

# 「地方消費者行政の充実・強化のための指針 ～地域社会の消費者問題解決力の向上を目指して～」

消費者庁  
平成24年7月12日

**趣旨**  
“集中育成・強化期間”後における地方消費者行政の充実・強化に向けて、事例を踏まえた「消費者庁の取組」と「自治体への期待(提言)」を示すもの  
(必要に応じて随時見直し、改定)

**背景**  
○ 基金等の活用で、自治体の基盤強化。一方で、小規模な自治体を中心に、基金後においても、当面、継続的な下支えが必要な状況  
○ 地域主権の考え方に立ち、国と自治体が日常的に連携・協力し、相互の取組を補完しあうことにより、消費者行政全体を充実・強化していく必要

**基本的方向性**  
○ どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり  
○ 法の厳正な執行と連携強化  
○ 地域社会の消費者問題解決力の向上

## 消費者庁の取組

- 1. 基本的な考え** ～地方消費者行政の充実・強化に向けた取組を支援～
  - ・25年度以降も、地方消費者行政に積極的に取り組む自治体を引き続き支援  
自治体での取組を下支えできるような財源確保に向け、最大限努力
  - ・関係省庁と、情報共有を進め、的確な役割分担と連携を行いつつ、地方消費者行政推進本部において必要な施策を積極的に推進
- 2. 継続的に取り組む事項**
  - (1) どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり**
    - ・消費生活相談員や担当職員等への研修
    - ・相談員の処遇改善の働きかけ
    - ・相談解決に資する情報の提供・共有(PIO-NETの運営 等) など
  - (2) 法の厳正な執行と連携強化**
    - ・人材育成(自治体からの研修員の受け入れ、執行担当職員の研修)
    - ・情報のネットワーク化(関係省庁との連携による政策や法執行などに関する情報共有) など
  - (3) 地域社会における消費者問題解決力の向上**
    - ・顔の見える関係の構築(情報共有、政策の企画・立案に「現場」の声を生かす 等)
    - ・連携推進の場の提供(地方消費者行政グループ・フォーラムの開催 等)
    - ・消費者への注意喚起・情報提供等の支援 など
- 3. 当面(平成25年度に)重点的に取り組む事項**
  - (1) 自治体の基礎的な取組とレベルアップを支援
  - (2) 食品と放射性物質に関するリスクコミュニケーションの推進
  - (3) 高齢者の消費者トラブルの防止
  - (4) 消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化
  - (5) PIO-NETの刷新
  - (6) 貴金属等の訪問購入への法的措置の対象化(特定商取引法の改正に係る取組)
  - (7) 財産被害に関するすき間事案への行政措置の導入(消費者安全法の改正に係る取組)
  - (8) 消費者安全調査委員会の設置
  - (9) 集団的消費者被害回復に係る訴訟制度の創設
  - (10) 食品表示の一元化に向けた取組
  - (11) 消費者教育の推進
  - (12) 消費税率引き上げへの対応

## 自治体への期待

- 1. どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり**
  - (1) 市町村における消費生活相談体制の充実  
～地域特性に応じた窓口の設置と充実など
  - (2) 都道府県の消費生活センターの機能  
～広域的・高度な案件への対応、市町村への支援、補完
  - (3) 相談体制の基盤整備
    - ①消費生活相談員の任用と処遇～処遇改善、消費生活相談員の専門性向上に配慮した任用 など
    - ②消費生活相談員の養成・確保～養成講座の実施等による養成、人材バンク等による確保
    - ③相談業務の質の向上～研修機会及び内容の充実、民間の能力を活用した質の向上など
    - ④商品テスト体制の維持～機能の維持・充実など
    - ⑤裁判外紛争処理機能～委員会等におけるあっせんや調停による被害の救済・再発防止
    - ⑥消費者行政担当課のサポート～相談案件への共同での対処等によるサポートなど
- 2. 法の厳正な執行と連携強化**
  - (1) 法執行を担う体制整備～執行担当職員の配置と専任化など
  - (2) 国と地方、地域内・地域間の連携強化～相談員と執行担当者の緊密な意思疎通など
  - (3) 消費者安全調査委員会との連携
- 3. 地域社会における消費者問題解決力の向上**
  - (1) 自治体全体の認識深化～首長のリーダーシップによる体制整備・事業推進 など
  - (2) 事業予算の確保～事業者(CSR事業)との連携など
  - (3) 自治体間の連携強化、消費者庁との連携強化  
～連絡協議会による都道府県間の情報共有、消費者庁に対する情報の一元的集約へのご協力など
  - (4) 消費者団体をはじめとする多様な主体との連携強化  
～地域の多様な活動の確保・育成 など
  - (5) 普及・啓発による予防と被害への気づき  
～メディアの活用による情報発信、多様な主体の連携による情報収集 など
  - (6) 消費者教育の充実による消費者の自立への支援  
～教職員の研修における関係団体との連携強化 など

