

# 令和4年度 事務事業評価シート（1）

## [ 令和3年度事務事業 ]

一般会計				事務事業分類	A 一般事務事業
事務事業名	消費者対策事業			事業番号	007-002
担当部署名	市民人権	局	市民生活	部	消費生活センター

### I. 基本情報

#### 事業の位置付け

1	堺市基本計画 2025	施策との関連	有・無	戦略	5.強くなやかな都市基盤 ～Resilient～	施策	(5) 犯罪のない安心して暮らせる地域社会の実現	
		寄与するKPI	有	取組の方向性	①防犯環境の整備			
		有・無	指標名	大阪重点犯罪認知件数				
	堺市SDGs 未来都市計画	施策との関連	有・無	ゴール	ゴール(6)平和と公正をすべての人に	ターゲット	16.4	
		寄与するKPI	有	取組	消費生活相談を通じた消費者被害の救済			
		有・無	指標名	—				

2	関連計画	堺市消費者基本計画（第3期：令和3年度～令和7年度）				
3	事業開始年度	昭和 48 年度	点検年度	令和 7 年度		
4	実施根拠 (根拠法令、条例等)	・消費者基本法 ・消費者安全法 ・堺市消費生活条例 等				

#### 事業の概要

5	事業の実施主体 (実施主体となる団体等)	出先機関（消費生活センター）				
6	事業の対象 (対象とする人や物、対象数)	全市民の消費生活	対象数	823,731	単位	人
7	事業の目的 (事業実施によりめざす状態)	安全・安心な消費生活を営むことができる暮らしの実現				
8	事業内容 (目的を達成するための手段)	<p>○消費生活の安全・安心の確保 消費者の意思を表示する手段として「訪問販売お断りシール」を配布したり、条例違反業者に対する指導を行い取引等の適正化に向けた取組を実施している。</p> <p>○消費者の自立支援 注意喚起情報を発信するだけでなく、消費者被害を未然に防止するための取組として、幼児期から高齢期までの各ライフステージに応じた消費者教育啓発事業を展開している。</p> <p>○消費者被害の救済 消費生活の安全・安心を揺るがす多くの事態が発生していることから、消費生活センターでは消費生活相談員(11名)による相談業務を実施している(年間約6,000件)。</p>				
	※スケジュール、実施方法・手段、事業規模・回数など	—				
	※国・府の基準より上回って実施した内容を具体的に記載	—				
9	主な支出先 (委託・補助金・負担金等)	—				
10	公民連携・協働事業	—				

### II. 事業目的の達成状況

#### 事業の成果や活動実績の測定

11	成果指標(目的の達成状況を測定)	単位	実績		目標	目標	点検年度	
	消費生活センターのあっせんによる相談 事案の解決率	%	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和7年度		
			目標値	90	90	90	90	
			実績値	91	89			
達成率	101%	99%						
	当該指標を選定した理由	あっせん（相談者が事業者と交渉する際の手助け）による問題解決を的確に行い、解決率の維持・向上をめざすことは、消費者の利益の保護や被害の救済につながるため。						
	目標値の設定根拠・算出方法	第3期堺市消費者基本計画に基づき設定。あっせんにより解決した苦情相談の件数÷あっせんを行った苦情相談の総件数。						
12	活動指標(成果を上げるための手段)	単位	実績		目標			
	堺市特殊詐欺被害防止電話パトロールによる架電で啓発を実施できた件数	件	令和2年度	令和3年度	令和4年度			
			目標値	—	—	500		
			実績値	—	—			
達成率	—	—						
	当該指標を選定した理由	過去に相談のあった者に対し直接、注意を呼びかけることにより、より一層の特殊詐欺等被害の未然防止を図ることができるため。また、「特殊詐欺被害を受けている」「消費者トラブルにあっていない」と分かった場合は、対応手段を伝えることで被害の防止が期待できるため。（R4年度から当該指標へ変更）						
	目標値の設定根拠・算出方法	過去の実績に基づき設定。架電し、啓発を実施した件数。						

