

施策分析シート（平成29年度）

No1

施策名	消費生活の安全安心の確保	施策No	05-07	部課名	産業経済部産業振興課			
				課長名	岸 内線 445			
関連部課名								
行政評価	分野	産業革新都市						
事業体系	政策	05	活力ある地域経済づくり					
目的	消費者トラブルを未然に防ぎ、区民一人一人が安全で安心な消費生活を送ることができるよう相談業務や普及啓発事業を推進する。							
指	幸福実感指標名	指標の推移			指標に関する質問文			
		26年度	27年度	28年度				
	生活の安定	2.50	2.51	2.52		生活を送るために必要な収入を得ていくことに不安を感じますか？		
標	施策の成果とする指標名	指標の推移				指標に関する説明		
		26年度	27年度	28年度	29年度 見込み		目標値 (38年度)	
	消費者相談受付件数（件）	1,262	1,258	1,343	1,350		1,350	
	相談件数中、高齢者の相談件数（件）			469	480		480	
	講座実施数（回）	54	53	73	74		82	出前講座・地域連携消費者講座を含む
	講座参加者数（人）	1,506	1,535	2,093	2,180		2,500	

（単位：千円）

行政コスト計算書	勘定科目	27年度	28年度	差額	勘定科目	27年度	28年度	差額
	給与関係費		10,462		地方税等		0	
	物件費		3,359		国庫支出金		0	
	維持補修費		0		都支出金		9,053	
	扶助費		0		分担金及び負担金		0	
	補助費等		263		使用料及び手数料		0	
	減価償却費		0		その他		0	
	不納欠損・貸倒引当金繰入額		0		行政収入合計(a)		9,053	
	賞与・退職給与引当金繰入額		681		行政収支差額(a)-(b)=(c)		5,712	
	その他行政費用		0		金融収支差額(d)		0	
行政費用合計(b)		14,765		通常収支差額(c)+(d)=(e)		5,712		
特別費用(g)		0		特別収入(f)		0		
特別収支差額(f)-(g)=(h)		0		当期収支差額(e)+(h)		5,712		
貸借対照表	勘定科目	27年度	28年度	差額	勘定科目	27年度	28年度	差額
	流動資産				流動負債		506	
	収入未済		0		還付未済金		0	
	不納欠損引当金		0		特別区債		0	
	その他の流動資産		0		賞与引当金		506	
	有形固定資産		0		その他の流動負債		0	
	土地		0		固定負債		5,678	
	建物		0		特別区債		0	
	建物減価償却累計額		0		退職給与引当金		5,678	
	工作物等		0		その他の固定負債		0	
	工作物等減価償却累計額		0		負債の部合計		6,185	
	無形固定資産		0		正味財産		6,185	
	建設仮勘定		0		正味財産の部合計		6,185	
その他の固定資産		0		負債及び正味財産の部合計		0		
資産の部合計		0						

施策の現状・課題・今後の方向性

現状	<p>平成28年度に寄せられた消費生活に関する相談件数は1,343件となっている。中でも、70歳以上の相談は、平成19年度が126件だったのに比べ、平成28年度は296件と約3倍となっている。</p> <p>荒川区は、高齢者のいる世帯の半分近くが一人暮らしである。高齢者の独居化により、周囲の目が届きにくく、相談がしにくい等、消費者被害の発見が遅れて深刻化する場合もある。また、悪質商法の手口は手の込んだものとなっており、消費者が騙されたことに気付かないような巧妙なものが増加している。</p> <p>消費者相談全体の中で、電子商取引等の利用が飛躍的に拡大していることに伴い、アダルトサイト閲覧にかかる架空請求などのインターネット通信サービスに関する相談が増え、相談全体の4分の1を占めている。</p> <p>財務諸表の項目では、行政コストとして消費生活相談業務に従事する相談員の人件費が大きな割合を占めている。</p>
課題	<p>寄せられた相談では、誰にも相談せず、なかなか気付かれなかった結果、消費者被害が拡大しているケースが多いため、初期段階で迅速かつ適切な対応を行い、被害の拡大防止につながる仕組みを作る必要がある。</p> <p>高齢者や社会経験が乏しい若者を狙った悪質商法が新しい手口で次々と現れ、巧妙化が進んでいる。手口の最新情報が十分に行きわたる前に、被害が拡大しており対策が必要である。</p> <p>通信手段の大幅な進歩により、インターネット通販などのネット取引に伴うトラブルや、SNSをきっかけとして消費者被害に遭う事例もみられる。消費者被害を未然に防ぐには、区民一人一人が正しい知識を身に着ける必要がある。</p>
今後の方向性	<p>国民生活センターや都などの関係機関と連携を図り、相談体制を強化するとともに、最新の事例とその対策の情報収集に努める。</p> <p>区報による啓発記事などにより、消費生活に関する知識を定期的に情報発信する。また、みまもり配食サービスで啓発チラシを配布するなど情報が届きにくい一人暮らし高齢者等にも注意喚起を図るとともに、地域団体、事業者等と協働し、地域の見守り強化を図る。</p> <p>インターネット・SNS等を利用した新たな手口の周知も含め消費者教育を効果的に行うとともに、消費生活に関わる問題意識のより一層の向上を図るため、消費者講座の内容や実施方法について、更なる創意工夫を実践していく。</p>

施策の分類		分類についての説明・意見等
29年度	30年度	
重点的に推進	重点的に推進	区民の消費生活の安定と向上を図ることは重要な課題であり、消費生活に関する相談や情報提供、啓発活動を行う当該施策の優先度は極めて高い。

施策を構成する事務事業の分類						
事務事業名	事務事業No	決算額（千円）		施策推進のための分類		分類についての説明・意見等
		27年度	28年度	29年度	30年度	
消費者啓発事業	06-01-28	2,709	2,830	重点的に推進	重点的に推進	消費者の安全・安心の確保や自立の支援、消費者トラブル等に対する啓発活動の場として実施する当該事業の優先度は極めて高い。
消費者活動支援事業	06-01-29	0	0	継続	継続	消費者団体の自主的・主体的な活動を支援するために必要である。
消費者相談事業	06-01-30	11,246	14,468	重点的に推進	重点的に推進	消費生活の安全安心の確保のため、消費者問題への迅速な対応と解決、消費者への啓発を図る当該事業の優先度は極めて高い。
電気用品の販売に関する事務	06-01-31			継続	継続	電気用品安全法に基づく事務である。
計量法に基づく事前調査	06-01-32	76	0	継続	継続	計量法に基づく事務である。
家庭用品の品質表示に関する検査事務	06-01-33			継続	継続	家庭用品品質表示法に基づく事務である。
ガス事業法に関する事務	06-01-34			継続	継続	ガス事業法に基づく事務である。
液化石油ガスに関する事務	06-01-35			継続	継続	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事務である。
消費生活用製品安全法に関する検査事務	06-01-36			継続	継続	消費生活用製品安全法に基づく事務である。
合計		14,031	17,298			