

# 地方消費者行政の実態調査 報告書

平成22年1月  
消費者委員会事務局

※本報告書は、第9回 消費者委員会(平成21年12月8日開催)の「資料2 地方消費者行政の実態調査報告書」について、その後、追加されたデータを集計した結果、取りまとめたものです(平成22年1月13日現在)。

The Consumer Commission

## ■ 調査の趣旨及び概要

平成22年1月13日  
消費者委員会事務局

### ● 調査の趣旨

消費者委員会は、設置法の附則や国会の附帯決議において、法施行後3年以内に実態調査を実施した上で、地方消費者行政の在り方や地方支援を検討するとされている。

このため、消費者委員会事務局では、今後、消費者委員会でこれらの検討が行われることを踏まえ、地方消費者行政の実態を把握するため、消費者行政の基盤を担っている地方公共団体や消費者・事業者等の関係団体の協力のもと、ヒアリング等を実施し、その内容を取りまとめたものである。

### ● 調査の内容

- ▶ 相談ネットワークについて
  - 相談体制の整備状況
  - 相談員の処遇
- ▶ 情報ネットワークについて
  - 商品テストの実施状況・実施体制
  - PIO-NETの設置状況
- ▶ 関係法執行体制について
  - 関係法執行の体制・状況

### ● 実施期間

- ▶ 実地調査 平成21年10月26日～平成21年11月19日
- ▶ 書面調査 平成21年11月6日～平成21年11月30日  
(※東京都は平成21年12月11日～平成21年12月28日)

### ● 実施方法

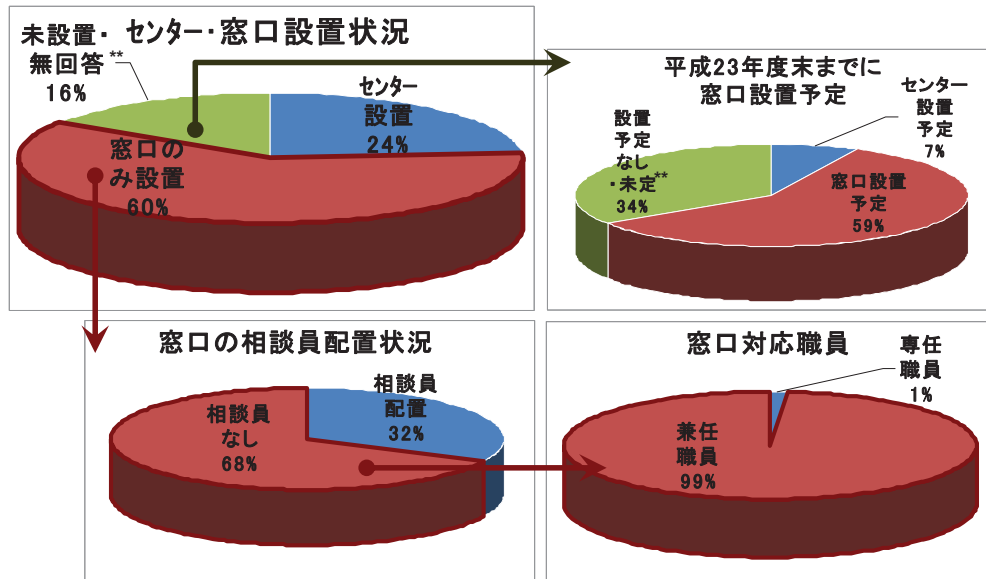
- ▶ 実地調査 10府県：宮城県、千葉県、静岡県、愛知県、滋賀県、京都府、兵庫県、福岡県、佐賀県、熊本県  
5市：大崎市(宮城県)、神戸市(兵庫県)、大津市(滋賀県)、大野城市(福岡県)、人吉市(熊本県)  
1団体：佐賀県内の消費者団体
- ▶ 書面調査 全国47都道府県及び1674の市町村(特別区も含む)。なお、書面調査については、都道府県に対して公文書による調査への協力を依頼した上で回答をいただいております。市町村に関しては、都道府県を通して依頼の上、回答をいただいております。



※平成21年10月7日第2回消費者委員会会議資料より

● 相談ネットワークについて(相談体制の整備状況①)

- 都道府県・政令指定都市(以下「政令市」という。)においては、全ての自治体で有資格者の相談員を配置した消費生活センター\*が設置されている。
- センター・窓口の設置されていない市町村のうち、平成23年度末までに7%がセンターを、59%が窓口を開設予定と回答した。
- 窓口を設置している市町村において相談員を配置しているのは32%。残りの68%の市町村は職員が対応しており、そのほとんどにおいて兼任の職員が窓口対応をしている。

