

第2章 安全・安心 第5節 消費生活

所属名称	事務事業名称	事業概要(全体)	経費				成果				評価及び次年度以降に向けた課題・取り組みなど			環境影響	
			会計	投入コスト		活動実績(H29)	成果指標		総合評価	評価理由	現状の課題	有益なもの	有害なもの		
市民相談課	実施計画ランク	事業の種類	H28予算現額	H28決算額	項目名	指標名		目標設定の考え方・根拠		A	相談件数は、県内でさいたま市、川口市に次いで多いなか、成果指標である相談解決率は、高い水準を維持できており、成果を上げていると考えられる。 平成29年度は過去5年間で最も多い相談件数であり、また多様化、広域化している消費者問題に対しては、消費生活相談員の研修への積極的な参加を図るとともに、情報を相談員相互で共有して相談体制の充実に努めている。	H29年度に改善した点 消費生活センターと市民相談の相談カードの様式を統一することにより、相談内容に応じて、弁護士相談等へ円滑に案内するなど相談体制の充実を図った。 また、相談窓口に絵本コーナーを設け、子ども連れの方にも相談をしやすい体制を整えた。 事業達成に向けての現在の課題及び今後の課題解決に向けた取り組み 消費者問題に関する相談先として、消費生活センターの認知度が課題である。このため、平成30年度は広報とこざわに「消費生活トラブル注意報」の連載を開始し、消費生活センター及び消費生活相談事業の周知を図っている。	無	無	
	重要	自治事務 法定受託事務 法定受託+ 附加	8,675千円	8,359千円	相談件数	相談解決率(%) (解決件数÷相談件数×100)		消費者と事業者との消費者問題を解決することが、消費者の利益を守り、消費生活の安定と向上を確保することにつながるため、相談解決率を指標とする。							
	消費者相談事業	根拠法令	H29予算現額	H29決算額(見込み)	解決件数	H28年度目標		H28実績							
		消費者基本法、消費者安全法、所沢市市民相談員設置条例	9,146千円	8,341千円	処理不要・不能件数	H29年度目標		H29実績							
		事業の目的及び具体的な内容	H28正規職員人件費	H28その他職員 従事割合 非常勤 特別職	実績	H29目標値が未達成の理由・分析									
		消費者の利益を守り、消費生活の安定と向上を確保することを目的とする。 電話または面接により消費生活相談員が消費者と事業者との取引や契約に関する相談を受け、相談者自身で自主交渉できるよう助言や情報提供を行う。相談内容によっては、他の専門相談窓口への紹介や事業者との解決に向けた「あっせん」を行う。	1.34人	5.00人	1,867件	98%		98%							
		期間	H29正規職員人件費	H29その他職員 従事割合 非常勤 特別職	1,840件	98%		99%							
昭和47年度～	12,303千円	1.00人	27件	98%											
市民相談課	実施計画ランク	事業の種類	H28予算現額	H28決算額	項目名	指標名		目標設定の考え方・根拠		A	商品量目立入検査を継続して実施していることで、一定の成果は上がっていると考えられる。 消費生活において品質・信用・信頼を支える重要な役割を担っている計量が適正に行われている。	H29年度に改善した点 事業所への定期検査事前調査を厳密に行い、検査対象リストの整備を行った。これにより、免除対象はかりや廃業事業所を検査対象リストから外し、効率的な検査を実施することができた。 事業達成に向けての現在の課題及び今後の課題解決に向けた取り組み 新規事業所の把握及び定期検査未受検事業所の把握が課題である。インターネット検索、現地調査等で情報を集め、定期検査未受検を防いでいく。	無	無	
	重要	自治事務 法定受託事務 法定受託+ 附加	2,126千円	1,788千円	定期検査 (定期検査受検器物数) 商品量目立入検査 (量目検査商品数) 量目検査適正商品数	量目検査適正商品率(%) (適正商品数÷量目検査商品数×100)		適正な計量を確保するため、商品量目立入検査における適正商品率を指標とする。							
	計量検査事業	根拠法令	H29予算現額	H29決算額(見込み)	実績	H28年度目標		H28実績							
		計量法、所沢市計量法関係手数料条例	1,094千円	922千円	899個	H29年度目標		H29実績							
		事業の目的及び具体的な内容	H28正規職員人件費	H28その他職員 従事割合 非常勤 特別職	649個	H29目標値が未達成の理由・分析									
