

「平成30年度に実施した仕事」の振り返りシート

記入日 平成 31 年 4 月 10 日

仕事の内容	消費者保護対策事業					
担当部署・課長名	地域振興	課	消費・共同参画	係	課長名	大法 努

この仕事は、どの【施策】の課題を解決するための手段ですか。	施策番号	3 - 2	-
【施策名】 消費生活の充実	総合計画書 (ページ)	71	

予算名	款	7 商工費	項	1 商工費	目	4 消費経済対策費	事業	1 消費者保護対策事業費
-----	---	-------	---	-------	---	-----------	----	--------------

1 この仕事の目的	① 誰(何)を対象にしていますか。	① ①の対象数や量を、あらわすもの(対象指標)
	市民 →	①講座参加予定者数 ②相談受付件数 ③見学会参加予定者数 ④人口
	② ①をどのような状態にしたいのですか。[簡潔に] 消費生活に関する知識を深め、充実した日常を送る	② ②の状態になった数・量をあらわすもの(成果指標) → ①講座参加実績人数 ②相談受付件数 ③見学会参加実績人数 ④消費生活だより配布部数
③ そのために何をしましたか。	③ ③をどのくらい行いましたか(活動指標)	
	①消費者講座(出前寄席を含む) ②消費生活相談(多重債務相談を含む) ③消費者見学会 ④消費生活だより ⑤消費者問題解説力の強化に関する事業	①講座開催回数 ②相談受付日数 ③見学会開催回数 ④発行部数 ⑤作成部数

		単位	平成28年度実績	平成29年度実績	平成30年度実績	平成31年度目標	平成32年度目標
2 指標の推移	対象指標	①の数値	人	①180 ②318 ③80 ④86,044	①170 ②239 ③80 ④85,857	①115 ②359 ③80 ④85,698	
	成果指標	②の数値	人・数	①164 ②318 ③75 ④31,300	①78 ②239 ③76 ④32,300	①95 ②359 ③58 ④32,500	
	目 標	②の目標値	人・数	①80②300③80 ④30,300	①80②300③80 ④30,300	①80②300③80 ④30,300	①80②300③80 ④3,000
		目標値設定の考え方	①③定員×回数、②実績以上、④配布部数				
	活動指標	③の数値	回・日・部	①3 ②204 ③2 ④30,300 ⑤200	①3 ②194 ③2 ④32,300 ⑤1,000	①3 ②190 ③2 ④32,500 ⑤1,500	

3 経費	事業費(実績)		円	5,118,565	4,818,463	5,025,503	※人件費の所要人数は、基本的には「人」で表わしますが、一時的な仕事については時間数での表示も可とします。その場合単位を「時間」に変更してください。 人件費(再任用職員以外) 年間単価は、8,244,000円 時間単価は、4,200円 で計算してください。 【算出根拠】平成29年度決算数値。(退職手当組合負担金、共済費も含む。)
	財源	一般財源	円	3,305,843	3,037,650	2,992,352	
		特定財源	円	1,812,722	1,780,813	2,033,151	
		(うち受益者負担)	円	0	0	0	
	人件費(目安)	所要人数(再任用以外)	人	0.7	0.7	0.7	
		所要人数(再任用)	人	0.0	0.0	0.0	
	職員人件費(再任用以外)	円	5,786,900	5,777,100	5,770,800		
	職員人件費(再任用)	円	0	0	0		
	事業費+人件費	円	10,905,465	10,595,563	10,796,303		

この仕事における市の裁量 市の裁量は大きい

4 環境変化	この仕事の開始時期(開始年度)、何を目的に開始していますか。
	消費者基本法(昭和四十三年)に基づき実施しているが、明確な開始時期は不明。消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進を図り、もつて市民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。
	開始当初と比較し、状況の変化はありますか。 インターネットの普及や高齢化に乗じた悪質商法の狡猾化により、多種多様な消費者被害が発生している。こうした環境の変化に対応し、市民の安全を確保していくために地方消費者行政推進交付金を活用している。また、平成28年度から条例が施行され東大和市消費生活センターとして運営を行っている。

仕 事 の 内 容	消費者保護対策事業			
担当部署・課長名	地域振興	課	消費・共同参画	係 課長名 大法 努

5 市民等の意見
この仕事に関して、平成30年度中に寄せられた市民・議会等の意見、また、市民・サービス利用者等の実態やその意識について
消費者講座や消費者見学会については、参加者から内容について多種多様かつ、身近な消費に係るものを取り上げてほしいとの声が多く寄せられている。
消費生活相談については、多種多様なトラブルや相談及び問合せがあるが、特に架空請求に関する通報・相談が全国的に増加傾向となっている。

6 市民協働
(1)市民協働の取組を行いましたか。ある場合は、取組手法の種類から番号を選択。（複数回答可）

取り組んだ	取組手法	⑥、⑦、⑧ 【取組手法の種類】 ①共催 ②実行委員会・協議会 ③事業協力 ④事業委託 ⑤補助・助成 ⑥情報提供・情報交換（広報媒体： ） ⑦後援・場の提供 ⑧その他（講座講師依頼）
-------	------	---

(2)平成31年度に向け、さらに適した協働の形態とするための「考え」又は「気付いた」点
消費者団体（コープみらい、パルシステム東京）の参加により、消費者展（移動パネル展）を行っており、今後も発展的に継続して行く。架空請求に関する通報や相談があった市民に協力を求め、近隣や知人への口コミによる同様の被害防止への協力を呼び掛けた。その結果、口コミによって手口を知ったという市民から更に情報提供や通報があり、PRや広報とは異なる注意喚起の手段となってきている。

7 課題
(1)「平成29年度に実施した仕事」の振り返りシート 「7 課題（2）」の内容
消費生活相談において、全体の相談件数は減少しているが、解決が困難な消費トラブルに関するあっせん案件が増加していることから、被害に遭いやすい高齢者及びその周囲にいる家族や支援者への情報提供を充実していく。引き続き、多重債務相談のPRに努める。

(2)(1)の課題解決に向けた取組や、事務改善など、平成30年度に実施したこと。
・はがきや封書による架空請求により、相談件数が増加しており、市報・チラシ・SNS・HP・福祉関係部署への情報提供などに取り組んだ。
・高齢者ほっと支援センター、見守りボックス、社会福祉協議会などへのPRにより消費生活センターへの通報や情報交換の場を設けることができた。

(3)(2)を踏まえた今後の課題
・消費者問題に専門の知識や消費生活相談の資格を持ち、なおかつ自治体における消費生活相談経験のある専門相談員の雇用が年々難しくなっている。関連する交付金の交付期限も迫っていることから、環境整備と自主財源の確保が大きな課題となる。

8 今後の方向性
(1)仕事の方向性（「7 課題（3）」の課題解決に向けた具体的な改革・改善案など）
・自治体での相談経験の有無だけでなく、東大和市の実情に精通した相談員を育成していくために必要な財政支援を東京都に求める。
・消費生活センターとしての機能強化や情報拡散のためのSNSの活用や市民協働による取組手法について研究を進める。

(2)上記(1)の改革・改善案を実現するために、克服すべき問題点、必要な調整・準備等
・消費生活相談員の待遇向上
・交付金の交付期限終了に伴う自主財源の確保
・国や東京都への具体的な支援要請

(3)改革・改善案による期待成果
上記(1)の改革・改善案を実施することで、成果面と経費面で現状からどのように変わりますか。

成果	成果を維持する。	経費	仕事の経費を増加させる。
----	----------	----	--------------