値
		37.7%	基準値より増

■ 施策の内容(小施策)

(第7次総合計画 基本計画 P.136～137)

小施策 及び 指標	(1) 交通安全の推進		基準値	目標値
	指標	交通安全教室・講話回数	80回	90回
		高齢者向け交通安全講話回数(上記内数)	24回	30回
		交通事故(人身事故)発生件数	235件	基準値より減
		高齢者(65歳以上)の運転による人身事故発生件数(上記内数)	69件	基準値より減
		歩行者被害の発生状況	39人	基準値より減
		高齢者(65歳以上)の歩行者被害の発生状況(上記内数)	10人	基準値より減
	(2) 防犯体制の推進		基準値	目標値
	指標	刑法犯認知件数	488件	基準値より減
		町会等が保有する街路防犯灯のLED灯への更新数	13,324灯	13,943灯
	(3) 消費生活の安定と向上		基準値	目標値
	指標	消費者相談の件数	1,092件	800件

令和3年度 行政評価調書

■施策の評価(一次評価)

まちづくり 6つのテーマ	テーマ4 生活基盤が充実した安全で暮らしやすいまち(生活基盤)				
施策名	4-9 生活安全				
所管部	生活環境部	関係部	建設部・教育部		
市民アンケート 指標	交通事故や犯罪の対策が図られており、安全に安心して生活できていると感じている市民の割合	基準値	令和3年度	令和5年度	目標値
		37.7%	41.0%		基準値より増
市民アンケート 指標の推移	◎:指標の推移は順調 △:指標の推移は順調でない -:判定不能(実績値なし)				
各小施策の 指標の推移	指標	基準値	実績値	推移	目標値
	(1) 交通安全教室・講話回数	80回	36回	△	90回
	高齢者向け交通安全講話回数(上記内数)	24回	3回	△	30回
	交通事故(人身事故)発生件数	235件	141件	◎	基準値より減
	高齢者(65歳以上)の運転による人身事故発生件数(上記内数)	69件	38件	◎	基準値より減
	歩行者被害の発生状況	39人	35人	◎	基準値より減
	高齢者(65歳以上)の歩行者被害の発生状況(上記内数)	10人	17人	△	基準値より減
	(2) 刑法犯認知件数	488件	312件	◎	基準値より減
	町会等が保有する街路防犯灯のLED灯への更新数	13,324灯	13,925灯	◎	13,943灯
	(3) 消費者相談の件数	1,092件	917件	◎	800件
<p>指標推移は、基準年から目標年までに基準値から目標値まで平均的に増加(減少)させた場合の値を基準値とし、当該年度の実績値と基準値を比較して判定。 (目標値まで増加させる場合の例:実績値≧基準値⇒◎、実績値<基準値⇒△)</p>					
【一次評価】 達成度の向上 等へ向けた今後の 方向性	B-1	(指標推移) A:各指標の推移は順調 B:各指標の推移は概ね順調 C:各指標の推移はあまり順調でない D:各指標の推移は順調でない	(改善内容等) 1:主な予算事業等をそのまま継続して推進する 2:主な予算事業等を改善しながら推進する 3:主な予算事業等の内容の全面的な見直しを行う		
上記特記事項	<p>・施策に対する市民アンケート指数や、小施策(1)の指標については概ね順調ではあるものの、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、例年、各老人クラブや町内会単位で実施していた高齢者向けの交通安全講話の申込が前年の約1割に減少し、幼児や小学生を対象とした交通安全教室についても、前年の約6割に減少したが、交通安全の意識啓発のためには、現事業を継続していく必要がある。</p> <p>・高齢者の歩行者被害の発生状況は年々悪化しており、令和2年度に発生した被害のうち、約4割が夕方から夜間にかけて発生した事故であることから、夜光反射材の配布などを継続し、事故防止を図っていく。</p> <p>・既存街路防犯灯LED推進事業は令和2年度をもって終了したが、引き続き街路防犯灯設置費補助金や街路防犯灯維持費補助金による事業を進め、必要な灯数維持を後押ししていく。</p> <p>・その他の生活安全に関する事業については、引き続き警察を始めとする関係機関と連携しながら、継続していく。</p>				

