

事務事業名		消費者保護対策事業			☐ 実施計画登載事業		☐ 合併建設計画登載事業				
政策体系	政策名	03 やすらぎある安全なまちづくりの推進			事業期間		予算科目				
	施策名	11 消費者の自立支援					会計	款	項	目	事業
	基本事業名	02 相談・支援体制の充実					01	07	01	05	02
根拠法令		大船渡市消費者救済資金貸付要綱									
所属	部課名	生活福祉部市民生活環境課									
	課長名	金野 高之									
	係名	市民生活係	電話	0192-27-3111							
	担当者	橋本恵美子	内線	128							
事務事業の概要(具体的なやり方、手順、詳細。期間限定複数年度事業は全体像を記述)					全体計画(※期間限定複数年度のみ)						
市民の消費生活トラブルの防止、被害回復、消費者教育などを行うため、消費生活センターを開設。消費生活相談員を配し、相談業務及び消費者啓発業務を行う。相談員は、県主催の研修への参加等で、相談技術等の知識を深め、資質向上を図りながら、市民の相談に対応するとともに、消費者被害防止のため、啓発を行う。主な事務は、①相談の受付及びあっせん、②市広報での消費生活情報の提供、③各種研修会への講師派遣による出前講座など。 また、多重債務で苦しむ市民の自立を支援するため、「消費者救済資金貸付制度」を行っている消費者信用生活協同組合(信用生協)に対し、貸付資金を預託している。信用生協では、相談者の状況に応じて、資金貸付を行っている。主な事務は、①信用生協への資金預託、②相談者の受付、③資金融資。融資枠は、債務整理資金＝預託額の4倍、生活再建資金＝預託額の1倍。(②③は信用生協で行なう。) 事業費は、相談員報酬、啓発にかかる消耗品、旅費、負担金、預託金などに支出される。					総投入量 (千円)	事業費	財源内訳	国庫支出金			
								都道府県支出金			
								地方債			
								その他			
								一般財源			
								事業費計(A)	0		
人件費	正規職員従事人数										
	延べ業務時間										
	人件費計(B)	0									
トータルコスト(A)+(B)		0									

(1) 事務事業の目的と指標				
① 手段(主な活動) 前年度実績(前年度に行った主な活動) 消費生活相談、広報等での啓発を実施するため、消費生活センターを開設した。 信用生協に対し、貸付金30,000千円を預託。内訳は消費者救済資金貸付19,000千円(融資枠:預託額の4倍(76,000千円))、生活再建資金貸付11,000千円(融資枠:預託額の1倍(11,000千円))で貸付を行った。 今年度計画(今年度に計画している主な活動) 引き続き消費生活センターを開設して消費生活相談や広報等での啓発を行った。 貸付実績をもとに、信用生協に対し36,000千円を預託。内訳は債務整理資金貸付19,000千円(融資枠:預託額の4倍(76,000千円))、生活再建資金貸付17,000千円(融資枠:融資額の1倍(17,000千円))。 ② 対象(誰、何を対象にしているのか) * 人や自然資源等 多重債務者等の相談者、市民 ③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか) 相談者に債務を整理してもらう。 消費生活に関する知識を深めてもらう。 ④ 結果(基本事業の意図:上位の基本事業にどのように貢献するのか) 消費生活に関する知識の習得による消費者被害の軽減及び自立。 多重債務からの救済による自立支援。			⑤ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)	
			名称	
			ア	消費生活相談件数
			イ	消費者啓発広報
			ウ	信用生協の相談件数
⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標)			名称	
			カ	市民
			キ	信用生協への相談者数
			ク	
			⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標)	
名称			単位	
			サ	貸付件数(新規貸付件数)
			シ	融資残高
			ス	貸付枠外の融資残高

