基金事業実施状況報告及び活性化事業実績報告について

東京都（平成21年度）

1．今年度に都道府県及び市町村が実施した活性化事業（交付金相当部分）

（単位：千円）

事業名	都道府県	市町村	合計
(1)消費生活センター機能強化事業	7,912	56,992	64,904
(2)消費生活相談スタートアップ事業		3,140	3,140
(3)消費生活相談員養成事業			0
(4)消費生活相談員等レベルアップ事業	133	1,353	1,486
(5)消費生活相談窓口高度化事業	930	1,020	1,950
(6)広域的消費生活相談機能強化事業			0
(7)食品表示・安全機能強化事業	6,930	918	7,848
(8)消費者教育・啓発活性化事業	12,897	38,016	50,913
(9)商品テスト強化事業			0
(10)地方苦情処理委員会活性化事業			0
(11)一元化相談窓口緊急整備事業		7,870	7,870
(12)消費者行政活性化オリジナル事業		1,258	1,258
合計	28,802	110,567	139,369

2．消費者行政決算及び今年度の基金取崩し額

（単位：千円）

消費者行政決算総額	1,877,309
都道府県決算	674,123
管内市町村決算	1,203,186
基金取崩し額	139,369
取崩し割合	7%

3. 消費生活相談員養成事業

実施形態	管内全体の研修参加・受入要望（事業計画）	管内全体の研修参加・受入（実績）
自治体参加型	①参加者総数　人 ②年間研修総日数　人日 ③参加自治体 （　　）	①参加者総数　人 ②年間研修総日数　人日 ③参加自治体 （　　）
法人募集型	①実地研修受入総数　人 ②年間研修総日数　人日 ③実地研修受入自治体 （　　）	①実地研修受入総数　人 ②年間研修総日数　人日 ③実地研修受入自治体 （　　）

4. 一元的相談窓口緊急整備事業

	対象人員数	追加的総業務量（総時間）	追加的総費用	事業実施自治体
県	人	人時間／年	千円	
管内市町村	12 人	3,102 人時間／年	7,870 千円	新宿区、荒川区、練馬区、青梅市、小平市、国分寺市、あきる野市（7区市）

5. 今年度に都道府県が実施した活性化事業（交付金相当分）

（単位：千円）

事業名	事業計画		事業の実績		事業（実績）の概要
	事業経費	基金（交付金相当分）対象経費	事業経費	基金（交付金相当分）対象経費	
①消費生活センター機能強化事業（増設）					
②消費生活センター機能強化事業（拡充）	9,000	9,000	7,912	7,912	4月から開始した土曜相談の更なる周知のため、フリーマガジンへ広告掲載を実施した。
③消費生活相談員養成事業（研修開催）					
④消費生活相談員養成事業（研修参加支援）					
⑤消費生活相談員等ﾚﾍﾞﾙｱｯﾌﾟ事業（研修開催）					
⑥消費生活相談員等ﾚﾍﾞﾙｱｯﾌﾟ事業（研修参加支援）	2,000	2,000	133	133	相談員が高度・専門的相談に適切に対応できるよう、消費者問題に関連する専門分野の講座受講料を助成した。
⑦消費生活相談窓口高度化事業	1,800	1,800	930	930	時機に応じたテーマ（美容、賃貸トラブル）について弁護士、美容外科医など専門家をアドバイザーとして活用した特別相談を区市町村と共同して実施した。
⑧食品表示・安全機能強化事業	7,000	7,000	6,930	6,930	消費者（高齢者中心）向けに健康食品等の適正利用、健康被害未然防止のための啓発用DVDを作成し、関係機関に配布した。
⑨消費者教育・啓発活性化事業	30,066	20,200	22,661	12,897	・情報が消費者に確実に届くよう消費者団体との協働により普及啓発を行った。 ・増大、深刻化している高齢者の被害防止のため、民生委員、介護事業者等高齢者を見守る人々向けにリーフレットを作成・配布した。 ・消費者への啓発及び被害防止のため、悪質商法お断りシールの原画を作成し、区市町村に配布した。区市町村は、それぞれの相談窓口等の連絡先を記載して印刷配布した。
⑩商品テスト強化事業					
⑪地方苦情処理委員会活性化事業					
⑫一元的相談窓口緊急整備事業					
⑬消費者行政活性化オリジナル事業（連携強化）					
⑭消費者行政活性化オリジナル事業（事業者指導、法執行強化）					
⑮消費者行政活性化オリジナル事業（その他）					
合計	49,866	40,000	38,566	28,802	

