

Plan

事業名	消費者行政推進事業			事業類型	ソフト	実施計画	○	区分	継続
予算科目	一般 会計	7 款	1 項		2 目	事業1	173	事業2	347
担当部署	部	産業部			課	観光交流課			
総合計画体系	めざまちの姿	3 安全で安心して暮らせるまち			基本計画	3-⑤消費生活の安定と向上を図る			
事業の目的	消費生活相談室について、市民の認知度を向上させ、消費者被害の拡大防止を図る。消費者トラブルを未然に防止するために市民の学習の場を作る。								
事業の概要	消費生活相談事業 週5回(月～金)9時から15時。消費生活相談員により消費者トラブルの苦情対応を行う。 多重債務者相談 月1回、弁護士による無料相談会を実施する。 啓発・学習事業 出前講座や啓発活動によって、市民の消費生活に関する意識の向上と生活の見直しを促す。 消費者被害防止事業 悪徳商法などによる被害を防止するため、迷惑電話防止機器の設置を推進する。								

Do

事務事業評価 (単位:千円)

事業内容と活動実績	決算見込額	内、特定財源	
平成30年度	消費生活相談機能整備および専門家活用による事業強化 消費生活相談員による消費生活相談(週5回9時から15時間)	1,983	951
	消費生活相談員による出前講座の実施(6回)		
	多重債務者のための無料相談(月1回実施)		
	消費生活に関する研修および会議	167	14
	消費生活相談員と消費生活サポーターによるスーパーやイベントでの啓発チラシの配布や展示	153	0
	迷惑電話防止機器(トビラフォン)の設置推進のためのモニター募集および設置後のレポート作成	381	291
	その他	63	0
	合計	2,747	1,256

Check

成果指標	成果指標名(単位)				
	H29実績	H30目標	H30実績	R1目標	
相談実施回数	278	250	307	270	
事業の 評価	判定理由や課題、改善した点など				
	必要性	A	相談内容は年々複雑化しており、市民の安全・安心の暮らしのために、市民の消費者被害の未然防止や、被害の拡大防止への取り組みは欠かせない。また、アボ電詐欺による被害によって、迷惑電話防止装置に関する関心が高まっている。		
	有効性	A	相談件数が年々増えていることから、消費者被害の認知度が向上している。		
	効率性	B	相談のあった内容しか対応することができないため、すべての被害を防ぐことは難しい。また、相談内容も複雑化していることから、効率的に対応することが難しい。		

Action

事業費				左記についてのコメント
今後の 方向性	維持	次年度	維持	
維持		次年度	維持	年々、消費生活に関する問題は、複雑化している。迷惑電話防止機器モニター事業、啓発活動を通して消費者の意識向上を図りながら消費生活相談事業を維持していく。

実施計画 (単位:千円)

事業内容	令和元年度	令和2年度	令和3年度
消費生活相談事業 週5回(月～金)9時から15時。消費生活相談員により消費者トラブルの苦情対応を行う。 多重債務者相談(月1回、弁護士による無料相談会の実施)を行う。			
消費生活相談研修 消費生活相談員のスキルアップにより、相談事業の質の向上を目指す			
啓発・学習事業 出前講座や啓発活動により、市民の消費生活に関する意識の向上と生活の見直しを促す。			
消費者被害防止事業 悪徳商法などによる被害を防止するため、迷惑電話防止機器の設置を推進する。			
3か年の合計事業費	8,359		