

令和6年度行政評価 施策評価シート （令和5年度実績）

施策名 消費生活の安定・向上

施策コード				5050401	
1. 施策の担当					
主管課		生活産業部 まちの活性課			
関係課					
2. 総合計画における位置づけ					
総合計画	政策	第5章 安全でひとと環境にやさしいまちづくり（安全・防災・環境）		節	第4節 生活安全
	施策	消費生活の安定・向上			
基本方針					
・消費者が遭遇するトラブルが複雑で多様化している中、国・府との連携を強化し、消費生活センターの相談体制の充実を行います。 ・消費者自身が自覚と判断能力を持って行動できるように、消費者育成のための情報提供や学習機会の充実に努めます。また、環境問題への関心が高まる中、環境にやさしい消費行動の啓発、普及に努めます。					
現況と課題					
・成年年齢の引下げにより未成年保護の対象外になる若年者が増加し、さらにキャッシュレス化が急速に普及しつつあるため、若年者が消費トラブルに巻き込まれないよう、中学生や高校生に向けた消費者教育及び金融教育を推進する必要があります。 ・少子高齢化が進み、高齢者の消費トラブル・被害が増加しているため、引き続き消費者保護の推進を行い、法令整備や救済措置作成などを検討する必要があります。					
施策目標					
対象（誰を、何を、どこを）					
市民					
意図（どのような状態にしたいのか）					
消費生活に係る相談体制を充実し、安心して消費生活ができることをめざします。					

3. 市民ニーズ							
	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11
満足度（偏差値）	54.4						
重要度（偏差値）	45.1						

4. 施策にかかるコスト								
		単位	R4決算	R5決算				
コストの内訳	人件費	千円	15,883	18,247				
	事業費		6,061	6,127				
	フルコスト		21,944	24,374				
財源内訳	国庫支出金	千円	0	0				
	府支出金		3,708	4,130				
	市債		0	0				
	その他		0	0				
	一般財源1（＝フルコスト－特定財源）		18,236	20,244				
	一般財源2（＝直接事業費－特定財源）		2,353	1,997				

5. 施策の重要業績成果指標 (KPI)							
① KPI 1		消費生活相談件数					
項目	R3実績	R4実績	R5実績	R6計画	R7計画	R8計画	R9計画
目標値	665.0	655.0	650.0	640.0	630.0	620.0	610.0
実績値	798.0	881.0	945.0				
達成度	83.33	74.3	68.78				
KPI設定の根拠		KPI目標数値の設定根拠		目標達成・未達成の理由・背景			
悪質商法等の相談件数が減っているかを把握することで、市民の消費生活問題に対する啓発が進んでいることがわかります。		現在は様々な媒体を通じた啓発により件数は横這いにある。ただし新卒の悪質商法は絶えず出てきており、常に最新の情報を発信することで相談件数の減少に努めることとして設定。		インターネットの普及や新型コロナウイルス感染症に起因する通信販売の増加により、通信販売に関する相談が増加した。災害等の経済情勢により、相談数は増減するため、単純な増減でよし悪しを判断できない。継続的な情報提供、啓発によりベースとなる相談件数を適正に維持していきたい。			

② KPI 2		消費者被害の契約に係る解約(除)成立金額					
項目	R3実績	R4実績	R5実績	R6計画	R7計画	R8計画	R9計画
目標値	16,250,000.0	16,125,000.0	16,000,000.0	15,800,000.0	15,600,000.0	15,400,000.0	15,200,000.0
実績値	22,359,000.0	18,346,000.0	22,646,000.0				
達成度	72.68	87.89	70.65				

KPI設定の根拠		KPI目標数値の設定根拠		目標達成・未達成の理由・背景			
投資商品購入契約の解除や特定商取引法の中途解約による代金の返金額が減っていくことで消費者が悪徳商法などの被害に遭わないことがわかります。		年々、複雑・巧妙化する消費者被害事件が後を絶たず、解約金額は、ほぼ横ばいで推移しており、毎年の被害額についても横ばいをめざす。		令和5年度は、相談件数は増加したが、解約成立件数・解約成立金額ともに減少した。			

③ KPI 3		消費者被害の解約(除)成立件数					
項目	R3実績	R4実績	R5実績	R6計画	R7計画	R8計画	R9計画
目標値	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0
実績値	108.0	169.0	135.0				
達成度	83.33	53.25	66.67				

