

事務事業名	消費生活相談事業			
事務事業担当	部 名	課 名	担当名	責任者
	市民経済・にぎわい創出部	市民相談課	市民相談係	篠崎 きよみ

1. 位置づけ・事務事業の期間

総合計画体系	将来都市像実現に向けた目標		安心して暮らせる安全なまち		
	施策分野		生活安全（防犯、市民相談、交通安全、消防）		
	めざす姿		安心して消費生活を送っている		
根拠法令	名 称	消費者基本法、消費者安全法			
		神奈川県消費生活条例			
		大和市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例			
当該事業の法令等による義務付けの有無		有			
事務事業の期間	事業開始年度		事業終了（予定）年度		事業期間
	昭和58年度				設定無し

2. 事務事業の概要

対 象	総事業費（単位：千円）			
市民		6年度（決算額）	7年度（決算額）	8年度（予算額）
	事業費	17,516	17,881	18,782
	人件費	13,447	11,640	12,048
目 的	総事業費	30,963	29,521	30,830
消費生活を送るうえで事業者との契約等について相談できる体制を整備し、消費トラブルの解決を進め、市民が安心して消費生活を送ることができる環境を整えます。 手段、手法【実施手法：直営】 ・電話・来庁による消費生活相談窓口を開設します。 ・消費者と事業者間の契約行為に伴うトラブルなど、消費者からの相談を資格を有する相談員が受け付け、公正な立場で自主交渉のための情報提供や、あっせん等を行います。	8年度事業費（予算額）財源内訳			
		国支出金		0
		県支出金		49
		市債		0
		その他		0
		一般財源		18,733
		合 計		18,782

3. 活動内容

	活動指標1	名称	消費生活相談の開設日数			単位	日	
		内容説明	消費生活相談窓口の開設日数					
		指標値	6年度	7年度	8年度			
			予 定	243	242	241		
		実 績	243	242	— — —			
成 果（効果・予測）		活動指標2	名称	消費生活相談件数			単位	件
・消費者と事業者の間には、情報量の差・交渉力の差があります。消費生活相談には、この格差を埋めていく効果があります。それにより、消費者トラブルの解決の促進が図られます。			内容説明	消費生活相談を受け付けた件数				
			指標値	6年度	7年度	8年度		
				予 定	1,541	1,585	1,638	
		実 績	1,614	1,690	— — —			
課 題	活動指標3	名称				単位		
		内容説明						
		指標値	6年度	7年度	8年度			
			予 定					
・悪質商法の手口は、年々巧妙になっていることから、今後も継続的に消費生活センターの機能強化や、高齢者・障がい者・若年層の関連団体との連携に努めていく必要があります。		実 績			— — —			
		活動指標4	名称				単位	
			内容説明					
指標値	6年度		7年度	8年度				
	予 定							
		実 績			— — —			

4. 今後の方針等

今後の方針等	5年度	I：現状のまま継続	6年度	I：現状のまま継続	7年度	I：現状のまま継続
	・消費者が消費生活を送るうえで、取引方法が複雑、多様化しています。また、インターネットは手軽に利用できる半面、それらを巡る詐欺的な手口が増えてきています。そうした背景を踏まえ、1人で悩まず消費生活相談ができるよう、消費生活センターの存在をアピールしていきます。					

5. 評価結果				
市の関与の妥当性	評価結果			市が関与する必要性があるか。
	5年度	6年度	7年度	A：市が関与する必要性が高い。
	A	A	A	・消費生活に関する相談体制を整備し、相談窓口を開設することは、市民が安心して消費生活を送ることに重要な役割を果たしており、市が関与する必要性があります。
事務事業の成果	評価結果			さらに成果を上げるにはどうしたらよいか。
	5年度	6年度	7年度	A：十分に成果を上げている。
	A	A	A	・現状の事業体制下においては、十分に成果を上げています。
事業費・人件費	評価結果			事業費、人件費は適正か。
	5年度	6年度	7年度	A：経費は適正な水準である。
	A	A	A	・現状の相談体制を維持するには、必要な経費です。
受益・負担の公平性	評価結果			受益の公平性と負担の適正化は図られているか。
	5年度	6年度	7年度	A：受益・負担は適正である。
	A	A	A	・受益については公平です。負担を求める事業ではありません。
社会的配慮	評価結果			市民参加、情報提供、ユニバーサルデザインへの対応、環境負担軽減、SDGsの達成に向けた取り組み5点について十分に行ったか。
	5年度	6年度	7年度	A：社会的配慮を十分に行っている。
	A	A	A	・広報やまとなどの各種情報媒体を活用して情報発信を行い、消費生活を安心して送れるよう、相談しやすい環境を整備しています。

