

事業評価票

305	消費生活相談（外国語相談三者通話） (生活文化局消費生活部／一般会計)	事業開始	平成 29 年度
		事業終期	平成 33 年度

【局評価】

1	どのような経緯で事業を始めたか、何をを目指すのか
<p>○ 外国人からの消費生活相談について、日本語による対応が困難な状況を打破するため、平成21年度より通訳派遣による外国語相談を開始した。</p>	
根拠法令等	

2	どのように取り組み、どのような成果があったか
<p>○ 外国語による相談があった際、相談者及び相談員の日程を調整したうえで、通訳派遣会社に該当言語の通訳者派遣を依頼し、希望日時で該当言語の通訳者が確保できれば、通訳者同席による消費生活相談を実施している。</p> <p>○ 通訳者が同席することで、契約書類等を確認しながら聴き取りや説明ができるため、より丁寧で正確な助言が行える。この正確な状況把握により、その後、事業者交渉が必要になった際もスムーズに話を進めることができている。</p> <p>○ 通訳派遣については、平成28年度の年間予定回数10回のうち、10月末時点で6回の実績があり、都内在住外国人の消費生活トラブル解決に寄与している。</p>	

3	どのような課題や問題点があったか
<p>○ 通訳派遣は非常に有効なものではあるが、外国語による突然の電話や来所相談があった際、その場で対応ができないケースや、後日通訳同席による相談の承諾を得た場合でも、相談者、相談員、通訳者の3者の日程が合わない等により相談終了となるケースもある。</p> <p>○ このようなことから、従来の通訳派遣に加え、相談を受けたその場で対応できる相談受付体制の充実（三者通話）が求められている。</p>	

4	局として、事業をどうしていきたいか						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 2px;">拡大・充実</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">見直し・再構築</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">移管・終了</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">その他</td> </tr> </table>		拡大・充実	見直し・再構築	移管・終了	その他		
拡大・充実	見直し・再構築	移管・終了	その他				
<p>○ 相談を受けたその場で、通訳者を交えた電話による三者間通話ができる仕組みを構築する。対応言語は、英語、中国語、韓国語の3か国語とする。</p>							
歳入	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">27年度決算額</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">— 千円</td> </tr> <tr> <td>28年度予算額</td> <td style="text-align: center;">— 千円</td> </tr> <tr> <td>29年度見積額</td> <td style="text-align: center;">— 千円</td> </tr> </table>	27年度決算額	— 千円	28年度予算額	— 千円	29年度見積額	— 千円
27年度決算額	— 千円						
28年度予算額	— 千円						
29年度見積額	— 千円						
歳出	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">27年度決算額</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">— 千円</td> </tr> <tr> <td>28年度予算額</td> <td style="text-align: center;">— 千円</td> </tr> <tr> <td>29年度見積額</td> <td style="text-align: center;">1,807 千円</td> </tr> </table>	27年度決算額	— 千円	28年度予算額	— 千円	29年度見積額	1,807 千円
27年度決算額	— 千円						
28年度予算額	— 千円						
29年度見積額	1,807 千円						

【財務局評価】

5	財務局として、成果や課題などについて、どう考えたか
<p>○ 通訳派遣の実績からも外国語相談への対応は必要な取組であるが、相談事業の一層の充実のためには、通訳派遣だけでは対応できない課題への対応策を講じることも必要である。</p>	

6	29年度予算で、どのように対応したか				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 2px;">拡大・充実</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">見直し・再構築</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">移管・終了</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">その他</td> </tr> </table>		拡大・充実	見直し・再構築	移管・終了	その他
拡大・充実	見直し・再構築	移管・終了	その他		
<p>○ 現状の課題を踏まえた内容となっているため、見積額のとおり計上する。</p>					
歳入	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">29年度予算額</td> <td style="width: 40%; text-align: center;">— 千円</td> </tr> </table>	29年度予算額	— 千円		
29年度予算額	— 千円				
歳出	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">29年度予算額</td> <td style="width: 40%; text-align: center;">1,807 千円</td> </tr> </table>	29年度予算額	1,807 千円		
29年度予算額	1,807 千円				