

令和 3年度 事務事業マネジメントシート

事業の基本情報				
事務事業名		消費生活相談事業		担当課
総合計画	政策	安全・安心に暮らせるまち		計画期間
	施策	防犯対策の推進		種別
	基本事業	消費者の安全・安心の確保		市民協働
予算科目コード		01-070103-01 補助	根拠法令・条例等	・守谷市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例 ・守谷市消費生活センターの組織及び運営等に関する規則

なぜ、この事業を実施しているか？ 何をどうするための事業か？	
背景（なぜ始めたのか）	内容（何の業務活動をどのような手法で行うか） 消費者からの消費生活に関する相談に対し、消費生活専門相談員が、解決を図るための手続きや情報を提供し、助言やあっ旋、適切な機関の紹介等を行い、消費者の利益を守る。 相談対応：月曜日～金曜日（午前9時～正午、午後1時～午後4時）
目的及び期待する効果（誰（何）をどうしたいのか）	
（参考）基本事業の目指す姿	
消費トラブルの未然防止や被害が解消する。	

事業の課題認識、改善の視点（次年度にどう取り組むか）	
目的達成のための課題（問題点、現状分析、課題設定）	具体的内容とスケジュール
消費者問題は、年々多様化・複雑化してきており、高額な被害を受ける消費者も増えている。事例研修会や講座等を通じて、相談の対応をする消費生活相談員の知識向上を恒常的に図り、状況に応じた適切なアドバイスをする必要がある。	相談員の研修や講座として主に、国民生活センターが実施している研修に年7回程度、茨城県消費生活センターが実施している研修に年6回程度派遣する。 対象相談員 3名 （令和元年度） ・国民生活センター研修 6月（1回）、7月（1回）、8月（1回）、9月（1回）、10月（1回）、12月（2回）、1月（1回） ・茨城県消費生活センター研修 6月（2回）、9月（1回）、10月（1回）、11月（1回）、2月（1回） ・日本消費者協会研修 9月（1回）、1月（1回） ・社会空間研究所研修 2月（1回） ・農林水産消費安全技術センター研修 7月（1回） ・日本司法支援センター（法テラス）研修 10月（1回） ・関東財務局研修 11月（1回）
改善内容（課題解決に向けた解決策）	
消費生活相談員が、国民生活センターや茨城県消費生活センター等で実施している研修や講座に積極的に参加し、消費者トラブルに対応できるように知識の向上を図る。 また、昨年度消費生活センター専門顧問弁護士との契約を締結したことにより、年6回勉強会を開催し、多様化・複雑化する相談案件の法的な解釈を学び、知識の向上を図る。	
次年度のコストの方向性（→その理由）	
☐ 増加 ☐ 維持 ☐ 削減	

R02年度の評価（課題）を受けて、どのように取り組んだか（R03年度の振り返り）	
R02年度の評価（課題）	R03年度を取組（評価、課題への対応）
相談業務のほか、広報紙及びホームページ、SNSでの情報提供を行った。	相談業務のほか、広報紙及びホームページでの情報提供を行った。

評価（指標の推移、今後の方向性）							
指標名	基準値（H26）	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度	R03年度	目標値（R03）
相談件数（件）	432.00	412.00	644.00	498.00	465.00	389.00	430.00
	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
成果の動向（→その理由）							
☐ 向上 ☒ 横ばい ☐ 低下	相談件数に関して、昨年度と同様に通信販売に関する相談が多く、そのほか工事・建築関連の消費者トラブルに関する相談も増加している。						
今後の事業の方向性（→その理由）							
☐ 拡大 ☐ 縮小 ☒ 維持 ☐ 改善・効率化 ☐ 統合 ☐ 廃止・終了	年々、消費者トラブルにおける詐欺の手口が巧妙化しており、最近では、成年年齢の引き下げによる若者の消費者トラブルやSNSを通じた定期購入・情報商材などに関連した相談が増加している。研修会への参加等を通じて、相談員の相談対応能力の向上を図り、消費生活相談窓口の機能強化を図る。						

コストの推移						
項目		R01年度決算	R02年度決算	R03年度決算	R04年度予算	R05年度見込
事業費	計	6,251	7,597	7,663	7,943	7,943
	国・県支出金	230	244	238	355	176
	地方債	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0
	一般財源	6,021	7,353	7,425	7,588	7,767
正職員人工数（時間数）		233.00	209.00	337.00	0.00	0.00
正職員人件費		956	846	1,304	0	0
トータルコスト		7,207	8,443	8,967	7,943	7,943