

令和6年度 施策評価シート

施策の名称	Ⅷ-2-(2) 安全で安心な消費生活の確保	幹事 部局	環境生活部
施策の目的	消費者が社会や環境等に配慮した商品・サービスを正しく選択でき、また、消費者がトラブルにあった場合の相談体制が整った環境をつくります。		
施策の現状に対する評価	<p><u>①(消費者教育の推進)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 学校教育現場における外部人材活用講師派遣事業は、これまで高校での実施が中心となっていたが、中学校や特別支援学校、保護者等にも対象が広がり、実施回数も増加した。 人や社会・環境に配慮した消費行動(エシカル消費)の普及では、一般県民を対象にした啓発イベントを実施し、エシカル消費に関する意識啓発を図ることができた。 <p><u>②(消費生活相談体制の充実・強化)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> デジタル化の進展や経済のグローバル化などの社会環境の変化に伴い、消費者相談の内容が複雑化・多様化しており、事業者との交渉の困難度が上がっている。 消費生活センター未設置の町村における消費生活相談体制の強化が課題となっている。 <p><u>③(消費者被害の防止)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者被害に遭いやすい高齢者等を見守る消費者安全確保地域協議会(地域見守りネットワーク)は15市町村(R6. 7月時点)で設置済となった。未設置の町に対する設置促進に向けた働きかけを引き続き行うことに併せ、設置済み市町村への運用支援が今後の課題である。 事業者の法令に基づく適正な取引の確保については、業務停止等の特定商取引法に基づく行政処分はなかったものの、調査、指導、助言が必要な事案については、国や地方自治体等と連携して対応した。 インターネット経由の架空請求や通信販売による定期購入契約に関するトラブルなどの消費生活相談が多数発生していることから、国交付金等を活用し、若年者から高齢者まで幅広い年代を対象としてマスメディア、CATV、SNS等の広報媒体による消費者啓発に取り組んだ。消費者被害を防止するため、今後も引き続き、積極的に広報・啓発を行う必要がある。 <p><u>(前年度の評価後に見直した点)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 外部人材活用講師派遣事業が保護者向けの実施につながるようPTA等へ働きかけを行った。 消費生活センター未設置町村の相談体制の強化を図るため、巡回訪問先の町村を増やした。 		
今後の取組の方向性	<p><u>①(消費者教育の推進)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者教育コーディネーターを中心に教育関係者と連携を図り、学校教育現場における外部人材(実務専門家)の活用を進める。 自主的かつ合理的に行動する自立した消費者を育成するため、消費者のライフステージに応じた様々な教育の場を提供する。 <p><u>②(消費生活相談体制の充実・強化)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員の研修受講を奨励し、相談対応スキル向上を図るとともに、消費者センターにおいて解決困難な事案については、関係機関と連携して適切に対応する。 指定消費生活相談員を中心に、市町村の相談対応業務への支援を行い、県民の消費者被害救済体制を充実・強化する。 <p><u>③(消費者被害の防止)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 高齢消費者等の被害を未然に防ぐための地域見守りネットワークの取組が進むよう、市町村への働きかけと地域の状況に合わせた支援を行う。 事業者の法令遵守状況に対する監視・指導を迅速かつ適正に行う。 動画配信や多言語対応など、多様な情報発信を行い、消費者啓発を強化する。 		

事務事業の一覧

施策の名称		Ⅷ-2-(2) 安全で安心な消費生活の確保				
	事務事業の名称	目的		前年度の 事業費 (千円)	今年度の 事業費 (千円)	所管課名
		誰(何)を対象として	どういう状態を目指すのか			
1	企画立案・総合調整事務	県及び関係団体	円滑に消費者行政を推進するため、連絡調整を行う。	151	979	環境生活総務課
2	消費者啓発推進事業	消費者	消費者が自立的かつ合理的な行動を行い、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身に付ける。	3,782	3,724	環境生活総務課
3	学校における消費者教育の推進事業	児童・生徒・学生・保護者・教員	児童・生徒・学生とその保護者は消費者市民として必要な知識とスキルを身につけている。 教員は消費者教育の教授方法を習得し、学校教育の現場で活かしている。	1,561	1,616	環境生活総務課
4	消費者団体等活動支援事業	消費者団体等	自立的かつ活発に消費者問題に取り組む。	275	492	環境生活総務課
5	消費生活協同組合の指導事業	組合員及び組合役職員	組合活動の理解を深め、健全な組合運営を行う。	338	407	環境生活総務課
6	相談・苦情処理事務	消費生活に関する相談・苦情を申し出た消費者	問題解決方向を見だし、苦情を解決する。	27,684	31,621	環境生活総務課
7	島根県消費者行政推進・強化事業	消費者	どこに住んでいても質の高い消費生活相談が受けられ、消費者被害防止や救済等の支援体制も整っている。	23,090	22,250	環境生活総務課
8	計量検定検査事務	計量器を使用する事業所を利用する人	適正な計量結果が得られるようにする。	13,120	14,169	商工政策課
9	貸金業法に関する事務	貸金業者の顧客(資金需要者)	貸金業法で保証されている権利や利益を確保する。	2,757	3,106	中小企業課
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						