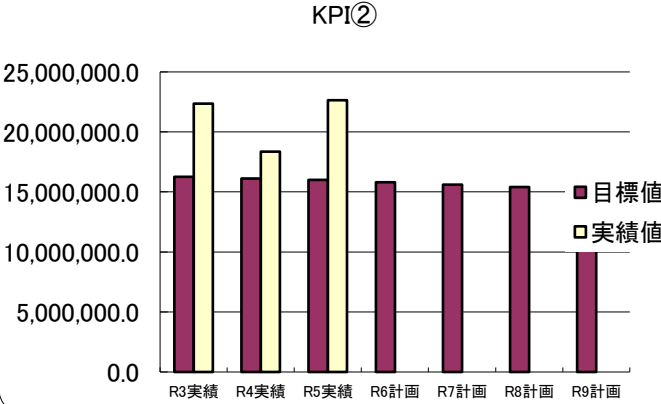
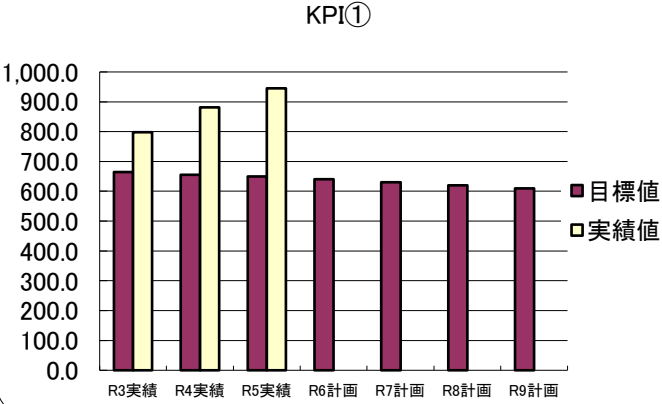
KPI設定の根拠		KPI目標数値の設定根拠		目標達成・未達成の理由・背景			
投資商品購入契約の解除や特定商取引法の中途解約の件数が減っていくことで消費者が悪徳商法などの被害に遭わないことがわかる。		高度化・複雑化する消費者被害事件が後を絶たず、解約件数は、増加傾向で推移しており、毎年の解約件数についても横ばいをめざす。		令和5年度は、通信販売に関する相談が最多だった。			

④ KPI 4							
項目	R3実績	R4実績	R5実績	R6計画	R7計画	R8計画	R9計画
目標値							
実績値							
達成度							

KPI設定の根拠		KPI目標数値の設定根拠		目標達成・未達成の理由・背景			

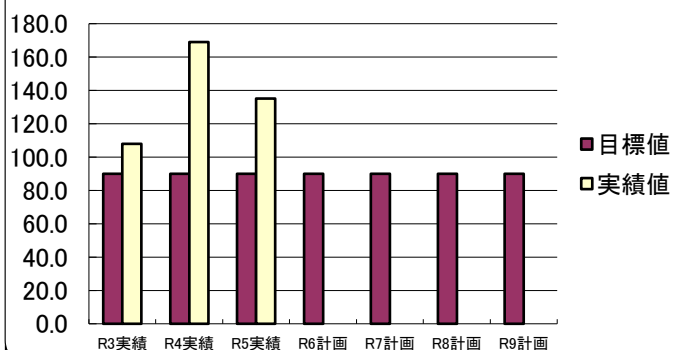
⑤ KPI 5							
項目	R3実績	R4実績	R5実績	R6計画	R7計画	R8計画	R9計画
目標値							
実績値							
達成度							

