

施策評価表(平成21年度実績評価と平成23年度方針)

作成日 平成 22 年 9 月 1 日

施策No.	29	施策名	自立した消費生活への支援	21年度 施策位置付け	<input type="checkbox"/> 重点施策 <input checked="" type="checkbox"/> それ以外
施策統括課名	生活文化課	施策統括課長名	木暮 昭		
施策関連課名					

1. 施策の目的と成果実績

施策の目的「対象」	消費者	対象指標名	単位	19年度実績	20年度実績	21年度実績
		市民(1月1日現在、外国人含む)	人	116,117	116,473	116,579

施策の目的「意図」	社会環境に合った消費生活を行う	成果指標	単位	19年度実績	20年度実績	21年度実績
		消費生活において環境の保全に気を付けている	%	89.3 (20年度調査)	88.0 (21年度調査)	88.0 (21年度調査)
成果指標設定の考え方	社会環境に合った消費生活を行っているかどうかについて、消費生活の中で、環境保全への配慮と、知的財産保護への配慮の2点を成果指標とした。	消費生活において知的財産権の適正な保護に気を付けている	%	86.4 (20年度調査)	89.5 (21年度調査)	89.5 (21年度調査)

成果指標の把握方法(引用資料、算定式など)	施策成果アンケート調査における設問の「消費生活において環境の保全に気を付けている」及び「消費生活において知的財産権の適正な保護に気を付けている」に、「気を付けている」「どちらかといえば気を付けている」と回答した割合。
-----------------------	--

施策の成果向上に向けての市民と行政との役割分担	<p>市民の役割 消費者基本法第7条において、「消費者は、自ら進んでその消費生活に関して、必要な知識を習得し、及び必要な情報を収集するなど自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。」また、「消費生活に関し、環境の保全及び知的財産権等の保護に配慮するよう努めなければならない。」と規定されている。</p> <p>行政の役割 消費者の権利の尊重及びその自立の支援、その他の基本理念にのっとり、国の施策に準じて施策を講じるとともに、当該地域の社会的、経済的状況に応じた消費者行政を推進する責務を有する。</p>
-------------------------	---

2. 施策成果の評価

施策成果の水準評価	<p><施策の成果水準評価></p> <p><input type="checkbox"/> 21年度目標を上回る実績だった</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 21年度目標通りの実績だった</p> <p><input type="checkbox"/> 21年度目標を達成出来なかった</p> <p>根拠： 消費者相談件数については、年度ごとに増減はあるものの、相談内容は多重債務問題など、複雑・専門的となっており、相談体制を充実することで相談ニーズに対応できている。</p>	<p>①近隣との比較 市民1人当たりの相談年数で比較すると同等な水準となっている。</p> <p>②時系列比較 架空請求や不当請求、振り込み詐欺等の悪質商法の増減に対して、相談件数も増減する傾向にある。</p> <p>③市民期待水準との比較 専門員の相談窓口があることで、期待に応えられている。相談窓口があることによる抑止効果も評価されている。</p>	<p>貢献度の「高い」事務事業名 ・消費者相談事業</p> <p>貢献度の「低い」事務事業名 なし</p>
-----------	--	--	---

3. 施策コストの実績と評価

	単位	19年度実績	20年度実績	21年度実績	①時系列比較 平成21年9月に消費者庁が設置され、相談情報の一元化システムが導入されたことによる事業費の増加があった。 ②近隣との比較 相談員の人数や勤務体制は各市異なる。 ③納税者期待との比較 早急な解決と解決の糸口が見つかることまでの対応を期待されている。 <施策事業費の中で上位1/3を占める事務事業名> ・消費者相談事業
①本施策を構成する事務事業の数	本数	2	2	2	
②事業費(本施策を構成する全事務事業の事業費合計)	千円	4,174	3,978	8,104	
③人件費(本施策を構成する全事務事業の人件費合計)	千円	7,099	7,713	11,101	
④トータルコスト(②+③)	千円	11,273	11,691	19,205	
効率性指標	円				施策コスト(事業費)の水準評価
対象(受益者)1単位あたりもしくは市民1人あたりの施策の⑤事業費(定義式: ② / 市民人口)	円	36	34	70	
同 ⑥人件費(定義式: ③ / 市民人口)	円	61	66	95	
同 ⑦トータルコスト(定義式: ④ / 市民人口)	円	97	100	165	

