

地方消費者行政における現場の声

地方消費者行政の活性化に向けての都道府県へのヒアリング概要

以下の現場の声については、第2回消費者委員会で示した「地方消費者行政活性化への課題」に沿って広く意見や要望をヒアリングした内容である。

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
1 相談ネットワークの強化	
(1) 消費生活相談窓口の新設・拡充及び相談員の増	
ア 相談窓口の新設・拡充	<ul style="list-style-type: none"> ・行政需要の予測が困難である。 ・自治体における消費者行政の優先度が低い。 ・財政難・行財政改革で定員管理や予算縮小の中、窓口開設に要する財源を確保できない。 ・他の分野では、困っていることについて県の行政窓口相談が寄せられているが、いわゆる消費生活相談の分野については、ほとんど相談が寄せられていないため、そのような状況では、厳しい財政状態のもとで相談員を配置した窓口を開設するだけの予算を計上できない。 ・相談件数が少ないのが主な理由。そのため、職員や相談員配置にいたらず、また、相談窓口がないことでの支障も感じていない。 ・県の相談窓口が県内に複数箇所あり、充足している。
イ 相談員の増員及び消費者行政担当職員の確保等	<ul style="list-style-type: none"> ・体制強化の必要性は理解できても、年間相談件数が少なく(判断材料になる)、自治体内部での消費者行政の優先度が低く、人事・財政所管課の理解を得るのが難しい。 ・自治体の定員管理の中で、人員の確保が難しい。 ・県職員が全体的に削減されており、消費者行政関係部局においても、本来的には増員が望ましいが、現状維持すらままならない状況である。 ・担当部署として増員を要望しているものの、県の行財政改革実施プランにおいて職員定数の削減目標があり、計画に基づき事務事業の官民協働、民営化・民間委託を推進されており、県全体として職員を削減している中で、消費者行政担当職員の増員は困難である。 ・市町村においては、消費者行政と他の業務(環境・廃棄物・公園管理・産業振興等)を兼務している職員が大多数であり、仮に予算の手当がついたとしても、現状の人員では、プラスアルファの消費者行政の取組は困難である。 ・現状、多種多様で膨大な業務量となっているものの、年間相談件数で見ると大幅な増加は見られず、相談員の増員等について、人事・財政当局の理解を得ることは難しい。 ・相談員の増員は全体の報酬の増額につながり、予算措置できないため、相談窓口の強化を図るには、相談員の更新回数の制限をなくし、資質に優れた相談員を雇用することが重要と考える。 ・県における消費者行政の位置付けが低く、財政的に余裕があったとしても、他部署の職員の増員が先に実施されると思われる。 ・平成24年度以降の財源確保の目途がつかない。 ・県内の有資格者が少ない。募集しても応募がない。 ・処遇の改善が進んでいないことも、応募が少ない理由。

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<ul style="list-style-type: none"> ・正職員は3～5年程度で異動してしまうため、相談対応のノウハウや知識が蓄積されにくい体制にある。 ・職員の専門性を高める研修が圧倒的に不足している。国で人員・体制等の基準を作り、どの自治体でも確実に人員と体制が作られるように支援してほしい。 ・国庫補助などの制度がなく、国の配置基準などもないため、適正規模がわからない。
(2) 消費生活相談員の資質の向上、処遇改善	
<p>ア 相談員及び消費者行政担当職員の研修</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センター主催の「専門事例講座」を増加して欲しい(H21開催数は前年度に比べ半減)。全国の相談員が集まり、最新の事案が盛り込まれる国民生活センターの専門事例講座については、より多くのテーマで年間の回数を増やして開催してほしい。 ・相談員については、法律等の知識はもとより、実際の相談場面を意識した対応能力向上のための研修機会を充実させてほしい。相談窓口で実践・活用できる研修プログラムの充実と相談員の能力に応じた多様な研修講座の実施が望まれる。 ・国民生活センター主催の担当職員研修は、基金の効果もあり受講申込が殺到し、なかなか受講できないため、受入定員を増やす等の対応をお願いしたい。 ・地方では十分な研修の機会を得ることは難しい状況にあり、ブロック単位で開催されても、人的・予算的な制約で参加は難しい。国民生活センターには各県で研修を実施してほしい。 ・国民生活センターの人員増を図るなど、消費者行政に関する研修機能を担える機関の機能を拡充すべき。 ・相談員が不在時に対応する行政職員向けに研修を行う必要がある。 ・人事異動や退職で職員は変わるし、時流に合ったテーマの研修が必要なので、国からの継続的な支援が必要。 ・少人数の職場が多く、研修のために長期不在になるのは難しいので、近距離かつ短時間でられる研修の実施をお願いしたい。 ・年間通じて、体系的・網羅的な研修の実施を望む。 ・国民生活センターの研修メニューを拡充してほしい。 ・宿泊を伴ったり、期間が比較的長期にわたるような研修については、主婦が多い相談員にとっては参加しにくいいため、国民生活センター等全国機関で実施される研修については、きめ細やかに研修会場が設定されることをお願いしたい。 ・県や市町村の消費生活相談の通常業務に支障が生じないよう、日程調整等の配慮が必要。 ・平成24年度以降についても、国の財政的支援を要望する。 ・相談業務を委託している場合、公費で研修に対する財政的支援が今回の基金事業のようなものでないと理解されない場合がある。この意味において、研修の無料化や旅費の補助制度等を実施してほしい。 ・「専門職」としてトータルに育成する視点で研修制度を構築し、定期的・継続的な研修プログラムを策定してほしい。 ・消費生活相談員の研修については、各省が持つ研修所のような機関が必要と考える。 ・初任者の消費者行政担当職員にとって、各法令の研修は重要であることから、消費者安全法に関する研修を新設するほか、既存の法令で消費者庁が所管又は他省庁と共管するものについても引き続き研修を実施してほしい。 ・国民生活センターが行う消費生活専門相談員養成講座の各講座ごとに使用する定型的な資料の作成をお願いしたい。

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
イ 相談員の処遇改善	<p>・平成24年度以降の財政確保が難しい。県全体の交付税総額に変動がない中で、特定の事業を増額させていくことは極めて難しい。他の事業費と一括で削減を求められるのが現状。これまでは、他の事業費の削減により報酬額の水準を維持してきているのが精一杯である。</p> <p>・活性化基金を活用しようとしても、自主財源が確保できなければ使えない仕組みでは、申請ができない。</p> <p>・他の非常勤職員が多数いる中で、相談員のみ報酬向上は難しい。</p> <p>・現状において、他の非常勤職員よりも高水準な待遇であるため、これ以上の改善を図ることが困難。</p> <p>・県職員の給与が減額されており、非常勤職員(アルバイト等も含む)の報酬もこれに連動する内規となっているため、報酬を増額することは困難である。</p> <p>・相談員の経験年数、資格によって報酬のランクを設定する基準・賃金モデルがあれば、改善につなげやすい。相談員一人当たりの積算単価を保障することや国家資格等により報酬額が保障されている通訳業務のように時間当たりの報酬単価を引き上げるなど根本的な工夫が必要である。</p> <p>・相談員の処遇改善に直接活用できる、時限措置でない国の財政的支援を要望する。</p> <p>・国が基準報酬額等を定め、相当額の助成を実施することで、財政的に苦しい自治体での体制整備ができるものとする。</p> <p>・現行相談員の報酬・手当に充当することができない。</p> <p>・事業執行が新規、拡大に限られるため、既存事業への振替えは認められないだけでなく、少ない体制で事業を行っている市町村では事業の執行に支障が生じるおそれがある。</p> <p>・既存の相談員の報酬改善に基金を活用することには意義があるのではないかと(いったん改善されれば、基金終了後もその水準の維持に努めようとする方向に働くのではないかと)</p> <p>・自治体の厳しい財政状況は相談員の処遇改善の支障であるものの、本県及び県内の市町村においては、報酬額の増など相談員の処遇改善に取り組む動きがある。ただ、消費者行政活性化基金は、現職の相談員の処遇改善に使えないことや、年間の取り崩し限度額が、県全体の一般財源の額までとなっていることが問題である。地方財政が厳しい中、自治体の一般財源額は減少傾向にあることから、交付を受けた額を最大限活用できない可能性がある。</p> <p>・厳しい財政事情と基金事業終了後の財政負担増加の懸念 本県では、非常勤嘱託職員の報酬額等決定要領により、既に相談業務の中では上位号給に位置づけられている。処遇改善には、明確な財源がないと困難である。</p> <p>・相談員と他の部局で雇用されている相談員と処遇の均衡を図る必要があること</p> <p>・相談員として雇用される者の資格条件が「消費生活専門相談員」(国民生活センター)など公的資格であること。仮に、その資格が国家資格であれば相当の身分や処遇を図ることができるのではないかと。</p>

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<p>・交付税との関連もあるが、雇用している相談員の報酬額アップに基金を使用可能とし、さらに基金の期間延長又は国からの他の継続的な財政支援があれば、より処遇改善が図られる。</p>
	<p>・国からの相談員関連の基準(配置数、報酬額等)が示されれば、改善に向けて対応が容易となる。</p>
	<p>・相談員の処遇改善については、地方公務員法上の非常勤職員であるため、勤務時間や勤務年数の制約があり、消費者行政担当部署で自由に処遇することが困難である。(常勤化はさらに困難) 国において理想的な相談員のあり方を検討し、法改正を含めて実効性のある対応をとっていただきたい。(具体的には自治体規模ごとの定数の決定、職員の定数削減の対象外で常勤に近い新たな勤務形態の法制化など。)</p>
	<p>・基金については、取り崩し上限額と期限が制約となっている。最も期待されているセンター設置等の窓口の集中的な強化には多額の経費は必要なく、一方、レベルアップや啓発等のソフト事業は継続的に行う必要があることから、集中的な窓口強化と継続的なソフト体制の強化が両立できるよう、窓口強化に関するメニューの実施は予定どおり23年度末までとし、それ以外のレベルアップや啓発などのメニューは期間を延長するなど、より柔軟な運用をお願いしたい。</p>
	<p>・地域特性に応じて地方の消費者行政の活性化を図るため、活性化基金の用途の制限の緩和や事業実施期間の延長など運用の弾力化を図ってほしい。</p>
	<p>・当県の場合、既に土日の相談も実施しており、また、市町の消費者行政窓口が強化され、相談件数が減少する現状では、活性化基金の利用の余地は少ない。基金の使い勝手については、次のような問題がある。 相談員の対応力向上のためには、法令に関する知識が不可欠であるため、国の開催する説明会への出席が有効であるが、基金事業の「消費生活相談員等レベルアップ事業」では説明会への出席は対象外とされており、活用できない。また、基金事業の「消費生活相談員養成事業」の座学研修を研修参加者以外が聴講することは認められているが、聴講のための旅費は「消費生活相談員等レベルアップ事業」の対象外とされており、活用できない。 地方における消費者行政の所管組織は自治体によって多様である(例えば食の安全に関することを所管しているところもあれば、所管していないところもある)にもかかわらず、他部局の実施する事業については消費生活センターとの共催を前提として、経費の按分額のみが基金事業の対象とされていたところ、9月17日に消費者庁から示されたQ&A(第3版)では、消費者行政の範囲に含まれる事業であれば事業に係る経費のすべてが交付対象となり、含まれない事業であれば経費の按分額のみが対象となるとされたが、この取扱いは、基金管理運営要領が改正された7月1日から適用されるとの説明を受けており、運用が硬直的である。 基金事業の「一元的相談窓口緊急整備事業」を実施する場合の条件として、基金の最終年度である平成23年度において当該事業費の半分を目途に消費者行政の自主財源が管内全体として平成20年度に対して拡充されていることとされているが、管内には当該事業を実施しない市町もあるため、このような条件はハードルが高い。</p>
	<p>・相談員の処遇改善を図ろうとした場合は恒常的な財源が必要であり、期間が限定された活性化基金を活用することは難しい現状にある。</p>
	<p>・使い道に細かい規制があって、複雑すぎる。もっと判りやすい使い方のマニュアルがほしい。</p>
	<p>・相談員は嘱託職員として雇用しているが、嘱託職員は任用に関する要綱が定められており、改善を図ることは困難。</p>
	<p>・他種の非常勤職員とのバランスがあり、相談員だけの改善が困難。活性化基金についてはその点も含め幅広い用途で対応できるものとしてほしい。</p>

