

| 基本情報 | コード  | 名称                     | 事業類型     | I  | ソフト事業  | 会計区分<br>コード  | 会計                             | 款  | 項  | 目  | 細目  | 細々目 |
|------|------|------------------------|----------|----|--------|--------------|--------------------------------|----|----|----|-----|-----|
|      | 0034 | 市民相談業務経費               |          |    |        |              | 01                             | 02 | 01 | 01 | 107 | 03  |
|      | 事業名  | 0034                   | 市民相談業務経費 | 所属 | 100100 | 人権生活環境部市民生活課 | 連絡先(記入者)<br>服部 禎亮<br>22 - 9638 |    |    |    |     |     |
| 基本施策 | 13   | 環境にも家計にもやさしい消費生活を普及させる |          |    |        |              |                                |    |    |    |     |     |

| 概要              | 事業概要  | 弁護士による法律相談、行政相談員による行政相談及び司法書士によるサラ金・クレジット問題相談の無料相談を定例的に実施しているほか、職員が窓口において、各関係機関の相談窓口等を紹介すること等により、相談者の悩みや不安等の解消の一助となるよう助言等を行っている。 |                |  |  |  |  | 事業期間           |        |       |       |       |        |
|-----------------|---|--|----------------|--|--|--|--|----------------|--------|-------|-------|-------|--------|
|                 | 根拠法令・要綱等  | 審議会・委員会等   |                |  |  |  |  | 平成             | 16     | 年度    | ～     | 平成    | 年度     |
|                 | 補助金支出   | 無  | ※支出“有”の場合要綱を記入 |  |  |  |  |                | 分掌事務番号 |       |       |       |        |
|                 | 対象(誰を、何を)   | 悩みや問題を抱えている伊賀市住民   |                |  |  |  |  | ※口<br>対象<br>件数 | 単位     | H23実績 | H24実績 | H25見込 | H26目標値 |
|                 | 成果(どうする)  | 相談窓口の機能を充実させることにより、相談者の不安等の解消を図ることが出来る。  |                |  |  |  |  |                |        |       |       |       |        |
| H24<br>実施<br>内容 | 弁護士による無料法律相談(毎月2回実施、原則、本庁(上野):第2木曜日、各支所巡回:第4木曜日)<br>行政相談員による定例行政相談会(毎月第2木曜日)及び行政相談週間における定例外相談会<br>司法書士によるサラ金・クレジット問題相談実施(毎月第4木曜日)<br>職員による窓口での相談対応(随時)<br>蜂駆除防護服の貸し出し(随時) |  |                |  |  |  |  |                |        |       |       |       |        |

| 指標   | 項目         | 単位                | 実績値                  |                      |                      |       | 目標値                 |  | 説明 |
|------|------------|-------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------|---------------------|--|----|
|      |            |                   | H23                  | H24                  | H25                  | H26   |                     |  |    |
|      | 活動指標       | 相談件数(無料法律相談・行政相談) | 件                    | 目標 232.0<br>実績 229.0 | 目標 232.0<br>実績 199.0 | 232.0 | 232.0               |  |    |
| 成果指標 | 相談件数(窓口対応) | 件                 | 目標 200.0<br>実績 171.0 | 目標 200.0<br>実績 136.0 | 200.0                | 200.0 | 消費者相談(多重債務相談含む)を除く。 |  |    |

