

事務事業評価シート（評価実施年度：平成27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 河原正憲

電話番号

0852-22-6094

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	悪質商法等の被害を避けるために必要な知識を得る。
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> 消費者問題に関する知識を普及し、消費者被害の未然防止を図るため、啓発資料を作成し、消費者に対して情報提供を実施する。 消費者被害の未然防止を図るため、消費者に対して、マスメディア（新聞、テレビ、ラジオ）を活用して必要な情報を提供する。 消費者被害の未然防止を図るため、消費者に対して、消費者問題に関する出前講座を開催する。 必要な金融知識の普及を図るため、消費者に対して、中立・公正な立場から金融に関する広報活動を実施する。 	

2. 成果参考指標

(1) 成果参考指標	指標名	消費者問題出前講座への参加者数	年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	単位
			目標値		6,700	6,700	6,700	6,700	
式・定義	参加者の延べ人数		実績値	6,465	6,276	6,751	5,455		人
			達成率		93.70	100.80	81.50		%
指標名	式・定義		年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	単位
			目標値		0.00	0.00			
式・定義			実績値	0.00	0.00	0.00			
			達成率		0.00	0.00			%

3. 事業費

	26年度実績	27年度計画
事業費(b) (千円)	2,604	4,373
うち一般財源 (千円)	1,033	2,801

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）

・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おり、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を通じて悪質商法等の注意喚起に取り組んでいる。
 ・出前講座実施回数は前年度とほぼ変わらなかったが、一講座当たりの参加人数が少なかつたため、達成率が81.5%にとどまった。

6. 成果があったこと（改善されたこと）

・作成した啓発資料を出前講座でテキストとして使用し、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に役立っている。
 ・ラジオ等による情報発信後は、情報発信を受けた消費者からの問い合わせがあるなど、悪質商法被害の未然防止に役立っている。
 ・特殊詐欺に関する情報についてラジオで臨時番組や特別番組を組むなど、積極的にマスメディアに提供することで、県民に速やかに情報発信を行うことができた。
 ・直接県民に会って話すことができる出前講座を実施することによって、確実に情報伝達ができた。

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」

・高齢者をまきこむ消費者トラブルが後を絶たない。
 ・消費者センターの発信した情報を見聞きしたことがあるかというアンケート項目について、「見聞きしたことがない」という回答が37.7%と多く、発信した情報が十分に県民に行き届いてはいないという実情が窺える。
 ・出前講座の参加人数が減少した。

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を狙う傾向がある。
 ・啓発活動の中心となっている新聞（山陰中央新報、島根日日新聞）、テレビ、ラジオを利用しない消費者もいる。
 ・出前講座の認知度が低い。

③原因を解消するための「課題」

・新たな手口について速やかに情報発信を行い、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る必要がある。
 ・予算が限られている中で、より効果的な広報を行い、多くの消費者に行き届くような情報発信をする必要がある。
 ・出前講座の周知不足を解消する必要がある。

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）

・啓発資料配布やマスメディア（新聞、テレビ、ラジオ）はもとより、確実に情報伝達ができる出前講座をとおして、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、NPO法人等と連携して、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。
 ・出前講座の実施回数・参加人数を増やすため、①高校への案内文送付時期を早める、②出前講座案内チラシの作成・配布範囲の拡充（市町村の消費者行政担当課、県内全公民館、県内社会福祉協議会、民生児童委員協議会など）、③公民館等を個別訪問し、出前講座の周知拡大を行う。

◎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、効率的・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。

9. 追加評価（任意記載）