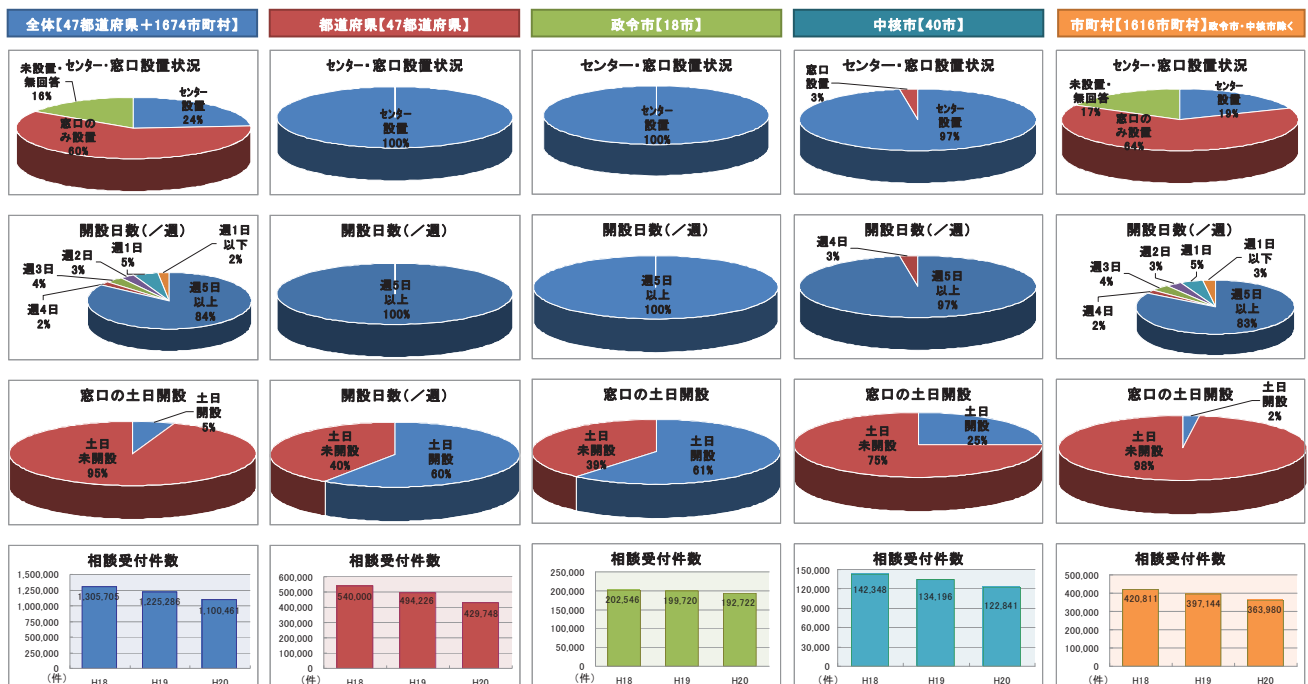


【注1】平成22年1月7日時点で回収済みの47都道府県・1674市町村の回答を元に集計。但し、質問項目によって無回答の市町村もある。  
【注2】\*「消費生活センター」は、消費者安全法に定める、相談業務を週4日以上行う、資格を持つ相談員等を配置する、等の基準を満たす相談窓口を指す。  
【注3】\*\*センター・窓口未設置の市町村、平成23年度末までに窓口設置予定なし・未定の市町村には、無回答の市町村も含んでいる。

■ 調査結果の概要

● 相談ネットワークについて(相談体制の整備状況②)

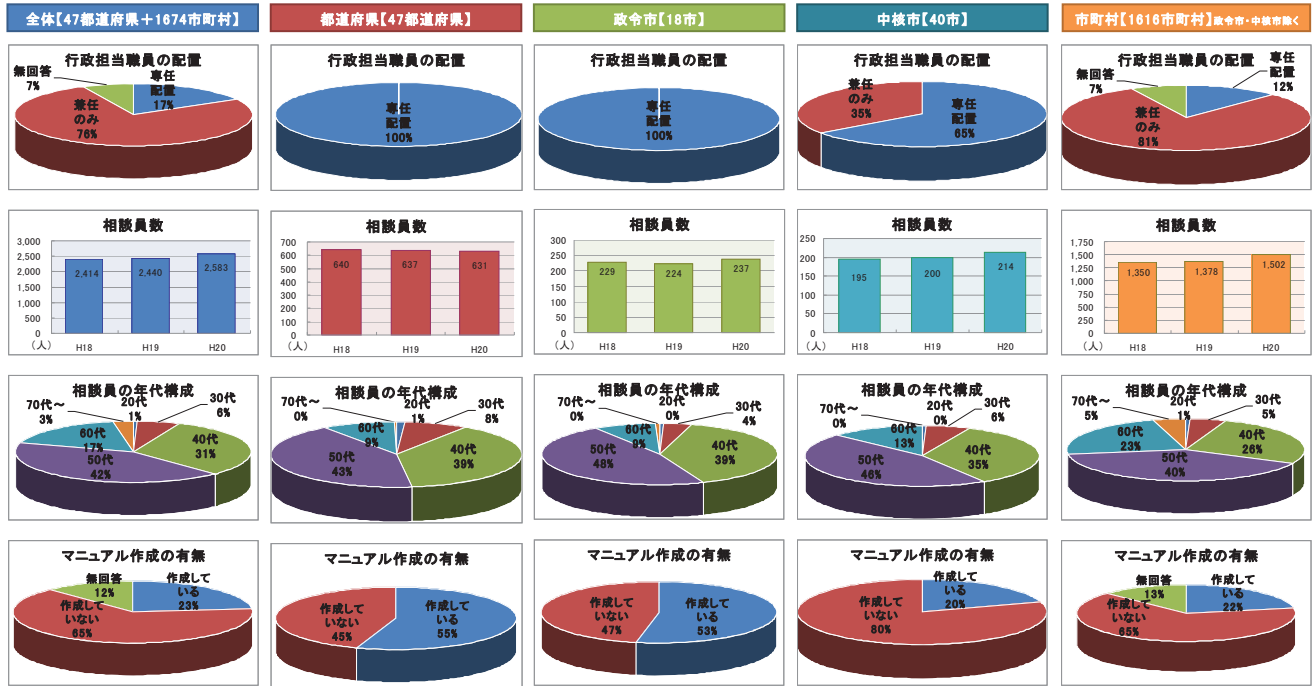
- 全ての都道府県・政令市に週5日以上開設しているセンターが設置されており、都道府県の半数においては、管内に複数のセンターを配置。また、都道府県・政令市においては、約60%のセンターが土日開設しており、相談窓口が整備されている。



【注】窓口の土日開設とは、平日以外の土日祝日のいずれかに窓口を開設または相談受付をしている自治体をカウントしている。

● 相談ネットワークについて(相談体制の整備状況③)

- 全ての都道府県・政令市に専任の行政担当職員が配置されているが、市町村において専任職員を配置しているのは12%。
- 都道府県・政令市では半数以上が相談マニュアルを作成している。市町村では22%が作成している一方、65%は独自に作成していないが、「県や国民生活センター等他機関作成のマニュアルを使用」「県のセンターに相談して処理している」という回答が多数あった。作成していない理由としては「マニュアルを作成できる知識・マンパワーの不足」「センターや関係機関を紹介するだけなので」という回答が目立った。

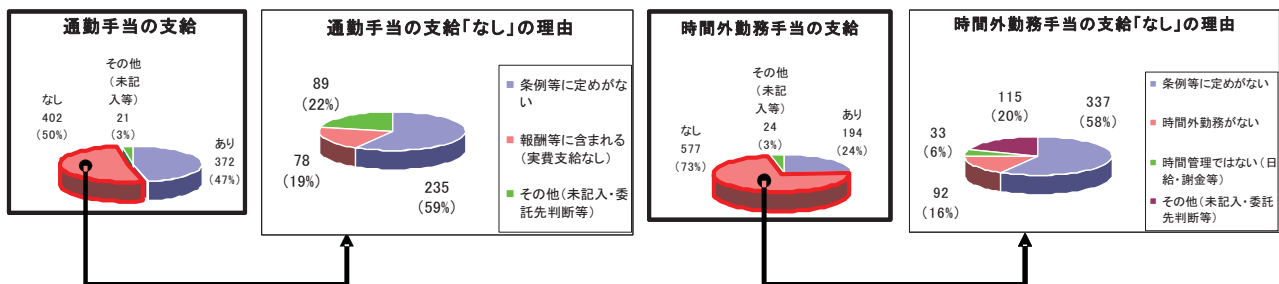


■ 調査結果の概要

● 相談ネットワークについて(相談員の処遇①)

