

# 消費生活相談に関する実態調査報告

## ◆目次◆

### 第1. 調査概要

### 第2. 調査結果

1. 消費生活相談体制の強化について
2. 消費生活相談への対応について
3. 消費生活相談件数・あっせん件数等の変化について
4. PIO-NET導入の効果について
5. 今後必要な施策について

平成23年1月  
消費者委員会事務局

### ■ 調査の趣旨

現在、消費者委員会地方消費者行政専門調査会では、今後の地方消費者行政を活性化する上での様々な論点について検討を進めており、「地方消費者行政活性化基金」が終了する平成24年度以降の政策の企画・立案に役立てるため、本年3月には、報告書を取りまとめる予定としている。

そこで、同調査会の検討に資することを目的として、地方消費者行政活性化基金を利用するなどして、相談窓口体制を強化した結果、どのような効果があったのかについて、実態調査を実施したものである。

### ■ 調査対象・方法

調査対象：全国47都道府県及び1,750市区町村（東京都23特別区を含む）

調査方法：書面調査（都道府県に対して公文書による調査への協力を依頼した上で回答をいただいております。市区町村に関しては、都道府県を通して依頼の上、回答をいただいております。）

### ■ 調査の内容

1. 消費生活相談体制の強化について
2. 消費生活相談への対応について
3. 消費生活相談件数・あっせん件数等の変化について
4. PIO-NET導入の効果について
5. 今後必要な施策について

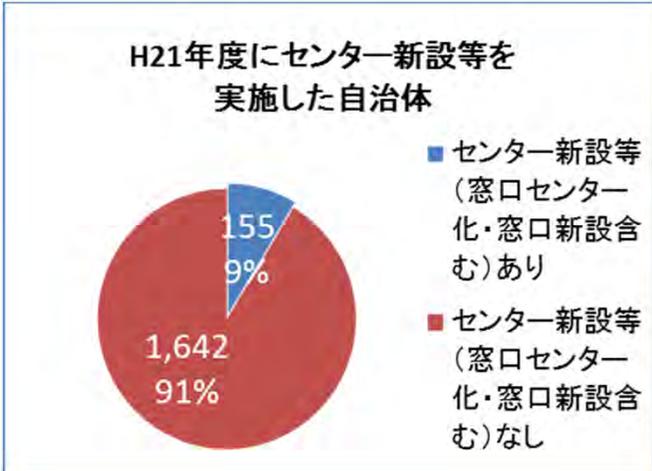
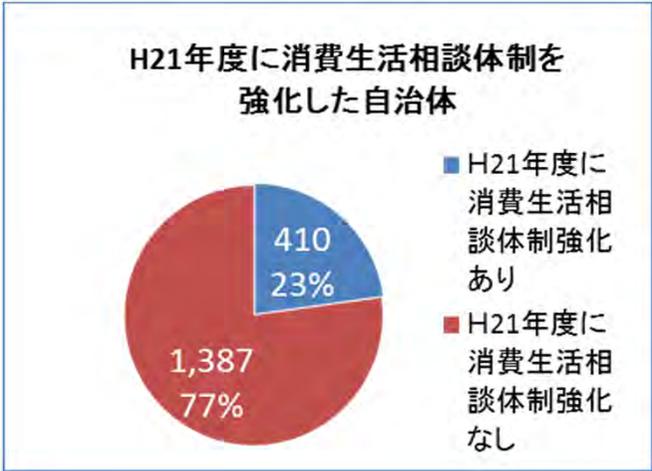
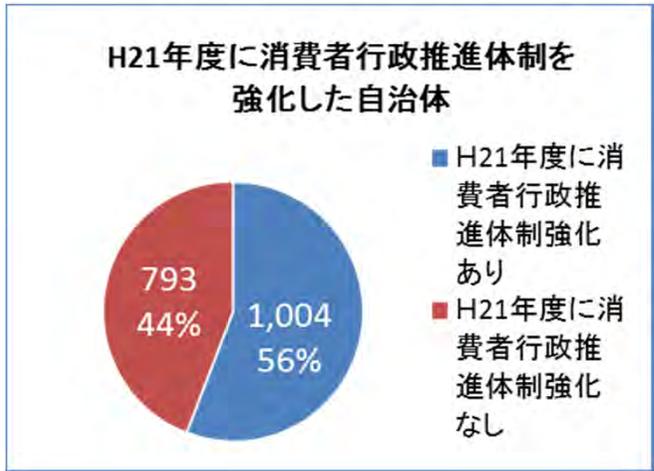
### ■ 調査の実施期間

