

## 7. 相談と執行の連携を図っている例

### (1) 「メーリング・リスト」の活用（北海道）

悪質事業者の動向について、道の担当課、消費生活センター、市町村など関係機関内で情報を共有する、「メーリング・リスト」を法執行に活用。市町村や消費生活センターが投稿した事業者情報（特に被害情報）に基づいて、他の自治体が警戒を強めるほか、当該情報に基づいて道が速やかに事業者指導等を行うなどにより、同様の消費者被害の拡大防止を図っている。

### (2) 「消費生活相談スーパーアドバイザー」の設置（佐賀県）

上記の佐賀県の「消費生活相談スーパーアドバイザー」は、市町への訪問指導という業務のみならず、県センターから市町の相談窓口へ足を運ぶことにより、県内の消費生活相談の状況が把握できることで、悪質事業者に関する情報を収集し、法執行との連携を図っている。

## 8. 相談員の勤務実態についての「現場」の声について

### (1) 消費生活相談員に関する調査（平成20年内閣府）より

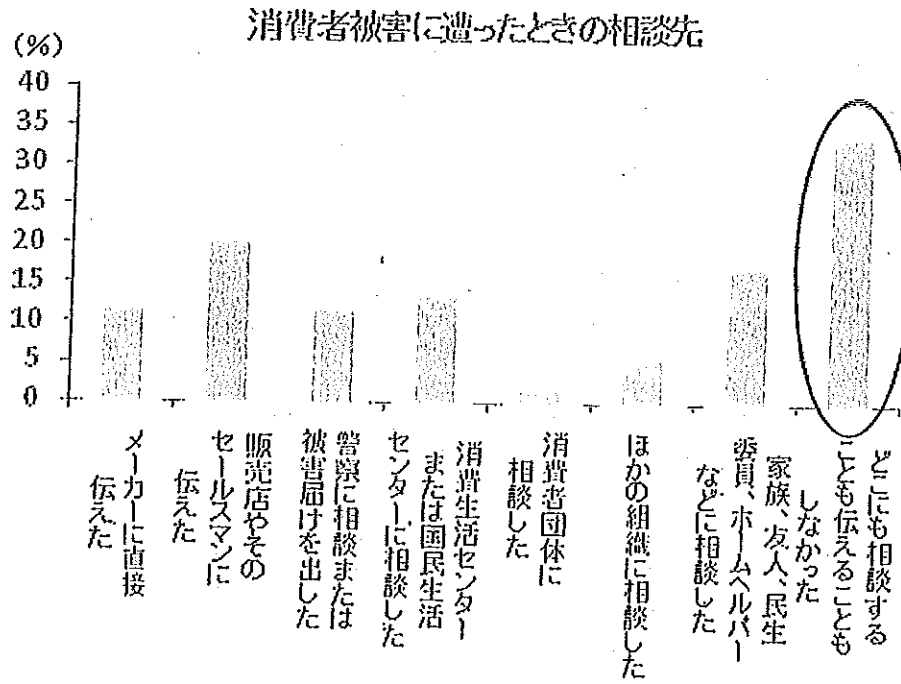
- ・ モンスター市民（不条理な要求をするクレーマー）が増え相談業務の支障となるケースが多い。
- ・ クレーマー、精神的に病んでいる人等々の相談が増え、神経をすり減らすことも多い。
- ・ 相談内容が複雑化し1件に費やす時間が長くなってきている。1件の中でも次々販売など複数の業者との斡旋もあり、件数以上に仕事量が多くなっている感がある。
- ・ 現在研修会への参加は勤務時間外なので、勤務時間内の研修会への参加はほとんど認められていません。勿論研修会への参加に交通費や手当もなく、自主自費での参加です。
- ・ 法律改正も多く、また、新しい商品・サービスに関する相談を受けることも多いので、常に勉強していないと相談業務に支障をきたす。
- ・ 相談件数が少ないので1人体制も仕方ないと思うが、複雑な相談を受け付けた時は1人では対応しきれない。多重債務の相談が増えているが研修と経験を積みなければ、十分な対応ができない。
- ・ あっせん等では、まともな事業者のみならず、いんちき、悪質事業者と消費者の仲介に入るので、自らの待遇と危険度を比較しても、不遇な現状を改めて欲しいと強く思う。

### (2) 消費生活相談員の業務が増加している例

- ・ 新しいP I O - N E T 端末導入による入力事務の増加
- ・ 市町村の消費生活センター、相談窓口の新設による、市町村相談員等への助言・指導
- ・ 都道府県の消費生活センターの体制強化に伴う新人相談員への助言・指導

