

1. 事務事業の目的・概要

事務事業担当課長 環境生活総務課消費とくらしの安全室長 石井幸美 電話番号 6094

事務事業の名称	島根県消費者行政推進事業	
目的	(1) 対象	県及び市町村
	(2) 意図	消費者相談体制や普及啓発事業の強化などに取り組み、消費者行政の活性化を図る。
事業概要	国の交付金を活用して実施する単年度交付金事業であり、平成26年度までの島根県消費者行政活性化基金事業を引き継ぐもの。 ・島根県消費者行政推進助成事業は、市町村が行う消費生活センター等消費者相談窓口の充実・強化及び消費者被害防止等の取組に対する助成を行うことにより、市町村消費者行政の活性化を図る。 ・島根県消費者行政推進事業は、県が行う広域的な消費者被害防止策や県消費者教育の推進などに要する経費に充てることにより、県消費者行政の強化を図る。	

2. 成果参考指標

成果参考指標名等		年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	単位
1	指標名 消費生活相談員を配置する市町村数	目標値		8.0	8.0	9.0	10.0	市町村
		取組目標値						
	式・定義 該当市町村数	実績値		8.0				%
		達成率		-	-	-	-	
2	指標名 地域見守りネットワーク（消費者安全確保地域協議会など）が整備されている市町村数	目標値		1.0	6.0	12.0	19.0	市町村
		取組目標値						
	式・定義 該当市町村数	実績値		0.0				%
		達成率		-	-	-	-	

3. 事業費

	前年度実績	今年度計画
事業費 (b) (千円)	34,353	35,000
うち一般財源 (千円)	0	0

4. 改善策の実施状況

前年度の課題を踏まえた改善策の実施状況	②改善策を実施した（実施予定、一部実施含む）
---------------------	------------------------

5. 評価時点での現状（客観的事実・データなどに基づいた現状）

- 消費生活センターを設置するのは6市、他は消費生活相談窓口として運用。
- 消費生活相談員を配置するのは8市、全町村が未配置。
- 島根県民の旧消費生活専門三資格取得状況は、消費生活専門相談員33名、消費生活アドバイザー24名、消費生活コンサルタント3名（累計合格者数/多重資格者あり）。

6. 成果があったこと（改善されたこと）

- 平成27年度消費生活相談員育成講座受講生25名の中から、5名が消費生活専門相談員試験に合格した。
- 説明会や研修会を通じて働きかけた結果、福祉関係の既存組織を活用した地域見守りネットワーク設立の動きが生まれた（松江市・浜田市）。

7. まだ残っている課題（現状の何をどのように変更する必要があるのか）

①困っている「状況」

- 消費者安全法に基づく義務的業務として全市町村が消費生活相談窓口を設置するが、消費者ホットライン（全国共通番号188）で接続できる市町村はセンター設置6市に限られ、他の市町村の相談体制は十分でない。
- 近年の消費生活専門相談員合格者がいずれも出雲市以東の住民であり、西部・中山間地・隠岐の人材育成が十分でない。
- 地域見守りネットワークの個人情報取扱について、市町村によっては個人情報保護条例との関係整理が困難なところがある。

②困っている状況が発生している「原因」

- 相談員として対応できる人材のいない地域がある。
- 相談員人件費に充当可能な国交付金は活用期間が限られており、その先の自主財源の目処が立たなければ雇用が難しい。
- 小規模市町村では職員が消費者行政と他業務を兼任しており、研鑽を積む余裕がない。
- 費用対効果から相談員育成講座について東部開催を選択せざるを得ず、他地域の住民にとって受講が難しい。
- 市町村によって個人情報保護条例とそれに基づく運用実態が異なる。

③原因を解消するための「課題」

- 東部以外でも随時に学習できる機会を作る。
- 費用や人員の制限を前提とした上で、消費生活相談窓口の実質的な機能を確保するための工夫をする。
- 地域見守りネットワークの必要性を踏まえ、個人情報の取扱を可能にする。

8. 今後の方向性（課題にどのような方向性で取り組むのかの考え方）

- 通信教育やオンライン教材などの開発について検討する。
- 消費生活相談窓口の広域設置など市町村の状況に応じた技術的助言を行う。
- 各市町村毎に個人情報保護条例を巡る状況と問題点を確認し、地域見守りネットワークで個人情報を取り扱うためのハードルを乗り越えてもらえるよう技術的助言を行う。

9. 追加評価（任意記載）

課(室)内で事務事業評価の議論を行うにあたっては、本評価シートのほか、必要に応じて、「予算執行の実績並びに主要施策の成果」や既存の事業説明資料などを活用し、効果的・効果的に行ってください。

上記「5. 評価時点での現状」、「6. 成果があったこと」、「7. まだ残っている課題」、及び「8. 今後の方向性」について、議論がしやすいように、「5. 評価時点での現状→6. 成果があったこと」、又は「5. 評価時点での現状→7. まだ残っている課題→8. 今後の方向性」が一連の流れとなるよう、わかりやすく、ストーリー性のあるシート作成に努めてください。