

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	消費者啓発推進事業	
目的	(1) 対象	消費者
	(2) 意図	自立的かつ合理的に行動し、消費者被害に遭わないよう、消費生活に関する正しい知識を得る。
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者被害の未然防止を図るため、消費者問題に関する出前講座を開催する。</li> <li>消費者被害の未然防止を図るため、啓発資料を作成し、情報提供を実施する。</li> <li>消費者被害の未然防止を図るため、様々な媒体（新聞、テレビ、ラジオ、SNS）を活用して必要な情報を提供する。</li> <li>消費生活相談窓口及び消費者ホットラインの周知を実施する。</li> <li>必要な金融知識の普及を図るため、中立・公正な立場から金融に関する広報活動を実施する。</li> </ul>	

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 消費者問題出前講座への実施回数	目標値		170.0	170.0	170.0	170.0	回
		取組目標値						
	式・定義 実施回数	実績値	184.0					%
		達成率	-	-	-	-	-	
2	指標名 消費生活に関する情報の提供回数	目標値		500.0	500.0	500.0	500.0	回
		取組目標値						
	式・定義 提供回数	実績値	486.0					%
		達成率	-	-	-	-	-	

3. 事業費

	前年度実績	今年度計画
事業費 (b) (千円)	4,146	5,069
うち一般財源 (千円)	2,578	3,497

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）

・出前講座実施回数（184回）は前年度（109回）に比べ大幅に増加し、達成率は108.3%であった。これは、出前講座の認知度を上げるために、公民館や学校などに働きかけた結果でもある。  
 ・消費者センターの認知度を前出講座などで調べるとセンターを知らないと言う人がまだまだいる。  
 ・近年デジタルコンテンツを利用した悪質商法や還付金などの不審な電話に関する相談が増加している現状を鑑み、消費者被害を未然に防止するため、出前講座をはじめ啓発資料配布やマスメディア等の媒体を通じた注意喚起に取り組んでいる。

6. 成果があったこと（改善されたこと）

・直接県民に身近な事例を伝えることができる出前講座を強化することによって、確実に情報伝達できた。  
 ・作成した啓発資料を出前講座のテキストとして使用・配布することにより、県及び市町村の相談窓口や悪質商法の相談例などの周知ができた。  
 ・出前講座講師業務に重きを置いた消費生活相談員を1名増員し、教育関係出身という利点を生かして高校へ働きかけを行った結果、若者の出前講座回数が34→64回と倍増した。  
 ・ターゲット別（若者及び高齢者）に新聞広報を行った。  
 ・高齢者に多い消費者被害について、ラジオ臨時特番やテレビCMで、速やかに情報提供ができた。  
 ・SNSの情報発信については、フォロワー数も多く拡散性のある観光キャラクターしまねっこ（フォロワー数63,425）に協力を依頼し、発信した情報がより多くの県民の目に入るようにした。

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」
- 消費者被害が後を絶たず、特に特殊詐欺被害について件数・被害額ともに増加した。
  - 消費者被害に遭った際の相談窓口を知らない県民がまだまだいる。
- ②困っている状況が発生している「原因」
- 近年の悪質商法は、次から次へと新たな手口により高齢者等の判断力・交渉力の低下した人を狙う傾向がある。
  - 県民に関心を持ってもらえるような効果的な広報ができていない。
- ③原因を解消するための「課題」
- 直接県民に対して情報伝達ができる出前講座を増やす。
  - 新たな手口について速やかに情報発信を行う。
  - 警察や消費者団体との連携強化を行う。
  - 県民意識調査の結果を取り入れ、多くの消費者に行き届くような情報発信手段を活用する。
  - 活用媒体・内容を分け、ターゲット別に広報を行う。
  - 間接広報活用のために、マスコミから取材に来てもらえるよう訴求力のある企画・広報を行う。

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）

・わかりやすく工夫した啓発資料を使用し、確実に情報伝達ができる出前講座を強化する。  
 ・出前講座の実施回数・参加人数の目標達成のため、①高校への案内文送付の回数増加②講座ニーズに対応できるよう相談員の研修促進③地域で活躍する登録講師の発掘・育成④過年度実施済みの団体への再案内⑤公民館等の個別訪問を行う。  
 ・様々な媒体（新聞、テレビ、ラジオ、SNS）を活用して、新たな手口について速やかに情報発信を行う。  
 ・県民の目にする場所（電車やショッピングセンター）に消費生活相談窓口及び消費者ホットライン、詐欺の手口紹介等のポスターを掲示し、注意喚起を行う。  
 ・警察や消費者団体等の主催イベントで啓発チラシを配布してもらう等、より多くの消費者に情報発信を行うことで、消費者被害の未然防止・拡大防止に努める。  
 ・人気のあるキャラクター（観光キャラクターしまねっこ等）を起用し、県民の意識を引くような広報を行う。

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。