9. 相談の潜在的ニーズや相談の掘り起こしについて

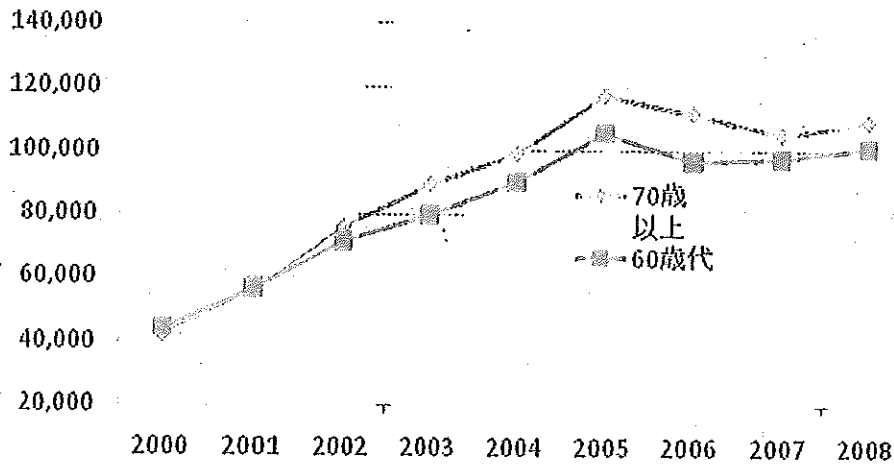
○消費者被害に遭ったときの相談先



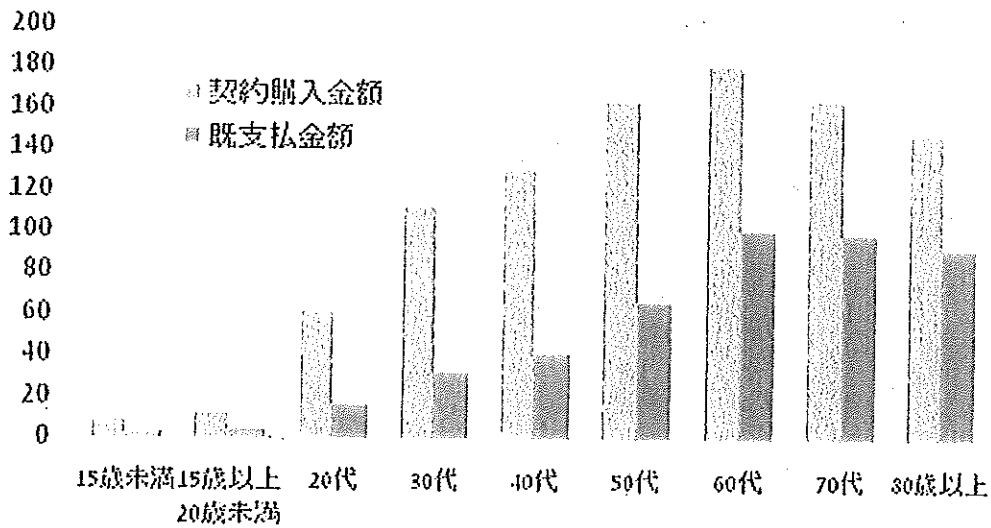
〈出典〉 平成20年版 国民生活白書

○高齢者への被害が増加している。

年齢別相談件数の推移(除く架空請求、60歳以上、全国計)