(2) 総事業費・指標等の推移									
			年度	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(目標)	27年度(目標)	28年度(目標)
投入量	事業費	財源内訳	単位						
		国庫支出金	千円						
		都道府県支出金	千円	10,525	7,209	5,099	4,676	4,676	4,676
		地方債	千円						
		その他	千円	42,006	28,415	30,252	36,004	36,004	36,004
	人件費	一般財源	千円	250	493	336	716	716	716
		事業費計(A)	千円	52,781	36,117	35,687	41,396	41,396	41,396
		正規職員従事人数	人	2	2	2	2	2	2
		延べ業務時間	時間	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200	1,200
		人件費計(B)	千円	4,800	4,800	4,800	4,800	4,800	4,800
トータルコスト(A)+(B)			千円	57,581	40,917	40,487	46,196	46,196	46,196
⑤活動指標	ア	件	15	251	186	220	220	220	
	イ	回	4	6	6	6	6	6	
	ウ	件	50	65	48	60	60	60	
⑥対象指標	カ	人	39,376	39,117	38,871	38,871	38,871	38,871	
	キ	人	50	65	48	60	60	60	
	ク								
⑦成果指標	サ	件	77(16)	91(35)	71(20)	80(30)	80(30)	80(30)	
	シ	円	80,008,272	78,648,804	61,677,520	70,000,000	70,000,000	70,000,000	
	ス	円	0	0	0	0	0	0	

事務事業ID	0090	事務事業名	消費者保護対策事業
--------	------	-------	-----------

(3) 事務事業の環境変化・住民意見等			
① この事務事業を開始したきっかけは何か？いつ頃どんな経緯で開始されたのか？			
県内で多重債務者が急増し、社会問題となったこと、また、悪質商法被害が増加したため、その対応策として平成3年に開始した。			
② 事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)は、開始時期あるいは前期基本計画策定時と比べてどう変わったのか？			
多重債務のきっかけとなる借入動機は、主に生活費や遊興・飲食・交際費などであったが、長引く不況の影響による失業や低収入により、生活費に困り借入を行う相談者の割合が増加。貸金業法の改正により、新たな多重債務の発生は抑制されるとしているものの、借入先に窮した消費者がヤミ金利用に陥る危険性が高まると考えられる。 また、消費者三法が成立し、消費生活相談は自治体が行うところとなり、消費生活センターを設置することとなった。悪質商法や架空請求など、詐欺の手口は日々多様化している状況である。			
③ この事務事業に対して関係者(住民、議会、事業対象者、利害関係者等)からどんな意見や要望が寄せられているか？			
信用生協への預託は、多重債務整理等を目的としているが、貸付であるため根本的な債務の解消に繋がらないのではないかとの意見がある一方で、公的機関が債務整理を支援するということで、安心して相談できるとの意見がある。 消費生活センター開設により、相談機会が確保され、安心感があるとの意見が寄せられている。			