| コスト  | 項目                               | コスト(千円) ※基金の充当はしないでください。  |               |               |               |               |               |               | 特記事項記入欄(特定財源の名称等) |  |
|------|----------------------------------|---------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------------|--|
|      |                                  | H23決算額                    | H24決算額        | H25当初額        | H26計画額        | H27計画額        | H28計画額        | H29計画額        |                   |  |
|      | [収入]                             | 使用料・手数料                   |               |               |               |               |               |               |                   |  |
|      |                                  | 国費(補助率)                   |               |               |               |               |               |               |                   |  |
|      |                                  | 県費(補助率)                   |               |               |               |               |               |               |                   |  |
|      |                                  | 地方債                       |               |               |               |               |               |               |                   |  |
|      |                                  | その他                       |               |               |               |               |               |               |                   |  |
|      |                                  | 合計(A)                     | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             | 0                 | 特記事項記入欄(積算基礎等)   |
|      | [支出]                             | 事業費                       | 報償費 360       | 389           | 408           | 408           | 408           | 408           | 408               | H24決算<br>・法律相談弁護士報償費<br>5,000円×3時間×24回=360,000円<br>・サラ金・クレジット問題相談報償費(司法書士)<br>4,000円×12回=48,000円 |
|      |                                  | 需用費 85                    | 48            | 48            | 48            | 48            | 48            | 48            | 48                |  |
|      | その他事務経費                          |                           |               |               |               |               |               |               |                   |  |
|      | 小計(B)                            | 445                       | 437           | 456           | 456           | 456           | 456           | 456           | 特記事項記入欄(有資格者の状況等) |  |
|      | 人件費                              | 正規職員 人数 1.0人<br>人件費 5,682 | 1.0人<br>5,777 | 0.7人<br>4,044 | 0.7人<br>4,044 | 0.7人<br>4,044 | 0.7人<br>4,044 | 0.7人<br>4,044 |                   |  |
|      | 臨時・嘱託・再雇用職員 人数<br>人件費            | 人<br>人                    | 人<br>人        | 人<br>人        | 人<br>人        | 人<br>人        | 人<br>人        | 人<br>人        |                   |  |
|      | 小計(C)                            | 5,682                     | 5,777         | 4,044         | 4,044         | 4,044         | 4,044         | 4,044         |                   |  |
|      | 合計(D=B+C)                        | 6,127                     | 6,214         | 4,500         | 4,500         | 4,500         | 4,500         | 4,500         | 特記事項記入欄(歳入確保の取組等) |  |
| [収支] | 一般財源充当額(D-A)<br>(うち繰越金)<br>※前年度比 | 6,127                     | 6,214         | 4,500         | 4,500         | 4,500         | 4,500         | 4,500         |                   |  |
|      | 対象者あたり一般財源充当額                    |                           | 87            | △ 1,714       | 0             | 0             | 0             | 0             |                   |  |

| 事後評価 | 必要性                  | 6. 市民の生命、財産、権利を擁護し、あるいは市民の不安を解消するために必要な規制、監視、指導、情報提供、相談等を目的とした事業  |  |             |  |   |  |  |  |                              |  |  |
|------|----------------------|---|--|-------------|--|---|--|--|--|------------------------------|--|--|
|      | 有効性                  | ※廃止したときの影響  |  | 達成度         |  | ※未達成事項記入欄                                 |  | 効率性  |  | ※事業を行うにあたって非効率な点(実施主体、システム等) |  |  |
|      |                      | 悩みや問題を抱えた市民の不安解消への心の拠りどころとなる相談窓口が失われることと、不安解消のために必要な情報提供等が出来なくなる。 |  | (概ね)順調      |  |   |  |  |  |                              |  |  |
|      | 関与の妥当性               |   |  |             |  | 協働の状況など                                   |  |  |  |                              |  |  |
|      | 実施方法(該当するもの全て)       | 委託・指定管理(公募・競争)  |  | 負担金・補助金・交付金 |  | 委託・指定管理(非公募・随意)                           |  | ○ 直接実施(契約・交付事務を除く)   |  | ※委託内容及び委託先の存在                |  |  |
|      | 昨年度記載した改善策           | 相談内容の適確な把握により、他の相談(消費、女性等)の利用を促し、法律相談を緩和する。                       |  |             |  | 左記改善策への取組状況                               |  | 【状況】<br>【詳細】   |  | 計画のとおり進んでいる。                 |  |  |
|      |                      |   |  |             |  |   |  | 法律相談受付時において、相談内容によって可能な限り、他の相談窓口を紹介し、法律相談を有効活用するとともに、相談者のニーズに対応するよう心掛けた。 |  |                              |  |  |
|      | 現時点における課題及び課題に対する改善策 | 引き続き、法律相談の有効活用のため、他相談窓口等の情報収集に努める。                                |  |             |  |   |  |  |  |                              |  |  |
|      | 今後の方向性               | 担当課長氏名  |  | 方向性         |  | 理由  |  |  |  |                              |  |  |
|      |                      | 大橋久和  |  | 現状維持        |  | 法律相談については、相談可能件数を超えるニーズがあるため、継続していく必要がある。 |  |  |  |                              |  |  |