- 都道府県・市町村によって、非常勤職員等に係る条例や勤務要綱等が異なり、相談員の任用形態・勤務時間・勤務日数も異なることから、相談員の具体的な報酬の金額及び支給方法(月給・日給・時間給等)は多種多様であり、また、相談員に対する通勤手当・時間外勤務手当の支給についても対応が分かれている。
- 通勤手当・時間外勤務手当について、支給がなされていない主な理由としては、非常勤職員等に係る報酬・費用弁償条例等(相談員の勤務要綱等を含む。)に定めがないことが多く挙げられており、また、時間外勤務手当については、時間外勤務がない・勤務形態が時間管理ではない等の回答も見られた。

※臨時・非常勤職員の任用等に係る取扱いに関しては、総務省より各地方公共団体に対する通知においてその考え方が示されている。  
(「臨時・非常勤職員及び任期付短時間勤務職員の任用等について」(平成21年4月24日 総行公第26号 総務省自治行政局公務員部)\*)。



【注1】平成22年1月7日時点で回収済みの47都道府県・1674市町村のデータのうち、相談員の処遇について回答のあった47都道府県・748市町村のデータを元に集計(但し、市町村によって未回答の項目もあり)。

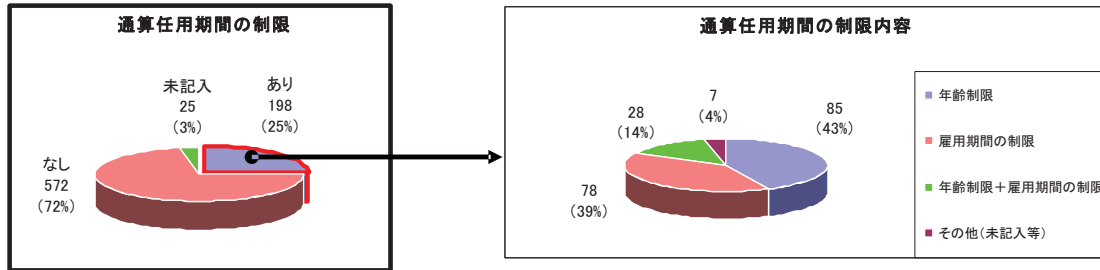
【注2】当該通知において、通勤手当については、「通勤費用相当分については、『非常勤職員に対する通勤費用相当分の費用弁償の支給に関する問答集の送付について』(平成8年3月13日 自治給第16号)により示されているとおり、費用弁償として支給することができることに留意すべき」とされており、また、時間外勤務手当については、「労働基準法が適用される非常勤職員に対しては、同法第37条の規定に基づく割増賃金を支払わなければならないこととされており、時間外勤務手当に相当する報酬を支給しなければ労働基準法の規定に抵触することとなることに留意が必要」とされている。なお、非常勤職員に対する報酬及び費用弁償の額並びにその支給方法は条例で定めなければならないこととされている(地方自治法第203条の2)。

● 相談ネットワークについて(相談員の処遇②)

- 相談員の処遇については、都道府県・市町村によって、非常勤職員等に係る条例や勤務要綱等の定めが異なっているため、いわゆる「雇止め」等の通算任用期間の制限についても対応が分かれている。
- いわゆる「雇止め」等の通算任用期間の制限の主な内容としては、年齢制限(定年)や雇用期間の制限(再任用の回数制限)が挙げられた。

※なお、47都道府県・748市町村のうち、年齢制限がある113の自治体\*の主な内容は、48の自治体が65歳、31の自治体が60歳、12の自治体が63歳であり、また、雇用期間の制限がある106の自治体\*\*の主な内容は、52の自治体が5年、18の自治体が3年、17の自治体が10年であった。

- 処遇の改善に関する取組としては、報酬単価の増額・研修参加時の旅費支給のほか、以下のような回答があった。  
年数等に応じて段階的に報酬を設定／資格の有無により報酬を区別／期末手当等の支給／業務の困難性や専門性に鑑み非常勤職員の職制の中で相談員を上位に位置付け／雇用期間の上限を延長または廃止 等



【注1】平成22年1月7日時点で回収済みの47都道府県・1674市町村のデータのうち、相談員の処遇について回答のあった47都道府県・748市町村のデータを元に集計。

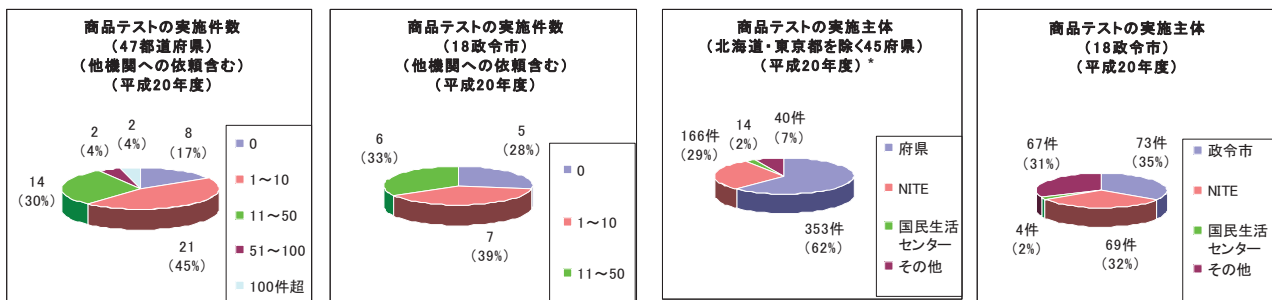
【注2】\* 年齢のみに制限がある自治体(85)と、年齢及び雇用期間の両方に制限がある自治体(28)の合計。

【注3】\*\* 雇用期間のみに制限がある自治体(78)と、年齢及び雇用期間の両方に制限がある自治体(28)の合計。

■ 調査結果の概要

● 情報ネットワークについて(商品テストの実施状況・実施体制①)

