

令和7年度行政評価 施策評価シート (令和6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	

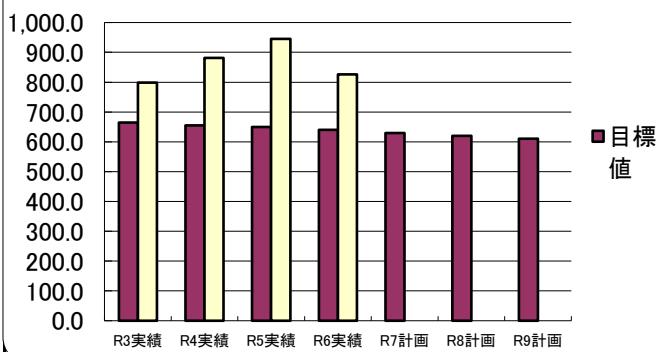
対象（誰を、何を、どこを）	
市民	
意図（どのような状態にしたいのか）	
消費生活に係る相談体制を充実し、安心して消費生活ができるることをめざします。	

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

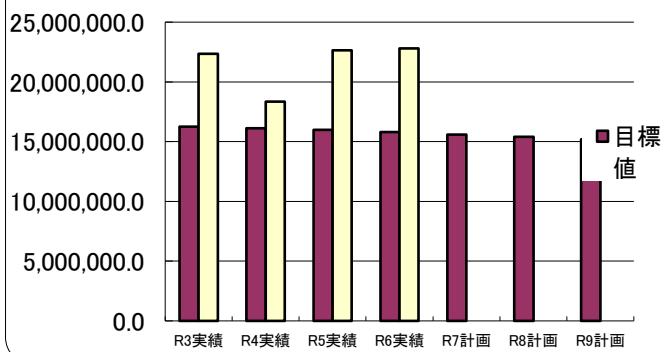
4. 施策にかかるコスト							
	単位	R5決算	R6決算				
コストの内訳	千円	18,247	22,314				
		6,127	8,086				
		24,374	30,400				
財源内訳	千円	0	0				
		4,130	5,477				
		0	0				
		0	0				
		20,244	24,923				
		1,997	2,609				

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実績	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	826.0			
達成度	83.33	74.3	68.78	77.48			
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。ただし新手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增加了。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減させていきたい。			
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実績	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	22,811,000.0			
達成度	72.68	87.89	70.65	69.26			
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6年度は、相談件数、解約成立件数ともに減少したが、解約成立金額は増加した。1件当たりの被害額の増が考えられる。			
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実績	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	118.0			
達成度	83.33	53.25	66.67	76.27			
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6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実績	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実績	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			