2 評価の部(SEE)＊原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価

目的 妥当性 評価	① 政策体系との整合性	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☒ 結びついている ⇒【理由】⇒	この事務事業の目的は当市の政策体系に結びつくか？意図することが結果に結びついているか？	多重債務等で苦しむ市民の救済や、市民への消費生活情報の提供が、消費者の自立支援に結びつき、安心して暮らせるまちづくりにつながる。
	② 公共関与の妥当性	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☒ 妥当である ⇒【理由】⇒	なぜこの事業を当市が行わなければならないのか？税金を投入して、達成する目的か？	多重債務に陥っている場合、金融機関からの借入は困難であり、債務整理のために利息が高い消費者金融やヤミ金からの借入に走ることで、安定した生活を送れなくなる。そのような相談者を救済できる機関は他にない。また、消費生活相談に関しては、消費者安全法により地方自治体が行う事務となっている。
	③ 対象・意図の妥当性	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☒ 適切である ⇒【理由】⇒	対象を限定・追加すべきか？意図を限定・拡充すべきか？	相談者の状況に応じて相談及び貸付事業を行っており、適切である。
有効性 評価	④ 成果の向上余地	☐ 向上余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☒ 向上余地がない ⇒【理由】⇒	成果を向上させる余地はあるか？成果の現状水準とあるべき水準との差異はないか？何が原因で成果向上が期待できないのか？	預託金額は信用生協から前年度実績等から算出されて要請されるが、ほぼ要請額どおり確保できているので、向上の余地はない。
	⑤ 廃止・休止の成果への影響	☐ 影響無 ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☒ 影響有 ⇒【その内容】⇒	事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？	多重債務を整理できずに苦しむ市民、悪質商法の被害に遭う市民が増える。
	⑥ 類似事業との統廃合・連携の可能性	☐ 他に手段がある ⇒ (具体的な手段, 事務事業) ☐ 統廃合・連携ができる ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☐ 統廃合・連携ができない ⇒【理由】⇒ ☒ 他に手段がない ⇒【理由】⇒	目的を達成するには、この事務事業以外他に方法はないか？類似事業との統廃合ができるか？類似事業との連携を図ることにより、成果の向上が期待できるか？	庁内に類似事業はない。
効率性 評価	⑦ 事業費の削減余地	☐ 削減余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】⇒	成果を下げずに事業費を削減できないか？(仕様や工法の適正化、住民の協力など)	預託額は前年度の実績等により算出されており、市が預託額を確保できない場合、本制度の利用者が高い利率を支払うこととなり、救済の意図から外れる。
	⑧ 人件費(延べ業務時間)の削減余地	☐ 削減余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】⇒	やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？成果を下げずにより正職員以外の職員や委託でできないか？(アウトソーシングなど)	多重債務にかかる相談者への対応は信用生協が行い、人件費にかかる負担はほとんどない。また、消費生活相談については、相談業務など正職員以外が行えるものは、すでに非常勤職員である相談員があたり、削減の余地は無い。
公平性 評価	⑨ 受益機会・費用負担の適正化余地	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 ☒ 公平・公正である ⇒【理由】⇒	事業の内容が一部の受益者に偏っていて不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？	一部の市民の個人的な問題に税金を投じることについて疑問の声もあるが、現在は誰もが多重債務や消費者トラブルに陥りやすい状況にあり、苦しんでいる市民を救済する必要がある。

事務事業ID	0090	事務事業名	消費者保護対策事業
--------	------	-------	-----------

3 評価結果の総括と今後の方向性(次年度計画と予算への反映)(PLAN)

(1) 1次評価者としての評価結果 (2枚目と整合を図ること)		(2) 全体総括(振り返り、反省点)																					
① 目的妥当性	☒ 適切 ☐ 見直し余地あり	 県の消費者行政活性化事業補助金を利用し、消費生活相談員の配置して、技術向上のための研修会に参加し、市民の相談に対応したほか、消費者啓発リーフレットの作成・全戸配布や全中学校への消費生活パネルの配布などにより、市民の消費トラブルの解決と情報提供・啓発を図ることができた。 消費者救済資金貸付については、信用生協への預託によって、制度の円滑な執行が図られ、多重債務で苦しむ市民を支援することができた。																					
② 有効性	☒ 適切 ☐ 見直し余地あり																						
③ 効率性	☒ 適切 ☐ 見直し余地あり																						
④ 公平性	☒ 適切 ☐ 見直し余地あり																						
(3) 次年度の方向性(改革改善案)・・・複数選択可 (ただし、廃止・休止・現状維持は重複不可)		(4) 改革・改善による期待成果																					
☐ 廃止 ☐ 休止 ☐ 目的再設定 ☐ 事業統合・連携 ☒ 現状維持 事業のやり方改善 (☐ 有効性改善 ☐ 効率性改善 ☐ 公平性改善) (上記方向性に対する具体的な内容) 引き続き、県の消費者行政活性化事業補助金を活用し、消費者啓発リーフレットなどを作製し、市民に対する啓発及び情報提供を強化する。同様に基金を活用し、県主催の研修参加等により、相談員の相談技術等の知識を深め、資質向上を図る。 引き続き、信用生協への預託により多重債務で苦しむ市民を支援する。 		左記(3)の改革改善案を実施した場合に期待できる成果について該当欄に「●」を記入する。 (廃止・休止の場合は記入不要)																					
		<table><tr><th colspan="2" rowspan="2"></th><th colspan="3">コスト</th></tr><tr><th>削減</th><th>維持</th><th>増加</th></tr><tr><th rowspan="3">成果</th><th>向上</th><td></td><td></td><td></td></tr><tr><th>維持</th><td></td><td>●</td><td>×</td></tr><tr><th>低下</th><td></td><td>×</td><td>×</td></tr></table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上				維持		●	×	低下		×	×
		コスト																					
		削減	維持	増加																			
成果	向上																						
	維持		●	×																			
	低下		×	×																			
(5) 改革改善を実現する上で解決すべき課題とその解決策又は特記事項等																							