【二次評価】 達成度の向上 等へ向けた今後の 方向性	B-1	(指標推移) A:各指標の推移は順調 B:各指標の推移は概ね順調 C:各指標の推移はあまり順調でない D:各指標の推移は順調でない	(改善内容等) 1:主な予算事業等をそのまま継続して推進する 2:主な予算事業等を改善しながら推進する 3:主な予算事業等の内容の全面的な見直しを行う		
上記特記事項	<p>○各指標の推移等は、一次評価のとおりと考える。</p> <p>○新型コロナウイルス感染症の影響により、交通安全教室等の開催実績は大きく減少したが、交通安全に対する意識啓発は感染防止対策を徹底しながら、引き続き事業を実施すること。</p> <p>○高齢者の歩行者被害が年々増加している状況を踏まえ、引き続き被害事例を分析し傾向を把握するなど、被害の減少につながる交通安全対策の検討をすること。</p>				

令和3年度 行政評価調書(小施策検討シート)

(1)交通安全の推進

(第7次総合計画 基本計画 P.136～137)

指標1	指標名		指標の基準年	基準値	目標値	
	交通安全教室・講話回数		平成30年	80回	90回	
	年度ごとの実績値		令和元年度 77回	令和2年度 36回	令和3年度 /	令和4年度 /
指標1推移	△	◎:指標の推移は順調 △:指標の推移は順調でない -:判定不能(実績値なし)	指標推移は、基準年から目標年までに基準値から目標値まで平均的に増加(減少)させた場合の値を標準値とし、当該年度の実績値と標準値を比較して判定。 (目標値まで増加させる場合の例:実績値≥標準値⇒◎、実績値<標準値⇒△)			
指標2	指標名		指標の基準年	基準値	目標値	
	高齢者向け交通安全講話回数(指標1内数)		平成30年	24回	30回	
	年度ごとの実績値		令和元年度 24回	令和2年度 3回	令和3年度 /	令和4年度 /
指標2推移	△	◎:指標の推移は順調 △:指標の推移は順調でない -:判定不能(実績値なし)	指標推移は、基準年から目標年までに基準値から目標値まで平均的に増加(減少)させた場合の値を標準値とし、当該年度の実績値と標準値を比較して判定。 (目標値まで増加させる場合の例:実績値≥標準値⇒◎、実績値<標準値⇒△)			
指標3	指標名		指標の基準年	基準値	目標値	
	交通事故(人身事故)発生件数		平成30年	235件	基準値より減	
	年度ごとの実績値		令和元年度 178件	令和2年度 141件	令和3年度 /	令和4年度 /
指標3推移	◎	◎:指標の推移は順調 △:指標の推移は順調でない -:判定不能(実績値なし)	指標推移は、基準年から目標年までに基準値から目標値まで平均的に増加(減少)させた場合の値を標準値とし、当該年度の実績値と標準値を比較して判定。 (目標値まで増加させる場合の例:実績値≥標準値⇒◎、実績値<標準値⇒△)			
指標4	指標名		指標の基準年	基準値	目標値	
	高齢者(65歳以上)の運転による人身事故発生件数(指標3内数)		平成30年	69件	基準値より減	
	年度ごとの実績値		令和元年度 53件	令和2年度 38件	令和3年度 /	令和4年度 /
指標4推移	◎	◎:指標の推移は順調 △:指標の推移は順調でない -:判定不能(実績値なし)	指標推移は、基準年から目標年までに基準値から目標値まで平均的に増加(減少)させた場合の値を標準値とし、当該年度の実績値と標準値を比較して判定。 (目標値まで増加させる場合の例:実績値≥標準値⇒◎、実績値<標準値⇒△)			
指標5	指標名		指標の基準年	基準値	目標値	
	歩行者被害の発生状況		平成30年	39人	基準値より減	
	年度ごとの実績値		令和元年度 34人	令和2年度 35人	令和3年度 /	令和4年度 /
指標5推移	◎	◎:指標の推移は順調 △:指標の推移は順調でない -:判定不能(実績値なし)	指標推移は、基準年から目標年までに基準値から目標値まで平均的に増加(減少)させた場合の値を標準値とし、当該年度の実績値と標準値を比較して判定。 (目標値まで増加させる場合の例:実績値≥標準値⇒◎、実績値<標準値⇒△)			
指標6	指標名		指標の基準年	基準値	目標値	
	高齢者(65歳以上)の歩行者被害の発生状況(指標5内数)		平成30年	10人	基準値より減	
	年度ごとの実績値		令和元年度 14人	令和2年度 17人	令和3年度 /	令和4年度 /
指標6推移	△	◎:指標の推移は順調 △:指標の推移は順調でない -:判定不能(実績値なし)	指標推移は、基準年から目標年までに基準値から目標値まで平均的に増加(減少)させた場合の値を標準値とし、当該年度の実績値と標準値を比較して判定。 (目標値まで増加させる場合の例:実績値≥標準値⇒◎、実績値<標準値⇒△)			
主な取組	<p>★高齢者等を対象とした交通安全講話の推進(生活環境部生活安全課)</p> <p>○幼児、小学生を対象とした交通安全教室の推進(生活環境部生活安全課、教育部学校教育支援室)</p> <p>○街頭指導や小中学校などでの夜光反射材や啓発資料等の配布(生活環境部生活安全課、教育部学校教育支援室)</p> <p>○交通事故防止に向けた警察等との連携強化(生活環境部生活安全課)</p>					
主な 予算事業等	① 名称(事業番号)		② 前年度決算(見込)額	③ 担当		
	④ 目的と概要					
	⑤ 事業等実施状況					
1	① 交通安全教材費(00138) 交通事故防止のため、幼児、児童及び高齢者を対象とした安全教室を開催するほか、交通安全旗の購入、		② 139 千円	③ 生活環境部生活安全課		
	④ 新入学児童へ交通安全パンフレットを配布するなど、交通安全意識の高揚を図るために必要な教材等を購入する。					
	⑤ 交通安全旗85枚 旗用ポール20本購入、新入学児童用パンフレット400部作成					