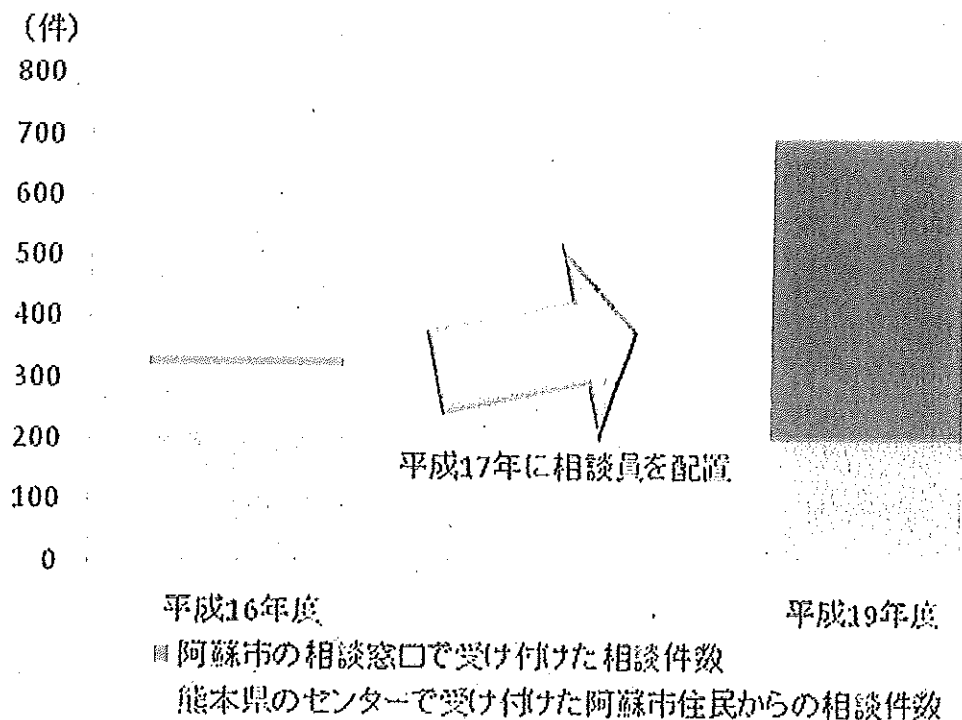


(万円) 年代別平均購入金額及び平均既支払金額



PIO-NET データより作成

○相談窓口の充実による相談の「掘り起こし」の例



ヒアリングをもとに作成

この他、白山市(石川県)では 5.6 倍、人吉市(熊本県)では 2.4 倍と消費生活センターの設置により相談件数が飛躍的に増加。

# 10. 消費者ホットライン

# 0570-064-370

ゼロ・ゴ・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを!

消費者ホットラインは、消費生活相談への最初の一步をお手伝いします。一人で悩まずに消費者ホットラインをご利用ください。

➤平成22年1月12日より実施

※ おかけになる前に、お住まいの郵便番号をご確認ください

利用料金

0570-064-370

※IP電話など一部の電話ではご利用いただくことができません。

①郵便番号がわかる

②郵便番号がわからない

ガイダンスが流れている間は、通話料金はかかりません。

お住まいの郵便番号を入力

固定電話の場合

携帯電話の場合

お住まいの地域を選択  
「お住まいの地域を選択してください。  
〇〇市は1を、△△市は2を・・・」

ご案内先を選択する場合  
⇒ ガイダンスに沿って入力  
「〇〇市窓口を選択される方は1を、  
△△県窓口を選択される方は2を・・・」

ご案内先を選択する場合  
⇒ ガイダンスに沿って入力  
「〇〇市窓口を選択される方は1を、  
△△県窓口を選択される方は2を・・・」

身近な消費生活に関する相談窓口

相談窓口へつながった時点から通話料金をご負担いただきます。  
※電話番号及び受付時間の案内ガイダンスも通話料金はかかりません。

市区町村の消費生活センターや相談窓口、もしくは都道府県の消費生活センターをご案内いたします。また、土日祝日は都道府県等の開所しているセンターをご案内いたします。開所していない場合には、10時～16時の間、国民生活センターをご案内いたします。

※一部の相談窓口では、ガイダンスにより電話番号及び受付時間のご案内をいたします。

(平日)  
都道府県センター  
(土日祝)  
都道府県センター、  
国民生活センターなど

### Q. 身近な相談窓口って、どこ？

>基本的には、お住まいの地域の市区町村の消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内いたします。

>消費生活相談窓口が設置されていない市区町村は、都道府県の消費生活センターをご案内いたします。

※ 一部の自治体では、市区町村の窓口か、都道府県の消費生活センターかを選択できる方式を採用しています。

※ 一部の自治体では、市区町村の窓口の受付時間外に都道府県の消費生活センターをご案内する方式を採用しています。

### Q. どんな相談も受けてもらえるの？

>相談窓口で受け付けられる相談

- ・悪質商法による被害、訪問販売・通信販売等における事業者とのトラブル
- ・産地の偽装、虚偽の広告など不適切な表示に伴う事業者とのトラブル
- ・安全性を欠く製品やエステティックサービスによる身体への被害 など