平成22年11月16日～同年12月10日

## ■ 第2. 調査結果

### 1. 消費生活相談体制の強化について（1）

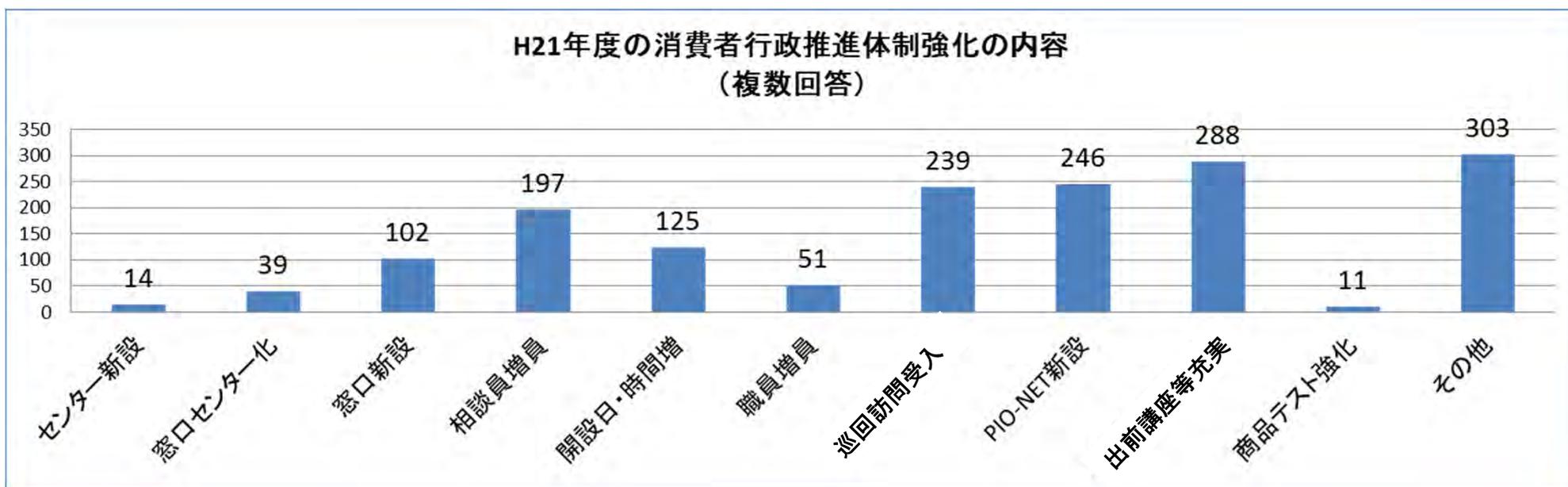
- 全国47都道府県・1,750市区町村のうち、半数以上（約56%）が、平成21年度に消費者行政推進体制の強化を実施した。（\*1）
- また、全体の約23%が、平成21年度に消費生活相談体制の強化を実施した。（\*2）
- なお、平成21年度に、消費生活センターの新設・既存の消費生活相談窓口の拡充による消費生活センター化・消費生活相談窓口の新設のいずれかを実施したのは、約9%にとどまった。



\*1 「消費者行政推進体制の強化」：以下のうち、A～Kのいずれかに該当する取組  
「消費生活相談体制の強化」：以下のうち、A～Fのいずれかに該当する取組  
A 消費生活センターの新設・B 既存の消費生活相談窓口の拡充による消費生活センター化・C 消費生活相談窓口の新設・D 消費生活相談員の増員・  
E 消費生活センター又は消費生活相談窓口の開設日数又は開設時間の増加・F 消費者行政担当職員の増員（兼任の専任化含む）・  
G 消費生活相談専門家による巡回訪問事業（独）国民生活センターの受入・H PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）の新設・  
I 消費者啓発・相談掘り起こしのための出前講座等の充実・J 製品事故に関する相談対応のための商品テスト実施体制強化・K その他  
\* なお、本調査においては、「消費生活センター」とは「消費者安全法に定める消費生活センターの基準を満たす相談窓口」のこととし、「消費者相談窓口」とはそれ以外の消費者相談窓口（広報紙への掲載や庁舎内の看板掲示等、何らかの広報・周知がされているものを想定）のこととした。