	① 名称(事業番号)	② 前年度決算(見込)額	③ 担当
	④ 目的と概要		
	⑤ 事業等実施状況		
主な 予算事業等	2	① 近隣市町村合同交通安全啓発事業(00139)	② 0千円 ③ 生活環境部生活安全課
		④ 国道を共有する近隣市町村(手稲区、石狩市)と合同の啓発を行い、国道を利用するドライバーにスピードダウンやシートベルトの着用を呼びかけ、交通事故防止を図る。	
		⑤ 令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大のため、事業は中止となったが、例年啓発物品400個を用意し、ドライバーに手渡すなどして、交通安全を呼びかけている。	
	3	① 高齢者交通事故防止対策事業費(00140)	② 59千円 ③ 生活環境部生活安全課
		④ 道内では、交通事故死者の5割近くが高齢者であり、その内の2割近くが夜間歩行中に発生した事故であることから、老人クラブや介護予防教室と共催で交通安全講話を実施し、交通安全の啓発と「夜光反射材」を配布を行う。	
		⑤ 昨年度は新型コロナウイルス感染症拡大のため、高齢者を対象とした安全講話が激減したため、夜光反射材600枚購入し、道民交通安全の日(毎月15日)に都通等で行った。	
	4	① 交通安全協会補助金(00141)	② 123千円 ③ 生活環境部生活安全課
		④ 交通道徳の高揚と安全確保を図るため、運転者、運転管理者、安全管理者、安全運転管理者事業主等に対する講習や広報活動を実施する団体であり、啓発用品の購入や道路交通法改正チラシ作成経費に補助金を支出している。	
		⑤ 「各種交通安全運動の推進」、「4期40日期別交通安全啓発」、「夜光反射材普及運動」、「道民交通安全の日(毎月15日)」及び「冬道じわ〜とおたる運動(12月1日〜3月31日)」を実施。交通安全啓発用品1,000個、道路交通法改正チラシ3,000枚を作成。	
	5	① 交通安全指導員協議会補助金(00142)	② 118千円 ③ 生活環境部生活安全課
	④ 小樽市交通安全運動推進委員会(会長小樽市長)より、交通安全指導員として委嘱され、歩行者に対する街頭指導を行うほか、交通安全運動の際には、関係機関、団体と連携し、実践活動を行っているボランティア組織に補助金を支出するもの。		
	⑤ 「交通指導の実践」、「交通安全思想の普及、啓発」及び「市民への正しい交通ルールや交通マナーの指導」に使用する交通安全啓発物品500個購入費用を補助している。		
6	① 交通安全運動推進委員会交付金(00143)	② 1,600千円 ③ 生活環境部生活安全課	
	④ 行政機関や各種団体で構成され、交通道徳の高揚を図り、交通事故を防止するため市民運動を企画・実施する組織であり、推進員人件費、交通安全啓発活動等に交付金を支出している。		
	⑤ 「各種交通安全運動の推進」、「4期40日期別交通安全啓発」、「夜光反射材普及運動」、「道民交通安全の日(毎月15日)ほか交通安全の日等の取組」及び「冬道じわ〜とおたる運動(12月1日〜3月31日)」を実施。交通安全推進員人件費と交通安全啓発物品1,800個購入費用を補助している。		
指標推移の要因等	<ul style="list-style-type: none"> ・指標1及び指標2については、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、高齢者向けの交通安全講話の申込が前年の約1割に大幅に減少し、幼児や小学生を対象とした交通安全教室についても、前年の約6割に減少した。 ・指標3から指標5について、交通事故(人身事故)や歩行者被害の発生件数は減少傾向にあり、その要因としては外出自粛等の影響もあると考えられる。 ・指標6の高齢者(65歳以上)の歩行者被害は年々悪化しており、令和2年度においては、その約4割が夕方から夜間に発生している。 		
指標推移への対応	1	1:各事業をこのまま継続して推進する 2:予算事業等を改善しながら推進する 3:予算事業等の内容の全面的な見直しを行う	
対応の内容	<対応の内容を箇条書きで記入> ・正しい交通ルールの遵守と交通マナーの実践を促す「交通安全講話」「交通安全教室」の継続 ・高齢者の歩行者被害の約4割が夕方から夜間にかけて発生した事故であることから、夜光反射材の配布などを継続し、事故防止を図っていく。 ・交通安全意識の啓発活動については、補助金を支出している交通安全協会、交通安全指導員協議会等と連携し、効果的な取組を推進していく。		

