

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	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、苦情が解消する。
事業概要	・消費者センターに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当たる。 ・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	%
		取組目標値						
	式・定義 斡旋解決相談処理件数/全斡旋相談処理件数	実績値		89.1				%
		達成率		-	-	-	-	
2	指標名	目標値						
		取組目標値						
	式・定義	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)	22,411	25,810
うち一般財源 (千円)	22,411	25,810

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）

健康食品の送りつけに関する相談が一時的に急増した平成25年度を除くと、県消費者センターへの相談件数は減少傾向にあるが、相談内容は新たな悪質・巧妙な手口が見られるなど複雑化・多様化しており、事案によっては解決が困難化している。
 また、高齢者に係る相談が依然高い水準にある（60歳以上が35%。65歳以上が1/4以上）。
 相談内容としては、パソコン・スマートフォンなどの普及により、デジタルコンテンツやインターネット通信サービスに関するものが上位（デジタル：1位、インターネット：2位）を占め、増加傾向にある。

6. 成果があったこと（改善されたこと）

平成27年度には3,119件の苦情相談があり、2,945件の解決を図った。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、89.1%の解決を図ることができ、目標値を上回った。

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」
 相談窓口寄せられる相談件数は減少しつつあるが、パソコンやスマートフォンの普及に伴い、デジタルコンテンツに関わる相談が年代を問わず、増加してきているとともに、悪質業者による新たな手口が出るなど相談内容は複雑化・多様化し、相談処理期間も長期化する傾向がある（処理期間が1週間超のもの割合が10年前の約3倍）。特に高齢者からの相談割合が高止まり傾向にあり、相談内容からも高齢者が悪質業者に狙われていることが顕著である。
- ②困っている状況が発生している「原因」
 消費者トラブルは、突然に自分が当事者になる可能性があるが、自身が被害に遭うまで、関心があまりもたれない。
 また、インターネットやスマートフォンの普及に伴い、相手が見えない取引が身近になってきているが、その危険性についての認識が薄い。
 さらに、消費者と事業者の間での情報量や交渉力に格差が増大している。
- ③原因を解消するための「課題」
 消費者トラブルの複雑・多様化に伴い、これに対応する消費者行政に関する法令等の改正も多いため、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、相談スキルの向上を図る必要がある。
 一方、タイムリーな情報提供や啓発活動等により消費者自身の自立を促し、消費者被害の未然防止を図ることも必要。

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）

- ・国民生活センター主催の相談員専門研修に積極的に参加させることなどにより、相談スキルと知識の向上を図る。
- ・高度の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。
- ・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窓口と連携を図りながら、対応する。
- ・被害の未然防止を図るために、タイムリーな情報提供や出前講座を実施する。

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。