事務事業評価シート

1 事務事業の概要

担当課

環境生活総務課

事務事業の名称		企画立案・総合調整事務			
目的	誰(何)を対象として	県及び関係団体	事業費 (千円)	令和5年度の実績額	令和6年度の当初予算額
	どういう状態を目指すのか	円滑に消費者行政を推進するため、連絡調整を行う		151	979
			うち一般財源 (千円)	151	979
令和6年度の取組内容	<ul style="list-style-type: none"> 令和6年度消費生活審議会を6月、10月、2月の計3回開催し、第5期島根県消費者基本計画の評価を行うとともに、島根県消費者意識基本調査の結果やパブリックコメント、消費者団体との意見交換を踏まえた第6期島根県消費者基本計画の審議を行う。 消費者行政を迅速かつ効率的に推進するために、関係団体(機関)との連携強化を行う。 第6期島根県消費者基本計画の策定に向けて、島根県消費者行政推進会議を開催する。 				
令和5年度に行った評価を踏まえて見直したこと					
1	上位の施策	VIII-2-(2) 安全で安心な消費生活の確保	3	上位の施策	
2	上位の施策		4	上位の施策	

2 KPI(重要業績評価指標)の状況

KPIの名称		年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	単位	計上分類
1	審議会等の開催回数【当該年度4月～3月】	目標値		3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	回	単年度値
		実績値	3.0	2.0	2.0	2.0	1.0			
		達成率	—	66.7	66.7	66.7	33.4	—		
2	消費とくらしの安全室と県庁内外関係機関との連絡調整会議開催件数【当該年度4月～3月】	目標値		31.0	31.0	31.0	31.0	31.0	回	単年度値
		実績値	37.0	24.0	39.0	52.0	48.0			
		達成率	—	77.5	125.9	167.8	154.9	—		
KPIの他に参考とすべきデータや客観的事実		<ul style="list-style-type: none"> 審議会の開催数について、内容が形式的であり年3回開催の必要性が低かったため、開催回数を減らし1回とした。 消費者行政を迅速かつ効率的に推進するために、関係団体(機関)との連携に努め、連絡調整会議の開催などの連携回数は48件となった。 								

3 現状に対する評価

成果	「目的」の達成に向けた取組による改善状況	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活審議会において、消費者基本計画の評価とともに、消費者教育の推進等施策について審議を行った。各委員から専門的な意見をもらい、消費者行政に反映させることができた。 県庁内外関係機関との連絡調整会議を開催・参加するとともに、金融関係機関や消費者団体、法律系専門家や福祉団体にも消費者行政への積極的な関与を呼びかけ、連携を図った。
課題分析	① 課題	「目的」達成のため(又は達成した状態を維持するために)支障となっている点
	② 原因	上記①(課題)が発生している原因
	③ 方向性	上記②(原因)の解決・改善に向けた見直し等の方向性
		<ul style="list-style-type: none"> 消費者行政の推進には、的確な情報提供を行うとともに、幅広く意見を聴く必要があるため、消費生活審議会を積極的に活用することが求められる。 島根県消費者基本計画に掲げる目標に向け、有効な手段・手法等や改善策を検討する必要があるが、県の取組だけでは限界がある。 消費生活審議会の委員に対し、消費者行政の取組等を十分説明するとともに、審議時間の確保、適切な議題設定を行い、審議を更に活発にする。