令和3年度 行政評価調書(小施策検討シート)

(2)防犯体制の推進①

(第7次総合計画 基本計画 P.137)

指標	指標名		指標の基準年		基準値	目標値		
	刑法犯認知件数		平成30年		488件	基準値より減		
	年度ごとの実績値		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	
			430件	312件				
指標推移	◎	◎ :指標の推移は順調 △ :指標の推移は順調でない - :判定不能(実績値なし)	指標推移は、基準年から目標年までに基準値から目標値まで平均的に増加(減少)させた場合の値を標準値とし、当該年度の実績値と標準値を比較して判定。 (目標値まで増加させる場合の例:実績値≥標準値⇒◎、実績値<標準値⇒△)					
主な取組	○防犯団体への支援による自主防犯活動の推進(生活環境部生活安全課)							
主な 予算事業等	① 名称(事業番号)		② 前年度決算(見込)額		③ 担当			
	④ 目的と概要							
	⑤ 事業等実施状況							
	1	① 防犯協会連合会補助金(00197)		② 44 千円		③ 生活環境部生活安全課		
		④ 小樽市防犯協会連合会が取り組む様々な活動の中で、防犯ポスター掲示による安心、安全に暮らせる地域に貢献するための防犯意識を醸成することを目的とした事業に補助金を支出している。						
		⑤ 毎年、市内の小学生を対象に防犯ポスターを募り、その中から選ばれたポスターを市内にある協賛会社の飲料自動販売機およそ200基に掲示。(応募総数 平成30年度 207通 令和元 199通 令和2年度 200通)						
	2	①		② 千円		③		
		④						
		⑤						
	3	①		② 千円		③		
		④						
		⑤						
	4	①		② 千円		③		
		④						
		⑤						
	5	①		② 千円		③		
		④						
		⑤						
	6	①		② 千円		③		
		④						
		⑤						
	指標推移の要因等	・防犯活動の効果が出たことにより、刑法犯認知件数が基準値を下回る結果となった考える。						
	指標推移への対応	1	1:各事業をこのまま継続して推進する 2:予算事業等を改善しながら推進する 3:予算事業等の内容の全面的な見直しを行う					
	対応の内容	<対応の内容を簡潔書きで記入> ・防犯意識を堅持させていくためには、身近な存在の自販機にポスターを掲示することにより、防犯に対する意識付けが期待できることから、継続していく必要がある。 ・補助金を支出している小樽市防犯協会連合会の事業が適正に実施され、また、引き続き、安心、安全な暮らしに貢献できるよう事務局である小樽警察署と連携しながら検討する。						