- 消費者事故等の原因究明等を目的とする「商品テスト」について、47都道府県・18政令市の半数以上が年間10件以下しか実施しておらず、47都道府県のうち8、18政令市のうち5は、商品テストをまったく実施していない(他機関への依頼を含む。)(平成20年度)。また、予算等の事情によりテスト室を廃止した自治体も見られた。
- 都道府県・政令市における商品テストのうち、都道府県においては約62%、政令市においては約35%が、都道府県・政令市自らによって実施されているが、その内容(平成20年度)は別紙1「都道府県・政令市における商品テストの内容・実施主体(平成20年度)」のとおりであり、クリーニング検査等の簡易なものが多い。
- また、都道府県・政令市における商品テストのうち、自ら実施するもの以外は、他のテスト機関への依頼により実施している。なお、47都道府県・18政令市のうちの35の自治体は、商品テストの全てについて、他のテスト機関に依頼している(平成20年度)。  
(※(独)国民生活センターへの商品テストの依頼件数が少ない主な理由としては、全国で1箇所(神奈川県相模原市)のみで実施しているため、自治体から近い他のテスト機関への依頼の方が、時間・費用等の点でメリットを感じる点が挙げられた。)



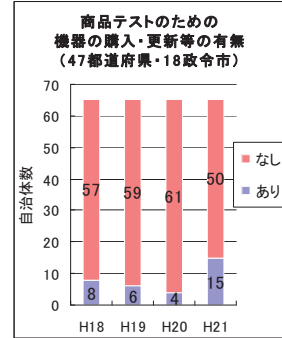
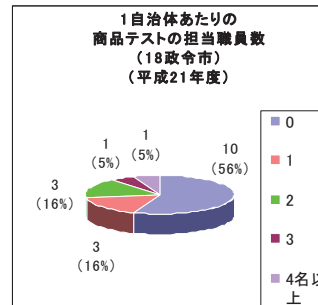
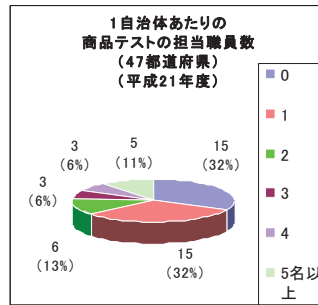
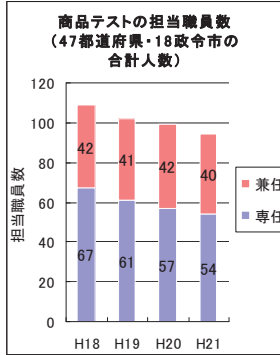
【注1】平成22年1月7日時点で回収済みの47都道府県・18政令市の回答を元に集計。

【注2】\* 北海道及び東京都は、自ら実施している商品テストの件数が他の府県と比べて著しく多いため、このグラフにおいては、北海道及び東京都を除いた45府県における商品テストの実施主体の構成割合を示している(他機関への依頼を含む。)



● 情報ネットワークについて(商品テストの実施体制・実施状況②)

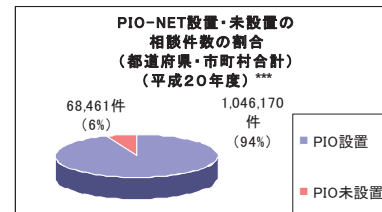
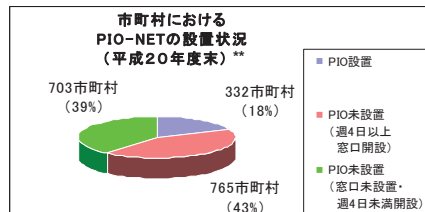
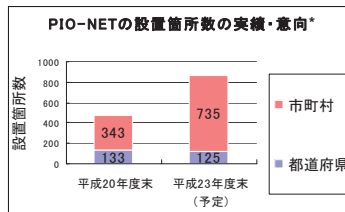
- 都道府県・政令市における商品テストの担当職員数は減少しており、その約40%は他の業務と兼務している状況にある。また、47都道府県のうち15、18政令市のうち10は、商品テストの担当職員を配置していない(平成21年度)。
- 商品テストのための機器の購入・更新等を実施している都道府県・政令市は、予算不足や、そもそもテストを実施していない等の理由により、非常に少ない。なお、平成21年度については、「商品テストのための機器の購入・更新等」について「あり」と回答した15の自治体の多くが、地方消費者行政活性化基金(消費者庁)の活用を予定している。
- 上記のとおり、都道府県・政令市においては、単独で消費者事故等の原因究明を量的・質的に十分に実施することが困難な実態(人員・機器等)がある。



【注】平成22年1月7日時点で回収済みの47都道府県・18政令市の回答を元に集計。

● 情報ネットワークについて(PIO-NETの設置状況)

- 消費生活相談窓口における相談情報が集約されるPIO-NETは、適切かつ効率的な相談対応や相談・事故情報の一元化、法執行における情報源としても有効なツールであるが、平成20年度の補正予算により(独)国民生活センターによる地方公共団体へのPIO-NET端末機の追加配備が進んでいる。また、今後の設置の意向を確認したところ、平成23年度末には平成20年度末の約1.8倍の設置箇所数の意向が見られた。
- しかし、全ての都道府県にPIO-NETが設置されている一方で、市町村においてはPIO-NETを設置していないところが多く、また、「週4日以上相談窓口を開設」という、平成20年度補正予算におけるPIO-NET追加配備設置基準(平成20年11月28日 内閣府国民生活局総務課国民生活情報室長決定)を満たしながら、なお、PIO-NETを設置しない市町村も見られる。  
(※PIO-NET追加配備設置基準を満たしながら、なお設置しない主な理由としては、データ入力や情報管理等の追加業務やこれに係る人件費の負担を懸念、相談件数が少ないため設置の必要性の認識が薄い、等が挙げられている。)
- また、PIO-NETを設置していない市町村における相談件数は、47都道府県・1674市町村における相談件数全体の約6%(約68,000件)を占めており、今後、相談情報として活用する余地がある。



【注1】平成22年1月7日時点で回収済みの47都道府県の回答を元に集計。

【注2】\* 平成23年度末時点の設置箇所数を「未定」とした市町村については平成20年度末と同じ箇所数としてカウントし、「2~5箇所」のような記載をした市町村についてはその最小値をカウントした。