６．活性化事業（都道府県実施分）の実績詳細

事業名	対象経費（実績）	事業強化・機能強化の成果
①消費生活センター機能強化事業（増設）		
②消費生活センター機能強化事業（拡充）	広告デザイン制作委託、広告掲載委託	人気があるフリーマガジンへの広告掲載により、土曜開設を含めた相談窓口の情報について、若者を中心に幅広く周知ができた。
③消費生活相談員養成事業（研修開催）		
④消費生活相談員養成事業（研修参加支援）		
⑤消費生活相談員等ﾚﾍﾞﾙｱｯﾌﾟ事業（研修開催）		
⑥消費生活相談員等ﾚﾍﾞﾙｱｯﾌﾟ事業（研修参加支援）	専門講座（ファイナンシャルプランナー）受講経費補助	高度・専門的な相談業務を担う東京都の相談員の資質の向上に役立った。
⑦消費生活相談窓口高度化事業	特別相談にアドバイザーとして参加した専門家への謝礼（区市町村分も含む。）	トラブルが増加しているテーマについて、専門家を配置して集中的に相談を受けることで、被害の掘り起こしや被害防止の啓発につなげることができた。
⑧食品表示・安全機能強化事業	DVDの内容企画及び制作の委託	映像資料を作成したことで、より多くの人を対象に効果的な普及啓発が可能となった。
⑨消費者教育・啓発活性化事業	・協働事業の負担金 ・リーフレットのデザイン制作委託、印刷、配送 ・シールのデザイン制作委託、印刷（都分のみ）	確実に消費者に届く方法、特定の対象向けといった通常より一歩踏み込んだ普及啓発を行うことで、被害防止の効果が大きくなった。
⑩商品テスト強化事業		
⑪地方苦情処理委員会活性化事業		
⑫一元的相談窓口緊急整備事業		
⑬消費者行政活性化オリジナル事業（連携強化）		
⑭消費者行政活性化オリジナル事業（事業者指導、法執行強化）		
⑮消費者行政活性化オリジナル事業（その他）		

７．消費生活相談員養成事業の研修参加、実地研修受入実績（都道府県実施分、該当する場合に記載）

実施形態	研修参加・受入要望 事業計画		研修参加・受入 実績	
自治体参加型	参加希望者数	人	参加者数	人
	年間研修総日数	人日	年間研修総日数	人日
法人募集型	実地研修受入希望人数	人	実地研修受入人数	人
	年間研修総日数	人日	年間研修総日数	人日

