

# 局 施 策 評 価 票

平成 **21** 年度実施施策

A時点: -	B時点: -	C時点: 22. 7月

<b>局名</b>	総務市民局
-----------	-------

<b>基本計画</b>	柱	きずなを結ぶ
	大項目	信頼のきずなによる安全で安心できるまちづくり
	取組みの方針	支え合いのネットワークの充実・強化

担当局 / 総務担当課名	総務市民局	総務課
連絡先	582 - 2102	

21年度計画

-1-(1)-

<b>施策名</b>	市民の消費生活の安定と向上
------------	---------------

<b>施策の概要</b>	何(誰)をどのような状態にしたいのか。	多重債務や悪質商法をはじめ、消費生活上のさまざまな問題について、高齢者や若者への啓発運動を進めるとともに、多重債務者に対する法律無料相談の実施など、法的専門機関などと連携した相談機能の強化を図ります。
	その結果、実現を目指す取組みの方針名	支え合いのネットワークの充実・強化

成果指標 (上段:指標名、下段:指標設定の考え方)	現状値		計画	平成21年度		目標値	
	年度	平成20年度		年度	平成25年度	年度	平成25年度
多重債務者相談件数			計画	1,500 件			
借金で生活に問題を抱える市民の生活再建を図るため、多重債務者相談を実施します。生活再建が進むことによる相談件数の減少を見込んでいます。	現状値	1,726	実績	1,203 件	目標値	850	
			達成度	124.7 %			
悪質商法に関する相談件数			計画	2,900 件			
悪質商法の被害は、消費者啓発を進めることで減少することが期待できます。被害の減少による、悪質商法に関する相談件数減を見込んでいます。	現状値	3,204	実績	3,206 件	目標値	2,600	
			達成度	90.0 %			
			計画				
	現状値		実績		目標値		
			達成度				
<b>コスト</b>	A時点 - B時点 - C時点 22.7月 [21年度:執行額]		事業費	14,353 千円	構成事業にかかった人件費の目安(21年度)		
			うち一般財源	4,207 千円	23,055 千円		

## 局施策に対する担当局の評価

局施策の評価	21年度評価	主な分析理由
成果指標の結果を踏まえ、構成事業の評価結果なども考慮し評価を行う。	<b>A</b>	市の多重債務者相談相談件数については、目標数値を超えた減少となっており、最終年度の目標達成に向け、順調な推移だといえます。 一方悪質商法に関する相談件数は、前年度とほぼ同数となっており、啓発方法等についてさらなる拡充や工夫が必要で
<b>今後の局施策の方向性</b>		積極的な取り組みにも関わらず、指標となっている「悪質商法に関する相談件数」が前年度とほぼ同数になっていますが、多重債務や悪質商法に関する相談件数は、経済情勢や社会動向等に大きく左右されるため、施策の取り組み状況と、その成果の関係を把握しづらいものではないかと見受けられます。 しかしながら、今後についても、相談状況を見ながら、適宜実施方法、実施件数など見直しを図ってまいります。また、相談窓口の認知度向上のための啓発活動にも力を入れ、より効果的な広報媒体や広報活動について検討を進めてまいります。

【局施策評価】 A:大変良い状況にある B:概ね良い状況にある C:概ね良い状況とまでは言えない D:不十分な状況にある

## 評価担当部署の意見

<input checked="" type="checkbox"/> 適切な評価 <input type="checkbox"/> 下記のとおり
---

施策名 市民の消費生活の安定と向上

構成事業名	事業費			事業にかかった 人件費の目安 (21年度)	経費分類 裁量的経費 義務的経費 特別経費(重点) 特別経費(臨時)	今後の方向性			
	C時点[21年度:執行額]					21年度			21年度
消費者啓発推進事業			12,374 千円	22,350 千円	裁量経費・特別調整経費			ア	
事業費のうち一般財源			4,132 千円						
消費者トラブル法律無料相談事業			1,979 千円	705 千円	裁量経費・特別調整経費			ア	
事業費のうち一般財源			75 千円						
事業費のうち一般財源									
事業費のうち一般財源									
事業費のうち一般財源									
事業費のうち一般財源									
事業費のうち一般財源									
事業費のうち一般財源									
事業費のうち一般財源									
事業費のうち一般財源									