事務事業名	消費者啓発事業			
事務事業担当	部 名	課 名	担当名	責任者
	市民経済・にぎわい創出部	市民相談課	市民相談係	篠崎 きよみ

1. 位置づけ・事務事業の期間

総合計画体系	将来都市像実現に向けた目標		安心して暮らせる安全なまち		
	施策分野		生活安全（防犯、市民相談、交通安全、消防）		
	めざす姿		安心して消費生活を送っている		
根拠法令	名 称	消費者基本法、消費者安全法			
		神奈川県消費生活条例			
		大和市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例			
当該事業の法令等による義務付けの有無		有			
事務事業の期間	事業開始年度		事業終了（予定）年度		事業期間
	昭和58年度				設定無し

2. 事務事業の概要

対 象	総事業費					(単位：千円)			
市民及び市内消費生活団体		6年度（決算額）		7年度（決算額）		8年度（予算額）			
	事業費	455		455		447			
	人件費	7,690		7,229		8,428			
目 的	総事業費	8,145		7,684		8,875			
各種消費者啓発活動を行うことで、市民が商品やサービス等の正しい知識を得て判断を行えるようにし、安心、安全な消費生活を送ることができる環境を整えます。	8年度事業費（予算額）財源内訳								
		国支出金			0				
		県支出金			0				
		市債			0				
		その他			0				
		一般財源			447				
		合 計			447				
	3. 活動内容								
	活動指標 1	名称	消費啓発リーフレット等の発行部数					単位	部
		内容説明	当該年度発行実績数						
指標値			6年度		7年度（当該年度）		8年度		
		予 定	4,940		5,205		5,310		
		実 績	6,195		4,315		――		
成 果（効果・予測）	活動指標 2	名称	消費生活出前講座総受講者数					単位	人
		内容説明	当該年度受講者数						
		指標値		6年度		7年度（当該年度）		8年度	
			予 定	285		319		254	
			実 績	184		259		――	
	活動指標 3	名称	みんなの消費生活展参加者数					単位	人
		内容説明	当該年度参加者数						
		指標値		6年度		7年度（当該年度）		8年度	
			予 定	700		700		700	
			実 績	702		601		――	
課 題	活動指標 4	名称						単位	
		内容説明							
		指標値		6年度		7年度（当該年度）		8年度	
			予 定						
			実 績					――	
	・ 複雑化・多様化する消費生活環境に対応できるよう、あらゆる年代に対し、継続した啓発事業を実施していく必要があります。								

4. 今後の方針等

今後の方針等	5年度	I：現状のまま継続	6年度	I：現状のまま継続	7年度	I：現状のまま継続
	・市民が消費生活についての関心を持つよう、大型小売店における「消費生活展」の開催や、現地に赴いての「消費生活出前講座」の実施及び、啓発ポスターを大和市広報PRボードに掲示するとともに、LINE等の情報媒体を活用し消費者への啓発に努めます。					

5. 評価結果				
市の関与の妥当性	評価結果			市が関与する必要性があるか。
	5年度	6年度	7年度	A：市が関与する必要性が高い。
	A	A	A	・消費生活に関する啓発を実施することは、消費生活を安心して送るために重要な役割を果たしており、市が関与する必要性があります。
事務事業の成果	評価結果			さらに成果を上げるにはどうしたらよいか。
	5年度	6年度	7年度	A：十分に成果を上げている。
	A	A	A	・現状の事業体制下では、十分に成果を上げています。
事業費・人件費	評価結果			事業費、人件費は適正か。
	5年度	6年度	7年度	A：経費は適正な水準である。
	A	A	A	・現状の体制を維持するためには、必要な経費です。
受益・負担の公平性	評価結果			受益の公平性と負担の適正化は図られているか。
	5年度	6年度	7年度	A：受益・負担は適正である。
	A	A	A	・受益については公平です。負担を求める事業ではありません。
社会的配慮	評価結果			市民参加、情報提供、ユニバーサルデザインへの対応、環境負担軽減、SDGsの達成に向けた取り組み5点について十分に行ったか。
	5年度	6年度	7年度	A：社会的配慮を十分に行っている。
	A	A	A	・広報やまとなどの各種情報媒体を活用して情報発信を行うとともに、大型小売店において「消費生活展」を開催し、安心して消費生活を送れるよう情報提供を行っています。