8. 今年度に管内の市町村が実施した活性化事業の総額（交付金相当分）

（単位：千円）

事業名	実施市町村	事業計画		事業の実績	
		事業経費	基金（交付金相当分）対象経費計	事業経費	基金（交付金相当分）対象経費計
①消費生活センター機能強化事業（新設）					
②消費生活センター機能強化事業（増設）					
③消費生活センター機能強化事業（拡充）	（区）千代田、港、新宿、文京、台東、墨田、江東、品川、目黒、大田、世田谷、中野、杉並、豊島、北、板橋、練馬、足立、葛飾、江戸川、（市）八王子、立川、武蔵野、三鷹、青梅、昭島、町田、小金井、小平、日野、東村山、清瀬、東久留米、多摩	69,842	69,232	78,325	56,992
④消費生活相談スタートアップ事業（新設）	（町）大島	900	900	882	882
⑤消費生活相談スタートアップ事業（拡充）	（市）東大和、あきる野、（町）瑞穂	3,500	3,500	2,258	2,258
⑥消費生活相談員養成事業（研修参加支援）					
⑦消費生活相談員等ﾚﾍﾞﾙｱｯﾌﾟ事業（研修開催）	（区）港、杉並、板橋、（市）府中、町田、多摩	904	904	595	595
⑧消費生活相談員等ﾚﾍﾞﾙｱｯﾌﾟ事業（研修参加支援）	（区）文京、品川、目黒、渋谷、北、荒川、葛飾、江戸川、（市）八王子、青梅、府中、調布、町田、小金井、国分寺、西東京、狛江、東大和、清瀬、あきる野、（町）瑞穂、大島	2,461	1,675	1,249	758
⑨消費生活相談窓口高度化事業	（区）港、文京、墨田、品川、江戸川、（市）調布、町田、小金井、東久留米	2,926	2,926	1,020	1,020
⑩広域的消費生活相談機能強化事業（新設）					
⑪広域的消費生活相談機能強化事業（拡充）					
⑫食品表示・安全機能強化事業	（区）新宿、渋谷、中野、荒川、板橋、（市）青梅、清瀬	1,677	1,677	918	918
⑬消費者教育・啓発活性化事業	（区）港、新宿、台東、品川、目黒、大田、杉並、豊島、北、荒川、板橋、足立、葛飾、江戸川、（市）八王子、青梅、昭島、調布、町田、小金井、日野、東村山、西東京、狛江、東大和、清瀬、東久留米、多摩、あきる野、（町）大島	50,195	49,360	38,797	38,016
⑭商品テスト強化事業		300	300	0	0
⑮地方苦情処理委員会活性化事業					
⑯一元的相談窓口緊急整備事業	（区）新宿、荒川、練馬、（市）青梅、小平、国分寺、あきる野	8,135	8,135	8,600	7,870
⑰消費者行政活性化オリジナル事業（連携強化）	（区）千代田	80	80	93	93
⑱消費者行政活性化オリジナル事業（事業者指導、法執行強化）					
⑲消費者行政活性化オリジナル事業（その他）	（区）目黒、練馬、（市）八王子、青梅、東大和	1,924	1,924	1,166	1,165
合計		142,844	140,613	133,903	110,567

