

事業区分
相談

平成27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	事業の開始・終了年度		[事業開始]	昭和 5 0 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			
	事業対象	区内在住・在勤・在学者					
	事業目的	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	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受診			
	補助金の有無	都					
事務事業の実績	種別	指標の名称	(単位)	目標値 (29年度)	24年度	25年度	26年度
	活動指標	年間開設日数	日	244	245	244	244
		成果指標	消費者相談件数	件	1,900	1,543	1,644
	解決率(解決数/相談件数)		%	80.0	73.7	77.5	78.9
	決算額	(単位:千円)			24,270	24,370	24,451
	事務事業コスト	人にかかるコスト(人件費など)			30,296	30,980	33,007
		物にかかるコスト(物件費・維持補修費)			190	171	160
		その他のコスト(扶助費・補助費など)			116	122	126
		総経費			30,602	31,273	33,293
	財源項目	受益者負担額(使用料・手数料・負担金など)			0	0	0
その他特定財源(国や都の支出金・財産収入など)			7,223	9,719	9,779		
一般財源(区負担額)			23,379	21,554	23,514		
前回評価から改善した事項	啓発活動を前年度以上に実施した結果、消費者相談コーナーの周知が進み相談件数も増加し解決率の向上につながった。						
評価の視点	評価	評価の理由					
	必要性	4	相談実績が増加している中、未だに消費者被害が減少しないため、被害回復や未然防止のため本事業は必要である。				
	効率性	3	年間を通して概ね1日4名の相談員を配置し、電話や来所での相談に対し効率的に実施している。				
	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が、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、他機関との連携など、ケースに応じた対応をとっている。				
目的達成度	3	相談案件については、解決に向け適切な助言等を行っているが、今後は自ら問題の解決が図れる区民がさらに増えるよう、消費者講座等での周知や学習の機会を増やしていく。					
[評価の理由](区民生活への影響を十分考慮すること)				評価結果	今後の方向性	拡大改善維持縮小廃止・終了	
相談件数も増加し解決率も向上しているが、未だに消費者被害が減少しない現状がある。このため、更なる相談体制の充実と区民に対する消費者相談の周知や学習機会の提供が必要である。今後は啓発の担い手である「消費生活サポーター」を養成することなども含め、相談体制の見直しを図り充実させていく。					改善		