事務事業評価シート

1 事務事業の概要

担当課

環境生活総務課

事務事業の名称		消費者啓発推進事業			
目的	誰(何)を対象として	消費者	事業費 (千円)	令和5年度の実績額	令和6年度の当初予算額
	どのような状態を目指すのか	消費者が自立的かつ合理的な行動を行い、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身に付ける。		3,782	3,724
			うち一般財源 (千円)	3,782	3,635
令和6年度の取組内容		<ul style="list-style-type: none"> ・マスメディア(ラジオ、新聞)での発信、啓発紙、グッズの作成・配布を通じた広報活動を実施する。 ・SNS(X、Facebook、YouTube)を活用した啓発活動を実施する。 ・消費者月間啓発に関する展示を実施する。 ・エシカル消費の普及と実践に向けて、出前講座及び各種展示等で広報活動を実施する。 ・消費者問題に関する出前講座をライフステージに応じて実施する。 			
令和5年度に行った評価を踏まえて見直したこと		これまで出前講座等の実績の少ない地域に直接出向き出前講座のPRを行い、地域での実施に繋げていく。			
1	上位の施策	VIII-2-(2) 安全で安心な消費生活の確保	3	上位の施策	
2	上位の施策		4	上位の施策	

2 KPI(重要業績評価指標)の状況

KPIの名称		年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	単位	計上分類
1	クーリング・オフ制度を知っている人の割合【当該年度8月時点】	目標値		85.0	85.0	85.0	85.0	85.0	%	単年度値
		実績値	81.9	77.4	80.9	82.0	79.4			
		達成率	—	91.1	95.2	96.5	93.5	—	%	
2	消費生活に関する情報の提供回数【当該年度4月～3月】	目標値		600.0	600.0	600.0	600.0	600.0	回	単年度値
		実績値	436.0	1,188.0	413.0	550.0	798.0			
		達成率	—	198.0	68.9	91.7	133.0	—	%	
KPIの他に参考とすべきデータや客観的事実										

3 現状に対する評価

成果	「目的」の達成に向けた取組による改善状況	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者月間を利用した啓発展示、新聞広報、ライフステージに応じた出前講座等を実施し、消費生活に関する関心や理解を深めてもらうことができた。 ・提案競技による委託事業を通じて一般県民を対象とした啓発イベントを開催し、エシカル消費に関する普及啓発ができた。
課題分析	① 課題	<ul style="list-style-type: none"> ・若年者の消費生活関連情報への関心度が低く、広報手段が不足している。 ・インターネットやSNS等での消費者被害が増加しているなか、啓発用デジタルコンテンツの充実・活用が不十分。 ・広報啓発活動の予算が減少している。
	② 原因	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者トラブルに遭うまでは「自分には関係ない」「自分は大丈夫」といった意識がある。 ・既存の広報媒体(テレビ、新聞、広報誌など)以外のSNS等における広報チャネルの拡充が図られていない。 ・令和4年度までであった助成金が国の組織見直しにより廃止となった。
	③ 方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・「エシカル消費」など、社会的に関心の高いテーマを題材に、消費生活への関心を高められる取組を実施する。 ・関係機関と連携し、若年者への効果的な啓発を実施する。 ・YouTubeなどSNSを活用した啓発を実施する。 ・出前講座を受講してもらい、直接悪質商法等の現状を理解してもらうため、講座内容の構成や方式を受講者の希望に応じて、柔軟に対応できるよう変更する。 ・予算を必要としない広報啓発活動を検討していく必要がある。

事務事業評価シート

1 事務事業の概要

担当課

環境生活総務課

事務事業の名称		学校における消費者教育の推進事業			
目的	誰(何)を対象として	児童・生徒・学生・保護者・教員	事業費 (千円)	令和5年度の実績額	令和6年度の当初予算額
	どういう状態を目指すのか	児童・生徒・学生とその保護者は消費者市民として必要な知識とスキルを身につけている。 教員は消費者教育の教授方法を習得し、学校教育の現場で活かしている。		1,561	1,616
			うち一般財源 (千円)	1,561	1,616
令和6年度の取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者問題の正しい理解、消費者被害の認知、消費者教育実践研究の推進等を目的に、児童、生徒、学生とその保護者及び教員に対し、各対象のニーズに合致した啓発資料や教材を配布する。 ・消費者教育の知識とスキルを高めるために、各研究会等に対し、授業方法や教材開発の研究を委託する。 ・小・中・高・義務教育学校、特別支援学校及び高等専門学校に勤務する教員を対象とする、消費者教育の最新の視点を学ぶ講義・演習による研修を実施する。 ・消費者教育コーディネーターを配置し、学校教育現場における外部人材(実務専門家)の活用を図る。 				
令和5年度に行った評価を踏まえて見直したこと	外部人材活用講師派遣事業について、保護者向けの実施につながるようPTA等へ働きかけを行った。				
1	上位の施策	VIII-2-(2) 安全で安心な消費生活の確保	3	上位の施策	
2	上位の施策		4	上位の施策	

