

予 算 要 求 資 料

令和4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 576千円 (前年度予算額：1,158千円)

<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	1,158	579	0	0	0	0	0	0	579
要求額	576	288	0	0	0	0	0	0	288
決定額	576	288	0	0	0	0	0	0	288

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。
- 障がい者見守り人材との連携
 - ・障がい者見守り人材向けクリアファイルの作成
消費生活相談窓口及び見守りのチェック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。
 - ・障がい者見守りガイドブックの作成
障がい者の消費者トラブルの特徴や実際のトラブル事例、気づき・対応のポイント、トラブルの対応方法をまとめたガイドブックを作成し、見守

り人材に配布する。

- ・障がい者見守り人材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。

(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	講師謝金
旅費	89	講師費用弁償 職員業務旅費
委託料	351	障がい者見守りガイドブック等作成委託
使用料及び賃借料	96	音声自動翻訳機レンタル料
合計	576	

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 消費者被害の救済

(2) 国・他県の状況

- ・消費者基本法に基づく国の消費者基本計画（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ている。

(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。

事業評価調書

<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)

・何をいつまでにどのような状態にしたいのか

消費者の多様な背景（若者・高齢者・障害の有無・母国語等）を踏まえた取組みは、国の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。また、在住外国人や障がい者見守り人材等に対して、消費者トラブルの啓発及び相談窓口の周知を行い、消費者被害の未然防止、被害の拡大防止を図る。

(目標の達成度を示す指標と実績)

指標名	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	終期目標	達成率
	実績	実績	目標	目標	(R4)	
見守り人材向け出前講座の開催回数	5回	0回	5回	5回	5回	0%

※令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により中止。

○指標を設定することができない場合の理由

(これまでの取組内容と成果)

令和2年度	<p>相談窓口に自動翻訳機を整備したほか、消費生活相談窓口を周知するための外国語版パンフレットを作成した。また、相談窓口に筆談ボードを配置するとともに、視覚障がい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った。</p> <p>こうした取組みにより、在住外国人及び障がい者の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。</p>
令和3年度	指標① 目標：___ 実績：___ 達成率：___%
令和4年度	指標① 目標：___ 実績：___ 達成率：___%

2 事業の評価と課題

(事業の評価)

<p>・事業の必要性（社会情勢等を踏まえ、前年度などに比べ判断） 3：増加している 2：横ばい 1：減少している 0：ほとんどない</p>	
(評価) 2	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。
<p>・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） 3：期待以上の成果あり 2：期待どおりの成果あり 1：期待どおりの成果が得られていない 0：ほとんど成果が得られていない</p>	
(評価) 2	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、早期解決を図っている。
<p>・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） 2：上がっている 1：横ばい 0：下がっている</p>	
(評価) 2	多様な背景に応じた啓発、相談体制の整備に向けてより高い効果が見込まれる団体等と連携して事業を実施しており、効率化を図っている。

(今後の課題)

<p>・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。</p>

(次年度の方向性)

<p>・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、消費生活相談窓口の認知度向上に加え、相談体制の整備、障がい者等を見守る人材に向けた周知・啓発に継続して取り組んでいく。</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>	【〇〇課】
<p>組み合わせて実施する理由や期待する効果 など</p>	