

地方消費者行政専門調査会報告書 概要

市町村の消費生活相談体制整備の状況と課題

平成25年8月6日 消費者委員会地方消費者行政専門調査会

相談窓口等は着実に整備されてきたが、内容面での充実は緒についたばかり。今後は、その質の向上に向けた取組の強化が必要

・全国1,742カ所の市町村のうち、93.2% (1,623カ所)では、「センター」または「窓口」を設置
・うち、広域連携等の「広域対応」により対応しているのは全体の9.0%
・小規模市町村ほど「窓口単独設置」、「未設置」の割合が高い



消費生活
相談窓口
の体制

・消費生活相談員が未配置の市町村が全体の4割強
・消費生活相談員が1人しか配置されていない市町村が全体の2割強
・有資格者が配置されていない市町村が全体の6割弱
・小規模市町村ほど相談員の配置率が低い



消費生活
相談員の
状況

・消費者行政を専任で行う職員が配置されている市町村数は全体の1割強
・消費者行政を兼任で行う職員のうち、事務ウェイト10～40%の兼務職員が8割強
・小規模市町村ほど専任職員配置率が低い



消費者行政担当自治体職員の状況

市町村における消費者行政の体制整備を巡る優先課題と方策

【優先課題1】小規模市町村の消費者行政体制底上げ

特に小規模市町村において、将来にわたり自立して消費生活相談窓口機能を維持・継続していくための方策を探る必要

- 方策
- (1) 広域連携の推進
 - ・広域連携の推進のための分かりやすい実例の提供と共有
 - ・基金活用の周知
 - ・周辺市町村の主体性維持(啓発機能等の維持)への働きかけ
 - (2) 「よろず相談窓口」の機能強化

住民が「どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制」を実現し、それを維持・継続していくための優先課題

【優先課題2】地域力強化による地方消費者行政の体制強化

消費者教育推進法の制定を契機に、消費者行政全体の「地域力」を強化

- 方策
- (1) 庁内連携の推進
 - ・「教育、社会参画との連携型」、「福祉・安全分野との連携型」、「生活包括支援型」、など地域の実情に応じた連携の推進
 - (2) 官民連携の推進
 - ・分かりやすい事例集の整備・普及
 - ・地域リーダーや講師養成のための研修・情報提供
 - ・交流の場の設定



【優先課題3】消費者行政担当の地方自治体職員に対する支援策

消費者行政担当職員が、その在任期間において、職責を最大限に発揮できるようにするため、国や都道府県による支援策の在り方の検討が必要

- 方策
- (1) 研修の強化
 - ・消費者行政担当職員に対する研修機会の提供(連携推進の事例等)
 - ・未経験職員を対象とした体系的職員研修メニューのひな形作成 等
 - (2) その他
 - ・職員のための情報共有の場、初任者への基礎的情報の提供
 - ・消費者行政に係る人員の強化の実現に向けた、国から地方自治体の首長等に対する働きかけ

今後検討すべき課題について

- (1) 国、都道府県、市町村の役割分担・連携協力について 具体的役割分担の在り方は、第三次消費者委員会における検討課題
- (2) 国による財政支援等の在り方について 引き続き国による安定した財政措置の継続について、最大限の努力が必要。一般準則の効果の検証も必要