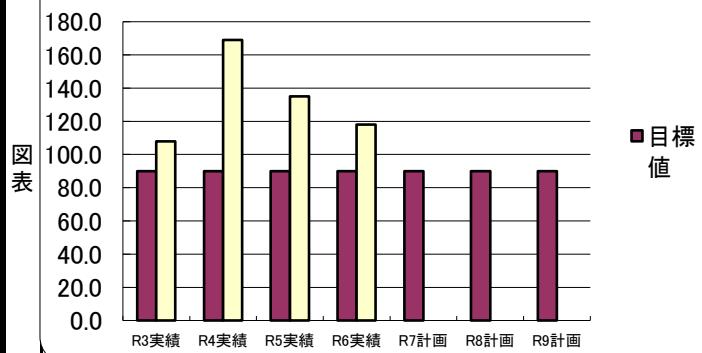
KPI①



KPI②

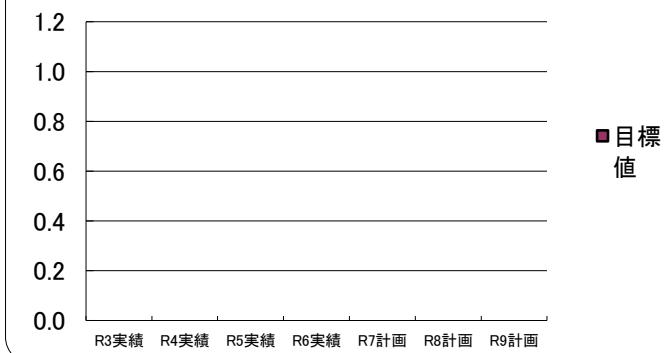


KPI③

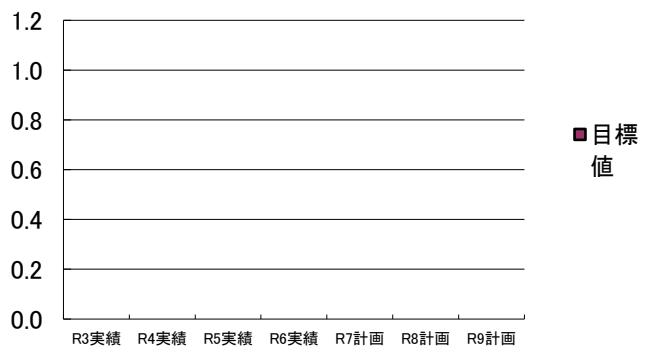


図表

KPI④



KPI⑤



6. 施策の事後評価

判定項目		評価点	評価理由、今後の方向性等
一次評価 (担当課による評価)	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、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	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）			

7. 施策を構成する事務事業

事務事業			R6年度決算額			R7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		2,923	0	-2	0	B
2 01082280	消費生活センター運営事業		19,165	7,285	1,810	0	B
3 01082290	消費生活センター施設管理事業		226	801	801	0	B
合計			22,314	8,086	2,609	0	

令和7年度行政評価 事務事業評価シート(令和6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	C	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	府支出金	2				
	法定受託以外の法令	臨時職員数	0	市債	0	効率性	C		
根拠法令等	■法律・政令・省令	歳出(千円)		その他	0				
	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	2,923	一般財源	2,921	妥当性	該当なし		
				減価償却費	0				
				事業費	0	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)	2,923	緊急性				事務事業実施内容	
実施手法	市直営	市民1人当たりコスト(円)	29					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。	
対象	不特定の団体	活動指標	R6実績	公的関与	A				
	対象数	商品量目立入検査店舗数	0.0						
	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)	0.0	実施主体・委託化	A				
	事業の内容	電気製品等立入検査店舗数	2.0						
	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	B				
		成果指標	R6実績	透明性	C				
		商品量目立入検査 調査件数	0.0						
		計量器定期検査対象 調査件数(隔年実施・事前調査)	0.0	財政健全化計画					
		電気製品等立入検査 調査件数	544.0	該当なし					
				財政健全化の取組					
		コスト指標	R6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					
	事業の目的	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	0.0						
	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。	電気製品等立入検査 調査件数1件当たりコスト	5,373.2						

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	0.15	国庫支出金	0	有効性	A	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	3.95	府支出金	5,475				
	市単独事業	臨時職員数	0	市債	0	効率性	B		
根拠法令等	■法律・政令・省令 ■条例・規則 ■要綱・要領	歳出(千円)		その他	0				
	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	19,165	一般財源	20,975	妥当性	A		
				減価償却費	0				
				事業費	7,285	受益者負担	A		
事務事業類型	運営事業	フルコスト(千円)	26,450	緊急性				事務事業実施内容	
実施手法	市直営	市民1人当たりコスト(円)	266					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	
対象	不特定の市民	活動指標	R6実績	公的関与	B				
	対象数	消費生活相談開催日数	243.0						
	事業の内容	消費者啓発物作成回数	28.0	実施主体・委託化	B				
	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	B				
		成果指標	R6実績	透明性	A				
		消費生活相談件数	826.0						
		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	118.0	該当なし					
		解約成立金額	22,811.0	財政健全化の取組					
		コスト指標	R6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	32,021.8	該当なし					
	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。	消費者啓発事業実施1回当たりのコスト	6,612,500.0						

令和7年度行政評価 事務事業評価シート(令和6年度実績)