事業群評価調書（令和８年度実施）

基本戦略名	2-3 安心して生活できる環境づくりを推進する	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	市瀬　良一
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　消費者被害の防止と消費者教育の推進	令和７年度事業費（千円）	※下記「２．令和７年度取組実績」の事業費（R7実績）の合計額	24,652

１．計画等概要

（長崎県総合計画みんなの未来図2030　本文）

消費者トラブルの未然防止・拡大防止と自立した消費者の育成を図るため、消費者からの苦情相談・斡旋対応と関係機関と連携した啓発や消費者講座を実施します。

（取組項目）

ⅰ）消費生活センターの相談員による苦情相談の実施
ⅱ）消費生活相談のＤＸによる相談員の業務効率化の推進
ⅲ）消費生活学習会等への講師の派遣
ⅳ）県立高校等における消費者教育授業への支援

事業群	指標		基準年	R8	R9	R10	R11	R12	最終目標（年度）
	消費者被害防止に関する講座受講者の理解度	目標値①		95%以上	95%以上	95%以上	95%以上	95%以上	95%以上（R12）
		実績値②	95%（R7）						進捗状況
		達成率②／①							―

（進捗状況の分析）

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を受け付け、トラブル解決のための助言・支援を行っている。

また、成年年齢引き下げの影響を受ける若年者への消費者教育に重点を置いて、県消費生活センターが学校での消費者教育を支援するとともに、関係機関と連携し、在宅介護支援者や民生委員・児童委員、高齢者を対象とした見守り講座やシニア講座等の消費者教育を実施している。

講座実施にあたっては、消費者トラブルへの理解を深めていくことが、被害の未然防止・拡大防止、自立した消費者の育成につながることから、今後は、講座受講者の理解をより深めていくことを念頭に、引き続き各種講座を実施していく。

２．令和７年度取組実績（令和８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 / 事業期間 / 所管課(室)名	事業費（単位:千円） R6実績	R7実績	R8計画	うち一般財源	人件費（参考）	事業実施の根拠法令等	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）	事業概要 令和７年度事業内容及び実施状況（令和８年度新規・補正事業は事業内容） / 事業対象	指標（上段：活動指標、下段：成果指標） 主な指標	R6目標	R7目標	R8目標	R6実績	R7実績	達成率	令和７年度事業の成果等
取組項目 i ii	○	1	消費生活苦情相談推進費	22,195	23,411	23,881	22,195 / 23,411 / 23,689	3,942 / 4,029 / 4,083	消費者安全法第8条				●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】 弁護士相談の実施回数（回）	12 12 12	12 13	100% 108%		●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、解決に向けて適切に対応し、斡旋解決率の上昇に寄与した。
			―											【成果指標】 -R7：斡旋相談解決件数／相談件数（%）	13 13	16.1 18.7	123% 143%				
			食品安全・消費生活課	○			―	―					消費者	R8-：県・市町あっせん解決率（%）	92.8						
取組項目 iii iv	○	2	消費者教育・啓発事業費	1,204	1,241	5,699	1,196 / 1,240 / 5,399	9,461 / 9,669 / 9,798	消費者教育推進法第5条、第11～第13条				●事業内容 消費者市民社会の理解促進やエシカル消費の普及啓発のために各種講座等を実施する。 ●実施状況 若年者や高齢者向けの消費者講座や研修会等の講師として啓発活動・消費者教育を行い、消費者の自立支援に努めた。	【活動指標】 -R7：消費者講座開催数（回） R8-：消費者被害防止講座開催数（回）	200 200 55	250 211	125% 105%		●事業の成果 ・中高生から高齢者まで幅広い階層を対象にした各種消費者トラブル啓発講座について、市町等への働きかけを実施した結果、開催数は目標を上回り、満足度も高かった。
			―											【成果指標】 -R7：講座満足度（%） R8-：消費者被害防止に関する講座受講者の理解度（%）	85 85 95	99 98	116% 115%				
			食品安全・消費生活課	○			―	―					消費者								