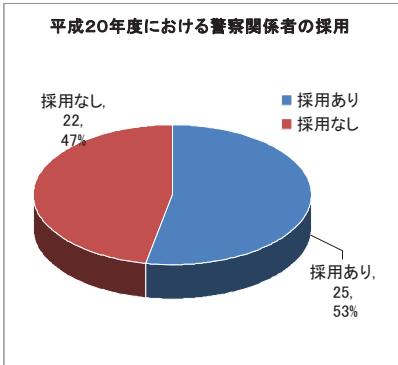
【注3】\*\* 47都道府県の全市町村におけるPIO-NETの設置割合、および、PIO-NET未設置の市町村のうち、相談窓口の開設日数が週4日以上市町村と開設日数が週4日未満または開設していない市町村の割合を示したもの(平成20年度末)。なお、平成20年度末の47都道府県の全市町村数(1800)は、総務省HP「都道府県別市町村数の変遷」(<http://www.soumu.go.jp/gapeil/>)より。また、市町村内の複数箇所PIO-NETを設置している市町村もあることから、【注2】のグラフの平成20年度末の「設置箇所数」と、【注3】のグラフのPIO-NET設置の「市町村数」は異なる。

【注4】\*\*\* 47都道府県・1674市町村における相談件数全体の中で、PIO-NETを設置している都道府県・市町村の相談件数と、PIO-NETを設置していない市町村の相談件数の割合を示したもの(平成20年度。PIO-NETの設置の有無は平成21年7月1日時点での設置の有無を基準とした)。

● 関係法執行体制について(関係法執行の体制)

(1) 平成20年度における警察関係者の採用\*

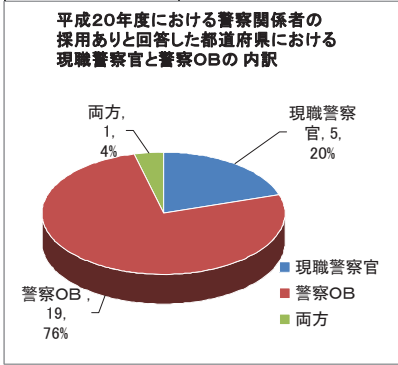
区分	都道府県数
採用あり	25
採用なし	22



●平成20年度において、都道府県の約半数(53%)が警察関係者の採用を行っている。

(2) 平成20年度に警察関係者の採用ありと回答した都道府県における現職警察官とOBの内訳

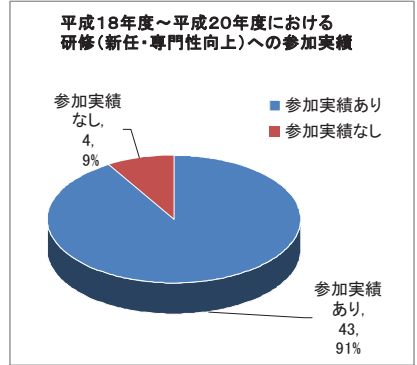
区分	都道府県数
現職警察官	5
警察OB	19
両方	1



●上記で採用している警察関係者のうち、約8割が、警察OBを採用している。現職警察官を採用している場合、その役職としては、参事、主幹、係長、主査など。

(3) 平成18年度～平成20年度における研修(新任・専門性向上)への参加実績について\*\*

区分	都道府県数
参加実績あり	43
参加実績なし	4



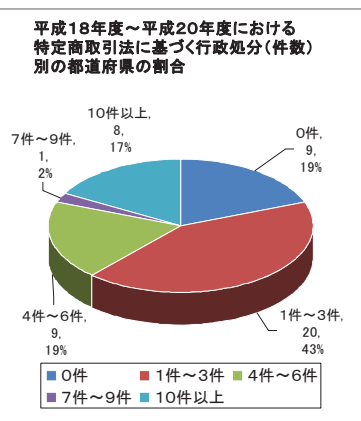
●平成18年度から平成20年度において、研修に参加していない自治体が4。

【注1】平成22年1月7日時点で回収済みの47都道府県の回答を元に集計。  
【注2】\* 法執行部門における採用(現職警察官の転出を含む。)の有無を示す。  
【注3】\*\* 研修の実施主体は国・都道府県の両方を含む。

● 関係法執行体制について(関係法執行の状況①)

(4) 平成18年度～平成20年度の3年間における特定商取引法に基づく行政処分(件数)別の都道府県の割合

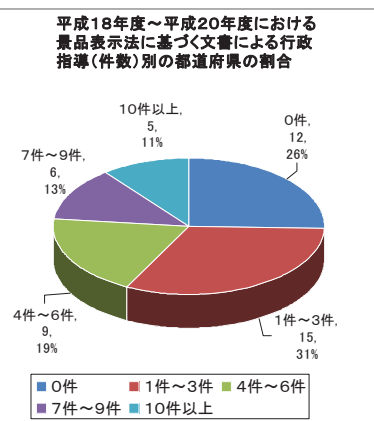
行政処分(件数)	都道府県数
0件	9
1件	7
2件	9
3件	4
4件	3
5件	0
6件	6
7件	0
8件	1
9件	0
10件以上	8



●平成18年度から平成20年度までの3年間で、処分件数が3件以下の自治体の割合が62%。

(5) 平成18年度～平成20年度の3年間における景品表示法に基づく文書による行政指導(件数)別の都道府県の割合

行政指導(件数)	都道府県数
0件	12
1件	7
2件	4
3件	4
4件	3
5件	3
6件	3
7件	1
8件	2
9件	3
10件以上	5



●平成18年度から平成20年度までの3年間で、(文書による)指導件数が3件以下の自治体の割合が57%。

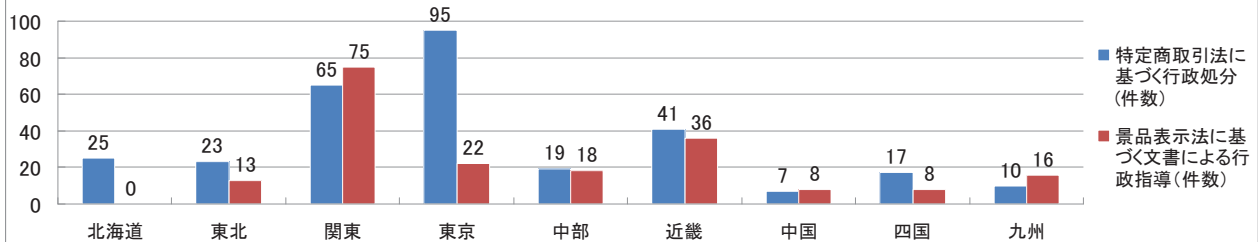
【注1】事務処理を市等に移譲している場合、行政処分及び行政指導に移譲先の件数も含まれている。  
【注2】事業者に対する行政指導・行政処分の件数で集計。

