No	3	事業名	消費相談事業
所属	産業振興部商工課商業観光係	事業開始年度	昭和51年度
事業内容	相談窓口(安城市消費生活センター)を開設し、消費・サービスに関するトラブルや借金返済のために借入れを繰り返す多重債務などの問い合わせに、迅速かつ的確に対応しています。		
目的	消費生活におけるトラブルの早期解決、深刻化の防止により、市民が安心安全に暮らせるようになります。		

【実施状況】

平成29年度 実施内容	<p>専門の資格(①消費生活相談員、②消費生活専門相談員、③消費生活アドバイザー、④消費生活コンサルタントのうちいずれか)を持つ相談員5名を原則として常時2名配置し、消費相談窓口(安城市消費生活センター)を開設しています。</p> <p>【相談日時】 月・火・木・金曜日(祝日・年末年始除く) 9時30分～12時、13時～15時30分 ※1人1時間以内、予約優先</p> <p>【相談場所】 安城市役所北庁舎1階 相談室 ※平成30年7月から、さくら庁舎1階へ移転</p> <p>【相談方法】 面談又は電話 ※多重債務に関する相談は面談のみ</p> <p>【相談件数】 新規492件(延べ672件)</p> <p>【主な相談内容】 商品一般に関する相談 架空請求に関するもの 運輸・通信サービスに関する相談 デジタルコンテンツに関するもの</p> <p>【その他】 弁護士による消費生活相談を毎月第4火曜日に実施 14件</p>		
	活動実績	平成28年度	【相談件数】 消費生活相談 新規323件(延べ467件) 弁護士による消費生活相談 29件
	平成27年度	【相談件数】 消費生活相談 新規226件(延べ346件) 弁護士による消費生活相談 16件	
改善取組 (これまでの改善内容)	<p>平成28年度 消費生活センターへ機能強化。相談日を週2日から週4日にした。</p> <p>平成29年度 相談員の増員により、相談体制を原則常時2名体制とした。</p> <p>平成30年度 消費生活センターを移転し、相談スペースの拡充等相談環境の整備を図った。</p>		
関連事業 (同一目的事業等)			

平成30年度公開行政レビュー 事業評価シート

【事業費】

年間事業費等の推移	No	区分	平成27年度	平成28年度	平成29年度	
	①	事業費(決算額)	(千円)	1,927	3,133	4,074
事業費内訳		報償費(相談員謝礼)	1,420	2,485	3,540	
		旅費(相談員研修旅費)	70	133	48	
		需用費(チラシ印刷)	380	389	400	
		その他(電話料等)	57	126	86	
	②	人件費(従事職員数×6,300千円)	3,150	3,465	3,465	
	従事職員数	(人)	0.50	0.55	0.55	
③	総事業費(①+②)	(千円)	5,077	6,598	7,539	
財源内訳		一般財源	(千円)	4,407	4,841	4,801
		特定財源(消費者行政活性化交付金など)	(千円)	670	1,757	2,738
		財源合計	(千円)	5,077	6,598	7,539

【参考比較】

他市の実施状況等	近隣及び県内人口15万人以上の市の実施状況		
	相談日時(祝日・年末年始除く)	相談体制	H29相談件数(人口比)
安城市	月・火・木・金 9時30分～12時、13時～15時30分	原則2名	492件(0.3%)
豊田市	月～土 10時～18時(月～金)、10時～17時(土)	月～金原則4名 土常時2名(電話のみ)	2,900件(0.7%)
岡崎市	月～金 9時～16時	原則3名	2,221件(0.6%)
西尾市	月～金 9時～16時	常時2名	686件(0.4%)
刈谷市	月・火・木・金 9時～12時、13時～16時	常時1名	461件(0.3%)
碧南市	月・火・木・金 13時30分～16時	常時1名	137件(0.2%)
知立市	月・水・木・金 13時～16時	常時1名	129件(0.2%)
高浜市	水 13時～16時	常時1名	17件(0.04%)
名古屋市の 一宮市	月～金 9時～16時15分	常時12名	14,796件(0.6%)
豊橋市	月～金 9時～16時30分	常時3名	2,074件(0.5%)
春日井市	月～金 10時～12時、13時～15時	原則6名	2,632件(0.7%)
豊川市	月～金 10時～12時、13時～15時	月・金常時2名 火～木常時1名	1,133件(0.4%)
小牧市	月～金 10時～12時、13時～16時30分	常時3名	1,076件(0.6%)
	原則3名		901件(0.6%)
県の実施状況(安城市民相談分のみ)			
	相談日時(祝日・年末年始除く)	相談体制	H29相談件数
西三河(H30.3末廃止)	月～金 9時～16時30分	原則6名	244件
県総合	月～金 9時～16時30分 土・日 9時～16時	原則15名 (土日原則4名)	416件

【課題】

課題	<p>活動実績・事業成果等を踏まえて記入</p> <p>平成28年度以降、相談日の増加、相談体制・相談スペースの拡充を行っているが、県内他市の実施状況と比較すると、安城市を含む人口15万人以上の市では、11市中9市が週5日以上相談窓口を開設している。</p> <p>高齢化の進展や成年年齢の引下げなどにより、今後も相談件数が増加するとともに、商品、サービスの形態・販売方法が多種多様になっていることから、相談内容についても複雑化が予想される。</p>
----	--

【論点】

公開行政レビューでの論点	<p>今後、現在の相談体制では対応できない件数の増加や複雑な相談案件が想定されるため、さらなる体制の強化を図っていきたいが、どうか。</p>
--------------	--