

令和7年度 杉並区事務事業評価シート

事務事業名称	防犯対策の推進							款 02	項 01	目 08	事業 002	整理番号	036
現担当課名	危機管理対策課				係名	地域安全担当			連絡先 電話番号		1585	昨年度 整理番号	038
上位施策No・施策名	03	犯罪が起こりにくい、犯罪を生まないまちづくり							予算事業区分		既定事業		
事業開始	平成15年度	実行計画事業		分野	01	施策	03	計画事業	02	01	主要事業（区政経営報告書掲載事業）		
令和6年度 担当課名	危機管理対策課							事業評価区分		一般			

令和6年度 事務事業の概要（Plan）

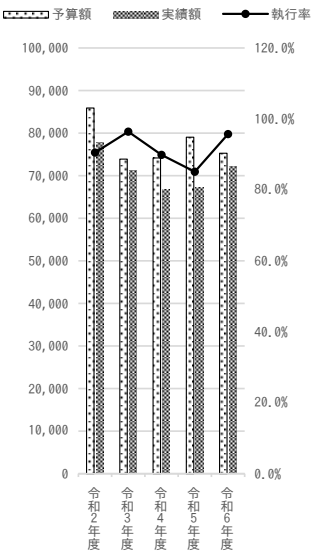
対象	根拠法令等
区民	杉並区生活安全及び環境美化に関する条例 杉並区地域防犯自主団体支援事業実施要綱
事業の目的・目標（対象をどのような状態にしたいのか）	事業内容（事務事業の内容、やり方、手段）
○関係機関等と協働して防犯対策を推進することにより、区内の犯罪抑止を図る。 ○区民に対し、防犯意識の普及啓発を進め、より安全に安心して暮らすことのできるまちを目指す。	○杉並区安全パトロール隊及び委託警備業者による防犯パトロールを実施する。 ○安全パトロール隊員による防犯診断を実施する。 ○防犯自主団体の活動に要する物品の一部支給など、団体の自主的な活動を支援する。 ○特殊詐欺対策を推進する。 ○犯罪発生情報を電子メール等を用いて提供する。 ○街角防犯カメラの設置及び維持管理を行う。 ○防犯啓発イベントを企画・開催する。 ○防犯意識の普及啓発品等を作成・配布する。

指標、総事業費（Plan・Do）

指標名		指標説明	単位		令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
活動指標	犯罪発生情報メール登録者数		人	計画	30,000	30,000	30,000	30,000
				実績	28,233	27,128	27,551	-
				達成率	94.1%	90.4%	91.8%	-
	自動通話録音機貸与台数		台	計画	1,000	1,000	1,000	1,000
				実績	933	1,109	1,090	-
成果指標	刑法犯認知件数	殺人、強盗等刑法に規定する全ての犯罪認知件数（交通事故及び特別法犯除く）※1～12月	件	計画	2,300	2,200	2,100	2,000
				実績	2,260	2,519	2,479	-
				達成率	98.3%	114.5%	118.0%	-
	分類	社会成果（課題）指標						
	特殊詐欺被害発生件数	特殊詐欺被害の発生件数 ※1～12月	件	計画	130	120	110	100
				実績	153	106	133	-
				達成率	117.7%	88.3%	120.9%	-
	分類	社会成果（課題）指標						

