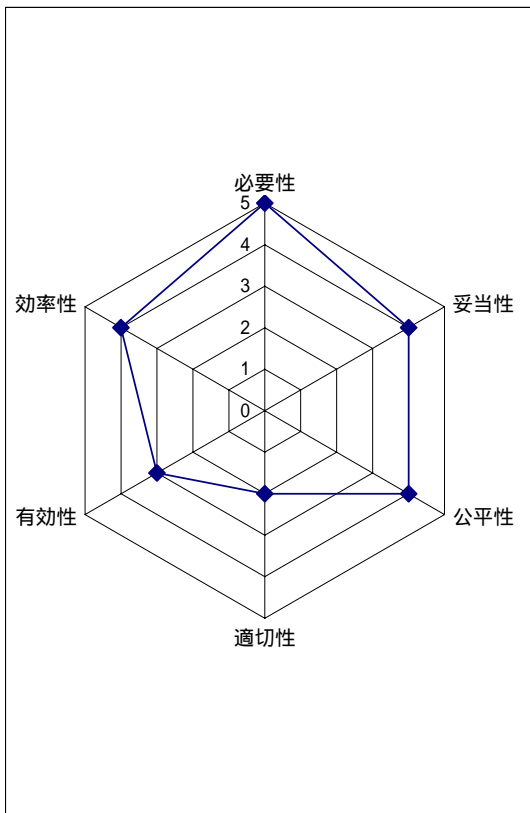


事務事業名	消費生活センター事業	担当部局	市長部局 産業経済部
基本目標	美しいゆとりある快適環境と景観づくり(環境・都市基盤)	担当課名	商工観光課
施策体系	交流を支える交通・情報通信基盤づくり(高度情報化)	担当係名	商工係
施策	地域情報化を推進する		

1. 事業内容

事業本来の目的と具体的内容	一般市民の消費生活に関する一般相談、苦情相談業務や啓発事業を適正かつ効率的に処理し、消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。		
事業の期間(開始/終了)	平成14年 3月 / 99年 月		
根拠法令、条例、規則など	結城市消費生活センター運営規則		
事業が対象としている人(モノ)	相談者	一般市民	
具体的な活動内容	消費生活に係る相談及び苦情の処理		
	消費生活に係る知識の普及及び啓発		
	その他、消費生活の安定向上に関すること		
事業の成果	相談の解決にあたり、相談者が納得し、満足が得られた。		
	悪質商法に消費者が巻き込まれないように啓発した。		

2. 事業の評価



項目	説明
必要性	5 ますます必要性は高くなっている 消費者基本法にて消費者の財産等を守るために、専門機関の設置を行政の責務として位置づけており、必要性は高いと考えられる。
	4 法的な問題などがあり、行政が行うべき事業である 上記「必要性」と同様に消費生活センターを設置することが妥当であると考えられる。
公平性	4 目的とした対象者に対しては、概ね広く便益を提供している 市民誰もが消費者であり、トラブルに巻き込まれる可能性があると考えられる。
	2 現在のやり方(手段)には、やや問題がある 商工観光課内の設置と言う狭義においては、設置スペースの関係上、更なる改善は考えられる。(個室、プライバシー保護など)
有効性	3 どちらとも言えない 相談・啓発活動により、市民(消費者)への認知度は高まっているが、相手となる悪徳業者も巧妙な手口を使ってくるため、被害が全く無くなるというには至っていない。
	4 効率は徐々に高まっている(コストは徐々に下げられている) 相談員2名体制となってからは、迅速な対応が可能となった。

総合評価	新しい案件に対応できるように、相談員はじめ、担当者の知識習得のための日頃からの研修へ参加する機会を増やす必要がある。また、個人情報を取扱う点からも、プライバシー保護を重要課題するべきである。
------	---

3. 今後の事業の方向性

所属長判断	事業の方向性判断	短期的方向	維持継続	中長期的方向	維持継続
	説明	消費者問題は巧妙な手口が増えてきているため、市民への啓発活動は欠かすことのできないものであり、今後とも相談業務を継続するとともに、市報や各種イベント等において啓発を行ない、未然防止に引き続き努める。			
決定権者判断	決定内容	維持継続			
	説明	依然として相談件数も多く、その相談内容も常に化する傾向にあり、引続き事業を進める。			