● 関係法執行体制について(関係法執行の状況②)

(6) 平成18年度～平成20年度における特定商取引法に基づく行政処分及び景品表示法に基づく文書による行政指導(ブロック別)

ブロック	特定商取引法に基づく行政処分(件数)	景品表示法に基づく行政指導(件数)	区域
北海道	25	0	北海道
東北	23	13	青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島
関東	65	75	茨城、群馬、栃木、埼玉、千葉、神奈川、山梨、新潟、長野、静岡
東京	95	22	東京
中部	19	18	愛知、岐阜、三重、富山、石川
近畿	41	36	福井、滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山
中国	7	8	鳥取、島根、岡山、広島、山口
四国	17	8	徳島、香川、愛媛、高知
九州	10	16	福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、沖縄

平成18年度～平成20年度における特定商取引法に基づく行政処分  
及び景品表示法に基づく文書による行政指導(ブロック別)



【注1】ブロック区域は、経済産業局の管轄区域(沖縄は九州に参入)を参考にしているため、実際の都道府県間における連携体制とは異なる。  
【注2】景品表示法に基づく行政指導の件数は、「文書」による行政指導の件数であり、実際には、北海道をはじめ「口頭」による行政指導も多くの都道府県で行われている。

《地方の現場からの主な意見・要望》

実地調査及び書面調査により、地方の現場で働く皆様から多くの意見・要望を多数いただきました。

(詳細は別紙2「地方消費者行政における現場の声」を参照)

- 県では、市町村に対して相談窓口の設置・拡充を働きかけているが、人材不足や相談員の人件費が確保できず相談窓口の設置・拡充は難しい。また、市町村の消費者行政を担当する職員は、圧倒的に業務が多いため業務量が飽和状態であり、相談窓口の設置等は思うように推進できない。
- 県単独で消費者事故等に対する原因究明の商品テストを行おうとしても、①テストを行う職員の確保、②職員の専門性の維持・向上、③テストを効果的に実施するための設備・機器の確保・更新等の点から困難。  
今後、消費者事故等の原因究明に当たって、地方がどのように役割を果たしていくことが必要か明確にしてほしい。
- 消費者事故等の情報の一元化については、国から直接市町村に対して具体的な説明がなされておらず、市町村において消費者安全法による通知の範囲などについて制度への理解が不十分である。
- 消費生活センターの相談窓口と法執行業務を同じ場所で行うことにより、相談員と法執行業務の職員とが連携を図ること、あっせんの解決や事業者指導等の執行業務に効果的な対応が図られている県もある。  
一方、法執行業務職員の人数は限られており、執行のノウハウは継承されていないため、国から地方への各種情報やノウハウの提供が必要である。
- 全国の地方公共団体の予算・人員が削減されている中で、消費者行政について3年という短期間に十分に拡充することは容易ではない。
- 地方において新たな事業や施策を実施するにあたっては、消費者行政の具体的なニーズを把握し、その効果を検証しなければならない。このため、消費者行政活性化の集中強化・育成期間については、3年よりも長期に延ばし、国による支援(地方消費者行政活性化基金等)も地方が求めている現場の声を反映して、より広い対象に活用できるようにしてほしい。

**《地方における特徴的な取組例》**

地方の現場で相談窓口の体制や法執行の効果的な実施に係る特徴的な取組がなされていました。

(詳細は別紙3「**地方における特徴的な取組例**」を参照)

- 相談の解決へ向けての市町村や弁護士等との効果的な連携
- 地域における相談員の効果的な人材の確保・養成
- 消費生活センター開設による効果 (潜在的な相談の発掘による開設後の相談件数は以前の2倍)
- 市町村単位で相談窓口を開設できない地域における広域連合等の行政組織を活用した相談窓口の開設
- 委託による効果的な相談業務の実施 (県内の広域にわたって効果的な相談対応が可能)
- 組織的に法執行職員を確保することによる効果的な執行
- 相談と執行の体制を集約した効果的な業務の実施
- 悪質事業者による違法行為を未然に防止するための効果的な情報の収集と提供
- 消費者行政推進本部の設置による県庁内のネットワークの強化



# 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

1

## ■ 第1. 調査概要

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。



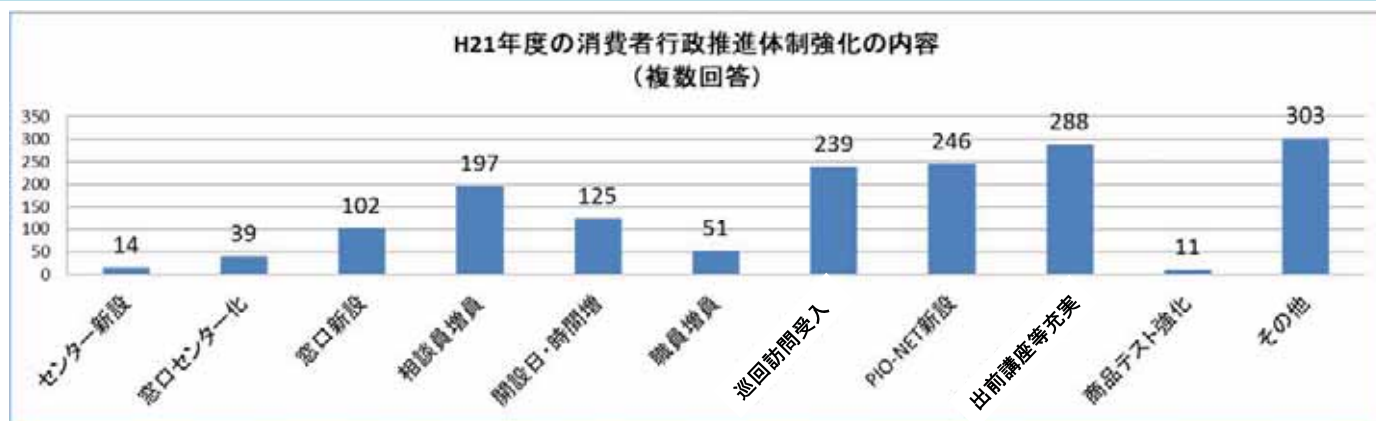
\*1 「消費者行政推進体制の強化」：以下のうち、A～Kのいずれかに該当する取組  
「消費生活相談体制の強化」：以下のうち、A～Fのいずれかに該当する取組  
A 消費生活センターの新設 ・ B 既存の消費生活相談窓口の拡充による消費生活センター化 ・ C 消費生活相談窓口の新設 ・ D 消費生活相談員の増員 ・ E 消費生活センター又は消費生活相談窓口の開設日数又は開設時間の増加 ・ F 消費者行政担当職員の増員（兼任の専任化含む） ・ G 消費生活相談専門家による巡回訪問事業（独）国民生活センター）の受入 ・ H PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）の新設 ・ I 消費者啓発・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、「消費生活相談窓口」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。