		単位		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
事業費		千円	予算額	85,897	73,891	74,164	79,041	75,273	99,241
			実績額	77,751	71,237	66,650	67,274	72,054	-
			執行率	90.5%	96.4%	89.9%	85.1%	95.7%	-
人件費	常勤職員分（再任用含）	千円	予算額	17,436	17,006	16,686	13,299	13,494	13,666
			実績額	18,281	17,187	16,636	13,494	14,008	-
			執行率	104.8%	101.1%	99.7%	101.5%	103.8%	-
	上記以外の職員	千円	予算額	55,440	65,304	66,150	66,204	68,526	83,574
			実績額	65,304	66,150	66,204	68,526	83,574	-
			執行率	117.8%	101.3%	100.1%	103.5%	122.0%	-
総事業費 （事業費+人件費）		千円	予算額	158,773	156,201	157,000	158,544	157,293	196,481
			実績額	161,336	154,574	149,490	149,294	169,636	-
			執行率	101.6%	99.0%	95.2%	94.2%	107.8%	-
財源	受益者負担分	千円	予算額	0	0	0	0	0	0
			実績額	0	0	0	0	0	-
			執行率	-	-	-	-	-	-
	国・都からの補助金	千円	予算額	3,375	1,815	0	0	0	0
			実績額	2,553	1,055	0	0	0	-
			執行率	75.6%	58.1%	-	-	-	-
	その他の補助金等	千円	予算額	0	0	0	0	0	0
			実績額	0	0	0	0	0	-
			執行率	-	-	-	-	-	-
	特定財源 （①+②+③）	千円	予算額	3,375	1,815	0	0	0	0
			実績額	2,553	1,055	0	0	0	-
			執行率	75.6%	58.1%	-	-	-	-
差引：一般財源 （総事業費-特定財源）		千円	予算額	155,398	154,386	157,000	158,544	157,293	196,481
			実績額	158,783	153,519	149,490	149,294	169,636	-
			執行率	102.2%	99.4%	95.2%	94.2%	107.8%	-

事業費の年度推移



特記事項

成果指標（1）刑法犯認知件数及び成果指標（2）特殊詐欺被害発生件数は、計画（目標値）よりも実績が低い場合に、より成果があったと評価できる指標です。

令和6年度 事業実施状況（Ｄ○）				整理番号	036
主な取組	内 容	規模	単位	事業費（千円）	
	地域防犯自主団体活動支援	17	団体	1,741	
	安全パトロール業務委託			41,507	
	街角防犯カメラ等の新設（15台）及び維持管理（360台）	375	台	18,924	
	防犯協会補助	3	団体	1,500	
	その他（ 自動通話録音機購入、啓発チラシ作成、ネット犯罪防止講演会ほか ）				8,382
取組成果	地域団体や警察署等との協力による防犯パトロール、安全パトロール隊による重点パトロール、街角及び公園防犯カメラの計画的な設置などの取組により、刑法犯認知件数は令和5年から40件減少し2,479件となりました。ただし、全体の33％を占める自転車盗難件数は依然高水準にあるため、引き続き自転車盗難防止啓発活動を積極的に進めます。また、特殊詐欺対策として、自動通話録音機の貸与や、「振り込め詐欺被害0（ゼロ）ダイヤル」の運用に加え、広報番組の作成、サイバーセキュリティ対策セミナーの開催など様々な啓発活動を積極的に行いました。しかし、特殊詐欺被害の発生件数が令和5年から27件増加し133件となり、被害額も大幅に伸びていることから、特殊詐欺対策については警察署と連携し積極的かつ継続的な周知活動を行うとともに、新たな広報活動も取り入れるなど被害の減少に取り組めます。				