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<p>・あらゆる相談に迅速かつ的確なアドバイスが出来るように優秀な相談員を確保することが必要であるが、経験豊富な優秀な有資格者は少ない。現在の相談件数から複数の相談員が必要とされるため、無資格者を雇い入れて時間をかけて育てることになる。しかし、基礎自治体の切迫した予算上、優秀な有資格者に対しても報酬は十分な状態ではなく、待遇についても臨時職員扱いとなっている。このような状況では優秀な相談員を繋ぎ止めることは困難であり、新たな相談員もなり手が無いと思われる。消費者庁が先頭に立って消費者行政の確立を目指しているが、現状を見てみると大変難しいと思われる。</p>
	<p>・相談員等の処遇改善については、一定の基準を設定する中で、交付金の対象としてほしい。 活性化基金については、全く使い勝手が悪い。市町村の現場に応じた柔軟な対応を望む。例えば相談員のレベルアップのために研修会に参加させる場合、当方としては効果が高いと判断した研修会でも、国の基準で対象外となるケースが多々ある。このため、各市町村の判断で相談員のレベルアップに連動すると考えられる研修については認めてもよいのでは。</p>
	<p>・他の臨時職員(相談員)の処遇が悪いのに、消費生活専門相談員だけの処遇改善はできない。基金は3年だけしかない為、財政が悪い為、継続して行う事業を積極的に行うことができない。(イベント等)</p>
	<p>・各自治体においての対応事情に対する相談員の人件費の確保ができれば年間の活動体制がとれるように思う。</p>
	<p>・相談員のいるセンターがある自治体や、センターを設置しようとしている自治体にはいいと思うが、3年という期限付きでは4年後以降の経年負担を考えると使いにくいと思う。啓発事業などがあとでオリジナル事業から外れたために、使い勝手がよくなったと思う。</p>
	<p>・継続経費がかかるものについては、基金終了後、町単独経費になることが支障になり、処遇改善を図れない。しかし、今回の基金は、今までに無い事業の取り組みを図れるという意味では、有効性がある。</p>
	<p>・平成21年度の基金補助金は予定計画のとおり執行し、町民に対し啓発等有効的な使途であったと感じている。基金の使い勝手においては、実質相談対応に必要な経費(通信費・ガソリン代等)に充てられればと思う。</p>
	<p>・取り崩し額の制約(一般財源による同額以上が決算ベースで執行)や一元的窓口緊急整備事業の活用に当たった制約(基金の最終年度における一般財源の増額)があり、使い勝手が悪い。</p>
	<p>・「一元的相談窓口緊急整備事業」の最終年度の要件が「県内全体」の消費者行政経費の拡充が要件とされているため、当該事業を選択した市町が自主財源の措置に努力したとしても要件を満たせない恐れがある。</p>
	<p>・現状においては、次の問題点が考えられる。 ① 消費生活相談員の報酬は、県が雇用する他の嘱託員との均衡も考慮して決められている。 ② 人事委員会勧告に基づく職員給与は減額改正されており、嘱託員報酬もこれに連動した扱いがされている。 ③ 他の都道府県、市町村における報酬額の決め方に統一性はなく、財政当局に対する説得力に乏しい。</p>
	<p>・活性化基金は、消費者庁創設に伴い増大する業務のための体制整備には活用できるが、単なる処遇改善には使えない。相談員の処遇改善に活用できるよう是非改善をお願いしたい。</p>

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<p>・研修派遣の拡大とともに、派遣中、相談対応に当たる相談員が手薄になり、相談処理が遅れる可能性がある。(今年は、国センの長期研修が夏場に集中し、相談員の夏期休暇とも重なり、ぎりぎり体制で乗り切った。)研修派遣中の交代要員の確保に基金が充当できるようにしてほしい。</p>
	<p>・法律で具体的な相談員資格を列挙してセンター設置の要件と規定しながら、センターに必要な相談員の人数や相談員の処遇(報酬、休暇制度など)について具体的な基準が示されないため、各自治体間で大きな開きが出ており、これにより、特に相談の集中する県センターの相談員から不満も出つつある。相談員の報酬は他の嘱託員と同様の基準を採用する自治体が多いが、むしろ、全国一律のサービスを提供するという観点から、国において標準的な処遇に関する基準を示すとともに、相対的に相談件数が多く、複雑な内容の処理に当たる県センター相談員の処遇については特に手厚いものとするよう配慮されたい。消費生活相談業務の専門性や困難性に対する評価が定着していない。(→職能給、経験給という発想に立てない。)</p>
	<p>・基金終了後も確実に(基金と同規模以上の)国の財源手当を継続して行う旨の決意や方法を早急に明らかにされたい。市町村において窓口整備(基金活用)が進まない原因に、「基金事業終了後の財源確保が困難」ということがある。特に、相談員の人件費が基金終了後も財源措置されることが明確にされないため、相談員の配置が進まない大きな要因となっている。</p>
	<p>・市町村との連絡調整事務費に充当できないため、県の費用負担や業務量が大幅に増加している。</p>
	<p>・県財政が厳しいため、相談員の処遇改善を図った分だけ他の事業に係る予算(一般財源分)が削られるという状況である。21年度地方消費者行政活性化交付金は、相談員の処遇改善を図った自治体に手厚く配分されているが、相談員の処遇改善には活用できないとの制限があり、今後の更なる処遇改善を図ることはできない。</p>
	<p>・相談員(新設・増員)の人件費に活用できるようになったが、23年度には当該事業費相当分の一般財源を20年度末と比較して増額しなければならないとの条件が付されていることから活用が困難となっている。相談員の研修旅費に活用できることから、研修へ行きやすくなったとの意見も多いが、相談員1人体制などの市町では、基金で旅費が見てもらえるとしても時間的なゆとりがないといった課題もある。</p>
	<p>・本県では、消費生活相談員を非常勤嘱託職員として雇用しており、本県財政課が定める報酬単価により、他の非常勤嘱託職員とともに、一律に給与が定められている。このため、消費生活相談員のみ処遇改善は困難な状況である。国が一律の基準を定めない限り、処遇改善は到底困難である。厳しい財政状況の中、自主財源の増は到底見込めず、その結果、2分の1ルール適用により基金が執行できないという悪循環に陥っている。</p>
	<p>・県予算全体の削減を図っている中での予算の確保が厳しい。</p>
	<p>・基金事業で県下の相談員を対象としたレベルアップ事業を参加者が多く見込まれる土曜日に開催し、参加者に報酬(参加費)を支払うように計画したところ、報酬は対象とできないということでした。多くの相談員の能力の向上を目指しているため、補助対象について検討をお願いしたい。</p>
	<p>・住民にもっとも身近な市町の体制を充実すべく、市町に多く配分しており、管内全体の基金事業すべてについて決算ベースで管理することは非常に難しい。</p>
	<p>・「消費生活相談員養成事業」の座学研修について、他県との合同や他の研修との組み込みが行えず、少人数の研修は負担が大きい。また、研修の内容が重複実施となり、実施する県に負担がある。</p>

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<p>・基金を使った処遇改善を考えるのではなく、相談業務に携わる職員の身分、権限及び処遇について抜本的な改革が必要である。</p> <p>・個々の相談員のニーズもあるので、相談員の全てを常勤化することが適切とは考えていない。複数の制度から選択できるような仕組が望ましい。</p> <p>・基金については時限的政策であることから後年度負担を考慮して処遇改善等に活用することにおいては消極的にならざるを得ない。地方交付税の増額措置も、交付税全体のパイが増えない限りは処遇改善に充当するのは困難と思われる。</p>
(3) 地方自治体間の協力体制の強化	
	<p>・「消費者行政メーリングリスト」を活用して消費者相談窓口における消費者苦情及び消費者行政情報等に関する情報交換の効率化を図っている。</p> <p>・県に専用回線を開設して市町村からの相談支援(情報提供・助言)をしている。</p> <p>・毎年度、県内8地域で「地方消費者行政協議会」を開催し、県、市町村、警察、福祉関係、消費者団体等との間での効果的な連携のための協議を実施している。</p> <p>・相談事例の中で、悪質業者等の被害拡大が予想される事案について、「注意喚起情報」を各市町村、県警に提供し迅速、適切な対応を呼びかけている。</p> <p>・毎年度、年間を通じ相談員及び行政担当職員を対象とした勉強会、研修会を開催している。</p> <p>・「相談情報ブロック連絡会議」・・・県内を3ブロックに分け(各ブロック1回ずつ)、そのブロック内の各市の消費生活センターの職員及び相談員、町の消費相談窓口の担当職員等が参集し、情報交換を行う。</p> <p>・県内の全センターの相談件数や特徴的な事例などをとりまとめた月報を毎月作成し、県内の全市町にフィードバックする。</p> <p>・県と市町村の苦情相談担当者による相談事例の情報交換、相談処理の手法の検討及び統一的な処理に関する協議を毎月1回実施している。</p> <p>・市町村から要請があれば、県の消費生活センターである県民生活相談センターから相談員を派遣している。</p> <p>以下のような会議等を設置し、協力体制を強化している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地区消費生活センター所長会議 ・ 地区消費生活センター事例検討会 ・ 地域悪質事業者対策会議 ・ 多重債務問題連絡協議会 <p>・市町村相談員との間で相談情報を共有するため、県が独自に開発した「消費生活相談窓口職員専用ウェブサイト」を活用し、消費者被害の未然防止、拡大防止をはかっている。</p> <p>・県消費生活担当課長会議・同消費生活センター所長会議の開催又は出席による情報交換を毎年実施。</p> <p>・「消費生活センター連絡会議」を開催し、毎年全市町村と一堂に会した意見交換を実施(管理部会1回、相談部会2回)。また、市町村消費生活担当課長会議等を随時開催し、連携に努めている。</p> <p>・県及び市町村に勤務する相談員を対象に、毎月県センターにおいて相談事例研修会を開催し、困難事例に対する対応について弁護士等から意見を求めるほか、相談事案等について情報交換している。</p>

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<p>・複雑な案件については、県センターへの問い合わせ、協力依頼、引き継ぎ等が行われている。</p> <p>・毎年度、中国ブロック会議にて、対応に苦慮する個別事案等について意見交換を実施。 ・管内市町村とは、「県消費者行政推進連絡協議会」(H21.4設置)にて市町村の窓口設置や基金の活用等を中心に意見交換。(これまでに2回実施)</p> <p>・本県の市町村ではあっせん業務を行っていないところが多く、県センターで相談を引き継ぎあっせん業務にあたっている。 ・市町村相談窓口担当者研修会を年2回実施している。 ・市町村消費者行政担当者会議(議題:県の相談実績・相談概要等について)</p> <p>・JAS法に係る連絡会議(農政局、2市)を毎月1回開催。 ・特商法の事業者指導等に係る担当者会議(警察本部、2市)を毎年1回程度開催。</p> <p>・県内4ヶ所の県民センターを中心として近隣の市町や警察等の関係機関による連絡協議会の設置を検討している。</p> <p>・北海道・東北ブロック消費生活センター所長会議を年1回開催している。</p> <p>・年に4回(全体研修1回、ブロック研修3回)、県が主催し、市町村の相談担当者に対し、相談事例や相談対応の講演を行っている。</p> <p>・他県との連携 (1) ブロック相談事例研究会 (2) 三県相談事例研究会 ・市町との連携 (1) ホットライン 緊急に注意を要する情報や、法令改正情報等を電子メールで市町へ送信。 (2) 市町経由相談(市町専用ダイヤルの設置を予定) 県センターで市町からの経由相談に対応。</p>
(4) 専門家による相談支援	
	<p>・弁護士・一級建築士に苦情処理専門員を委嘱し、高度・専門化する苦情に迅速かつ的確に対応するための助言を受けている。</p> <p>・相談機能の高度化に資する「専門性のある者」について、弁護士や司法書士等以外にどのような分野の専門家が活用できるかといった情報が少ないため、活用の幅が広がらないという課題があるので、様々な自治体における「窓口高度化事業」で活用した専門家(精神科医、クリーニング技術師等)について情報提供いただきたい。</p> <p>・基金を活用できる期間は、対価の支払いが可能となるため、専門家からの協力も得られやすいが、基金終了後も円滑な協力体制が維持できるよう、各専門家の所属組織(弁護士会等)に対し、自治体との連携、協力についての要請等を国としても行ってほしい。</p> <p>・専門家活用に継続的な財政支援の制度化を検討してほしい。</p> <p>・地域の弁護士との連携により、相談員と電話及び面談により相談対応等についての助言等を受ける体制を整備した結果、成果をあげている。 ・県消費生活センターにおいて、弁護士及び一級建築士と連携した相談体制を整備した結果、相談件数が増えている。</p>