局施策全体のコスト	21年度		
	事業費	人件費(目安)	
	14,353 千円	23,055 千円	
施策全体の事業費のうち一般財源	4,207 千円		

局施策の  
21年度評価

**A**

【局施策評価】  
A:大変良い状況にある  
B:概ね良い状況にある  
C:概ね良い状況とまでは言えない  
D:不十分な状況にある

【事業の今後の方向性】 ア:事業の見直しを図ることが可能 イ:休止・廃止を検討 ウ:現状のまま進めることが適当 エ:終了

# 事業評価票

平成21年度実施事業	新規	継続

A時点: -	B時点: -	C時点: 22.7月

担当局/課	総務市民局消費生活センター
連絡先	871-0428

基本計画	柱	きずなを結ぶ
	大項目	信頼のきずなによる安全で安心できるまちづくり
	取組みの方針	支え合いのネットワークの充実・強化
	主要施策	市民の消費生活の安定と向上

関連計画	
事業期間	
経費区分	裁量経費・特別調整経費

-1-(1)-

事業名	消費者啓発推進事業
-----	-----------

事業の概要	何(誰)をどのような状態にしたいのか。	悪質商法による被害や多重債務問題を減少させていくためには、消費者啓発が重要です。そのため、被害事例や予防策等を市民に周知するとともに、万一消費者被害が発生した場合、被害を拡大させないための迅速な啓発を行います。また、高齢者に被害が増えている現状等を踏まえ、相談窓口の市民認知度を向上させるPR活動を行います。		
	その結果、実現を目指す施策名と成果	施策名	市民の消費生活の安定と向上	成果

目的実現の為に実施する内容	実施工程	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	計画変更理由
		当初計画	190回 47回 PR事業 小冊子等全戸配布 69,000世帯	205回 188回 PR事業 TVCM 357,000世帯	啓発活動件数 216回 200回	226回 200回	
現状		192回 47回 PR事業 小冊子等全戸配布 69,000世帯	205回 188回 PR事業 TVCM 357,000世帯	啓発活動件数 216回 200回	226回 200回	236回	
実施状況	成果・活動指標 (上段:指標名、下段:指標設定の考え方)					平成21年度	目標
	市民への啓発活動の年間実施回数				計画	190 回	年度 平成25年度
	最新の悪質商法の事例や予防策などについて、講座や様々な媒体を用いて啓発活動を行います。				実績	192 回	内容 236回
	市民へのPR活動				達成度	101.1 %	
コスト	A時点 - B時点 - C時点 22.7月 [21年度:執行額]				計画	TVCM 47回、 全戸配布 69,000世帯	年度 平成25年度
					実績	TVCM 47回、 全戸配布 69,000世帯	内容
単年度計画					達成度	100.0 %	
					事業費	12,374 千円	事業にかかった 人件費の目安(21年度)
				うち一般財源	4,132 千円	22,350 千円	

実施結果	21年度に実施した結果、当初計画(実施工程)に対する進捗状況はどうか。	21年度は、高齢者の被害防止を主眼に、高齢者を見守る方々への出張講座や安心サポートメールといった新たな取組みを行いました。また、消費生活相談窓口の認知度向上のため、市内の全ての世帯に電話番号シール等を配布することとし、その第一弾として、若松区と八幡東区の全世帯に配布し、PRに努めました。その結果、平成21年度の振り込み詐欺や多重債務などの相談件数は大きく減少することとなりました。
------	-------------------------------------	---

評価	有効性 この事業は施策の実現に対し、効果があったのか。	4	振り込み詐欺や多重債務等の相談件数が減少しているため、有効性があるものと判断しています。
	経済性・効率性 同じ効果をより低いコストで得られないか。または、同じコストでより高い効果を得られないか。	4	啓発講座の実施に当たっては、講師を専門性の高い北九州市消費生活相談員協会に委託しているほか、テレビCMや全戸配布事業などは、プロポーザル方式で事業者を選定しており、経済性や効率性の向上に努めています。
	適時性 今実施しなかった場合、施策実現に対する影響はどうか。	4	悪質商法や振り込み詐欺等は、新たな手口が次々と考え出されるため、市民の消費者被害を未然に防止するためには、消費者啓発の継続が不可欠だと考えます。
	市の関与の必要性 実施主体として市が適切なのか。市の関与をなくすことはできないのか。	4	啓発にあたっては、実際の相談情報に接する必要があるため、個人情報の管理上の問題があり、また、警察や他の行政機関からの情報収集などの面から、実施主体は市が適切だと考えます。
今後の方向性	評価結果を検証した上で、今後の事業の方向性(いつから何をどうするのか)を決定する。	ア	本事業は、施策に対する有効性も高く、消費者の自立を図っていく上で重要な事業と考えています。今後の市民への広報活動の実施については、より効果的な広報媒体や広報活動について検討を進めることとします。