### 1. 消費生活相談体制の強化について（2）

- 平成21年度に消費者行政推進体制を強化した自治体（42都道府県・962市区町村）の具体的な体制強化の内容としては、啓発等のための出前講座等の充実（288）、PIO-NET新設（246）、消費生活相談専門家の巡回訪問事業受入（239）等が多く挙げられ、商品テストの強化（11）を挙げた自治体は少数にとどまった。
- また、消費生活相談体制の強化の中では、消費生活相談員の増員（197）や、開設日や開設時間の増加（125）等が多く挙げられた。
- なお、「その他」の具体的な内容としては、「リーフレット等による啓発強化」「相談員・職員の研修参加支援」「参考図書・備品等の購入」「弁護士等の専門家との連携」等が挙げられた。



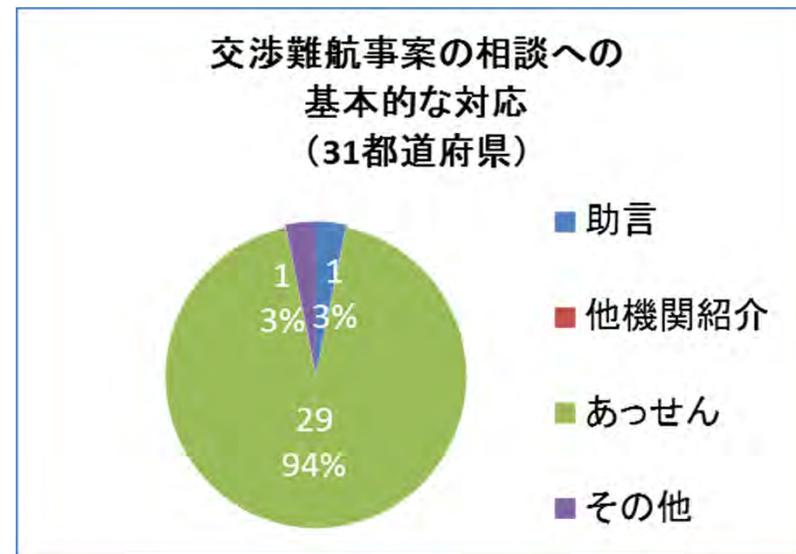
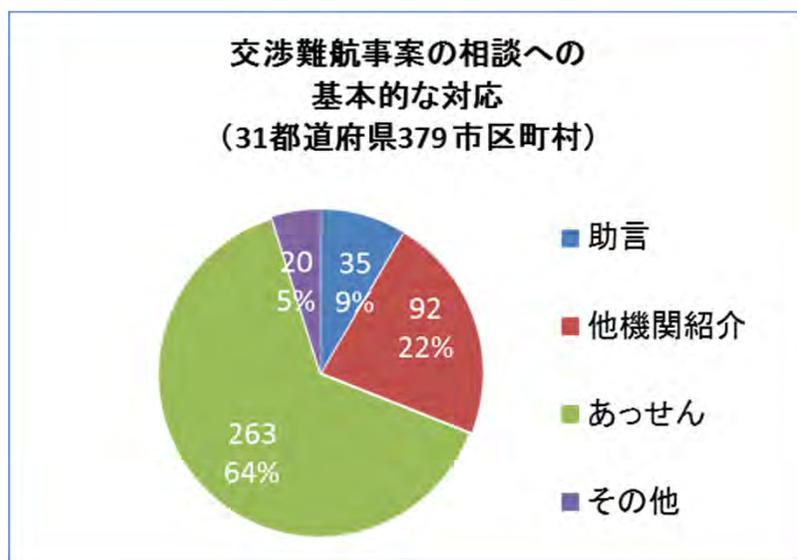
\*1 「センター新設」「窓口センター化」については、消費者安全法に定める「消費生活センター」の要件を満たすセンター等を、平成20年度以前から実質的に有していたが、同法の施行（平成21年9月1日）に伴い消費生活センターの公示のみを行った、という自治体も含まれる可能性がある。

