

事業群評価調査(平成29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	事業群主官所属	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	永橋 法昭
事業群名	高齢者等の消費者トラブルの未然防止・拡大防止	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) 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、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))関係機関と連携した啓発や講座の開催など、独居高齢者等へダイレクトな注意喚起等を実施)事業者への立入検査や指導、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	
指 標		最終目標 (H32)	目標 (H28)	実績 (H28)	達成率	(進捗状況の分析) 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対象として、注意喚起を促す啓発物品を配布するなど直接的な啓発を行うことで、高齢者の消費者トラブルの未然防止・拡大防止につながることから、県内の独居高齢者約60,000人の1/3に相当する20,000人に対し、毎年ダイレクトな啓発を行うことを目標としている。 28年度は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、警察と連携して注意の呼びかけと被害者の相談窓口への誘導に取り組んだ。また、独居高齢者等20,000人に対し、高齢者宅訪問活動や地域での防犯講話等の際に、直接注意の呼びかけを行うとともに、啓発物資とチラシを配布した。さらに、コールセンターを設置し(H28.6.1~H29.2.28)、オペレーターによる注意喚起の架電及びはがきの送付を行うことでダイレクトな啓発を行った。
事業群	ダイレクトな啓発を行う独居高齢者等の人数	20,000人	20,000人	20,000人	100%	
その他						

2. 28年度取組実績(H29新規・補正は参考記載)

取組項目	事務事業名 所管課(室)名	事業期間	事業費(上段:実績、下段:計画、単位:千円)			事業概要	指標(上段:活動指標、下段:成果指標)				28年度事業の成果等	中核事業		
			H28実績	一般財源	人件費(参考)		H29計画	一般財源	人件費(参考)	指標			主な目標	H28目標
取組項目	行政と警察のコラボによる消費者被害防止事業	H27-29	13,236	278	2,413	消費者(県民)	警察の協力による臨戸訪問や八ガキでの直接的な注意喚起、さらには啓発講座や街頭キャンペーンの共同開催による効果的な啓発を行うことにより、悪質商法や特殊詐欺による被害防止を図った。	活動指標	電話による注意喚起件数(件)	18,000	21,327	118%	70歳以上の高齢者からの相談件数は、前年度に比べ減少し、全体件数に占める高齢者の割合も前年度と比べ減少した。	
	食品安全・消費生活課		12,995	449	2,423			成果指標	70歳以上の高齢者からの相談件数(件)	695	528	75%		
取組項目	規格表示危害防止等適正化推進事業費		3,184	3,184	4,021	事業者	不当な表示による消費者被害を防止し、消費者の適正な商品選択の確保を図るため、立入検査を実施し、適正な指導を実施した。	活動指標	監視・指導店舗数(件)	100	131	131%	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。	
	食品安全・消費生活課	3,666	3,666	4,037	成果指標			不当品類及び不当表示勧告件数(件)	0	0	100%			
取組項目	貸金業対策指導費		2,845	2,845	1,609	県登録貸金業者	県登録貸金業者に対する立入検査を実施し、適正な指導を実施した。	活動指標	立入検査の実施率(%)	100	100	100%	立入検査や指導を行い、貸金業者の業務の適正化を確保した。	
	食品安全・消費生活課	2,871	2,871	1,615	成果指標			立入検査指摘における是正率(%)	100	100	100%			

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

<p>)関係機関と連携した啓発や講座の開催など、独居高齢者等へダイレクトな注意喚起等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・28年度は警察の協力を得て、臨戸訪問や地域講座の際に高齢者世帯等に啓発物資の配布(ビニールケース2万個、チラシ12万枚)と併せて注意を呼びかけたほか、ハガキ5,614枚送付、街頭キャンペーン3回、講座開催9回により、注意喚起を実施した。また、コールセンターのオペレーターによる注意喚起の架電数は21,327件。 ・28年度に県消費生活センターに寄せられた相談件数は2,807件で、特に健康・お金といった高齢者の不安に付け込んだ悪質商法は後を絶たず、その手口はますます巧妙化している。 ・また、70歳以上の高齢者からの相談件数は昨年比去年減少していることから、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。
<p>)事業者への立入検査や指導、悪質な事業者への行政処分により商取引や規格表示の適正化 (規格表示危害防止等適性化推進事業)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的な事業者(店舗)への立入検査や指導を行い、表示の適正化を図ることにより消費者被害の拡大防止を図った。28年度実績(131店舗21品目10,393点の検査を実施) ・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・立入検査等を実施し、引き続き消費者被害の拡大防止を図る必要がある。 <p>(貸金業対策指導事業)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・継続した県登録貸金業者に対する立入検査の実施により、貸金業法が厳格な遵守を促し、貸金需要者の利益の保護を引き続き図る必要がある。

4. 29年度見直し内容及び30年度実施に向けた方向性

取組項目	事務事業名	29年度事業の実施にあたり見直した内容 (H29の新たな取組は「H29新規」等と記載、見直しが無い場合は「-」と記載)	30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	行政と警察とのコラボによる消費者被害防止事業	警察とのコラボに加え、幅広い主体との事業展開を図るため、民間団体(タクシー協会)との連携による啓発活動を実施する。		警察とのコラボだけでなく、市町や民間事業者ともコラボ事業が展開できるようコラボの相手先、手法の検討を進める。	改善
取組項目	規格表示危害防止等適正化推進事業費		-	本事業は不当景品類及び不当表示防止法などにに基づき県が調査・指導等を行っているものである。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、法改正に伴う事業者説明を行うなど一定の成果が出ている。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う必要がある。	現状維持
	貸金業対策指導費		-	本事業は貸金業法に基づき県が検査・指導等を行っているものである。平成22年6月に施行された改正貸金業法では、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。これまで、当事業による成果はあがっており、引き続き、業務の適正化を図るため、当事業を通して、立入検査、指導を適切に行う必要がある。	現状維持