課題の分析、方向性・改善策（Check・Action）

課題の分析	刑法犯認知件数について、令和6年は前年比40件減の2,479件、1.6％減となり、特に自転車盗難件数が前年比146件減と大幅に減少しましたが、全体の33％を占めるなど依然高水準となっています。自転車盗難件数を抑えるため、ポスターやチラシを作成し、区立施設、警察、町会、防犯自主団体等に配付するとともに、警察や防犯自主団体との連携による防犯イベントにおいて、盗難防止に有効とされるダブルロック用のカギを配布するなど、引き続き自転車の盗難防止に取り組めました。その結果、令和7年1月から3月の自転車盗難件数は前年比19件の減となっており、今後も自転車盗難防止啓発活動を積極的に行い、刑法犯認知件数の減少につなげていきます。 特殊詐欺被害発生件数について、令和6年は前年比27件増の133件、25％増となり、被害金額も前年比1億3千万円以上増加しました。特殊詐欺被害抑制のため、ポスターやチラシ、広報番組の作成、敬老会等での特殊詐欺被害防止講演会の開催、自動通話録音機の貸与や詐欺電話受電地区でのパトロール、防犯メールでの注意喚起に取り組みましたが、新たな広報活動を進めるなど引き続き警察署と連携して、特殊詐欺対策を積極的に推進していきます。また、電話機のディスプレイに都道府県警察本部等の電話番号を表示する、警察官騙りの特殊詐欺電話による被害が拡大するなど、年々詐欺の手口が巧妙化していることから、手口に合わせた注意喚起など被害防止対策を進めていきます。
現年度の取組成果・予算執行状況（年度末までの見込み含む）	令和7年1月から6月までの刑法犯認知件数は1,188件で、前年同時期比46件の減となりましたが、自転車盗難件数が高止まりしており、年間目標の2,000件を達成できるかどうか微妙な情勢です。また、特殊詐欺被害発生件数も65件で、前年同時期比14件の増となっており、年間目標の100件を達成できるよう引き続き発生防止の取り組みを進めます。 引き続き年間目標の達成に向け、計画的な防犯カメラの設置、安全パトロール隊による重点パトロールの実施、自転車盗難被害防止、特殊詐欺被害防止を重点とした防犯啓発活動、防犯情報発信、今年度から実施している特殊詐欺入電地区での防災行政無線を使用した注意喚起、防災・防犯選べるカタログ事業や防犯機器等購入補助事業の実施などの対策を積極的に進めていきます。
事業の方向性・改善策	刑法犯認知件数について、令和6年は前年比40件減の2,479件で、目標の2,100件は達成できませんでしたが、第4ブロックなどの近隣自治体が前年比増加している中、杉並区は減少しています。引き続き従来の事業のほか今年度の新規事業である防犯機器等購入補助事業を確実に進めるとともに、自転車盗難件数の減少を重点項目として、防犯イベントでのチェーン錠の配布などを積極的に進めていきます。 特殊詐欺発生被害件数は、令和6年は133件で昨年比27件の増加となり、年間目標の110件は達成できませんでした。引き続き従来実施してきた事業に加え、今年度から警察との情報連携に基づき実施している、特殊詐欺入電地区での防災行政無線を使用した注意喚起を積極的に行い、被害件数の減少につなげていきます。

令和8年度の方針（Action）

Ⅰ. 事業コストの方向性	現状維持
Ⅰ. 事業コストの方向性の理由	令和8年度も事業を積極的に推進します。従来事業だけでなく新規事業を行う場合でも、警察、防犯自主団体や区の高齢者部門等と連携を密にすることにより、予算については現状維持の範囲内で対応可能と考えていますが、どうしても経費のかかる事業については、特定財源の活用を想定しています。
Ⅱ. 事業の改善の方向性	手段・方法の見直し（改善）
Ⅱ. 事業の改善の方向性の理由	区民に対して、いかに防犯意識をもってもらうか、犯罪の手口を理解してもらうかが重要と考えています。このことを踏まえ、常に区民への効果的な周知方法を検討していきます。

令和7年度 杉並区事務事業評価シート

事務事業名称	消費者センター運営・維持管理						款 03	項 01	目 05	事業 001	整理番号	076
現担当課名	区民生活部管理課				係名 消費者センター		連絡先 電話番号		3398-3141	昨年度 整理番号	079	
上位施策No・施策名	03	犯罪が起こりにくい、犯罪を生まないまちづくり						予算事業区分		既定事業		
事業開始	昭和47年度		分野	01	施策	03	計画事業					
令和6年度 担当課名	区民生活部管理課							事業評価区分		施設維持管理		

