

事務事業評価シート(事後評価)

事業コード 7-4-2	事務事業名 消費生活対策事業（相談、啓発事業）	所管部課 生活文化スポーツ部 協働コミュニティ課
----------------	-------------------------	-----------------------------

施策コード 笑1-5	施策名 暮らしの相談の充実	施策目標 さまざまな相談事業を充実させ、安心して暮らせるまちをめざします。
---------------	------------------	--

事務事業の概要	事務事業の目的	根拠法令等
	<p>消費者が直面するさまざまなトラブルや疑問等への対応として、消費生活相談を実施する。これらのトラブルや疑問等の未然防止・被害拡大防止等のため、また、消費生活の安定と向上を図り、消費生活に関する知識の習得のため、各種消費生活講座や啓発事業を行う。</p> <p>事業内容・実施方法等／補助の概要：補助団体の概要(団体名・団体の活動内容・補助金の活用内容等)、補助金の概要(国・都基準の有無・対象者拡大の有無・上乗せ補助額・市単独補助額)等 ※該当する予算事業名・節目を明記する</p> <p>専門の資格を持つ相談員による消費生活相談を開設している。</p> <p>また、消費者トラブルの未然防止・拡大防止のための情報収集及び情報発信等も行っており、各種啓発講座、消費生活展等も実施している。</p> <p>(07.01.03.01消費生活相談事業費、07.01.03.02消費生活対策事業費)</p>	<input checked="" type="checkbox"/> 法律 <input checked="" type="checkbox"/> 条例・規則 <input type="checkbox"/> 政令・省令 <input checked="" type="checkbox"/> 要綱・要領
事業開始時期	平成12 年度	実施形態 <input checked="" type="checkbox"/> 直営 <input checked="" type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 補助 <input type="checkbox"/> その他 ()

項目	単位	22年度	23年度	24年度	25年度
事業費(A)		13,108	11,168	10,600	11,440
財源内訳					
国庫支出金・都支出金		3,491	1,071	0	636
地方債	千円	0	0	0	0
その他 ()		0	0	0	0
一般財源		9,617	10,097	10,600	10,804
所要人員(B)	人	1	1	1	1
人件費(C)=平均給与×(B)	千円	8,080	8,165	7,698	8,234
臨時職員賃金等(C')	千円	0	0	0	0
総コスト(D)=(A)+(C)+(C')	千円	21,188	19,333	18,298	19,674
単位当たりコスト	千円				
(E)=(D)/(消費生活相談件数)		20	18	17	0

活動等指標	単位	22年度	23年度	24年度	25年度
①消費生活相談の開設コマ数	実績値 コマ	490	488	592	625
②啓発事業等の実施回数	実績値 回	22	17	25	30
《指標の説明・数値変化の理由 など》					
相談の開設コマ数は、24年度は週2日相談員3人体制、25年度は消費者行政活性化基金を活用し週3日3人体制のため増加。啓発事業等には、講座、消費生活展、啓発冊子作成、市報掲載を含む情報発信、啓発イベント（出前講座は除外）をカウント。					
成果指標	単位	22年度	23年度	24年度	25年度
一 消費生活相談件数	目標値 件				1,050
	実績値 件	1,080	1,100	1,067	
二 啓発事業への参加者数	目標値 人				800
	実績値 人	475	371	773	
《指標の説明・数値変化の理由 など》					
相談件数は、全国的に年々減少傾向だが、相談の複雑化及び高齢者など事実確認に時間がかかる相談の増加により、1件あたりの処理時間が増加。啓発事業参加者数は、24年度は市民まつりで啓発イベントを実施したため大幅に増加している。					

事業環境等	市民・関連団体等の意見 (アンケート結果など)	関連団体：相談事業のより一層のPRと市民団体と行政とのさらなる連携強化。 講座等参加者：役に立った、今後気をつけていきたいなど事業実施の目的を達成できたと思われるアンケート結果となっている。
	都内26市のサービス水準との比較 (平均値、本市の順位など)	<input type="checkbox"/> 上 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下 相談実施コマ数については、やや上（26市平均487コマ/24年度）、相談件数は26市中上から5番目である（26市平均956件/23年度）。相談事例に基づく啓発講座実施の必要性、出前講座の依頼増加、消費者教育の推進に関する法律の施行等により、相談員が啓発活動に関わる必要性が一層高まっている。
	代替・類似サービスの有無	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 完全に中立的な立場で相談に応じる場合は東京都の他にはない（東京都は専門性を高めた窓口として機能）。