令和3年度 行政評価調書(小施策検討シート)

(2)防犯体制の推進②

(第7次総合計画 基本計画 P.137)

指標	指標名		指標の基準年		基準値	目標値		
	町会等が保有する街路防犯灯のLED灯への更新数		平成30年		13,324灯	13,943灯		
	年度ごとの実績値		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	
			13,767灯	13,925灯				
指標推移	◎	◎ :指標の推移は順調 △ :指標の推移は順調でない - :判定不能(実績値なし)	指標推移は、基準年から目標年までに基準値から目標値まで平均的に増加(減少)させた場合の値を標準値とし、当該年度の実績値と標準値を比較して判定。 (目標値まで増加させる場合の例:実績値≥標準値⇒◎、実績値<標準値⇒△)					
主な取組	○街路防犯灯の設置や維持に係る町会等への助成により防犯灯数を確保(建設部庶務課)							
主な 予算事業等	① 名称(事業番号)		② 前年度決算(見込)額		③ 担当			
	④ 目的と概要							
	⑤ 事業等実施状況							
	1	① 既存街路防犯灯LED推進事業費(02493)		② 9,750 千円		③ 建設部庶務課		
		町会その他の団体又は個人が所有する街路防犯灯の老朽化や電気料金の値上がりに伴う各団体の負担を ④ 軽減するため、これらを省エネルギー効果が高く二酸化炭素排出量も少ないLEDへの改良と不要な街路防犯灯の撤去の推進を目的とする。						
		平成30年度 30団体 11,791千円(改良370灯 撤去5灯) ⑤ 令和元年度 17団体 9,689千円(改良310灯 撤去0灯) 令和2年度 13団体 9,633千円(改良313灯 撤去1灯)						
	2	① 街路防犯灯設置費補助金(00968)		② 890 千円		③ 建設部庶務課		
		④ 街路防犯灯を設置(改良・更新・新設)する団体もしくは個人に対して助成金を交付することで費用負担を軽減し、夜間における治安の維持及び交通の安全を図ることを目的とする。						
		平成30年度 17団体 757千円(灯具48灯 支柱0本) ⑤ 令和元年度 15団体 507千円(灯具31灯 支柱1本) 令和2年度 19団体 890千円(灯具48灯 支柱14本)						
	3	① 街路防犯灯維持費補助金(00969)		② 27,687 千円		③ 建設部庶務課		
		④ 街路防犯灯を維持管理する団体に対して、助成金を交付することで費用負担を軽減し、夜間における治安の維持及び交通の安全を図ることを目的とする。						
		平成30年度 200団体 29,599千円 ⑤ 令和元年度 199団体 29,206千円 令和2年度 200団体 27,687千円						
	4	①		② 千円		③		
		④						
		⑤						
5	①		② 千円		③			
	④							
	⑤							
6	①		② 千円		③			
	④							
	⑤							
指標推移の要因等	・LED灯は、省エネ効果が高く、かつ器具も長寿命であることから、町会等が設置する街路防犯灯として導入が進んでいる。 ・上記事業のとおり、更新・設置・維持に係る費用の一部を補助することで導入を加速することができた。							
指標推移への対応	1	1:各事業をこのまま継続して推進する 2:予算事業等を改善しながら推進する 3:予算事業等の内容の全面的な見直しを行う						
対応の内容	<対応の内容を箇条書きで記入> ・既存街路防犯灯LED推進事業は令和2年度をもって終了したが、引き続き街路防犯灯設置費補助金や街路防犯灯維持費補助金による事業を進め、必要な灯数維持を後押ししていく。 ・今後、改良済のLEDの更新も見込まれることから、新たな助成制度等について検討する。							