3

## ■ 第2. 調査結果

### 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。



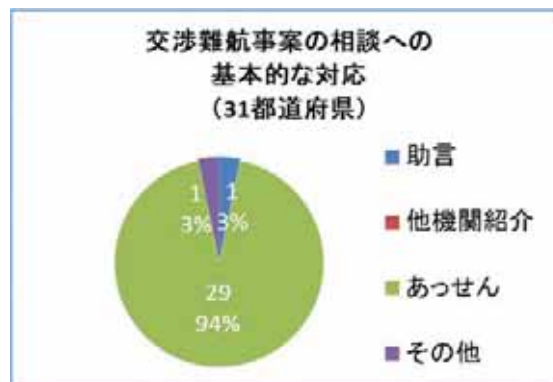
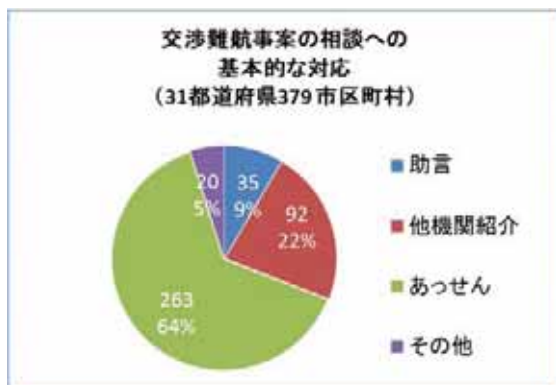
\*1 「センター新設」「窓口センター化」については、消費者安全法に定める「消費生活センター」の要件を満たすセンター等を、平成20年度以前から実質的に有していたが、同法の施行（平成21年9月1日）に伴い消費生活センターの公示のみを行った、という自治体も含まれる可能性がある。  
\*2 「PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）新設」については、原則として、平成21年度内に端末が設置されていれば「平成21年度内の新設」と捉えているため、「端末工事は平成21年度に実施したが、実質的に稼働したのは平成22年度」というようなケースも含まれている可能性がある。

4

## ■ 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 あつせん : 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、あつせん交渉する。

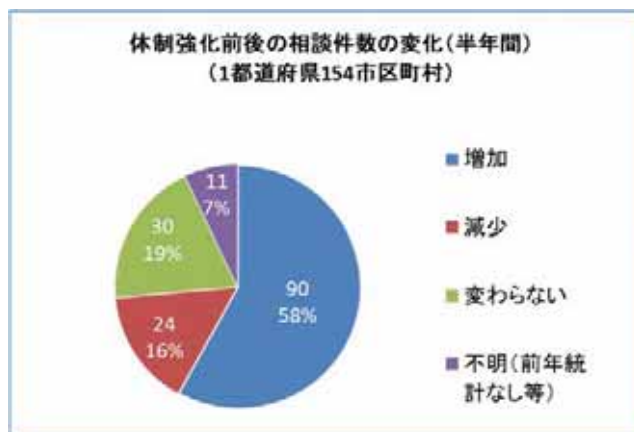
なお、あつせんにより解決が得られなかった場合に他機関を紹介することとしている場合は、基本的な対応は「あつせん」として整理した。

5

## ■ 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(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。



(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)

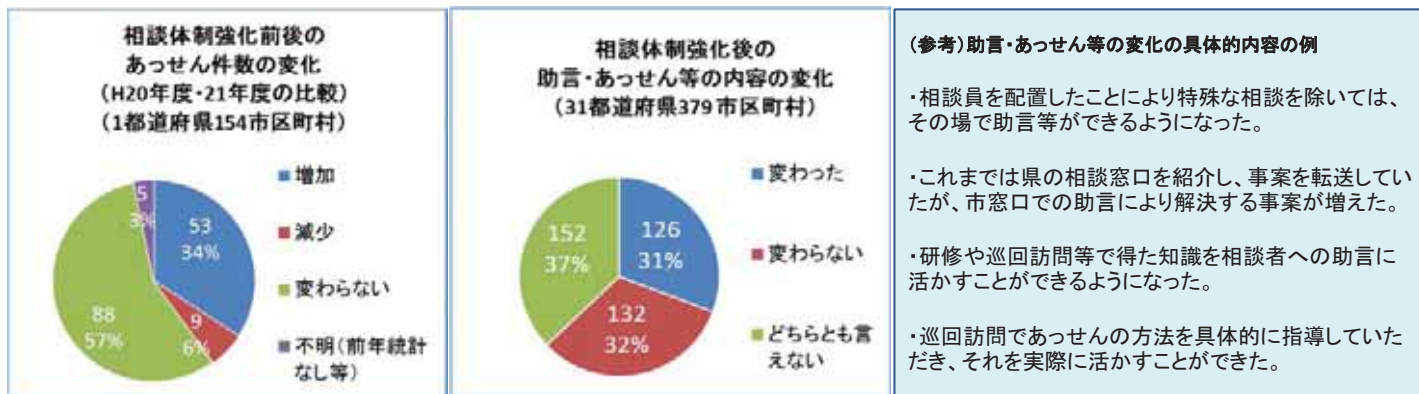
- ・A県a市 56件→377件(※センター新設・相談員増員・職員増員)
- ・B県b市 201件→357件(※窓口センター化・開設時間増)
- ・C県C市 122件→245件(※窓口新設・相談員増員)
- ・D県d市 5件→83件(※窓口新設)
- ・E県e町 3件→27件(※窓口新設)
- ・F県f町 0件→26件(※窓口新設・相談員増員)
- ・G県g町 13件→49件(※センター新設)