令和6年度 事務事業の概要（Plan）

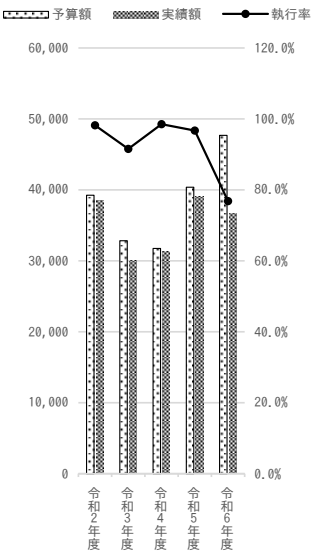
対象	根拠法令等
区内在住、在勤、在学者	消費者基本法 杉並区立消費者センター条例
事業の目的・目標（対象をどのような状態にしたいのか）	事業内容（事務事業の内容、やり方、手段）
○良好な施設の維持管理により、消費者行政の拠点として、消費生活に係わる相談や活動の場を提供する。 ○消費者センターの認知度を向上させ、多くの区民に利用してもらう。	○消費者センター施設を適切に維持管理する。 ○消費者グループ等の活動及び区民の学習の場として、教室、グループ活動室、情報資料コーナー等を提供する。

指標、総事業費（Plan・Do）

指標名		指標説明	単位		令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
活動指標				計画	-	-	-	-
				実績	-	-	-	-
				達成率	-	-	-	-
				計画	-	-	-	-
				実績	-	-	-	-
				達成率	-	-	-	-
成果指標				計画	-	-	-	-
				実績	-	-	-	-
				達成率	-	-	-	-
	分類							
				計画	-	-	-	-
				実績	-	-	-	-
	分類			達成率	-	-	-	-

		単位		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
事業費		千円	予算額	39,246	32,831	31,745	40,374	47,684	37,973
			実績額	38,540	30,057	31,275	39,048	36,638	-
			執行率	98.2%	91.6%	98.5%	96.7%	76.8%	-
人件費	常勤職員分 （再任用含）	千円	予算額	8,718	8,503	8,343	8,318	8,371	11,111
			実績額	8,503	8,343	8,318	8,455	8,556	-
			執行率	97.5%	98.1%	99.7%	101.6%	102.2%	-
	上記以外の職員	千円	予算額	0	0	0	0	0	0
			実績額	0	0	0	0	0	-
			執行率	-	-	-	-	-	-
総事業費 （事業費+人件費）		千円	予算額	47,964	41,334	40,088	48,692	56,055	49,084
			実績額	47,043	38,400	39,593	47,503	45,194	-
			執行率	98.1%	92.9%	98.8%	97.6%	80.6%	-
財源	受益者負担分	千円	予算額	0	0	0	1,360	2,751	2,751
			実績額	0	0	0	692	1,472	-
			執行率	-	-	-	50.9%	53.5%	-
	国・都からの 補助金	千円	予算額	0	0	0	0	0	0
			実績額	0	0	0	0	0	-
			執行率	-	-	-	-	-	-
	その他の 補助金等	千円	予算額	0	0	0	0	0	0
			実績額	0	0	0	0	0	-
			執行率	-	-	-	-	-	-
	特定財源 （①+②+③）	千円	予算額	0	0	0	1,360	2,751	2,751
			実績額	0	0	0	692	1,472	-
			執行率	-	-	-	50.9%	53.5%	-
差引： 一般財源 （総事業費-特定財源）		千円	予算額	47,964	41,334	40,088	47,332	53,304	46,333
			実績額	47,043	38,400	39,593	46,811	43,722	-
			執行率	98.1%	92.9%	98.8%	98.9%	82.0%	-

事業費の年度推移



特記事項

ウェルファーム杉並における建物総合管理・保守・点検委託の契約にあたり、物価の高騰による人件費等の増、目的外使用の受付業務が追加されたことを考慮して予算計上を行ったところ、確定した契約金額に差額が生じたことにより、事業費の支出が90%未満の執行率となりました。

令和6年度 事業実施状況（D o）				整理番号	076
主な取組	内 容	規模	単位	事業費（千円）	
	建物総合管理・保守・点検委託			31,743	
	光熱水費の支出			2,859	
	消耗品費・修繕費の支出			300	
	印刷室及び保育室の管理			345	
	その他（ 消費者行政関連事務費・管理経費			）	
取組成果	消費者センターがあるウェルファーム杉並複合施設棟の施設管理は、効率的な施設管理を行うため、建物総合管理・保守・点検委託契約などは杉並福祉事務所で一括で行い、それぞれの施設は管理部分の面積に応じた費用負担をしています。円滑な運営及び関係機関相互の連絡調整を図るために、施設管理運営連絡会を設置しており、会議などを開催しながら、施設全体での維持管理について情報共有を図りました。また、令和5年10月から天沼区民集会所の廃止に伴う代替措置として、消費者センター内教室等貸出施設の目的外使用が開始され、消費者センターの事業及び、消費者グループ等の使用がない場合に、区民等の方に使用していただきました。				

