

平成26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	あり	事業NO.	210	計画事業名	消費者相談		
	長期総合計画体系	[基本目標] IV. パートナーシップの促進					事業の開始・終了年度	
		[小 柱] (1)地域経営の充実					[事業開始] 昭和 5 0 年度	
		[施 策] ① 多様なパートナーシップの促進[71]					[終了予定] - 年度	
	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			
	事業対象	区内在住・在勤・在学者						
	事業目的	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	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～金曜、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受診			
補助金の有無	都							
事務事業の実績	種 別	指標の名称 (単位)			目標値 (27年度)	23年度	24年度	25年度
	活動指標	消費者相談件数 件			1,700	1,668	1,543	1,644
		相談員勤務日数 日			1,000	982	1,019	1,017
	成果指標	あっせん解決率(%) 斡旋解決数/相談件数 %			10.0	8.8	10.4	9.0
		助言解決率(%) 助言による解決数/相談件数 %			70.0	64.9	63.3	68.5
	決算額 (単位：千円)				23,291	24,270	24,370	
	事務事業コスト (単位：千円)	人にかかるコスト (人件費など)			31,506	30,296	30,980	
		物にかかるコスト (物件費・維持補修費)			276	190	171	
		その他のコスト (扶助費・補助費など)			60	116	122	
		総経費			31,842	30,602	31,273	
	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)			9,218	7,223	9,719	
		一般財源 (区負担額)			22,624	23,379	21,554	
前年度から改善した事項		相談内容が多岐にわたり複雑化しているため、各種研修への参加を積極的に行っている。また、地域の関係機関との連携が必要である相談者が多いため、区内の関係機関との勉強会を実施した。						
評価の視点		評価	評価の理由					
	必要性	4	消費者安全法で区が消費者相談を実施することが義務付けられている。また、消費者被害の内容が複雑多岐にわたっており、消費者相談の重要性が高まっている。更に高齢化率の高い本区においては、高齢者が狙われるケースも多いため、事業の必要性は高い。					
	効率性	4	年間を通じて概ね1日4名の相談員を配置しており、電話や来所の対応が非常に効率的に行われている。また、各種研修にも随時参加できる体制となっており、相談員のスキルアップにつながっている。					
	手段の適切性	4	主に電話・来所での相談となっているが、必要な場合には相談者宅を訪問したり、事業者・相談者・行政の3者で面談を実施する等、状況に応じた対応をしている。さらに他機関と連携し情報共有しながらスムーズな解決につなげている。					
	目的達成度	3	25年度は助言による解決率が高くなりあっせんでの解決が減少してきている。相談に対する助言により、相談者本人が問題解決をできる状況が増えてきつつある面もあると考えられるが、引き続き相談体制の充実を図っていく。					
[評価の理由] (区民生活への影響を十分考慮すること)					評価結果	今後の方向性		
消費者相談の内容は、多岐にわたりまた年々高度で技術的な内容が多くなっている。また、相談者の要求も高くなっており、交渉技術の水準も高いものが求められている。安心で安全な区民生活を守っていくためにも、本事業は重要な事業であり、相談体制の維持が必要である。						維持	拡大 改善 維持 縮小 廃止・終了	