

# 事務事業評価シート

評価実施年度：平成29年度

上位の施策名称	施策Ⅱ-1-6 消費者対策の推進
---------	---------------------

## 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	0852-22-6094
----------	-------------------------	------	--------------

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	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	8.0				%
		達成率	100.0	100.0	-	-	-	
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	0.0	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	1.0				%
		達成率	-	100.0	-	-	-	

## 3. 事業費

	前年度実績	今年度計画
事業費(b) (千円)	34,749	39,142
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）

<ul style="list-style-type: none"> <li>・県内の特殊詐欺被害は、平成27年度から28年度にかけて、認知件数70件から52件、被害金額約2億9,318万円から約1億8,191万円と減少した。</li> <li>・県内には消費生活相談員がいない町村や、1名体制の市があり、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる体制が整っているとは言えないため、平成29年度よりICTを活用した市町村消費生活相談窓口支援事業（web会議システムを使った遠隔相談）を開始した。</li> <li>・地域見守りネットワークは、1市で設置された。</li> <li>・県内の消費者団体は活動がマンネリ化し、会員の高齢化と後継者不足により今後の継続性に問題がある。</li> <li>・市町村の平成28年度交付金活用実績は9市町18,587千円（「3. 事業費」前年度実績の内数）。</li> <li>・消費生活相談員育成講座は設定定員30名に対して49名の応募があり、32名を受講生として採択し、27名が修了（全8回中6回以上受講）した。</li> </ul>
--

## 6. 成果があったこと（改善されたこと）

<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者市民社会の形成に向けて、民間主催イベント参加（BSSまつり）やラジオCMで、広く広報啓発ができた。</li> <li>・各年代が近いやすい消費者トラブルについて、ターゲット別（若者及び高齢者、子育て世代）に新聞広報を4回行った。</li> <li>・平成29年度よりICTを活用した市町村消費生活相談窓口支援事業を1市4町で開始した。</li> <li>・松江市で地域見守りネットワークが設置された。</li> <li>・消費生活相談員育成講座受講生からの合格者数は、平成26年度1名、27年度5名、28年度7名と着実に成果を積み上げている。特に28年度は国家資格化初年度で、県相談員3名、市相談員1名が本講座受講を経て合格した。</li> <li>・消費生活センター化していない2市へ継続的にセンター化の働きかけをしており、前向きな検討をしてもらっている。</li> </ul>
---

## 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）

<p>①困っている「状況」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特殊詐欺被害の認知件数・被害額は高止まりしている。</li> <li>・相談員がいない町村や1名体制の市の中で、ICT窓口支援事業を希望しない自治体がある。</li> <li>・地域見守りネットワークの設置に消極的な市町村がある。</li> <li>・地域の消費者問題解決力を持つ消費者団体の活力が十分とはいえない。</li> <li>・消費者市民社会など国の示す新しいテーマに対応した教育が必要だが、講師役が育っていない。</li> <li>・センター化していない2市は石見部。近年の消費生活専門資格合格者は出雲部に集中しており、石見部での有資格者育成が課題である。</li> </ul> <p>②困っている状況が発生している「原因」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・悪質商法の窓口について県民への注意喚起が十分に行き渡っていない。</li> <li>・ICT窓口支援事業への参加の働きかけが十分に行っていない。</li> <li>・地域見守りネットワークの必要性や設置手法の理解に関し、市町村への働きかけが不足している。</li> <li>・各地の消費者団体をつなぐネットワークが存在せず、活動に関する情報交換などの機会に乏しい。</li> <li>・「消費者教育の担い手作り」の担い手となる人材が県内に不足している。</li> <li>・消費生活相談員育成講座は、効率性の観点から過去4回とも出雲部1会場としており、石見部からの受講が難しい。</li> </ul> <p>③原因を解消するための「課題」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・県民に「届く」広報のために、対象にあった媒体や内容を検討する。</li> <li>・ICT窓口支援事業に未参加だが有用性の高いと思われる市町村へ、参加を働きかける必要がある。</li> <li>・地域見守りネットワークの必要性や先進事例を市町村と共有する必要がある。</li> <li>・消費者団体ネットワークをつくるためには関係者間の意識のすり合わせが必要。</li> <li>・新しい教育テーマに対応できる教員を「担い手づくりの担い手」として育成する必要がある。</li> <li>・消費生活相談員育成講座を出雲・石見の二会場とする場合、両地域での潜在的受講需要と定員設定のバランスを見極める必要がある。</li> </ul>
--

## 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）

<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスコットキャラクターのイラストなど親しみやすい素材を活用するとともに、人の集まるイベント等に積極的に参加する。</li> <li>・ICT窓口支援事業について、平成30年度以降の参加に向け、市町村担当者に対し、積極的に働きかける。</li> <li>・市町村及び関係者に、地域見守りネットワークの必要性や先進事例を理解してもらい、ネットワーク設置に向けた気運を醸成する研修等を行う。</li> <li>・消費者団体ネットワーク形成のために、関係者間の連携を進めるとともに、現状と課題を洗い出す（平成29年度基金事業）。</li> <li>・各研究会の推薦を受けて教員を国民生活センター研修に派遣し、県内でフィードバック研修講師を務めてもらい、「担い手づくりの担い手」として育成する。</li> <li>・消費生活相談員育成講座については、開催地選定にあたって県内各地からの受講の便に配慮し、市町村広報誌への掲載など広く目に触れる形で募集する。</li> </ul>
---