

事業群評価調書(令和2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	県民生活環境部食品安全・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	峰松 美津子
事業群名	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)						(取組項目)				
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。						)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 )事業者への立ち入り検査や指導、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	R元	R2	最終目標(年度)	(進捗状況の分析) 消費者トラブルの未然防止・拡大防止につなげるため、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チラシを配付し、直接的な啓発を行っている。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、啓発を行うことを目標としている。 令和元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、注意喚起のはがきの送付を行うことでダイレクトな啓発を行った。
	目標値			20,000人	20,000人	20,000人	20,000人	20,000人	20,000人	
	実績値			20,000人	20,000人	20,000人	20,000人		進捗状況	
達成率			100%	100%	100%	100%			順調	

2. 令和元年度取組実績(令和2年度新規・補正は参考記載)

事業番号	取組項目	事務事業名 所管課(室)名	事業期間	事業費(単位:千円)			事業対象	事業概要 令和元年度事業の実施状況 (令和2年度新規・補正事業は事業内容)	指標(上段:活動指標、下段:成果指標)				令和元年度事業の成果等	中核事業	
				H30実績	うち 一般財源	人件費 (参考)			主な指標	H30目標	H30実績	達成率			
				R元実績						R元目標	R元実績				
1	取組項目	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) 食品安全・消費生活課		1,720	0	0	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」が平成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戸別訪問の際の啓発チラシ配付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った。		活動指標	H30,R元:ハガキによる注意喚起件数(件)		5,000	11,946	238%
			500	0	0		R2:二次被害防止のための注意喚起ハガキ送付率(%)	100			59%				
			572	0	0	根拠法令 消費者基本法等	成果指標	70歳以上の高齢者からの相談件数(件)	前年度以上	607	91%				
									前年度以上	562	92%				
									前年度以上						

2	取組項目	規格表示危害防止等適正化推進事業費	2,845	2,845	3,986	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	124	124%	事業の成果 ・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。 ・事業群の目標(指標達成)への寄与 ・適正な検査・指導を行ったことにより、消費者被害の未然防止に寄与した。
			3,066	3,066	3,977				100	107	107%		
			3,521	3,521	3,988				0	0	100%		
		食品安全・消費生活課	根拠法令	景品表示法	0	0	100%						
0	0				100%								
3	取組項目	貸金業対策指導費	2,748	2,748	1,594	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%	事業の成果 ・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。 ・なお、令和元年度は、立入検査での指摘事項はなかった(是正率は100%として整理)。 ・事業群の目標(指標達成)への寄与 ・適正な検査・指導を行ったことにより、消費者被害の未然防止に寄与した。
			2,762	2,762	1,591				100	100	100%		
			2,954	2,954	1,591				100	100	100%		
		食品安全・消費生活課	根拠法令	貸金業法	100	100	100%						
100	100				100%								

### 3. 実績の検証及び解決すべき課題と解決に向けた方向性

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

#### 実績の検証及び解決すべき課題

令和元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チラシ配布とあわせて注意を呼びかけたほか、八ガキ2,976枚送付、街頭キャンペーン3回等により注意喚起を実施した。  
令和元年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は2,300件で、特に健康・お金・孤独といった高齢者の不安につけこんだ悪質商法は後を絶たず、手口は複雑巧妙化してきている。  
70歳以上の高齢者からの相談件数は昨年に比べ減少しているものの、相談件数の年齢別構成比では70歳以上が26.1%と最も高く、60歳代と合わせると44.3%と4割以上を占めている。

#### 課題解決に向けた方向性

さらに悪質業者のターゲットとして狙われやすい高齢者、特に独居高齢者に対する必要な情報提供や相談窓口への誘導などの取組が必要である。また、福祉部門との一層の連携強化を図る必要がある。

事業者への立ち入り検査や指導、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

#### 実績の検証及び解決すべき課題

(規格表示危害防止等適正化推進事業)  
定期的な事業者(店舗)への立ち入り検査や指導を行い、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。  
(令和元年度107店舗、184品目、5,544点の検査を実施)

(貸金業対策指導事業)  
継続した県登録貸金業者に対する立入検査を実施した。

#### 課題解決に向けた方向性

(規格表示危害防止等適正化推進事業)  
悪質な業者に対しては、「特定商取引に関する法律」に基づく調査・立ち入り検査等を実施し、引き続き消費者被害の拡大防止を図る必要がある。

(貸金業対策指導事業)  
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、貸金業法の厳格な遵守を促し、貸金需要者の利益の保護を引き続き図る必要がある。

#### 4. 令和2年度見直し内容及び令和3年度実施に向けた方向性

事業番号	取組項目	事務事業名	令和2年度事業の実施にあたり見直した内容 (令和2年度の新たな取組は「R2新規」等と記載、見直しが無い場合は「-」と記載)	令和3年度事業の実施に向けた方向性		
		所管課(室)名		事業構築の視点	見直しの方向	見直し区分
1	取組項目	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)	架空請求についてはこれまでの啓発活動により相談件数の減少が見られ一定の成果が得られたものと思われることから、二次被害防止に重点を置き啓発活動を行うこととした。		二次被害の可能性が高い高齢者への直接注意喚起を促すハガキによる啓発活動は、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継続して実施したい。	現状維持
		食品安全・消費生活課				
2	取組項目	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つき県が調査・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
		食品安全・消費生活課				
3	取組項目	貸金業対策指導費			本事業は貸金業法に基つき県が検査・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
		食品安全・消費生活課				

注:「2. 令和元年度取組実績」に記載している事業のうち、令和元年度終了事業、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】

- 視点 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ないか。
- 視点 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。
- 視点 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。
- 視点 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。
- 視点 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。
- 視点 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。
- 視点 戦略的に関係者の行動を引き出せているか。
- 視点 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)する必要があるか。
- 視点 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。
- その他の視点