

令和7年度 事務事業評価シート（1）

[令和6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	有・無	戦略	5. 強しなやかな都市基盤 ~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		
		寄与するKPI	有・無	指標名	大阪重点犯罪認知件数		
	堺市SDGs未来都市計画		有	現状値	1,195件(2019年)	目標値	900件(2025年)
		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	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	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	出先機関（消費生活センター）				
6	事業の対象	全市民の消費生活	対象数	808,404	単位	人
7	事業の目的	安全・安心な消費生活を営むことができるくらしの実現				
8	事業内容	<ul style="list-style-type: none"> 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）。 				
	※国・府の基準より上回って実施した内容	—				
9	主な支出先	—				
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

成果指標	単位		実績		目標	目標 点検対象年度
			令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和7年度
11 消費生活センターのあつせんによる相談事業の解決率	%	目標値	90	90	90	90
		実績値	91	92		
		達成率	101%	102%		
		当該指標を選定した理由	あつせん（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・向上をめざすことにより、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	あつせんにより解決した苦情相談の件数÷あつ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）					
活動指標	単位		実績		目標	
			令和5年度	令和6年度	令和7年度	
12 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	目標値	500	500	300	
		実績値	317	287		
		達成率	63%	57%		
		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、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。			
目標値の設定根拠・算出方法	架電し、啓発を実施した件数（過去の実績に基づき設定）					

令和7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4年度	令和5年度	令和6年度		令和7年度	
	決算	決算	当初予算	決算	当初予算	
事業費 (a)	57,604	58,790	67,031	70,453	75,969	
13 財源内訳	国支出金	8	0	0	0	
	府支出金	1,211	2,055	3,231	2,582	3,666
	市債	0	0	0	0	0
	その他 ()	0	0	0	0	0
	受益者負担金(使用料、手数料等)	0	0	0	0	0
	一般財源	56,385	56,735	63,800	67,871	72,303
14 人件費 (b)	45,100	44,550	44,100	44,550	42,000	
15 年間経費 (c)=(a)+(b)	102,704	103,340	111,131	115,003	117,969	

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			
								R6	決算	36,062
16 事業費内訳	会計年度任用職員報酬	R6	決算	36,062	36,062	光熱水費負担金	R6	決算	444	444
		R7	予算	38,002	38,002		R7	予算	480	480
	期末勤勉手当(会計年度任用職員)	R6	決算	11,659	11,659	謝礼金	R6	決算	1,036	1,036
		R7	予算	12,284	12,284		R7	予算	1,331	1,285
	費用弁償(通勤費)	R6	決算	3,508	3,508	通信運搬費	R6	決算	924	924
		R7	予算	3,749	3,749		R7	予算	1,096	1,096
	建物借上料	R6	決算	8,820	8,820	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	R6	決算	1,195	134
		R7	予算	8,820	8,820		R7	予算	1,256	637
	共益費	R6	決算	3,811	3,811	その他	R6	決算	2,994	1,473
		R7	予算	3,812	3,812		R7	予算	5,139	2,138

Ⅳ. 事業の効率性

単位当たり経費

区分	単位	令和5年度	令和6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
② 上記①にかかる年間経費	千円	5,083	5,851
③ 単位当たり経費(②÷①×1,000円)	円/単位	5,262	5,857
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×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。
あっせんによる相談事案の解決に係る単位当たり経費が前年度より増加した。消費生活相談員の人数に変更はないが、大幅な報酬改定が経費増加の主な理由として挙げられる。
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。