>相談窓口で受け付けられない相談

- ・行政の対応に対する不満や要望（行政相談）
- ・雇用の不当な解雇（労働問題）
- ・工場の汚水排出による環境事故（公害） など

※生命・身体に重大な危害を受けた場合、又はその危険が切迫している場合などは、まずは、警察・消防にご連絡ください。

### Q. いつでも相談できるの？

>市区町村、都道府県、国民生活センターいずれかの窓口が対応することにより、年末年始を除いて原則毎日ご利用いただけます。

>身近な相談窓口が受付時間外の場合や一部の相談窓口では、ガイダンスにより電話番号及び受付時間のご案内をいたします。

※ 施設の点検など、特別な事情により休みとなる窓口もあります。

※ 受付時間は相談窓口ごとに異なります。

### Q. この番号にかけないと相談できないの？

>身近な相談窓口や消費生活センターの電話番号をご存知の場合や既に継続して相談をしている場合には、そちらの電話番号へおかけください。

>1回で相談が終わらなかった場合は、次回からはご相談された窓口の電話番号へおかけください。

## 困ったとき、分からないときは

### ガイダンスに従い入力しても反応しないときは

ブッシュ信号が発信できていないと思われます。

このような場合には、一旦お電話を切っていた上で、もう一度おかけなおしいいただき、ガイダンスに従い番号を入力してください。

以上の操作を行っても入力できない場合については、そのまましばらくお待ちください、都道府県などの相談窓口をご案内いたします。

### 黒電話(ダイヤル式電話)をお使いの場合は

黒電話(ダイヤル式電話)をお使いの場合でも、ホットラインをご利用いただけます。黒電話(ダイヤル式電話)はブッシュ信号を発信できませんので、ホットラインへおかけいただいた後、そのまましばらくお待ちください。都道府県などの相談窓口をご案内いたします。

### ナビダイヤルの料金案内ガイダンスの後切れてしまったときは

着信先の消費生活相談窓口が通話中の場合、料金案内ガイダンスが流れた後でも、「プープー」と通常の話中時と同様の音が流れます。このような場合、申し訳ありませんが少し時間をおいてから、もう一度おかけなおしてください。



## 消費者ホットライン実施状況について

平成 22 年 6 月 15 日

消費者情報課地方協力室

### ○消費者ホットラインの利用件数

	消費者ホットライン利用件数(カッコ内は一日平均利用件数(※1))					
	1月12日(火) 1月31日(日)	2月1日(月) 2月28日(日)	3月1日(月) 3月31日(水)	4月1日(木) 4月30日(金)	5月1日(土) 5月31日(月)	合計
0時～9時	990 (50)	581 (21)	853 (28)	531 (18)	555 (18)	3,510 (25)
9時～17時 (※2)	18,383 (919)	16,151 (577)	17,476 (564)	16,081 (536)	16,689 (538)	84,780 (606)
17時～24時	4,618 (231)	3,453 (123)	3,906 (126)	3,050 (102)	2,479 (80)	17,506 (125)
合計	23,991 (1,200)	20,185 (721)	22,235 (717)	19,662 (655)	19,723 (636)	10,5796 (756)

(※1)消費者ホットラインの利用件数には、開庁時間外等で相談窓口へつながらなかったものも含む。

(※2)比較的多くの相談窓口の開庁時間が含まれる時間帯



## 11. 消費者行政に係る地方交付税措置について

- 平成 21 年度地方交付税措置において、相談員報酬単価（年額）を約 150 万円から約 300 万円に倍増するなど消費者行政に係る基準財政需要を大幅拡充。
  - 相談員の報酬単価（年額約 300 万円）の積算については、平成 20 年度当時の国の相談員（内閣府国民生活局の「生活物価情報ダイヤル」）の日額報酬単価 11,400 円を援用し、年間報酬に換算。
  - 相談員数は、都道府県では人口 170 万人の「標準団体」で 11 人、市町村では人口 10 万人の「標準団体」で 2 名分となっているが、これは、当時の内閣府国民生活局から提出した、都道府県、市町村における消費生活相談員総数（資料 2 参照）を基に、総務省において、標準団体ベースに置き換えて算出したもの。
- ※平成 20 年度までは「包括算定経費」であったが、平成 21 年度以降は「個別算定経費（地域振興費）」として算定
- 都道府県、市町村ともに「標準団体」を基に、基本的には人口比例で各自治体の基準財政需要を算出。
  - マクロベースの消費者行政に係る地財措置の全国総額は、平成 20 年度が約 90 億円、平成 21 年度及び平成 22 年度が約 180 億円となっている。