

平成23年度 事業評価（事業活動記録）

事業No. 470

政策体系	26	事業分類	ソフト事業	所管部局	農林商工部 商工観光課
会計	一般会計	科目	7.商工費 - 1.商工費 - 2.商工振 現年		
事業名	消費生活啓発事業				
細事業名	消費生活啓発事業				
評価表作成者				農林商工部 商工観光課	橋本 千代

1. 事業の概要

消費者被害の未然防止として、チラシ等による啓発を行うとともに、各支所において被害にあった場合の相談の受付・対応、消費生活安全センターなど専門の関係機関への連携を図る。
相談担当職員の対応能力向上のため研修に参加する。

2. 事業の目的と必要性

①施策で目指す目標との関連付け

「消費者基本法」の理念に則り、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策を行う。市民が消費生活において、安全・安心な暮らしが送れるように必要な情報の提供と被害等に遭った場合に適切な助言等の相談業務を行う。

②事業を実施する必要性

IT化の進展等、消費者を取り巻く環境が複雑になってきている中で、契約上のトラブルや振り込め詐欺・オレオレ詐欺などの詐欺事件、商品による事故、多重債務問題など様々な問題が発生している。市民が被害に遭わないために必要な情報を提供すると共に、トラブルや被害に遭った時に適切な助言をする必要がある。
また、平成21年9月に消費者庁が発足し、消費生活情報が多くのメディアを通じ発信されている。今後も消費者意識の向上が図られ、これまで泣き寝入りなどで表面に現れなかった被害が掘り起こされてくると考えられる。消費者からの相談、問合せに対応できる体制作りが必要である。

3. 事業費の推移

		単位	平19決算	平20決算	平21決算	平22決算	平23予算	平24計画	平25計画
決算額または計画額		千円	47	42	81	165	661	55	55
うち一般職・嘱託職・臨時職の給与および共済費等		千円	0	0	0	0	0	0	0
財源内訳	使用料・手数料等	千円	0	0	0	0	0	0	0
	国・府支出金	千円	0	0	0	136	606	0	0
	地方債	千円	0	0	0	0	0	0	0
	一般財源	千円	47	42	81	29	55	55	55
職員等の従事人員		人/年	—	0.80	0.23	0.40			
人件費		千円	—	5,405	1,616	2,962			
事業費総額		千円	—	5,447	1,697	3,127			

※事業費を要しない場合は「0」、事業を実施しない場合は「空白」で表示。
※千円未満を四捨五入し表示しているため、合計等が一致しない場合がある。

4. 主な事業費の内訳

消費生活啓発事業費（啓発・相談・研修）165,044円

5. 事業結果の概要

啓発用パンフレット等購入 4種
「広報なんたん」による啓発 6回
研修参加 3人回
多重債務法律相談 28回開催42人利用（うち南丹市民23人）
消費生活相談 21件

6. 活動の詳細

多重債務法律相談を京都府と共済で園部公民館において実施した。実績：28回開催中、42人利用（内南丹市民23人）	平成22年4月1日～平成23年3月31日	多重債務に悩む市民を法律の専門家に繋ぐことができた。
(1) 広報・啓発		
広報媒体（お知らせなんたん・広報なんたん・ホームページ・CATV）による広報、消費生活相談窓口の案内、多重債務法律相談の開催案内、詐欺等の被害についての注意情報等の発信。 「南丹市ふれあいふくしまつり健康づくり大会」において消費者啓発を実施。	広報：平成22年4月1日～平成23年3月31日（随時） 啓発：平成22年10月16日	消費生活情報の発信により、相談窓口への誘導、消費者トラブルへの注意喚起ができた。
(2) 相談業務		
本庁、各支所において、随時消費者からの相談に対応した。実績：21件	平成22年4月1日～平成23年3月31日	相談に対し助言をし、また適切な相談機関を紹介することで解決に結びつけた。

7. 所属長評価〔平成20年度から改善した点、今後の展開など〕

くらしの安全・安心の観点から市民がトラブルや被害にあわないための情報提供が一番必要であることから市広報やお知らせを活用した啓発活動が展開できた。また、被害が発生した場合は関係機関との連携を図り、迅速かつ適切・親切、丁寧な対応を行う必要がある。そのため京都府消費者行政活性化基金を使用したナビダイヤルの設置や専門相談員の設置も検討中である。

【参考】過年度の評価

■平成22年度の所属長評価

消費者庁の発足、消費者安全法の施行により、消費者行政の強化が必要である。
くらしの安全・安心の観点から、市民がトラブルや被害に遭わないための情報の提供を行い、また被害が発生した場合は、関係機関とも連携を図り迅速且つ適正な対応を行う。
今後の展開としては、相談件数と相談窓口強化の必要性について検証を行う。

■平成21年度の所属長評価

- ①有効性・効率性を向上させるため、担当職員と議論を重ねた点
市民が求める迅速且つ的確な相談業務のあり方について議論した。
- ②当該事業のアピール事項
消費者が被害に遭わないための情報の提供。
- ③反省点、今後の展開・方向性等
相談件数と相談窓口強化の必要性の検証。