

|        |                 |
|--------|-----------------|
| 所管部長等名 | 市民協働部長 坂本 正治    |
| 所管課・係名 | 市民活動支援課 市民活動支援係 |
| 課長名    | 辻本 士誠           |

|        |        |
|--------|--------|
| 評価対象年度 | 平成23年度 |
|--------|--------|

(Plan) 事務事業の計画

|                                  |   |                          |  |
|----------------------------------|---|--------------------------|--|
| 事務事業名                            | 消費者行政事業   | 「主たる事業の執行状況調」における件名又は事業名 | 消費者行政事業  |
| 会計区分                             | 一般会計  |                          |  |
| 予算の事業名                           | 消費者行政事業   |                          |  |
| 事業コード(大-中-小)                     | 34  | 01                       | 01   |
| 施策の体系<br>(八代市総合計画の実実施計画における位置づけ) | 基本目標(章)   | 第3章 安全で快適に暮らせるまち         |  |
|                                  | 施策の大綱(節)【政策】  | ②安全で安心のまちづくり             |  |
|                                  | 施策の展開(項)【施策】  | ④防犯の推進と安全な消費生活の確保        |  |
|                                  | 具体的な施策と内容   | (3)消費生活相談の充実             |  |
| 根拠法令、要綱等                         | 消費者基本法、消費者安全法、熊本県消費生活条例   |                          |  |
| 実施手法<br>(該当欄を●)                  | <input checked="" type="radio"/> 全部直営 <input type="radio"/> 一部委託 <input type="radio"/> 全部委託<br><input type="radio"/> その他( ) | 法令による実施義務<br>(該当欄を●)     | <input checked="" type="radio"/> 義務である<br><input type="radio"/> 義務ではない |
| 事業期間                             | 開始年度  | 合併前                      | 終了年度   |
|                                  |   |                          | 未定   |

(Do) 事務事業の実施

|                    |   |  |  |
|--------------------|---|--|--|
| 事務事業の概要            | 目的  | <b>対象(誰・何を)</b><br>消費者の権利<br>(消費者と事業者間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ)   | <b>成果目標(どのような効果をもたらしたいのか)</b><br>相談件数は減少傾向にあるものの、依然多い高齢者被害をはじめ、相談の上位を占める融資サービス(多重債務等)、放送・コンテンツ等(携帯電話等の架空請求等)に関する消費者相談・啓発等を充実させ、消費者被害を防止することで、消費者の権利を保護し市民生活の安定・向上を目指す。 |
|                    | 内容<br>(手段、手法等)  | <input type="radio"/> 消費生活相談体制の充実<br>・消費生活相談(常設) ・消費生活特別相談(弁護士相談月2回、夜間相談週1回、休日相談月1回)<br>・消費生活相談員のスキルアップ(研修参加支援)<br>・増加している高齢者等被害防止のため「身近な相談員」の育成と活用<br><input type="radio"/> 消費者啓発・消費者教育強化<br>・市報・HP・エフエム等による情報提供<br>・消費生活ミニ講演会の実施<br>・青少年期からの消費者教育の充実(小中高児童・生徒対象の講座の実施) |  |
| 事業開始時点からこれまでの状況変化等 | 訪問販売やマルチ商法などにおける契約トラブルの増加を受け、平成元年に消費生活相談窓口開設(月2回)、平成3年に相談日数増(週1回)、平成11年に相談日数増(週2回)、平成15年に相談日数増(週3回)、平成21年、消費者庁が発足、消費者安全法の制定により消費生活センター開設(週4日)。平成22年 相談日数増(平日実施)、弁護士無料相談開設 |  |  |

