

# 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	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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関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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	

## 2. 成果参考指標

(1) 成果参考指標	指標名	消費生活相談の斡旋時解決率	年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	単位
			目標値		80.00	82.50	85.00	87.00	
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	77.80	84.40	88.20	85.10		%
			達成率		105.50	106.90	100.20		%
指標名	年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	単位		
								目標値	0.00
式・定義									
									実績値
									達成率

## 3. 事業費

	26年度実績	27年度計画
事業費(b) (千円)	22,275	26,225
うち一般財源 (千円)	22,275	26,225

## 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、高齢者に関する相談が高い水準にある（60歳以上が約4割。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：3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26年度には3,309件の苦情相談があり、3,152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、85.1%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」

相談窓口へ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・多様化する傾向がある。特に高齢者からの相談割合が増加傾向にあり、特に悪質なものについては、高齢者が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が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ことから、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。
- 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。

◎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）