

事務事業名	消費生活相談事業	整理番号	24402-000
所管	くらしの安全課 相談・安全スタッフ		

**事務事業の位置付け**

期間	平成 年度 ~ 平成 年度	根拠法令・要綱等	消費者保護基本法
基本計画における位置付け	基本政策 政 策	2-4 安全な暮らしの確保 2-4-4 消費者の保護・育成	関連 政策

**事務事業の内容**

目的 (何のために)	消費者の利益の擁護及び増進
対象 (誰・何を)	市民(消費者)
手段 (どのようなやり方で)	相談員の配置 3人(消費生活相談専門員有資格者3人 臨時職員雇用で対応) 相談日の開設 月曜日~金曜日 消費生活センター開設時間は9時~17時 業務内容 ・相談及び苦情のあっせん ・情報及び資料の収集、提供 ・消費者の啓発及び学習等の推進
成果 (どのような状態にしたいか)	消費生活における被害の拡大防止・未然防止
事務事業の背景・住民の意向	相談件数は年々増加しており、内容も複雑、多様化の傾向にある。
見直し改善の経過	平成17年2月に相談員が1名増員され、引き続き相談体制の充実を図った。

**事務事業の実績・投入コスト**

年度	事務事業実績	投入コスト(千円)
平成16年度	開設日数 243日/年 相談件数 2,264件/年 講座等開催回数 54回/年 ホームページアクセス件数 1,261件/年	
平成17年度	開設日数 244日/年 相談件数 1,367件/年 講座等開催回数 38回/年 ホームページアクセス件数 1,299件/年	
平成18年度	開設日数 244日/年 相談件数 1,265件/年 講座等開催回数 11回/年 ホームページアクセス件数 2,318件/年	

**評価指標**

1日当たり相談数(件)	相談1件当たり経費(円)	あっせん解決率(%)

**事務事業の評価**

観点別・一次評価(担当部署の評価)	コメント	今後の方向性									
<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">観点別評価</td> <td>必要性</td> <td rowspan="3">相談数や講座受講者はやや減少したが、市民(消費者)にとって重要な相談であり、消費者トラブルの多様化・巧妙化が目立っており、昨今、国・県・他の自治体等と連携した事業推進が一層求められている。</td> <td rowspan="3">今後の方向性</td> </tr> <tr> <td>有効性</td> </tr> <tr> <td>効率性</td> </tr> <tr> <td>一次評価</td> <td>A</td> <td>継続</td> </tr> </table>	観点別評価	必要性	相談数や講座受講者はやや減少したが、市民(消費者)にとって重要な相談であり、消費者トラブルの多様化・巧妙化が目立っており、昨今、国・県・他の自治体等と連携した事業推進が一層求められている。	今後の方向性	有効性	効率性	一次評価	A	継続		
観点別評価		必要性			相談数や講座受講者はやや減少したが、市民(消費者)にとって重要な相談であり、消費者トラブルの多様化・巧妙化が目立っており、昨今、国・県・他の自治体等と連携した事業推進が一層求められている。	今後の方向性					
		有効性									
	効率性										
一次評価	A	継続									
二次評価(行政評価委員会の評価)	コメント	今後の方向性									
二次評価	B	相談に対する更なる対応に努めるとともに、コスト削減を図りたい。	継続								

**改革プラン**

平成19年度からの対応	相談体制はハード、ソフト共にある程度整備され充実してきたと思われるが、より一層、相談員の資質の向上に努める。 国民生活センターや県などが実施する各種研修会に積極的に参加する。 インターネット・ネットワークを利用し情報収集を強化する。
平成20年度以降の対応	相談員や職員の資質向上に向けた研修会への積極的参加を継続実施していく。
改革により予想される成果	消費生活における被害の拡大防止及び未然防止が図られ、市民(消費者)の意識も変わる。 被害に係るあっせん解決が促進される。