

事務事業評価シート

評価実施年度：平成30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 城市賢二 電話番号 0852-22-6094

事務事業の名称	相談・苦情処理事務	
目的	(1) 対象	消費生活に関する相談・苦情を申し出た消費者
	(2) 意図	問題解決方向を見出し、苦情を解消する
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> 消費者センターに国家資格を有する消費生活相談員を配置し、商品の購入やサービスの提供に關しトラブルが生じた消費者の相談に応じ、その解決と消費者被害の救済にあたる。 消費生活相談の苦情処理に係る法律上の助言を得るため、毎月1回の弁護士派遣による法律相談を実施するとともに、随時の助言を得るためのアドバイザー弁護士を設置。 特定商取引法及び景品表示法の執行体制強化のため、消費者センターに不当取引専門指導員を配置。 	

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	消費者相談の斡旋時解決率	目標値	87.0	87.0	87.0	87.0	87.0	%
	式・定義	斡旋解決相談処理件数/全斡旋相談処理件数	取組目標値						
			実績値	89.1	90.4	89.3			
			達成率	102.5	104.0	102.7	-	-	%
2	指標名		目標値						%
	式・定義		取組目標値						
			実績値						
			達成率	-	-	-	-	-	%

3. 事業費

	前年度実績	今年度計画
事業費(b)(千円)	25,725	26,407
うち一般財源(千円)	25,725	26,407

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)

消費者センターへの相談件数は、4年ぶりに増加に転じ平成23年度以降7年間で最多の3,923件となっており、背景には高齢女性を対象とした架空請求はがきの増加がある。この架空請求はがきにより平成29年度には県内で1件4,610万円の特殊詐欺被害が発生した。消費者問題の多様化・複雑化、ICT普及による商取引のポータレス化(海外事業者の参入)等を背景に、解決まで相当の時間を要する事案が増加している。また契約当事者が60歳以上の高齢者である相談の割合は38.4%で、依然高い水準にある。相談内容では、架空請求のはがきやSMSに関する「商品一般」がトップ、次いでPCやスマートフォンなどの普及による「デジタルコンテンツ」、3番目に「光コラボ」等インターネット通信サービスに関するもの順となった。スマートフォン経由での契約トラブルが増加しており、出会い系サイト、副業サイト、利殖サイト等では被害額が1千万円に及ぶケースもあった。こうした状況から、消費者相談・苦情処理業務への社会的要請はますます高まっている。

6. 成果があったこと(改善されたこと)

平成29年度には3,740件の苦情相談があり、3,172件の解決をみた。特に、消費者からの相談を受けセンターが事業者と直接交渉する斡旋に関しては、89.3%の解決を図ることができ、目標を上回った。また、従来の電話、来訪、文書による相談に加え、平成29年1月よりメールによる相談、平成29年6月よりICTによる遠隔相談も受け付け、潜在する消費者被害の掘り起しに一定の効果がみられた。

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」

- 消費者相談の複雑化、多様化により、解決までに要する時間が長期化している(処理期間が1週間以上の相談の割合が10年前の2.7倍)。
- 高齢者からの相談割合が高止まりで推移しており、高齢世代が増える中、被害未然防止や被害救済に關し自治体や地域住民の協力が必要となっている。
- スマホの普及により未成年を含む若年者や使い慣れない中高齢者の消費者被害が増加している。
- インターネットの普及により海外事業者とのトラブルが増えている。
- 外国人住民(県民)が増加し、商品やサービス購入時のトラブルの増加が懸念される。

②困っている状況が発生している「原因」

- 消費者被害を取り巻く被害状況が目まぐるしく変化し続ける中、新しい被害実態に対処するための消費者関連法(特定商取引法等)の改正に、相談業務に従事する職員や相談員が十分習熟していない。
- インターネットの普及により商取引のポータレス化が進み、相手が見えない消費者契約が常態化しており、さらに消費者と事業者との情報量や交渉力の格差が拡大していること等から斡旋解決がより困難になってきている。
- 外国人住民(県民)の消費生活相談窓口が少ない(消費生活センターが相談窓口として認知されていない)。

③原因を解消するための「課題」

- 消費者被害の複雑・多様化に伴い消費者関連法令等の改正も多いことから、センター相談員等が適切に対応するためには常に最新の知識や情報を得るとともに、相談スキル向上の不断の努力が求められている。
- どこの地域に住んでいても質の高い消費生活相談が受けられるよう市町村消費者相談窓口のスキルアップを図る必要がある。
- 高齢者、若年者、外国人等の消費者被害を潜在化させないために、市町村や関係団体等とさらに連携する必要がある。

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)

- 国民生活センター等主催の研修に積極的に参加させることにより、消費生活相談員及び不当取引専門指導員のスキルと知識の向上を図る。
- 高度専門知識を必要とする相談については、弁護士等の専門家を活用して解決を図る。
- 市町村巡回訪問、国民生活センター専門事例講座フィードバック研修の実施等により、住民に最も身近な相談窓口である市町村の相談体制強化を支援する。
- 必要に応じて市町村や関係団体等と連携を図り、当事者を迅速に消費生活センターに繋ぐことで消費者被害の未然防止を図る。
- 多文化共生担当部局、市町村や関係団体等と連携し、外国人住民(県民)に係る消費者被害の未然防止と救済を図る。
- 市町村の消費生活相談業務を援助するため、消費者安全法第10条の4に定める「指定消費生活相談員」の県消費者センターへの設置を検討する。