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　消費生活センターの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	●課題解決に向けた方向性
・令和7年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は2,466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、インターネット通信販売、電話勧誘販売や家庭訪問販売によるトラブルに関する相談が多い。 ・70歳以上の高齢者からの相談件数は昨年度に比べ増加しており、相談件数の年齢別構成比では70歳以上が約3割を占め、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、支援が必要な人が速やかに相談できることが課題である。	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に取り組む。 また、県消費生活センターの体制維持のほか、市町の消費生活センターや相談窓口の維持・強化のため、市町への支援を行っていく。

ⅱ　消費生活相談のＤＸによる相談員の業務効率化の推進

●実績の検証及び解決すべき課題	●課題解決に向けた方向性
・国の取組により、消費生活相談のシステムが令和8年9月に新システムへ移行する。 ・社会情勢の変化に伴って、相談内容も変化しており、幅広い分野の消費生活相談に対応する必要がある。	消費生活相談の新システムを効果的に活用することで、相談員の業務効率化及び相談体制の充実を図る。

ⅲ　消費生活学習会等への講師の派遣

●実績の検証及び解決すべき課題	●課題解決に向けた方向性
・受講対象者に応じてテーマ・内容を設定した消費生活支援講座を45回開催し、4,051人が受講した。 ・講座の種類ごとの内訳は、ヤング講座26回3,053人、シニア講座6回320人、消費生活学習会9回416人、消費者トラブル防止講演会1回105人、高齢者見守り講座3回157人となっている。 ・市町においては、307回開催し、8,098人が受講している。 ・具体的な消費者トラブル事例を多く紹介するなど、教材等を工夫し、分かりやすい講座の実施に努めている。 ・消費者トラブルの手口は日々、複雑・多様化、悪質・巧妙化しており、より効果的な消費者教育に取り組む必要がある。	県による市町相談員のスキルアップ等を通して、市町主催の充実した講座が開催できるよう支援していく。 市町、学校、民間事業者等との連携を進めていくとともに、ワークショップや寸劇等を取り入れた分かりやすく効果的な講座を実施する。

ⅳ　県立高校等における消費者教育授業への支援

●実績の検証及び解決すべき課題	●課題解決に向けた方向性
・授業支援については県立高校等において166回実施し、9,178人が受講した。 ・パワーポイントでの教材を作成し、消費者市民社会、成年年齢引き下げ、具体的な消費者トラブル事例、SDGｓなど、教材等を工夫し、分かりやすい講座の実施に努めた。 ・消費者トラブルについては日々、複雑・多様化、悪質・巧妙化しており、若年者の被害増加も懸念されるため、消費者教育に取り組む必要がある。 ・学校現場の実情に応じて、講師派遣の調整を行う必要がある。	実情に合った効果的な授業支援を実施するために、実施方法の見直しを図る。

４．令和８年度見直し内容及び令和９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 事業期間 所管課(室)名	令和８年度事業の実施にあたり見直した内容 ※令和８年度の新たな取組は「R8新規」等と、見直しがない場合は「―」と記載	令和９年度事業の実施に向けた方向性		
					事業構築の視点	見直しの方向	見直し区分
取組項目 i ii	○	1	消費生活苦情相談推進費 ― 食品安全・消費生活課	国の取組により、消費生活相談のシステムが令和8年9月に新システムへ移行する。移行後、新システムの有効活用を図る。	②⑤⑧	社会経済情勢の動向により日々、複雑・巧妙化している消費者トラブルに適切に対応するため、専門分野の相談業務研修や他県との事例研究など、国民生活センター主催の研修への参加を継続し、県消費生活相談員の相談対応能力の向上を図る。 また、引き続き市町相談業務への助言、指導も併せて行い、市町相談員の斡旋対応能力を向上させていく。 さらに、消費生活相談の新システムを効果的に活用することで、相談員の業務効率化及び相談体制の充実を図る。	改善
取組項目 iii iv	○	2	消費者教育・啓発事業費 ― 食品安全・消費生活課	―	②⑤	関係機関・団体と連携しながら、わかりやすく効果的な消費者講座や各種啓発活動を継続して実施する。	改善

注：「２．令和７年度取組実績」に記載している事業のうち、令和７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