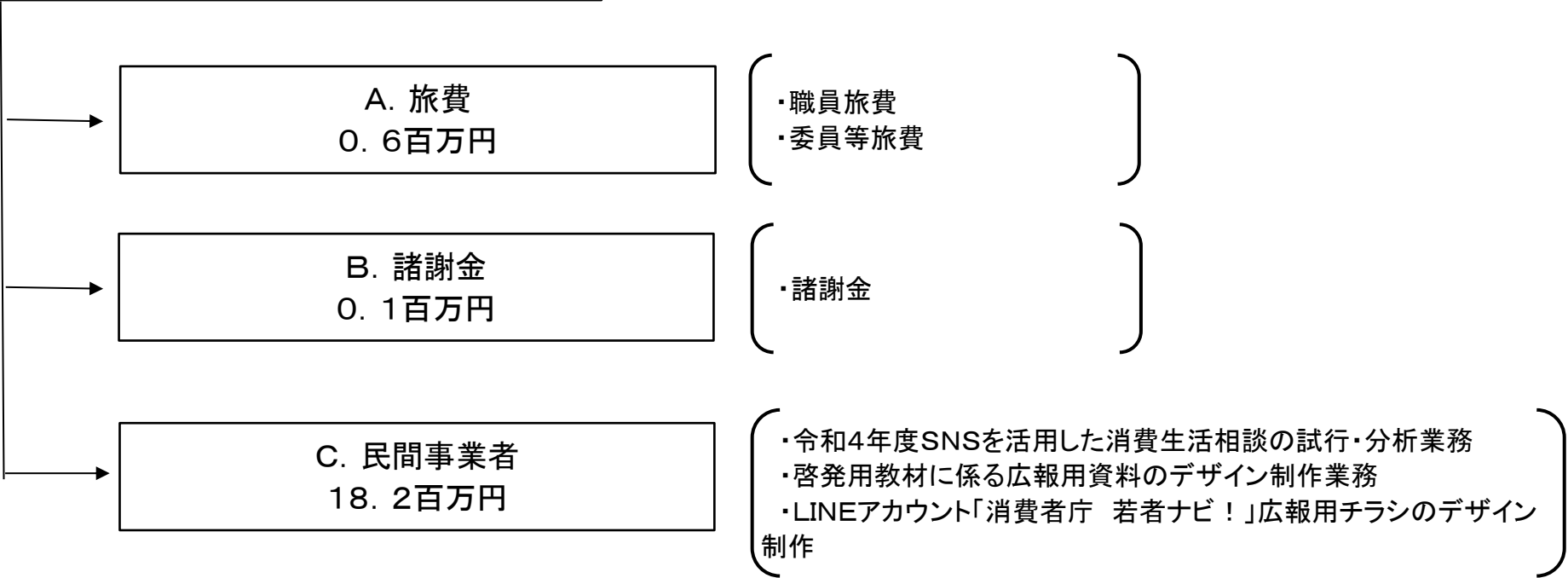


		令和5年度行政事業レビューシート				(消費者庁)	
事業名	SNSを活用した消費生活相談の実証実験			担当部局庁	消費者庁		作成責任者
事業開始年度	平成30年度	事業終了 (予定)年度	令和4年度	担当課室	消費者政策課		課長 尾原 知明
会計区分	一般会計						
根拠法令 (具体的な 条項も記載)	-			関係する 計画、通知等	消費者基本計画(令和2年3月31日閣議決定、令和3年6月15日改定) 第4章(1) 第5章5(3) 消費者基本計画工程表(令和2年7月7日消費者政策会議決定、令和3年6月15日改定) I(4)⑧ III(1)⑪ V(2)② V(3)⑦		
政策	消費者政策の推進			主要経費	その他の事項経費		
施策	消費者政策の企画・立案・推進及び調整						
政策体系・評価書URL	https://www.caa.go.jp/policies/evaluation/						
事業の目的 (5行程度以内)	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)、ソーシャル・ネットワーキング・サービス(以下「SNS」という。)を相談業務に導入しようとする地方公共団体においてSNSを活用した消費生活相談(以下、「SNS相談」という。)を円滑に実施するための知見を取りまとめる。						
現状・課題 (5行程度以内)	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(※1)、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(※2)。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(※3)。 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(※4)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(消費者安全法第8条)、地方公共団体が自主的にSNS相談を導入しようとするとき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。 ※1 消費者庁「若者が活用しやすい消費生活相談に関する研究会報告書」(令和2年5月1日)2頁参照(消費者庁HP https://www.caa.go.jp/notice/entry/019790/)。 ※2 同報告書3頁。 ※3 同報告書4頁。 ※4 同報告書5頁。						
事業概要 (5行程度以内)	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、SNSを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。 本事業は、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。 ※ 本事業は令和4年度をもって終了。						
事業概要URL	-						
実施方法	直接実施、委託・請負						
補助率等	-						
予算額・ 執行額 (単位:百万円) (インプット)			令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度要求
	予算の 状況	当初予算(A)	27	30	23	-	-
		補正予算(B)	-	-	-	-	
						-	
						-	
						-	
						-	
						-	
		前年度から繰越し(C)	-	-	-	-	-
		翌年度へ繰越し(D)	-	-	-	-	
	予備費等(E)	-	2	-	-		
	計(F) =(A)+(B)+(C)+(D)+(E)	27	32	23	-	-	
	執行額(G)		18	32	18.9		
	執行率(%) =(G)/(F)		67%	100%	82%		
当初予算+補正予算に対する執行額の割合(%) =(G)/[(A)+(B)]		67%	107%	82%			
令和5・6年度 予算内訳 (単位:百万円)	歳出予算項・目		令和5年度当初予算	令和6年度要求	主な増減理由(・要望額・予備費)		
	(項)				-		
		(目)					
	計(A)		-	-			