事務事業名	市民相談支援事業			
事務事業担当	部 名	課 名	担当名	責任者
	市民経済・にぎわい創出部	市民相談課	市民相談係	篠崎 きよみ

1. 位置づけ・事務事業の期間

総合計画体系	将来都市像実現に向けた目標		安心して暮らせる安全なまち		
	施策分野		生活安全（防犯、市民相談、交通安全、消防）		
	めざす姿		安心して消費生活を送っている		
根拠法令	名 称	公益通報者保護法			
		犯罪被害者等基本法、大和市犯罪被害者等支援条例			
当該事業の法令等による義務付けの有無		一部有			
事務事業の期間	事業開始年度		事業終了（予定）年度		事業期間
	昭和34年度				設定無し

2. 事務事業の概要

対 象	総事業費（単位：千円）			
市民		6年度（決算額）	7年度（決算額）	8年度（予算額）
	事業費	27,991	28,566	25,485
	人件費	14,216	15,656	15,656
目 的	総事業費	42,207	44,222	41,141
日常生活の困りごとの相談の場を提供し、主体的な課題解決に寄与するとともに、犯罪被害者を支援し、負担軽減を図り、安心して暮らせる安全なまちを目指します。 手段、手法【実施手法：直営・委託】 ・日常生活の困りごとや相続等の相談に対応する相談員を配置するほか、より専門的な知識が必要な相談窓口を定期に開設して、市民に適切な相談の場を提供します。 ・犯罪被害者等が必要とする情報の提供および助言などの実施や見舞金の支給など、犯罪被害者等に寄り添った支援を行います。	8年度事業費（予算額）財源内訳			
		国支出金		0
		県支出金		96
		市債		0
		その他		0
		一般財源		25,389
		合 計		25,485

活動指標1	名称	市民一般相談・女性相談受理件数			単位	件
	内容説明	市民一般相談件数・女性相談件数				
	指標値		6年度	7年度（当該年度）	8年度	
		予 定	4,017	4,137	4,217	
		実 績	4,276	4,093	――	
活動指標2	名称	法律相談受理件数			単位	件
	内容説明	法律相談件数				
	指標値		6年度	7年度（当該年度）	8年度	
		予 定	279	295	311	
		実 績	355	303	――	
活動指標3	名称	その他の専門相談受理件数			単位	件
	内容説明	その他の専門相談件数				
	指標値		6年度	7年度（当該年度）	8年度	
		予 定	265	241	227	
		実 績	230	204	――	
活動指標4	名称	法律専門家に引き継ぐ多重債務相談受理件数			単位	件
	内容説明	法律専門家に引き継ぐ多重債務相談件数				
	指標値		6年度	7年度（当該年度）	8年度	
		予 定	16	19	22	
		実 績	22	25	――	

4. 今後の方針等

今後の方針等	5年度	I：現状のまま継続	6年度	I：現状のまま継続	7年度	I：現状のまま継続
	・定期的な事例検討会の開催とともに、相談員相互及び、他課との情報共有の場や研修の機会を設けることにより、相談に関連のある業務への理解を深め、相談員の質の向上と相談業務の充実を図っていきます。 ・大和市犯罪被害者等支援条例に基づいた、犯罪被害者等の被害直後の経済的・精神的な負担軽減に努めるとともに、犯罪被害者等のニーズや全国的な取り組み状況に注視しながら犯罪被害者等に寄り添った支援に努めてまいります。					

事務事業名	中高層建築紛争調整事業			
事務事業担当	部 名	課 名	担当名	責任者
	市民経済・にぎわい創出部	市民相談課	市民相談係	篠崎 きよみ

1. 位置づけ・事務事業の期間

総合計画体系	将来都市像実現に向けた目標		人と環境に優しい都市空間が広がるまち		
	施策分野		都市環境整備		
	めざす姿		地域の特性を生かした街が形成されている		
根拠法令	名 称	大和市中高層建築物の建築に係る紛争の調整に関する条例			
当該事業の法令等による義務付けの有無		一部有			
事務事業の期間	事業開始年度 平成09年度		事業終了（予定）年度		事業期間 設定無し