KPI設定の根拠		KPI目標数値の設定根拠		目標達成・未達成の理由・背景			

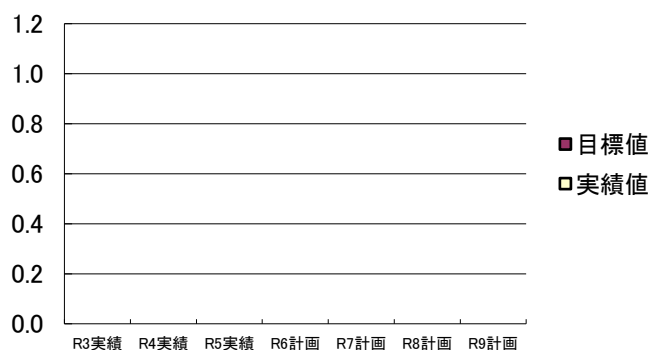


図表

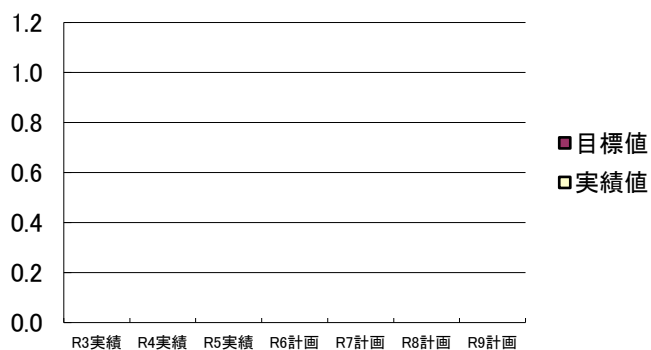
KPI③



KPI④



KPI⑤



6. 施策の事後評価

一次評価 (担当課による評価)	判定項目	評価点	評価理由、今後の方向性等
	施策の成果レベル (過去の推移、周辺市との比較なども含む)	(4点中) 1	トラブルに巻き込まれ、相談まで至ってしまわぬように、更なる情報提供や啓発が必要。
	施策に対する市民ニーズ	(3点中) 2	消費生活を脅かす新しい手口が常に発生する。ターゲットとされる側としては、常に新しい情報収集が求められ、相談窓口が必要とされている。
	施策を取り巻く状況 (法令等の動向、国・府の政策の動向、社会潮流など)	(3点中) 2	自然災害や新型コロナウイルス感染症拡大に伴う経済状況の悪化に乗じて、消費生活を脅かす悪徳商法等が活発である。
	合計点	(10点中) 5点	
	総合評価	C	相談については、即時対応できている。相談に至る前にトラブルを食い止めるため、更なる情報提供・啓発が必要。
二次評価（政策推進課・行財政管理課による評価）		C	市民アンケート結果から重要度、満足度ともに上昇し、悪徳商法も横行していることから施策の重要性は増している。最新情報の取得に努めるとともに、更なる情報提供・啓発を行ない目標値の達成に努めること。
三次評価（理事者による評価） ※二次評価と異なる場合など記載		C	市民アンケート結果から重要度、満足度ともに上昇し、悪徳商法も横行していることから施策の重要性は増している。最新情報の取得に努めるとともに、更なる情報提供・啓発を行ない目標値の達成に努めること。

7. 施策を構成する事務事業

事務事業			R5年度決算額			R6年度予算	一次評価
	予算コード	事務事業名	人件費	事業費	一般財源		
1	01036700	消費者行政事業	3,520	4	-38	0	B
2	01082280	消費生活センター運営事業	14,395	5,351	1,263	0	B
3	01082290	消費生活センター施設管理事業	332	772	772	0	B
合計			18,247	6,127	1,997	0	

令和6年度行政評価 事務事業評価シート(令和5年度実績)

事務事業コード	040501010	予算コード	01036700	従事人員(人)	投入コスト(千円)	評価	評価点	一次評価	B
事務事業名	消費者行政事業			正規職員数 0.35	国庫支出金 0	有効性		一定の検査件数を維持しながら継続的な検査（商品量目調査を実施及び2年に1回の計量器定期検査・電気製品等検査）を実施し消費生活を保護していくが肝要。	
担当課	まちの活性課			嘱託職員数 0.18	府支出金 42		D		
根拠法令等	法定受託以外の法令			臨時職員数 0	市債 0	効率性			
	■法律・政令・省令			歳出(千円)	その他 0		C		
	消費者基本法・計量法・消費生活用製品安全法・家庭用品品質表示法・ガス事業法・電気用品安全法・液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律			人件費総額 3,520	一般財源 3,482	妥当性			
					減価償却費 0		該当なし		
					事業費 4	受益者負担		該当なし	
事務事業類型	運営事業			フルコスト(千円)	3,524	緊急性		事務事業実施内容	
実施手法	市直営			市民1人当りコスト(円)	36		該当なし		
対象				活動指標	R5実績	公的関与		商品量目調査・計量器定期検査・製品安全4法・家庭用品表示法の立入検査が実施した。	
不特定の団体		対象数		商品量目立入検査店舗数	0.0		A		
計量法等、法令に基づいて検査対象となる事業者				計量器定期検査対象店舗数（隔年実施・事前調査）	267.0	実施主体・委託化			
事業の内容				電気製品等立入検査店舗数	2.0		A		
計量法に基づく計量量目立ち入り検査協力のほか、消費生活用製品安全法・家庭用品品質表示法・ガス事業法・電気用品安全法・液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づく立入検査を実施。						他の事務事業との関連			
				成果指標	R5実績	透明性			
				商品量目立入検査 調査件数	0.0		C		
				計量器定期検査対象 調査件数（隔年実施・事前調査）	267.0	財政健全化計画			
				電気製品等立入検査 調査件数	428.0		該当なし		
						財政健全化の取組			
							該当なし		
				コスト指標	R5実績	改革改善プラン達成度			
				商品量目立入検査 調査件数1件当たりコスト	0.0		該当なし		
				計量器定期検査対象 調査件数（隔年実施・事前調査）1件当たりコスト	1,762,000.0				
				電気製品等立入検査 調査件数1件当たりコスト	8,233.7				
事業の目的									
事業者の計量や表示に関する不正を防止し、消費者保護を推進する。									