活動内容① (アクティビティ)		実証対象地域を段階的に拡大し、最終的に全国を対象地域としてSNS相談の実証実験を実施。令和2年度に実証結果の報告書とSNSを活用した消費生活相談対応マニュアルの初版を作成。令和3年度、令和4年度は、各実証結果に関する報告書を作成するとともにマニュアルを充実させる。 ・令和2年度対象地域 徳島県、広島市(実証期間:3か月間) ・令和3年度対象地域 兵庫県、和歌山県、京都府、広島市(実証期間:3か月間) ・令和4年度対象地域 全国47都道府県(実証期間:1か月)								
↓										
活動目標及び活動実績① (アウトプット)		活動目標	活動指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	5年度 活動見込	6年度 活動見込
		SNS相談を実施する上で必要十分な量の知見の収集	実証で得られた知見の累積件数	活動実績	件	46	63	79	-	-
				当初見込み	件	11	47	64	-	-
↓	成果目標①-1の 設定理由 (アウトプットからのつながり)	本事業の目的は、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に足る知見を取りまとめることである。 したがって、SNS相談を実施する上で必要十分な量の知見を収集し(アウトプット)、収集した知見が地方公共団体にとって必要十分な質を伴う内容のものとする(アウトカム)ことを目指す。 そのため、前年度の実証において収集した知見を基に、相談への応答を十分に行い、前年度に収集した知見の質を検証するに足る相談対応を行う(短期アウトカム)。								
成果目標及び成果実績①-1 (短期アウトカム)		成果目標	定量的な成果指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標年度 - 年度	
		全ての相談に応答し、応答率100%とすること	相談への応答率	成果実績	%	100	100	100	-	
				目標値	%	100	100	100	-	
				達成度	%	100	100	100	-	
成果実績及び目標値の根拠として用いた統計・データ名(出典)/定性的なアウトカムに関する成果実績		・令和2年度「SNSを活用した消費生活相談の試行実施・分析業務 調査報告書」 ・令和3年度「SNSを活用した消費生活相談の試行実施・分析業務 調査報告書」 ・令和4年度「SNSを活用した消費生活相談の試行・分析業務 調査報告書」								
↓	成果目標①-2の 設定理由 (短期アウトカムからのつながり)	前年度の実証において収集した知見を基に、相談への応答を十分に行い、前年度に収集した知見の質を検証するに足る相談対応を行う(短期アウトカム)。その上で、知見の内容が必要十分な質を伴う内容であるかを検証するため、まずSNS相談を運用する側である消費生活相談員の満足度を検証する(中期アウトカム)。								
成果目標及び成果実績①-2 (中期アウトカム)		成果目標	定量的な成果指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標年度 4 年度	
		相談員が運用しやすいSNS相談の運用に関する知見をまとめること	実証実験において行った、相談員向けアンケートにおける相談員の満足度(定量データで計測可能なアンケート結果の平均値)	成果実績	%	-	42	79	79	
				目標値	%	-	50	43	43	
				達成度	%	-	84	183.7	183.7	
成果実績及び目標値の根拠として用いた統計・データ名(出典)/定性的なアウトカムに関する成果実績		・令和2年度「SNSを活用した消費生活相談の試行実施・分析業務 調査報告書」 ・令和3年度「SNSを活用した消費生活相談の試行実施・分析業務 調査報告書」 ・令和4年度「SNSを活用した消費生活相談の試行・分析業務 調査報告書」								
↓	成果目標①-3の 設定理由 (長期アウトカムへのつながり)	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に足る知見を取りまとめることが本事業の目的である。 したがって、SNS相談を実施する上で必要十分な量の知見を収集し(アウトプット)、収集した知見が地方公共団体にとって必要十分な質を伴う内容のものにする(アウトカム)必要がある。 知見の内容を必要十分な内容のものとするため、まず消費生活相談員が運用しやすいと感じられる内容の知見をまとめ(中期アウトカム)、最終的に相談者が利用しやすいと感じられるSNS相談の運用の知見をまとめることが必要である(長期アウトカム)。								
成果目標及び成果実績①-3 (長期アウトカム)		成果目標	定量的な成果指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	目標最終年度 4 年度	
		相談者が利用しやすいSNS相談の運用に関する知見をまとめること	実証実験において行った、相談者向けアンケートにおける相談者の満足度	成果実績	%	63	59	70	70	
				目標値	%	50	64	60	60	
				達成度	%	126	92.2	116.7	116.7	
成果実績及び目標値の根拠として用いた統計・データ名(出典)/定性的なアウトカムに関する成果実績		・令和2年度「SNSを活用した消費生活相談の試行実施・分析業務 調査報告書」 ・令和3年度「SNSを活用した消費生活相談の試行実施・分析業務 調査報告書」 ・令和4年度「SNSを活用した消費生活相談の試行・分析業務 調査報告書」								
アウトカム設定についての説明		アクティビティ①について定性的なアウトカムを設定している理由								
		-								
		アクティビティ①についてアウトカムが複数設定できない理由								

