

事業群評価調書(平成30年度実施)

基本戦略名	9 快適で安全・安心な暮らしをつくる	事業群主管所属	県民生活部食品安全・消費生活課
施策名	(3) 食品の安全・安心の確保と安全・安心な消費生活の実現	課(室)長名	松尾 康弘
事業群名	⑤ 高齢者等の消費者トラブルの未然防止・拡大防止	事業群関係課(室)	

1. 計画等概要

(長崎県総合計画チャレンジ2020 本文)

悪質商法や特殊詐欺のターゲットになりやすい高齢者等を消費者被害から守るため、関係機関と連携して啓発活動等を実施します。また、商取引や規格表示の適正化を通じて、被害の拡大防止に努めます。

(取組項目)

i) 関係機関と連携した啓発や講座の開催など、独居高齢者等へダイレクトな注意喚起等を実施

ii) 事業者への立入検査や指導、悪質な事業者への行政処分による商取引や規格表示の適正化

事業群	指 標		基準年	H28	H29	H30	H31	H32	最終目標(年度)	(進捗状況の分析)
	ダイレクトな啓発を行う独居高齢者等の人数	目標値①		20,000人	20,000人	20,000人	20,000人	20,000人	20,000人(毎年度)	悪質商法や特殊詐欺のターゲットになりやすい高齢者等を対象として、注意喚起を促す啓発物品を配布するなど直接的な啓発を行うことで、高齢者の消費者トラブルの未然防止・拡大防止につながることから、県内の独居高齢者約60,000人の1／3に相当する20,000人に対し、毎年ダイレクトな啓発を行うことを目標としている。 29年度は警察と連携して注意の呼びかけと被害者の相談窓口への誘導に取り組んだ。また、独居高齢者等20,000人に対し、高齢者宅訪問活動や地域での防犯講話等の際に、直接注意の呼びかけを行うとともに、啓発物資とチラシを配布した。さらに、コールセンターを設置し(H29.6.1～H30.2.28)、オペレーターによる注意喚起の架電及びはがきの送付を行うことでダイレクトな啓発を行った。
		実績値②	—	20,000人	20,000人				進捗状況	
		②／①		100%	100%				順調	

2. 29年度取組実績(H30新規・補正は参考記載)

事業番号	取組項目	事務事業名	事業期間	事業費（単位:千円）			事業概要		指標(上段:活動指標、下段:成果指標)					29年度事業の成果等	中核事業	
				H28実績	うち一般財源	人件費(参考)	事業対象	29年度事業の実施状況 (30年度新規・補正事業は事業内容)	指標	主な目標	H28目標	H28実績	達成率			
				H29実績							H29目標	H29実績				
				H30計画							H30目標					
1	取組項目ⅰ	行政と警察のコラボによる消費者被害防止事業	(H29 終了) H27-29	13,236	278	2,413	消費者(県民)	警察の協力による臨戸訪問やハガキでの直接的な注意喚起、さらには啓発講座や街頭キャンペーンの共同開催による効果的な啓発を行うことにより、悪質商法や特殊詐欺による被害防止を図った。	活動指標	電話による注意喚起件数(件)	18,000	21,327	118%	70歳以上の高齢者からの相談件数は、前年度に比べ135件、25.6%増加し、全体件数に占める割合も23.7%と前年度と比べ3.5ポイント増加した。各種啓発の取り組み等が、これまで埋もれていた相談の掘り起こしにつながったものと想定できる。	○	
				18,000	25,727	142%										
		食品安全・消費生活課		12,042	357	2,414			成果指標	70歳以上の高齢者からの相談件数(件)	695	527	75%			
										前年度以上	663	100%				
2	取組項目ⅱ	消費者行政活性化事業費(行政と警察のコラボによる消費者被害防止事業分)	—	—	—	—	消費者(県民)	「行政と警察のコラボによる消費者被害防止事業」が29年度で終了したことから、同事業のうち本事業群の指標としている「ダイレクトな啓発を行う独居高齢者等の人数」に係る警察の協力による臨戸訪問やハガキでの直接的な注意喚起を本事業に引き継ぐとともに、啓発講座や街頭キャンペーンの共同開催による効果的な啓発を行うことにより、悪質商法や特殊詐欺による被害防止を図る。	活動指標	ハガキによる注意喚起件数(件)	5,000	5,614	112%	—	○	
				5,000	5,296	105%										
		食品安全・消費生活課		1,130	0	241			成果指標	70歳以上の高齢者からの相談件数(件)	695	527	75%			
										前年度以上	663	100%				