		適正な計量の実施を確保することを目的とし、取引又は証明用に使用する計量器の定期検査、計量器使用事業所への立入検査を実施する。	1.55人	0.00人	641個	100%		98%							
		期間	H29正規職員人件費	H29その他職員 従事割合 非常勤 特別職	13,291千円	100%		99%							
平成14年度～	13,746千円	0.00人		100%											
市民相談課	実施計画ランク	事業の種類	H28予算現額	H28決算額	項目名	指標名		目標設定の考え方・根拠		A	各法令等に基づき適正な表示がなされるよう努めるとともに、事業者及び消費者に対する啓発を行ってきたことで、一定の成果が上げられたと考えている。	H29年度に改善した点 違反の疑いのある商品については、写真を撮るなどして詳細を確認し、改めて事業者に対して説明を行った。 事業達成に向けての現在の課題及び今後の課題解決に向けた取り組み 原料産地の表示に関する改善指導した事業者には、指導後も確認をするなどして、今後も表示の適正化に努める。	無	無	
	重要	自治事務 法定受託事務 法定受託+ 附加	16千円	13千円	家庭用品・消安用品・電気用品の立入検査における検査個数	適正表示率(%) (適正表示数÷検査・調査数×100)		表示の適正化及び消費者の安全と利益を確保するため、適正表示率を指標とする。							
	消費生活に関する表示の適正化事業	根拠法令	H29予算現額	H29決算額(見込み)	実績	H28年度目標		H28実績							
		食品表示法に基づく(事務処理要領、所沢市家庭用品品質表示法に基づく(事務処理要領、他	27千円	8千円	8,205個	H29年度目標		H29実績							
		事業の目的及び具体的な内容	H28正規職員人件費	H28その他職員 従事割合 非常勤 特別職	430個	H29目標値が未達成の理由・分析									
		品質表示等の適正化を図り消費者の安全・利益を確保することを目的とする。 店頭販売商品について各法律に基づく(表示義務遵守がされているか確認するため立入検査を実施する。	0.43人	0.00人	8,556個	100%		100%							
		期間	H29正規職員人件費	H29その他職員 従事割合 非常勤 特別職		100%		99%							
平成13年度～	3,649千円	0.00人		100%											
市民相談課	実施計画ランク	事業の種類	H28予算現額	H28決算額	項目名	指標名		目標設定の考え方・根拠		A	消費者問題が多様化・複雑化し、対象者も子どもから高齢者まで各年代に広がっていきながら、講座講演会を開催回数が増やすとともに、対象者にあわせた最新のテーマでの開催を心掛けるなど内容の充実に努めた。	これまで行っていた駅前街頭キャンペーンに代わり、より多くの人に情報を届けるため、市民フェスティバルでの啓発活動を行った。また、消費生活展は所沢警察署と連携して開催し、高齢者の消費者被害・特殊詐欺被害の未然防止や被害拡大防止に努めた。 事業達成に向けての現在の課題及び今後の課題解決に向けた取り組み 子どもから高齢者まで多様化している消費者問題について、それぞれの特性に応じた啓発活動を進めていく。 また、成人年齢の引き上げに伴い、若年層の消費者被害が増加する恐れがあるため、若年層への啓発活動をより一層強化していく。	無	無	
	重要	自治事務 法定受託事務 法定受託+ 附加	1,600千円	1,520千円	講座・講演会参加者数	消費生活講座・講演会開催回数(回)		講座講演会を開催することにより、消費者被害の未然防止・被害拡大防止のための知識を深め、様々な消費者問題への対応力向上を図る。							
	消費生活啓発事業	根拠法令	H29予算現額	H29決算額(見込み)	消費生活展来場者数	H28年度目標		H28実績							
		消費者基本法、消費者安全法	2,380千円	2,225千円	啓発品の配布数	H29年度目標		H29実績							
		事業の目的及び具体的な内容	H28正規職員人件費	H28その他職員 従事割合 非常勤 特別職	472人	H29目標値が未達成の理由・分析									
		日常生活を送るなかで発生する、様々な消費者問題に対応できる消費者を育成することを目的とする。 講座、消費生活展等を開催し、消費者が自ら考え、判断しうる能力を高めることにより、消費者被害を未然に防止する。	0.41人	0.00人	310人	11回		11回							
		期間	H29正規職員人件費	H29その他職員 従事割合 非常勤 特別職	14,196個	11回		11回							
昭和47年度～	4,243千円	0.00人		11回											