コスト・成果指標の推移

|           |             | 単位         | 22年度決算 | 23年度決算 | 24年度予算 | 25年度見込 | 26年度見込 | 27年度見込 |       |
|-----------|-------------|------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| コスト       | 総事業費        | 千円         | 10,957 | 10,562 | 12,358 | 12,300 | 12,300 | 12,300 |       |
|           | 事業費(直接経費)   | 千円         | 6,757  | 6,362  | 8,158  | 8,100  | 8,100  | 8,100  |       |
|           | 財源内訳        | 国・県支出金     | 千円     | 4,387  | 3,764  | 3,546  | 3,500  | 3,500  | 3,500 |
|           |             | 使用料・手数料    | 千円     |        |        |        |        |        |       |
|           |             | 市債         | 千円     |        |        |        |        |        |       |
|           |             | その他(基金繰入金) | 千円     |        | 875    | 931    | 900    | 900    | 900   |
|           |             | 一般財源       | 千円     | 2,370  | 1,723  | 3,681  | 3,700  | 3,700  | 3,700 |
|           | 概算人件費(正規職員) | 千円         | 4,200  | 4,200  | 4,200  | 4,200  | 4,200  | 4,200  |       |
| 正規職員      | 人           | 0.60       | 0.60   | 0.60   | 0.60   | 0.60   | 0.60   |        |       |
| 臨時職員等従事者数 | 人           | 3.00       | 5.00   | 4.00   | 4.00   | 4.00   | 4.00   |        |       |

| 成果指標<br>(もたらそうとする効果の数値化) | 指標名 | 指標設定の考え方              | 単位 | 22年度実績 | 23年度実績 | 24年度見込 | 25年度計画 | 26年度計画 | 27年度計画 |
|--------------------------|-----|-----------------------|----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                          | ①   | 消費者被害や多重債務をはじめとする相談件数 | 件  | 649    | 633    | 630    | 630    | 630    | 630    |
|                          | ②   | 身近な相談員育成セミナー受講者数      | 人  | 74     | 57     | 60     | 60     | 60     | 60     |
| (記述欄)※数値化できない場合          |     |                       |    |        |        |        |        |        |        |

**(Check) 事務事業の自己評価**

|              |   |   |                                     |   |  |
|--------------|---|---|-------------------------------------|---|--|
| 事業実施の<br>妥当性 | ① | 【計画上の位置付け】<br>事業の目的が上位政策・施策に結び<br>つきますか                         | A 結びつく<br>B 一部結びつく<br>C 結びつかない      | A | (現状分析等)<br>年々、被害が多様化・複雑化していることから、事業の役割は大き<br>い。<br>国・県ではそれぞれ、消費者行政の相談窓口や、トラブル防止のた<br>めの研修、啓発など行っているが、住民に身近な相談機能充実及び<br>庁内連携による問題解決が必要であるため、各市町村に独自の相<br>談窓口の設置を指導している。<br>実績：平成23年度 被害(相談)金額 592,410千円<br>被害回復金額 81,895千円(未払い含む) |
|              | ② | 【市民ニーズ等の状況】<br>市民ニーズや社会状況の変化によ<br>り、事業の役割が薄れていませんか              | A 薄れていない<br>B 少し薄れている<br>C 薄れている    | A |  |
|              | ③ | 【市が関与する必要性】<br>市が事業主体であることは妥当<br>ですか(国・県・民間と競合していませ<br>んか)      | A 妥当である<br>B あまり妥当でない<br>C 妥当でない    | A |  |
| 活動内容の<br>有効性 | ① | 【事業の達成状況】<br>成果目標の達成状況は順調に推移し<br>ていますか                          | A 順調である<br>B あまり順調ではない<br>C 順調ではない  | A | (現状分析等)<br>成果指数の一つである相談件数は、ほぼ(多いところで)横ばいと<br>なっており、目標は達成されている。今後、相談窓口の周知に加え、<br>消費者教育の強化が必要である。  |
|              | ② | 【事業内容の見直し】<br>成果を向上させるため、事業内容を見<br>直す余地はありますか                   | A 見直しの余地はない<br>B 検討の余地あり<br>C 見直すべき | B |  |
| 実施方法の<br>効率性 | ① | 【民間委託等】<br>民間委託、指定管理者制度の導入な<br>どにより、成果を下げずにコストを削<br>減することは可能ですか | A できない<br>B 検討の余地あり<br>C 可能である      | B | (現状分析等)<br>消費者行政事業と市民相談事業は、相談形態及び内容において<br>類似している点があるため、統合について検討する余地がある。<br>消費生活相談員は、全て非常勤職員となっているため、人件費の<br>削減は難しい。<br>受益者負担を導入すると、相談をためらい、被害が潜在化するこ<br>とが予想される。相談しやすい環境づくりが肝要である。  |
|              | ② | 【他事業との統合・連携】<br>目的や形態が類似・関連する事業と<br>の統合・連携によりコストの削減は可<br>能ですか   | A できない<br>B 検討の余地あり<br>C 可能である      | B |  |
|              | ③ | 【人件費の見直し】<br>非常勤職員等による対応その他の方<br>法により、人件費の削減は可能です<br>か          | A できない<br>B 検討の余地あり<br>C 可能である      | B |  |
|              | ④ | 【受益者負担の適正化】<br>受益者負担に見直しの余地はありま<br>すか(引上げ・引下げ・新たな負担・廃<br>止)     | A 見直しの余地はない<br>B 検討の余地あり<br>C 見直すべき | A |  |

