

# 令和8年度 事務事業評価シート（1）

## 〔 令和7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   | 局 | 市民生活部 | 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<br>計画2025                    | 施策<br>との<br>関連  | 有・無 | 戦略     | 5.強く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<br>する<br>KPI | 有・無 | 指標名    | 大阪重点犯罪認知件数                                             |  |    |                         |             |  |
|   |                                   |                 | 有   | 現状値    | 1,195件(2019年)                                          |  |    | 目標値                     | 900件(2025年) |  |
|   | 堺市SDGs<br>未来都市計<br>画<br>2021-2025 | 施策<br>との<br>関連  | 有・無 | ゴール    | ゴール16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                                     |  |    |                         |             |  |
|   |                                   | 寄与<br>する<br>KPI | 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（個別計画） | 令和 12 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 対象数     | 単位 |
|    |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 804,163 | 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                | <p>・消費生活の安全・安心の確保<br/>消費者が安全で安心して消費生活を営むために、表示・広告の適正化や計量の適正化等、取引等の適正化に向けた取組を実施。</p> <p>・消費者の自立支援<br/>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。</p> <p>・消費者被害の救済<br/>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）。</p> <p>・経済社会の発展等に伴う環境変化への対応<br/>高齢者や障害者等の配慮を要する方に関する消費者被害を未然に防止、または拡大させないため、消費者安全確保地域協議会（堺みまもり連絡会）の効果的かつ効率的な運用によって被害の早期発見、トラブルの解決をめざし、また消費者のデジタルリテラシーの向上を図る。</p> |         |    |
|    | ※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           | 消費者安全確保地域協議会（堺みまもり連絡会）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |         |    |

### 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                                                                            | 単位 |     | 実績    |       | 目標    | 目標     |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------|----|-----|-------|-------|-------|--------|
|               | 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6年度 | 令和7年度 | 令和8年度 | 令和12年度 |
|               |                                                                                 |    | 目標値 | 90    | 90    | 94    | 94     |
|               |                                                                                 |    | 実績値 | 92    | 91    |       |        |
|               |                                                                                 |    | 達成率 | 102%  | 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4期堺市消費者基本計画に基づき設定）                         |    |     |       |       |       |        |

| 12            | 活動指標                                                                                                                        | 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6年度 | 令和7年度 | 令和8年度 |  |
|               |                                                                                                                             |    | 目標値 | 500   | 300   | 300   |  |
|               |                                                                                                                             |    | 実績値 | 287   | 302   |       |  |
|               |                                                                                                                             |    | 達成率 | 57%   | 101%  |       |  |
| 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 | 過去の実績を基に、相談業務に影響のない範囲で架電啓発が可能な件数を設定                                                                                         |    |     |       |       |       |  |

令和8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5年度   | 令和6年度   | 令和7年度   |         | 令和8年度   |
|----|------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
|    |                  | 決算      | 決算      | 当初予算    | 決算      | 当初予算    |
| 13 | 事業費（a）           | 58,790  | 70,453  | 75,969  | 74,979  | 72,377  |
|    | 財 源              |         |         |         |         |         |
|    | 国支出金             | 0       | 0       | 0       | 0       | 0       |
|    | 府支出金             | 2,055   | 2,582   | 3,666   | 2,257   | 2,944   |
|    | 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       |
| 14 | 人件費（b）           | 44,550  | 44,550  | 42,000  | 46,200  | 43,500  |
|    | 一般財源             | 56,735  | 67,871  | 72,303  | 72,722  | 69,433  |
| 15 | 年間経費（c）=(a)+(b)  | 103,340 | 115,003 | 117,969 | 121,179 | 115,877 |