2 KPI(重要業績評価指標)の状況

KPIの名称		年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	単位	計上分類
1	学校における消費者教育の実践研究数【当該年度4月～3月】	目標値		5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	件	単年度値
		実績値	6.0	6.0	2.0	5.0	4.0			
		達成率	—	120.0	40.0	100.0	80.0	—		
2	学校教育現場における外部講師の活用件数【当該年度4月～3月】	目標値		20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	件	単年度値
		実績値	—	12.0	28.0	21.0	32.0			
		達成率	—	60.0	140.0	105.0	160.0	—		
KPIの他に参考とすべきデータや客観的事実										

3 現状に対する評価

成果	「目的」の達成に向けた取組による改善状況	<ul style="list-style-type: none"> ・外部人材活用講師派遣事業では、県立高校での活用に留まらず、新たに中学校、特別支援学校において活用、また、高等学校の保護者向けに開催する等、対象を広げることができた。 ・消費者教育情報誌「すくすく消費者」を作成し、配布することにより、消費者教育実践研究委託事業の成果を学校における実践的な消費者教育モデルとして、県内の学校に広く周知することができた。 ・消費者研修の参加者数を増やすため旅費支給等の実施や教員研修の一部に位置づける等改善を図った。
課題分析	① 課題	<ul style="list-style-type: none"> ・現状では、高校生への消費者教育が中心となっており、児童、生徒、保護者への消費者教育が進んでいない。 ・消費者教育の最新の視点を学ぶ講義・演習による教員研修を実施しているが、参加者が少ない。
	② 原因	<ul style="list-style-type: none"> ・民法の成年年齢引下げにより、悪質商法等の消費者被害が懸念される高校生への対応に重点を置いていたため、他の対象者への取組が不足し、消費者教育を受ける機会が少ない。 ・教員は多忙であるため、会議や講師を招いての研修計画が立てにくい。
	③ 方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・外部人材活用講師派遣事業が県立高校だけでなく、私立高校、中学校、教員、PTAの研修会等で実施されるよう、関係機関に働きかけを行うとともに、講義内容について派遣先の学校等と外部講師の間で綿密な事前の打合せが実施されるよう浸透を図っていく。 ・消費者教育教材が十分に活用されるよう、消費者教育連絡会議や個別訪問等により周知・説明を行う。

事務事業評価シート

1 事務事業の概要

担当課

環境生活総務課

事務事業の名称		消費者団体等活動支援事業				
目的	誰(何)を対象として	消費者団体等	事業費 (千円)	令和5年度の実績額	令和6年度の当初予算額	
	どういう状態を目指すのか	自立的かつ活発に消費者問題に取り組む		275	492	
			うち一般財源 (千円)	275	492	
令和6年度の取組内容	<ul style="list-style-type: none"> ・明日への消費者活動支援事業では、消費者市民社会の形成にかかわる事業実施を希望する消費者団体に事業を委託する。 ・消費者リーダー育成講座は、消費者問題に関する入門編の講座をオンデマンド方式で実施する。 ・消費者リーダー育成講座修了者(消費者リーダー、104名)への情報提供及び消費者啓発活動の実績報告を行う。 ・NPO法人消費者ネットしまねに適格消費者団体を目指した学習会、所属の専門家による出前講座に加えて、消費者問題研究協議会の活動支援、消費者リーダー向け研修会、団体の認知度アップ等の事業を委託する。 ・県の消費者基本計画改定案に関して消費者問題研究協議会と市町村担当者を交えた意見交換会を開催する。 					
令和5年度に行った評価を踏まえて見直したこと	<ul style="list-style-type: none"> ・明日への消費者活動支援事業では、新たに応募する団体が増加するよう働きかけを行った。 ・NPO法人消費者ネットしまねの適格消費者団体認定に向けて、団体の認知度アップや事業者への申し入れ活動の支援や消費者リーダー向け研修会の実施を委託する。 					
1	上位の施策	VIII-2-(2) 安全で安心な消費生活の確保	3	上位の施策		
2	上位の施策	IV-1-(2) 地域で活躍する人づくり	4	上位の施策		