| 基本情報 | コード  | 名称        | 事業類型 | I                      | ソフト事業 | 会計区分コード | 会計           | 款                              | 項  | 目  | 細目  | 細々目 |
|------|------|-----------|------|------------------------|-------|---------|--------------|--------------------------------|----|----|-----|-----|
|      | 0168 | 消費者行政事務経費 |      |                        |       |         | 01           | 02                             | 01 | 20 | 159 | 01  |
|      | 事業名  | 基本施策      | 13   | 環境にも家計にもやさしい消費生活を普及させる | 所属    | 100100  | 人権生活環境部市民生活課 | 連絡先(記入者)<br>服部 禎亮<br>22 - 9638 |    |    |     |     |

| 概要 | 事業概要      | 専門の消費生活相談員を設置し、消費者トラブルや多重債務相談等に関する窓口対応を行うとともに、パンフレット・チラシ等の回覧や配布による広報・啓発。このほか、市内の地域や団体からの要請による消費生活出前講座の実施している。                             | 事業期間     |    |         |       |       |        |
|----|-----------|---|----------|----|---------|-------|-------|--------|
|    | 根拠法令・要綱等  | 消費者基本法、三重県消費生活条例  | 審議会・委員会等 | 平成 | 年度 ~ 平成 | 年度    |       |        |
|    | 補助金支出     | 無 ※支出“有”の場合要綱を記入  | 分掌事務番号   |    |         |       |       |        |
|    | 対象(誰を、何を) | 伊賀市内の消費生活者(市民)  | ※対象件数    | 単位 | H23実績   | H24実績 | H25見込 | H26目標値 |
|    | 成果(どうする)  | 消費者が豊富な知識と的確な情報を得ることにより、悪徳商法などへの関心を高め、被害を未然に防ぐことが出来る。   |          |    |         |       |       |        |
|    | H24実施内容   | 専門の消費生活相談員による窓口相談対応<br>広報・ケーブルテレビによる啓発<br>啓発パンフレット・チラシ等の回覧・配布<br>出前講座の実施<br>司法書士による無料サラ金・クレジット問題相談<br>消費者トラブル等に関して他団体(社会福祉協議会等)とのネットワーク構築 |          |    |         |       |       |        |

| 指標   | 項目             | 単位                    | 実績値                  |                      | 目標値               |       | 説明        |
|------|----------------|-----------------------|----------------------|----------------------|-------------------|-------|-----------|
|      |                |                       | H23                  | H24                  | H25               | H26   |           |
|      | 活動指標           | 広報紙・ケーブルテレビ・出前講座による啓発 | 回                    | 目標 6.0<br>実績 5.0     | 目標 6.0<br>実績 11.0 | 6.0   | 6.0       |
| 成果指標 | 消費者生活相談、多重債務相談 | 件                     | 目標 150.0<br>実績 209.0 | 目標 200.0<br>実績 249.0 | 200.0             | 200.0 | 電話相談、窓口相談 |