\*2 「PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）新設」については、原則として、平成21年度内に端末が設置されていれば「平成21年度内の新設」と捉えているため、「端末工事は平成21年度に実施したが、実質的に稼働したのは平成22年度」というようなケースも含まれている可能性がある。

## ■ 第2. 調査結果

### 2. 消費生活相談への対応について

- 平成21年度に消費生活相談体制を強化した自治体(31都道府県・379市区町村)において、「事業者との契約の解約や既払い金の返還等の交渉が難航している相談事案」について、相談への基本的な対応を尋ねたところ、約64%の自治体が「相談者と事業者との間に入り、事案の解決が得られるようあっせん交渉する」と回答した。(\*)
- また、都道府県については、特にその傾向が強く、約94%が基本的な対応として「あっせん」と回答した。
- なお、「その他」の具体的な内容としては、「県の消費生活センターと連携してあっせんを実施」等が挙げられた。

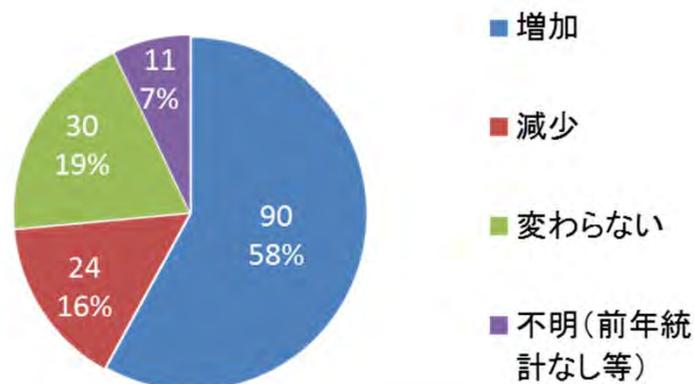


- \* 平成21年度に消費生活相談体制を強化した自治体(31都道府県・379市区町村)に対して、消費者から、事業者との契約の解約や既払い金の返還等の交渉が難航している事案について相談された場合の基本的な対応として、以下のいずれに当てはまるかを尋ねたもの。
- A 助言 : 原則、法律上の解決策や事業者との交渉方法、クーリングオフ通知の記載方法などを助言するが、事業者との交渉は相談者本人に行ってもらおう。
  - B 他機関紹介 : 原則、都道府県の消費生活センターや弁護士会・司法書士会などの他機関を紹介する。
  - C あっせん : 消費生活相談員や消費者行政担当職員が、相談者と事業者との間に入り、その事案の解決が得られるよう、あっせん交渉する。
- なお、あっせんにより解決が得られなかった場合に他機関を紹介することとしている場合は、基本的な対応は「あっせん」として整理した。

### 3. 消費生活相談件数・あっせん件数等の変化について（1）

- 平成21年度に消費生活センターの新設・既存相談窓口の機能拡充による消費生活センター化・消費生活相談窓口の新設のいずれかを実施した自治体（1都道府県・154市区町村）の約58%が、体制強化後に相談件数が増えたと回答しており\*、消費生活センターの新設等によって、消費生活相談の掘り起こしがなされたことがうかがえる。

体制強化前後の相談件数の変化（半年間）  
（1都道府県154市区町村）



（参考）体制強化後の相談件数が増加した主な事例  
（※欄は当該自治体のH21年度の主な体制強化の内容）

- ・A県a市 56件→377件（※センター新設・相談員増員・職員増員）
- ・B県b市 201件→357件（※窓口センター化・開設時間増）
- ・C県C市 122件→245件（※窓口新設・相談員増員）
- ・D県d市 5件→83件（※窓口新設）
- ・E県e町 3件→27件（※窓口新設）
- ・F県f町 0件→26件（※窓口新設・相談員増員）
- ・G県g町 13件→49件（※センター新設）

