

## 事業群評価調書(平成28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	永橋 法昭
事業群名	④ 消費生活苦情相談の実施	事業群関係課(室)	

### 1. 計画等概要

#### 【事業群取組内容(総合計画に掲げる取組)】

##### 《長崎県総合計画チャレンジ2020 本文》

商品・サービスの多様化や消費者取引形態の複雑化に伴う消費者からの多岐にわたる苦情相談に的確に対応して、消費者利益を擁護するとともに、被害の未然防止・再発防止を図ります。

事業群指標	最終目標 (H32)	基準値 (H23~26 平均)	実績 (H27)	達成率	【進捗状況の分析】
県・市町の消費生活センター及び相談窓口における相談件数	13,000件	11,869件	11,714件	—	県では国の地方消費者行政推進交付金を活用し、相談体制の整備・強化のための費用の補助、専任の市町支援相談員の設置、研修会の実施等の市町支援を行っている。 また、住民により身近な市町の消費生活相談体制を充実強化させることで県民の利便性を高めることを目的に、相談の掘り起こしを図っている。 このような取組により、平成27年度の相談実績は基準値に近い水準の11,714件(県:3,053件、市町:8,661件)となった。
事業群の進捗状況			—		

#### 【事業群取組内容(総合計画に掲げる取組)の分析】

##### 《取組項目及び現状と課題》

###### i) 消費生活センターにおける専門相談員による苦情相談

多岐にわたる苦情相談への対応や被害者の救済を図るため、県消費生活センターでは以下の取組を実施

- ・消費生活相談員7名を配置し、苦情相談を受け付け、助言、斡旋、情報提供、対応窓口の紹介等を実施(27年度苦情相談件数3,053件)
- ・相談員が相談者と一緒に事業者と交渉する斡旋処理による解決率は全国トップクラスである。(27年度斡旋解決率13.0%、全国平均6.4%)
- ・県消費生活センターに寄せられる苦情相談は内容が多様化・複雑化しているため、処理に時間を要する斡旋対応の相談が増加している。(H26:346件→H27:409件)

###### ii) 市町の消費生活センター・相談窓口の整備や相談員の研修など市町の取組支援

市町相談員のレベルアップを図るため、県消費生活センターでは以下の取組を実施

- ・市町に出向いて助言、指導などの援助を行う専任の市町支援相談員を1名配置(27年度市町派遣回数50回)
- ・市町の新規採用相談員等を対象に、県センターでOJT研修を実施(27年度2回8日間、7市町参加)
- ・市町相談員や担当者向けの集合研修を開催(27年度6回)
- ・市町が受理した相談について、電話等による対処方法(クーリングオフや契約取消書面作成、斡旋ノウハウ等)の指導や、共同処理を実施している。
- ・斡旋処理を全て単独でできる市町はまだ少なく、市町相談員の更なるレベルアップや育成支援が引き続き必要である。

### 2. 27年度取組実績

取組項目	事務事業名 所管課(室)名	事業期間	事業費(上段:実績、下段:計画、単位:千円)			事業対象	事業概要 事業内容 (事業の実施状況)	指標(上段:活動指標、下段:成果指標)				事業の成果等	中核事業			
			H27実績	一般財源	人件費(参考)			H28計画	一般財源	人件費(参考)	指標			主な目標	H27目標	H27実績
取組項目 i	消費生活苦情相談推進費	H25-	16,898	16,898	4,028	消費者(県民)	消費生活トラブルに関する県民からの苦情相談に対して、助言、斡旋、情報提供などを行い、消費者の利益の擁護と被害の救済、未然防止を図るとともに、消費者の消費生活に関する知識の普及に努めた。	活動指標	弁護士相談回数(回)	12	12	100%	法的な確認が必要な相談案件については、弁護士相談会を毎月設け、適切なトラブル解決に努めた。相談対応では「助言」が減少し「斡旋」が増加するなど対応に時間を要する相談が増えている。県での斡旋相談解決率は目標を大きく上回る13.0%となり、消費者の利益擁護と被害救済に寄与した。	○		
	食品安全・消費生活課		17,686	17,686	4,033			成果指標	斡旋相談解決件数/相談件数(%)	8.7	13.0	149%				
取組項目 ii	消費者行政活性化事業費	H25-	41,723	0	2,416	消費者(県民)	市町の消費生活センターや消費者相談窓口の維持・拡充、相談員の研修、市町支援相談員による指導を実施し、市町の消費者行政の強化を図った。	活動指標	市町相談員や担当者向けの集合研修回数(回)	6	6	100%			長崎県消費者行政推進交付金等の活用により、県内全市町に消費生活センター又は相談窓口が設置され、18市町に専任の消費生活相談員が配置された。	○
	食品安全・消費生活課		51,092	0	2,420			成果指標	消費生活相談員がいる市町数	18	18	100%				
									21	—	—					