| コスト | コスト(千円) ※基金の充当はしないでください。 |          |         |       |         |       |       |       |       |        |       |        |                |        |       |        |       |        |       |                   |  |                     |
|-----|--------------------------|----------|---------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|----------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|-------------------|--|---------------------|
|     | 項目                       | H23決算額   |         |       |         |       |       |       |       | H24決算額 |       | H25当初額 |                | H26計画額 |       | H27計画額 |       | H28計画額 |       | H29計画額            |  | 特記事項記入欄(特定財源の名称等)   |
|     |                          | 使用料・手数料  | 国費(補助率) |       | 県費(補助率) |       | 地方債   |       | その他   |        | 合計(A) |        | 特記事項記入欄(積算基礎等) |        |       |        |       |        |       |                   |  |                     |
|     | [収入]                     |          |         | 1,782 | 1,489   | 0     |       |       |       |        | 1,782 | 1,489  | 0              | 0      | 0     | 0      | 0     | 0      | 0     | 0                 | 0  | 三重県消費者行政活性化基金事業費補助金 |
|     | [支出]                     | 報酬       | 1,217   | 1,643 | 1,652   | 1,652 | 1,652 | 1,652 | 1,652 | 1,652  | 1,652 | 1,652  | 1,652          | 1,652  | 1,652 | 1,652  | 1,652 | 1,652  | 1,652 | 1,652             | H24決算<br>・消費生活相談員報酬 1,642,600円<br>・消費者トラブル防止啓発パンフレット印刷(印刷製本費) 406,507円 |                     |
|     |                          | 共済費      | 0       | 228   | 230     | 230   | 230   | 230   | 230   | 230    | 230   | 230    | 230            | 230    | 230   | 230    | 230   | 230    | 230   | 230               |  |                     |
|     |                          | 旅費       | 140     | 125   | 144     | 144   | 144   | 144   | 144   | 144    | 144   | 144    | 144            | 144    | 144   | 144    | 144   | 144    | 144   | 144               |  |                     |
|     |                          | 需用費      | 429     | 424   | 155     | 155   | 155   | 155   | 155   | 155    | 155   | 155    | 155            | 155    | 155   | 155    | 155   | 155    | 155   | 155               |  |                     |
|     |                          | 役務費      | 1       | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0     | 0      | 0     | 0      | 0              | 0      | 0     | 0      | 0     | 0      | 0     | 0                 |  |                     |
|     |                          | 使用料及び賃借料 | 2       | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0     | 0      | 0     | 0      | 0              | 0      | 0     | 0      | 0     | 0      | 0     | 0                 |  |                     |
|     | 備品購入費                    | 0        | 49      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0     | 0      | 0     | 0      | 0              | 0      | 0     | 0      | 0     | 0      | 0     |                   |  |                     |
|     | 負担金、補助及び交付金              | 4        | 2       | 5     | 5       | 5     | 5     | 5     | 5     | 5      | 5     | 5      | 5              | 5      | 5     | 5      | 5     | 5      | 5     |                   |  |                     |
|     | 小計(B)                    | 1,793    | 2,471   | 2,186 | 2,186   | 2,186 | 2,186 | 2,186 | 2,186 | 2,186  | 2,186 | 2,186  | 2,186          | 2,186  | 2,186 | 2,186  | 2,186 | 2,186  | 2,186 | 特記事項記入欄(有資格者の状況等) |  |                     |
|     | 人件費                      | 人数       | 1.2人    | 1.2人  | 1.0人    | 1.0人  | 1.0人  | 1.0人  | 1.0人  | 1.0人   | 1.0人  | 1.0人   | 1.0人           | 1.0人   | 1.0人  | 1.0人   | 1.0人  | 1.0人   | 1.0人  |                   |  |                     |
|     |                          | 人件費      | 6,818   | 6,932 | 5,777   | 5,777 | 5,777 | 5,777 | 5,777 | 5,777  | 5,777 | 5,777  | 5,777          | 5,777  | 5,777 | 5,777  | 5,777 | 5,777  | 5,777 |                   |  |                     |
|     | 臨時・嘱託・再雇用職員              | 人数       |         |       |         |       |       |       |       |        |       |        |                |        |       |        |       |        |       |                   |  |                     |
|     |                          | 人件費      |         |       |         |       |       |       |       |        |       |        |                |        |       |        |       |        |       |                   |  |                     |
|     | 小計(C)                    | 6,818    | 6,932   | 5,777 | 5,777   | 5,777 | 5,777 | 5,777 | 5,777 | 5,777  | 5,777 | 5,777  | 5,777          | 5,777  | 5,777 | 5,777  | 5,777 | 5,777  | 5,777 |                   |  |                     |
|     | 合計(D=(B+C))              | 8,611    | 9,403   | 7,963 | 7,963   | 7,963 | 7,963 | 7,963 | 7,963 | 7,963  | 7,963 | 7,963  | 7,963          | 7,963  | 7,963 | 7,963  | 7,963 | 7,963  | 7,963 | 特記事項記入欄(歳入確保の取組等) |  |                     |
|     | 一般財源充当額(D-A)             | 6,829    | 7,914   | 7,963 | 7,963   | 7,963 | 7,963 | 7,963 | 7,963 | 7,963  | 7,963 | 7,963  | 7,963          | 7,963  | 7,963 | 7,963  | 7,963 | 7,963  | 7,963 |                   |  |                     |
|     | (うち繰越金)                  |          |         |       |         |       |       |       |       |        |       |        |                |        |       |        |       |        |       |                   |  |                     |
|     | ※前年度比                    |          | 1,085   | 49    | 0       | 0     | 0     | 0     | 0     | 0      | 0     | 0      | 0              | 0      | 0     | 0      | 0     | 0      | 0     |                   |  |                     |
|     | 対象者あたり一般財源充当額            |          |         |       |         |       |       |       |       |        |       |        |                |        |       |        |       |        |       |                   |  |                     |

