

平成21年度事務事業評価シート (20年度実施事業分)

事業番号		02 09 03	中期総合計画主要施策番号		3 - 12		担当課	部・課	企画部 生活文化課 消費生活室	
事業名		消費者相談の充実事業				内線		142 - 501		
						E-mail		shohi@pref.nagano.jp		
事業の概要等	事業の目的	消費者の利益保護及び被害の未然防止を図る。								
	事業の必要性	【現状(事業の目的との間にどのようなギャップがあるか)】 ・架空請求やワンクリック詐欺など消費者がトラブルに巻き込まれる事例が多発している。 【原因分析(ギャップが発生している原因は何か)】 ・悪質な事業者による不当な取引行為が後を絶たない。 【課題の特定(事業の実施により解決しようとする課題は何か)】 ・トラブルに巻き込まれた消費者への、迅速かつ適切な助言により被害を最小限に食い止める。								
		・消費生活センターの運営、消費生活相談員及び苦情処理専門員を設置し、相談業務を行う。 ・「消費生活情報ネットワークシステム」を活用し、相談事例の検索・分析を行う。 ・市町村、関係機関、団体等との連携強化のため、連絡会議等を持つ。								
		実施期間	S46 ~		根拠法令等	消費者基本法、長野県消費生活条例				
	成果と達成状況	事業の目指す成果		達成度(期待どおり)の判定基準(H20)			達成状況		評価	
消費生活センターの運営、消費生活相談員の配置による相談業務の充実により消費者被害の救済と拡大防止を図る。		消費生活センターにおいて、消費者から相談を受け、対応に当たってのアドバイスやトラブル解決に向けた事業者との交渉のあっせんを行う。			19,745件の相談があり、所要の相談・あっせん業務を行うことにより、消費者被害を最小限に食い止めた。		a.期待以上 b.期待どおり c.やや下回る d.期待以下			
事業コスト	区 分		単位	19年度	20年度	21年度(当初)	20年度の概要			
	最終予算額 (A)		千円	73,679	68,660	73,696	国庫・県単 県単			
	決 算 額 (B)		千円	69,601	63,710		実施方法 直接			
	B(H21はA)のうち一般財源		千円	69,359	63,499	65,568	歳出節別内訳等			
	概 算 人件費	従事する職員数	人	9.00	8.90	7.40	(単位: 千円) 報酬 38,269、共済費 5,406、 報償費 1,198、旅費 995、 需用費 6,168、役務費 2,463、 委託料 1,764、使用料 1,043、 負担金 6,369、公課費 35			
	概算事業費 (B(H21はA) + C)		千円	133,861	127,336	126,599				
事業実績	内 容		単位	19年度	20年度	21年度(予定)	左記以外の20年度の実績			
	消費生活相談員数		人	19	19	17	全体相談件数は減少したが、消費者トラブルの複雑化や多重債務相談の増加に伴い、センターへの来所相談件数は増加しており、より丁寧な相談対応・助言を行った。			
	消費生活相談件数		件	21,233	19,745					
事業の課題	区 分		判 定 ・ 説 明							
	事業のニーズの変化		増加	横ばい	減少	判定の説明	・消費者トラブルに巻き込まれた県民に、迅速かつ適切な助言をすることで、被害を最小限に食い止める重要な役割を果たしている。 ・国における消費者庁の設置などの動きや、市町村との役割分担を踏まえ、検討が必要である。			
	県の関与を見直す余地		余地なし	当面余地なし	余地あり					
	有効性を高める余地		余地なし	当面余地なし	余地あり					
	効率性を高める余地		余地なし	当面余地なし	余地あり					
課題の総括		・事業者と消費者との間には、情報の質・量及び交渉力に格差があり、相談内容も複雑、多様化している。近年、高齢者や障害者などの社会的弱者を狙った悪質な事例も多発する中で、住民に身近な地方自治体が行う相談業務のより一層の充実が求められていることから、消費生活センターの機能強化を図るとともに、市町村の相談窓口の拡充に向けた支援に努める必要がある。 ・より多くの相談に対応することで消費者被害の防止を図るため、消費生活センターの存在についてより一層の周知を図る必要がある。								