3	取組項目 ii	規格表示危害防止等 適正化推進事業費	—	3,184	3,184	4,021	事業者	不当な表示による消費者被害を防止し、消費者の 適正な商品選択の確保を図るため、立入検査 を実施し、適正な指導を実施した。	活動 指標	監視・指導店舗数 (件)	100	131	131%	立入検査や指導を行うことにより、表示 の適正化を確保した。	C
				3,408	3,408	4,023					100	123	123%		
											100				
		3,607		3,607	3,998	成果 指標			不当景品類及び不当 表示勧告件数(件)	0	0	100%			
										0	0	100%			
										0					
4	ii	貸金業対策指導費	—	2,845	2,845	1,609	県登録貸 金業者	県登録貸金業者に対する立入検査を実施し、適 正な指導を実施した。	活動 指標	立入検査の実施率 (%)	100	100	100%	立入検査や指導を行い、貸金業者の業 務の適正化を確保した。	C
				2,851	2,851	1,610					100	100	100%		
											100				
		2,848		2,848	1,600	成果 指標			立入検査指摘におけ る是正率(%)	100	100	100%			
										100	100	100%			
										100					

i) 関係機関と連携した啓発や講座の開催など、独居高齢者等へダイレクトな注意喚起等を実施

ii)事業者への立入検査や指導、悪質な事業者への行政処分による商取引や規格表示の適正化

4. 30年度見直し内容及び31年度実施に向けた方向性

事業 番号	取組 項目	事務事業名	30年度事業の実施にあたり見直した内容 (H30の新たな取組は「H30新規」等と記載、見直しがない場合は「－」と記載)	31年度事業の実施に向けた方向性		
				事業構築の視点	見直しの方向	見直し区分
1.2	取組 項目 i	消費者行政活性化事業費(行政と警察のコラボによる消費者被害防止事業分)	行政と警察のコラボによる消費者被害防止事業のうちコールセンターによる注意喚起を警察へ移管した。独居高齢者等に対するダイレクトな啓発活動(直接訪問し、チラシ配付による注意喚起)、ハガキによる注意呼びかけを継続実施	③	戸別訪問による啓発活動は、消費者トラブルに関する情報弱者対策として現在のところ最も効果的なものの一つであり、高齢者の消費者被害の未然防止のために継続して実施したい。	現状維持
3	取組 項目 ii	規格表示危害防止等適正化推進事業費		－	本事業は不当景品類及び不当表示防止法などに基づき県が調査・指導等を行っているものである。県内全域にわたり製品の安全性に関する表示の有無を確認するとともに、法改正に伴う事業者説明を行うなど一定の成果が出ている。 今後とも製品表示の適正化や消費者被害の未然防止・拡大防止のために、必要な事業者指導を行う必要がある。	現状維持
4		貸金業対策指導費	－	－	本事業は貸金業法に基づき県が検査・指導等を行っているものである。 平成22年6月に施行された改正貸金業法では、業者に金利の適正化、返済能力の調査、貸金業務取扱主任者の配置など、法の厳格な遵守を求めている。これまで、当事業による成果はあがっており、引き続き、業務の適正化を図るため、当事業を通して、立入検査、指導を適切に行う必要がある。	現状維持

注:「2. 29年度取組実績」に記載している事業のうち、H29年度終了事業、100%国庫事業などで県の裁量の余地がない事業、公共事業評価対象事業、研究事業評価対象事業、指定管理者制度導入施設評価対象事業については、記載対象外としています。

【事業構築の視点】

- ① 視点① 事業群としての成果目標に対し、特に効果が高い事業の見極め、事業の選択と集中ができているか。
- ② 視点② 指標の進捗状況に応じて、その要因分析及びさらに高い効果を出すための工夫、目標に近づけるための工夫を検討・実施できているか。
- ③ 視点③ 人員・予算を最大限効果的に活用するための事務・事業の廃止・見直しができているか。
- ④ 視点④ 政策間連携により事業効果が高められないか。事業群としてリーダーの明確化、関係課の役割分担・協力関係の整理ができているか。
- ⑤ 視点⑤ 県と市町の役割分担・協力関係の整理・認識共有ができているか。
- ⑥ 視点⑥ 県と民間の役割分担・協力関係の整理・認識共有ができているか。
- ⑦ 視点⑦ 戦略的に関係者の行動を引き出せているか。
- ⑧ 視点⑧ 国制度等の最大限の活用が図られているか。国へ政策提案(制度改正要望)する必要はないか。
- ⑨ 視点⑨ 経済情勢等、環境の変化に対応した効果的・適切な見直しとなっているか。
- ⑩ その他の視点