| 必要性                  | 6. 市民の生命、財産、権利を擁護し、あるいは市民の不安を解消するために必要な規制、監視、指導、情報提供、相談等を目的とした事業               |                    |  |
|----------------------|--|--------------------|--|
| 有効性                  | ※廃止したときの影響<br>消費者への悪徳商法の対処法等の情報提供が出来ず、消費者被害の拡大が懸念される。                          | 達成度                | ※未達成事項記入欄<br>(概ね)順調  |
| 効率性                  | ※事業を行うにあたって非効率な点(実施主体、システム等)   |                    |  |
| 関与の妥当性               | 協働の状況など  |                    |  |
| 実施方法(該当するもの全て)       | 委託・指定管理(公募・競争)   | 負担金・補助金・交付金        | ※委託内容及び委託先の存在  |
|                      | 委託・指定管理(非公募・随意)  | ○ 直接実施(契約・交付事務を除く) |  |
| 昨年度記載した改善策           | 広報紙や行政情報番組を利用した情報提供と啓発を充実し、関係機関と連携した取り組みを進める。                                  | 左記改善策への取組状況        | 【状況】<br>【詳細】<br>計画のとおり進んでいる。<br>消費者月間にあわせて、広報等による相談窓口の周知と積極利用を呼びかけるとともに、消費者の関心を高めることによる被害の未然防止のため、各地域等からの要望による出前講座を実施した。 |
| 現時点における課題及び課題に対する改善策 | 消費者トラブルに関する相談の掘り起こしをさらに進めるため、広報啓発活動を積極的に進めるとともに、関係機関との連携強化を図り、情報提供できる資料収集に努める。 |                    |  |
| 今後の方向性               | 担当課長氏名   | 方向性                | 理由   |
|                      | 大橋久和   | 現状維持               | 消費生活相談員を設置したことにより、年々相談件数が増加しているが、地域での出前講座実施の呼びかけやさらなる窓口周知を行い、悪質商法等の被害が未然に防げるよう取り組みを進める。                                  |