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<p>・弁護士、司法書士は、活用実績もあり今後も予算次第だが、建築士、薬剤師は、実績がないので、まずは建築士会、薬剤師会等に消費生活相談への関わりについて意識してもらう必要がある。</p> <p>・医療分野等、連携がとりにくい専門分野もあるので、国レベルの効果的な働きかけ等が望まれる。</p> <p>・地方では専門家の絶対数が少ない。消費者相談に精通した専門家の育成が必要である。</p> <p>・弁護士会の協力を得て、「法律相談」(年10回)を行なうとともに弁護士会主催の「共同事例研究会」(月1回)に参加し、県・市町村の相談事業に活かしている。こうした先進的な事業実施を基金事業の対象としてほしい。</p> <p>・消費生活相談における専門家の活用は、不定期かつ緊急に対処を迫られることが多いので、効果的な事業執行を行う観点から、国の財政負担による専門家人材バンクと派遣事業を実施してほしい。</p> <p>・消費生活センターの業務を理解し、消費者問題に精通した専門家が少なく、人選が難しい。高度化・複雑化する相談への対応については、弁護士や建築士などの専門家に限らず、実績のある相談員経験者の活用も基金対象としてほしい。</p> <p>・弁護士などの法律専門家による相談会の開催。</p> <p>・相談員が対応した上で、必要な案件について、相談員同席の下、弁護士及び司法書士による法律相談を実施(拡充部分は基金の高度化ではなくオリジナル事業として実施)。</p> <p>・基金事業で専門化相談事業を行っているが、基金事業終了後についても継続して事業が実施できるような国の支援(国民生活センターからの講師派遣、財政的な支援)を希望する。</p> <p>・国民生活センターに建築士や薬剤師等の専門性のある者を配置し、地方公共団体の相談員が活用する仕組みを検討してほしい。</p> <p>・専門家と相談員の事例検討会や相談員と専門家の連携(同席)相談対応の実施。</p>
(5) その他(消費者ホットラインについて等)	
	<p>・消費者ホットラインについて消費者・県・市町村に制度の正確な説明(PR)を →「ホットラインは消費者庁につながる」「ホットラインにかければ、すぐにセンターにつながる」「ホットラインには何の相談でもできる」「消費者情報ダイヤルに電話すれば相談を聞いてもらえる(→実際は相談を聞くのは相談センターになるため、消費者情報ダイヤルに関する苦情が相談センターに入ることに)」等の誤解を招く場合がある。</p> <p>・消費者ホットラインについて、受け入れるセンター側の電話(光回線・IP電話等)によっては、ホットラインがつかまらない(転送されない)のも非常に不便である。</p> <p>・消費者ホットラインについては、これまで相談件数が少ないことを理由に相談業務を強化していなかった市町が、実態(消費者問題が潜在化しているという事実)を理解できるいい機会と考えている。</p> <p>・一方的に自分の主張を通そうとするいわゆるクレーマーからの相談や消費生活以外の相談が、消費者庁創設後、増加している(これらの相談者は「消費者庁の創設」に言及)。国レベルにおいても、消費生活相談窓口において対応可能な内容はどのようなものであるかのPRを行ってほしい。</p> <p>・相談員のいない市町村については、消費者行政以外の業務と兼務している職員がレベルアップ研修受講などによる資質向上を図った上で、相談に応じることになる。その際、全国の相談状況や事故情報などの消費生活相談に係る様々な情報を閲覧できれば、相談対応に大変役立つと思われるが、現行のPIO-NETシステムは操作・入力方法が大変難しく、専門の操作研修を受け、分類等の仕分けに精通した相談員等でなければ活用が困難であるため、職員が使いこなすことは困難と思われる。</p>

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
2 情報ネットワークの強化	
(1) 地方自治体内部の消費者事故等の情報の集約	
	<ul style="list-style-type: none"> ・庁内各部署が消費者事故を認知した場合は、消費生活担当に連絡。消費生活課で、消費者庁への通知の可否を判断し、必要に応じて通知(法令・他省庁により別途指示がある場合は別)。 ・庁内各部署が消費者事故を認知した場合は、庁内各部署から消費者庁に連絡。但し、当該情報を消費生活課にも同時に通知することを各部署に依頼。 ・役務(サービス)による重大事故等が発生した場合、その通知の範囲が明確でないことから、どのような事案を消費者庁に対して連絡したらよいかかわからない。また、消費者事故等や重大事故等の国への通知の範囲について、方針と具体的な事例を示してほしい。 ・役務(サービス)による重大事故等について、通知すべき範囲があまりに広く、多くの情報を通知(公表)することで、消費者にとって本当に注意喚起すべき情報が埋もれる懸念がある(路線バスにおける骨折等)。 ・あらゆる消費者事故(その可能性のある事故も含めて)を一元化、という理念はわかるが、迅速性・網羅性を重視しすぎるがゆえに、価値の薄い情報まで公表されて、結果として重要な情報が見落とされる危険があるのではないかと。また、公表のあり方にも配慮が必要と思われる(迅速性を重視した通知内容は不確定要素が多い一方で、公表による影響は大きい)。 ・「県消費者行政推進会議」を本年11月20日に設置するとともに、庁内や消費者・事業者の団体と消費者事故等の情報を共有できる体制の構築を進める。 ・消費者庁の「消費者安全法の解釈に関する考え方」等のマニュアルに従い、収集・判断・通知。 ・市町村においては、消費者安全法の制度の理解はまだ不十分であり、県として周知を努めているが、国として制度の全体像を具体例も含めてあらためて示してほしい。 ・警察・消防で察知した情報は、県庁に情報が上がってくるのではなく、警察庁・消防庁を通じて消費者庁に情報を通知することとなっているが、県庁の消費者行政部局としても、そのような情報を把握するニーズは高い。今後、より一層の警察・消防との連携が重要と考えている。 ・消費者安全法に基づいて国に通知した情報について、原因究明等その後の対応にかかる国と地方自治体の役割分担が明確でない。 ・消費者安全法に基づく事故情報の通知に関して、消費者庁から消費者行政担当部局への説明がある一方で、他の省庁からも個別に担当部局に説明がなされており、全体像がつかみにくい。
(2) 地方において潜在化した消費者事故情報の発掘	
	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者センター等「以外」の担当部局(例:総合相談・税務・福祉・住宅・精神保健・就職支援センター等)で受け付けた消費者関連相談について、該当窓口から消費者センターに連絡・案内をすることとしている。 ・県庁内の部局間の連携組織や、県・市町村・民間団体等で構成する被害防止のための連携組織において、各機関で認知した消費者問題に係る相談案件については、消費者担当窓口への誘導を申し合わせている。 ・県から市町村に対して、消費生活担当と、生活保護担当等の関係部で連携をとるように指示している。

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<ul style="list-style-type: none"> ・多重債務者対策協議会においては、消費生活部門のほか、直接的に住民と接する税務部門・福祉部門等も構成員となっており、これらと連携を図っている。 ・宅建業法の所管部署とセンターが連携し、民間関係団体の協力も得て、不動産関係の相談業務を実施。
(3) 集約した情報のフィードバック	
	<ul style="list-style-type: none"> ・製品事故等で特に注意喚起を要する事案・食品衛生法違反事例等について、県の広報媒体(HP・広報誌・メルマガ等)で紹介。 ・被害拡大のおそれがある事案については、警察・社会福祉協議会・消費者団体・マスコミ・事業者(スーパー・生協等)等に情報を流している。 ・被害拡大のおそれがある事案については、市町村にも注意喚起情報を提供している。 ・消費者庁に通知した情報(=消費者庁が公表した情報)は、県としては特に公表せず。 ・県のセンターにおいて、県・市町村の関係各部等(生活保護ケースワーカー・児童相談所・民生委員等を含む)から、多重債務問題についての問合せを受け付け、債務整理の方法や助言を行っている。
(4) 地方自治体間の連携強化	
	<ul style="list-style-type: none"> ・県から市町村に対し、「市町村から消費者庁に通知した消費者事故情報」については、県にも通知するよう依頼している。 ・県で認知した消費者事故情報(消費者庁に通知したものを含む)について、市町村にも通知している。 ・県と市町村間で、双方向の情報交換を実施(「消費生活相談窓口職員専用WEB」等)
(5) 商品テストに係る体制の強化	
	<ul style="list-style-type: none"> ・商品テストについて、県がどこまで対応したらいいのか判然としない。国としての指針を示してほしい。 ・商品テストについて、県が、事故の原因究明も含めて全てのテストを実施することは、人員・機器の両面で不可能。簡易なものは県で実施できるものの、原因究明に係るものは、国の機関で実施できるようなネットワークを構築できることが理想。 ・商品テストは、予算・人員を増やせば増やすほど充実したテストが可能となるが、現状では、予算・人員ともに充実が困難である。また、そもそも、県レベルで実施すべき商品テストとは?という国としての指針・基準のようなものがないので、予算・人員を増やそうにもどこまで増やしたらよいかのかわかりにくい。 ・商品テストについて、全ての県が、個別に機器・人員をそろえて、充実した商品テストを行うことは、困難であり無駄と思われる。一定の水準以上のテストについては、県ごとではなく、国の機関(NITE等)がブロックごとにテストを実施できるような仕組が望ましい。 ・県として、商品テストを「実施するための」職員を配置することは予算の関係で困難であり、外部機関への委託には意味があると考えているが、そのテスト結果を受けて、その内容を相談者に説明できるだけの一定の専門性を持った人材の養成は、今後も必要と考えている(外部のテスト機関の結果は科学的・専門的ではあるが、消費者向けではないため)。 ・県の商品テスト室の設備は、あらゆるテストに対応するには不十分である(例:テスト室のレイアウトの関係で、ガス・水道が使用できないが、設置場所の変更は予算上無理)。国として、県で実施すべき商品テストのあり方・県で実施できない商品テストの国としての受け皿を検討すべきと思われる。

