

施策体系	大項目(政策)		中項目(施策)		小項目(基本事業)	
	4	市民が安心して暮らせる環境づくり	6	消費者の保護と意識啓発	1	消費者教育・情報提供の推進
事業名	地方消費者行政活性化事業					
予算費目	款	7	商工費	項	1	商工費
	細目	1	流通対策費	細々目	3	地方消費者行政活性化事業費
事務区分(根拠法令)	自治事務		(消費者安全法、消費者基本法、地方自治法)		予算種別	継続 臨時

1 PLAN

事業の背景(事業が始まった経緯、現況)	事業の内容(対象・目的・意図)	事業実施の手段・手順	
近年、消費生活相談業務の複雑化・高度化が進む中、本市においても年間278件(22年度)の相談があり、相談内容も複雑多様化している状況である。平成23年4月に消費生活センターを設置したが、依然として窓口の周知が十分にできていないこともあり、市民の市外での相談件数が200件あまりに及んでいる。よって、引き続き、センターの周知を図るとともに、相談窓口の機能強化、相談員のレベルアップ、及び市民への啓発活動の推進が重要となっている。	相談員の資質向上により、より複雑・高度な相談に対処し、市民が抱える消費生活問題の解決を図る。また、啓発活動により消費生活に関する意識高揚を図り、悪質商法等の被害を未然に防止する。もって、安全安心なまちづくりに貢献する。	消費生活相談窓口の機能強化を図るため、相談員の資質向上を図る事業として、国センター主催の研修会への参加、専門書購入等を行う。また、法律専門家による高度な相談窓口を設置し、窓口の充実強化を図る。さらに、市民への啓発を推進する事業として、セミナー講習会の開催、啓発用パンフの作成・配布等を行う。これらの手法により事業の推進を図り、安全安心な消費生活の実現を図っていく。	
活動指標		成果指標	
毎年変化する悪質商法の手法及び関連法令に対応するため、研修・セミナー等を実施する。		相談件数	
目標値(単位)	実績値(単位)	目標値A(単位)	実績値B(単位)
研修:2(回/人) セミナー:2(回)	研修:2(回/人) セミナー:3(回)		337(件)
			%

2 DO

歳出		予算現額(円)	決算額(円)	歳入		予算現額(円)	決算額(円)
支出内訳	人件費	1,986,000	1,959,279	財(源割内訳)	国庫支出金		
	需用費	510,000	506,730		県支出金	2,016,000	2,016,000
	委託料	504,000	504,000		地方債		
	備品購入費	500,000	441,290		その他		
	その他	565,000	541,070		一般財源	2,049,000	1,936,369
合計	4,065,000	3,952,369	合計	4,065,000	3,952,369		
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)				
		0.21	1,245,300				

3 CHECK

事務事業の評価	必要性	有効性	効率性	成果指標の達成度
	A 必要性が高い	A 有効性が高い	A 効率性が高い	D 数値設定があいまいである又は実績値を把握していない

4 ACTION

課題	改善策
相談者は増えたが、まだ消費生活センターの周知が徹底されていない。 また、相談内容が高度・複雑化し、1つの相談に時間を要し、相談員が一部対応できない場合がある。	広報や回覧板を利用した消費生活センターの周知活動を行う。 相談員の対応能力の向上のため、専門的な研修会等へ積極的に参加する。

事業の方向性(一次評価)	事業の方向性(二次評価)
A 計画どおり事業を進めることが適当 継続	A 計画どおり事業を進めることが適当 継続

その他

施策体系	大項目(政策)			中項目(施策)			小項目(基本事業)				
	4	市民が安心して暮らせる環境づくり		6	消費者の保護と意識啓発		1	消費者教育・情報提供の推進			
事業名	消費者保護事業										
予算費目	款	7	商工費		項	1	商工費		目	3	流通対策費
	細目	1	流通対策費		細々目	1	流通対策費		会計種別	一般	
事務区分(根拠法令)			自治事務			(消費者安全法、消費者基本法、地方自治法)			予算種別	継続	経常

1 PLAN

事業の背景(事業が始まった経緯、現況)		事業の内容(対象・目的・意図)		事業実施の手段・手順	
<p>多種多様な商品が出回るなか、電話勧誘や家庭訪問販売をはじめ、デジタルコンテンツによる通信販売等の相談事例が複雑多様化している。さらに貸金業法改正及び景気悪化により多重債務者問題が顕著化している。このような消費生活問題に対し、消費者保護に向けた活動を強化する必要がある。また、見回り活動等未然防止に向けた啓発にも努めなければならない。</p>		<p>消費者教育を推進することで、市民の消費者力が向上し、もって消費者被害の防止を図り、市民の安心で安全な消費生活の確保に貢献する。</p>		<p>消費生活相談窓口の強化及び周知を行い、消費者被害が発生した場合に供える。また、近隣関係市及び県センター並びに消費者関係団体との連携による啓発、消費者教育の推進を図る。</p>	
活動指標			成果指標		
消費生活関連事業・研修への参加促進(件数及び人数)			消費者団体の会員数		
目標値(単位)		実績値(単位)	目標値A(単位)		実績値B(単位)
10(回) 300(人)		12(回) 247(人)	130(人)		111(人)
					85.3
					%