# 事業評価票

平成21年度実施事業	新規	継続

A時点: -	B時点: -	C時点: 22.7月

担当局/課	総務市民局	消費生活センター
連絡先	871-0428	

基本計画	柱	きずなを結ぶ
	大項目	信頼のきずなによる安全で安心できるまちづくり
	取組みの方針	支え合いのネットワークの充実・強化
	主要施策	市民の消費生活の安定と向上

関連計画	
事業期間	
経費区分	裁量経費・特別調整経費

-1-(1)-

<b>事業名</b>	<b>消費者トラブル法律無料相談事業</b>
------------	------------------------

事業の概要	何(誰)をどのような状態にしたいのか。	多重債務問題をはじめ、複雑・多様化する消費者問題に対応するため、法律専門家の協力を得て、消費者がかかえているトラブルの解決策を探ります。				
	その結果、実現を目指す施策名と成果	施策名	市民の消費生活の安定と向上		成果	多重債務者相談件数
						悪質商法に関する相談件数

目的実現の為に実施する内容	実施工程	当初計画	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	計画変更理由	
			法律無料相談実施回数 82回	101回	98回	101回	99回		
		現状	法律無料相談実施回数 82回	101回	98回	101回	99回		
	実施状況	成果・活動指標 (上段:指標名、下段:指標設定の考え方)						平成21年度	目標
		消費者トラブル法律無料相談実施回数					計画	82 回	年度
		平成21年7月より弁護士会及び司法書士会の協力を得て、従来の毎月3回を、毎週2回に強化し実施します。					実績	82 回	内容
							達成度	100.0 %	99回
							計画	年度	
							実績	内容	
							達成度		
コスト	A時点 - B時点 - C時点 22.7月 [21年度・執行額]	事業費					1,979 千円	事業にかかった人件費の目安(21年度)	
		うち一般財源					75 千円		705 千円
単年度計画									

**【事業の実施結果・進捗状況の確認】**

実施結果	21年度に実施した結果、当初計画(実施工程)に対する進捗状況はどうか。	平成21年度は7月より相談回数を毎月3回から毎週2回に増やし、相談体制を強化しました。その結果、1年間の相談利用件数は415件(平成20年度:317件)と増加しました。
------	-------------------------------------	--

**【事業の再検証】**

評価	有効性	この事業は施策の実現に対し、効果があったのか。	4	消費者トラブルに特化した公的な法律相談窓口は、市内では当事業が唯一のものであり、市民の消費生活の安定と向上に貢献していると考えています。
	経済性・効率性	同じ効果をより低いコストで得られないか、または、同じコストでより高い効果を得られないか。	4	当事業にかかる経費は、平成23年度までは「福岡県消費者行政活性化基金事業補助金」を活用しているため、基金が終了する平成24年度以降は経費の見直し等が必要と考えます。
	適時性	今実施しなかった場合、施策実現に対する影響はどうか。	4	消費者トラブルは常時発生しており、実施しなければ市民は他の法律相談事業を探すか、有料で個別に法律相談を受けることとなります。区役所等で行われる法律無料相談は内容を問わない反面、希望者が多く抽選になることもあり、迅速な被害救済が求められる場合は、市民が不利益を被る可能性があります。
	市の関与の必要性	実施主体として市が適切なのか、市の関与をなくすことはできないのか。	4	消費問題に特化したものは他になく、またセンターの相談員が同席し、法律家とのやりとりに不慣れな相談者をサポートすることで、限られた相談時間を有効に活用できるのが当事業の特長です。
今後の方向性	評価結果を検証した上で、今後の事業の方向性(いつから何をどうするのか)を決定する。	ア:事業の見直しを図ることが可能 イ:休止・廃止を検討 ウ:現状のまま進めることが適当 エ:終了	ア	平成23年度までは、福岡県消費者行政活性化基金事業補助金を利用し、積極的な取り組みを行っていきます。基金終了後も、事業の有効性を見極めながら、実施回数や実施方法の見直しを図ります。