

事務事業名	消費生活対策事業				担当部	市民生活部	担当課	市民安全課
実施計画	2	年目						
新基本計画	市政戦略編	分野別計画編	1 安全・環境	2 生活安全	3	相談体制を充実します		
予算区分	一般会計	款	2 総務費	項	7 市民安全費	目	1 市民相談費	大 4 中 1
根拠法令・個別計画	①	②		③				
目的	何(誰)を対象に	消費者としての市民						
目的	どのような状態にするか	<ul style="list-style-type: none"> 消費者行政の一環として消費者の不利益を防止し、消費者の安定を図る。 悪質商法などが増大している消費者被害の被害者救済に対応できる。 市民一人ひとりが賢い消費者になるよう、消費生活の向上や消費者被害を未然に防止するための教育・啓発と支援を進める。 						
手段	どのような事業を実施するか	<p>消費生活上の問題に関する相談に消費生活センターの相談員が応じ、必要な指導・助言を行う。 また、出前講座や会議において市民に知識・情報の提供を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談 市役所2階消費生活センター 閉庁日を除く月～金曜日 午前10時～12時、午後1時～4時30分 消費者被害多重債務法律相談 市役所2階相談室 第3・第5水曜日 午後1時～4時 出前講座(随時) 悪質電話被害防止対策事業 迷惑電話防止装置のモニターを募集し、電話による特殊詐欺や悪質商法の被害を未然に防ぐとともに、装置の普及啓発を図り消費者被害の減少に務める。 						
事業の概要	事業内容							
	28年度	<p>消費生活上の問題に関する相談に消費生活センターの相談員が応じ、必要な指導・助言を行った。 また、出前講座や会議において市民に知識・情報の提供を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談 市役所2階消費生活センター 閉庁日を除く月～金曜日 午前10時～12時、午後1時～4時30分 消費者被害多重債務法律相談 市役所2階相談室 第3・第5水曜日 午後1時～4時 出前講座(随時) 消費生活改善推進員 市民の消費生活に関する諸問題について消費者の意見や実態を把握し、市民消費生活の向上に寄与する目的で推進員の委嘱を行った。 小牧市みんなの生活展(いきいきこまき) 消費生活に関する情報と知識に関するパネル展示を行い、賢い消費者の育成と関心を深めるために開催した。 消費生活特別講座 一般消費者及び消費者団体の消費生活知識の向上を図るとともに主体性のある消費者の育成を目的として開催した。 悪質電話被害防止対策事業 迷惑電話防止装置のモニターを募集し、電話による特殊詐欺や悪質商法の被害を未然に防ぐとともに、装置の普及啓発を図り消費者被害の減少に務めた。 						
	29年度	<p>消費生活上の問題に関する相談に消費生活センターの相談員が応じ、必要な指導・助言を行う。 また、出前講座や会議において市民に知識・情報の提供を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談 市役所2階消費生活センター 閉庁日を除く月～金曜日 午前10時～12時、午後1時～4時30分 消費者被害多重債務法律相談 市役所2階相談室 第3・第5水曜日 午後1時～4時 出前講座(随時) 消費生活改善推進員 市民の消費生活に関する諸問題について消費者の意見や実態を把握し、市民消費生活の向上に寄与する目的で推進員の委嘱を行う。 小牧市みんなの生活展(いきいきこまき) 消費生活に関する情報と知識に関するパネル展示を行い、賢い消費者の育成と関心を深めるために開催する。 消費生活特別講座 一般消費者及び消費者団体の消費生活知識の向上を図るとともに主体性のある消費者の育成を目的として開催する。 悪質電話被害防止対策事業 迷惑電話防止装置のモニターを募集し、電話による特殊詐欺や悪質商法の被害を未然に防ぐとともに、装置の普及啓発を図り消費者被害の減少に務める。 						

		H28		H29	
		当初予算額	決算額	当初予算額	
事業費	財源内訳 (千円)	合計	14,750	13,480	14,644
		国支出金	0	0	0
		県支出金	7,943	7,610	8,172
		地方債	0	0	0
		その他	30	30	30
		一般財源	6,777	5,840	6,442
		特定財源の説明	消費者行政活性化事業費補助金 ※悪質電話被害防止対策事業分は100%補助		消費者行政活性化事業費補助金 ※悪質電話被害防止対策事業分は100%補助
事業費内訳 (千円)	細々節	H28		H29	
		当初予算額		当初予算額	
		共済費	782	725	798
		賃金	8,316	8,221	8,307
		報償費	450	194	450
		旅費	331	281	421
		需用費	431	343	411
		委託料	4,411	3,690	4,136
		委託料(悪質電話被害防止対策事業分)	1,734	1,447	1,456
		備品購入費	-	-	86
負担金、補助及び交付金	29	26	35		
従事者数	正職員(人数)	1.05	1.05	1.05	
	その他職員(人数)	3.50	3.50	3.50	

	影響を与える展開方向の指標	単位	目指す方向性	基準値	H26	H27	H28	H29	
ステップⅠ	① 相談によって不安が解消された市民の割合 (相談に満足した市民の割合)	%	→	50.6 (72.5)	50.6 (72.5)	62.2 (78.9)	55.4 (71.0)		
	② 相談件数 (消費生活に関する相談件数)	%	→	2,617 (940)	2,617 (940)	2,369 (862)	2,247 (852)		
基本施策の展開方向の指標に対する影響(貢献等)									
H28実施結果	H28 11～H29 1に実施したアンケート調査によると、「相談を受けたい時に受けられた97%」「相談を受けて満足した71%(前年度79%)」「不安が解消された55%(前年度62%)」「今後の参考になった84%(前年度86%)」「説明は分かりやすかった76%(前年度77%)」であった。「不安が解消された」の割合が55%であるが、「今後の参考になった」が76%を占めており、問題解決の一助になったと考えられる。								
業績及び自己評価	事業の成果指標				単位	H26	H27	H28	H29
	①	迷惑電話防止装置モニターに応募した市民の数	件	目標				150	90
				実績				110	60.0
	②	装置を使用して満足と感じたモニターの割合	%	目標				50.0	60.0
				実績				52.0	
	事業の活動指標				単位	H26	H27	H28	H29
	①	迷惑電話防止装置モニターに応募した市民の数	件	目標				150	90
				実績				110	60.0
②	装置を使用して満足と感じたモニターの割合	%	目標				50.0	60.0	
			実績				52.0		
事業の目標達成状況とその要因、実績増減の要因、今後の見通し									
H28実施結果	モニターの応募件数は、募集件数の150を下回り110件に留まったが、平成29年2月に実施したモニターアンケートでは、装置を使用して満足と回答した件数が52%(非常に満足10%、満足42%)、普通が37%、不満は1%、未記入が7%であった。今後は「普通」と回答された方への理由を分析し、少しでも満足につながるように行きたい。								
ステップⅢ	要因を踏まえた事業の見直し								
	H28実施結果	平成28年度の実績を踏まえ、平成29年度はモニターの募集件数を90件とした。90件の目標を目指すため、交通安全講座や防犯講座などに赴き、悪質電話や振り込め詐欺等の講話をして、機器の紹介をして設置の必要性をうたいながらモニターを増やして行く。							

一次評価	判定		判定理由
	事業の方向性	維持	消費生活相談の件数は全国的に減少傾向であるが、依然として悪質商法の被害は無くなっておらず、特殊詐欺についても年々手口が巧妙になっているため、現体制を維持し事業は維持していく。

二次評価	判定		判定理由
	事業の方向性	維持	一次評価のとおり。
	実計ヒアリング実施要否	不要	
事業の位置づけ	実施計画事業として継続		