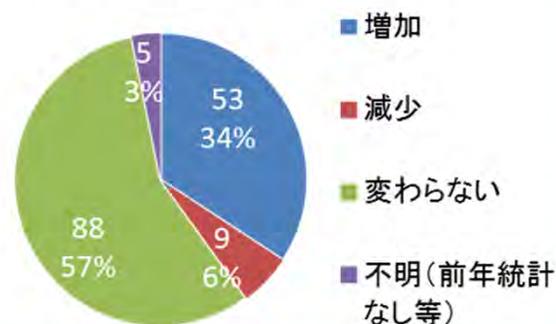
\* 平成21年度に消費生活センターの新設・既存相談窓口の機能拡充による消費生活センター化・消費生活相談窓口の新設のいずれかを実施した自治体（1都道府県・154市区町村）に、体制強化後半年間の相談件数と、前年同期間の相談件数について、その変化を尋ねたもの。

## ■ 第2. 調査結果

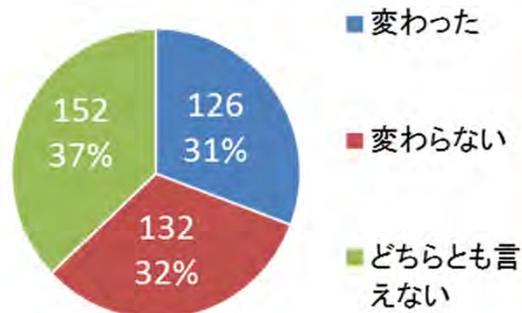
### 3. 消費生活相談件数・あっせん件数等の変化について（2）

- 平成21年度に消費生活センターの新設・既存相談窓口の機能拡充による消費生活センター化・消費生活相談窓口の新設のいずれかを実施した自治体（1都道府県・154市区町村）の約34%が、体制強化後にあっせん件数が増えたと回答している。（\*1）
- また、平成21年度に消費生活相談体制を強化した自治体（31都道府県・379市区町村）の約31%が、相談者への助言やあっせん等の内容について「変わった」と回答しており、いずれも助言やあっせんのレベルが向上する方向での変化があった、との回答であった。（\*2）
- その中でも、平成21年度に消費生活相談員を増員した自治体（16都道府県・181市区町村）については、その約44%が助言・あっせん等の内容が「変わった」と回答しており、消費生活相談員を増員に伴い、特に相談者への対応の質が向上したことが想定される。

相談体制強化前後の  
あっせん件数の変化  
(H20年度・21年度の比較)  
(1都道府県154市区町村)



相談体制強化後の  
助言・あっせん等の内容の変化  
(31都道府県379市区町村)