2 KPI(重要業績評価指標)の状況

KPIの名称		年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	単位	計上分類
1	県と民間の消費者行政事業協働件数【当該年度4月～3月】	目標値		18.0	18.0	18.0	20.0	20.0	件	単年度値
		実績値	17.0	16.0	19.0	21.0	16.0			
		達成率	—	88.9	105.6	116.7	80.0	—	%	
2	社会や環境等に配慮した商品・サービスを選択している人の割合【当該年度8月時点】	目標値		40.0	43.0	70.0	75.0	80.0	%	単年度値
		実績値	—	56.9	62.1	66.9	63.3			
		達成率	—	142.3	144.5	95.6	84.4	—	%	
KPIの他に参考とすべきデータや客観的事実										

3 現状に対する評価

成果	「目的」の達成に向けた取組による改善状況	<ul style="list-style-type: none"> ・県内唯一の県域消費者団体である「NPO法人消費者ネットしまね」と連携・協力し、学習会、出前講座を開催した。 ・消費者リーダー育成講座の内容を受講者にとって魅力あるものにするために、特殊詐欺とサイバー犯罪など新たなテーマを組み込んだ。
課題分析	① 課題	<ul style="list-style-type: none"> ・明日への消費者活動支援事業では、消費者問題研究協議会で実施団体が減少しており各地域における活動停滞が懸念される。 ・NPO法人消費者ネットしまねは、参画する個人・団体が少なく、認知度が高まっていない。 ・消費者リーダー育成講座受講者のその後の活動把握ができておらず、身近な地域での啓発活動が見えていない。
	② 原因	<ul style="list-style-type: none"> ・明日への消費者活動支援事業では、消費者問題研究協議会の会員が高齢化している例が多く、取組意欲が低下している。また事務局の市町担当者も多忙で消費者行政のウエイトが低下している。 ・NPO法人消費者ネットしまねの活動等の周知及び組織強化に向けた働きかけがまだ不十分である。 ・消費者リーダー育成講座が自己啓発事業となってしまう傾向にある。
	③ 方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・NPO法人消費者ネットしまねと連携して明日への消費者活動支援事業の活用も含めた消費者問題研究協議会の活動支援を行うことで、消費者団体活動の活性化を図る。 ・NPO法人消費者ネットしまねは適格消費者団体を目指しており、認定要件をクリアできるよう会員増など基盤強化を図る必要があるため、認知度アップ事業を進める。 ・消費者リーダー育成講座について、委託先の島根大学と連携し講師や講座内容を見直すことにより、受講者の増、さらには消費者リーダーの増加に努めるとともに、消費者問題に関心を持ち続け、活動を行う上で参考になるよう情報提供を実施する。 ・消費者リーダーの啓発活動等を見える化して実効性を高める。

事務事業評価シート

1 事務事業の概要

担当課

環境生活総務課

事務事業の名称		消費生活協同組合の指導事業			
目的	誰(何)を対象として	組合員及び組合役職員	事業費 (千円)	令和5年度の実績額	令和6年度の当初予算額
	どういう状態を目指すのか	組合活動の理解を深め、健全な組合運営を行う		338	407
			うち一般財源 (千円)	338	407
令和6年度の取組内容		<ul style="list-style-type: none"> 消費生活協同組合に対する実地検査を3組合程度を対象に実施する。 所管する10組合から提出された総会終了届等の書類審査を行う。 上記の2点について、財務面は公認会計士に専門的な見地から調査・指導を委嘱する。 			
令和5年度に行った評価を踏まえて見直したこと					
1	上位の施策	VIII-2-(2) 安全で安心な消費生活の確保	3	上位の施策	
2	上位の施策		4	上位の施策	

2 KPI(重要業績評価指標)の状況

KPIの名称		年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	単位	計上 分類
1	実地検査実施組合数【当該年度4月～3月】	目標値		3.0	3.0	3.0	3.0	3.0	組合	単年度 値
		実績値	2.0	3.0	3.0	3.0	3.0			
		達成率	—	100.0	100.0	100.0	100.0	—	%	
2		目標値								
		実績値								
		達成率	—	—	—	—	—	—	%	
KPIの他に参考とすべきデータや客観的事実										