## 【事例集(抜粋)】

### 1. どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり

#### (1)市町村における消費生活相談体制の充実

- 消費生活センターにおける災害総合相談への対応(食品と放射性物質に関する情報共有・正確な理解の促進など)〈伊達市(福島県)〉
- 高齢者を対象とした地域包括支援センターへの出張相談事業〈福岡市(福岡県)〉
- 「何でも相談できる窓口」の実現にむけた取組〈人吉市(熊本県)〉
- 相談員不在の支所でのテレビ会議システムの活用による相談対応〈薩摩川内市(鹿児島県)〉

#### (2)都道府県の消費生活センターの機能

- 消費者あんしんチームによる消費生活相談体制の充実〈京都府〉
- 中核センターとしての相談・情報提供機能の充実強化〈大阪府〉
- 相談員の業務支援のための「消費生活相談スーパーアドバイザー」の配置〈佐賀県〉

#### (3)相談体制の基盤整備

##### ①相談員の任用と処遇

- 資格を要件とした「雇い止め」の適用除外〈岐阜市(岐阜県)〉
- 統括消費生活相談員制度の導入を通じた処遇改善〈鎌倉市(神奈川県)〉

##### ②相談員の養成・確保

- 栃木県消費生活相談員人材バンク設置の取組〈栃木県〉
- 広域連合を活用した消費生活センターの設置と相談員登録制度による継続的な相談員の確保〈鈴鹿亀山地区広域連合(三重県)〉

##### ③相談業務の質の向上

- 市町村相談員向けの共通マニュアルの作成〈岐阜県〉
- 全ての市町村相談員からいつでも可能な弁護士相談〈鹿児島県〉

##### ④商品テスト

- 北関東3県連携による商品テスト事業〈茨城県、栃木県、群馬県〉
- 庁内関係機関との連携によるテスト実施〈静岡県〉

##### ⑤裁判外紛争処理機能

- 消費者被害救済委員会による「あっせん」・「調停」〈東京都〉

##### ⑥相談現場に対する消費者行政担当課のサポート

- 相談員が職員と二人三脚で相談対応〈行方市(茨城県)〉
- 職員が相談員資格取得〈七尾市(石川県)〉
- 消費者行政担当本課・センター統合による執行体制強化〈熊本県〉

### 2. 法の厳正な執行と連携強化

#### (1)法執行を担う体制整備

- 現役警察官、警察OBの配置による法執行の強化〈長崎県〉

#### (2)国と地方、地域内・地域間の連携強化

- 東海地域悪質事業者対策会議による連携〈愛知県、静岡県、岐阜県、三重県〉

### 3. 地域社会における消費者問題解決力の向上

#### (1)首長のリーダーシップと消費者行政に対する自治体全体の認識深化

- 消費生活条例を活用した消費者行政の推進〈草加市(埼玉県)〉
- 被害救済額の把握による消費生活相談の重要性の認識〈白山市(石川県)〉
- 首長のリーダーシップによる地域消費者行政の取組〈人吉市(熊本県)〉

#### (2)事業予算の確保

- 他部課主催のイベント・講座等への取組による消費者啓発の取組〈草加市(埼玉県)〉
- 事業費をかけない啓発活動(企業の地域貢献活動と連携した啓発等)〈品川区(東京都)〉
- 消費生活フェアへの企業の協賛金等の拠出〈名古屋市(愛知県)〉

#### (3)自治体間の連携強化、消費者庁との連携強化

- 近隣市の連携による多重債務問題への取組〈松戸市、野田市、柏市、流山市、我孫子市、鎌ヶ谷市(千葉県)〉
- 啓発事業等の共同実施による効率的な展開〈青梅市、福生市、羽村市、あきる野市、瑞穂町、日の出町、奥多摩町、檜原村(東京都)〉
- 定住自立圏協定による近隣自治体との広域連携〈長岡市、小千谷市、見附市、出雲崎町(新潟県)〉
- 広域事務組合を活用した相談業務の広域連携〈木津川市、笠置町、和東町、精華町、南山城村(京都府)〉

#### (4)消費者団体をはじめとする多様な主体との連携強化

- 高齢者・子ども見守りネットワークの構築～地域見守り活動～〈世羅町(広島県)〉
- 担当課が所管する他の業務を活かした取組の展開〈行方市(茨城県)〉
- 消費者問題に携わる多様な団体が参加する「消費生活ネットワーク新潟」の設立〈新潟県〉
- 地域関連機関の連携による消費者被害防止ネットワーク〈菊池市(熊本県)〉

#### (5)普及・啓発による予防と被害への気づき

- 市民団体や民生委員、事業者等との協働による消費者問題解決力向上の取組〈八戸市(青森県)〉
- コンシューマー・スクールの開講〈神戸市(兵庫県)〉
- ソーシャルメディアを活用した消費者被害情報の発信と共有〈島根県〉
- 市民による地域に根ざした消費者啓発活動〈鹿児島市(鹿児島県)〉

#### (6)消費者教育の充実による消費者の自立への支援

- 消費者被害防止ネットワークから広がる市民・学校での消費者教育事業の取組〈士別市(北海道)〉
- 相談のプロである「千葉県相談員の会」と連携した若者世代への啓発〈千葉県〉
- 消費生活センターと教育委員会とが連携した消費者教育の推進〈柏市(千葉県)〉
- 「学校における消費者教育推進協議会」の取組〈神奈川県〉