

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	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

【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》

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。

事業群指標	最終目標 (毎年度)	基準値	実績 (H27)	達成率	【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	20,000人	—	20,000人	—	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。 平成27年度は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、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人に対しては、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。
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) 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
 - ・27年度の県消費生活センターへの苦情相談を年代別にみると、70歳以上が24%で最多であり、60歳代も含めると4割を超えている。(10年前は60歳代15%、70歳以上14%)
 - ・県警察本部の発表では、県内における振り込み詐欺などの特殊詐欺の被害件数は年々増加し、27年は150件となり、そのうち70歳以上の被害者は57%を占めている。
 - ・消費者被害防止のため、最新の悪質商法の手法などの情報提供や啓発を実施しているが、家に閉じこもりがちな高齢者に対しては情報が届きにくい。
- 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
 - ・規格表示に関しては、毎年県内100店舗を目標に現地調査を実施し、適正な表示の確認・指導を行っている。
 - ・「不当景品類及び不当表示防止法」に関しては、消費者が誤解を招くような不当表示の恐れがある場合に口頭指導を行っている。
 - ・「貸金業法」に関しては、県登録貸金業者(21業者)に対し、立入検査により、貸付契約の内容、返済能力の調査、回収の方法などが法に基づいて適正に行われているかを検査し、必要に応じた指導を実施。

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
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	H27-29	5,137	553	2,417	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)	—	—	—	電話による注意喚起は、28年度からの事業である。 70歳以上の高齢者からの相談件数は、前年度より減少したが、全体件数の割合は24%で前年度とほぼ同じであった。	○
	食品安全・消費生活課		15,442	449	2,420			成果指標	70歳以上の高齢者からの相談件数(件)	18,000	756	695		
取組項目 ii	規格表示危害防止等適正化推進事業費	H27-29	3,220	3,220	4,028	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	132	132%	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。	○
	食品安全・消費生活課		3,716	3,716	4,033			成果指標	不当景品類および不当表示勧告件数(件)	100	0	0		
	貸金業対策指導費	H27-29	2,748	2,748	1,612	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。	○
	食品安全・消費生活課		2,948	2,948	1,613			成果指標	立入検査指摘における是正率(%)	100	100	100%		

3. 検証及び問題点の抽出

<p>【課題解決に向けて取り組んだ事務事業の実績の検証】</p> <p>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(行政と警察のコラボによる消費者被害防止事業)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成27年度は警察の協力を得て、臨戸訪問や地域講座の際に高齢者世帯等に啓発物資の配布(ビニールケース2万個、チラシ12万枚)と併せて注意を呼びかけたほか、ハガキ4500枚送付、街頭キャンペーン4回、講座開催8回により、注意喚起を実施した。28年度からはコールセンターのオペレーターによる注意喚起に取り組んでおり、さらに事業効果の向上を目指す。 ・平成27年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は3,053件で特に健康・お金といった高齢者の不安に付け込んだ悪質商法は後を絶たず、その手口はますます巧妙化している。
<p>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(規格表示危害防止等適正化推進事業)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的な事業者(店舗)への立入検査や指導を行い、表示の適正化を図ることにより消費者被害の拡大防止を図った。27年度実績(132店舗14品目32,287点の検査を実施) ・悪質な事業者に対しては、「特定商取引に関する法律」に基づき、調査、立入検査等を実施し、口頭による行政指導により、消費者被害の拡大防止を図った。 <p>(貸金業対策指導事業)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・継続した県登録貸金業者に対する立入検査の実施により、貸金業法が厳格に遵守され、資金需要者の利益の保護が図られている。



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】		見直しの方向	見直し区分
	事務事業名	事業構築の視点		
<p>i) 28年度から警察と連携によるコールセンター事業を開始しており、警察が捜査過程で押収した名簿登載者や高齢者と思われる電話帳登載者に対し、オペレーターが架電し、被害防止のための注意の呼びかけと被害者がいれば相談窓口への誘導を行っており、高齢者からの苦情相談の掘り起こしに努めている。</p> <p>今後は、市町や民間事業者との連携強化を図るとともに、高齢者の見守り体制構築に参加していく。</p>	行政と警察とのコラボによる消費者被害防止事業	④⑧	今後も警察と連携した効果的な注意喚起を図っていくとともに、消費者被害防止の取組をさらに進めていくため、市民や民間など多様な主体との連携が図れるような手法を模索していく。	改善
<p>ii) 不適切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。また、不当な取引を行う事業者については、特定商取引に関する法律などの関係法令を厳正に運用し指導等を行うとともに、行政処分等の公表により消費者被害拡大を防止する。</p> <p>加えて、資金需要者の利益の保護を図るため、継続して、県登録事業者への立入検査を実施し、事業者の業務の適正化に努める。</p>	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
	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