

◎消費者保護の経費

消費者被害対策事業 【 市民活動課 】

【総合計画上の位置づけ】

活力ある暮らしやすいまち

消費生活:消費者が安心して、トラブルのない消費生活を送れるまち

【事業の目的】

対象 市民

意図 消費者被害を未然に防ぐなどの啓発を行うとともに、商品・サービスの購入に係る苦情を受け
るため。

効果 消費者被害防止、食の安全などの情報を市民に向けて伝え、また消費者の苦情相談に対
し、あっせん、助言、調停などを通じ被害の救済を図ることができる。

【事業の内容】

(1) 消費者啓発事業

- ・消費者被害を未然に防ぐため、消費生活講座、移動教室や暮らしのニュースなどによる啓
発、消費生活モニター事業などを行った。
- ・市民活動団体との協働で、不用品登録事業を行った。
- ・消費者運動の健全な発展を促し、支援を図るため、消費者団体に補助金を交付した。

(2) 消費生活相談事業

- ・消費生活相談員による消費生活に関する苦情相談、助言を行った。

【中事業に含まれる実施計画事業】

消費生活センターの運営と消費者被害の救済(6-5-3-①)

【事業費】

(単位:千円)

当初予算額	予算現額	支出済額	翌年度繰越額	不用額
12,755	12,199	11,790		409
主な支出内訳				
・消費者啓発事業				
移動教室、講座講師等謝礼				326
消費生活モニター謝礼				8
暮らしのニュース等印刷製本費				410
不用品登録事業負担金				1,500
消費者団体補助金				25
・消費生活相談事業				
消費生活相談員報酬 7人				8,668
消費生活委員会委員報酬 9人				82
紛争調停小委員会委員報酬				0
消費生活相談員費用弁償				534

平成21年度事務事業評価シート

事務事業 No./名称	■サービス部門 市民-09 消費者被害対策事業 □支援部門								
事務事業 単 位	ザイムス コード及び 個別事業 名	401 消費者啓発事業	児童向け消費者教育 消費者啓発事業						
		1253 消費生活相談事業	消費生活相談						
主管課	市民活動課	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の啓発を行います。 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	20年度	19年度	18年度	備 考				
	人 口	176,484人	175,902人	175,051人	・各年4月1日				
	世 帯 数	77,430世帯	76,536世帯	75,611世帯					
運営資源 状 況	決算値	11,790千円	9,016千円	9,384千円					
	(国・県)								
	(負担金等)								
	(一般財源)	11,790千円	9,016千円	9,384千円					
	人員配置数	2.0人	2.6人	2.6人					
	人 件 費	17,854千円	23,531千円	23,721千円					
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						
事務事業 運営経費	総事業費	29,644千円	32,547千円	33,105千円					
	市民1人当 りの経費	168円	185円	189円					
	対象者1人 当りの経費								
20年度事務事業の変更点(新規・廃止・縮小した個別事業)/事業仕分けの視点による妥当性の評価									
個別事業名	変更額(千円)	事業の変更点・変更理由			妥当性※	※妥当性の評価			
不用品登録協働事業	1,500	市民活動団体とインターネットサイトを運営			②、④	① 必要性なし			
消費者団体補助金	△80	補助対象事業の精査			④	② 民間			
						③ 国・県			
						④ 現行どおり(鎌倉市)			
指 標	評価	年度	19年度	20年度	21年度	22年度	最終年度(年度)		
消費生活相談あっせん 解決率	△	目標値	20%	20%	20%	20%			
		実績値	15.4%	14.7%					
指 標	評価	年度	19年度	20年度	21年度	22年度	最終年度(年度)		
相談員の1日当たりの配 置数	◎	目標値	3	3	3	3			
		実績値	3	3.4					
指 標	評価	年度	19年度	20年度	21年度	22年度	最終年度(年度)		
出前講座回数	×	目標値	15	20	40	70			
		実績値	16	12					
指 標	評価	年度	19年度	20年度	21年度	22年度	最終年度(年度)		
移動教室・講座等への参 加者人数	△	目標値	800人	850人	850人	850人			
		実績値	717人	703人					
評価 ◎:目標を達成 ○:目標に向かって前進している △:横ばい ×:後退している									
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	横浜市	川崎市	横須賀市	平塚市	鎌倉市	藤沢市	小田原市	茅ヶ崎市	逗子市
相談件数	21,685	7,152	2,833	2,049	1,110	2,402	1,095	1,768	177
問合せ	1,554	768	206	217	66	217	48	272	18
計	23,239	7,920	3,039	2,266	1,176	2,619	1,143	2,040	195
相模原市	三浦市	秦野市	厚木市	大和市	伊勢原市	海老名市	座間市	南足柄市	綾瀬市
5,838	40	635	1,369	1,222	265	947	995	186	244
769	1	43.0	90	94	5	67	56	44	9
6,607	41	678	1,459	1,316	270	1,014	1,051	230	253

