

消費者委員会地方消費者行政専門調査会  
報告に向けてのたたき台

2013年6月28日  
消費者委員会事務局

I. 地方消費者行政の現況と今後の消費者行政をめぐる情勢の展望について

**1. 地方消費者行政の現況**

- 基金により地方消費者行政の体制整備は進展  
(相談窓口未設置市町村 平成24年で6.9%等)
- 小規模自治体では未だ消費者行政体制が脆弱なまま  
(基金前から進展しない消費者行政担当職員の配置状況や相談員の未配置)

○今回の専門調査会における課題:

今回の専門調査会で、基礎自治体の消費者行政の体制整備を進めるにあたっての議論の焦点となった事項は以下の通りであり、これらについて、取るべき対応等を検討する。

1. 小規模自治体における消費者行政体制底上げ  
(広域連携の推進、「よろず相談窓口」の強化)
2. 消費者教育をめぐる新たな動きと地域力強化による地方消費者行政の体制強化  
(庁内連携、官民連携の強化)
3. 消費者行政担当の自治体職員に対する支援策の在り方の検討  
(担当職員への研修の在り方等)

**2. 消費者行政をめぐる情勢の中期的展望**

- ・高齢化の進展(独居高齢者の増加等)
- ・地方財政の将来展望  
→今後、高齢化、ネット社会化の中での消費者行政の重点的な課題は何か。地方財政の将来展望を踏まえた地方消費者行政の体制整備の課題は何か。

## Ⅱ. 基礎自治体における消費者行政の体制整備をめぐる優先課題

### 1. 小規模自治体の消費者行政体制底上げ

#### ○小規模自治体における体制底上げのための方策

##### (1) 広域連携の推進

○小規模自治体での体制構築の端緒＋質的向上にも(相談員複数体制)

##### ○検討すべき課題

- ・消費者庁において、これまで蓄積してきた広域連携の仕組み等の情報を適宜適切に都道府県や基礎自治体関係者に提供
- ・消費者庁の基金活用のための一層の周知
- ・周辺町村の主体性維持のための方策
- ・都道府県のコーディネーターとしての役割

##### (2) 地域力の強化

○よろず相談窓口の強化

○民生委員、社会福祉主事、介護福祉士等民間部門との連携強化

### 2. 消費者教育をめぐる新たな動きと地方消費者行政の体制強化

#### ○消費者教育推進法を契機とした「地域力」強化

→地域の消費者教育(高齢者等)推進のための庁内連携(地域協議会)や民生委員等に対する地域の消費者教育推進が緒に就くが、これを基に消費者行政体制強化につなげる

○以下により各地域での消費者行政に関する「地域力」強化

- \* 自治体内の教育、福祉等の関連部局による庁内連携
- \* 消費者団体、福祉関係者等との間の官民連携

#### ○推進のための方策

- ・消費者庁が主体となって、消費者教育の意義・理念の周知・浸透  
→推進法施行の初期段階においては、国が責任をもって推進法の趣旨や重要性について各地方自治体の関係部局に理解を求めるとともに、庁内連携促進のための具体的措置が必要
- ・民生委員、社会福祉主事、介護福祉士等への研修プログラムや教材の整備と普及
- ・模範となる具体的指導事例の収集と提供
  
- ・消費者庁が主体となって、庁内連携等のための事例集更新・普及  
→庁内連携については事例の蓄積をもとに実務の流れに則した分かりやすいものが必要  
→官民連携については地域消費者団体、弁護士会、事業者等の「行政の外」にあるノウハウの反映

- ・消費者庁や国センが主体となって、地域協議会設置や活性化の端緒となる関係者の情報交流の場、異業種マッチングの場を提供（地方グループフォーラムや全国消費者フォーラムを活用）

<<消費者教育については7月11日専門調査会で消費者庁からヒアリング予定>>

### 3. 消費者行政担当の自治体職員に対する支援策の在り方の検討

○これまで見てきたように、地方消費者行政の推進には、庁内外との連携が重点課題となっていくことが見込まれるなか、自治体の消費者行政担当職員に対してどのような支援を行っていくべきか。

→庁内外での消費者行政の役割の認識共有

→地域の実情に合わせた連携体制の構築

○特定の職員の自助努力や熱意といった要素に大きく左右されることなく、消費者行政の継続性を担保するにはどのような政策オプションがありうるか。自治体の厳しい財政・定員事情のなか、消費者行政を担当することとなった職員が、その在任期間において職責と能力を最大限発揮できるよう、国や都道府県はどのような支援を行っていくべきか。

#### ○推進のための方策

消費者庁、国民生活センターに加え、都道府県が中心となり、自治体職員をバックアップするための職員研修等の実施

- ・それまで消費者行政の実務経験を有しない職員について、効率的に業務遂行が可能になるような体系的な職員研修メニューのひな形作成
- ・模範となるテキストや他自治体の先進事例の共有等
- ・研修への参加を促すための仕組みづくり（旅費支援や研修参加中の窓口バックアップ体制の構築）
- ・消費者行政担当職員専用の情報共有の場の提供（ワークショップや対面型の研修の場を活用した情報交換会の開催、職員版の消費者行政フォーラム（PIO-NETフォーラム）の設置・運営）

### Ⅲ. 国、都道府県、基礎自治体の役割分担について

○住民に身近な基礎自治体が消費者相談等を一義的に担う体制へとシフトしていくなかで、特に都道府県の役割についての再検討が課題

○役割については今後の検討課題であるが、人材育成、法執行力の強化、域内の消費者問題の最新状況について、管内基礎自治体への迅速な提供等が重点的に果たすべき役割ではないか。