

平成 17 年度 江戸川区「行政評価」事務事業分析シート

整理番号	15	作成日	平成 17 年 6 月 20 日
事業名	架空請求110番		
所属名	生活振興部 地域振興課 消費者センター	電話番号	(03) 5662-7635 (直通)

事業の目的・課題	事業の目的及び概要
	① 架空請求の相談急増により受けにくくなった一般消費者相談の受付改善 ② 架空請求・不当請求相談への迅速な対応により、区民へ安心の提供 上記の目的を達成するため、通常の消費者相談とは別に、架空請求専用の相談電話を開設しました。 電話は2回線。相談時間：月～金、9時30分～16時。 運営は（社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会に委託
	事業の開始年度 平成17年度
	現在の課題

- ① 目下、事業開始2ヶ月。円滑に実施されています。
- ② 事業継続又は廃止の見極めをどのようにつけるかが課題となっています。

対象	事業の対象者と動向	<input checked="" type="checkbox"/> 区民全体 <input type="checkbox"/> 対象年齢あり ()										
	[区人口・各年4月1日現在]	<input type="checkbox"/> 対象条件 ()										
	<table border="1"> <tr> <th>14年度</th> <th>15年度</th> <th>16年度</th> <th>17年度</th> <th>18年度</th> <th>対象の傾向</th> </tr> <tr> <td>640,389人</td> <td>646,974人</td> <td>653,743人</td> <td>657,767人</td> <td></td> <td>↗ 増加傾向</td> </tr> </table>	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	対象の傾向	640,389人	646,974人	653,743人	657,767人	
14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	対象の傾向							
640,389人	646,974人	653,743人	657,767人		↗ 増加傾向							

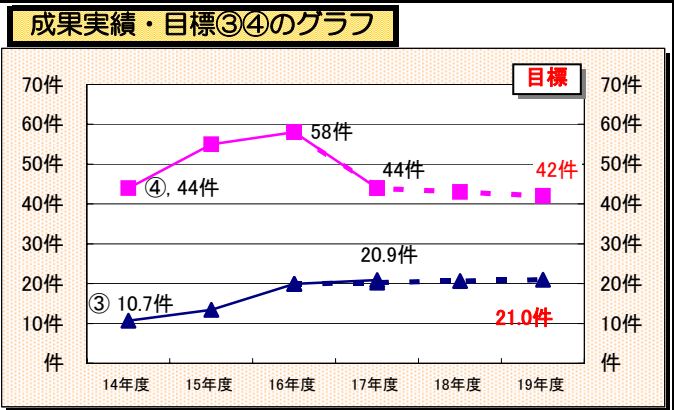
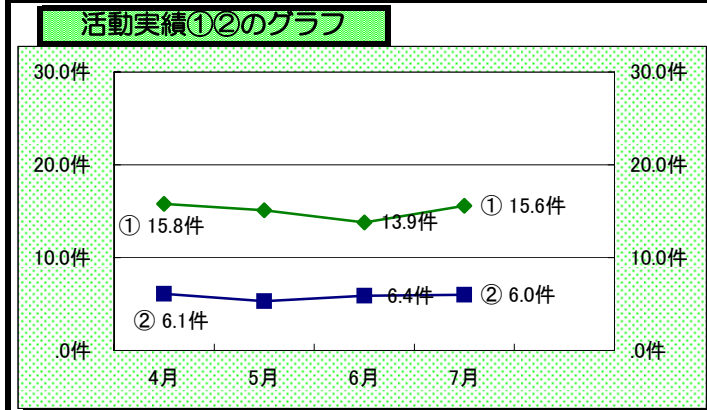
備考：

活動状況	活動指標						
	<table border="1"> <tr> <th>活動指標名</th> <th>活動指標の説明</th> </tr> <tr> <td>① 一日平均相談件数（消費者センター収受分）</td> <td>消費者センターで受けた相談の一日平均件数</td> </tr> <tr> <td>② 一日平均相談件数（架空請求110番収受分）</td> <td>架空請求110番で受けた相談の一日平均件数</td> </tr> </table>	活動指標名	活動指標の説明	① 一日平均相談件数（消費者センター収受分）	消費者センターで受けた相談の一日平均件数	② 一日平均相談件数（架空請求110番収受分）	架空請求110番で受けた相談の一日平均件数
	活動指標名	活動指標の説明					
① 一日平均相談件数（消費者センター収受分）	消費者センターで受けた相談の一日平均件数						
② 一日平均相談件数（架空請求110番収受分）	架空請求110番で受けた相談の一日平均件数						

