事業群評価調書（令和７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	岩永　俊一
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	④　高齢者等の消費者トラブルの未然防止・拡大防止	令和６年度事業費（千円）	※下記「２．令和６年度取組実績」の事業費（R6実績）の合計額	11,612

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）

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、高齢者を地域で見守る体制を整備し、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。

（取組項目）

ⅰ）関係機関と連携した啓発や講座の開催など、独居高齢者等への注意喚起を実施
ⅱ）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
ⅲ）高齢者等の見守りネットワークを活用した消費者被害の未然防止

事業群	指標		基準年	R3	R4	R5	R6	R7	最終目標（年度）
	消費者安全確保地域協議会（高齢者等の見守りネットワーク）設置市町数	目標値①		12市町	14市町	17市町	19市町	21市町	21市町（R7）
		実績値②	8市町（R元）	13市町	14市町	16市町	18市町		進捗状況
		達成率②／①		108%	100%	94%	94%		やや遅れ

（進捗状況の分析）

高齢化が進行するなか、高齢者を消費者被害から守るためには、周りにいる人が高齢者の消費生活上の安全に常に気を配り、異変を察知した場合には消費生活センター等に適切につなぐなど、高齢者を地域で見守る体制を構築し、複雑・巧妙化する消費者トラブルを地域ぐるみで未然に防止する必要がある。

消費者安全確保地域協議会の未設置市町に対して、設置の必要性やメリットについて説明するなどの働きかけを実施した結果、令和6年度に新たに2市町で設置されたが、目標値には届かなかった。令和6年度末現在、全21市町中、18市町で設置され、県内の高齢者の消費者被害の未然防止に寄与する体制構築の推進が図られたが、残り3市町についても引き続き必要性の理解促進と設置に向けた助言等を実施していく。

２．令和６年度取組実績（令和７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） R5実績	R6実績	R7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６年度事業内容及び実施状況（令和７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	R5目標	R6目標	R7目標	R5実績	R6実績	達成率	令和６年度事業の成果等
取組項目ⅰ ⅲ	○	1	消費者トラブル市町連携・サポート事業費									●事業内容 市町相談員へ相談対応等を指導し、市町相談員のスキル向上並びに県全体の相談体制の維持・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、被害に遭いやすい高齢者を中心に啓発を行う。 ●実施状況 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指導などを行った。 また、警察と連携して、高齢者等へのチラシ配布などによる啓発を実施した。		【活動指標】 市町支援回数（回）							●事業の成果 ・市町相談員に対して相談案件の指導やＯＪＴ研修など市町支援を実施したことにより、市町相談員のスキル向上を図り、県全体の斡旋解決率の上昇に寄与した。 また、警察との連携によるチラシ配布等により、注意喚起を図ることができた。 ●事業群の目標達成への寄与 ・県・市町あっせん解決率は18.3%で目標値を上回った。市町相談員のスキル向上を図ることで県全体の相談体制を強化し、相談件数が増加しても適切に対応することができた。
				4,336	0	7,884									50	65	130%				
				5,230	0	7,878									50						
				消費者基本法第4条 消費者安全法第4条										【成果指標】 県・市町斡旋解決率（%）							
			R6-8												16.0	18.3	114%				
			食品安全・消費生活課	○	—	—						消費者			16.0						

取組項目ii	○	2	規格表示危害防止等適正化推進事業費	3,164	3,164	3,830	●事業内容 家庭用品、消費生活用品の安全性の確保や、不当な表示による消費者被害の防止を図るため、販売店、事業者等に対する立入検査や指導を行う。 ●実施状況 量販店、電気販売店、衣料品店、小売店等に対する立入検査を実施し、適正な表示がなされているかの確認や、消費者の誤認を招く表示がないよう指導を行った。	【活動指標】 監視・指導店舗数（件）	100	133	133%	●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。
				3,792	3,792	3,942			100	135	135%		
				4,221	4,221	3,939			100				
			―	消費生活用製品安全法第41条 家庭用品品質表示法第19条 景品表示法第29条 特定商取引法第66条				【成果指標】 不当景品類及び不当表示勧告件数（件）	0	0	100%		
									0	0	100%		
			食品安全・消費生活課	○	―	―	商業、工業、金融業その他の事業を行う者		0				
取組項目ii	○	3	貸金業対策指導費	2,813	2,813	2,298	●事業内容 貸金業の適正化により消費者被害の防止を図るため、貸金業法に基づき、貸金業者への立入検査や指導を行う。 ●実施状況 すべての県登録貸金業者（8事業者）に対する立入検査を実施し、法令等に従った適正な営業を行うよう指導を行った。	【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うことにより、貸金業者の業務の適正化を確保した。 ●事業群の目標達成への寄与 ・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。
				3,484	3,484	2,366			100	100	100%		
				3,634	3,634	2,364			100				
			―	貸金業法第24条の6の10				【成果指標】 立入検査における指摘件数（件）	0	0	100%		
									0	0	100%		
			食品安全・消費生活課	○	―	―	県登録貸金業者		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	関係機関と連携した啓発や講座の開催など、独居高齢者等への注意喚起を実施	
	●実績の検証及び解決すべき課題 警察の協力を得て、戸別訪問の際など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、警察庁から提供されたリストによるハガキの送付、街頭キャンペーン等により注意喚起を実施した。 令和6年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は2,321件で、特に健康やお金など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分の1を占め、60歳代と合わせると5割近くを占めを超えている。	●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のうち、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とともに、福祉部門や地域の見守り関係団体等との一層の連携強化を図っていく。
ii	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未然防止を図った。 （貸金業対策指導事業） 県登録貸金業者に対する立入検査を継続的に実施し、消費者の保護を図った。	●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・立入検査や指導を実施し、引き続き消費者被害の拡大防止を図っていく。 （貸金業対策指導事業） 県登録貸金業者に対する継続的な立入検査の実施により、貸金業法の厳格な遵守を促し、消費者の保護を引き続き図っていく。
iii	高齢者等の見守りネットワークを活用した消費者被害の未然防止	
	●実績の検証及び解決すべき課題 高齢者等の消費者被害を防ぐためには、市町が消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」を設置し、地域の関係者が連携して見守り活動を行うことが重要であるが、令和7年5月末時点で2町が未設置である。 未設置市町に対する協議会設置を促し、一日でも早い体制構築を図ることが課題。	●課題解決に向けた方向性 「消費者安全確保地域協議会」の未設置市町に対し、市町の実情に応じた設置の必要性、手続きについて説明する等、県から積極的な働きかけを実施することで、協議会設置に向けた動きを加速させていく。

４．令和７年度見直し内容及び令和８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７年度事業の実施にあたり見直した内容 ※令和７年度の新たな取組は「R7新規」等と、見直しがない場合は「―」と記載	令和８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 iii	○	1	消費者トラブル市町連携・サポート事業費 R6-8 食品安全・消費生活課	経験の浅い市町相談員等の対応能力の向上を図るため、OJT研修の実施や市町相談業務への助言、指導を行う。 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を実施する。	②⑤	経験の浅い市町相談員等の対応能力の向上を図るため、引き続きOJT研修の実施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を継続する。	現状維持
取組項目ii	○	2	規格表示危害防止等適正化推進事業費 ― 食品安全・消費生活課	－	－	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、法の目的について事業者説明を行う。 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っていく。	現状維持
	○	3	貸金業対策指導費 ― 食品安全・消費生活課	－	－	貸金業法では貸金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。 貸金業者の適正な業務執行により消費者の保護を図るため、引き続き、当事業を通して立入検査、指導を適切に行う。	現状維持

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