2 DO

歳出		予算現額(円)	決算額(円)	歳入		予算現額(円)	決算額(円)
支出内訳	需用費	246,000	240,437	財源(内訳)	国庫支出金		
	負担金、補助金及び交付金	48,000	48,000		県支出金		
	旅費	50,000	49,740		地方債		
					その他		
			一般財源		344,000	338,177	
合計		344,000	338,177	合計		344,000	338,177
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)				
		1.4	3,783,200				

3 CHECK

事務事業の評価	必要性	有効性	効率性	成果指標の達成度
	A 必要性が高い	A 有効性が高い	A 効率性が高い	B 概ね目標を達成している

4 ACTION

課題		改善策	
<p>○市民が主役のまちづくりという目的により、実際に活動している消費者団体への動員要請が増加しており、団体の知名度が上がることは喜ばしいが、弊害として、当団体の本来の主旨である消費者啓発活動にあてることのできる時間が減少している。新たな会員確保はできているが、活動が活発であるため、高齢化に伴う体調不良等により会員の減少が顕著である。</p>		<p>○新規会員を募集すべく、市主催のセミナー時に団体の主旨説明等を行い、広く会員を募集する。 ○団体の行動理念・活動方針等を再度確認し、団体本来の主旨に沿った活動を推進する。</p>	
事業の方向性(一次評価)		事業の方向性(二次評価)	
A	計画どおり事業を進めることが適当	A	計画どおり事業を進めることが適当
	継続し、改善を図る。		継続し、改善を図る。
その他			

施策体系	大項目(政策)		中項目(施策)		小項目(基本事業)	
	4	市民が安心して暮らせる環境づくり	6	消費者の保護と意識啓発	1	消費者教育・情報提供の推進
事業名	消費生活センター運営事業					
予算費目	款		項		目	
	細目		細々目		会計種別	
事務区分(根拠法令)	自治事務 (地方自治法、消費者安全法、消費者基本法)				予算種別	

1 PLAN

事業の背景(事業が始まった経緯、現況)	事業の内容(対象・目的・意図)	事業実施の手段・手順		
現在消費生活センターを設置しているが、消費者安全法では、消費生活センターに専門的な知識及び経験をもった相談員を配置する必要があると定められている。相談員の確保は大変難しく、どの地方自治体でも悩みの種となっている。自治事務として規定されている消費者行政を永続的に実施していくためには、専門的知識を持った相談員の育成及び確保が必要である。現在は相談員が1名所属しており、資格は無いが、相談員研修全課程を終了しており、知識は有している。	専門的な知識及び経験を持った相談員とは「消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントの資格保有者、若しくは同等以上の専門的な知識及び経験を有する者」と規定されている。同等以上の専門的な知識を習得しているものとして、国民生活センターの実施している相談員研修全課程を終了しているものも含まれる。このような人材の安定的・長期的確保がセンター機能の維持のための必須条件となっている。	現任相談員に研修の機会を提供し、相談員としての資質向上に努める。また、専任相談員2名体制をできるだけ早い時期に確保する。		
活動指標		成果指標		成果指標の到達度(B/A)
研修に参加		有資格職員の確保		
目標値(単位)	実績値(単位)	目標値A(単位)	実績値B(単位)	100
10(回)	32(回)	1名確保	1名確保	
%				

2 DO

歳出			予算現額(円)	決算額(円)	歳入			予算現額(円)	決算額(円)
支出内訳					財源(内訳)	国庫支出金			
						県支出金			
						地方債			
						その他			
					一般財源				
合計			0	0	合計			0	0
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)						
		0.1	593,000						

3 CHECK

事務事業の評価	必要性	有効性	効率性	成果指標の達成度
	A 必要性が高い	A 有効性が高い	A 効率性が高い	A 目標どおり達成している

4 ACTION

課題	改善策
消費生活センターの機能の維持のため、高度・多様化する消費相談に対応できる有資格の専任相談員2名の長期的確保が必要である。24年度中に、有資格職員1名の確保はできたが、恒常的な2名の確保が課題として残った。相談員が確保されたのちも、社会情勢、法改正に対応できる職員資質の向上が必要である。	相談対応能力の向上のため、研修予算の確保及び研修に参加できる環境の維持並びに有資格の専任相談員2名の確保に努める。

事業の方向性(一次評価)		事業の方向性(二次評価)	
A	計画どおり事業を進めることが適当	A	計画どおり事業を進めることが適当
	継続		継続

その他	ゼロ予算事業
-----	--------