(参考)助言・あっせん等の変化の具体的内容の例

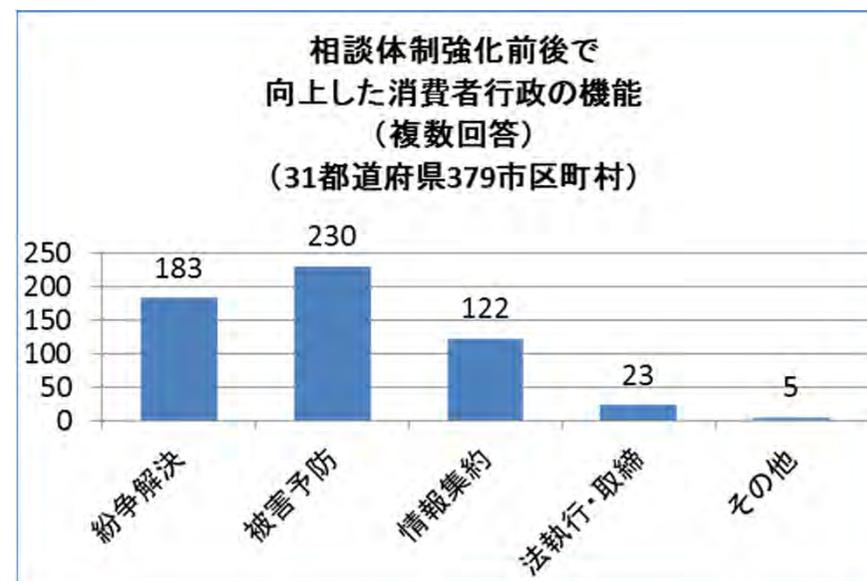
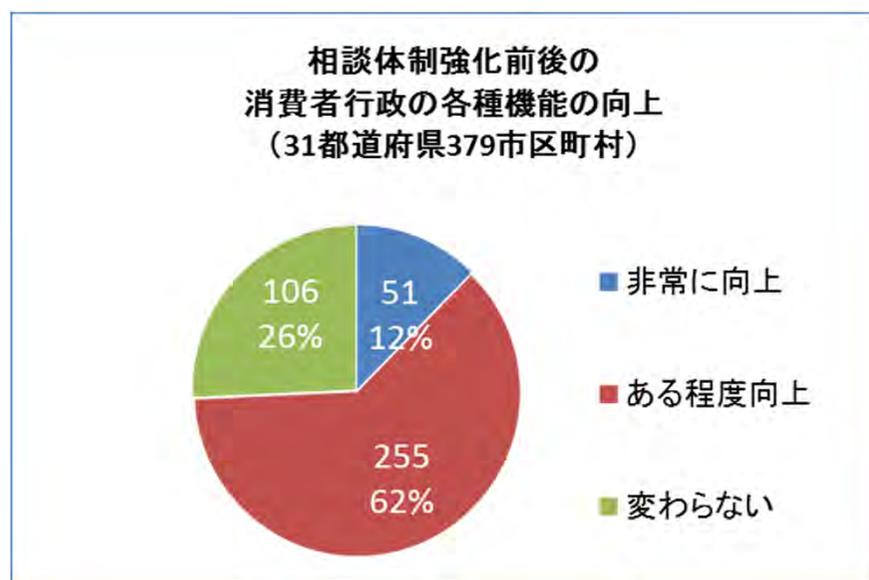
- ・相談員を配置したことにより特殊な相談を除いては、その場で助言等ができるようになった。
- ・これまでは県の相談窓口を紹介し、事案を転送していたが、市窓口での助言により解決する事案が増えた。
- ・研修や巡回訪問等で得た知識を相談者への助言に活かすことができるようになった。
- ・巡回訪問であっせんの方法を具体的に指導していたが、それを実際に活かすことができた。

\*1 平成21年度に消費生活センターの新設・既存相談窓口の機能拡充による消費生活センター化・消費生活相談窓口の新設のいずれかを実施した自治体（1都道府県・154市区町村）に、体制強化後半年間のあっせん件数と、前年同期間のあっせん件数について、その変化を尋ねたもの。

\*2 平成21年度に消費生活相談体制を強化した自治体（31都道府県・379市区町村）に、体制強化前後の助言・あっせん等の内容の変化の有無を尋ねたもの

### 3. 消費生活相談件数・あっせん件数等の変化について（3）

- 平成21年度に消費生活相談体制を強化した自治体（31都道府県・379市区町村）の約74%が、相談体制の強化によって、消費者行政の各種機能が向上したと回答している。
- また、向上した消費者行政の具体的な機能としては、「啓発・注意喚起などによる被害予防機能（230）」、「助言・あっせん等による紛争解決機能（183）」などが多く挙げられた。（\*）

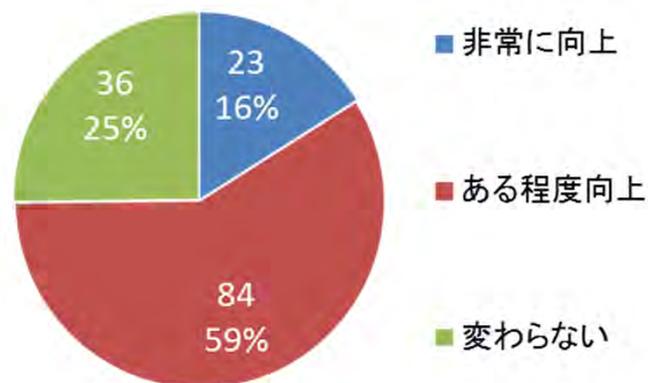


\* 平成21年度に消費生活相談体制を強化した自治体（31都道府県・379市区町村）に、相談体制強化後に向上した消費者行政の機能として、以下のいずれに当てはまるかを尋ねたもの（複数回答）  
助言・あっせん等による紛争解決機能 ・ 啓発・注意喚起などによる被害予防機能 ・ 相談受付等による被害情報集約機能（事故情報の収集機能も含む） ・ 都道府県等による悪質業者への法執行・取締 ・ その他