課題の分析、方向性・改善策（Check・Action）

課題の分析	
現年度の取組成果・予算執行状況（年度末までの見込み含む）	ウェルファーム杉並複合施設の円滑な運営及び施設内関係機関における調整を図るため、連絡会議を令和7年4月に実施し、施設維持管理の年間予定、複合施設における管理運営方針、建物管理にかかる委託・光熱水費、修理・修繕等についての確認及び情報共有を行いました。また、消防法に基づき自衛消防訓練（火災訓練）を令和7年7月に実施しました。消費者センター教室等において、設備機器が故障（プロジェクター、CDデッキ）したことにより、速やかに修理対応を行いました。引き続き、施設内の不具合等が確認出来たときは、修繕等の対応を行っていきます。
事業の方向性・改善策	ウェルファーム杉並複合施設として、円滑な施設運営・維持管理を行い、引き続き一体的に、効率的・効果的な施設管理を図っていきます。また、天沼区民集会所の廃止に伴う代替措置として、令和5年10月から消費者センター内教室等の目的外使用を実施していることから、多くの利用者等に快適な利用をしていただくため、建物総合管理委託事業者と連携し、円滑な運営と改善策の環境を提供していきます。

令和8年度の方針（Action）

I. 事業コストの方向性	現状維持
I. 事業コストの方向性の理由	消費者センターは、複合施設であるウェルファーム杉並の中にあり、建物総合管理・保守・点検を委託をしています。施設内に不備な箇所が見つかった場合には、施設管理運営連絡会に報告し、必要に応じて修繕等を行っていきます。
II. 事業の改善の方向性	現状維持
II. 事業の改善の方向性の理由	消費者センターは、消費者グループ等の活動及び区民の学習の場として、教室等を提供しています。教室等においては、消費者グループ等の使用がない場合に、区民等の方にも使用していただいています。引き続き、教室等を良好に使用していただくため、適切な維持管理を行っていきます。

令和7年度 杉並区事務事業評価シート

事務事業名称	消費生活相談及び消費者啓発						款 03	項 01	目 05	事業 002	整理番号	077
現担当課名	区民生活部管理課				係名 消費者センター			連絡先 電話番号		3398-3141	昨年度 整理番号	080
上位施策No・施策名	03	犯罪が起こりにくい、犯罪を生まないまちづくり						予算事業区分		既定事業		
事業開始	昭和47年度	実行計画事業		分野 01	施策 03	計画事業 03						
令和6年度 担当課名	区民生活部管理課							事業評価区分		一般		

令和6年度 事務事業の概要（Plan）

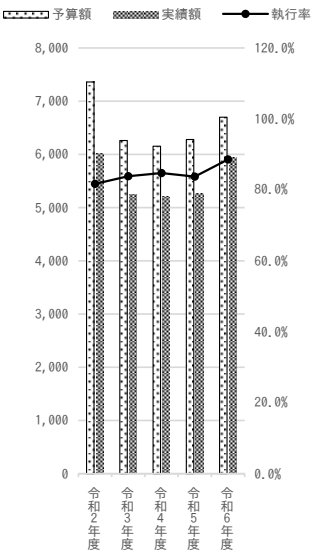
対象	根拠法令等
消費者相談：区内在住・在勤・在学者 講座開催、啓発等：区内在住・在勤・在学者及び区内の消費生活団体等	消費者基本法 杉並区立消費者センター条例
事業の目的・目標（対象をどのような状態にしたいのか）	事業内容（事務事業の内容、やり方、手段）
○相談者の意思が尊重され、被害の救済、損害の回復及び利益保護が図られること。 ○消費者としての意識の向上と正しい知識を習得し、「見極める能力を備え、自ら選択し対応できる」消費者になること。	○消費者が商品やサービスを購入又は利用する場合に生ずる契約などに関する相談を受け、助言やあつせんを行う。 ○外部講師による消費者講座を開催する。また、出前講座は学校や地域団体等が主催するイベント等に相談員や消費生活サポーターが出向き実施する。 ○啓発用リーフレットの作成や情報資料コーナーでの参考図書等の提供、区ホームページでの情報発信等、消費者被害の未然防止ための啓発活動を行う。