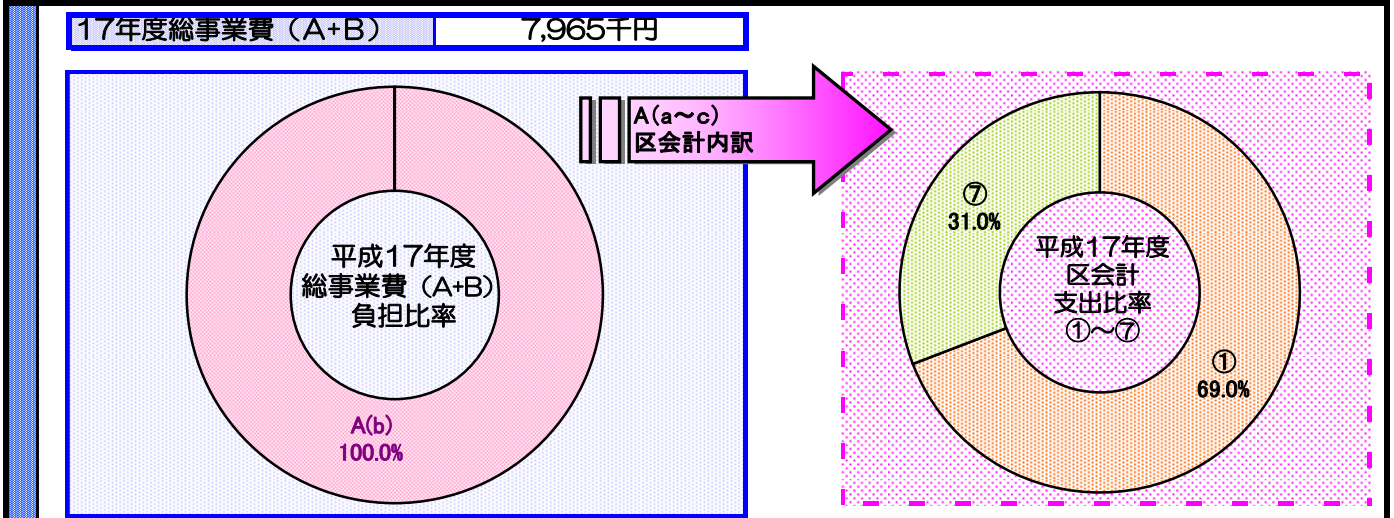
活動実績	<table border="1"> <tr> <th></th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th></th> </tr> <tr> <td>①</td> <td>15.8件</td> <td>15.1件</td> <td>13.8件</td> <td>15.6件</td> <td rowspan="2">架空請求110番 4月～7月 平均相談件数 5.8件/日 17年度推定件数 約1,400件/年</td> </tr> <tr> <td>②</td> <td>6.1件</td> <td>5.3件</td> <td>5.9件</td> <td>6.0件</td> </tr> </table>		4月	5月	6月	7月		①	15.8件	15.1件	13.8件	15.6件	架空請求110番 4月～7月 平均相談件数 5.8件/日 17年度推定件数 約1,400件/年	②	6.1件	5.3件	5.9件	6.0件
		4月	5月	6月	7月													
	①	15.8件	15.1件	13.8件	15.6件	架空請求110番 4月～7月 平均相談件数 5.8件/日 17年度推定件数 約1,400件/年												
②	6.1件	5.3件	5.9件	6.0件														

成果指標	成果・目標指標名	成果・目標指標の説明
	③ 一日平均相談件数	一日平均相談件数（消費者センター分+架空請求110番分）。17年度は過去最高の相談件数に対応できている。
	④ 相談員一人当たり受付件数	相談員1人が1ヶ月に受ける相談件数。17年度は標準対応可能件数である42件に戻りつつある。

成果実績・目標	<table border="1"> <tr> <th></th> <th>14年度</th> <th>15年度</th> <th>16年度</th> <th>17年度</th> <th>18年度</th> <th>19年度目標</th> <th>目標値設定の説明</th> </tr> <tr> <td>③</td> <td>10.7件</td> <td>13.4件</td> <td>19.9件</td> <td>20.9件</td> <td>件</td> <td>21.0件</td> <td rowspan="2">速やかな対応が可能(月42件/相談員1人)とする。</td> </tr> <tr> <td>④</td> <td>44件</td> <td>55件</td> <td>58件</td> <td>44件</td> <td>件</td> <td>42件</td> </tr> </table>		14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度目標	目標値設定の説明	③	10.7件	13.4件	19.9件	20.9件	件	21.0件	速やかな対応が可能(月42件/相談員1人)とする。	④	44件	55件	58件	44件	件	42件
		14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度目標	目標値設定の説明																
	③	10.7件	13.4件	19.9件	20.9件	件	21.0件	速やかな対応が可能(月42件/相談員1人)とする。																
④	44件	55件	58件	44件	件	42件																		



