

事務事業名	6989 消費生活相談事業													
担当組織	市民生活部					防犯くらし交通課					担当	消費生活センター担当		
組織コード	R2	13	06	00	会計・款・項・目・大事業・中事業	R2	01	07	01	03	01	01	記入日	令和元年 5月16日
	R1	13	06	00		R1	01	07	01	03	01	01		

1. 事務事業の概要

総合振興計画上の位置づけ											実施計画候補		
基本目標	03	安心して安全に暮らせるまち									○ 対象 ● 対象外		
分野	05	消費生活											
施策	34	消費生活の安全確保											
事業期間	平成17年度～												
根拠法令 通達等	消費者基本法 消費者安全法					関連計画 施政方針							
事業区分	○ 法定受託事務 ○ 自治事務のうち義務的なもの ● 自治事務のうち任意のもの												
対象	市民・消費者団体												
事業目的	消費者の消費生活における利益保護を図る。												
事業内容	週5回、消費生活相談員による消費者被害の救済相談。消費生活に関する諸問題について調査研究活動を行う。消費生活センターの普及啓発事業。家庭用品品質表示法・消費生活用製品安全法・食品表示法・電気用品安全法等による立入検査。放射線物質検査に関わる事業。												
実施主体	<input checked="" type="checkbox"/> 市による単独直営 <input type="checkbox"/> 委託 (<input type="checkbox"/> 3セク・財団 <input type="checkbox"/> 企業 <input type="checkbox"/> 市民・NPO) <input checked="" type="checkbox"/> 協働・協力 ()												

2. 実施結果

事業の 予算・実績	事業内容		令和元年度 執行額(千円)	令和2年度 予算額(千円)	令和3年度 計画額(千円)	令和4年度 計画額(千円)	令和5年度 計画額(千円)	
	消費生活相談事業							
	事業費		0	9,086	8,753	8,753	0	
	財源内訳	国庫支出金	0	0	0	0	0	
		県支出金	0	2,164	2,237	2,237	0	
		起債	0	0	0	0	0	
		その他	0	17	21	21	0	
		一般財源	0	6,905	6,495	6,495	0	
	人件費		0	0	5,458.4	5,458.4	0	
	投入 人員	常勤職員	0人	0人	0.8人	0.8人	0人	
非常勤職員		0人	0人	0.9人	0.9人	0人		
事業費+人件費		0	9,086	14,211	14,211	0		
目標達成 状況	指標名		単位	説明・算定式		H30目標 H30実績	R1目標 R1実績	R2目標 R2実績
	活動	消費生活相談開催日数	日			244	239	
		多重債務相談開催日数	日			92	92	
	成果	消費生活相談件数	件			600	750	
		多重債務相談件数	件			20	15	
							736	
						10		
目標達成 状況 の分析		B：活動・成果のいずれかを達成した。 <判断理由> 相談日数については予定どおり開催し、目標を達成することができた。消費生活相談件数は、ハガキによる架空請求が市内に多く出回り、大幅に件数が増えた。多重債務相談件数は、報道などにより債務整理の周知が進んだためか、県においても減少傾向であり、目標件数を下回った。						

3. 評価結果

施策への貢献度	評価結果			施策の目標達成に向けて貢献しているか。
	29年度	30年度	1年度	－：未設定
	A	A	－	<判断理由>
経費水準	評価結果			事業費・人件費の水準は適正か。
	29年度	30年度	1年度	－：未設定
	A	A	－	<判断理由>
事業手法	評価結果			事業手法は適正か。
	29年度	30年度	1年度	－：未設定
	B	B	－	<判断理由>
受益・負担の公平性	評価結果			受益の公平性と負担の適正化は図られているか。
	29年度	30年度	1年度	－：未設定
	B	B	－	<判断理由>