3 現状に対する評価

成果	「目的」の達成に向けた取組による改善状況	<ul style="list-style-type: none"> 「組合員の自由脱退に関する手続」、「役員退任慰労金」、「役員選挙における公告事項」等について、法令等に基づいて指摘したことにより順次改善措置が執られている。 財務面では、公認会計士が検査を行うことにより生協の財務健全化に向けた検査を実施できた。
課題分析	① 課題	・実地検査では確認する書類が多く、時間も限られているため全般を把握することが困難で、特に財務については十分な検査が困難。
	② 原因	・上記①(課題)が発生している原因 ・職員が財務について精通しているわけではなく、研修の機会も限られている。
	③ 方向性	・書類審査を含め、財務面の検査に精通した公認会計士による検査を引き続き実施する。

事務事業評価シート

1 事務事業の概要

担当課

環境生活総務課

事務事業の名称		相談・苦情処理事務			
目的	誰(何)を対象として	消費生活に関する相談・苦情を申し出た消費者	事業費 (千円)	令和5年度の実績額	令和6年度の当初予算額
	どういう状態を目指すのか	問題解決方向を見だし、苦情を解決する。		27,684	31,621
			うち一般財源 (千円)	27,684	31,621
令和6年度の取組内容		<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関する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。 ・「指定消費生活相談員」による市町村支援により、市町村消費生活相談窓口のレベルアップを図る。 ・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する。 ・県消費者センターにおける消費生活相談DXを推進するとともに、必要な情報を市町村に提供する。 			
令和5年度に行った評価を踏まえて見直したこと		<ul style="list-style-type: none"> ・県が実施する巡回訪問の市町村数を増やした。 ・市町村からの苦情処理方法等に関する問い合わせ件数を記録することとした。 			
1	上位の施策	VIII-2-(2) 安全で安心な消費生活の確保	3	上位の施策	
2	上位の施策		4	上位の施策	

2 KPI(重要業績評価指標)の状況

KPIの名称		年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	単位	計上分類
1	消費者相談のあっせん時解決率【当該年度4月～3月】	目標値		91.0	91.0	91.0	91.0	91.0	%	単年度値
		実績値	91.9	88.1	92.7	95.3	92.2			
		達成率	—	96.9	101.9	104.8	101.4	—	%	
2		目標値								
		実績値								
		達成率	—	—	—	—	—	—	%	
KPIの他に参考とすべきデータや客観的事実		<ul style="list-style-type: none"> ・島根県消費者センターへの相談件数：R2年度3,298件、R3年度2,951件、R4年度3,036件、R5年度3,005件 ・契約当事者が60歳以上の高齢者である相談の割合：R2年度36.2%、R3年度38.2%、R4年度39.2%、R5年度40.5% ・斡旋不調(苦情相談)：R2年度24件、R3年度10件、R4年度5件、R5年度7件 ・苦情相談が多かった商品・役務の件数(R5年度)：1位商品一般、2位化粧品、3位役務その他、4位健康食品、5位移動通信サービス 								

3 現状に対する評価

成果	「目的」の達成に向けた取組による改善状況	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員の相談対応スキル向上のための研修を実施した結果、斡旋解決率の目標値を上回った。 ・斡旋不調となった件数が7件(消費者の苦情を裏付ける証拠が不十分、苦情解決に向けた事業者の理解や対応が得られないなど)であり、前年度同様少なかった。
課題分析	① 課題	・斡旋時において、事業者との交渉の困難度が上がっている。
	② 原因	<ul style="list-style-type: none"> ・ネット通販の広がりにより、顔の見えない事業者との契約が常態化している。 ・事業者によるたぐみないネット広告の誘因文句につられ、消費者が細部の記述に注意を払うことなく契約してしまっている。 ・契約書の交付の必要のないネット通販において、消費者が契約条件を確認しようにも、すでに画面上からは見られなくなっており、そのことが斡旋解決の妨げになっている。
	③ 方向性	<ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センター研修に参加し、インターネット取引や、SNSに関する消費者トラブルに的確に対応できるよう消費生活相談員のスキルアップ、知識の向上を図る。また、市町村職員に学んできた点をフィードバックする。 ・センターにおいて斡旋解決の見込みがない案件については、すみやかに関係機関にとりつなぐ。 ・指定消費生活相談員による市町村巡回訪問や、市町村支援ヘルプデスクの設置により、市町村相談体制強化を図る。 ・令和8年10月から予定される全国消費生活情報ネットワークシステムの新システム化に対応することで、相談員による効果的、効率的な苦情処理体制を構築する。

