

予 算 要 求 資 料

令和3年度当初予算 支出科目 款：総務費 項：企画開発費 目：県民生活行政費

事業名 市町村等消費生活相談窓口機能強化事業費

(この事業に対するご質問・ご意見はこちらにお寄せください)

環境生活部 県民生活課 消費生活安全係 電話番号：058-272-1111 (内 2986)

E-mail：c11261@pref.gifu.lg.jp

1 事業費 1,471千円 (前年度予算額：1,634千円)

<財源内訳>

| 区 分 | 事業費 | 財 源 内 訳 | | | | | | | |
|-----|-------|------------|------------|------------|------------|-----|-----|-----|------------|
| | | 国 庫 支出金 | 分担金 負担金 | 使用料 手数料 | 財 産 収 入 | 寄附金 | その他 | 県 債 | 一 般 財 源 |
| 前年度 | 1,634 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,634 |
| 要求額 | 1,471 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1,471 |
| 決定額 | | | | | | | | | |

2 要求内容

(1) 要求の趣旨 (現状と課題)

- ・全ての市町村に消費生活相談窓口が設置され、相談体制は整備されてきたものの、専門相談員が一人体制の場合や、配置日数が少ない窓口もあり、相談体制のノウハウや知識が蓄積されにくいという課題を抱えている。また、複雑な相談や高度な相談については、対応が難しい状況が見受けられる。
- ・消費者安全法においても、県は、市町村による消費生活相談の実施に関して、必要な助言や協力、情報提供等の援助を行うことが定められている。
- ・こうした中、県の相談窓口は、市町村の消費生活相談窓口に寄せられる高度、複雑、広域な案件への対応に加え、市町村へ必要な助言を行うセンター・オブ・センターズとしての役割を果たす必要がある。
- ・このため、県の相談員が市町村の相談窓口を定期的に訪問することにより相談業務の円滑化を支援する。
- ・また、県民生活相談センターに消費者問題に精通した弁護士を招聘し、県や市町村の相談員が専門家からの助言を直接受けることができる体制を整備するとともに、県の相談員を中心に、相談員同士が互いに情報交換、情報共有を行い、県内相談員全体のレベルアップ、相談の質の均一化を図る機会を提供する。

(2) 事業内容

○消費生活相談窓口機能強化事業

- ・県民生活相談センター弁護士招聘

日時・場所：隔週 13時30分～16時30分 県民生活相談センター

対応者：弁護士1名（岐阜県弁護士会）

- ・市町村消費生活相談窓口巡回サポート

対象市町村：県内すべての市町村

派遣回数等：原則年2回程度

対応者：県民生活相談センター消費生活相談員

○県事務所相談員研修参加支援

- ・県事務所相談員を県、国民生活センター等が実施する研修に参加させ、相談員のレベルアップを図る。

(3) 県負担・補助率の考え方

住民にとって最も身近な市町村の消費生活相談業務への支援は、県にとって必須の課題であり、継続して県が実施する必要がある。

(4) 類似事業の有無

なし

3 事業費の積算内訳

| 事業内容 | 金額 | 事業内容の詳細 |
|------|-------|-------------|
| 旅費 | 297 | 市町村巡回訪問旅費等 |
| 消耗品費 | 8 | 事務用消耗品、コピー代 |
| 委託料 | 1,116 | 弁護士招聘謝金 |
| 負担金 | 16 | 研修参加費 |
| 役務費 | 34 | 郵便電話料 |
| 合計 | 1,471 | |

決定額の考え方

4 参考事項

(1) 各種計画での位置づけ

【「清流の国ぎふ」創生総合戦略】 2 健やかで安らかな地域づくり

(2) 安らかに暮らせる地域

3 犯罪・交通事故防止の推進

【岐阜県消費者施策推進指針】 3 消費者被害の救済

(2) 後年度の財政負担

・市町村における消費生活相談員の配置状況等を見ながら事業の継続性について検証する。

業 評 価 調 書（県単独補助金除く）

新規要求事業

継続要求事業

1 事業の目標と成果

（事業目標）

県民に身近な市町村消費生活相談窓口において、適切な相談対応ができるよう、相談窓口の機能強化を図る。

（目標の達成度を示す指標と実績）

| 指標名 | 事業開始前 | 指標の推移 | | 現在値 (前々年度末時点) | 目 標 | 達成率 |
|---------|--------------|-------|--|------------------|--------------|-----|
| 弁護士相談件数 | 66件 (H30) | | | 55件 (R1) | 100件 (R5) | 55% |

○指標を設定することができない場合の理由

（前年度の取組）

・事業の活動内容（会議の開催、研修の参加人数等）

隔週招聘の弁護士との協議等において、消費生活トラブルなどについての法律的な学習を行った。

また、市町村消費生活相談窓口への県相談員巡回訪問で、市町村相談担当者との情報共有等を行った。

（前年度の成果）

・前年度の取組により得られた事業の成果、今後見込まれる成果

市町村の相談窓口で苦慮している高度で複雑な相談に対する対処方法や、消費者問題に見識の深い弁護士から助言を受けることで、適切な相談対応を行うことができた。

2 事業の評価と課題

(事業の評価)

| | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・事業の必要性（社会経済情勢等に沿った事業か、県の関与は妥当か） ○：必要性が高い △：必要性が低い | |
| （評価） ○ | <p>全ての市町村に専門の相談員が配置されているものの、専門相談員が一人体制の場合や、配置日数が少ない窓口もあり、相談体制のノウハウや知識が蓄積されにくいという課題を抱えている。</p> <p>また、相談員不在の窓口は、行政職員が相談対応しており、適切に対応できるようにするための支援が必要である。</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ・事業の有効性（指標等の状況から見て事業の成果はあがっているか） ○：概ね期待どおり又はそれ以上の効果が得られている △：まだ期待どおりの成果が得られていない | |
| （評価） ○ | <p>消費生活相談は、年々高度で複雑になっていることから、消費者問題に見識の深い弁護士による助言や県の相談員が市町村の相談窓口へ定期的に訪問することにより、相談業務の円滑化を支援する。</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> ・事業の効率性（事業の実施方法の効率化は図られているか） ○：効率化は図られている △：向上の余地がある | |
| （評価） ○ | <p>ノウハウを持った県の相談員が直接市町村を訪問し、助言することで、効率的に相談対応ができる。</p> |

(今後の課題)

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・事業が直面する課題や改善が必要な事項 <p>経験が十分でない消費生活相談員や消費生活相談を行政職員が対応している市町村に対して、今後も継続して相談対応のアドバイスを実施していく必要がある。</p> |
|---|

(次年度の方向性)

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・継続すべき事業か。県民ニーズ、事業の評価、今後の課題を踏まえて、今後どのように取り組むのか <p>県内どこの窓口においても県民からの相談に適切に対応できるよう、引き続き、市町村相談窓口の機能強化が必要である。</p> |
|---|

(他事業と組み合わせて実施する場合の事業効果)

| | |
|-------------------------------|--|
| <p>組み合わせ予定のイベント又は事業名及び所管課</p> | |
| <p>組み合わせて実施する理由や期待する効果 など</p> | |