９．活性化事業（管内市町村実施分）の実績詳細

事業名	事業・機能強化の成果の概要
①消費生活センター機能強化事業（新設）	
②消費生活センター機能強化事業（増設）	
③消費生活センター機能強化事業（拡充）	・本庁舎に移転することで来庁者が立ち入りやすくなった。（千代田区） ・参考図書を購入し、より一層の講座内容等の充実が図られた。（港区） ・移転により関連部署との連携が高り、総合的な相談体制が整備できた。（新宿区） ・デジタルカメラによって、出前講座等、会場の状況が伝えられるようになった。（文京区） ・共有パソコンでは閲覧できなかったサイトも検索でき、相談に対応することが出来るようになった。（台東区） ・つい立等の設置により相談者のプライバシーの保護を強化した。（墨田区） ・留守番電話機の購入による相談時間を明確に通知、休館日の相談要望件数が把握可能になった。（江東区） ・資料コーナーにAV機器を設置、資料の視聴が可能になった。（品川区） ・大型プリンターを導入し、ポスター作成の省力化が図れた。（目黒区） ・プロジェクター、DVDプレーヤーを購入、消費者講座や出張講座等で利用し内容が幅広くなり深くわかりやすくなった。（大田区） ・研修会場を整備し、相談・啓発事業に活用が可能となった。（世田谷区） ・区内循環バス窓上に広告を掲載、消費者センターの周知ができた。（杉並区） ・本庁舎に懸垂幕を掲げ周知、幕を見たのでという相談も。（板橋区） ・相談室を2部屋確保、電話機を増設し効率的な相談業務ができるようになった。（練馬区） ・ヘッドセットにより、パソコンを操作しながらの電話対応が容易になった。（足立区） ・消費生活センターの認知度向上、相談体制に関する執務環境の向上（葛飾区） ・バス車内放送により広い範囲でセンターの周知ができた。（江戸川区） ・機材の購入により機能が強化され、啓発活動が円滑に実施できた。（八王子市） ・実習室を改修し、安全で快適な学習環境を確保した。（立川市） ・簡易検査機器の購入により、身近な製品・商品の分析や検査を実施することで、消費者が見方、考え方を養い、日常生活において賢い選択・判断をする契機となった。（武蔵野市） ・非常対応用ブザー及び非常灯の設置は、消費者相談員の安全確保や緊急時の職員への連絡ツールとしても有効活用がなされることとなった。（三鷹市） ・クリアフォルダーを配布、各家庭で使用してもらうことで相談窓口の周知が図れた。（小金井市） ・消費者プラザを改修し、消費者行政の拠点として認識してもらうための場所づくりができた。（日野市） ・直通ダイヤルを設置、利用者が日々増加している。（東村山市） ・パソコンを設置、消費者相談の即応性が向上し、的確な相談が実施できた。（多摩市）
④消費生活相談スタートアップ事業（新設）	
⑤消費生活相談スタートアップ事業（拡充）	
⑥消費生活相談員養成事業（研修参加支援）	
⑦消費生活相談員等ﾚﾍﾞﾙｱｯﾌﾟ事業（研修開催）	・専門家の視点や意見、後押しを受けることで、自身を持ってあっせん交渉にあたることができた。（港区） ・弁護士業務を身近に知り、相談員の法律知識やリーガルマインドのアップと、職員の啓発業務の強化に役立った。（板橋区） ・専門家の講義により相談員のレベルアップが図られ、より高度な相談をすることができた。（府中市）