4. 施策の方針設定に際しての前提条件

施策の成果向上における市の関与の妥当性	<input type="checkbox"/> 市の関与の強化 <input checked="" type="checkbox"/> 市の関与の現状維持 <input type="checkbox"/> 市の関与の軽減 * 行政と市民の役割分担含む 説明： 消費者トラブルを未然に防ぐため、消費者に対して必要な情報を提供し、消費者問題を学ぶ場を提供していく。 消費者として求められる意識や配慮などについて向上につながる啓発事業を継続して実施していく。	<input type="checkbox"/> 対象の増加による施策事業費の増 <input type="checkbox"/> 対象の減少による施策事業費の減 <input checked="" type="checkbox"/> 受益者の行政需要の増加による施策事業費の増 <input type="checkbox"/> 受益者の行政需要の減少による施策事業費の減 <input type="checkbox"/> 制度改訂等による施策事業費の増 <input type="checkbox"/> 制度改訂等による施策事業費の減 <input type="checkbox"/> 施策事業費の増減なし 説明： 消費者相談の処理件数は、ほぼ同様の水準で推移しているものの、特に高齢者を狙った契約被害や、多重債務問題など、複雑相談案件や悪質商法被害が増加している傾向にあり、これらの相談に的確に対応するためにも、専門相談員の増員や、的確な指導に結びつける知識や情報の習得、パソコンなど情報機器を活用しての相談など、相談ニーズの複雑化・専門化に対応するための事業費の増加が予測される。	<コスト削減不可事務事業名> (市の裁量ではコストを削減できない事務事業)
	施策コスト(事業費)の成り行き予測	施策コスト削減における市の裁量余地	コスト削減不可事務事業費の金額(比率) * 市条例は含まず 平成21年度実績 0 円 (0 %) 市の裁量でコストを削減できる事業費の金額(比率) 平成21年度実績 8,104,000 円 (100 %)

5. 全庁評価会議で示された施策の方向等

(優先施策の選定) 施策の方向性	23年度の施策位置づけ : 優先施策 <input type="checkbox"/> それ以外 <input checked="" type="checkbox"/> 【主な意見】 ・相談員の増員及び弁護士によるレベルアップ事業について、東京都消費者行政活性化基金を活用してきた。(全額助成。平成23年度終了予定) 市民ニーズが高まっている中、平成24年度以降、交付金補助がなくなった場合の相談体制について検討中である。
	要検討課題 ①消費者相談事業について ・センターに寄せられる相談内容が複雑化・専門化している。 ・相談員の情報収集作業等、研修によるレベルアップが求められる。 ②東京都消費者行政活性化基金の終了について ・これまで、国の地方消費者行政活性化交付金を基にした東京都消費者行政活性化基金を活用してきた。 平成21年度:PIO-NET対応のためのパソコン・プリンター・ファクシミリ等の設備整備 平成22年度:相談員の増員(1名)、相談員のレベルアップ事業として弁護士による事例研修の実施 ・同交付金は、平成23年度までの期間限定(3年間)であり、24年度以降の交付金事業は予定されていない。

6. 平成23年度に向けた施策方針

施策をめぐる環境・状況の変化(予測)	<国・都の方針並びに関係法規等の変化> ・消費者行政の一元化を目的に平成21年9月に消費者庁が設置された。消費者安全法の施行に伴い、地方自治体において消費者センターの設置が法的に位置づけられている。 ・消費者被害への迅速な対応を目的に、地方の消費者センターの機能を強化する取り組みを推進していく方針が示されている。	説明： ・消費者相談事業を行う消費者センターの機能強化及び消費者被害の防止に向けた啓発事業の実施については、東京都消費者行政活性化基金等を活用して引き続き進めていく。	<取り組むべき課題> * 5.全庁評価会議で示された施策の方向等の「要検討課題」を受けて ・消費者センターに寄せられる相談内容が複雑・専門化しており、相談員が適切かつ迅速に対応できるようにレベルアップが望まれている。 ・相談体制の強化と充実を図るため、東京都消費者行政活性化基金を活用して、相談員1名を増員して対応を図っているが、この基金が平成23年度までの期限事業のため24年度以降の財源が見込めない。
	<市の状況、市民ニーズの変化> ・消費者相談では、架空請求や不当請求など悪質な手口による被害が増加しており、特に高齢者の被害が顕著になっていることもあり、相談体制の強化が求められている。		成果とコストに関する方針 <対応方向> ・複雑化、専門化する相談内容に適切に対応するため、PIO-NETシステムを活用して情報収集に努めながら、相談員のレベルアップを目的に実施される研修を受講してレベルアップを図る。