

令和6年度 事務事業評価シート（１）

〔 令和5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	課

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 寄与するKPI	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
			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 寄与するKPI	有	現状値	1,195件(2019年)	目標値	900件(2025年)
			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
			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	大阪重点犯罪認知件数※不同意性交等、不同意わいせつ、公然わいせつ、特殊詐欺、自動車盗、車上ねらい、部品ねらい		
			有	現状値	913件(2022年)	目標値	900件(2025年)

2	関連計画	第3期堺市消費者基本計画（計画期間：令和3年度～令和7年度）		
3	事業開始年度	昭和 48 年度	点検対象年度	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	単位
			813,153	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くらの実現		
8	事業内容 (目的を達成するための手段)	・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」の配布や、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。 ・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ライフステージに応じた消費者教育・啓発事業を展開。 ・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（年間約6,500件）。		
	※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 点検対象年度
	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4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
			目標値	90	90	90	90
			実績値	91	91		
			達成率	101%	101%		
	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	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。（第3期堺市消費者基本計画に基づき設定）					
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4年度	令和5年度	令和6年度	
			目標値	500	500	500	
			実績値	431	317		
			達成率	86%	63%		
	当該指標を選定した理由	過去の相談者に対し直接注意を呼びかけることにより、効果的に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る」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（令和4年度から当該指標を設定）。					
	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6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3年度	令和4年度	令和5年度		令和6年度
		決算	決算	当初予算	決算	当初予算
	事業費（a）	89,578	57,604	61,238	58,790	67,031
13	財源内訳					
	国支出金		8			0
	府支出金	1,187	1,211	3,883	2,055	3,231
	市債					0
	その他（ ）					0
	受益者負担金(使用料、手数料等)					0
	一般財源	88,391	56,385	57,355	56,735	63,800
14	人件費（b）	41,000	45,100	44,550	44,550	44,100
15	年間経費(c)=(a)+(b)	130,578	102,704	105,788	103,340	111,131

事業費の内訳

（単位：千円）

16	事業費内訳	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
		会計年度任用職員報酬	R5	決算	31,946	31,946	光熱水費負担金	R5	決算	389	389
			R6	予算	32,115	32,115		R6	予算	466	466
		期末勤勉手当（会計年度任用職員）	R5	決算	5,895	5,895	謝礼金	R5	決算	954	954
			R6	予算	10,407	10,407		R6	予算	1,346	1,300
		費用弁償（通勤費）	R5	決算	3,288	3,288	通信運搬費	R5	決算	1,004	1,004
			R6	予算	3,411	3,411		R6	予算	1,077	1,077
		建物借上料	R5	決算	8,493	8,493	堺市特殊詐欺被害防止電話パトロール及び幼児・小学生・中学生・高校生への消費生活情報の提供	R5	決算	1,149	61
			R6	予算	8,820	8,820		R6	予算	1,256	143
		共益費	R5	決算	3,267	3,267	その他	R5	決算	2,405	1,438
			R6	予算	3,812	3,812		R6	予算	4,321	2,249

Ⅳ. 事業の効率性

単位当たり経費

	区 分	単位	令和4年度	令和5年度
17	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	1,067	966
	② 上記①にかかる年間経費	千円	5,230	5,083
	③ 単位当たり経費（②÷①×1,000円）	円/単位	4,901	5,262
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	消費者安全法で定める有資格者の人材配置を図り、国民生活センターにおける専門研修や、大阪府主催の研修、大阪弁護士会との共同事例研究会など、消費生活相談員の研修参加機会を積極的に確保した。 相談内容の複雑化に伴って対応が長期化する傾向にある中、消費生活相談に係る知見の修得や相談スキルの向上が着実に図られたことで、消費者被害の回復に寄与し、事業目的を効率的に達成することができたものと考えられる。
----	--

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	消費者の多様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、デジタル分野での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、消費生活相談業務や消費者教育・啓発業務、取引の適正化に向けた事業者への指導の実施等が、消費者の利益の保護や被害の救済につながっており、安全・安心な消費生活の実現に寄与した。
----	---