## 令和4年度 事務事業評価シート（2）

事務事業名	消費者対策事業	事業番号	007-002
-------	---------	------	---------

### Ⅲ. 投入量

#### 事業コスト

※当初予算には、前年度からの繰越分を含む。 (単位：千円)

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度		令和4年度
	決算	決算	当初予算	決算	当初予算
事業費 (a)	70,811	67,667	73,115	89,578	61,328
財源内訳	国支出金	118			25
	府支出金	7,081	894	5,399	1,187
	市債				
	その他 ( )				
	受益者負担金(使用料、手数料等)				
一般財源	63,730	66,655	67,716	88,391	57,130
14 人件費 (b)	44,550	45,100	41,000	41,000	45,100
15 年間経費(c)=(a)+(b)	115,361	112,767	114,115	130,578	106,428

#### 事業費の内訳

(単位：千円)

項目	年度	事業費		うち一般財源	項目	年度	事業費		うち一般財源
		事業費	うち一般財源				事業費	うち一般財源	
事業費内訳	R3 決算	30,687	30,687	30,687	建物借上料	R3 決算	16,395	16,395	
						R4 予算	31,380	31,380	
	R3 決算	5,622	5,622	5,622	事務室整備工事費	R3 決算	2,497	2,497	
						R4 予算	5,906	5,906	
	R3 決算	3,157	3,157	3,157	共益費	R3 決算	6,306	6,306	
						R4 予算	3,158	3,158	
	R3 決算	1,450	417	417	事務室整備事業に伴う原状回復負担金	R3 決算	16,720	16,720	
						R4 予算	1,797	192	
	R3 決算	1,909	1,909	1,909	その他 (通信運搬費など)	R3 決算	4,835	4,681	
						R4 予算	0	0	
	R4 予算	0	0	0	事務室整備事業に伴う廃棄物処理委託	R4 予算	7,326	4,733	

### Ⅳ. 事業の効率性

#### 単位当たり経費

区分	単位	令和2年度	令和3年度
① 消費生活センターのあっせんによる相談事案の解決件数	件	935	813
② 上記①にかかる年間経費	千円	4,170	4,111
③ 単位当たり経費 (②÷①×1,000円)	円/単位	4,460	5,057
備考 (算出についての説明等)		あっせん相談で解決した事案1件にかかる経費を算出。②=(あっせん件数÷相談件数)×(相談担当経費[人件費含む]×0.87[相談業務に携わる割合])	

### Ⅴ. 評価

#### 費用対効果に係る所見

- 18 堺市財政危機脱却プラン(案)に基づき、民間ビルに入居する消費生活センターについて、業務に必要な事務所の面積を精査し、借床面積を縮減することにより賃借料等の削減を行った。
- また、消費者安全法で定める有資格者の人材配置を図り、消費生活相談員が国民生活センターでの専門研修や、大阪府が開催する研修、大阪弁護士会との共同事例研究会などへ積極的に参加した。消費生活相談についての知見の修得や相談スキルの向上を図ったことにより、事業目的を効率的に達成することができた。

#### KPI等への寄与 (基本計画等のKPI・取組の方向性や事業の目的の達成にどのように寄与したか)

- 19 消費者の様々な需要に応じた商品・サービスが提供され、利便性や選択肢が拡大する一方、高齢化の進行やスマートフォン等の情報通信手段の発達による高度情報通信社会の進展等、消費者を取り巻く社会情勢の急激な変化によって、インターネット関連のトラブルをはじめとする新たな消費者問題が発生している。
- 消費者問題が一層複雑化する中で、消費生活相談員による相談業務の実施や、様々な消費者教育啓発業務の展開、また取引の適正化に向けた条例違反業者に対する指導業務の実施などが消費者の利益の保護や被害の救済につながっており、安心して暮らせる地域社会の実現に寄与していると考えます。