

事務事業 No./名称	■サービス部門 経企-16 消費者被害対策事業 □支援部門						
主管課	市民相談課	関連課					
分野名	消費生活						
目標 (目標値)	自立した主体となることを求められている消費者へ啓発を行います。消費生活相談態勢の充実を図ります。						
人口等のデータ	データ区分	24年度	23年度	22年度	備考		
	人口	177,224人	177,204人	177,161人	・各年4月1日 (住民基本台帳)		
	世帯数	79,669世帯	79,217世帯	78,812世帯			
運営資源状況	事業の対象者数						
	決算値(千円)	15,245	15,003	13,587			
	(国・県)	4,579	3,450	3,021			
	(負担金等)						
	(一般財源)	10,666	11,553	10,566			
	人員配置数	2.2	2.0	3.0			
	人件費(千円)	17,431	17,238	25,856			
事務事業運営経費	協働のパートナー	神奈川県消費生活課 かながわ中央消費生活センター	神奈川県消費生活課 かながわ中央消費生活センター	神奈川県消費生活課 かながわ中央消費生活センター			
	総事業費(千円)	32,676	32,241	39,443			
	市民1人当りの経費(円)	184	182	223			
ベンチマーク (県内外自治体や民間団体との比較値)	団体名⇒						
指標	評価	年度	21年度	22年度	23年度	24年度	最終年度(27年度)
消費生活相談あっせん解決率	×	目標値	20%	20%	20%	20%	20%
◎目標を達成 ○目標に向かって前進 △横ばい ×後退		実績値	11.8%	15.5%	12.8%	11.8%	

評価のポイント

評価の視点	①効率性	事業費や人件費に削減余地はないか。	②妥当性	事業の目的と政策・施策体系の目標とが整合しているか。法的な根拠や公的関与の妥当性はあるか。
	③有効性	事業の成果が得られているか。事業を休止・廃止した場合影響があるか。	④公平性	受益機会が偏っていないか。受益者負担は公平・公正か。

中事業に含まれる小事業の評価(⇒個別事業の概要は裏面)

小事業名	H24決算値	評価	適切=○、要改善=△(評価の視点を参照)	⇒ 方向性	A: 充実・拡大 B: 現状継続 C: 改善・見直し D: 統合縮小 E: 廃止・休止
消費者啓発事業	1,370千円	①効率性 ○ ②妥当性 ○ ③有効性 ○ ④公平性 ○	⇒ □A ■B □C □D □E	事業の概要 講座、移動教室等、また広報かまくら、暮らしのニュースなどにより、消費者被害を未然に防ぐなどの啓発を行った。	
消費生活相談事業	13,875千円	①効率性 ○ ②妥当性 ○ ③有効性 ○ ④公平性 ○	⇒ □A ■B □C □D □E	事業の概要 消費生活センターを運営し、消費生活相談を受けて助言、あっせんを行うことにより、悪質商法による被害の発生抑止、回復支援を図った。相談を受けるに際し、改正鎌倉市消費生活条例を活用した。	
		①効率性 ②妥当性 ③有効性 ④公平性	⇒ □A □B □C □D □E	事業の概要	
		①効率性 ②妥当性 ③有効性 ④公平性	⇒ □A □B □C □D □E	事業の概要	
		①効率性 ②妥当性 ③有効性 ④公平性	⇒ □A □B □C □D □E	事業の概要	

事務事業の課題及び取組状況

H24年度の課題	金融商品投資の劇場型勧誘(複数の販社を装うグループからの商品の勧誘)などによる高額な消費者被害は続いており、被害回復の困難な消費生活相談がある。多重債務相談においては、失業による収入不足など、法的債務整理のみでは生活再建ができないケースがある。		
課題解決のための取組	消費生活相談員が地域の出前講座に出かけ、啓発に努めた。多重債務者の相談を行い、必要に応じて弁護士等専門家の相談に誘導した。消費者庁等の動向を注視し、地方消費生活行政の充実に向けた情報の収集に努めた。不用品登録事業で協働事業により、「リユースネットかまくら」を運営した。	取組の結果	□解決 ■未解決
未解決の課題	高額・重大な消費者被害は続発しており、十分な救済が図れないケースがある。多重債務相談においては、高齢、障害、疾病、収入不足などが相互に絡み合うケースが少なくなく、各担当課との連携が必要となる。		

中事業の評価と今後の方向性

中事業の評価	適切=○ 要改善=△ (評価の視点を参照)	①効率性 ○	今後の方向性	A: 充実・拡大 B: 現状継続 C: 改善・見直し D: 統合縮小 E: 廃止・休止	※□事業完了	
	➡	②妥当性 ○		B	被害発生抑止のための啓発に努め、発生した被害に対しては、改正した消費生活条例の規定を駆使するなど、被害回復支援を図っていく。	課長等名
		③有効性 ○				市民相談課長
		④公平性 ○				佐藤 雅也

(2面) 個別事業の評価

(単位:千円)

小事業名	ザイムスコード	個別事業名	24年度予算	24年度決算値	評価⇒適切=○、要改善=△(1面の評価の視点を参照)			
					①効率性	②妥当性	③有効性	④公平性
消費者啓発事業	主な個別事業	401 移動教室・講座	294	190	○	○	○	○
		401 暮らしのニュース	265	265	○	○	○	○
		401 不用品登録事業負担金	850	850	○	○	○	○
		401 消費者団体補助金	23	23	△	△	△	△
消費生活相談事業	主な個別事業	1.253 消費生活相談員報酬	10,627	10,194	○	○	○	○
		1.253 消費生活委員会委員報酬	184	72	○	○	○	○
		1.253 紛争調停小委員会委員報酬	90	0	○	○	○	○
		1.253 消費生活相談員助言報償費	600	600	○	○	○	○
		1.253 消費生活相談員費用弁償	1,033	955	○	○	○	○
		1.253 消費生活センター周知用消耗品費	500	610	○	○	○	○
		1.253 消費生活相談員助言委託料	500	500	○	○	○	○
	主な個別事業							
	主な個別事業							
	主な個別事業							