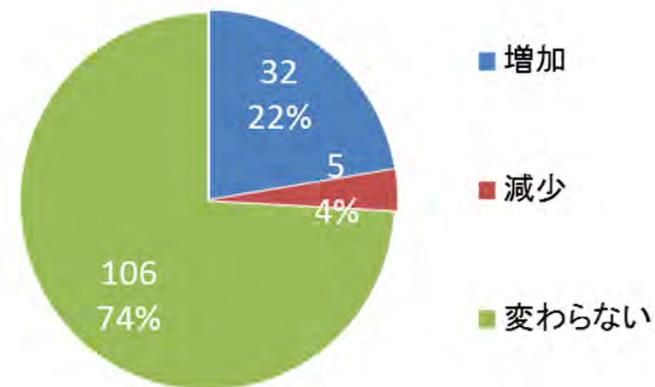
### 4. PIO-NET導入の効果について（1）

- 平成21年度に消費生活相談体制を強化した自治体（31都道府県・379市区町村）のうち、平成21年度以降にPIO-NETを新設した自治体（143市区町村）の約75%が、PIO-NET新設によって、相談者への助言・あっせん等の水準が向上したと回答している。（\*）
- また、当該自治体（143市区町村）の約22%が、PIO-NET新設によって、あっせん件数が増えたと回答した。これは、PIO-NETの設置により、相談者への対応の質が向上したことによるためと想定される。

PIO-NET導入による  
助言・あっせん等の水準の向上  
(143市区町村)



PIO-NET導入による  
あっせん件数の変化  
(143市区町村)

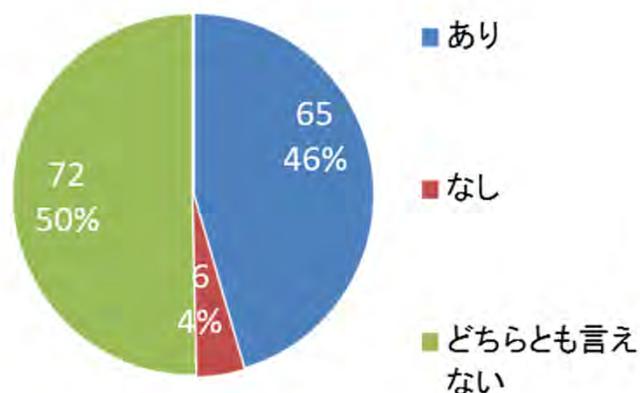


\* 「PIO-NET」：全国消費生活情報ネットワーク・システム（Practical Living Information Online Network System）。（独）国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）の収集を行っているシステム。

### 4. PIO-NET導入の効果について（2）

- 平成21年度に消費生活相談体制を強化した自治体（31都道府県・379市区町村）のうち、平成21年度以降にPIO-NETを新設した自治体（143市区町村）の約46%が、PIO-NET新設によって、都道府県による事業者指導や事故情報の周知等につながったと回答しており、PIO-NETの設置により、相談機能の向上はもちろんのこと、事業者指導や、注意喚起や啓発のための情報集約の機能が向上したことが想定される。（\*）