資金の流れ
(資金の受け取り先が
何を行っているかにつ
いて補足する)
(単位：百万円)

消費者庁



費目・使途
（「資金の流れ」において
ブロックごとに最大の金
額が支出されている者
について記載する。費目と
使途の双方で実情が分
かるように記載）

A.			B.		
費 目	使 途	金 額 (百万円)	費 目	使 途	金 額 (百万円)
旅費	委員等旅費	0.5	諸謝金	諸謝金	0.1
旅費	職員旅費	0.1			
計		0.6	計		0.1
C.			D.		
費 目	使 途	金 額 (百万円)	費 目	使 途	金 額 (百万円)
事務費	令和4年度SNSを活用した消費生活相談の試行・分析業務 等	18.2			
計		18.2	計		
E.			F.		
費 目	使 途	金 額 (百万円)	費 目	使 途	金 額 (百万円)
計			計		
G.			H.		
費 目	使 途	金 額 (百万円)	費 目	使 途	金 額 (百万円)
計			計		

費目・使途欄についてさらに記載が必要な場合はチェックの上【別紙2】に記載

チェック

支出先上位10者リスト

A.

	支 出 先	法 人 番 号	業 務 概 要	支 出 額 (百万円)	契約方式等	入札者数 (応募者数)	落札率	一者応札・一者応募又は 競争性のない随意契約となった 理由及び改善策 (支出額10億円以上)
1	職員A	-	職員旅費	0.1	その他	-	-	-
2	職員B	-	職員旅費	0.1	その他	-	-	-
3	職員C	-	委員等旅費	0.1	その他	-	-	-
4	職員D	-	委員等旅費	0.1	その他	-	-	-
5	職員E	-	委員等旅費	0.1	その他	-	-	-
6	職員F	-	委員等旅費	0.1	その他	-	-	-
7	職員G	-	委員等旅費	0.1	その他	-	-	-
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								

B

	支 出 先	法 人 番 号	業 務 概 要	支 出 額 (百万円)	契約方式等	入札者数 (応募者数)	落札率	一者応札・一者応募又は 競争性のない随意契約となった 理由及び改善策 (支出額10億円以上)
1	第4回「オンラインゲームに関する消費生活相談員向けマニュアル作成に係るアドバイザー会議」出席者	-	左記会議への全出席者に係る謝金	0.1	その他	-	-	-
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								

	支 出 先	法 人 番 号	業 務 概 要	支 出 額 (百万円)	契約方式等	入札者数 (応募者数)	落札率	一者応札・一者応募又は 競争性のない随意契約となった 理由及び改善策 (支出額10億円以上)
1	エースチャイルド株式会社	7010701028571	令和4年度SNSを活用した消費生活相談の試行・分析業務	17.8	一般競争契約 (総合評価)	2	-	-
2	株式会社スコープ・インターナショナル	2010001047608	啓発用教材「デジタル社会の消費生活」に係る広報用資料のデザイン制作業務	0.2	随意契約(少額)	-	-	-
3	株式会社白桃さと美デザイン事務所	3480001011912	LINE公式アカウント「消費者庁 若者ナビ！」広報用チラシのデザイン制作業務	0.2	随意契約(少額)	-	-	-
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								