事業背景	事業名	架空請求110番									
	実施の根拠となる法令等	消費者基本法 江戸川区消費者センター処務規程									
	民間委託やボランティアなどとの協働の状況	<input type="checkbox"/> なし <input checked="" type="checkbox"/> あり 委託等の内容（架空請求に関する電話相談委託）									
	対象事業に関連する他の事業	<table border="1"> <thead> <tr> <th>事業名</th> <th>事業概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>① 区内各種団体への情報提供</td> <td>町会、くすのき等の団体への消費者情報の提供</td> </tr> <tr> <td>② イベントでの消費者情報提供</td> <td>区民まつり等のイベントで消費者情報を提供</td> </tr> <tr> <td>③</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		事業名	事業概要	① 区内各種団体への情報提供	町会、くすのき等の団体への消費者情報の提供	② イベントでの消費者情報提供	区民まつり等のイベントで消費者情報を提供	③	
	事業名	事業概要									
① 区内各種団体への情報提供	町会、くすのき等の団体への消費者情報の提供										
② イベントでの消費者情報提供	区民まつり等のイベントで消費者情報を提供										
③											
その他背景・他の自治体の状況等	東京都でも「架空請求110番」を実施している。こちらは直営方式である。										



A 区の会計内訳 (a~c)		7,965千円	支出内訳 (①~⑦)	
A(a) 国都支出金 (歳入)	0千円	① 委託料	5,500千円	相談員2名
A(b) 区負担分	7,965千円	②	0千円	
A(c) 受益者負担 (歳入)	0千円	③	0千円	
B 利用者が事業者等へ直接支払う額		0千円		
総事業費の経年変化 (15年度~)		④		
		⑤		
		⑥		
		⑦ 区職員人件費		
		2,465千円		

ア 常勤職員	0.3人
イ 非常勤職員	0.0人
ウ 臨時職員	0.0人

17年度の
相談1件あたりの経費 **5,689円**

経費の概要

経費は全額 区が負担しています

経費の説明

経費の約7割は相談員にかかる費用です。

平成17年度 江戸川区「行政評価」内部評価シート

整理番号	15	事業名	架空請求110番
------	----	-----	----------

所属名	生活振興部 地域振興課 消費者センター
-----	---------------------

所 管 課 長 評 価

そう思う ←→ そう思わない

評価項目	評点	5	4	3	2	1	備 考
【必要性・代替性】							
1	区が実施すべき事業である。	○					消費者支援として、自治体の責務とされている。
2	目的を達成するために他の手段がある。			○			
【実績】							
3	目的を果たすために有効な事業である。	○					
4	事業の成果を上げている。	○					
【公平性】							
5	対象者や実施回数、助成額等は適切である。	○					
6	受益者負担を検討する必要がある。					○	消費者支援は自治体の責務とされている。
【協働の可能性】 ※既に実施している場合は、拡大・維持・縮小の可能性として評価							
7	ボランティアやNPOの活用が可能である。			○			将来の可能性として、ありうる。
8	民間委託の可能性はある。			○			既に実施。維持・縮小の可能性もある。
【効率性】							
9	工夫や改善が必要である。			○			
10	経費を削減できる可能性がある。					○	可能な限り削減し、本件を委託した経緯がある。

所 管 部 長 の 意 見

- 1 「相談電話がつかない。」という苦情は解消した。架空請求の相談にも対応できており、事業は所期の成果を充分にあげていると考える。
- 2 今後は相談件数の推移を見ながら、事業の継続・縮小・廃止を適宜判断していく。

平成17年度 江戸川区「行政評価」外部評価シート

整理番号	15	事業名	架空請求110番
------	----	-----	----------

所属名	生活振興部 地域振興課 消費者センター
-----	---------------------

外部評価委員会評価

そう思う ←→ そう思わない

評価項目	評点	5	4	3	2	1	備考
【必要性・代替性】							
1	区が実施すべき事業である。		○				
2	目的を達成するために他の手段がある。		○				
【実績】							
3	目的を果たすために有効な事業である。			○			
4	事業の成果を上げている。			○			
【公平性】							
5	対象者や実施回数、助成額等は適切である。			○			
6	受益者負担を検討する必要がある。			○			
【協働の可能性】 ※既に実施している場合は、拡大・維持・縮小の可能性として評価							
7	ボランティアやNPOの活用が可能である。		○				
8	民間委託の可能性はある。		○				
【効率性】							
9	工夫や改善が必要である。		○				
10	経費を削減できる可能性がある。			○			

外部評価委員会の意見

- ・区民だけでは解決困難なことがらに対し、区が迅速な対応をしていることは区民の一人としてたいへん心強く感じる。
- ・まだ、始まったばかりの事業であり、現時点ではデータの的に十分な成果・実績が見えてこない。
- ・区民にとって必要な事業であるが、相談件数と事業経費を考えると効率性や今後の継続については慎重に検討すべき点もあるのではないかと。
- ・目標値の設定が難しい。解決できた数を示した方がより分かりやすい指標になるのではないかと。
- ・活動指標にしている「①消費センター収受分相談件数」は、この事業への関連が分かりにくい。