

平成26年度 事務事業評価シート

事務事業名		消費者生活支援				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.	209	計画事業名	消費者生活支援			
	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] 平成13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	区民が自立した消費者として、日常生活を送るために必要な知識を習得できるよう、消費者教育・啓発を行う。これらの情報をタイムリーに伝えることにより、消費者の権利擁護及び利益増進につなげ、区民の消費生活の安定及び向上を図る。							
	事業内容	消費生活に必要な知識・情報を分かりやすく迅速に伝えるために、消費者教育・啓発を行う。 消費者講座及び出前講座(消費生活相談員を講師として派遣)の開催、消費者ニュース「くらしのちえ」の発行、子ども向け啓発誌の発行、啓発用DVD及びビデオテープの貸し出し、消費生活情報コーナー(生涯学習センター4階に設置)の運営。							
委託の有無	なし	委託内容							
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	消費者講座受講者数	人	600	585	229	447		
		出前講座受講者数	人	500	458	411	302		
	成果指標	消費者講座受講者の満足度	%	95.0	72.4	95.8	95.2		
		消費者相談コーナーを知っている人の割合	%	50.0	41.2	20.4	45.0		
	決算額 (単位:千円)				2,578	1,740	1,179		
	事務事業コスト (単位:千円)	人にかかるコスト(人件費など)			8,551	6,654	6,903		
		物にかかるコスト(物件費・維持補修費)			2,429	1,686	1,116		
		その他のコスト(扶助費・補助費など)			150	54	63		
		総経費			11,130	8,394	8,082		
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)			1,606	621	898			
	一般財源(区負担額)			9,524	7,783	7,184			
前年度から改善した事項	消費者ニュース「くらしのちえ」を年4回から年6回の発行とした。消費者講座は平成24年度6回開催から平成25年度18回の開催と大幅に増加した。周知用のチラシについては、各年代に合わせた形で作成し、随時配布を行った。また、区内に所在する大学・専門学校・高等学校へは直接チラシを送付し当コーナーの周知を合わせて行った。								
評価の視点	評価	評価の理由							
	必要性	4	商品やサービスの提供方法が複雑化していることに伴い、消費者被害も複雑化している。被害の未然・拡大防止のためにも、的確で迅速な消費生活情報の提供が求められている。						
	効率性	3	消費者被害防止のために「消費者講座」「出前講座」を実施しているが、集客数や依頼数が伸び悩んでいる。周知方法や対象範囲の拡大等見直しを図っていく。						
	手段の適切性	3	あらゆる年代に対して啓発活動を十分に行えるように、ちらしや啓発品の配布についてはきめ細かく行っているが、届けたい情報を伝えたい世代に届けられるような工夫が必要となっている。						
	目的達成度	4	講座の実施、消費者ニュースの発行等消費者教育に努めているが、未だ1644件(平成25年度)の消費生活に関わる様々な相談や苦情があり、引き続き消費生活支援を実施していく必要がある。						
[評価の理由](区民生活への影響を十分考慮すること) 消費者被害防止のため情報提供は必要だが、現状の手段では限界があるため、区内の事業者等にチラシを置いてもらうなど新たな方法を検討する必要がある。また小中学生に対しては早期の消費者教育が必要であるため、教育委員会と連携をして情報発信や講座の実施などを検討していく。更に高齢者に対しては、地域見守りネットワークの一員として関係機関とともに情報交換を行い被害拡大防止・未然防止に努めていく。					今後の方向性	拡大	拡大 改善 維持 縮小 廃止・終了		