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<p>・県として、商品テストの実施件数が少ない理由としては、①消費者に商品テスト機能が知られていない、②市町村の担当者に県に対して依頼できることが知られていない、③仮に依頼が来たとしても県の設備で実施できないものが多い、等が挙げられる。今後、周知を図るとともに、機器の充実を図るが、県で、あらゆるテストを実施することは、不可能と思われる。</p> <p>・商品テストに従事することを念頭に置いた職員については、県としては採用していない。 理由：委託している・テストを実施していない等</p> <p>・人事ローテーションの中で、商品テスト部門に配属することも念頭に置いた職種の採用を実施している。</p>
(6)その他	
	<p>・現状のPIO-NETの追加配備設置基準では、週4日以上相談窓口を開設している必要がある。市町村合併を行った市町村については、もともと各市町村ごとに相談窓口を設けており、合併後も支所として相談窓口を継続して設置しているものの、予算の都合で支所の窓口は週4日開設が困難な場合が多く、PIO-NETの設置基準を満たさない。しかし、そのような窓口においても相談員が相談業務を行うに当たっては、相談情報の入力・事業者検索は欠かせないため、相談窓口の開設日数が週4日未満の場合も、PIO-NETが設置できれば望ましい。</p> <p>・事故情報データベースとPIO-NETがどのような関係になるのが、現時点では不明確(例：PIO-NET未設置の市町村は、受け付けた事故情報をデータベースに入力するのか?等)。今後、新しい制度・システムが導入される場合には、時間をかけて県・市町村に対する説明がほしい。</p> <p>・現状のPIO-NETの追加配備設置基準では、週4日以上相談窓口を開設する必要があるが、むしろ、窓口の開設日数が少ない市町村ほど、情報検索のニーズが高い側面があるため、開設日数が少ない市町村における情報検索ツールについて検討すべき。(「他の地域でもよくある相談なのか?」「どのように解決したのか?」等の疑問が、事故情報データベースで解決されるのか?)</p> <p>・PIO-NETについては、そもそもの改善の余地(操作性や入力から公開までのタイムラグ等)、消費者安全法における「通知」のツールとしての有用性、事故情報データベースとの関係等々、総合的に議論・検討すべきである。</p> <p>・次期PIO-NETシステムにおいては、各市町村の入力項目が都道府県の消費生活センターにおいて「決裁」されないと国民生活センターに電送(反映)されない仕組みのようだが、そもそも各市町村の消費生活センターと県の消費生活センターとは独立した別の機関であり、市町村が受け付けた相談内容について県が「決裁」することはありえず、システム内容や考え方を修正すべき。</p>
3 関係法の執行体制の強化	
(1) 地方自治体で法執行を司る職員の確保及び専門性の向上	
	<p>・法執行を担当する職員については、庁内から広く公募することにより法執行に関心や意欲のある職員の確保を図っている。</p> <p>・県警察から職員1名の派遣を受けることにより、法執行業務にかかる専門性の向上を図っている。</p> <p>・消費者行政の法執行に携わる職員を計画的に確保するための仕組みは構築していない。一般行政事務の人事異動において、行政処分の執行に対応できる職員の配置を人事当局に要望している。</p> <p>・定期人事異動により対応している。</p> <p>・転入後、1年間程度、主に景品表示法を担当し、2年目以降、主に特定商取引法を担当することで、職員の専門性を向上させるとともに、各法の連携・活用による的確な法執行を図っている。</p> <p>・法関係の知識を持った職員の配置や、配置した職員について短期間での異動とならないよう配慮している。</p> <p>・人事異動で再度在職させる人事ローテーションによって、消費者行政に携わるスペシャリストを育てるよう配慮している。</p>

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<p>・計画的な人事異動に配慮している。なお、事業者指導専門員として、警察OBを1人採用しており、今後も継続していく。</p> <p>・確立した人事ローテーションはないが、人事異動の際に業務の継続性に十分配慮している。また、業務執行に必要な研修を計画的に実施し、円滑な業務執行を図っている。</p> <p>・相談担当をしてから、指導担当になるローテーションはやりたいと思うが、できていない。</p> <p>・行政職員は数年ごとに人事異動があり、法執行だけに従事している職員はおらず、専門性の向上は難しい。人事異動についても、計画的な人材確保の人事ローテーションといったものはない。</p> <p>・当該人事ローテーションについての計画等は構築されていないが、主担当・副担当を設け、係において情報共有や執行の協力を行う等、できる限り専門性が継続するよう努めている。</p> <p>・未経験職員は経済産業局等が実施する研修により専門知識を得ている。法執行の経験のある職員が日常の業務を通じて未経験者に専門知識を伝達する体制にはなっていない。</p> <p>・事務分担にあたっては、消費者行政への経験年数が2年目以上の者を法執行を司る職員とするよう配慮している。</p> <p>・人事ローテーションは構築されていないが、新任職員には国が実施する専門研修に参加させ、法律の熟知や実務の習得に努めている。また、専門の指導員(県警OB)を配置して法執行にあたっている。</p> <p>・平成19年度から、現職警察官1名、OB1名を配置し、研修会等の参加も積極的に行ない専門性の向上を図っている。</p>
(2) 適正な法執行を実施するための被害の拡大防止に向けた取組の強化	
<p>ア 法執行業務におけるPIO-NET情報等の活用について</p>	<p>・PIO-NET検索による消費者苦情の発生状況、消費生活センターや市町村等からの情報提供や事業者指導要請、消費者からの申出、関係機関(特商法ネット)からの情報提供により違反事案及び執行対象事業者を把握し、法執行を実施している。</p> <p>・PIO-NETについては、法執行に関して、①悪質事業者の選定のための資料、②事実認定のための資料、③事業者の改善状況や違法行為の発生状況の把握のための資料として活用している。</p> <p>・窓口相談情報や申出を端緒に、消費者聴取、事業者聴取、立入検査等により事実認定を行ない執行している。PIO-NETの情報は、地域や全国の相談状況について事実認定の材料として活用。PIO-NETの情報等をもとに事業者指導計画を定期的に策定。</p> <p>・法執行業務担当者が相談事案に定期的に目を通し、同一事業者による被害を注視している。</p> <p>・基本的には、PIO-NETの情報で事業者を絞っている。しかし、少人数のため、県単独の処分については、なかなか手が回らない。他県から処分したいという案件があれば、連携を図り対応している状況である。急激に相談が増えている案件については、市町村から情報提供がある。今後、事業者指導を強化する上で、市町村に対して情報協力の積極的な働きかけが必要。</p> <p>・PIO-NETにより、相談の多い事案を抽出し、行政指導・処分につなげている。</p> <p>・特商法については、毎月PIO-NETに入力されたデータを基に事業者ごとの相談件数(当月分、年度累計分)ランキング、当月の相談事例のうち必要と思われる事例のデータを作成し、各担当者に媒体(MO等)として手渡している。担当者はその媒体データを分析し、件数と悪質性の観点から対象事業者を把握している。景表法については、JAS法担当部局、消費者等からの情報提供により把握している。</p> <p>・PIO-NETで相談件数の多い事業者を都度抽出し、件数の他に相談内容から悪質性が疑われる事業者について注視事業者としてリスト化している。この他に特商法ネット上の調査情報及び法執行情報や東海地域悪質事業者対策会議での情報等を参考としている。</p>

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<p>・PIO-NET情報の活用はもとより、関係法令による申出等を踏まえ、苦情相談の内容から法令違反が疑われる事項を抽出し、事案に応じて適宜処分・指導を実施している。また、法執行対象の事業者の把握は、市と共同で設置した「事業者指導チーム」での検討や事業者・被害者へのヒヤリング等を通じて行なっている。</p>
	<p>・執行の面で、一番の情報のもとは、PIO-NETで、その他生情報、特商法ネット(執行の着手状況、注目している事業者の把握ができる)、周辺地域の情報を活用している。</p>
	<p>・PIO-NETの情報は事業者専門指導員が分析し、相談が増加傾向にある悪質事業者等をリストアップしている。また、PIO-NET未設置の相談窓口については、定期的に法違反のおそれのある相談内容の報告を求めている。</p>
	<p>・現状のPIO-NETは、登録されるまでにタイムラグがあり(事案が解決されないと見ることができない)、タイムリーに情報が収集できない。</p>
	<p>・悪質な事案は、すぐに指導担当に話がいくようにしている。また、相談カードを作成しており、相談カードを見る役割の者もある。ある相談が増えているのであれば、相談員にフィードバックし、同じような業者の相談案件については、より丁寧に聞くようにしている。</p>
	<p>・特商法執行ネットは、皆が入力しないと、信頼性が薄まる。特商法第60条の一般からの申し出が県知事宛に届き、他県での同様な事案がないか検索したが、出てこなかった。経済産業局に聞いたところ、他の局で調べているとのことだったが、事情があって特商法執行ネットに入力されていなかった。使い方が分からないということで、入力していない県もある。</p>
	<p>・短期的・急激に件数が増加しているものや相談件数が少なくても、契約書面に不備があるものについては業者を呼び出している。また、県のセンター以外のセンターにも、法違反になるようなものについては、情報提供してもらい、指導担当者が月に1回、相談員との間で情報交換を行い、場合によっては、その情報の中から取り扱う案件をピックアップしている。相談員と指導担当者は別の人間。</p>
	<p>(PIO-NETの情報) ・被害状況の参考に利用(景品表示法) (事業者の把握) ・消費者センターへの相談・苦情により把握(特商法)</p>
	<p>・JAS法、消安法、品表法ともにPIO-NETの情報は利用していない。景表法では、場合によってPIO-NETで類似案件の件数確認などを行っている。 JAS法:農政局、他の都道府県、食品表示ウォッチャー、県民などからの情報提供に基づき実施している。農政局の保有する店舗データを共有することにより事業者を把握している。 消安法、品表法:年度計画により立入検査を実施しているのみ。 特商法では、主にPIO-NET情報を端緒としているが、県警や県内市町村からの情報による場合もある。また、事業者の把握については、消費者相談の多い事業者で違反被疑のある者に対し、登記簿確認、外観調査、消費者聴取を行っている。</p>
	<p>・直近1年間における相談状況をPIO-NETで検索し、相談件数が多数にのぼり、相談内容が法令に違反するなど、明らかに悪質と認められる事業者に対して、文書による業務改善要請を行っている。更に、業務改善要請を行ったにもかかわらず、その後も同様の相談が寄せられている事業者をPIO-NETで検索し、当該事業者を法執行の対象として選定している。</p>
	<p>・「不当な取引行為を行う事業者に係る調査等に関する事務処理要領」に基づき、消費生活センターにおいて指導を要する事業者と判断された場合は、本課に報告がされる。また、月に1回、担当者と消費生活センターの相談員によるミーティングを行い情報収集を図っている。その他、法令違反のおそれのある事業者情報は、相談員から随時提供を受けている。</p>
	<p>・当課(法執行部門)にPIO-NETは設置していないが、県消費生活センターより、PIO-NET情報の定期的な提供を受けており、また、食品表示監視協議会への参画や食の安全安心推進班等の設置により、農政事務所等の他機関及び県庁内の他課が入手した情報が速やかに提供される体制を整えており、それら提供のあった情報を基に、内容を検討し着手について判断している。</p>

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<p>・一般消費者からの通報を受けた場合、PIO-NETで同様の事例又は同じ事業者がないかを確認することとなる。また、県、市、県警本部で構成する悪質商法対策連絡会により、情報の共有を行っている。</p> <p>・毎月1回相談員間で例会を行っており、どのような案件が増えているかなど意見交換を行っている。毎月、相談件数の上位10位を見て、相談員の意見を聞きながら、取り扱う案件を決めている。</p>
<p>イ 法執行業務における外部の団体との連携状況</p>	<p>・適正な法執行を行うため、法律の解釈などについて弁護士から確認をとるなど、協力を得ている。</p> <p>・これまで特に連携の事例はないが、必要があれば顧問弁護士に相談できる体制。</p> <p>・条例改正時には、事業者団体を対象とした説明会を開催し、協力を要請している。</p> <p>・弁護士会、県、市町村を構成員とする「消費者問題懇談会」において消費者保護及び消費者被害救済等について情報交換を実施。</p> <p>・県及び事業者団体を構成員とする「県事業者団体消費者問題協議会」において消費者被害や消費者保護法制度の運用等について協議。</p> <p>・適格消費者団体の会合に参加するなど消費者団体との連携を図っている。また、弁護士会に依頼して、県の専門アドバイザーを推薦してもらっている。</p> <p>・処分内容等を決めるにあたり、弁護士会から推薦してもらった弁護士等により組織した有識者による会議を開催し、妥当性等について意見を聴いている。</p> <p>・外部の団体からの申出等があれば、連携して対応することとしているが、最近において実績はない。</p> <p>・H21年10月より基金を使って、不当取引執行アドバイザーを設置。</p> <p>・例えば、銀行協会・生命保険協会・損害保険協会・訪問販売協会など、消費者の意見を聞くということで、会議を開くので、そういった場所に私たちが赴いて、こういう事例が増えているなど説明している。</p> <p>・リフォーム業者の行政処分の際して、その事業者が行った床下調湿工事の必要性やその施工内容を判断していただくため、業界団体へ調査依頼を行った事案がある。</p> <p>・外部団体との意見交換の場を設けるなどして連携強化に努めている。</p> <p>・法執行にあたり、臨機に法的解釈や助言を受けることが出来るよう弁護士(弁護士会推薦の弁護士を数名登録)相談事業を実施している。適格消費者団体の活動を支援するとともに必要な情報提供を行っている。</p> <p>・今考えているのは、県の顧問弁護士の担当者と、特商法の処分を行う前に、必ず顧問弁護士に相談させてほしい、できれば、この分野に精通した弁護士にお願いしたいと協議している。</p> <p>・生命保険、損害保険協会、家庭電気文化会との意見交換会は行っている。住宅関係だと、建築住宅センターの評議員に消費生活センターが入っている。LPガスの関係では、お客様相談所委員会に消費生活センターのメンバーが入っている。他には、公正取引協議会、家電販売協会など。新聞取引協議会からの依頼で、販売店に対して、こういう苦情が多いとの講座を行った。消費者団体との連携はほとんどない。何をもちて消費者団体といえるか、難しい。環境、生協、JAなど、いろいろなカテゴリーで活動を行っている団体はあるが、消費者活動オンリーという団体はない。</p> <p>・安心安全アドバイザーという制度を設け、弁護士、建築士等の専門関係団体に、専門家を紹介してもらい、必要に応じて専門的内容についてアドバイスを受けている。</p> <p>・平成21年10月に弁護士会と協定を締結した。これにより、今後は、法執行業務を効果的に実施するための助言が期待できる。</p>

