

平成30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）
昭和54年から消費者の生活に関する知識の普及を推進し、市民の消費生活の安定向上を図るため相談事業を開始し、平成16年から消費生活センターを設置した。	
目的及び期待する効果（誰（何）をどうしたいのか）	
市民からの消費生活に関する相談に対し助言を行うとともに、消費に関する知識の普及や情報を提供し、消費者の資質の向上を図ることにより、消費者被害の未然防止を図る。	
（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の解消を図る。	

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対応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8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 （平成30年度） ・国民生活センター研修 6月（2回），7月（2回），8月（1回），11月（1回），12月（1回），2月（1回） ・茨城県消費生活センター研修 5月（1回），6月（1回），10月（2回），11月（1回），1月（1回） ・日本消費者協会研修 9月（1回），2月（1回） ・社会空間研究所研修 3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	市民の消費者被害防止のため、啓発・相談体制を継続する必要がある。

H29年度の評価（課題）を受けて、どのように取り組んだか（H30年度の振り返り）	
H29年度の評価（課題）	H30年度を取組（評価、課題への対応）
相談業務，出前講座，イベント時の啓発活動のほか，広報紙及びホームページで消費者トラブルの情報提供に努めた。 多種多様化している消費トラブルの相談内容に対応するため，最新情報の研修により相談員の知識向上を図り相談業務を維持する。	相談業務，出前講座，イベント時の啓発活動のほか，広報紙及びホームページでの情報提供を行った。 また，近年，保険金が使えたと勧誘する住宅修理サービスや強引に住宅購入の契約をさせる販売勧誘などのトラブルに対しあつ旋を行った。 その他，全国的に多発している裁判所を名乗った葉書が届く訴訟詐欺の相談に対して，消費者庁から情報提供の依頼があり，消費者から相談があった際にその都度，消費者庁に情報提供を行った。

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	目標値（R03）
相談件数（件）	432.00	412.00	644.00	480.00	430.00
	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	今年度は住宅関連のトラブルや裁判所を名乗る訴訟詐欺が多く発生したことから、相談件数が昨年度と比較し増加しているが、従来からある消費者トラブルに関する相談件数はほぼ横ばいである。				
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	消費者相談の内容が多様多様化し相談件数も増加傾向にあるため、相談員を増員し、常時2名の相談体制を整備する必要がある。				

コストの推移						
項目		H28年度決算	H29年度決算	H30年度決算	R01年度予算	R02年度見込
事業費	計	5,712	5,631	5,573	6,379	6,379
	国・県支出金	1,862	1,616	900	244	244
	地方債	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0
	一般財源	3,850	4,015	4,673	6,135	6,135
正職員人工数（時間数）		641.00	520.00	790.00	0.00	0.00
正職員人件費		2,628	2,132	3,298	0	0
トータルコスト		8,340	7,763	8,871	6,379	6,379