

令和5年度行政事業レビュー

消費者庁優良事業改善事例

消費者庁長官賞

事業名：SNSを活用した消費生活相談の実証実験
(担当課：消費者政策課・新未来創造戦略本部)

1. 事業の概要

事業の目的

- 消費生活相談は地方公共団体が自治事務として行っているところ（消費者安全法第8条）、**SNSを相談業務に導入する際の知見を取りまとめる**ことで、SNS相談に取り組もうとする地方公共団体の業務の用に供することを目的とするものである。

現状・課題

- 消費生活相談において、40歳代以下の相談者の割合は減少傾向にあり、消費者トラブルに遭った際に地方公共団体の消費生活センター等に相談する者の割合は若い年代ほど低い傾向にある。若年者が消費生活相談を利用しない理由としては、多い順に「相談するのが面倒だから」（27.0%）、「公的機関には相談しづらいから」（24.8%）という結果となっている。
- 現在、地方公共団体では電話又は対面での相談対応が主流であり、**電話の利用率が低くSNSの利用率が高い若年者が相談しやすい環境の整備**が必要である。
- SNS相談の普及が一方策として考えられるところ、消費生活相談は自治事務であるため、地方公共団体が自主的に導入しようとする際の業務の用に供することができる知見の収集・整理が課題である。

事業概要

- SNS相談の実証実験を、順次、実証フィールドを拡大しながら実施し、結果を分析して、相談業務に導入する際の知見を抽出する。その際、地方公共団体がSNSを消費者被害の防止にも役立てることができるよう、消費者トラブルに関する情報発信の実証を併せて行うこととする。

2. 優良事業改善事例の選定理由

選定理由

- 行政事業レビュー実施要領に記載の選定に当たっての考慮点に基づき、各事業の達成状況を確認した結果、**本事業が最も優良**であったため。

行政事業レビュー実施要領

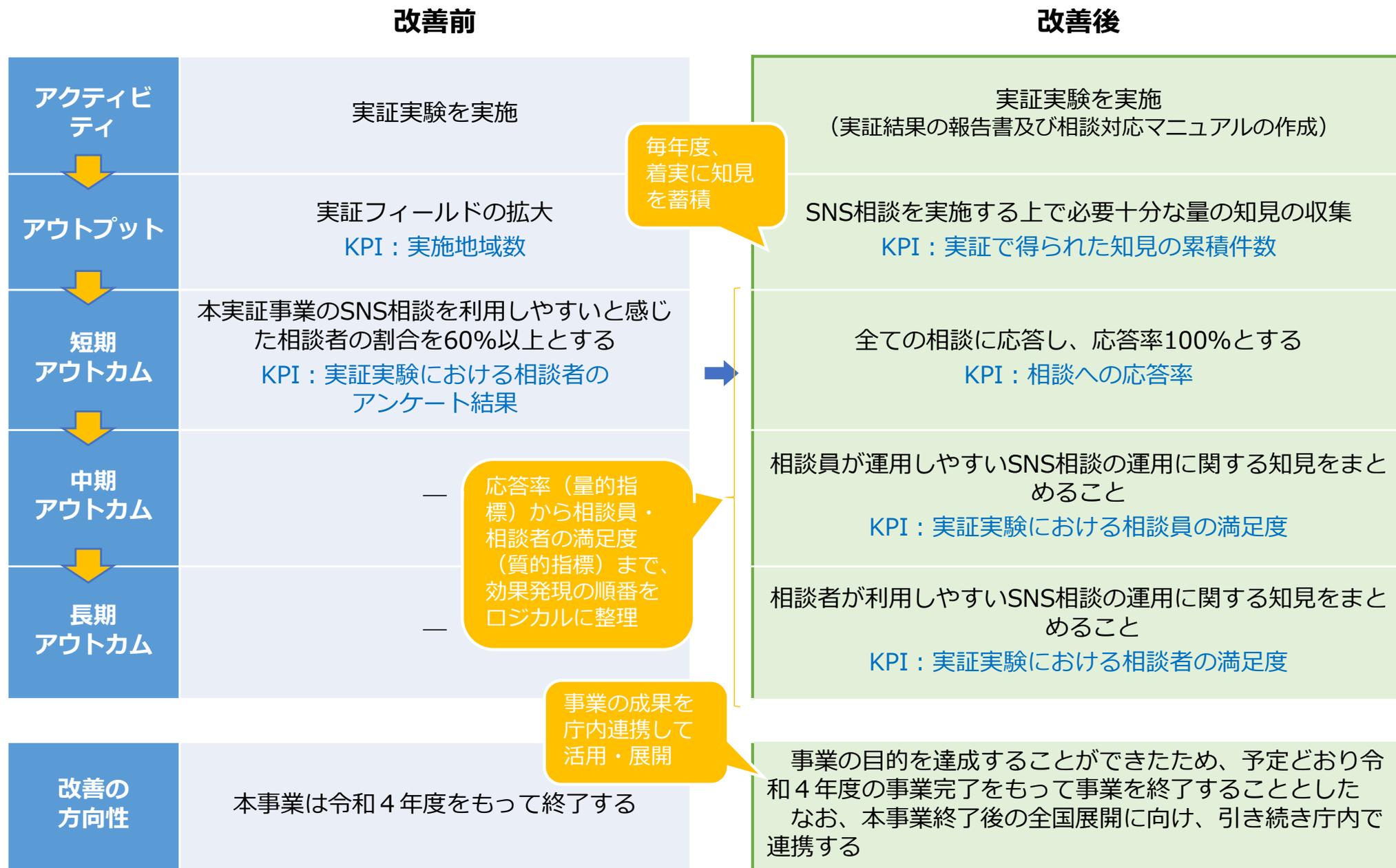
第5部1（1）③ 優良事業改善事例の選定に当たっては、例えば、次の観点を考慮するものとする。