⑧消費生活相談員等ﾚﾍﾞﾙｱｯﾌﾟ事業（研修参加支援）	・改正された、特定商取引法・割賦販売法について学べた。（文京区） ・実務研修に参加し、相談業務のスキルアップを図ることができた。（品川区） ・資質向上及び情報の共有化により他の相談員へ還元された。（目黒区） ・研修で習得した知識・技能を活かした相談対応を実践することにより、相談窓口機能の強化が図られた。（北区） ・案内が送付されても見送っていた研修も参加できることになり、相談を受ける中で、豊富な知識で対応できるようになった。（調布市） ・専門知識及び相談処理の向上があった。（西東京市） ・基金により外部研修の旅費が予算化され、研修に参加することができ、相談員の知識や技術の向上を図ることができた。（清瀬市） ・支援により参加しやすくなり、法改正、制度改正などの消費者情勢の変化にも即時に対応でき、相談員の資質向上に繋がった。（瑞穂町）
⑨消費生活相談窓口高度化事業	
⑩広域的消費生活相談機能強化事業（新設）	
⑪広域的消費生活相談機能強化事業（拡充）	
⑫食品表示・安全機能強化事業	・食品表示相談や食品安全連絡会を実施し、関係部門との連携及び協力体制を構築、区民の安全確保と豊かな消費生活の実現を進めた。（新宿区） ・講演会で区民に直接語りかけることで、食の安全についてより理解が深められ、被害を未然に防いでいる。（渋谷区） ・講演会終了後も参加者から質問が続き食の安全への意識の高さが伺えた。（中野区） ・講座の開催により、産地表示など食品表示の見方について、区民への周知・意識啓発ができた。（北区）
⑬消費者教育・啓発活性化事業	・ハンドブックを高齢者に配り、被害の未然防止につながった。（港区） ・消費者問題啓発の基礎固めになった。（港区） ・事業実施により消費者問題への意識が高まった。（港区） ・拡大消費生活展を開催、より多くの人に情報提供、普及啓発を行うことができた。（新宿区） ・民生員協議会・老人クラブ連合会で悪質商法の手口を紹介、見守りを通じたネットワークに深く関わることができた。（台東区） ・「悪質商法お断りシール」を配布し、悪質業者をけん制し、区民には注意を喚起した。（大田区） ・名入りの啓発用グッズを購入し、様々な活動に有効に活用し被害防止や救済につなげている。（豊島区） ・様々なテーマの講座を実施することで、学習の機会を提供することができた。（荒川区） ・消費者センターに相談しなければならないことがあったときのために目に付くところにおいておきますなどと、好評であった。（足立区） ・講演会開催の周知ポスターを作成したことにより、募集人員を上回る申し込みがった。（江戸川区） ・消費者展において啓発グッズを配布するなど市民への啓発活動が充実した。（八王子市） ・デザイン作成業務を委託し、市の公式ホームページにより、消費者被害の未然防止を図っている。（昭島市） ・相談事例集を配布し、自治会役員や民生委員等が問題意識を共有することで、地域の見守りの一翼となり効果があった。（小金井市） ・啓発グッズの配布により、悪徳商法に対する注意喚起が行われるとともに消費生活相談コーナーの認知度をあげることができた。（狛江市） ・講師派遣のチラシを配布、自治会からの依頼が増加し、地域での消費者被害防止の取り組みへの促進にもなった。（東久留米市） ・各世帯にパンフレットを配布したことにより、悪質商法に対する認識が向上した。（大島町）
⑭商品テスト強化事業	
⑮地方苦情処理委員会活性化事業	
⑯一元的相談窓口緊急整備事業	・食の安全について専門性を有する相談員を雇用、ワンストップサービスの相談体制を構築（新宿区） ・相談員を増員した結果、相談者の待ち時間を短縮できるなど相談体制の強化が図れた。（荒川区） ・消費者からの相談増加にも柔軟に対応ができた。また、相談員の負担軽減と啓発事業の連携体制の強化を図ることができた。（練馬区） ・相談員の勤務時間及び勤務日数を増、消費者相談ダイヤルの運用開始、苦情相談の増加に対応できた。（青梅市） ・一元的窓口への加入により見込まれる相談件数の増加に対する体制を確保することができた。（小平市） ・週４日体制を週５日体制にしたところ相談件数が増加したことは、ニーズへの対応を図れたものと考える。（国分寺市） ・相談日ろ週１日から週２日に拡充、体制を強化することで相談業務を円滑に実施できた。（あきる野市）

⑰消費者行政活性化オリジナル事業（連携強化）	・消費生活にかかわる分野の関係者で構成する会議体を設け、その基本となる方向性について検討することで、地域特性を踏まえた消費政策を推進できる効果があった。（千代田区）
⑱消費者行政活性化オリジナル事業（事業者指導、法執行強化）	
⑲消費者行政活性化オリジナル事業（その他）	

10. 今年度の基金取崩し実績額

交付金相当分	139,369	千円
うち都道府県	28,802	千円
うち管内の市町村合計	110,567	千円
積増し相当分	0	千円
うち都道府県の基金	0	千円
うち管内の市町村の基金計	0	千円