事業費の内訳

（単位：千円）

|    | 項 目              | 年度         |    | 事業費    | うち<br>一般財源 | 項 目                                                  | 年度 |    | 事業費   | うち<br>一般財源 |
|----|------------------|------------|----|--------|------------|------------------------------------------------------|----|----|-------|------------|
|    |                  | R7         | 決算 |        |            |                                                      | R7 | 決算 |       |            |
| 16 | 事業費内訳            | 会計年度任用職員報酬 |    | 39,165 | 39,165     | 光熱水費負担金                                              | R7 | 決算 | 443   | 443        |
|    |                  | R8         | 予算 | 35,109 | 35,109     |                                                      | R8 | 予算 | 480   | 480        |
|    | 期末勤勉手当（会計年度任用職員） | R7         | 決算 | 12,814 | 12,814     | 謝礼金                                                  | R7 | 決算 | 911   | 911        |
|    |                  | R8         | 予算 | 12,239 | 12,239     |                                                      | R8 | 予算 | 1,331 | 1,285      |
|    | 費用弁償（通勤費）        | R7         | 決算 | 3,661  | 3,661      | 通信運搬費                                                | R7 | 決算 | 887   | 887        |
|    |                  | R8         | 予算 | 3,294  | 3,294      |                                                      | R8 | 予算 | 1,085 | 1,085      |
|    | 建物借上料            | R7         | 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<br>幼児・小学生・中学生・高校生への消費生<br>活情報の提供 | R7 | 決算 | 648   | 329        |
|    |                  | R8         | 予算 | 9,147  | 9,147      |                                                      | R8 | 予算 | 1,249 | 630        |
|    | 共益費              | R7         | 決算 | 3,811  | 3,811      | その他                                                  | R7 | 決算 | 3,819 | 1,881      |
|    |                  | R8         | 予算 | 4,029  | 4,029      |                                                      | R8 | 予算 | 4,414 | 2,135      |

Ⅳ. 事業の効率性

単位当たり経費

| 17 | 区 分        |                           | 単位                                                                        | 令和6年度 | 令和7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                                                                         | 999   | 959   |
|    | ②          | 上記①にかかる年間経費               | 千円                                                                        | 5,851 | 5,837 |
|    | ③          | 単位当たり経費（②÷①×1,000円）       | 円/単位                                                                      | 5,857 | 6,087 |
|    | 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等への参加機会を確保し、相談員の専門性の維持・向上に努めた。<br>相談内容の高度化・複雑化により対応が長期化する傾向にあるため、単位当たり経費についてはやや増加となった。しかし、継続的な相談員の能力向上の取組により、的確かつ効率的な相談対応が可能となり、年間約1,000件の相談解決を実現するなど、本事業は消費者被害の未然防止及び回復に寄与している。 |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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 | SNS型投資・副業詐欺などの特殊詐欺や生成AIを悪用したディープフェイクによる消費者被害など、新たな手口による消費者問題が顕在化し、消費者を取り巻く環境はより複雑化・高度化している。<br>このような状況を踏まえ、消費生活相談業務に加え、特殊詐欺被害防止電話パトロールの実施による直接的な注意喚起や、中学生等を対象としたデジタル教材の配布等消費者教育・啓発の推進、消費者関連取引の適正化に向けた事業者への指導を実施した。<br>さらに、令和8年3月に消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会（堺みまもり連絡会）を設置し、地域の高齢者や障害者等配慮を要する消費者の見守り体制の基盤を整備した。<br>これらの取組を通じて、消費者被害の未然防止及び迅速な解決に寄与し、安全で安心な消費生活の実現に貢献した。 |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

令和3年度からの実績等を踏まえた事業の必要性・有効性に係る所見（前年度の事務事業評価で点検対象年度を令和7年度とした事業のみ記載）

|    |     |              |                                                                                                                             |
|----|-----|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20 | 必要性 | ■ 高い<br>□ 低い | ・消費生活相談員による相談対応を中心に、消費者教育、警察等との連携を推進しており、これらの取組は、消費者被害の未然防止及び迅速な解決を図る上で不可欠であり、本事業の実施は必要である。                                 |
|    | 有効性 | ■ 高い<br>□ 低い | ・あっせん解決率が90%以上と高水準で推移しており、市民被害の回復やトラブル解消に寄与していることから、本事業は有効に機能している。高齢化やデジタル化の進展に伴い複雑化・多様化する消費生活相談に的確に対応し解決を図るため、事業の継続が必要である。 |