

相談ネットワークのあり方に関する論点について

平成22年6月
消費者委員会事務局

1. 地方公共団体という行政が相談業務を行う意義は何か。
 - (1) 事業者に比べて情報力・交渉力が弱い住民の立場に立って、住民に身近な所で利用しやすいサービスを提供する。
 - (2) 住民からの苦情の相談、その処理のためのあっせん等を通じて得られた情報をその地域の適切な行政対応（被害（拡大）防止のための注意喚起、啓発、事業者規制あるいは福祉など他分野の施策など）につなげていく。
 - (3) 消費者行政に関する諸制度が各地で期待される機能を果たしているかを知るための情報収集インフラとして活用し、制度改善、運用改善につなげていく（いわゆる「センサー機能」）。
2. 市町村が相談業務を行う上に、都道府県が相談業務を行う意義は何か。
 - (1) 広域性のある被害についての相談は都道府県で受けた方が的確に対応しやすい。
 - (2) 専門性が必要な相談に対しては、バックアップ体制の点からしても都道府県で行う必要がある。
 - (3) 消費生活センターが設置されていない市町村の補完的な役割を担っている。
 - (4) 市町村における苦情処理を支援するためには、都道府県としても実際に相談業務を行っていないければ適切に行えない。
3. 単独で消費生活センターを設置できない小規模の地方公共団体はどのような対応をなすべきか
 - (1) 専用窓口を設け、相談を受け付ける体制を作る。
 - (2) 周辺の地方公共団体と協力して対応する。
 - (3) 総合受付窓口を設け、適切な相談窓口等の紹介を行う。
4. 消費生活センター・相談窓口の整備を進めていくために、何らかの設置基準（専門性の確保などのガイドラインも含む。）を設けるべきか。設けるとしたらどのようなものか。
5. 国民生活センターは相談ネットワークが円滑に機能するためにどのような役割・支援をなすべきか。