

事務事業	615201	消費者行政推進事業		
事業区分	実施計画事業	施策体系	615210 消費生活向上に向けた取り組みの推進	
区分	必要性	非常に高い	効率性	非常に高い
	方向性（第一次）	現行どおり	改善、効率化の内容	方向性（第二次）
対象	市民			

事務事業目的	市民の消費生活における被害を防ぎ、安全・安心な消費生活を実現することを目的とします。
事務事業内容	市民に新たな消費者被害等の情報を発信し、意識啓発を図るとともに、消費者の権利や利益を擁護するため、専門の消費生活相談員による相談事業を推進します。また、消費生活に関わる問題などに自主的に取り組む消費者団体の活動を支援します。
実施形態	一部委託・補助
成果指標	消費生活に関する出前講座参加者数 令和元年度実績：324人
活動指標	（活動指標1）消費生活講演会・講座回数 （活動指標2）消費者団体連絡会との会議回数 令和元年度実績：（活動指標1）12回 （活動指標2）11回

事業コスト計算

事務事業費予算額	17,828,000 円	R1 事務分担表による「事務に係る人数」	5.06 人
事務事業費決算額	17,541,092 円	R2 事務分担表による「事務に係る人数」	5.21 人
予定値		確定値	
直接事業費	17,828,000 円	直接事業費	17,541,092 円
人件費	41,706,564 円	人件費	42,130,165 円
総額	59,534,564 円	総額	59,671,257 円

見直し実績	消費者団体構成員の高齢化が進み、後継者の確保が難しい状況であるが、定例的に会議を開催し新規団体加入者を増加するための方策を協議した。	
事務事業評価	内部要因 外部要因	消費者トラブルの手口は一層複雑多様化し巧妙化が進んでおり、相談件数は増加傾向である。相談窓口のさらなる充実の必要性が高まっており、週5日の相談体制と月2回の弁護士相談日を確保している。
	必要性	高齢化の進展、サービスの多様化・情報化の進展等により、複雑多様化する消費者被害の防止と被害救済のために大変重要な取り組みである。老若男女を問わず、消費者と事業者との間の知識等の格差是正支援は、欠かすことのできない事業である。
	効率性	商品やサービス取引の高度化・複雑化が急速に進行している現代社会の中で専門の資格を持った相談員や弁護士による相談体制を整備しており、効率的に事業を推進している。
	方向性	今後も、社会的弱者を狙った消費者トラブルは増加し、巧妙化・複雑化していくと考えられる。引き続き、相談体制の充実に努め、消費者の意識啓発や情報提供に取り組んでいく。また、消費者団体への活動支援等を通じ、連携して啓発活動を行っていく。