

平成30年度 事務事業評価シート

事務事業名		消費者相談				所管	区民部 くらしの相談課			
事務事業の概要	行政計画	事業NO.	111	計画事業名	消費生活支援		事業の開始・終了年度			
	長期総合計画体系	[基本目標] II-1. 個性を活かしたまちづくりの推進					[事業開始] 昭和50年度			
		[小 柱] (4)安全・安心の充実強化					[終了予定] - 年度			
		[施 策] ④地域防犯力の向上								
	根拠法令等	法令(義務)		[法令等名]	消費者基本法、消費者安全法、台東区消費生活に関する条例、台東区消費者相談実施要綱、台東区消費生活相談員設置要綱					
	事業対象	直接の対象 : 区内在住・在勤・在学者 最終的な対象 : 同上								
	事業目的	消費生活相談員を配置し、消費者からの相談に対応することにより、消費者被害の未然・拡大防止及び被害救済を図る。								
	事業内容 [29年度]	消費生活の専門知識を習得した相談員が、消費者からの相談を無料で電話または面接の方法で受付・対応。相談情報は「PIO-NET全国消費生活情報ネットワークシステム」により管理し、消費者被害の救済に努める。 相談日時: 月曜日～金曜日、午前9時～午後4時								
委託の有無	一部委託		委託内容	消費生活相談員健康診断及びストレスチェック						
補助金の有無	都									
事務事業の実績	種 別	指標の名称		単位	31年度 目標値	27年度 実績	28年度 実績	29年度 実績 目標値 達成率		
	活動指標	年間開設日数		日	244	243	242	244	244	100.0%
		成果指標	消費者相談件数		件	1,600	1,633	1,599	1,599	1,900
	解決率(%)解決数/相談件数		%	87.0	80.0	84.0	86.6	80.0	108.3%	
	決算額 (単位:千円)					27年度		28年度		29年度
	事務事業コスト (単位:千円)	人にかかるコスト(人件費など)				24,593		25,342		29,649
		物にかかるコスト(物件費・維持補修費)				31,318		33,414		32,257
		その他のコスト(扶助費・補助費など)				234		242		223
		総経費				120		607		137
	財源項目 (単位:千円)	受益者負担額(使用料・手数料・負担金など)				0		0		0
その他特定財源(国や都の支出金・財産収入など)				9,634		9,460		9,524		
一般財源(区負担額)				22,038		24,803		23,093		
前回評価から29年度に改善した事項	新しい形態の消費者被害の発生等年々、相談内容が変化し複雑化している。各種研修への計画的な参加、専門家を招いた研修会の実施等により相談員のスキル向上に努め、相談の解決率の向上につなげた。									
評価の視点	評価	評価の理由								
	必要性	4	相談件数は前年度と比べ横ばいであるが、依然として詐欺的手法等の悪質な消費者被害も多い。区民の消費者被害の解決に向け、今後も引き続き本事業を継続していく必要がある。							
	効率性	3	地域見守りネットワークへの参加等の関係機関との連携を図り、消費者被害の発見に努めている。各相談員を計画的に研修に派遣し、法令等の改正による対処方法の変化、相談スキルの向上を会得し、帰庁後、他の相談員との間で共有化を図ることで、相談対応能力の向上、被害の解決率向上に努めている。							
	手段の適切性	4	主として、電話・来所での相談対応をしている。必要に応じ相談者宅への訪問、事業者・相談者・行政の3者での面談を実施、見守りネットワーク等の他機関との連携など、ケースに応じたきめ細かい対応をとっている。							
目的達成度	3	解決率については、相談員の資質向上等が奏功し目標を達成した。消費者相談件数は目標に達しなかった。目標策定当時に顕著だった相談事由について規制等の対策が進んだことや消費者金融過払金が落ちついた等の社会情勢変化を受けたものである。								
[総合評価] ※上記4つの視点を踏まえ、事業全体を評価。区民生活への影響を十分考慮すること。						今後の方向性				
消費者被害は、法令改正等の対策と新たな被害手口の発生を繰り返す等、複雑・高度化している。引き続き、最新の法令・全国的な被害状況の把握に努め、相談体制の強化に努めると共に、本事業の広報・周知や関係機関との連携を強化し、消費者被害の解決に努めていく。						維持		拡大改善 維持 縮小 廃止・終了		