指標、総事業費（Plan・Do）

指標名		指標説明	単位		令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
活動指標	消費者相談受付件数		件	計画	4,000	4,000	4,000	4,000
				実績	3,973	3,768	4,005	-
				達成率	99.3%	94.2%	100.1%	-
	消費生活関連の講座開催数		回	計画	48	48	48	48
				実績	27	32	30	-
				達成率	56.3%	66.7%	62.5%	-
成果指標	相談処理率	処理件数÷相談件数	%	計画	100	100	100	100
				実績	99	99	99	-
				達成率	99.0%	99.0%	99.0%	-
	講座参加人数		人	計画	1,000	1,000	1,000	1,000
				実績	592	675	557	-
				達成率	59.2%	67.5%	55.7%	-
分類	行政サービス成果指標							

		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	
事業費		千円	予算額	7,361	6,261	6,154	6,280	6,699	6,433
			実績額	6,013	5,250	5,215	5,259	5,934	-
			執行率	81.7%	83.9%	84.7%	83.7%	88.6%	-
人件費	常勤職員分 (再任用含)	千円	予算額	30,652	25,509	25,029	21,617	21,865	19,667
			実績額	30,976	25,863	25,536	22,083	22,546	-
			執行率	101.1%	101.4%	102.0%	102.2%	103.1%	-
	上記以外の職員		予算額	30,800	39,908	40,425	40,458	41,877	51,073
			実績額	36,280	40,425	40,458	41,877	51,073	-
			執行率	117.8%	101.3%	100.1%	103.5%	122.0%	-
総事業費 (事業費+人件費)		千円	予算額	68,813	71,678	71,608	68,355	70,441	77,173
			実績額	73,269	71,538	71,209	69,219	79,553	-
			執行率	106.5%	99.8%	99.4%	101.3%	112.9%	-
財源	受益者負担分 ①	千円	予算額	0	0	0	0	0	0
			実績額	0	0	0	0	0	-
			執行率	-	-	-	-	-	-
	国・都からの 補助金 ②	千円	予算額	0	0	0	0	0	1,731
			実績額	0	0	0	0	230	-
			執行率	-	-	-	-	-	-
	その他の 補助金等 ③	千円	予算額	0	0	0	0	0	0
			実績額	0	0	0	0	0	-
			執行率	-	-	-	-	-	-
	特定財源 (①+②+③)	千円	予算額	0	0	0	0	0	1,731
			実績額	0	0	0	0	230	-
			執行率	-	-	-	-	-	-
差引： 一般財源 (総事業費-特定財源)	千円	予算額	68,813	71,678	71,608	68,355	70,441	75,442	
		実績額	73,269	71,538	71,209	69,219	79,323	-	
		執行率	106.5%	99.8%	99.4%	101.3%	112.6%	-	

