

令和元年度 事務事業評価シート

事務事業名		消費者相談				所管	区民部			
							くらしの相談課			
事務事業の概要	行政計画	事業NO.	230	計画事業名	消費生活支援	事業の開始・終了年度				
	長期総合計画体系	[基本目標] 誰もが誇りや憧れを抱く安全安心で快適なまちの実現 [施策] 49 地域防犯力の向上と安全安心な消費生活の確保				[事業開始] 昭和50年度 [終了予定] - 年度				
	根拠法令等	法令(義務)	〔法令等名〕 消費者基本法、消費者安全法、台東区消費生活に関する条例、台東区消費者相談実施要綱、台東区消費生活相談員設置要綱							
	事業対象	直接の対象 : 区内在住・在勤・在学者 最終的な対象 : 同上								
	事業目的	消費生活相談員を配置し、消費者からの相談に対応することにより、消費者被害の未然・拡大防止及び被害救済を図る。								
	事業内容 [H30年度]	消費生活の専門知識を習得した相談員が、消費者からの相談を無料で電話または面接の方法で受付・対応。相談情報は「PIO-NET全国消費生活情報ネットワークシステム」により管理し、消費者被害の救済に努める。 相談日時: 月曜日～金曜日、午前9時～午後4時								
	委託の有無	一部委託	委託内容		消費生活相談員健康診断及びストレスチェック					
	補助金の有無	都								
事務事業の実績	種別	指標の名称	単位	R2年度	H28年度	H29年度	H30年度			
				目標値	実績	実績	実績	目標値	達成率	
	活動指標	年間開設日数	日	242	242	244	244	244	100.0%	
	成果指標	消費者相談件数	件	1,600	1,599	1,599	1,835	1,600	114.7%	
		解決率(解決数/相談件数)	%	85.0	84.0	87.0	85.0	85.0	100.0%	
	決算額 (単位: 千円)				H28年度	H29年度	H30年度			
	事務事業コスト (単位: 千円)	人にかかるコスト (人件費など)				25,342	29,649	24,984		
		物にかかるコスト (物件費・維持補修費)				33,414	32,257	35,057		
		その他のコスト (扶助費・補助費など)				242	223	237		
		総経費				607	137	72		
	財源項目 (単位: 千円)	受益者負担額 (使用料・手数料・負担金など)				34,263	32,617	35,366		
		その他特定財源 (国や都の支出金・財産収入など)				0	0	0		
一般財源 (区負担額)				9,460	9,524	9,498				
課題及び今後の進め方	新しい手口による消費者被害の発生等、年々相談内容が複雑多様化している。各種研修への積極的な参加、専門家を招いた研修会の実施等により相談員のスキル向上に努め、相談の解決率の向上につなげる。									
評価の視点	評価	評価の理由								
	必要性	4	相談件数は前年度と比べ15%増加し、詐欺的手法等の悪質な消費者被害も多い。区民の消費者被害の解決に向け、今後も本事業を継続していく必要がある。							
	効率性	3	地域見守りネットワークへの参加等関係機関との連携を図り、消費者被害の発見・防止に努めている。各相談員を計画的に研修に派遣し、法令等の改正による対処方法の変化、相談スキルの向上を会得し、帰庁後、他の相談員との間で共有化を図ることで、相談対応能力の向上、被害の解決率向上に努めている。							
	手段の適切性	4	主として、電話・来所での相談対応をしている。必要に応じ相談者宅への訪問、事業者・相談者・行政の3者での面談を実施、見守りネットワーク等の他機関との連携など、ケースに応じたきめ細かい対応をとっている。							
目的達成度	4	解決率については相談員の資質向上等が奏功し目標を達成した。また消費者相談件数は、架空請求の相談が増え全体の相談件数も増加した。								
[総合評価] ※上記4つの視点を踏まえ、事業全体を評価。区民生活への影響を十分考慮すること。						今後の方向性				
消費者被害は、新たな被害手口の発生と法令改正等の対策を繰り返す等、複雑・高度化している。引き続き、最新の法令・全国的な被害状況の把握に努め、相談の対応力の強化を図ると共に、本事業の広報・周知や関係機関との連携を強化し、消費者被害の解決に努めていく。						維持		拡大改善 維持 縮小 廃止・終了		