事務事業評価シート

1 事務事業の概要

担当課

環境生活総務課

事務事業の名称		島根県消費者行政推進・強化事業			
目的	誰(何)を対象として	消費者	事業費 (千円)	令和5年度の実績額	令和6年度の当初予算額
	どのような状態を目指すのか	どこに住んでいても質の高い消費生活相談が受けられ、消費者被害防止や救済等の支援体制も整っている		23,090	22,250
			うち一般財源 (千円)	2,269	3,493
令和6年度の取組内容		<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口の充実・強化及び消費者被害防止等に取り組む市町村に対する助成を行う。 県内全市町村に消費者安全確保地域協議会(地域見守りネットワーク)を設置するため、市町村への状況調査、個別訪問説明や情報提供を行い、設置促進に努めるとともに、設置後の市町村に対するフォローアップを行う。 相談員が、国民生活センターが実施する研修等に積極的に参加する。 			
令和5年度に行った評価を踏まえて見直したこと					
1	上位の施策	VIII-2-(2) 安全で安心な消費生活の確保	3	上位の施策	
2	上位の施策	IV-1-(2) 地域で活躍する人づくり	4	上位の施策	

2 KPI(重要業績評価指標)の状況

KPIの名称		年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	単位	計上分類
1	地域見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)が設置されている市町村数【当該年度3月時点】	目標値		10.0	12.0	14.0	16.0	19.0	市町村	累計値
		実績値	6.0	8.0	8.0	11.0	12.0			
		達成率	—	80.0	66.7	78.6	75.0	—		
2	社会や環境等に配慮した商品・サービスを選択している人の割合【当該年度8月時点】	目標値		40.0	43.0	70.0	75.0	80.0	%	単年度値
		実績値	—	56.9	62.1	66.9	63.3			
		達成率	—	142.3	144.5	95.6	84.4	—		
KPIの他に参考とすべきデータや客観的事実		令和6年3月31日現在、消費者安全確保地域協議会(地域見守りネットワーク)の設置市町村の県内人口カバー率88.9%(消費者庁政策目標50%以上)								

3 現状に対する評価

成果	「目的」の達成に向けた取組による改善状況	国民生活センター等主催の研修等(D-ラーニング含む。)に、島根県消費者センター相談員が延べ94回受講
課題分析	① 課題	「目的」達成のため(又は達成した状態を維持するため)に支障となっている点
	② 原因	上記①(課題)が発生している原因
	③ 方向性	上記②(原因)の解決・改善に向けた見直し等の方向性
		<ul style="list-style-type: none"> 各市町村における消費者安全確保地域協議会(地域見守りネットワーク)の設置検討状況調査において、未設置市町村のうち、2町が「設置しない、あるいは設置予定なし」との回答で、消費者基本計画で指標としているR6までの全市町村設置の目標が達成できない状況である。 未設置市町村における消費者安全確保地域協議会(地域見守りネットワーク)の必要性について、行政側の理解が進まない状況がある。 未設置市町村に対し、消費者安全確保地域協議会(地域見守りネットワーク)の必要性や効果を更に周知するとともに、市町村の実情に応じた課題を整理し、個別訪問や巡回により、検討を促進させる。併せて設置済の市町村に対するフォローアップを行う。

事務事業評価シート

1 事務事業の概要

担当課

商工政策課

事務事業の名称		計量検定検査事務				
目的	誰(何)を対象として	計量器を使用する事業所を利用する人	事業費 (千円)	令和5年度の実績額	令和6年度の当初予算額	
	どうい状態を目指すのか	適正な計量結果が得られるようにする		13,120	14,169	
			うち一般財源 (千円)	6,487	9,316	
令和6年度の取組内容	適正な計量の実施を確保するため、計量器の修理・販売事業者等計量関係事業者を指導・監督し、並びに県内各事業所において取引・証明に使用される計量器の検定・検査により正確な計量器の供給を図る。					
令和5年度に行った評価を踏まえて見直したこと	計量法に基づく計量器の検定・検査を厳格に行うことにより適正な計量器を供給し、計量器を使用する事業者に対しては、適正な計量の意識の醸成が図られるよう一層指導を強化する。					
1	上位の施策	VIII-2-(2) 安全で安心な消費生活の確保	3	上位の施策		
2	上位の施策		4	上位の施策		