**(Action) 事務事業の方向性と改革改善**

|                   |   |  |    |    |     |  |  |    |    |    |    |    |  |   |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
|-------------------|---|--|----|----|-----|--|--|----|----|----|----|----|--|---|--|----|--|--|--|----|--|--|--|
| 今後の方向性<br>(該当欄を●) | <input type="radio"/> 不要(廃止)<br><input type="radio"/> 民間実施<br><input type="radio"/> 市による(民間委託の拡大・市民等との協働等)<br><input type="radio"/> 市による実施(要改善)<br><input type="radio"/> 市による実施(現行どおり)<br><input checked="" type="radio"/> 市による実施(規模拡充) | (今後の方向性の理由)<br>消費者被害は、さらに複雑・多様化すると思われる。消費者の権利保護のため、国県等と連<br>携し専門の相談員(有資格者や専門員)のスキル向上を図り、消費生活センターの機能を充実<br>する必要がある。<br>さらに、消費者被害の未然防止のため、これまで以上に「地域における市民相互の見守り」及<br>び「青少年期からの消費者教育」を一層強化する。  |    |    |     |  |  |    |    |    |    |    |  |   |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 改革改善内容            | <b>今後の改革改善の取組と、もたらそうとする効果</b><br>地域における市民相互の見守りを強化することによって、被害にあってから相談窓口に<br>来るのではなく、悪質商法等の契約時点での予防が期待でき、被害防止につながる。ま<br>た、青少年期からの消費者教育を強化することにより、相談が増加している若年世代の被<br>害減少や、将来の多重債務者の発生減少を目指す。  | <b>改革改善による期待成果</b><br><table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td colspan="2" rowspan="2"></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <td>削減</td> <td>維持</td> <td>増加</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td></td> <td align="center">○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> |    |    | コスト |  |  | 削減 | 維持 | 増加 | 成果 | 向上 |  | ○ |  | 維持 |  |  |  | 低下 |  |  |  |
|                   |   | コスト  |    |    |     |  |  |    |    |    |    |    |  |   |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
|                   |   | 削減   | 維持 | 増加 |     |  |  |    |    |    |    |    |  |   |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| 成果                | 向上  |  | ○  |    |     |  |  |    |    |    |    |    |  |   |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
|                   | 維持  |  |    |    |     |  |  |    |    |    |    |    |  |   |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
|                   | 低下  |  |    |    |     |  |  |    |    |    |    |    |  |   |  |    |  |  |  |    |  |  |  |

|         |   |      |  |
|---------|---|------|--|
| 外部評価の実施 | 無 | 実施年度 |  |
|---------|---|------|--|

|                          |            |
|--------------------------|------------|
| 決算審査特別<br>委員会における<br>意見等 | (委員からの意見等) |
|--------------------------|------------|