事業コード 7-4-2	事務事業名 消費生活対策事業（相談、啓発事業）	所管部課 生活文化スポーツ部 協働コミュニティ課
----------------	-------------------------	-----------------------------

施策コード 笑1-5	施策名 暮らしの相談の充実	施策目標 さまざまな相談事業を充実させ、安心して暮らせるまちをめざします。
---------------	------------------	--

【一次評価】

検証項目	ランク	一次評価	○検証項目、評価の判断理由 ○事業実施上の課題や今後改善すべき点等
A	事業の優先度 (緊急性)	2	<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止
	事業の 必要性	3	
	事業主体の 妥当性	3	
B	直接のサービスの 相手方	3	
	事業内容等の 適切さ	2	
	受益者負担の 適切さ	3	
C	市民ニーズの 把握	2	

消費生活法により、市は消費者安全の確保に関し、相談対応、あっせん、情報収集・提供等を行うことと定められている。また、平成24年12月に施行された消費者教育の推進に関する法律により、市は法の基本理念に基づき、関係機関との連携のもとに社会的・経済的状況に応じた消費者教育を推進することとされている。相談に関しては、通称「ヤミ金融対策法」の成立（平成15年）や貸金業法改正（平成18年）により、多重債務者、自己破産がそれぞれ半減、多重債務を原因とする自殺者も半減するなどの大きな成果を上げ、それとともに消費生活相談の件数も全国的に減少に転じている。その一方で、高齢者からの相談は増加の一途で、特に悪質な勧誘等により多額の金銭をだまし取られる事案も多く発生しているため、庁内関係各課の相談窓口が近いなど物理的な面での連携強化とともに、警察のほか、地域包括支援センターや社会福祉協議会などの関係他機関との機能的な面での連携の強化が必要である。相談と両輪をなす啓発に関しては、社会情勢や相談の傾向などをもとに市民ニーズの把握に努めながら実施している。また、平成24年度からは、はなバスの車内広告の掲出や市民まつりへの出店など、新たな手法での啓発にも努めている。市民による実行委員会に委託して実施している「消費生活展」については、参加者数が伸び悩んでおり、運営方法等も含めた見直しも必要との認識である。

検証項目の見方 A:事業実施の意義を検証する項目 B:事業の内容・実施方法を検証する項目 C:市民ニーズの反映度を検証する項目

【二次評価】

検証項目	ランク	二次評価	○検証項目、評価の判断理由 ○事業実施上の課題や今後改善すべき点等
A	事業の優先度 (緊急性)	2	<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止
	事業の 必要性	3	
	事業主体の 妥当性	3	
B	直接のサービスの 相手方	3	
	事業内容等の 適切さ	2	
	受益者負担の 適切さ	3	
C	市民ニーズの 把握	2	

本事業は、高齢者を狙った振り込め詐欺や悪質商法などの消費者被害の未然防止・被害拡大防止のため、実施する意義は大きい。今後は、相談事業では関係機関との連携の強化を図り、啓発事業ではさらに消費生活展の参加者数を増やすなど見直しを図りたい。

検証項目の見方 A:事業実施の意義を検証する項目 B:事業の内容・実施方法を検証する項目 C:市民ニーズの反映度を検証する項目

【行革本部評価】

行革本部評価	評価の判断理由及び事業実施上の課題や今後改善すべき点等
<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	<p>本事業は、消費生活上の様々なトラブルや疑問へ対応するための相談機能や、講座や啓発事業を通じた市民の知識習得の機会提供といった役割を担っており、とりわけ高齢者が対象となる事案が増加傾向にあることなどから、今後とも実施していく必要があると認められる。</p> <p>事案の複雑化といった近時の傾向を鑑みると、相談事業においては、物理的・機能的な連携強化を図り、事案の早期解決につながる体制の構築に努めるとともに、啓発事業においては、消費生活展の参加者増加につながる見直し等を図りたい。</p>