4. 令和元年度中に実施した見直し内容

見直し内容	市民が安心して相談できるよう、相談員の外部研修の受講を積極的に推進した。また、平成30年度はさらに平成31年度の消費者安全確保地域協議会（以下、地域協議会という。）の立ち上げに向け、関係機関及び関連各課との調整を行った。
見直しの効果	法令の改正や最新事例に対応する研修を相談員が受講することにより、相談の質の向上を図ることができ、市民がより安心して相談を受けられる体制が整った。また、平成31年度の地域協議会の立ち上げに向けた関係各課との連絡調整により、各課との情報交換やお互いの業務に関する認識が深まり、今後の消費生活被害の防止と周知・啓発に向けた協力体制の土台を築くことができた。

5. 今後の方針

事業の方向性	<input type="radio"/> 1 現状で継続 <input checked="" type="radio"/> 2 拡大して継続 <input type="radio"/> 3 縮小して継続 <input type="radio"/> 4 他事業と統合 <input type="radio"/> 5 休止 <input type="radio"/> 6 その他見直し <input type="radio"/> 令和3年度で終了 <input type="radio"/> 令和2年度で終了 <input type="radio"/> 令和元年度で終了
	<判断理由> 消費生活相談や多重債務相談は、市民の相談の中でも悪質で解決に時間を要する相談が多く、相談者の負担も大きいことから、相談体制の充実により被害の防止や早期の被害回復が期待されるものである。このことから消費者安全確保地域協議会（以下協議会という。）の立ち上げを含め消費生活相談体制の更なる充実を図る必要がある。国や県も補助金の交付を行うなど、消費者トラブルの解消や未然防止には力を入れているが、平成30年度より交付金の制度が一部変更となったことから、事業の一部見直しも視野に入れつつ、今後も相談窓口体制の充実に努めたい。
今後の取組方針	消費生活センターの相談体制の充実を図るとともに、増えつつある要配慮消費者の相談などに関しては、協議会を立ち上げ、関連部署との連携をより密にし、消費生活相談体制を強化していく。また、熟練した相談員の安定的な確保のため、消費生活相談員の賃金のベースアップや相談体制の見直しを図り、より迅速かつ円満な問題解決を図り、消費者の被害の防止や早期の被害回復を実現していく。その他多重債務相談に関する借金の未然防止・抑制のため、相談員による家計相談についても積極的に実施していく。

事務事業名	21127 消費者啓発事業																
担当組織	市民生活部					防犯くらし交通課					担当	消費生活センター担当					
組織コード	R2	13	06	00	会計・款・項・目・大事業・中事業	R2	01	07	01	03	R2	01	07	01	03	記入日	令和元年 5月15日
	R1	13	06	00		R1	01	07	01	03	R1	01	07	01	03		

1. 事務事業の概要

総合振興計画上の位置づけ													実施計画候補
基本目標	03	安心して安全に暮らせるまち										● 対象 ○ 対象外	
分野	05	消費生活											
施策	34	消費生活の安全確保											
事業期間	平成17年度～												
根拠法令 通達等	消費者基本法 消費者安全法					関連計画 施政方針							
事業区分	<input type="radio"/> 法定受託事務 <input type="radio"/> 自治事務のうち義務的なもの <input checked="" type="radio"/> 自治事務のうち任意のもの												
対象	市民												
事業目的	市民に対し、消費者被害の未然防止、暮らしに役立つ情報の提供を行い、市民が安心して安全に暮らせるよう努める。												
事業内容	消費生活講座、啓発イベント、消費者被害未然防止リーフレット等情報紙の配布と広報紙やHP等による情報提供を実施。消費生活展を市内公共施設等で開催し、消費生活のトラブルを未然に防ぐよう啓発活動している。												
実施主体	<input checked="" type="checkbox"/> 市による単独直営 <input type="checkbox"/> 委託 (<input type="checkbox"/> 3セク・財団 <input type="checkbox"/> 企業 <input type="checkbox"/> 市民・NPO) <input type="checkbox"/> 協働・協力 ()												

