

事業評価調書

◎基本情報

年度	令和5年度	会計コード	10	一般会計	事業コード	20183
事業名	消費者センター運営費					
評価担当課	所 属	市)市民生活部 消費生活課			電話番号	011-211-2245
施策名	－					
アクションプラン	○ 対象 ● 対象外					
事業の性質	● 経常経費 ○ 臨時的経費			○ 内部管理 ○ 法定経費 ○ 指定管理費		
	○ 直営 ● 一部委託 ○ 全部委託 ○ 補助・助成 ○ その他					

事業内容	事業の背景(現在の状況、社会的課題)	消費者を取り巻く環境は、少子高齢化、グローバル化、デジタル化などの進展により変化を続けており、これら環境の変化に伴い、消費者問題は多様化・複雑化している。市民が安心して安全で豊かな消費生活を営むため、消費者トラブルの未然防止のための消費者教育、消費者被害救済のための相談体制の整備、消費者被害拡大防止のための事業者指導に取り組む必要がある。
	事業内容(何を実施し)	消費者被害の防止・救済や、自ら考え判断する消費者となるための支援等を行うため、札幌市消費者センターにおいて、消費生活に関する各種施策を行う。 ①消費生活相談(助言・あっせん等)をはじめ、各種講座等の消費者教育・啓発、生活関連商品の価格調査等の業務を委託により実施する。 ②条例等に基づく事業者への調査・指導のほか、各種情報収集等の業務を行う。 ③消費者センター施設の各種機能、設備の保守・管理・運営を行う。 【令和5年度実績】 ①消費生活相談件数:9, 732件 ①消費生活講座等:48回、パネル展示:常設展示及びパネル展示6テーマ ①石油製品小売価格調査(月2回)、生活関連商品小売価格調査(月1回) ②札幌市消費生活条例及び札幌市不当な取引行為に該当する行為の基準を定める規則に基づく指導等 ・是正勧告:1件 ・是正指導:1件 ・翌年度に調査継続:3件
	どのような状態にしたい(状態を維持したい)	市民が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる暮らしを実現する。
	他都市の状況	消費者安全法により、各都道府県に「消費生活センター」が設置されており、それに準じすべての政令市でも消費生活センターが設置されている。
	市民参加の実施	☐ 企画 ☐ 実施 ☒ 評価 ☐ 対象外

令和4年度決算額	82,271 千円	うち特定財源	9,159 千円	正規職員業務量	5.2 人工
令和5年度予算額	82,643 千円	うち特定財源	8,610 千円	正規職員業務量	0 人工
令和5年度決算額	82,003 千円	うち特定財源	9,371 千円	正規職員業務量	5.2 人工
令和6年度予算額	82,333 千円	うち特定財源	9,737 千円	正規職員業務量	0 人工

指標	アウトプット活動指標1	消費者センターにおける相談受付				という活動、業務を行うことで	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
		9653	10000	9732	10000	10000	
	↓						
	アウトカム成果指標1	トラブルに遭ったとき、だれにも相談できなかった人3.0%以下				という状態にしたい、成果を挙げたい	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
		－	3	2.4	3	3	
	指標1の評価、未達理由、今後の考え方	活動指標について、電話回線が混雑して繋がらないことが目標未達の原因であると思われる。今後は、相談内容等に応じて自動音声ガイダンスによる前さばきを行い、より相談員への相談が必要と思われる事案について、電話が繋がりがやすい状況になるように努める。					
	アウトプット活動指標2	消費者センターが行う啓発講座等の実施				という活動、業務を行うことで	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
		39	45	48	50	50	
	↓						
	アウトカム成果指標2	消費者教育を受けたり、自ら学んだことがある人90%				という状態にしたい、成果を挙げたい	
		令和4年度実績	令和5年度予定	令和5年度実績	令和6年度予定	令和7年度予定	令和8年度予定
		－	90	93	90	90	
	指標2の評価、未達理由、今後の考え方	活動指標、成果指標ともに目標を達成できた。今後も時代の変化に合わせた啓発講座を積極的に実施し、消費者被害の未然防止に努める。					

今年度の見直し内容	相談電話が繋がりにくい状況を改善するため、自動音声ガイダンスによる前さばきを実施予定。
来年度以降の方向性	より多くの方に消費者センターを利用いただけるよう、周知・啓発に努める。