

事業群評価調書(令和元年度実施)

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	峰松 美津子
事業群名	④ 消費生活苦情相談の実施	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) 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) 消費生活センターにおける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・相談窓口の整備や相談員の研修など市町の取組を支援 iii) 消費者の利益擁護を図るための取組支援			
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) 県では国の地方消費者行政推進強化交付金を活用し、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。 平成30年度の相談実績は10,706件(県:2,371件、市町8,335件)と、前年度比13.1%の減となり、目標値を下回ったが、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減少の理由の一つとして想定される。
	目標値①		12,200件	12,400件	12,600件	12,800件	13,000件	13,000件(R2)	
	実績値②	11,869件(H23~26年度平均)	11,149件	12,321件	10,706件			進捗状況	
	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	②/①(達成率)	91%	99%	84%			遅れ	

2. 平成30年度取組実績(令和元年度新規・補正は参考記載)

事業番号	取組項目	事務事業名	事業期間	事業費(単位:千円)			事業対象	事業概要	指標(上段:活動指標、下段:成果指標)				平成30年度事業の成果等	中核事業	
				H29実績	H30実績	R元計画			うち一般財源	人件費(参考)	指標	主な目標			H29目標
1	取組項目 i	消費生活苦情相談推進費	—	16,264	16,264	4,023	消費者(県民)	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	弁護士相談の実施回数(回)	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(指標達成)への寄与 ・県の斡旋相談解決率は13.9%で、目標数値を大きく上回り、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。	○
				16,708	16,708	3,986					12	14	116%		
				17,668	17,668	3,987					11.0	10.6	96%		
		食品安全・消費生活課						成果指標	斡旋相談解決件数/相談件数(%)	11.0	13.9	126%			
										11.0					

2	取組項目 ii iii	消費者行政活性化事業費	H25-	68,982	0	2,414	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法人を支援した。	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。 ●事業群の目標(指標達成)への寄与 ・事業群の目標値は下回ったが市町の相談体制整備の維持・充実に寄与している。	○			
				51,437	0	2,392			6	6	100%	消費者被害防止・救済のための調査・研究会開催(回)			10	11	110%
									10	13	130%	10					
	39,015	0	2,392	成果指標	消費生活相談員がいる市町数	21			20	95%	21	20			95%		
21							事業者の不当行為を是正するための申し入れ件数(件)	1	1	100%							
2					4	200%	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) 消費生活センターにおける専門相談員による苦情相談の実施

多岐にわたる苦情相談への対応や被害者の救済を図るため、県消費生活センターでは以下の取組を実施

- ・消費生活相談員6名を配置し、苦情相談を受け付け、助言、斡旋、情報提供、対応窓口の紹介等を実施(30年度苦情相談件数2,371件)
- ・県消費生活センターに寄せられる苦情相談は複雑・多様化しており、処理に時間を要する斡旋対応の相談も増加している。
- ・相談員が相談者と一緒に事業者と交渉する斡旋処理による解決率は全国トップクラスである(H30年度全国3位)。

複雑・多様化する相談に対応するため、消費者庁が実施する研修等への参加など、県の専門相談員としての対応能力維持・強化を今後も図っていく必要がある。

ii) 市町の消費生活センター・相談窓口の整備や相談員の研修など市町の取組を支援

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

- ・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(30年度市町派遣回数48回)
- ・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(30年度1回1日間、参加:長崎市)
- ・市町相談員や担当者向けの集合研修を開催(30年度6回)
- ・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。

市町の消費生活相談体制の整備は整いつつあるが、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くに対応する市町相談員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。

iii) 消費者の利益擁護を図るための取組支援

消費者契約に関連した被害の拡散防止を図るため、消費者団体訴訟を提起し、不当行為そのものの差止請求ができる「適格消費者団体」については、その認定を受けるため、継続的な活動(研修会開催)及び実績(申入れ件数)が必要である。そのために、国の地方消費者行政強化交付金を活用し、引き続き適格消費者団体の認定を目指すNPO法人の活動を支援することで、消費者の利益擁護を図る。

4. 令和元年度見直し内容及び令和2年度実施に向けた方向性

事業番号	取組項目	事務事業名	令和元年度事業の実施にあたり見直した内容 (令和元年度の新たな取組は「R元新規」等と記載、見直しが無い場合は「-」と記載)	令和2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
1	取組項目 i	消費生活苦情相談推進費	社会経済情勢に応じた適切な相談対応を実施するため、依頼のあった市町に県専門相談員を派遣し助言指導を実施するほか、市町相談体制の充実強化に引き続き取り組む。また、警察や市町、民間団体等と連携した啓発広報を実施し、相談の掘り起こしを図る。	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相談事例研究など、有意義な研修等への参加などにより、県専門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。	改善
2	取組項目 ii iii	消費者行政活性化事業費	国の地方消費者行政強化交付金を効果的に活用し、相談体制の整備・充実を図る市町の支援や消費者の利益擁護のため適格消費者団体への認定を目指す団体への支援に取組み、引き続き消費者行政の充実・強化を図る。	⑤⑥⑧	国の地方消費者行政強化交付金を活用した市町専門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。また、適格消費者団体への認定を目指す団体への活動支援を引き続き実施していく。	改善

注：「2. 平成30年度取組実績」に記載している事業のうち、平成30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