

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 消費者の多様性に応じた相談窓口体制整備事業費

(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 1,158 千円 (前年度予算額：1,391 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	1,391	695	0	0	0	0	0	0	696
要求額	1,158	579	0	0	0	0	0	0	579
決定額									

2 要求内容

(1) 要求の趣旨 (現状と課題)

- ・SDGsの「誰一人取り残さない」理念は、消費者政策に通ずるもので、消費者の多様な背景(若者・高齢者・障害の有無・母語等)を踏まえた取組みは、国の次期消費者基本計画の基本的な方向性であり、消費者の多様性に応じた啓発や相談窓口の整備を推し進める必要がある。
- ・消費者トラブルの啓発により、在住外国人や障がい者の消費者被害を未然に防止するとともに、被害の拡大を食い止めるためには、消費生活相談窓口の認知度向上に加え、消費生活相談の多言語対応体制の整備、相談支援専門員など障がい者を見守る人材に向けた周知が不可欠である。

(2) 事業内容

- 県相談窓口における音声自動翻訳機の配備
 - ・県の消費生活相談窓口3箇所(県民生活相談センター、可茂・飛騨県事務所)に音声自動翻訳機を導入し、多言語に対応した相談体制を整える。
- 障がい者見守り団体との連携
 - ・障がい者見守り人材向けクリアファイルの作成
消費者トラブル事例、消費生活相談窓口及び見守りポイントなどを記載したクリアファイルを作成し、障がい者見守り人材に配布することにより、障がい者の消費生活トラブルの早期発見を図る。
 - ・障がい者見守り団体を対象とした出前講座を行い、消費者トラブルの事例を紹介するとともに、その対処法について学んでいただき、障がい者の消

費者トラブルの早期発見、早期解決を図る。

○外国語版「消費生活ガイドブック」の作成

- ・「暮らしの安全ガイドブック（小学生版）」の消費生活部分をポルトガル語及びタガログ語に翻訳した冊子を作成。

必要とする市町村へ配布し在住外国人が在籍する小・中学校で活用することにより、消費者トラブルの未然防止及び相談窓口の周知を図る。

(3) 県負担・補助率の考え方

県内在住外国人及び障がい者への対応事業であるため、県での実施が必要である。

3 事業費の積算内訳

事業内容	金額	事業内容の詳細
報償費	40	出前講座
旅費	89	出前講座
印刷製本費	648	外国語版「消費生活ガイドブック」作成委託
委託料	285	障がい者見守り人材向けクリアファイル作成委託
使用料及び賃借料	96	音声自動翻訳機レンタル料
合計	1,158	

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】 1 消費者教育・啓発

(2) 国・他県の状況

- ・消費者基本法に基づく国の次期消費者基本計画(令和2年度～令和6年度)には、地方が取り組むべき新たな課題として、外国人からの消費生活相談体制の整備や消費生活窓口の認知度向上が盛り込まれる見込みであることを受け、県で推進。

(3) 後年度の財政負担

- ・事業の継続性について、必要な検討を実施する。

(4) 事業主体及びその妥当性

- ・在住外国人の消費者トラブルの早期解決を図り、安心して消費生活を営むことができる社会の実現に向け、県が主体となって事業を実施することが重要である。

事業評価調査書（県単独補助金除く）

<input type="checkbox"/> 新規要求事業
<input checked="" type="checkbox"/> 継続要求事業

1 事業の目標と成果

（事業目標）

消費者の多様な背景（若者・高齢者・障害の有無・母語等）を踏まえた取組みは、国の次期消費者基本計画の基本的な方向性であり、県でも、消費者の多様性に応じた啓発や消費生活相談窓口の整備を進める必要がある。

自動翻訳機の配備による窓口での多言語体制整備に取り組むとともに、「消費生活ガイドブック」（ポルトガル語及びタガログ語）を作成し、在住外国人が在籍する小・中学校で活用することにより、消費者トラブルの未然防止及び相談窓口の周知を図る。

また、消費者トラブル事例、消費生活相談窓口及び見守りポイントなどを記載したクリアファイルを作成し、障がい者見守り人材に配布することにより、障がい者の消費生活トラブルの未然防止・早期発見を図る。

（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
外国人からの相談件数	2件 (H30)			8件 (R1)	20件 (R4)	40%
障がいをお持ちの方からの相談件数	31件 (H30)			27件 (R1)	50件 (R4)	54%

○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）

多言語で相談窓口を紹介したパンフレットを作成し、在住外国人への周知を図るとともに、自動翻訳機を配備し、窓口の多言語体制整備に取り組んだ。

また、視覚障害者向けに点字パンフレットを作成し、相談窓口の周知を図るとともに、聴覚障害をお持ちの方からの相談にもスムーズに対応できるよう、相談窓口に筆談ボードを配備し、機能強化を進めた。

(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
在住外国人及び視覚障がい者に、相談窓口を紹介し、消費者トラブルの早期発見、早期解決を図ることができた。
また、自動翻訳機の配備により、在住外国人からの消費生活相談にスムーズに対応することができた。

2 事業の評価と課題

(事業の評価)

・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) ○	在住外国人及び障がい者の消費者トラブルの解消につながるため、事業の必要性が高い。
・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) ○	在住外国人や障がい者に消費生活相談窓口を紹介することにより、消費者トラブルの早期発見、早期解決を図る。
・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) ○	多様な背景に応じた啓発、相談体制の整備が必要と思われる相手を限定し実施しており、効率的に事業を実施している。

(今後の課題)

・事業が直面する課題や改善が必要な事項
消費者の多様な背景に応じた啓発、相談体制の整備は継続的に取り組むべき必要がある。

(次年度の方向性)

・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
多様な消費者の被害を未然に防止するため、継続して啓発、相談体制の整備を進める必要がある。

(他事業と組み合わせて実施する場合の事業効果)

組み合わせ予定のイベント又は事業名及び所管課	
組み合わせる理由や期待する効果 など	