平成21年度事務事業評価シート

創意・工夫・課題等改善状況	課題・問題点	(20年度事務事業を実施するうえでの課題・問題点は、どのようなことでしたか) 高額・悲惨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。
	創意・工夫・課題等の改善点 20年度の成果	(課題・問題点についてどのような創意工夫、改善をしましたか。また、どのような成果がありましたか) 消費生活相談員が地域の自治・町内会等の求めに応じて出前講座に積極的に出かけ、悪質商法防止の啓発に努めた。 平成18年12月の改正貸金業法に対応し、多重債務者の相談に対していねいな聞き取りを行い、必要に応じて弁護士等専門家の相談に誘導した。また、市の関係各課に多重債務者相談の掘り起しを呼びかけ、納税課、生活保護担当課などから相談者の誘導があった。 消費者庁設置や地方消費生活行政の充実に向けた国・県の施策について、情報の収集に努めた。 不用品登録事業で市民活動団体との協働事業により、「リユースネットかまくら」のインターネットサイトを開始し、市民の利便性を高めた。
	未解決の課題・問題点	(20年度事務事業の取組において対応(解決)できなかったものはどのようなことですか) 消費者関連法規の相次ぐ強化と、その施行を先取りした事業者団体の自主規制などにより、悪質商法による消費者被害はやや減少している。なお発生している高額・悲惨な被害について十分な救済が図れないケースがある。 多重債務者相談においては、専門家や関係課と連携を図って債務整理を行うものの、貧困が債務の原因の過半を占め、生活再建までのフォローは消費生活行政において困難である。
	今後の方針 (対応・改善)	(上記対応できなかった課題・問題点について今後どのように対応(改善)していきますか) 地方消費者行政活性化基金交付金を活用し、消費生活相談窓口の周知などの啓発、職員・相談員の資質の向上などに取り組む。消費者庁の設置につき情報収集に努める。 消費生活委員会紛争調停小委員会での調停の活用も含め、消費者被害の救済に取り組んでいく。 多重債務者の生活再建支援についての、県における枠組み作りを引き続き要請していく。 不用品登録協働事業の円滑な運営を図る。

一次評価(課長評価)

今後の方向性	A:充実又は拡大 C:統合又は縮小 E:事業完了 B:現状のまま継続 D:廃止又は休止	B	改善の必要性 無
	地域に多く足を運ぶなど、消費者被害の予防により一層取り組んでいく。高齢者、障害者など判断力の不足する消費者の高額被害が多い。消費生活相談による救済に努める。		
担当課長氏名:	市民活動課長 梅澤 正治		

二次評価(部長評価)

今後の方向性	A:充実又は拡大 C:統合又は縮小 E:事業完了 B:現状のまま継続 D:廃止又は休止	B	改善の必要性 無
	消費生活センターの周知を図り、被害発生予防の啓発に努め、発生した被害を救済していく。		
担当部名	経営企画部	部長名	相澤 千香子