

【参考 29】消費者行政推進基本計画（平成 20 年 6 月閣議決定）抄

3. 消費者が頼れる分かりやすい一元的な相談窓口の設置

（1）一元的な相談窓口の設置

地方の消費生活センター及び国民生活センターを高齢者を含めすべての消費者が何でも相談でき、誰もがアクセスしやすい一元的な消費者相談窓口と位置付け、全国ネットワークを構築する。窓口では、相談受付から助言・あっせん、紛争解決まで、一貫して対応する。一元的な消費者相談窓口の整備は、事業者の利便性を高めることにもつながると期待される。

一元的な消費者相談窓口に共通の電話番号を設けるとともに、消費者の生命・身体にかかわる事故の発生など緊急な対応を要する事案について、全国ネットワークの代表的な窓口が、365日24時間対応し得る体制を構築する。

このため、地方の消費生活センターを法的に位置付け、都道府県等の消費生活センターは中核センターとして、また、市区町村の消費生活センターは消費者に最も身近な最前線の窓口として、新組織及び国民生活センターと連携しつつ、ともに一元的な消費者相談窓口として機能させる。

国民生活センターは、国の中核的実施機関として、消費者相談（国民生活センターへの直接相談や、消費生活センターから持ち込まれる困難事案の解決支援）、相談員等を対象とした研修、商品テスト等を拡充するとともに、P I O - N E T²を刷新し、事故情報データベースを創設するなどシステム整備を加速する。また、広域的な消費者紛争の解決（ADR³）のための体制整備を進める。こうした取組と並行して、業務運営の改善、内部組織の見直しや関係機関との人事交流の拡大など運営面、組織面、人事面の改革を進める。

2 全国消費生活情報ネットワークシステム（Practical-living Information Online Network System）の略。

3 Alternative Dispute Resolution（裁判外紛争解決手続）の略。

（2）国、地方一体となった消費者行政の強化

国民目線の消費者行政の強化充実は、地方自治そのものである。消費者の声に真摯しに耳を傾け、それに丁寧に対応していくことは、地方分権の下で、地方自治体が地域住民に接する姿勢そのものであり、国民目線の消費者行政の推進は、「官」主導の社会から「国民が主役の社会」へと転換していくことでもある。霞が関に立派な新組織ができるだけでは何の意味もなく、地域の現場で消費者、国民本位の行政が行われることにつながるような制度設計をしていく必要がある。このため、新組織の創設と併せて、地方分権を基本としつつ、地方の消費者行政の抜本的な強化を図ることが必要である。

また、消費者にとって身近な地方自治体から国に対して、消費者のための政策を提

案できる仕組みを構築し、消費者の意見ができる限り反映されることが重要である。

しかしながら、地方の消費者行政部門の状況を見ると、予算は大幅に削減され、総じて弱体化している。地方の消費者行政をこの1、2年の間に、飛躍的に充実させるためには、特に当面、思い切った取組をしっかりと行っていく必要がある。

地域ごとの消費者行政は、自治事務であり、地方自治体自らが消費者行政部門に予算、人員の重点配分をする努力が不可欠である。同時に、消費生活センターを一元的な消費者相談窓口と位置付け、緊急時の対応や広域的な問題への対処等のために全国ネットワークを構築することは、国の要請に基づくものであり、法律にも位置付けを行うことを踏まえ、国は相当の財源確保に努める。

国がこれまで行ってきた直轄事業（P I O－N E Tの整備、研修、消費者教育や啓発への支援等）についても充実するとともに、地方自治体が消費者行政に取り組む誘因を強化するため、地方交付税上の措置や民間が消費者行政に貢献しやすくなるような税制上の措置を検討する。

こうした環境整備を図るとともに、消費者の利益の擁護及び増進のために、国、地方、消費者、事業者がそれぞれ貢献できる新たな仕組みを構築すべきである。例えば、消費者・生活者が主役となる社会の構築に向け、広範な主体が対話を通じて認識を共有し、協働して社会的課題の解決に当たる「円卓会議」を設置することなどについて取組を進める。

【参考30】地方消費者行政に対する財政支援の概要

地方の消費者行政を活性化するため、消費者庁の創設に先立って、国としての取組を措置。

- ① 地方消費者行政活性化交付金により都道府県に「基金」を造成し、消費生活センターの設置・拡充、相談員のレベルアップ等の地方の取組を支援。
- ② 国自らも国民生活センターを活用し、経験豊富な相談員の現場への派遣など消費生活相談体制の強化等に取り組む。
- ③ 地方公共団体の財源確保のため消費者行政に係る地方交付税措置を大幅に拡充。

平成20年度第2次補正予算(150億円)、21年度第1次補正予算(73億円)で措置。

「基金」の造成

約223億円

今後3年程度(平成21~23年度)を消費生活相談体制強化のための「集中育成・強化期間」と位置付け、地方公共団体の取組を支援。

メニュー方式の採用

消費生活センターの設置・拡充、相談員のレベルアップなど豊富なメニューを用意し、地域の実情に応じて柔軟に選択して事業を実施。

地域独自の提案事業も支援

地方公共団体の創意工夫を活かした独自の取組を支援。

事業の柔軟な実施

基金方式により約3年間の内に事業に柔軟に取り組むことが可能。

計画的な事業の実施

地方公共団体ごとに、消費者行政活性化の方針、施策、相談員の処遇改善の取組等を示した計画を策定し、それに基づき事業を実施。

独自財源による基金の上積みも可能

地方公共団体の独自財源により基金に上積みが可能。その際、「地域活性化・経済危機対策臨時交付金」等も活用可能。

国民生活センターによる事業

約90億円

国自らも国民生活センターによる事業を実施。

消費生活相談体制の強化

○ 消費生活相談専門家による巡回訪問

経験豊富な相談員が市町村の窓口巡回訪問し、助言・指導。

○ 消費生活相談員養成講座の拡充

新たに各地域において相談員養成講座を実施。

○ 企業向け研修の実施

企業の消費者目線での活動を促進。

○ 国民生活センターの相談窓口の休日対応

国民生活センターによる休日における相談窓口の開設及び相談の処理に必要な体制の整備。

情報共有体制の強化

PIO-NET端末が設置されていない市町村等に追加配備を実施。

地方交付税措置の拡充

平成21年度に消費者行政に係る「基準財政需要」を約90億円から約180億円に拡充。

基金を活用した活性化事業に取り組むと同時に、地方公共団体の消費者行政予算の充実を図る。

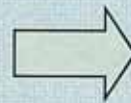
平成20年度

<都道府県>

人口170万人の標準団体の基準財政需要：3,000万円

<市町村>

人口10万人の標準団体の基準財政需要：500万円



平成21年度～

平成21年度には、都道府県、市町村ともに標準団体の消費者行政に係る基準財政需要を倍増。
相談員の年間報酬は、約150万円から約300万円に倍増。