PIO-NET導入による  
事業者指導、事故情報の周知等への効果  
（143市区町村）



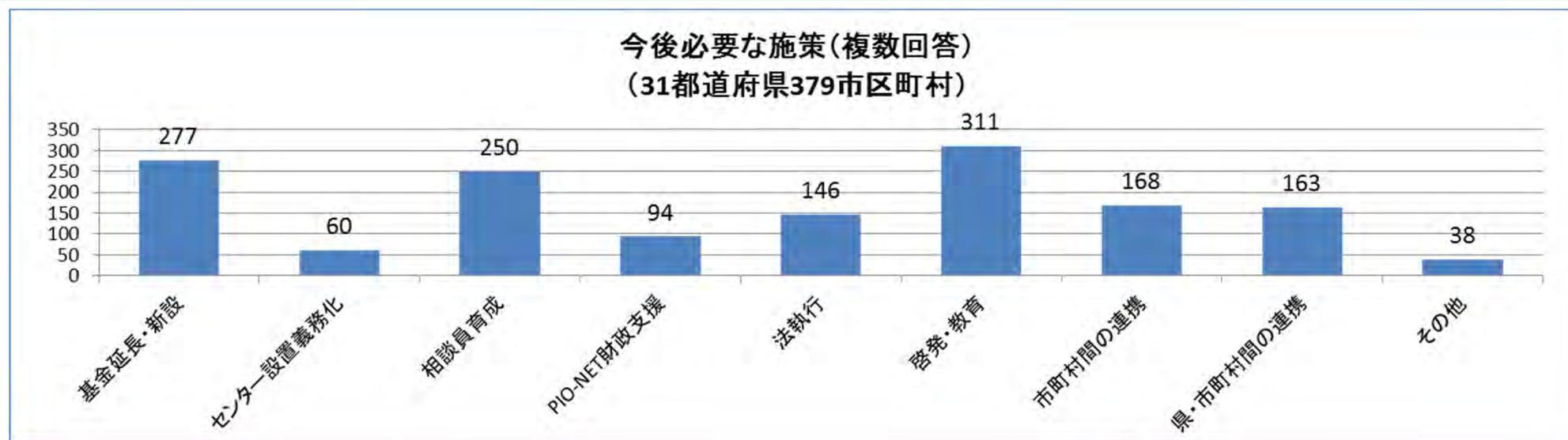
#### （参考）PIO-NET設置に関する効果・課題等の例

- ・事例の検索によって、対応の仕方や業者の傾向がつかめ、大変参考になっている。
- ・他県の業者への相談があった時の確認作業ができ、処理がやりやすい。
- ・どのようにして解決したか具体的に記入してあるカードは、とても参考になるので、処理結果概要欄が充実したものになることを希望する。
- ・入力業務が増加し相談業務より時間がとられ、相談員の負担が増加。
- ・全国的に統一された入力方法のため、国等が集計するにはよいが市町村の担当者及び相談員にとってはキーワード項目などとても手間がかかる。

\* 「PIO-NET」：全国消費生活情報ネットワーク・システム（Practical Living Information Online Network System）。（独）国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）の収集を行っているシステム。

### 5. 今後必要な施策について

- 平成21年度に消費生活相談体制を強化した自治体(31都道府県・379市区町村)に、「消費者が製品事故・悪質商法等の被害に遭わないよう、その安全・安心を守るための方策として必要なもの」を尋ねたところ、主に、「啓発や教育の充実(311)」「基金等の財政的な支援(277)」「相談員の育成(250)」「市区町村間の連携(168)」「都道府県と市区町村との連携(163)」等が多く挙げられ、「消費生活センターの設置義務化(60)」を挙げた自治体は少数にとどまった。\*
- なお、小規模の自治体が単独で消費生活センターを設置することが困難である旨が指摘される場所であるが、これを補完するものと想定される「市区町村間の連携」又は「都道府県と市区町村との連携」について、いずれかを選択した自治体が、平成21年度に消費生活相談体制を強化した自治体(31都道府県・379市区町村)のうち半数以上(22都道府県・204市区町村)であった。



\* 平成21年度に消費生活相談体制を強化した自治体(31都道府県・379市区町村)に、消費者が製品事故や悪質商法等の被害に遭わないよう、その安全・安心を守るための方策として、以下のいずれに当てはまるかを尋ねたもの(複数回答)

- 地方消費者行政活性化基金の期間の更なる延長又は新たな基金等の設置
- 市区町村に対する消費生活センターの設置義務化
- 市区町村における消費生活相談員の育成・確保
- PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)への入力事務に係る財政的な負担軽減
- 相談情報の活用による法執行・政策立案
- 出前講座等を通じた消費者に対する啓発活動や消費者教育の充実
- 市区町村間の広域的な連携の推進
- 都道府県と市区町村との連携の強化(広域連合・一部事務組合等)
- その他