2. 実施結果

事業の 予算・実績	事業内容		令和元年度 執行額(千円)	令和2年度 予算額(千円)	令和3年度 計画額(千円)	令和4年度 計画額(千円)	令和5年度 計画額(千円)	
	事業費		0	3,482	2,882	2,882	0	
	財源内訳	国庫支出金	0	0	0	0	0	
		県支出金	0	779	856	856	0	
		起債	0	0	0	0	0	
		その他	0	0	0	0	0	
		一般財源	0	2,703	2,026	2,026	0	
	人件費		0	0	3,752.65	3,752.65	0	
	投入 人員	常勤職員	0人	0人	0.55人	0.55人	0人	
		非常勤職員	0人	0人	0.65人	0.65人	0人	
事業費+人件費		0	3,482	6,635	6,635	0		
目標達成 状況	指標名		単位	説明・算定式		H30目標 H30実績	R1目標 R1実績	R2目標 R2実績
	活動	①リーフレット(消費者情報)啓発(全戸配布回数)	回	定期的に全戸配布を実施		2	-	-
		②消費生活出前講座開催日数	日			10	10	-
	成果	①リーフレット(消費者情報)啓発(配布戸数)	戸	半期ごとに全戸配布を実施		83,000	-	-
		②消費生活出前講座参加人数	人			1,100	1,500	-
						1,492		
目標達成 状況 の分析		B: 活動・成果のいずれかを達成した。 <判断理由> 消費生活情報については、広報の全戸配布(年2回)や消費生活展の実施により市民への啓発に努めることができた。出前講座開催日数は目標に達しなかったものの、参加人数は目標を達成しており、中学校での出前講座の他、夏休み期間に実施した「お金の教室」、高齢者向け出前講座では替え歌や自作のカルタにより、幅広い世代に楽しく学んでいただくことができた。						

3. 評価結果

施策への貢献度	評価結果			施策の目標達成に向けて貢献しているか。
	29年度	30年度	1年度	－：未設定
	B	B	－	<判断理由>
経費水準	評価結果			事業費・人件費の水準は適正か。
	29年度	30年度	1年度	－：未設定
	B	B	－	<判断理由>
事業手法	評価結果			事業手法は適正か。
	29年度	30年度	1年度	－：未設定
	B	B	－	<判断理由>
受益・負担の公平性	評価結果			受益の公平性と負担の適正化は図られているか。
	29年度	30年度	1年度	－：未設定
	B	B	－	<判断理由>

4. 令和元年度中に実施した見直し内容

見直し内容	平成29年度より実施している「消費生活落語講演会」については、講演会の対象者について再度検討を行ったが、検討の結果、平成30年度についてもSNS等での情報収集が比較的難しいと考えられる高齢者をメインのターゲットとして講演会を開催した。
見直しの効果	高齢者に好まれる落語講演の手法により、多くの市民より申込みをいただき大変好評であった。ターゲットである高齢者や高齢者を見守る立場の方に参加していただき、効果的な啓発ができた。

5. 今後の方針

事業の方向性	<input checked="" type="radio"/> 1 現状で継続 <input type="radio"/> 2 拡大して継続 <input type="radio"/> 3 縮小して継続 <input type="radio"/> 4 他事業と統合 <input type="radio"/> 5 休止 <input type="radio"/> 6 その他見直し <input type="radio"/> 令和3年度で終了 <input type="radio"/> 令和2年度で終了 <input type="radio"/> 令和元年度で終了
	<判断理由> 消費者被害専門の相談機関である消費生活センターについては、最近頻繁に報道でも取り上げられるようになってきてはいるもののまだまだ認知度が低く、その存在を知らない市民がまだまだ多く存在することから、地域協議会(令和元年度発足予定)による要注意消費者へ向けた周知・啓発を含め、消費生活センターとその事業について、チラシやホームページ、イベントの開催等による啓発活動を今後も引き続き実施していく必要がある。
今後の取組方針	引き続き、県の補助金を有効に活用し、被害の未然・拡大防止として啓発活動に力を入れていく。特に、小・中学生向け及び高齢者向けの出前講座については、効果的な啓発について検討し、消費者教育を推進していくことで被害の未然防止を図る。 平成30年度までは、主に広報と同時配布のチラシによる情報提供を行っていたが、今後は各種SNS等での情報発信を増やしていくことで、より多くの市民に対し更なる周知・啓発を図る。