

“ふじのくに”士民協働事業仕分け結果（事業別個表）

事業番号	18	事業名	消費生活行政関連事業費
------	----	-----	-------------

1 基本情報

実施日／班名	10月14日 第1班	時間	13:05～14:26
担当課名	くらし・環境部県民生活課	事業費	79,843千円

2 判定結果

結果		県民評価者 判定内訳(人)			
県の関与必要 (現行・拡充)	判定区分	県の関与不要	0		
		県の関与必要	28	見直し・縮小	10
				現行・拡充	18
	判定理由	結果と同一区分を判定した県民評価者の主な判定理由（人、複数回答有）			
		現行どおり実施すべき			12
		事業内容を充実し事業費を増額すべき			5
事業内容は現行の水準で事業費を増額すべき			2		

3 具体的な見直し・改善策又はその他意見

【県の関与必要（見直し・縮小）】

- ・地域のボランティアや福祉関係との連携に力をもっと入れた方がよいと思う。町内の公民館等で実演や疑似体験教室のような会を推進すると予防につながると思う。老人には1回説明するだけでなく、常に繰り返し説明していかないと浸透しないと思う。
- ・民間の会社の相談窓口は各県すらあるわけではないので、電話相談なら一本化できるはず。地域に出る必要があるなら、その時々で市役所と協力できるのではないか。
- ・相談件数が非常に多く、対応できているのか心配。被害防止啓発を速やかにメディアに発信してほしい。量販店の改装オープンや新規出店時には、高齢者相手の契約販売が近隣住民を利用し実施されている。町内会等と相談し未然に防ぐ啓発をお願いしたい。小冊子だけでなく、インターネットで啓発してほしい。
- ・相談は市町のみでの処理とし、被害に対しては市町及び県(国)で処理をする。
- ・「くらしのめ」の啓発方法は、県民だよりを活用した方がよいと思う。
- ・市町・消費生活センターの設置、内容等の啓発が必要ではないか。
- ・相談することは必要と思うが、受付→法的の対応と分離して、法務関係の裁判所等に一任できる部分は一任して、他の相談を処理する方法にして効率化を進める必要があると思う。
- ・県や市から消費生活に関する情報を流すのは大事だが、無駄が多い。紙媒体「くらしのめ」もそうだが、P150「県・市町相談員研修」の経費が350万円。年何回行くか分からないが、まとまると大きな額になる。県が税金を使って事業をする以上、もっと現場を知ってほしい。数字でしか物事を見ていない

のか。現場主任や周りのスタッフに聞かないと答えられない人に 61,272 千円(トータル)の person 費が使われていると思うと不快だ。

- ・情報発信にムラがある。広く県民に行きわたるような仕組みにすることが必要。
- ・センターを1箇所に集約する等、メリハリのある体制が必要。効率的な運営が望まれます。
- ・出前講座は学習機会のムラになっていると思います。学校訪問は中止し教員研修会を拡大して、県の全ての中高生が(教員から学び)全て周知できるようにしてほしい。市町(保健所)との役割分担を明確にしてほしい(基準づくり)。県の責任体制の明確化→機能強化になる。「くらしのめ」等を県民だよりに記載して県民に見えるようにする。
- ・電子メール等にて情報提供。新聞の一部の欄を使用して情報提供。県の入札情報など、メールは毎日見ております。こういうものをうまく利用してほしい。
- ・ホーム講座はいらないと思う。
- ・消費者側からすると、このサービスはとても役に立つと思う。消費者の安心、安全は守れると思うが、削れるところでコストは削減した方がいいと思う。
- ・高齢者3人の世帯だが、株やファンドの勧誘電話があり、電話のナンバーディスプレイで番号をチェックし、この手の電話なら出ないようにしている。自分で自分を守ることが必要である。

