

事業群評価調書(令和6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	立石 寿裕
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5年度事業費(千円)	※下記「2. 令和5年度取組実績」の事業費(R5実績)の合計額	53,683

1. 計画等概要

(長崎県総合計画チェンジ&チャレンジ2025 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。

(取組項目)

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)	10,570件	10,717件	10,712件			進捗状況	
		達成率 ②／①		94%	95%	95%			遅れ	
令和5年度の相談実績は10,712件(県:2,353件、市町8,359件)と、前年度と比較して5件減少しており、ほぼ横ばいの状況である。これは、これまで実施してきた広報・啓発活動の結果、消費者トラブルに関する県民の認識や相談窓口としての消費生活センターの認知度向上が見られるが、周知・啓発がまだ不十分と考えられる。										

2. 令和5年度取組実績(令和6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 令和5年度事業内容及び実施状況 （令和6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5年度事業の成果等	
				R4実績	うち 一般財源	人件費 (参考)		主な指標	R4目標	R4実績	達成率		
				R5実績					R5目標	R5実績			
				R6計画					事業実施の根拠法令等				R6目標
				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				
				所管課(室)名									
取組項目 i	○	1	消費生活苦情相談推進費	17,032	17,032	3,827	●事業内容 消費者トラブルに関する県民からの苦情相談に対応することにより、消費者の利益の擁護と被害の救済、未然防止を図る。 ●実施状況 県民からの苦情相談に対して、必要な助言や、相談者と事業者との間に立ち、解決に向けての斡旋を行うとともに、案件によっては、専門家を活用して高度な相談にも対応した。	【活動指標】	12	12	100%	●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。 ●事業群の目標達成への寄与 ・県の斡旋相談解決率は15.8%で、目標値を上回り、消費者の利益擁護と被害救済に寄与するとともに、被害の未然防止・拡大防止にもつながった。	
				18,310	18,310	3,830		弁護士相談の実施回数(回)	12	14	116%		
				20,897	20,897	3,891		12					
				消費者安全法第8条				【成果指標】	13	18.5	142%		
			—					斡旋相談解決件数／相談件数(%)	13	15.8	121%		
			食品安全・消費生活課	○	—	—		消費者	13				

取組項目 ii	○	2	消費者行政活性化事業費	32,643	0	3,827	●事業内容 質の高い消費生活相談を受けられる体制を維持するため、身近な消費生活相談を担う市町相談窓口の整備・強化を支援する。 ●実施状況 市町へ補助金を交付することにより、市町の消費生活センターや消費者相談窓口の維持・拡充、相談員の育成を支援した。また、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】 R4.5: 補助金の交付市町数(市町)	21	21	100%	●事業の成果 ・市町への補助金交付や、市町相談員等向けの研修会を実施したことにより、国家資格保有率の向上に寄与した。 ●事業群の目標達成への寄与 ・市町相談員の国家資格保有率63%を達成し、市町の相談体制の維持・充実により、苦情相談への的確な対応に寄与した。
				35,373	0	3,830		21	21	100%		
				36,389	0	3,891		6				
				消費者基本法第4条 消費者安全法第4条 地方消費者行政強化交付金交付要綱				【成果指標】				
			H25- 長崎県消費者行政推進補助金実施要綱			市町相談員の国家資格保有率(%)						
	食品安全・消費生活課			○	—	—	消費者					
	○	3	消費者トラブル市町連携・サポート事業費				●事業内容 経験の浅い市町相談員等に対して、OJT研修や個別案件に対する助言などを行い、市町相談員のスキル向上並びに県全体の相談体制の充実・強化を図る。 また、悪質商法・特殊詐欺による被害を未然に防止するため、警察と連携して、被害に遭いやすい高齢者を中心に啓発を行う。	【活動指標】 市町支援回数(回)				—
				4,913	0	7,781		50				
				消費者基本法第4条 消費者安全法第4条				【成果指標】				
			(R6新規) R6-8			県・市町あっせん解決率						
	食品安全・消費生活課			○	—	—	消費者		16.0			

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	●実績の検証及び解決すべき課題 ・令和5年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は2,353件で、特に健康やお金などの高齢者の不安につけこんだ悪質商法は後を絶たず、手口も複雑・巧妙化してきている。また、家庭訪問による販売や、インターネット通信販売によるトラブルに関する相談が増加している。 ・70歳以上の高齢者からの相談件数は昨年度に比べやや減少しているものの、相談件数の年齢別構成比では70歳以上が約4分の1を占め、60歳代と合わせると5割近くを占めている。 ・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約4割はどこにも相談していないことから、隠れた被害の掘り起こしが課題となる。	●課題解決に向けた方向性 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し、消費生活センターや相談窓口の周知及び相談への誘導などの取組を強化する。 また、斡旋相談解決率の向上のためには、相談員の更なるスキルアップを図っていく。 さらに、県消費生活センターの体制整備のほか、市町の消費生活センターや相談窓口の充実のため、引き続き、市町への支援を行っていく。
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	●実績の検証及び解決すべき課題 ・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において専任の市町支援相談員1名を配置し、市町に出向いて助言、指導などの支援(令和5年度市町派遣回数56回)を行うとともに、市町相談員や担当者向けの集合研修を開催(令和5年度9回)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。 ・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。	●課題解決に向けた方向性 市町の消費生活相談体制は充実してきたが、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ため、国家資格を取得した市町相談員の配置及びスキル向上などの育成支援を行っていく。

4. 令和6年度見直し内容及び令和7年度実施に向けた方向性

取組項目	中核事業	事業番号	事務事業名	令和6年度事業の実施にあたり見直した内容 ※令和6年度の新たな取組は「R6新規」等と、見直しがない場合は「―」と記載	令和7年度事業の実施に向けた方向性		
			事業期間		事業構築の視点	見直しの方向	見直し区分
			所管課(室)名				
取組項目 i	○	1	消費生活苦情相談推進費	―	②⑤	社会経済情勢の動向により日々、複雑・多様化、悪質・巧妙化している消費者トラブルを適切に解決するため、最先端の専門分野の相談業務研修や他県との事例研究など、有用な研修等への参加などにより、県消費生活相談員の相談対応能力の更なる向上を図るとともに、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。また、消費生活センターへの相談を促すため、ホームページやSNS等を活用して周知を図っていく。	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、市町専門相談員のレベルアップのための研修参加を支援するとともに、関係団体と連携した研修会の開催など、引き続き、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				
取組項目 ii	○	3	消費者トラブル市町連携・サポート事業費	R6新規	②⑤	経験の浅い市町相談員等の対応能力を向上させるため、引き続きOJT研修や市町相談業務への助言、指導を行っていく。 また、被害に遭いやすい高齢者を中心に、警察、関係機関・団体と連携した啓発活動に取り組んでいく。	改善
			(R6新規)R6-8				
			食品安全・消費生活課				

注:「2. 令和5年度取組実績」に記載している事業のうち、令和5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