11. 消費者行政決算

	平成20年度	平成21年度	前年度差	チェック項目
①都道府県の消費者行政決算	537,289 千円	674,123 千円	136,834 千円	－
うち基金(交付金相当分)取崩対象経費	－ 千円	28,802 千円	－ 千円	4%
うち基金(交付金相当分)取崩対象の常勤職員の時間外勤務手当	－ 千円	0 千円	－ 千円	－
うち基金(交付金相当分)取崩対象外経費	537,289 千円	645,321 千円	108,032 千円	－
②都道府県の管内の市町村の消費者行政決算総額	1,061,128 千円	1,203,186 千円	142,058 千円	－
うち基金(交付金相当分)取崩対象経費	－ 千円	110,567 千円	－ 千円	9%
うち基金(交付金相当分)取崩対象の常勤職員の時間外勤務手当	－ 千円	0 千円	－ 千円	－
うち基金(交付金相当分)取崩対象外経費	1,061,128 千円	1,092,619 千円	31,491 千円	－
③都道府県全体の消費者行政決算総額	1,598,417 千円	1,877,309 千円	278,892 千円	－
うち基金(交付金相当部分)取崩対象経費	－ 千円	139,369 千円	－ 千円	7%
うち基金(交付金相当分)取崩対象の常勤職員の時間外勤務手当	－ 千円	0 千円	－ 千円	－
うち基金(交付金相当分)取崩対象外経費	1,598,417 千円	1,737,940 千円	139,523 千円	－

12. 基金の管理(実績)

設置当初の基金残高(交付金相当分)	1,200,000 千円
平成20末の基金残高(交付金相当分)	1,200,000 千円
平成21年度の基金取崩し額(交付金相当分)	139,369 千円
平成21年度の基金運用収入(交付金相当分)	4,795 千円
平成21年度末の基金残高(交付金相当分)	1,065,426 千円
設置当初の基金残高(積増し相当分)	0 千円
平成20年度末の基金残高(積増し相当分)	0 千円
平成21年度の基金取崩し額(積増し相当分)	0 千円
平成21年度の基金運用収入(積増し相当分)	0 千円
平成21年度末の基金残高(積増し相当分)	0 千円

21年度交付分を含む。

13. 都道府県の消費生活相談窓口

消費生活相談員の配置	平成20年度末	相談員総数	34	人	21年度末実績	相談員総数	40	人
うち常勤職員の相談員	平成20年度末	相談員総数		人	21年度末実績	相談員総数		人
うち非常勤の相談員	平成20年度末	相談員総数	34	人	21年度末実績	相談員総数	40	人
うち委託先職員等の相談員	平成20年度末	相談員総数		人	21年度末実績	相談員総数		人

14. 平成21年度の都道府県の相談員の処遇改善に向けた取組（実績）

処遇改善の取組	具体的内容
①報酬の向上	【平成20年度末】一律196,700円 【平成21年度】一般相談員227,300円、主任相談員249,200円
②研修参加支援	受講料支援
③就労環境の向上	
④その他	

15. 管内市町村の消費生活相談窓口

消費生活相談員の配置	平成20年度末	相談員総数	209	人	21年度末実績	相談員総数	216	人
うち常勤職員の相談員	平成20年度末	相談員総数		人	21年度末実績	相談員総数		人
うち非常勤の相談員	平成20年度末	相談員総数	203	人	21年度末実績	相談員総数	210	人
うち委託先職員等の相談員	平成20年度末	相談員総数	6	人	21年度末実績	相談員総数	6	人

16. 平成21年度の管内の市町村の相談員の処遇改善に向けた取組（実績）

処遇改善の取組	実施市町村及び具体的内容
①報酬の向上	北区、八王子市、青梅市、町田市、東村山市 報酬額の引き上げ4箇所、報酬額の引き上げを人事所管と調整中1箇所
②研修参加支援	文京区、品川区、目黒区、杉並区、北区、荒川区、葛飾区、江戸川区、八王子市、立川市、府中市、調布市、町田市、小金井市、小平市、国分寺市、西東京市、狛江市、東大和市、清瀬市、あきる野市 旅費、研修参加費等を支援
③就労環境の向上	千代田区、新宿区、杉並区、豊島区、板橋区、練馬区、葛飾区、八王子市、三鷹市、小平市、日野市、清瀬市 設備等の改修、雇用年齢要件の緩和、連続して病気休暇をとる場合の一部有給化の実施、社会保険の加入等保障できる待遇を満たした。等
④その他	江戸川区、武蔵野市、多摩市 処理困難案件について消費者問題専門の弁護士の助言、都職員との比較調査検討、主任相談員制度の検討等