事務事業コード	040501020	予算コード	01082280	従事人員(人)	投入コスト(千円)	評価	評価点	一次評価	B
事務事業名	消費生活センター運営事業			正規職員数 0.1	国庫支出金 0	有効性		令和2年度からのコロナ禍のように、災害の発生や経済が悪化した際、消費生活を脅かす巧妙な手口が増加する。災害等による混乱が続く現状では、事業拡大までも至らずも、現状維持による事業継続が必要。	
担当課	まちの活性課			嘱託職員数 3.68	府支出金 4,088		A		
根拠法令等	市単独事業			臨時職員数 0	市債 0	効率性			
	■法律・政令・省令 ■条例・規則 ■要綱・要領			歳出(千円)	その他 0		B		
	消費者基本法・泉佐野市消費生活センター設置規則・泉佐野市消費生活相談員運営設置要綱			人件費総額 14,395	一般財源 15,658	妥当性			
					減価償却費 0		A		
					事業費 5,351	受益者負担		A	
事務事業類型	運営事業			フルコスト(千円)	19,746	緊急性		事務事業実施内容	
実施手法	市直営			市民1人当りコスト(円)	199		A		
対象				活動指標	R5実績	公的関与		消費生活相談・街頭啓発・啓発講座・消費生活相談員研修を実施	
不特定の市民		対象数		消費生活相談開催回数	222.0		B		
事業の内容				消費者啓発物作成回数	26.0	実施主体・委託化			
消費生活センターを通じて、消費者の相談対応及び消費者への啓発並びに情報提供を実施。						他の事務事業との関連			
				成果指標	R5実績	透明性			
				消費生活相談件数	945.0		A		
				消費者啓発事業実施回数	4.0	財政健全化計画			
				解約成立処理件数	135.0		該当なし		
				解約成立金額	22,646.0	財政健全化の取組			
							該当なし		
				コスト指標	R5実績	改革改善プラン達成度			
				消費生活相談1件当たりのコスト	20,895.2		該当なし		
				消費者啓発事業実施1回当たりのコスト	4,936,500.0				
事業の目的									
消費者トラブルを解決する手助けを行うとともに、トラブルに巻き込まれないための情報提供や注意喚起、啓発等を通じて、市民の安全安心な消費生活に繋げる。									

令和6年度行政評価 事務事業評価シート(令和5年度実績)

事務事業コード	040501030	予算コード	01082290	従事人員(人)	投入コスト(千円)	評価	一次評価	B			
事務事業名	消費生活センター施設管理事業				正規職員数	0	有効性	B			
担当課	まちの活性課				嘱託職員数	0.09	効率性	B			
根拠法令等	市単独事業				臨時職員数	0					
	■条例・規則				歳出(千円)	その他					
	泉佐野市消費生活センター条例				人件費総額	332	一般財源	1,104			
					減価償却費	0	妥当性	B			
					事業費	772	受益者負担	該当なし			
事務事業類型	施設管理事業				フルコスト(千円)	1,104	緊急性	該当なし			
実施手法	市直営				市民1人当たりコスト(円)	11	事務事業実施内容				
対象	活動指標				R5実績	公的関与	A	泉佐野市消費生活センター施設管理			
不特定の市民	対象数					実施主体・委託化	A				
事業の内容						他の事務事業との関連	A				
泉佐野市消費生活センター施設管理						成果指標	R5実績		透明性	該当なし	
										財政健全化計画	該当なし
										財政健全化の取組	該当なし
										改革改善プラン達成度	該当なし
事業の目的						コスト指標	R5実績		改革改善プラン達成度	該当なし	
泉佐野市消費生活センター運営のため											