

事業群評価調書(令和3年度実施)

基本戦略名	3-3 安全安心で快適な地域を創る	事業群主管所属・課(室)長名	県民生活環境部 食品安全・消費生活課	峰松 美津子
施策名	2 食品の安全・安心の確保と消費生活の安定・向上	事業群関係課(室)		
事業群名	③ 消費生活苦情相談の実施	令和2年度事業費(千円)	※下記「2. 令和2年度取組実績」の事業費(R2実績)の合計額	52,432

1. 計画等概要

(長崎県総合計画テェンジ&チャレェンジ2025 本文)		(取組項目)								
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。		i) 消費生活センター専門相談員による苦情相談の実施 ii) 市町の消費生活センター・相談窓口の維持・強化など市町の取組を支援								
事業群	指標	基準年	R3	R4	R5	R6	R7	最終目標(年度)	(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	目標値①	/	11,200件以上	11,200件以上	11,200件以上	11,200件以上	11,200件以上		11,200件以上 (R7)
		実績値②	11,113件 (H28~R元年度平均)	/	/	/	/	/		/
達成率②/①		/	/	/	/	/	/	/	—	
									県では、専任の消費生活相談員を配置し県民からの苦情相談に対しトラブル解決のための助言・援助を行うとともに、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、研修会の実施等による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、市町相談員等の研修会等を開催し相談員の資質向上に取り組むとともに、市町を支援して講演会を開催するなど各種啓発活動を通して相談の掘り起こしを行っている。令和2年度の相談実績は11,660件(県:2,475件、市町9,185件)と、前年度13.5%の増加となった。これまで実施してきた広報啓発の結果、消費者トラブルに関する県民の理解が広まったことも相談件数増加の理由として想定される。	

2. 令和2年度取組実績(令和3年度新規・補正事業は参考記載)

取組項目	中核事業	事業番号	事務事業名	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)			令和2年度事業の成果等			
				R元実績	うち一般財源	人件費(参考)		主な指標	R元目標	R元実績		達成率		
取組項目 i	○	1	消費生活苦情相談推進費	17,213	17,213	3,977	令和2年度事業の実施状況(令和3年度新規・補正事業は事業内容)  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】	12	15		125%	●事業の成果 ・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寄与した。
				17,110	17,110	3,912		12		13	108%			
				18,036	18,036	3,927		12		/	/			
			事業実施の根拠法令条項			消費者安全法第8条			【成果指標】	11	12.7	115%		
			事業期間	法令による事業実施の義務付け	県の裁量の余地がない事業	他の評価対象事業(公共、研究等)		事業対象		11	10.9	99%		
			所管課(室)名	○	—	—	消費者	11	/	/				

取組項目 ii	○	2	消費者行政活性化事業費	36,563	0	2,386	①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。 ②消費者の利益擁護を図るため、事業者の不当行為に対し差止請求ができる「適格消費者団体」の認定を本県で目指すNPO法人に対し支援した。	【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%	●事業の成果 ・長崎県消費者行政推進補助金の活用により、目標の全21市町中、20市町に専任の消費生活相談員が配置された。また、NPO法人が事業者の不当行為を是正する申入れ活動を行い消費者の利益擁護に寄与した。
				35,322	0	2,349		【活動指標】 NPO法人が実施する消費者被害防止・救済のための調査・研究会開催(回)	10	20	200%	
				32,028	0	3,927		【成果指標】 市町相談員の国家資格保有率(%)	—	—	—	
			H25-	—				【成果指標】 市町相談員の国家資格保有率(%)	—	—	—	
			食品安全・消費生活課	—	—	—		①消費者 ②NPO法人	50			
					【成果指標】 NPO法人が実施する事業者の不当行為を是正するための申し入れ件数(件)	3	3	100%				
					【成果指標】 NPO法人が実施する事業者の不当行為を是正するための申し入れ件数(件)	3	3	100%				
					【成果指標】 NPO法人が実施する事業者の不当行為を是正するための申し入れ件数(件)	3						

### 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

i 消費生活センター専門相談員による苦情相談の実施	
<p>●実績の検証及び解決すべき課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和2年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は2,475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。</li> <li>70歳以上の高齢者からの相談件数は昨年に比べ増加するとともに、相談件数の年齢別構成比では70歳以上が26.5%と最も高く、60歳代と合わせると45%を占めている。</li> <li>消費者庁の調査によれば、消費者トラブルを経験した人の46.4%はどこにも相談しておらず、この割合は増加傾向にあることから隠れた被害の掘り起こしが課題となる。</li> </ul>	<p>●課題解決に向けた方向性</p> <p>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、及び相談員の更なるスキルアップを図る必要がある。</p>
ii 市町の消費生活センター・相談窓口の維持・強化など市町の取組を支援	
<p>●実績の検証及び解決すべき課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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 <ul style="list-style-type: none"> <li>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(令和2年度市町派遣回数48回)</li> <li>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(令和2年度2回)</li> <li>市町相談員や担当者向けの集合研修を開催(令和2年度6回)</li> <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った。</li> </ul> </li> <li>相談業務を担う人材の育成・確保が求められており、消費生活相談員の果たす役割の理解促進及び消費生活相談員資格取得を支援する必要がある。</li> </ul>	<p>●課題解決に向けた方向性</p> <p>市町の消費生活相談体制はほぼ整ったが、その機能を十分に発揮していくためには、住民に対しての相談窓口の周知を図るとともに、複雑・多様化する相談にきめ細かに対応する市町相談員の国家資格取得等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。</p>

### 4. 令和3年度見直し内容及び令和4年度実施に向けた方向性

取組項目	中核事業	事業番号	令和3年度事業の実施にあたり見直した内容		令和4年度事業の実施に向けた方向性			
			事業事業名	事業期間	事業構築の視点	見直しの方向	見直し区分	
取組項目 i	○	1	消費生活苦情相談推進費	—	※令和3年度の新たな取組は「R3新規」等と、見直しがない場合は「—」と記載	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事例研究など有意義な研修等への参加、遠隔(オンライン)研修等の積極的な活用により、県消費生活相談員の相談対応能力の更なる向上を図る。また、市町相談員の斡旋対応能力を向上させるため、引き続き市町相談業務への助言、指導も併せて行っていく。	改善
			—					
			食品安全・消費生活課					

取組 項目 ii	○	2	消費者行政活性化事業 費	—	⑤⑥⑧	国の地方消費者行政強化交付金を活用した市町消費生活相談員のレベルアップのための研修参加支援、研修会の開催、市町支援相談員の訪問指導による市町の相談機能の強化を図っていく。	現状維持
			H25-				
			食品安全・消費生活課				

注:「2. 令和2年度取組実績」に記載している事業のうち、令和2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