【県の関与必要(現行・拡充)】

- ・消費者でない人はいない。賢い消費者になるということはなかなか難しいが、結局は被害者にならないと、消費生活相談があるということにまず消費者が記憶しなければならない。従って、個人消費者が何かあればすぐ相談できる場所があり、すぐ電話できるということにまずできないといけないのでは!組織から(情報源)地域へ(自治会等)そして個人へというネットワークが必要ではないか。
- ・子どもも今は一人前の消費者になりうる。子どもの代弁者として、親以外にも子どもが相談する場所を明確にする必要がある。民生委員の役目の中に子どもも対象としているので、民生委員等ももっと活用していけばよいのではないか。
- ・市町にない権限を有する県の強みを活かして、事業者に対する指導等に力を入れていただきたい。情報源としての県の役割も必要だと思います。PR や広報はやり方がいろいろありそうなので、対象となる年齢層にあわせたメディアを用いるのが効果的だと思います。CMとか、ホームページとか。
- ・消費者ホーム講座を職業安定所で実施講座にして雇用を増やし、身近に感じてもらうのはどうか?
- ・県民だよりに含めて情報提供。
- ・知識の情報提供を強化するよりも、年配者には簡単に興味を持ってもらうため被害事例を挙げ、同じパターンではないのか、周り・自分自身で気付いてもらう。
- ・限られた予算の中で確実に実行していると思います(説明の中で)。
- ・悪質事業者は顔写真、実名入りで、県ホームページに掲示しては。
- ・基本的には現行どおりの活動でいいと思うが、消費者への情報発信があまりうまくいっていないと思われる。被害にあってからでは遅いので、被害にあわないための情報発信に力を入れてほしい。
- ・出前講座など、働いている人も参加しやすい時間に設定してほしい。
- ・消費者向け情報誌「くらしのめ」は本当に必要なのか。県・市町の広報の一部に情報を載せることはできないのか?生活上のトラブルのために必要だと思っているが、本当に相談したいと思っている人が相談できているか?友の会、互助会に対する指導が少ないのはなぜ?地域で友の会で被害が多いと思うが、なぜ少ないのか?県まで相談がない、または市町でOKなのか?
- ・市町との役割分担、県は処分権限を持っている。国民センターもある中で、県としての役割。消費者ホットライン。効率的な広報活動。消費者庁ー被害者数の調査等。福祉とのタイアップ、民生委員とのタイアップ。

- ・消費者啓発、学習機会なども含め、もっともっと身近なものとして捉えられるようにして県民の意識を高め、件数自体が減るように予防を考えるのがいいような気がします。情報を持って発信する人に対し「くらしのめ」の配布や、消費者ホーム講座受講者には定期的に情報を発信していくことだけでなく、資格化(消費生活アドバイザーより少し簡単な)したりすることで、そういった関心のある方々が活躍できるような気がします。
- ・人員を増員し、迅速な対応体制を作る。
- ・現状の人員・予算で十分ですか？職員一人当たりの件数が多く、迅速な対応ができているか不安です。監視システムを強化し、未然防止の対策支援が必要だと思います。
- ・配布物を増やし拡宣の充実を図る(電子配布等も可)。
- ・地域の主たる人がきめ細かく地域の人たちに伝え続けてほしい。
- ・次々と新手の消費者を食い物にする被害の発生を防ぐには、多くの情報発信が最も有効。繰り返し注意喚起の情報発信、教育が必要と思います。
- ・消費者の安心・安全は大変必要なことのため、継続していただきたい。ラジオ・テレビで県民情報が流れていると思うが、それをもっと利用してもらいたい。
- ・県民生活センターの相談員・指導員・監視員(非常勤職員)の1人当たりの金額は、週4日くらいの担当業務に合っているのか。県のセンターと市町のセンターがあることが県民に理解されているのか。
- ・まずは市町のセンターにて相談、手に負えない案件のみ県のセンターで対処すると思うが、県職員の仕事内容は何を行うのか分からない。8・88人も必要なのか？
- ・消費生活の相談が気楽にできるよう窓口の広報、サービス充実にも取り組んでいただきたい。
- ・高齢者については福祉と合わせてフォローしていった方がいい。今回の仕分けに参加して消費生活について初めて関心を持った。ホーム講座を受講したいと思った。
- ・被害にあわないための対策が重要である。出前講座については、これまで聞いたことがなかった。また、会社員が出席できる時間(土・日など)での開催を希望する。