

事務事業 No./名称	■サービス部門 経企-17 消費者被害対策事業 □支援部門						
主管課	市民相談課(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	23年度	22年度	21年度	備考 ・各年4月1日 (住民基本台帳)		
	人口	177,204人	177,161人	176,669人			
	世帯数	79,217世帯	78,812世帯	78,131世帯			
運営資源状況	事業の対象者数						
	決算値(千円)	15,003	13,587	13,107			
	(国・県)	3,450	3,021	1,732			
	(負担金等)						
	(一般財源)	11,553	10,566	11,375			
	人員配置数	2.0	3.0	3.0			
	人件費(千円)	17,238	25,856	26,693			
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)	32,241	39,443	39,800			
	市民1人当りの経費(円)	182	223円	225円			
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(年度)
消費生活相談あっせん解決率	×	目標値	20%	20%	20%	20%	20%
		実績値	11.8%	15.5%	12.8%		

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	H23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: 統縮縮小 E: 廃止・休止
消費者啓発事業	1,341千円	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	13,662千円	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、消費生活相談によりあっせん、助言を行った。また、鎌倉市消費生活条例を改正し、悪質商法による被害の発生抑制、回復支援を図った。			
		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				

事務事業の課題及び取組状況

H23年度の課題	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。 住宅ローンの返済困難の相談が見られるなど、経済情勢悪化の影響が感じられる。
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。
未解決の課題	あやしい投資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。

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 ○ ②妥当性 ○ ③有効性 ○ ④公平性 ○	今後の方向性	A: 充実・拡大 B: 現状継続 C: 改善・見直し D: 統縮縮小 E: 廃止・休止	※□事業完了
				被害発生抑制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。	↓ B 市民相談課長 小島 俊昭

(2面) 個別事業の概要

(単位:千円)

小事業名	ザイムスコード	個別事業名	23年度予算	23年度決算値	個別事業の評価結果
消費者啓発事業	主な個別事業	401 移動教室・講座	300	165	■適切 □見直し余地あり
		401 暮らしのニュース	265	198	■適切 □見直し余地あり
		401 不用品登録事業負担金	900	900	■適切 □見直し余地あり
		401 消費者団体補助金	25	25	■適切 □見直し余地あり
消費生活相談事業	主な個別事業	1253 消費生活相談員報酬	10,255	10,152	■適切 □見直し余地あり
		1253 消費生活委員会委員報酬	184	176	■適切 □見直し余地あり
		1253 紛争調整小委員会委員報酬	90	0	■適切 □見直し余地あり
		1253 消費生活相談員助言報償費	600	600	■適切 □見直し余地あり
		1253 消費生活相談員費用弁償	998	964	■適切 □見直し余地あり
		1253 消費生活センター周知用消耗品費	700	554	■適切 □見直し余地あり
		1253 消費生活相談員助言委託料	500	500	■適切 □見直し余地あり
	主な個別事業				□適切 □見直し余地あり
	主な個別事業				□適切 □見直し余地あり
	主な個別事業				□適切 □見直し余地あり