### 3. 検証及び問題点の抽出

<p><b>【課題解決に向けて取り組んだ事務事業の実績の検証】</b></p> <p>i) 消費生活センターにおける専門相談員による苦情相談</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成27年度の相談処理結果は、助言が減少し、対応に時間を要する斡旋が増加した。その結果、相談件数は前年度より237件減少したが、救済件数及び救済額はほぼ前年度並みとなった。(平成27年度救済件数574件、救済額1億9,812万円)</li> <li>・複雑・多様化している相談内容に対応するため、消費者庁が実施する研修等への参加など、県の専門相談員としての対応強化を今後も図っていく必要がある。</li> </ul>	
<p>ii) 市町の消費生活センター・相談窓口の整備や相談員の研修など市町の取組支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・補助事業や研修会等を実施することにより、市町の相談体制の充実や相談員等の能力向上を図り、消費者の利益擁護と被害防止に寄与した。</li> <li>・市町相談員については、1人体制の市町も多いことから、市町に出向いて巡回指導等を行う市町支援相談員の設置は大きな支援強化になっている。</li> <li>・しかしながら、複雑・多様化する相談にきめ細かに対応するためには、市町相談員の更なるレベルアップが必要である。</li> <li>・また、以下の新たな動きに対応する必要がある。</li> <li>・平成28年1月20日に適格消費者団体<sup>※</sup>の認定を目指すNPO法人が設立されたことから、今後の認定に向けた活動に対する支援を検討する。</li> <li>・市町に対し、長崎県消費者行政推進補助金の対象となる事業を活用して、高齢者等の消費者トラブル防止のための消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)設置について検討する。</li> <li>※適格消費者団体: 消費者契約法に基づき、消費者の被害の発生又は拡大を防止するため事業者等に対し差止請求をすることで、消費者の利益の擁護を図ることを目的とする内閣総理大臣の認定を受けた団体。</li> </ul>	

### 4. 29年度実施に向けた方向性

【問題点解決に向けた方向性】	【個別事務事業の見直し】			見直し区分
	事務事業名	事業構築の視点	見直しの方向	
i) 県消費生活センターにおいて、社会経済情勢に応じた適切な相談対応を実施するため、県専門相談員の研修派遣を実施するほか、市町相談体制の充実強化に引き続き取り組む。また、警察や市町等と連携した啓発広報を実施し、相談の掘り起こしを図っていく。	消費生活苦情相談推進費	②⑤	社会経済情勢の動向により変化する消費者トラブルを適切に解決するため、専門分野の相談業務研修や他県との相談事例研究など、有意義な研修等への参加などにより、県専門相談員の技能のさらなる向上を図るとともに、市町相談員の斡旋対応力を向上させるため、市町相談業務への助言・指導も併せて行っていく。	改善
ii) 市町相談員向けの研修内容の充実を図るとともに、市町に対して、市町支援相談員の積極的な活用を促す。	消費者行政活性化事業費	⑤⑧	国の地方消費者行政推進交付金を活用した県専門相談員のレベルアップのための研修参加支援、市町相談員に対する研修会の開催や市町支援相談員の市町訪問指導による市町相談機能の強化を進めつつ、高齢者等の消費者トラブル防止のための消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)設置等、消費者トラブルの解決を図るため新たな動きに対応した事業の検討も行っていく。	拡充