2. 事務事業の概要

対 象	総事業費（単位：千円）			
近隣住民の生活環境に影響を与えると予想される、中高層建築物を建築する建築主及び近隣住民。		6年度（決算額）	7年度（決算額）	8年度（予算額）
	事業費	126	126	208
	人件費	1,154	803	803
目 的	総事業費	1,280	929	1,011
中高層建築物の建築に係る紛争の調整を行い、当事者間の自主解決などを図ることで、地域の特性を生かした街の形成を図ります。	8年度事業費（予算額）財源内訳			
		国支出金		0
手段、手法【実施手法：直営】 ・中高層建築物紛争相談窓口を開設し、専門的知識を持った建築紛争相談員がアドバイスを行います。		県支出金		0
		市債		0
		その他		0
		一般財源		208
		合 計		208

3. 活動内容

活動指標1	名称	中高層建築物紛争相談受付件数			単位	件
	内容説明	当該年度相談受付件数				
	指標値		6年度	7年度（当該年度）	8年度	
		予 定	2	2	2	
		実 績	2	0	―――	
活動指標2	名称	中高層建築物紛争案件の解決件数			単位	件
	内容説明	当該年度内解決件数				
	指標値		6年度	7年度（当該年度）	8年度	
		予 定	1	1	1	
		実 績	0	0	―――	
活動指標3	名称				単位	
	内容説明					
	指標値		6年度	7年度（当該年度）	8年度	
		予 定				
		実 績			―――	
活動指標4	名称				単位	
	内容説明					
	指標値		6年度	7年度（当該年度）	8年度	
		予 定				
		実 績			―――	

4. 今後の方針等

今後の方針等	5年度	Ⅱ：見直しのうえで継続	6年度	Ⅰ：現状のまま継続	7年度	Ⅰ：現状のまま継続
	・中高層建築物紛争に係る「相談の場」として、本事業の役割は必要不可欠です。しかし、相談件数が減少していることから、事業の継続について、他市の動向を注視していきます。					

事務事業名	商品表示に関する立入り検査事務			
事務事業担当	部 名	課 名	担当名	責任者
	市民経済・にぎわい創出部	市民相談課	市民相談係	篠崎 きよみ

1. 位置づけ・事務事業の期間

総合計画体系	将来都市像実現に向けた目標		安心して暮らせる安全なまち		
	施策分野		生活安全（防犯、市民相談、交通安全、消防）		
	めざす姿		安心して消費生活を送っている		
根拠法令	名 称	家庭用品品質表示法 消費生活用製品安全法			
		電気用品安全法 ガス事業法			
		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			
当該事業の法令等による義務付けの有無			一部有		
事務事業の期間	事業開始年度		事業終了（予定）年度		事業期間
					設定無し

2. 事務事業の概要

対 象	総事業費（単位：千円）			
市内にある店舗、営業所、事務所、倉庫		6年度（決算額）	7年度（決算額）	8年度（予算額）
	事業費	0	0	0
	人件費	1,538	2,006	1,602
目 的	総事業費	1,538	2,006	1,602
生命等に危害の恐れがある製品の表示につき国の基準への適合を立入検査をすることで、その適正化を図り、安心して消費生活を送ることができるようにします。 手段、手法【実施手法：直営】 ・家庭用品の品質に関する表示の適正化を目的にした国の表示基準が適正に実施されているか、生命・身体に対し特に危害を及ぼす恐れが多いと認められる製品について、国の定めた技術上の基準に適合しているか否かの立入検査を行います。	8年度事業費（予算額）財源内訳			
	国支出金			0
	県支出金			0
	市債			0
	その他			0
	一般財源			0
	合 計			0

3. 活動内容

活動指標1	名称	検査品目数		単位	件
	内容説明	当該年度検査品目数			
	指標値		6年度	7年度（当該年度）	8年度
		予 定	608	674	402
		実 績	373	283	――
活動指標2	名称			単位	
	内容説明				
	指標値		6年度	7年度（当該年度）	8年度
		予 定			
		実 績			――
活動指標3	名称			単位	
	内容説明				
	指標値		6年度	7年度（当該年度）	8年度
		予 定			
		実 績			――
活動指標4	名称			単位	
	内容説明				
	指標値		6年度	7年度（当該年度）	8年度
		予 定			
		実 績			――

4. 今後の方針等

今後の方針等	5年度	I：現状のまま継続	6年度	I：現状のまま継続	7年度	I：現状のまま継続
	・検査品目、方法等は法に則る形で実施します。					