

事務事業評価シート

(平成 24 年度実施事業)

事務事業名	消費者行政推進事業			事業コード	0181
所属コード	046500	課等名	市民部消費生活センター	係名	
課長名	鈴木 薫	担当者名	菊池与志和	内線番号	6003
評価分類	☒ 一般 ☐ 公の施設 ☐ 大規模公共事業 ☐ 補助金 ☐ 内部管理				

1 事務事業の基本情報・・・・・・・・・・・・・・・・

(1) 概要

総合計画 体系	施策の柱	安全なくらし	コード	2
	施策	市民生活を守る安全対策の充実	コード	3
	基本事業	消費者の自立支援	コード	3
予算費目名	一般会計 2 款 1 項 11 目消費者行政推進事業(001-01) 一般会計 2 款 1 項 11 目消費者行政活性化事業(001-02)			
特記事項	総合計画主要事業			
事業期間	☐ 単年度 ☒ 単年度繰返 ☐ 期間限定複数年度		開始年度	昭和 44 年度
根拠法令等	消費者基本法, 消費者安全法, 岩手県消費生活条例等			

(2) 事務事業の概要

- ・消費者被害が起きた場合の対応（電話、面接による消費生活相談／事業者、関係者とのあっせん交渉等／弁護士による消費生活法律相談）
- ・消費者被害の予防及び早期発見（出前講座、広報紙等による啓発）

(3) この事務事業を開始したきっかけ（いつ頃どんな経緯で開始されたのか）

昭和 43 年度に消費者保護法の制定を受け、産業部商業観光課に消費経済係を設置し、市における消費者行政が始まった。

(4) 事務事業を取り巻く現在の状況はどうか。(3)からどう変化したか。

平成 16 年に消費者基本法が大幅に改正され、消費者保護から消費者支援へと消費者施策が転換された。国においては平成 21 年 9 月に「消費者庁」を設置し消費者行政の一元化が図られるとともに、消費者安全法により県及び市町村の消費生活相談等事務の義務化が規定された。また平成 24 年 12 月に消費者教育の推進に関する法律が施行され、消費者市民社会の形成を目指し、地方自治体は、消費者教育に取り組む義務について規定された。

盛岡広域 8 市町村では平成 22 年度から協定に基づく消費者行政の共同事務を実施しており、広範な地域の相談が集約されることで、不審事案の認知能力が向上した。一方、高齢者人口は増加しており、市民生活の安心・安全を確保するため、悪質・巧妙化する悪質業者の手口に随時即応する体制が求められている。また平成 22 年 6 月に改正貸金業法が完全施行となり、今後とも多重

債務者対策について、精力的に取り組む必要がある。

2 事務事業の実施状況 (Do)

(1) 対象 (誰が, 何が対象か)

住民

(2) 対象指標 (対象の大きさを示す指標)

指標項目	単位	22 年度 実績	23 年度 実績	24 年度 計画	24 年度 実績	26 年度 見込み
A 住民の数	人	483,469	483,469	483,469	479,927	479,927
B						
C						

(3) 24 年度に実施した主な活動・手順

- ・ 電話, 面接による消費生活相談
- ・ 事業者, 関係者とのあっせん交渉等
- ・ 弁護士による消費生活法律相談
- ・ 出前講座, 広報紙等による啓発

(4) 活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)

指標項目	単位	22 年度 実績	23 年度 実績	24 年度 計画	24 年度 実績	26 年度 目標値
A 消費生活相談受付件数	件	3,530	3,097	3,800	2, 833	3, 800
B 出前講座の実施回数	回	191	150	200	126	200
C						

(5) 意図 (対象をどのように変えるのか)

対象は現状とし, 他自治体, 高齢者層への周知を図る。

(6) 成果指標（意図の達成度を示す指標）

指標項目	性格	単位	22 年度 実績	23 年度 実績	24 年度 計画	24 年度 実績	26 年度 目標値
A 消費生活相談の解決率(解決した件数 ／消費生活相談受付件数*100)	■上げる □下げる □維持	%	98.6	98.2	99	98.2	99
B 出前講座の受講人数	■上げる □下げる □維持	人	10, 400	7, 327	12, 000	6,220	12, 000
C	□上げる □下げる □維持						

(7) 事業費

項目	財源内訳	単位	22 年度実績	23 年度実績	24 年度計画	24 年度実績
事業費	①国	千円	0	0	0	0
	②県	千円	16, 825	8, 995	17, 258	11, 811
	③地方債	千円	0	0	0	0
	④一般財源	千円	5, 427	40, 701	26, 094	25,999
	⑤その他()	千円	219	409	110	110
	A 小計 ①～⑤	千円	22, 471	50, 105	43,462	37, 920
人件費	⑥延べ業務時間数	時間	17, 182	13,432	14,746	14, 159
	B 職員人件費 ⑥×4,000 円	千円	68, 728	53, 728	58,984	56, 636
計	トータルコスト A+B	千円	91, 199	103, 833	102,446	94,556
備考						

3 事務事業の評価 (See)

(1) 必要性評価（評価分類が「内部管理」の事務事業は記入不要）

① 施策体系との整合性

●結びついている。

消費者被害救済，予防などの施策を通じて結果が得られる。

② 市の関与の妥当性

●妥当である。

法定事務である。

③ 対象の妥当性

- 現状で妥当である。
法定事務である。

④ 廃止・休止の影響

- 影響がある。
法定事務であり廃止できない。

(2) 有効性評価（成果の向上余地）

- 向上余地がある。
消費者リスクは拡大・複雑化しており、一層の対策が求められている。

(3) 公平性評価（評価分類が「内部管理」の事務事業は記入不要）

- 公平・公正である。
既にすべての市民を対象としている。

(4) 効率性評価

- 削減できない。
 - ・消費者行政活性化事業(平成 21 年度から 3 年間の時限交付事業)以外の事業費は、その 9 割が人件費であり削減困難。
 - ・マンパワーに頼る部分が多い事業である。

4 事務事業の改革案（Plan）・・・・・・・・・・・・・・・・

(1) 改革改善の方向性

- ・消費者をめぐる社会状況に応じた施策・事業を展開し、必要な施策・事業を推進する。

(2) 改革改善に向けて想定される問題点及びその克服方法

- ・マンパワー(人件費)に頼る部分が多い事業であり、事業費確保に努める。特に随時の施策対応は正職員の対応が必須である。

5 課長意見・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

(1) 今後の方向性

- ☒ 現状維持（従来どおりで特に改革改善をしない）
- ☐ 改革改善を行う（事業の統廃合・連携を含む）
- ☐ 終了・廃止・休止

(2) 全体総括・今後の改革改善の内容

消費者が自立し悪質商法などの被害に遭わないよう出前講座や広報紙での啓発活動に今後も力を入れるとともに、従来から対応してきた多重債務問題については、その背景に生活困窮が存在することが多いことから、その対策にも力を入れる必要がある。

また、携帯電話やパソコンなどの利用上のトラブル等、消費生活の多様化に伴う問題が多くなっていることから、これらに消費生活相談員が的確に対応できるよう人員の確保や研修に力を入れる必要がある。