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<p>・家庭電気公正取引協議会が主催するチラシ及び店頭表示状況の調査に協力したり、観光土産品公正取引協議会が主催する観光土産品審査会に協力。</p> <p>・立入検査を円滑に実施するために、警察への情報提供及び協力依頼を行っている。また、指導等に当たって法的見解に疑義がある場合は、弁護士会に照会を行っている。</p> <p>・専門的な知識が必要なものは、必要に応じて外部の団体の協力を得ている。</p> <p>・景品表示法については、各種事業者で公正取引協議会を設置し、公正競争規約を自主的に制定しており、被疑案件に関係のある協議会に情報を提供している。また、公正取引協議会が実施する店頭表示調査等にも同行し、合同で不適正表示のチェック等を行っている。</p> <p>・景品表示法による表示が正しく行われているかの調査のために、公正取引協議会と合同で調査を行っている。 7月:家電製品の店頭表示に関する調査(全国家庭電気製品公正取引協議会) 11月:食肉の店頭表示に関する調査(県食肉公正取引協議会) 2月:不動産広告のチラシ並びに宅地分譲看板に関する調査(不動産公正取引協議会)</p>
(3) 地方自治体間の適正な執行のための連携強化	
	<p>・「消費者行政メーリング・リスト」により、消費者事故等の情報を市町村等と共有を図っているほか、JAS法違反事案については、必要に応じて保健所を有する政令市とも連携して調査を行っている。また、特定商取引法に基づく措置を行うための行政調査を他県と共同で行った例がある。</p> <p>・平成18年度に、隣接県と合同調査等を実施し、特定商取引法に基づき、両県において、寝具の訪問販売業者に対して行政処分(業務停止命令)を行った。</p> <p>・県内においては前述の「地方消費者行政協議会」、また、他の県とは経済産業省等が主催する各法の説明(研修)会等を通じ、担当者間で「顔の見える」関係を形成することなどにより、実務上の連携を確保している。</p> <p>・消費生活センターが設置されている自治体(市)とは、必要に応じて情報交換等を行うなど連携が確保されているが、未設置の自治体との連携は整っていない。</p> <p>・悪質・違法等行為を行う事業者については、法執行の調査に着手する段階で他県の相談情報をPIO-NETから収集し、広域的な連携が必要と認められれば、関係自治体間で必要な調整や協力体制をとることとしている。情報交換会議として、東北地方では、「東北地域悪質商法被害防止ネットワーク会議」を設置しており、年1回程度、情報交換会議を開催している。</p> <p>・経済産業省のシステムの活用及び必要に応じた電話等による隣県との情報共有。</p> <p>・県と市町村間で双方向の情報交換を随時行えるようにしている。</p> <p>・本年7月に、三県で「三県悪質事業者対策会議」を設置し、特商法、景表法、割販法等について、情報交換、共同処理及び調査研究等を行い、消費者被害の未然防止、拡大防止等を図る。今後は情報交換や合同での立入調査、行政処分等を実施していくこととしている。また、適宜、その他の都道府県とも、悪質事業者についての情報交換や合同調査、指導等を実施することとしている。</p> <p>・五県悪質事業者対策会議において特定商取引法の施行等について協議。</p> <p>・五県広告表示等適正化推進協議会において景品表示法の施行等について協議。</p> <p>・県・指定都市の事業者指導担当者会議において消費生活条例の施行等について協議。</p> <p>・市町村に対して、消費者事故について国に通知した場合には県にも情報提供してもらえるよう依頼している。</p>

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<p>・H18年～五県連携。連携効果としては、単県では厳しい場合に処分効果がある。県のノウハウ伝授や機材の調達協力ができる点でメリットあり。日程調整など難しい点はあるが、同時公表することによりマスコミの取り上げ方も違うので、事業者への影響が大きい。また、消費者への注意喚起につながる。</p> <p>・三県悪質事業者対策会議を設置して三県で情報共有している。(特商法及び消費生活条例)</p> <p>・現在までのところ、他都道府県と共同した法執行は行っていない。</p> <p>・当面、市町村との情報共有を図ることで対応している。 ・年4回開催する東海地域悪質事業者対策会議で悪質事業者の情報共有を行うとともに、行政処分に関して連携して実施している。</p> <p>・悪質な法違反事案については、近隣の地方自治体と情報交換の上、必要に応じて連携して取り組んでいる。</p> <p>・毎年1回、近畿県消費者行政担当者連絡会を開催し、特商法違反の疑いのある事案情報を共有化している。また、近畿県内で県域をまたがる消費者被害が発生している場合は適宜情報交換を行い、連携して調査の上、合同で行政処分を執行している。また、県では市と連携で事業者指導チームを立ち上げており、チームで定期的に会議を行い、合同で事業者指導等を実施している。</p> <p>・事業者名や相談内容等を記載した「事案管理表」を作成し、近畿県消費者行政担当者連絡会により情報交換し、合同調査の実施等について検討している。</p> <p>・「県警・市と消費者保護に係る連携推進会議」は年2回、夏と冬に開催している。会議では、最近気になっている事案などの情報交換を行っている。県警とは、普段から何か問題があった、悪質業者がいれば、県警に情報提供したり、その逆もある。平成19年には逮捕につながった事案もある。もともと近畿では、特商法の担当者会議を開催しており、情報交換を行っている。なかなか単独では立入検査などは人数的にも難しいので、情報交換の中で、処分を考えているので、一緒にやりませんか、という話になる。処分するための会議を開催はしていない。四国との連携としては、県から他県へ業者が流れていくので、こういう業者はいませんか、など情報交換をしている。</p> <p>・他県事業者に関する情報については、該当県へ移送(景品表示法)。</p> <p>・特商法では、定期的に関係市町村と連絡会議を開催するとともに、日常的に悪質事業者についての情報交換を行うなど、情報共有に努めている。</p> <p>・県内のみならず他県でトラブルを起こす事業者に対しては、単県による指導だけでは限界があり、他県等と連携した取組みが必要であるため、庁内体制の整備を図った上で、広域的連携に向けた取組みを行う予定である。</p> <p>・四国4県で「四国4県悪質商法対策会議」を設置し、連携して情報共有しているほか、県内各市町に対して情報の提供を依頼している。</p> <p>・九州知事会の中で特商法に特化して、「消費生活の安全安心ネットワーク会議」を設置し、担当者が集まって、情報交換を行う場を作っている。上記「消費生活の安全安心ネットワーク会議」の中で、九州南部で処分がなされていないということで、事業者聴取や処分のやり方についての講習会を県で行った。また、国民生活センターから相談件数の多い事業者一覧が提供されている。</p> <p>・九州北部4県で「九州北部悪質業者対策会議」を設けている。</p> <p>・地方自治体へ説明会を実施し、事故情報の報告、及び体制整備について協力依頼を実施。</p> <p>・県、市、県警本部で構成する悪質商法対策連絡会により、情報の共有を行っている。</p>
(4) 適正な法執行を実施するための警察等との連携	
	<p>・現状、警察や消防等との消費者事故等に係る連携は図っていない。覚書、申し合わせ等を取り決めていない。</p>

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<p>・特段の取り決め等はないが、随時、県警と悪質業者等の情報交換を実施している。</p>
	<p>・特定商取引法に関しては、特商法執行ネットにより情報の共有化を図っているほか、経済産業局や警察本部と日常的に情報交換を行うとともに、事案への効果的、効率的な措置について協議を行っている。</p>
	<p>・JAS法に関しては、「食の安全及び食品表示監視等協議会」における情報の共有や農政事務所との合同調査など、可能な範囲でできる限りの連携をそれぞれ図っている。</p>
	<p>・副知事をトップとする各部局横断の危機管理調整会議や関係課で構成する消費者行政連絡会議(事務局:消費生活センター)において、消費者事故等発生時の連絡体制を確認済み。</p>
	<p>・消費者取引情報連絡会議(経済産業局主催)による情報交換。</p>
	<p>・消費者安全法の扱いについては、「県消費者行政推進本部」を設置しており、その構成員として警察本部長が本部員に、関係課長が幹事になっているため、本部運営の中で情報を共有することとしている。</p>
	<p>・県警・県・政令市を構成員とする「消費者保護連絡会議」において苦情相談等について情報交換を実施。</p>
	<p>・立入検査を行う場合、事務所内の状況が分からないので、地元の警察と連携して近くで待機いただくか、電話連絡すれば、すぐ駆けつけてもらうよう、お願いしている。警察OBはできるだけ、2~3名配置してもらいたい。事前に捜査のノウハウを教えてもらっている。県警本部との連携として、販売目的を隠して高齢者を勧誘し、高額な家庭用温熱治療器を売りつけたとして訪問販売会社が逮捕された事案があり、本件は、センターから警察へ情報提供を行った。行政処分は着手から処分まで最低半年以上必要であり、行政処分ができなかった。本来であれば、できるだけ事業者を逮捕などせず、行政処分にして、被害者に金銭が戻るようにしたい。</p>
	<p>・行政と県警の相互連携を図るため、「消費者被害防止連絡会」を設置し、定期的に会議を開催するとともに、事案が発生した場合は、その都度、連絡を取り合っ対応している。</p>
	<p>・不当な取引行為を行う事業者に対する調査・指導を担当する不当取引専門指導員2名(事業者指導係)は警察官OB職員。H11~H16までは1名で、H17~2名。H11年条例改正し、不当取引の指導執行処分がされるようになった。聞き取りや記録確認のノウハウを伝授してもらっている。</p>
	<p>・県主催で「県消費者被害未然防止対策連絡会議」を開催しており、構成メンバーは、経済産業局、県警本部、市、県の4者。悪質事業者の情報交換など、年3回行っている。県警が(逮捕などを)検討している事案については、余計なこととして情報が漏れないよう、県等は手を引くことにしている。また、悪質だが、件数が少なく、県ではできないので、県警にお願いするなどのケースがある。県警は、悪質度高ければ、1件でも行う。県警は個人を逮捕する。県は事業者を相手にするので、会社絡んでいるかが重要となる。例えば、従業員を逮捕したが、社長を逮捕することができない場合、県で行政処分を行うなどの連携を取っている。あるいは、経済産業局が入っているの、この案件は近畿で行うという場合には、県は情報提供するなどの連携がある。</p>
	<p>・東海地域悪質事業者対策会議の構成員に警察、県の消防担当課も入っており、その会議の活用等で連携を図ることとしており、取り決め等はとくにしていない。</p>
	<p>・県消費者行政推進会議(仮称)を設置予定であり、今後、警察や消防等との連携強化を図っていく。</p>
	<p>・行政処分を行った場合、その後、警察から捜査照会が来るので、我々が回答し、半分以上、逮捕に結びつく。最近、警察は生活安全分野に力を入れており、ちゃんと話を聞いてもらえるし、何か情報がないかと、アプローチが増えている。その橋渡しとして、警察OBがいる。地元県警とは良い関係である。</p>

