

平成24年度事務事業評価シート（23年度実施事業分）

事業番号	02 11 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.lg.jp		
実施期間	S46 ~	根拠法令等	消費者基本法、消費者安全法、長野県消費生活条例、地方消費者行政活性化基金管理運営要領				
実施方法	県が直接実施					国庫・県単 国庫補助事業・県単独事業	
事業の概要等	目的(必要性)	・消費者の利益擁護及び被害の未然防止を図る。 ・消費者行政活性化基金を活用した、市町村消費者行政の機能強化等を支援する。					
	対象	消費者である県民					
	目指すべき姿	・県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。 ・市町村の消費生活行政の機能強化等を図り、消費生活センターの設置を推進する。					
	事業内容	・県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の配置により、相談業務を行う。 ・住民に身近な市町村の相談窓口の機能強化に向けた各種支援(補助金 補助率:【県:基金】10/10を含む)					
事業コスト	区 分		単位	22年度	23年度	24年度(当初)	23年度事業費の主な内訳
	最終予算額 (A)		千円	121,838	141,894	128,037	・報酬(消費生活相談、市町村相談支援等):41,291千円 ・共済費(消費生活相談、市町村相談支援等):6,117千円
	決 算 額 (B)		千円	113,597	128,345		・需用費(センター:光熱水費、修繕料、燃料費、消耗品費等):6,615千円
	B(H24はA)のうち一般財源		千円	58,352	60,738	62,736	・委託料(相談員養成・市町村担当職員研修、センター庁舎管理等):11,734千円
	概 算 人件費	従事する職員数	人	7.30	7.80	7.20	・負担金<センター(松本、岡谷)共済費>:6,012千円
		概算人件費 (C)	千円	60,714	64,412	59,458	・補助金(消費者行政活性化事業補助金):48,537千円 は、消費者行政活性化基金を含み、基金積立金を除いた額 (H23への繰越額:159千円 住民生活に光をそそぐ交付金)
	概算事業費 (B(H24はA) + C)		千円	174,311	192,757	187,495	
事業実績	成果指標・活動指標内容		単位	22年度	23年度	24年度(見込)	左記以外のH23年度実績
	消費生活相談員数(活) (D)		人	17	17	17	・相談件数は前年度と比べ減少したが、複雑な消費者トラブルなどに対して、あっせん解決を行うなど、より丁寧な相談対応が行えた。
	消費生活相談件数(成) (E)		件	13,150	12,147	12,000	・消費生活センターを設置する市町村は8市となった。 (効率指標 算出式)
	消費者行政活性化事業補助金による支援数(活)		市町村	53	50	40	消費者行政活性化事業補助金実績(予算) / 実績(見込)市町村数
	<効率指標(単位当たりコスト等)> 市町村相談窓口等の充実支援		千円/市町村	755	971	1,075	
事業の成果	事業の目標(H23)			事業成果・評価			評価区分
	・県消費生活センターにおいて、消費者から相談を受け、対応に当たった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。 ・市町村の消費生活相談の充実			・相談件数12,147件の内、苦情は11,063件で、その内10,580件(95.6%)に対して、助言やあっせんなどを行い、消費者被害防止につながった。 ・市町村消費生活相談支援員(2人)や消費者行政活性化事業補助金による支援、相談員人材バンクの設置を行うことにより、市町相談員の養成や配置(10市町)、消費生活センターの開設など、市町村相談窓口の機能強化が図られた。 以上から、「概ね期待どおり」であった。			b 期待どおり
事業の課題	区 分		判 定 ・ 説 明				
	事業ニーズの変化	増加	横ばい	減少	判定の説明	・信州型事業仕分けの結果(要改善)を受け、県と市町村の役割分担や市町村補助事業に対し、改善に向けた取組を行う。 ・H23実施の「消費生活県民意識調査」からは、トラブルに遭った際の相談先として、家族・親族に次ぎ、県消費生活センター、地元市町村をあげるなどの結果が出ており、今まで取り組んできた成果の有効性が確認できた。	
	県の関与を見直す余地	余地なし	当面余地なし	余地あり			
	事業改善(有効性・効率性)の余地	余地なし	当面余地なし	余地あり			
総合分析等	総合分析(今後の課題、取組方針等)	・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が発生する中で、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。このため、県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や周知に向けた支援が必要である。 ・消費者行政活性化基金を活用した市町村補助は、24年度までのため、市町村に対して情報提供の機会を設けるとともに市町村消費生活相談支援員による助言などの技術的支援を、市町村の実情に合わせて重点的に行う必要がある。 ・県と市町村の役割分担を踏まえ、地域の望ましい相談体制のあり方の検討を進める必要がある。					
	特記事項	・松本消費生活センター岡谷支所については、相談体制を整備・強化するため、本所へ統合した。 ・平成23年度信州型事業仕分け実施事業					