2 KPI(重要業績評価指標)の状況

KPIの名称	年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	単位	計上分類
1 計量法に基づく立入検査時における不適正率【当該年度4月～3月】	目標値		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	%	単年度値
	実績値	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0			
	達成率	—	—	—	—	—	—	%	
2	目標値								
	実績値								
	達成率	—	—	—	—	—	—	%	
KPIの他に参考とすべきデータや客観的事実	燃料油メーター立入検査は該当事業所212事業所で1,702台数を検査(R4年度:245事業所 1,836台数) コロナ禍の影響で実施が出来なかった食料品製造・流通業の立入検査を7事業所216個を検査								

3 現状に対する評価

成果	「目的」の達成に向けた取組による改善状況	燃料油メーターは近年不適正率は0.0%と目標達成できており利用者に安心を担保できている。 コロナ禍により中止を余儀なくされたいた事業所への立入検査は順次実施し、適正な計量結果が得られるようにする。
課題分析	① 課題	近年の立入検査の結果で計量器検査が未実施で使用されており、食品製造業・流通業において量目不足の不適正が判明している。(量目不足とは：店頭で量り売りされている商品が表示されている量より少ないこと)
	② 原因	事業者の法令遵守及び計量法に対する認識不足が原因となっているほか、消費者(県民)は不適正な計量器の使用、量目不足の商品の購入など適正な計量に関する理解が不足している。
	③ 方向性	事業者において、計量が経済活動の根幹をなすことを認識させ、消費者(県民)に対しては適正な計量結果を提供する責任があることを自覚するよう、今後も適正な計量器の使用、管理実施のため立入検査実施時に検査結果によることなく指導徹底を図る。消費者(県民)へは適正な計量の使用、管理について啓発活動をし理解を図る。

事務事業評価シート

1 事務事業の概要	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">担当課</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">中小企業課</td> </tr> </table>	担当課	中小企業課
担当課	中小企業課		

事務事業の名称		貸金業法に関する事務			
目的	誰(何)を対象として	貸金業者の顧客(資金需要者)	事業費 (千円)	令和5年度の実績額	令和6年度の当初予算額
	どういう状態を目指すのか	貸金業法で保証されている権利や利益を確保する		2,757	3,106
			うち一般財源 (千円)	2,757	2,806
令和6年度の取組内容		<ul style="list-style-type: none"> ・貸金業を営む者の業務の適正な運用の確保 ・資金需要者等の利益の保護 ・県民経済の適切な運営 			
令和5年度に行った評価を踏まえて見直したこと		現時点では課題がなく見直しを行う状況にない			
1	上位の施策	VIII-2-(2) 安全で安心な消費生活の確保	3	上位の施策	
2	上位の施策		4	上位の施策	

2 KPI(重要業績評価指標)の状況

KPIの名称		年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	単位	計上分類
1	苦情相談等問題解決率【当該年度4月～3月】	目標値		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	%	単年度値
		実績値	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0			
		達成率	—	100.0	100.0	100.0	100.0	—	%	
2		目標値								
		実績値								
		達成率	—	—	—	—	—	—	%	
KPIの他に参考とすべきデータや客観的事実		<ul style="list-style-type: none"> ・苦情相談件数は年数件程度(令和5年度は0件)である。 ・3年に1回の立入検査の実施や運営指導を行い、苦情の解決に努める。 								

3 現状に対する評価

成果	「目的」の達成に向けた取組による改善状況	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情相談件数は、令和5年度は0件であった。また、必要に応じて関係機関へ情報提供を行い、周知が行き渡った。 ・県内の登録貸金業者に違法な営業を行っている事業者は確認されておらず、事業者から県への報告も適切に行われている。
課題分析	① 課題	「目的」達成のため(又は達成した状態を維持するために支障となっている点
	② 原因	上記①(課題)が発生している原因
	③ 方向性	上記②(原因)の解決・改善に向けた見直し等の方向性
<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、貸金業の適正な業務実施について監督業者等に周知を行う。 ・悪質なヤミ金融の新たな業態の金融詐欺についても、引き続き日本貸金業協会や財務局等からの情報をもとに、動向を注視していく。 ・令和4年度から成年年齢引き下げに伴い若年者向け貸付が可能になったことについて、財務局や日本貸金業協会等と情報交換をしつつ、該当業者からの毎月の報告をもとに動向を注視していく。 ・関係課や関係機関(消費者センター、警察本部)等とも連携し、消費者に対しても貸金業法の周知を行う等の取組を進める。 		