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<p>・指導担当において、警察OBを採用しているが、事情聴取や調書は手馴れている。2ヶ月に1回、県、センター、県警本部の調査官(オブザーバー)で情報交換を行っている。顔をつき合わせているので、いろいろ聞きやすい。</p> <p>・警察との連携については、経済産業局が事務局となって、年に1回消費者被害情報連絡会が開催されており、この場で法令違反被疑事案について情報交換を行っている。その他、特に悪質性の高い消費者被害の発生が認められた場合、適宜警察へ情報提供を行っている。</p> <p>・定期的に「消費者保護に係る連携推進会議」を開催し、県・市(本庁・センター)と警察とが、最近の消費生活相談・苦情の状況、悪質事業者の取締り・行政処分・指導状況等について情報交換を行っている。</p> <p>・平成20年5月に、警察部門と行政部門(JAS法、景表法、食品衛生法、消費者行政担当)と連携を図るため申し合せ(県食品表示監視協議会の設置について)を取り交わしている。</p> <p>・食品表示監視協議会においては措置前に情報を提供し、構成員が情報を共有することとしている(※警察も構成員)。</p> <p>・各県の消防・警察本部から行政機関へ情報提供が行われていない。少なくとも製品事故情報は提供してもらいたい。</p> <p>・覚書等は特にないが、現職警察官の配置や県警内線電話の設置により、警察との情報の共有等については連携が確保されている。</p> <p>・貸金業班(貸金業法)及び企画・事業者指導班(特商法)において警察職員を受け入れて、警察との連携を図っている。具体的には、事情聴取や調書の書き方などのノウハウを得るために、警察から警部補を係長級で派遣してもらっている。</p> <p>・悪質商法による消費者トラブル及び被害の未然防止対策、救済対策等を強化するため、警察関係機関と消費生活センターによる「消費者保護連絡会議」を開催し、情報交換を行っている。</p>
(5) 法執行における未然防止対策	<p>・特定商取引法やJAS法、消費生活条例などに違反する事案について行政指導を行うほか、悪質な法令違反事案については、法に基づく業務停止命令や改善指示、条例に基づく勧告を実施し、公表するなど行政措置を厳正に行うことで、消費者被害の未然防止を図っている。</p> <p>・立入調査等の機会を活用し、家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法等の各種制度についての広報・啓発活動を行っている。</p> <p>・悪質商法、製品事故等による被害の未然防止については、出前講座の実施や啓発資料の配布等により実施している。</p> <p>・適時・的確に行政措置を行い、マスコミを活用し広く周知することが抑止につながる。</p> <p>・法令執行は、不適正な取引行為への行政処分行為であり、その過程において明らかになった悪質商法の問題点を消費者教育や啓発の場で活用することとしている。執行面で未然防止を図るとした場合は、処分結果の公表によって、被害拡大の防止と事例の周知を図ることになる。調査中においては、関係機関への情報提供による未然防止も慎重な対応が必要と思われる。</p> <p>・法執行業務担当と相談業務担当との情報共有の促進及び連携の強化。</p> <p>・広報誌及びラジオ放送等で相談が増加している悪質商法の手口等を紹介するなど、消費者に注意を喚起している。</p> <p>・行政処分等情報、消費者被害情報について、消費者行政の推進に寄与するため、非公開の行政情報として県内各市町に対し提供している。</p> <p>・SF会場などが発見された場合には、抑止効果を狙った任意による現地確認・指導を行い、未然防止に繋げている。</p> <p>・消費者事故等の未然防止・拡大防止のために、特定商取引法に係る行政処分や景品表示法に係る指示をHP等で公表している。</p> <p>・法違反が疑われる事案について迅速な調査を行い、できるだけ早い段階での事業者指導を行うようにしている。</p>

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<p>・県が発行する消費生活啓発冊子や県のホームページに注意喚起情報を掲載するとともに、市町村に情報提供し、注意喚起を図っている。</p> <p>・事業者情報の把握は相談情報によるところがほとんどであり、未然防止を図ることは困難であるが、被害拡大防止の取組は必要だと考えている。今後、国において、未然防止や拡大防止に向けた事業者名等の公表のルールを明確にさせていただくことが有効と思われる。</p> <p>・食品安全や個人情報保護などの県民向け講座を今後実施していく予定である。</p> <p>・悪質商法や不当表示に関する苦情相談が寄せられた際には、極力早期に行政指導を実施しているほか、不当表示に関して、事業者から商品・サービスの提供に先立って寄せられる相談に対応している。</p> <p>・消費者安全法の中の第22条(報告、立入検査等)に対応するため、消費者庁が所管する31法令を所管する課・室(11か12)をもって、今月中に対策チームを作ろうとしている。一方で、消費者事故情報を集約し、注意喚起情報を関係部局を通じて、一般市民に知らせるため、関係部局の主幹等で構成される機関を構成しようと考えている。</p> <p>・製品による消費者事故等の発生については、ホームページへの掲載、関係機関等へのメール配信により周知を図っている。また、出前講座により、消費者に対して悪質商法についての知識をつけていただいたり、事業者に対する説明会で景品表示法についての周知徹底を図っている。法執行という観点では、関係法違反業者があった場合は、県による処分等を行い、新たな被害の発生を防いでいる。</p> <p>・特定商取引法、景品表示法、県消費者保護条例に基づく事業者指導のため、警察OB2名を含む「事業者指導チーム」を結成し、消費者被害の防止に努めている。また、家庭用品品質表示法と消費生活用製品安全法に係る関係事業所への知事の立ち入り調査権限を「地方分権推進要綱」に基づき市町村長に委譲し、地域に密着した指導を実施している。</p> <p>・消費者被害の未然防止のため、下記の啓発事業を行い、相談事例、製品事故、時事的な消費者問題等に関する情報提供を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ウェブサイトでの情報提供 ○メールマガジン「消費生活センター便り」の発行(毎月) ○消費者フェア、夏休み若者向け集中啓発講座、消費者問題講演会等の実施 ○消費者教育講師派遣事業 ○「くらしのナビゲーター」の養成(「くらしのナビゲーター」は地域の集会等で悪質商法について情報提供を行う。集会等への派遣は市町村が実施。) ○啓発リーフレットの作成・配布 <p>・景表法の食品分野について、食品安全担当課と共催で、事業者説明会等を随時開催している。</p> <p>・消費者事故等の未然防止のため、消費生活センターよりメールや広報誌を活用して被害事案等を広報している。</p> <p>・警察や関係団体と連携して指導等を行っていく必要があると考えるが、まだ十分な取組につながっていないのが現状。</p> <p>・事業者を対象にした食品表示関係研修において景品表示法の説明をしている。</p> <p>・JAS法、景表法:法執行面での取組はない。消安法、品表法:立入検査時における販売店への注意喚起、法令遵守の啓発。</p> <p>・法執行を含めた事業者指導の体制を強化するため、警察OBの配置を検討している。</p> <p>・収集(例えば市でSF商法被害が発生等の情報入手)した情報内容に応じて、「緊急情報」として、県消費生活センター、県出先機関、市町消費相談窓口、警察本部(及び各警察署)、マスコミ等へ情報提供する。(事案により、情報提供先は異なる)</p> <p>・来年の基金事業で、高齢者が携帯を買う際に、消費生活センターの電話番号のシールを貼ってもらう事業を行う予定。</p>

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<p>・被害防止関係としては、主に悪質業者の情報提供等、製品事故関係としては、長期使用製品登録・表示制度や製品事故情報を各地域にきめ細やかな広報・啓発を行う。</p> <p>・警察であれば、検挙が最大の防犯。その観点から言えば、拡大防止の点では、迅速に動いて、相手に注意・警告・指導を行うことが大事。未然防止の点では、悪徳業者に対して、行政処分を行い、公表し、警鐘を鳴らすことによって、未然防止となるし、自ら身を守ってもらうような事前の広報・啓発も大事。</p> <p>・相談者、事業者からの情報収集等、早期対応に努めている。</p> <p>消費者への啓発・教育として次のような取組を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パンフレットの発行・各種講座の開催(若年者・高齢者向け)・ 県HPによる相談事例、行政処分事例、トラブル緊急情報、架空請求事業者の公表 ・報道機関への情報提供
その他	<p>・電話勧誘・通信販売等に対する処分権限は地方自治体に与えられているが、これらは全国どこでも商売ができるので、県としても広域的な処分を心がけてはいるが、効果的ではない。全国展開している業者については、ある程度、国の方でやってほしい。また、立入検査などは、従わない場合、罰金の制度はあるが、あくまでも任意の制度。もう少し強制力を持たせてほしい。罰金を払われたら、それで終わりにしてしまう。</p> <p>・処分基準はない。センターには、複数の消費者から1つの事業者の相談があったら指導するよう言っている。県庁は、センターの指導で改善されない場合で相談件数が多いもの(おおよそ20件くらいの目安とがある)は聴取を最低5件取って調書を作成し、処分対応する。</p> <p>・景品表示法が公正取引委員会から消費者庁に移管された結果、地方事務所は調査(立入検査等)だけを行い、事業者からの問い合わせ等については行わなくなった。その結果、県に問い合わせが来るようになった。9月1日になったら件数が増えた。以前のように、地方事務所直接伺って相談できず、困っている。</p> <p>・消費者庁ができるまでは、公正取引委員会の地方事務所と連携を取っていたが、これからは、消費者庁表示対策課と連絡をとるようになる。きちんと回答してくれるが、顔が見えないので、地方事務所ほど密になるとは思えない。</p> <p>・事業者指導に活かすためには、どういう聞き取りをしなければならないかを知ってもらうため、相談員に対して、行政処分に関する研修を行っている。</p> <p>・ブロック単位で研修会を開くなど講師に来てほしい。</p> <p>・法執行に関しては、被害の拡大防止が一番大事な事。迅速にやるためには、早く違反行為を認定する必要がある。そのためにも、警察と同程度に、権限を強化する必要がある。</p>
4 基盤・環境の整備(国による支援(基金等)について)	
	<p>以下に記載するように、基金による支援期間については、延長を求める声が非常に多い。また、人件費(相談員)の負担についても、継続支援を求める声も多く見られる。</p> <p>(主な理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業の実質的な実施期間として3年を確保するために、1年間延長してほしい。 ・ゼロからのスタートの町村もあるため、最低限の基盤整備にあたって「段階的」な取組が必要で、それには、期間の延長が望ましい。 ・取組の「スタート」だけでなく「定着」までの支援が必要で、それには現行の「3年」では短い。 ・「2分の1ルール」(自主財源との連動)から、3年間では基金を使い切れない。
(1)基金の期間延長について	

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<p>・地方の極めて厳しい財政状況の中で、この基金は、消費者行政に積極的に取り組もうとする自治体の貴重な財源となっており、既存事業への充当など要件の緩和を行いつつ期間が延長されることが望ましいと考えられる。一方で、消費者庁及び消費者委員会設置法の附則の規定から、交付金の最終年度に地方公共団体への支援の在り方が示される予定となっていることから、このこととの整理が必要となるものとする。</p>
	<p>・設備整備や広報啓発等は集中育成・強化期間の3年間で実施するものとし、人件費については期限を設けず支援していくべき。支援期間終了後の財源確保が困難なため相談員の雇用に踏み切ることができず、結局は支援期間においても雇用に係る人件費に基金を活用できない自治体が多いものとする。</p>
	<p>・市町村に相談員を配置できるように、3年間限定の基金を10年間使えるように延伸してほしい。相談体制強化で3年は短い。</p>
	<p>・期間の延長が望ましい。 理由:平成24年度以降の財源確保に目途が立たないと、相談窓口の整備が進まないため。</p>
	<p>・3年程度の期間延長が望まれる。また、基金で作り上げたシステムを地方が維持できるよう、国が地方の財政・人事面を継続的に支援する策を講じる必要がある。</p>
	<p>・期間の延長が望ましい。自治体の自主財源が逼迫しているため、現在基金で実施している事業が、期間後にも継続して実施することが困難。</p>
	<p>・延長が望ましい。 理由:効果的な事業を実施するため、企画及び関係者の理解を得るための時間が必要。</p>
	<p>・延長が望ましく、延長が可能ならば「基金」の上積みをお願いしたい。相談窓口の充実・強化を図るためには、消費生活相談員養成事業等の延長が必要である。県内市町村間には、事業の取り組みに温度差があり、消極的な市町村に対して事業実施を促すため、3年以上の期間が必要である。期間延長により、消費生活相談員等の増員が図られる。</p>
	<p>・地方消費者行政活性化基金については、平成21年度から3年間の時限事業としているが、事業メニューが示されたのは平成21年7月であり、事業実施期間が十分に確保されていないことが制度上の課題として挙げられる。基金による事業を本格的に実施できるのは、実質平成22年度当初からとなる市町村も多いことから、制度本来の趣旨に合うように、事業実施期間を少なくとも1年間延長し、実質3年間(平成24年度まで)基金を活用できるように基金の支援期間を延長してほしい。また、基金による支援期間を延長できない場合は、何らかの国の支援を継続していただきたいと考える。</p>
	<p>・基金については、取り崩し上限額と期限が制約となっている。最も期待されているセンター設置等の窓口の集中的な強化には多額の経費は必要なく、一方、レベルアップや啓発等のソフト事業は継続的に行う必要があることから、集中的な窓口強化と継続的なソフト体制の強化が両立できるよう、窓口強化に関するメニューの実施は予定どおり23年度末までとし、それ以外のレベルアップや啓発などのメニューは期間を延長するなど、より柔軟な運用をお願いしたい。</p>
	<p>・地域特性に応じて地方の消費者行政の活性化を図るため、活性化基金の用途の制限の緩和や事業実施期間の延長など運用の弾力化を図ってほしい。</p>
	<p>・相談員のいるセンターがある自治体や、センターを設置しようとしている自治体にはいいと思うが、3年という期限付きでは4年後以降の経年負担を考えると使いにくいと思う。啓発事業などがあとでオリジナル事業から外れたために、使い勝手がよくなったと思う。</p>