(職 名) ※原則として施策の主管課長		(氏 名)
2次評価者	市民生活環境課長	金野高之

4 事務事業の2次評価結果

(1) 1次評価結果の客観性と出来具合																							
①記述水準(1次評価の記述内容を読んだ段階で選択)																							
☐ 記述不足でわかりにくい ☐ 一部記述不足のところがある ☒ 記述は十分なされている																							
②評価の客観性水準(2次評価を行った後に総合的に判断して選択)																							
☐ 客観性を欠いており評価が偏っている(事務事業の問題点、課題が認識されてない) ☐ 一部に客観性を欠いたところがある ☒ 客観的な評価となっている(事務事業の問題点、課題が認識されている)																							
(2) 2次評価者としての評価結果		(3) 評価結果の根拠と理由																					
① 目的妥当性	☒ 適切 ☐ 見直し余地あり	 消費生活トラブルに関する市民への相談機会の提供と情報提供、多重債務に苦しむ市民の救済対策など適切に事務執行がなされている。																					
② 有効性	☒ 適切 ☐ 見直し余地あり																						
③ 効率性	☒ 適切 ☐ 見直し余地あり																						
④ 公平性	☒ 適切 ☐ 見直し余地あり																						
(4) 次年度の方向性(改革改善案)・・・複数選択可 (ただし、廃止・休止・現状維持は重複不可)		(5) 改革・改善による期待成果																					
☐ 廃止 ☐ 休止 ☐ 目的再設定 ☐ 事業統合・連携 ☒ 現状維持 事業のやり方改善 (☐ 有効性改善 ☐ 効率性改善 ☐ 公平性改善) (上記方向性に対する具体的な内容) 消費生活トラブルはあとを絶たず、東日本大震災に便乗した例なども見られることから、引き続き、消費生活センターでの相談機会の提供とともに、広報等を通じての積極的な情報提供などの啓発に努める。 また、消費者救済資金貸付制度の活用を継続して実施していく。 		左記(4)により期待できる成果について該当欄に「●」を記入する。また、1次評価と内容が異なる場合には、1次評価の結果も「○」で記入する。 (廃止・休止の場合は記入不要)																					
		<table><tr><th colspan="2" rowspan="2"></th><th colspan="3">コスト</th></tr><tr><th>削減</th><th>維持</th><th>増加</th></tr><tr><th rowspan="3">成果</th><th>向上</th><td></td><td></td><td></td></tr><tr><th>維持</th><td></td><td>●</td><td>×</td></tr><tr><th>低下</th><td></td><td>×</td><td>×</td></tr></table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上				維持		●	×	低下		×	×
		コスト																					
		削減	維持	増加																			
成果	向上																						
	維持		●	×																			
	低下		×	×																			

5 最終評価結果

(1) 行政経営推進会議等での指摘事項