令和3年度 行政評価調書(小施策検討シート)

(3)消費生活の安定と向上

(第7次総合計画 基本計画 P.137)

指標	指標名		指標の基準年		基準値	目標値		
	消費者相談の件数		平成30年		1,092件	800件		
	年度ごとの実績値		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	
			965件	917件				
指標推移	◎	◎ : 指標の推移は順調 △ : 指標の推移は順調でない - : 判定不能(実績値なし)	指標推移は、基準年から目標年までに基準値から目標値まで平均的に増加(減少)させた場合の値を標準値とし、当該年度の実績値と標準値を比較して判定。 (目標値まで増加させる場合の例: 実績値 ≥ 標準値 ⇒ ◎、実績値 < 標準値 ⇒ △)					
主な取組	<ul style="list-style-type: none"> ○消費者研修等への参加による相談員の対応力の向上(生活環境部生活安全課) ○移動消費者教室等による消費者被害防止の啓発(生活環境部生活安全課) ○小樽・北しりべし消費者センターを開設し消費者被害の拡大を防止(生活環境部生活安全課) 							
主な 予算事業等	① 名称(事業番号)		② 前年度決算(見込)額		③ 担当			
	④ 目的と概要							
	⑤ 事業等実施状況							
	1	① 消費者行政活性化事業費(00893)		② 844 千円		③ 生活環境部生活安全課		
		④ 相談員を研修に参加させることにより専門的知識の習得により資質向上を図るほか、パネル展や出前講座など啓発活動を実施し地域住民の消費者意識の向上を図る。北海道消費者行政強化補助金10/10						
		⑤ 研修受講数 令和元年度 29回 令和2年度 32回 移動消費者教室 参加者115人 消費者被害防止啓発用パンフレット6,000部、リーフレット2,000部作成						
	2	① 消費生活相談等業務委託料(02567)		② 5,515 千円		③ 生活環境部生活安全課		
		④ 広域化した消費生活相談体制に対応するため、専門の知識を有する相談員を配置し、消費生活相談及び多重債務特別相談の窓口を開設し相談者の救済を図ることを目的に、小樽消費者協会へ事業を委託している。						
		⑤ 相談件数 令和元年度 965件(うち多重債務特別相談53件) 令和2年度 917件(うち多重債務特別相談30件)						
	3	①		② 千円		③		
		④						
		⑤						
	4	①		② 千円		③		
		④						
		⑤						
	5	①		② 千円		③		
		④						
		⑤						
6	①		② 千円		③			
	④							
	⑤							
指標推移の要因等	・平成29年度、30年度にピークであった架空請求ハガキ送付などの特殊詐欺の減少傾向が見られるほか、スマートフォンの普及により、個人での情報収集が容易となり、口コミサイトなど多くの情報を参考に自己解決できることも減少の要因と考えられる。							
指標推移への対応	1	1: 各事業をこのまま継続して推進する 2: 予算事業等を改善しながら推進する 3: 予算事業等の内容の全面的な見直しを行う						
対応の内容	<対応の内容を箇条書きで記入> ・1、2ともに北海道消費者行政強化補助金と広域5町村の負担金を活用し、相談員の能力向上を図り地域住民の消費者安全に貢献するほか、啓発事業を行うことで地域住民の消費者意識の向上が期待できるため、補助金が継続される令和7年度までは、このまま継続して各事業に取り組む。 ・コロナ禍においては、外出を控えインターネットを利用する人が増えており、初めてネット通販やSNSなどを利用し始めた人なども多く、幅広い世代でのトラブルも増加し、新たな手口も見られることから、相談員のスキルアップや啓発活動が必要と考える。							