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<p>・期間の延長が望ましい。 理由: 3年後の消費者行政予算に確実に充当される財源措置が示されていけば基金の延長は必要ないが、それが示されていない中では現在設けられている条件を緩和(取り崩し限度額の撤廃等)した上での基金の延長には一定の意味があると思う。</p> <p>・本県では、42の市町村があり、消費者行政への対応状況も様々である。特に町村部では、全く体制が整っていないところもあり、段階的な整備が必要であることから期間の延長が望ましい。</p>
	<p>・期間の延長が望ましい 理由: 市町の消費者行政に対する取組が非常に遅れている。そのため、県では具体的なアドバイスや提案を行い、支援しているが、取組が定着するのに、もう少し時間がかかると思う。また、基金を人件費に使えることは大変ありがたいのですが、23年度以降のことを考えるとこの足を踏む市町が多いのが現状である。相談窓口が充実し成果をあげると定着化が図れるので、それまでもう数年支援の継続をご高配いただきたく思う。</p>
	<p>・基盤整備の効果があって、初めて自主財源の獲得につなげることができるが、基盤整備の取り組みの効果(例: 相談件数の増加等)による潜在的な消費者問題の認知は、短期間では現れない。少なくとも、これから基盤整備の取組を始めて、その効果が発生するまでに、1～2年では足りない。</p>
	<p>・延長することが望ましい。 事業期間については、21年度から23年度までの3か年とされていますが、21年度は21年1月以降に事業の具体化の検討がはじまり、事業計画を慎重に検討するだけの時間的余裕がなく、実質的な事業期間は、2か年といっても過言ではない状態です。このために、21年度はもちろん、22年度についても、事業計画は、「消化」という発想が先に立ち、事業の必要性、効果等の検討が十分に行われているとは言いがたい状況です。とりわけ問題なのは、事業の成果が24年度以降にどうつながっていくのか見えない事業企画が多いことです。したがって、事業の成果の検証とそのフィードバック等が十分になされるよう、所要の期間延長が必要であると考えます。</p>
	<p>・平成24年度以降についても、国の財政的支援を要望する。</p>
	<p>・期限の延長が望ましい。 理由: 市町村センター設置にあたり、財政的に厳しい中、継続的な施策であるセンター設置には、国の継続的支援がなければ、実施に踏み切れない。</p>
	<p>・期間の延長を要望する。 理由: 相談窓口の機能強化や相談員の資質の向上等にはある程度の期間が必要。</p>
	<p>平成24年度以降も消費者行政に係る支援を継続してほしい。 ○活性化事業について ・年度ごとの基金取崩限度額(消費者行政予算の2分の1)が設定されており、また、その取崩限度額は、決算ベースで行うことになっている。限度額があることや決算数字が翌年度にならなければ確定しないことから、予算どおりの事業執行ができない状況にある。 ・現在の要綱(取崩限度額あり)のまま平成23年度で事業廃止した場合、全国的にも十分な事業が実施できないまま、相当の基金残が生じる恐れがあるものと考えられる。このため、現在の基金を消化して事業効果を上げるには、最低でも、平成25年度までは事業を継続する必要があるものと考えている。</p>

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<p>・期間の延長が望ましい。 厳しい財政状況の中、県内市町村における消費者行政への取組は、基金による支援により、一部自治体につき、ようやく緒についたところである。しかしながら、特に小規模自治体においては、様々な要因から消費者行政への積極的な取組に至っていない状況である。これら自治体につき、各自治体の理解を得て消費者行政の取組を進めるためには、残り2カ年の支援期間は短いと思われる。また、現時点では、現在消費者行政の取組を進めている自治体についても、支援期間終了後に自律的な取組ができる体制の構築までには至らないところも存在するため、当該体制の構築が進むまでの1～2年間の支援期間の延長が望まれる。</p> <p>・継続的な財政的支援をお願いしたい。できれば期間の延長をしていただきたい。 (理由) ○各自治体とも財政状況が厳しい中で、消費者行政に係る自主財源を拡充するのは困難。 ○地方交付税交付金の算定基準額の増額についても、その用途は各自治体に裁量がゆだねられている為、必ずしも消費者行政に充当されるとは限らないのが現状。 ○したがって、ハード整備など効果がストックされるものを除けば活性化基金が3か年で終了した後、自主財源で事業継続するのは困難であるため、地方の消費者行政活性化の流れが一時的なものになることが懸念。</p> <p>・期間の延長が望ましい(3年間では短い。)</p> <p>・消費者行政活性化の取組を継続していくには、県、市町村とも財政状況が厳しい状況の中、自主財源だけで賄いきれない実情や、地方交付税の基準財政需要額の倍増が地方財政支援措置としてなされても実効性の面で厳しい状況であることから、支援期間の延長とともに基金の取扱いの改善を要望する。</p> <p>・小規模な市町村については、職員数が少なく、兼務の状況にあるため、1年間で実施できる事業規模には限界があり、基金を活用できる期間はもう少し長い方が、結果として基盤整備につながると思う(細く長く)。</p> <p>・期間の延長が望ましい。 理由: 地方公共団体の消費者行政の執行体制は脆弱で、3年間で多くの事業を行っていくことが困難であり、基金を有効に活用しきれない。また、消費者行政が成すべきと考える被害者救済及び自主支援の仕組みづくりには、この3年は短すぎる。なお、地方公共団体の財政状況は厳しく、基金を活用して事業を実施しても、支援期間終了後の予算措置が危惧されることから、実施に踏み切れないという意見も多い。</p> <p>・期間の延長が望ましい。 理由: 3年では十分に消費生活相談体制が整わないため。</p> <p>・期間の延長が望ましい。 市町村における消費者行政活性化への機運醸成に、いましばらくの時間が必要と思われる。</p>
(2)基金の相談員の人件費等への適用について	
	<p>・現行相談員の報酬・手当に充当することができない。</p> <p>・設備整備や広報啓発等は集中育成・強化期間の3年間で実施するものとし、人件費については期限を設けず支援していくべき。 支援期間終了後の財源確保が困難なため相談員の雇用に踏み切ることができず、結局は支援期間においても雇用に係る人件費に基金を活用できない自治体が多いものとする。</p> <p>・既存の相談員の報酬改善に基金を活用することには意義があるのではないか(いったん改善されれば、基金終了後もその水準の維持に努めようとする方向に働くのではないか)</p>

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<p>・相談員の処遇改善に直接活用できる、時限措置でない国の財政的支援を要望する。</p>
	<p>・交付税との関連もあるが、雇用している相談員の報酬額アップに基金を使用可能とし、さらに基金の期間延長又は国からの他の継続的な財政支援があれば、より処遇改善が図られる。</p>
	<p>・基金は様々な要件による制約があり、短期間の取組において利用されるべきであることから延長は望まず、不用額が発生しても致し方ないと考えています。延長を行うより、どこに住んでいるかで相談の機会に差が出ないよう、国としての相談員の配置基準が明確化され、基金期間終了後の相談員の人件費支援を含めた検討がなされることが望ましいと思います。</p>
	<p>・相談員の処遇改善を図ろうとした場合は恒常的な財源が必要であり、期間が限定された活性化基金を活用することは難しい現状にある。</p>
	<p>・他種の非常勤職員とのバランスがあり、当相談員だけの改善が困難。活性化基金についてはその点も含め幅広い使途で対応できるものとしてほしい。</p>
	<p>・相談員等の処遇改善については、一定の基準を設定する中で、交付金の対象としてほしい。活性化基金については、全く使い勝手が悪い。市町村の現場に応じた柔軟な対応を望む。例えば相談員のレベルアップのために研修会に参加させる場合、当方としては効果が高いと判断した研修会でも、国の基準で対象外となるケースが多々ある。このため、各市町村の判断で相談員のレベルアップに連動すると考えられる研修については認めてもよいのでは。</p>
	<p>・各自治体においての対応事情に対する相談員の人件費の確保ができれば年間の活動体制がとれるように思う。</p>
	<p>・活性化基金は、消費者庁創設に伴い増大する業務のための体制整備には活用できるが、単なる処遇改善には使えない。相談員の処遇改善に活用できるように是非改善をお願いしたい。</p>
	<p>・研修派遣の拡大とともに、派遣中、相談対応に当たる相談員が手薄になり、相談処理が遅れる可能性がある。(今年は、国センの長期研修が夏場に集中し、相談員の夏期休暇とも重なり、ぎりぎり体制で乗り切った。)研修派遣中の交代要員の確保に基金が充当できるようにして欲しい。</p>
	<p>・活性化基金による支援期間についてのこだわりはない。支援期間終了後も相談員の処遇改善や相談窓口の充実等に有効に活用できる財政的支援を要望する。</p>
	<p>・県財政が厳しいため、相談員の処遇改善を図った分だけ他の事業に係る予算(一般財源分)が削られるという状況である。21年度地方消費者行政活性化交付金は、相談員の処遇改善を図った自治体に手厚く配分されているが、相談員の処遇改善には活用できないとの制限があり、今後の更なる処遇改善を図ることはできない。</p>
	<p>・(相談員の報酬について)国が基準報酬額等を定め、相当額の助成を実施することで、財政的に苦しい自治体での体制整備ができるものとする。</p>
	<p>・基金事業で県下の相談員を対象としたレベルアップ事業を参加者が多く見込まれる土曜日に開催し、参加者に報酬(参加費)を支払うように計画したところ、報酬は対象とできないということでした。多くの相談員の能力の向上を目指しているので、補助対象について検討をお願いしたい。</p>