\* 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。



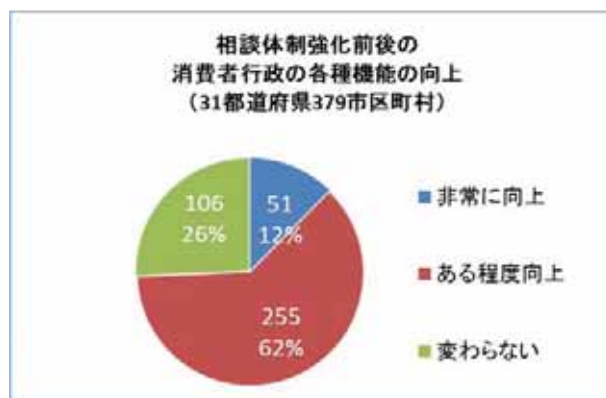
- \*1 平成21年度に消費生活センターの新設・既存相談窓口の機能拡充による消費生活センター化・消費生活相談窓口の新設のいずれかを実施した自治体（1都道府県・154市区町村）に、体制強化後半年間のあっせん件数と、前年同期間のあっせん件数について、その変化を尋ねたもの。
- \*2 平成21年度に消費生活相談体制を強化した自治体（31都道府県・379市区町村）に、体制強化前後の助言・あっせん等の内容の変化の有無を尋ねたもの

7

## ■ 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（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。（\*）



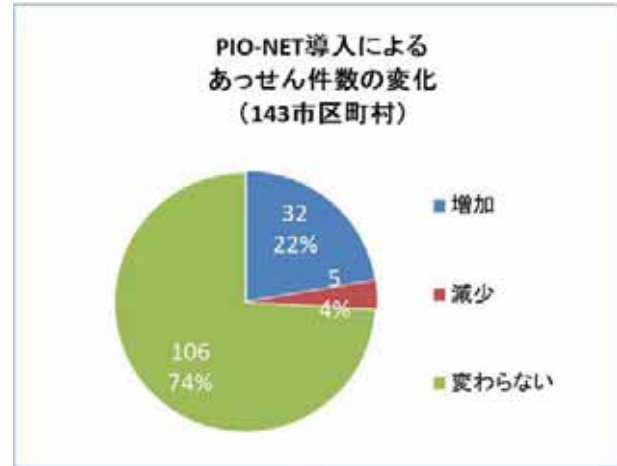
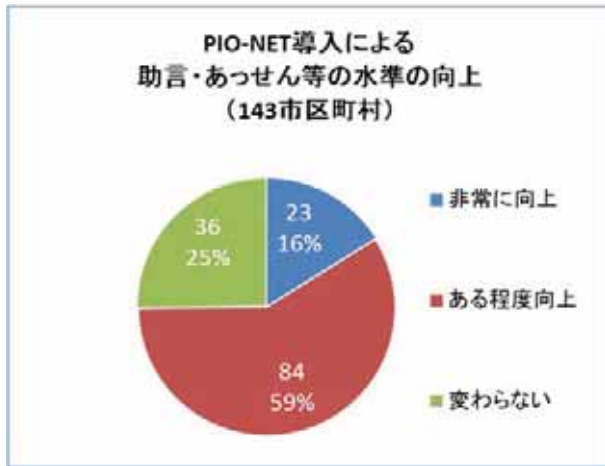
- \* 平成21年度に消費生活相談体制を強化した自治体（31都道府県・379市区町村）に、相談体制強化後に向上した消費者行政の機能として、以下のいずれに当てはまるかを尋ねたもの（複数回答）  
助言・あっせん等による紛争解決機能 ・ 啓発・注意喚起などによる被害予防機能 ・ 相談受付等による被害情報集約機能（事故情報の収集機能も含む） ・ 都道府県等による悪質業者への法執行・取締 ・ その他



## ■ 第2. 調査結果

### 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。



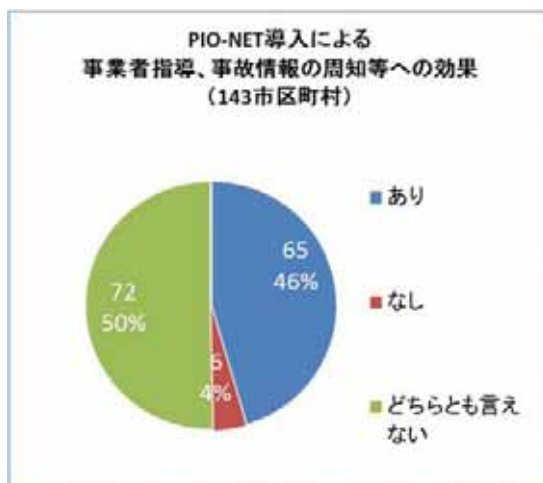
\* 「PIO-NET」：全国消費生活情報ネットワーク・システム(Practical Living Information Online Network System)。(独)国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報(消費生活相談情報)の収集を行っているシステム。

9

## ■ 第2. 調査結果

### 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。(\*)



#### (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。

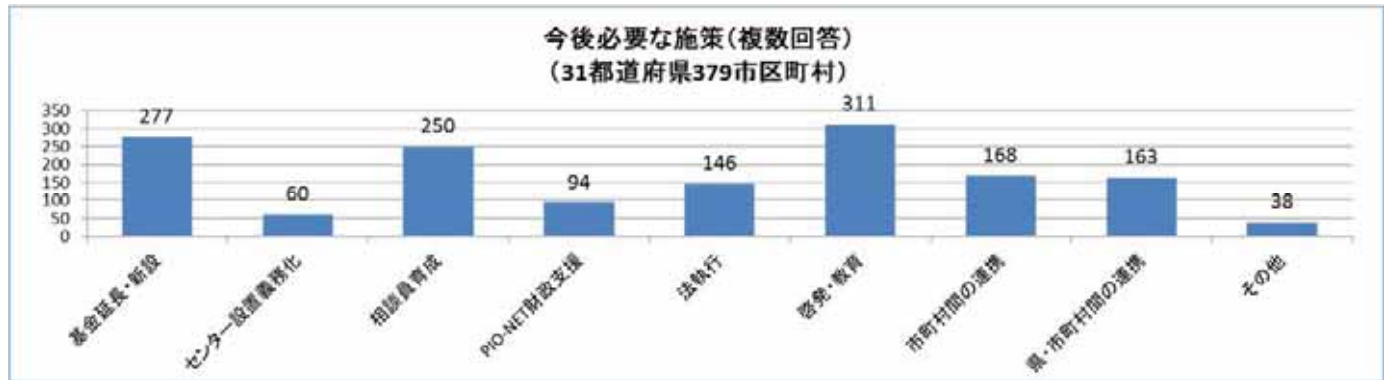
\* 「PIO-NET」：全国消費生活情報ネットワーク・システム(Practical Living Information Online Network System)。(独)国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報(消費生活相談情報)の収集を行っているシステム。

10

## ■ 第2. 調査結果

### 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