- ア 事業を実施する背景（現状）、事業により解決すべき課題について、データ等を用いつつ、的確な抽出がなされていること。
- イ 活動指標について、活動状況を的確に測定でき、かつ、活動状況の異変を早期に検知することができるような指標が設定されていること。
- ウ 成果指標について、事業の効果を的確に測定できるような指標が設定されていること。
- エ 事業の活動状況及び効果の確認が的確に行われ、効果が認められない場合における廃止等を含め、その結果が翌年度以降の事業（同様の事業目的を有する他の事業を含む。）の改善に効果的に活用されていること。

本事業の評価ポイント

- 消費生活相談において40歳代以下の相談者の割合は減少傾向にあることや、消費者トラブルに遭った際に地方公共団体の消費生活センター等に相談する者の割合は若い年代ほど低い傾向にあること、また、若年者が消費生活相談を利用しない理由といった**データに基づき、施策の必要性**を示すことができている。
- 毎年度の実証事業を通じて着実に知見を蓄積するとともに、各年度の実証事業の効果をモニタリングできるような数値をとる事業設計にすることで、**翌年度の実証事業の改善に活用**された。
- 本事業の結果を踏まえた、**本事業終了後の全国展開に向けた方針**を庁内で連携して打ち出すことができている。

3. 改善点の概要①



3. 改善点の概要②

レビューシート上の改善のポイント

- データに基づいて事業の必要性（SNS相談の普及の必要性）を示すことができる状態であったにも関わらず、レビューシート上はそれが表れない形となっていた。
⇒ 「現状・課題」欄の記載を充実。
- 毎年度、実証結果を分析し、翌年度の実証内容に反映することでPDCAサイクルを回していた実績はあるが、レビューシート上はそれが表れない形となっていた。
⇒ 全体的にロジックの流れを整理するとともに、アウトプット指標・アウトカム指標を充実（担当課の当初案は短期アウトカムのみであったが、最終的には短期から長期まで全て定量的な指標を設定。）。
- 本事業終了後の全国展開に向けた方針が明確になっていなかった。
⇒ 本事業の効果検証結果を踏まえた、本事業終了後の全国展開に向けた方針を再確認し、「改善の方向性」欄に記載。

4. その他

【優良事業改善事例選定プロセス】

- 行政事業レビュー実施要領第5部1（1）③に記載の選定に当たっての考慮点に基づき、政策立案総括審議官を含めた行政事業レビュー推進チームにおいて各事業の達成状況を確認し、それを踏まえ、消費者庁長官が優良事例を選定。

【庁内への横展開方法等】

- 9月に庁内の幹部職員が集まる幹部会議において表彰事例を共有するとともに、庁内各課室にも広く改善に至るまでの議論の過程をまとめた本資料を展開することで、庁内全体への横展開につなげている。