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<p>・基金については時限的政策であることから後年度負担を考慮して処遇改善等に活用することにおいては消極的にならざるを得ない。地方交付税の増額措置も、交付税全体のパイが増えない限りは処遇改善に充当するのは困難だと思われる。</p>
(3) 自主財源の維持・拡充に連動した基金の活用について	
	<p>・地方消費者行政活性化基金は、年間の取り崩し限度額が、都道府県全体の一般財源の額までとなっている。地方財政が厳しい中、自治体の一般財源は額は減少傾向にあり、交付を受けた額を最大限活用できない可能性がある。そのため、数年程度支援期間を延長し、基金を有効に活用することにより、地方の消費者行政の活性化に資することが望ましいと考える。</p>
	<p>・活性化基金を活用しようとしても、自主財源が確保できなければ使えない仕組みでは、申請ができない。</p>
	<p>・現行制度では、自主財源の措置に係る要件が事業実施の制約となっている面があることから、期間のみ延長しても、相談体制の強化は困難ではないかと思えます。ただし、相談員の新規配置・増員の動機付けには、人件費に対する継続的な支援は有効かと思えます。</p>
	<p>・基金を活用する場合も、そもそも個々の事業は、自主財源と基金の両方が財源として必要な場合が多く(基金の活用対象経費は限定されるため)、仮に、ある事業を実施しようとして、それに係る財源のうち、基金対象部分は基金で手当てできたとしても、基金対象部分以外の財源(自主財源)が手当てできないために、その事業を諦めるケースも出てきている。</p>
	<p>・基金を活用できるのは、毎年度の消費者行政関係費の「決算額」と同額まで、という制限により、非常に計画が立てにくく、結果的に消極的な事業申請にならざるを得ない。(通常、決算は予算を下回し、年度内の突発事象も考慮しなければならない)</p>
	<p>・自治体の厳しい財政状況は相談員の処遇改善の支障であるものの、本県及び県内の市町村においては、報酬額の増など相談員の処遇改善に取り組む動きがある。ただ、消費者行政活性化基金は、現職の相談員の処遇改善に使えないことや、年間の取り崩し限度額が、都道府県全体の一般財源の額までとなっていることが問題である。地方財政が厳しい中、自治体の一般財源額は減少傾向にあることから、交付を受けた額を最大限活用できない可能性がある。</p>
	<p>・基金については、取り崩し上限額と期限が制約となっている。最も期待されているセンター設置等の窓口の集中的な強化には多額の経費は必要なく、一方、レベルアップや啓発等のソフト事業は継続的に行う必要があることから、集中的な窓口強化と継続的なソフト体制の強化が両立できるよう、窓口強化に関するメニューの実施は予定どおり23年度末までとし、それ以外のレベルアップや啓発などのメニューは期間を延長するなど、より柔軟な運用をお願いしたい。</p>
	<p>・「一元的相談窓口緊急整備事業」の最終年度の要件が「県内全体」の消費者行政経費の拡充が要件とされているため、当該事業を選択した市町が自主財源の措置に努力したとしても、県内全体で消費者行政経費が拡充されない場合は、結果として基金を活用できない恐れがある。</p>
	<p>・住民にもっとも身近な市町の体制を充実すべく、市町に多く配分しており、管内全体の基金事業すべてについて決算ベースで管理することは非常に難しい。</p>
	<p>・取り崩し額の制約(一般財源による同額以上が決算ベースで執行)や一元的窓口緊急整備事業の活用に応じた制約(基金の最終年度における一般財源の増額)があり、使い勝手が悪い。</p>

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<p>・当県の場合、既に土日の相談も実施しており、また、市町の消費者行政窓口が強化され、相談件数が減少する現状では、活性化基金の利用の余地は少ない。基金の使い勝手については、次のような問題がある。 相談員の対応力向上のためには、法令に関する知識が不可欠であるため、国の開催する説明会への出席が有効であるが、基金事業の「消費生活相談員等レベルアップ事業」では説明会への出席は対象外とされており、活用できない。また、基金事業の「消費生活相談員養成事業」の座学研修を研修参加者以外が聴講することは認められているが、聴講のための旅費は「消費生活相談員等レベルアップ事業」の対象外とされており、活用できない。 地方における消費者行政の所管組織は自治体によって多様である(例えば食の安全に関することを所管しているところもあれば、所管していないところもある)にもかかわらず、他部局の実施する事業については消費生活センターとの共催を前提として、経費の按分額のみが基金事業の対象とされていたところ、9月17日に消費者庁から示されたQ&A(第3版)では、消費者行政の範囲に含まれる事業であれば事業に係る経費のすべてが交付対象となり、含まれない事業であれば経費の按分額のみが対象となるとされたが、この取扱いは、基金管理運営要領が改正された7月1日から適用されるとの説明を受けており、運用が硬直的である。 基金事業の「一元的相談窓口緊急整備事業」を実施する場合の条件として、基金の最終年度である平成23年度において当該事業費の半分を目途に消費者行政の自主財源が管内全体として平成20年度に対して拡充されていることとされているが、管内には当該事業を実施しない市町もあるため、このような条件はハードルが高い。</p> <p>・相談員(新設・増員)の人件費に活用できるようになったが、23年度には当該事業費相当分の一般財源を20年度末と比較して増額しなければならないとの条件が付されていることから活用が困難となっている。相談員の研修旅費に活用できることから、研修へ行きやすくなったとの意見も多いが、相談員1人体制などの市町では、基金で旅費が見てもらえるとしても時間的なゆとりがないといった課題もある。</p> <p>平成24年度以降も消費者行政に係る支援を継続してほしい。 ○活性化事業について ・年度ごとの基金取崩限度額(消費者行政予算の2分の1)が設定されており、また、その取崩限度額は、決算ベースで行うことになっている。限度額があることや決算数字が翌年度にならなければ確定しないことから、予算どおりの事業執行ができない状況にある。 ・現在の要綱(取崩限度額あり)のまま平成23年度で事業廃止した場合、全国的にも十分な事業が実施できないまま、相当の基金残が生じる恐れがあるものと考えられる。このため、現在の基金を消化して事業効果を上げるには、最低でも、平成25年度までは事業を継続する必要があるものと考えている。</p> <p>・本県では、消費生活相談員を非常勤嘱託職員として雇用しており、本県財政課が定める報酬単価により、他の非常勤嘱託職員とともに、一律に給与が定められている。このため、消費生活相談員だけの処遇改善は困難な状況である。国が一律の基準を定めない限り、処遇改善は到底困難である。厳しい財政状況の中、自主財源の増は到底見込めず、その結果、2分の1ルール適用により基金が執行できないという悪循環に陥っている。</p>
(4)その他	
	<p>・平成24年度以降の財源確保の目途がつかない。</p> <p>・平成24年度以降の財政確保が難しい。道府県全体の交付税総額に変動がない中で、特定の事業を増額させていくことは極めて難しい。他の事業費と一括で削減を求められるのが現状。これまでは、他の事業費の削減により報酬額の水準を維持してきたのが精一杯である。</p> <p>・基金は、消費生活相談窓口の新設、拡充といった相談体制の立上げ支援、整備促進を図るねらいであり、効果を上げるために限定的な措置が講じられているものと理解している。本県の現状では、市町村センターは1か所のみで、それ以外の多くの市町村では、センター設置に伴い新たな非常勤相談員を任用することになるため、恒常的な人件費の財源確保が課題であるとして、早期の窓口開設に結びついていない。よって、基金の趣旨が現行枠内にある限りは、支援期間の延長によるメリットは、さほどないものと思料。</p>

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<p>・基金を使った処遇改善を考えるのではなく、相談業務に携わる職員の身分、権限及び処遇について抜本的な改革が必要である。</p>
	<p>・消費者行政の要はマンパワーであり、質の高い人材を確保(雇用)していくためには、継続的な取組が必要である。例えば、短期間の支援によりインセンティブを与えられたとしても、取組を継続するための財源が確保されなければ長続きせず、また、地方の財政力だけでは十分な財源確保は困難である。</p> <p>・今のルールのまま数年間支援を延長していただいたとしても、必要な人的措置に十分に基金を活用することができず、また、将来的な財源確保という問題の根本的な解決にはならない。質の高い人材の継続的確保を可能とするための、国と地方の新たな仕組みを構築したほうがよいのではないか。</p>
	<p>・基金を活用できる期間は、対価の支払いが可能となるため、専門家からの協力も得られやすいが、基金終了後も円滑な協力体制が維持できるよう、各専門家の所属組織(弁護士会等)に対し、自治体との連携、協力についての要請等を国としても行ってほしい。</p>
	<p>・専門家活用に継続的な財政支援の制度化を検討してほしい。</p>
	<p>・厳しい財政事情と基金事業終了後の財政負担増加の懸念 本県では、非常勤嘱託職員の報酬額等決定要領により、既に相談業務の中では上位号給に位置づけられている。処遇改善には、明確な財源がないと困難である。</p>
	<p>・国・地方双方の責任において、消費者相談窓口の維持、拡充と基金の有効な活用を図るため、地方の実情に応じて支援期間延長の選択が可能になること、また支援期間後の相談体制を維持していくため、基金事業とは別の新たな交付金制度の創設が必要である。</p>
	<p>・「消費生活相談員養成事業」の座学研修について、他県との合同や他の研修との組み込みが行えず、少人数の研修は負担が大きい。また、研修の内容が重複実施となり、実施する県に負担がある。</p>
	<p>・使い道に細かい規制があって、複雑すぎる。もっと判りやすい使い方のマニュアルがほしい。</p>
	<p>・他の臨時職員(相談員)の処遇が悪いのに、消費生活専門相談員だけの処遇改善はできない。基金は3年だけしかないので、財政が悪い為、継続して行う事業を積極的に行うことができない。(イベント等)</p>
	<p>・継続経費がかかるものについては、基金終了後町単独経費になることが支障になり、処遇改善を図れない。しかし、今回の基金は、今までに無い事業の取り組みを図れるという意味では、有効性がある。</p>
	<p>・平成21年度の基金補助金は予定計画のとおり執行し、消費者町民に対し啓発等有効的な使途であったと感じている。基金の使い勝手においては、実質相談対応に必要な経費(通信費・ガソリン代等)に充てられればと思う。</p>
	<p>・市町村との連絡調整事務費に充当できないため、都道府県の費用負担や業務量が大幅に増加している。</p>
	<p>・弁護士会の協力を得て、「法律相談」(年10回)を行なうとともに弁護士会主催の「共同事例研究会」(月1回)参加し、県・市町村の相談事業に活かしている。こうした先進的な事業実施を基金事業の対象としてほしい。</p>
	<p>・消費生活センターの業務を理解し、消費者問題に精通した専門家が少なく、人選が難しい。高度化・複雑化する相談への対応については、弁護士や建築士などの専門家に限らず、実績のある相談員経験者の活用も基金対象としてほしい。</p>

別紙2

活性化の課題・項目等	現場の声(ご意見・ご要望など)
	<p>・消費者行政予算が年々減少する中、新規事業予算の確保ができたことは大きな成果であった。一方、基金の対象が新規の事業で、また、講師謝金等の限定的な経費にしか充当できないため、事業の拡大に伴い、これまでも不足していた一般財源予算をさらに圧迫することとなっている。については、消費者の安心・安全の推進につながる主要施策については、所要経費のすべてを基金の対象とされたい。</p>
	<p>・事業を直接執行する場合の事務費が一切認められないが、これではわずかしかない一般財源の事務費が枯渇する。 (例)市町村向け研修会を実施する場合、講師の謝金や旅費は対象となるが、当日、会場で運営に当たる職員の旅費や事前調整のための事務費(資料代(コピー代)や通信運搬費)は対象外。 (例)全戸配布用の啓発シールを作成しても、郵送費は対象外</p>
	<p>・先行実施している事業については、基金の要件に合うものも対象とならない。 (例)休日相談は対象となるが、先行実施している自治体は対象とされない。</p>
	<p>・基金終了後も確実に(基金と同規模以上の)国の財源手当を継続して行う旨の決意や方法等を早急に明らかにされたい。市町村において窓口整備(基金活用)が進まない原因に、「基金事業終了後の財源確保が困難」ということがある。特に、相談員の人件費が基金終了後も財源措置されることが明確にされないため、相談員の配置が進まない大きな要因となっている。</p>
	<p>・基金造成に活性化基金を充当できない。国の「多数被害者を生じさせた者の利益をなく奪し、被害者を救済する制度の検討」と併せて、訴訟支援基金の検討を進めているが、基金充当は認められていない。</p>
	<p>・消費生活相談業務は継続的なものであることから、消費生活相談窓口の抜本的強化を図るためには、一時的な交付金のみでなく、恒久的な財政支援が望ましい。</p>
	<p>・基金の運用に当たっては、地方自治体の裁量を高めるなど、地方自治体の自主性を確保することが望ましい。</p>
	<p>・相談業務を委託している場合、公費で研修に対する財政的支援が今回の基金事業のようなものでないと理解されない場合がある。この意味において、研修の無料化や旅費の補助制度等を実施してほしい。</p>
	<p>・基金事業で専門化相談事業を行っているが、基金事業終了後についても継続して事業が実施できるような国の支援(国民生活センターからの講師派遣、財政的な支援)を希望する。</p>
	<p>・事業執行が新規、拡大に限られるため、既存事業への振替えは認められないだけでなく、少ない体制で事業を行っている市町村では事業の執行に支障が生じるおそれがある。</p>

(注)現場の声の中で、「県」と記載しているのは、調査した都道府県(管内の市町村含む。)の総称である。