事業費の年度推移



特記事項

消費生活関連の講座開催について、消費生活サポーターによる「出前講座」依頼が予定より少なかったことにより、事業費の支出が90%未満の執行率となりました。

令和6年度 事業実施状況（D o）				整理番号	077
主な取組	内 容	規模	単位	事業費（千円）	
	消費者被害防止啓発用冊子・ちらしなどの作成	32,900	部	2,206	
	消費者教育・啓発（消費者講座・出前講座など）	30	回	284	
	情報誌「くらしの窓すぎなみ」印刷	29,200	部	1,840	
	消費生活相談員のスキル向上（弁護士を招いての事例検討会・研修参加）	8	回	285	
	その他（ 情報資料コーナー図書購入ほか	）			1,319
取組成果	消費者の取引や契約上の被害等を未然に防止するための消費者講座（特別講座を含む）を13回、出前講座を17回実施したほか、点検をきっかけとした「屋根修理」に関する相談が依然として入ることから、多くの区民の方が利用される「南北バスすぎ丸」に注意喚起ポスターの掲示をしました。 また、消費生活相談の法制度や社会情勢が刻々と変わり、相談内容も多様化しています。多種多様な消費生活相談に対応するため、弁護士を招いての事例検討会を4回、消費者問題に詳しい講師を招いての研修を4回実施し、消費生活相談員のスキル向上に努めました。				

課題の分析、方向性・改善策（Check・Action）

課題の分析	<p>社会情勢が刻々と変わり、消費生活相談の内容も多様化しています。高齢者層においては、インターネットなどによる通信販売トラブルの相談が多く、若年者層においては、賃貸住宅による原状回復トラブルの相談が多く見受けられました。依然として点検をきっかけとしたリフォーム・修繕工事に関する相談が入っているため、注意喚起方法を工夫しながら、啓発活動を行っていくことが必要です。注意喚起の啓発に努め、消費者被害の防止に努めていきます。</p> <p>また、多様化している相談に対応出来る様に、実情に見合った研修を実施し、消費生活相談員のスキル向上に努めていきます。</p>
現年度の取組成果・予算執行状況（年度末までの見込み含む）	<p>消費者トラブルの未然防止を図るため、消費生活サポーターとの協働による出前講座や啓発チラシの配布等を通して、消費者一人ひとりの意識の向上と正しい知識の普及に努めています。出前講座は8月末までに8回実施しました。</p> <p>消費生活相談については、相談内容が多様化、複雑化している現状を踏まえ、国民生活センター、東京都などから情報収集を行っています。また、近年増加傾向にあるインターネット取引に関する研修やデジタル広告に関する講習会の参加などにより相談員のスキル向上に努めています。</p>
事業の方向性・改善策	<p>令和6年度の消費生活相談件数では、10、20代の若年層は520件の相談があり、全体の12.3%、70歳以上の高齢者は995件の相談があり、全体の24.8%であり、その他の世代からの相談が60%以上を占めています。増加する相談を抑制するために消費者トラブルの未然防止のための啓発活動や注意喚起が必要不可欠です。高齢者の相談件数の割合が増加傾向にあります。また、全体の件数が増加していることから、多世代に向けた啓発活動・注意喚起を行い消費者一人ひとりの意識の向上と正しい知識の普及に努めています。</p> <p>消費者被害の解決に向けては、国、東京都などの関係機関と連携し、相談体制の強化を図っていきます。</p>

令和8年度の方針（Action）

Ⅰ.事業コストの方向性	現状維持
Ⅰ.事業コストの方向性の理由	<p>消費者センターには毎年4,000件程度の相談が寄せられており、相談内容も年々多様化し、複雑な内容となっています。</p> <p>高齢者等については、事業者が突然来訪するなどの訪問販売による契約トラブルやインターネットなどの通信販売によるトラブルの相談は増加傾向です。10代、20代の若年層を狙った悪質商法は、新たな手口の被害も報告されています。こうした消費者トラブルの未然防止を図るため、消費生活サポーターとの協働による出前講座や啓発チラシの配布等を通して、消費者一人ひとりの意識の向上と正しい知識の普及に努めていきます。</p> <p>加えて、講座や啓発チラシの内容を工夫するなどして、事業の充実を図っていきます。</p>
Ⅱ.事業の改善の方向性	現状維持
Ⅱ.事業の改善の方向性の理由	<p>多世代にわたる消費生活情報の提供方法、注意喚起、普及啓発活動等について、さらに広く情報の発信ができるよう広報課の電子媒体等を積極的に活用するなど、効果的な方法を検討し、事業の充実を図っていきます。</p>