

消費生活相談に関する実態調査 (中間報告)

◆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の実施について
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22年12月16日
消費者委員会事務局

第1. 調査概要

■ 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年度以降の政策企画・立案に役立てるため、来年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。）

★本中間報告では、平成22年12月10日現在で回答を整理した、29都府県・1001市区町村（23特別区を含む）について、その回答の概要を取りまとめた。

■ 調査の内容

1. 消費生活相談体制の強化の実施について
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（中間報告：29都府県・1001市区町村）

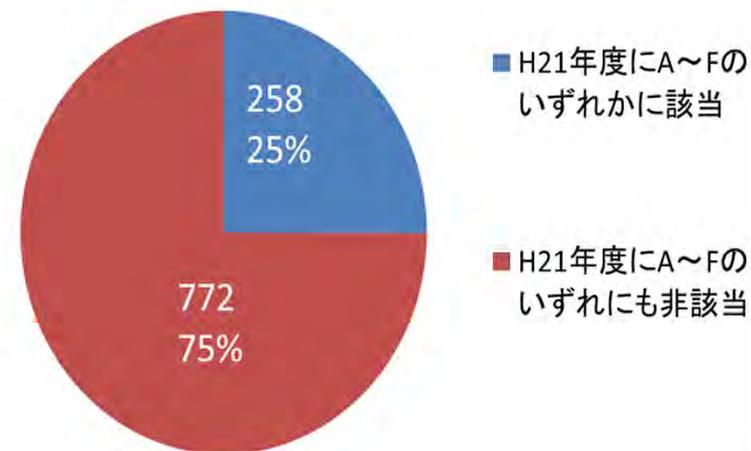
■ 1. 消費生活相談体制の強化の実施について

【質問1】 消費生活相談体制の強化の実施について

平成21年度中に、貴自治体の実施した相談体制の強化策について、該当するもの全てに○を付けて下さい。

- A 消費生活センターを新設した。
- B 既存の消費生活相談窓口を拡充し消費生活センターとした。
- C 消費生活相談窓口を新設した。
- D 消費生活相談員を増員した。
- E 消費生活センターまたは消費生活相談窓口の開設日数又は開設時間を増やした。
- F 消費者行政担当職員を増員した(兼任の専任化を含む)。
- G 国民生活センターの巡回相談員の派遣を受け入れた。
- H PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)を新たに設置した。
- I 消費者啓発・相談掘り起こしのための出前講座等を平成20年度よりも増やした。
- J 製品事故に関する相談に対応するため、商品テスト実施体制を強化した。
- K その他

H21年度にA～Fの体制強化を実施した自治体



第2. 調査結果（中間報告：29都府県・1001市区町村）

■ 2. 消費生活相談への対応について

【質問2】消費生活相談への対応について
(※回答対象は、質問1でA～Fのいずれかに○を付けた22都府県・236市区町村のみ。なお、複数回答している自治体あり。)

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、どのように対応していますか。
なお、事案によって対応が異なる場合は、対応として最も多いもの1つに○を付けて下さい。

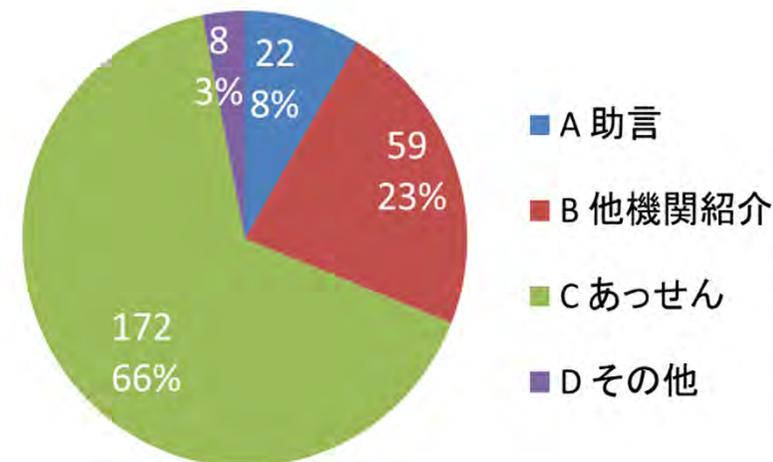
A 原則、法律上の解決策や事業者との交渉方法、クーリングオフ通知の記載方法などを助言するが、事業者との交渉は相談者本人に行ってもらう。

B 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のあっ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になっている場合は、Cを選択)

C 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、あっせん交渉する。

D その他

交渉難航事案の相談への
基本的な対応



第2. 調査結果（中間報告：29都府県・1001市区町村）

■ 3. 消費生活相談件数・あっせん件数等の変化について(その1)

【質問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年度の消費生活相談のうち、あっせん（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、交渉すること）を実施した件数は、平成20年度と比べてどのように変化しましたか。

（※回答対象は、質問1でA～Cのいずれかに○を付けた103市区町村のみ。なお、一部、未回答の自治体もあり。）

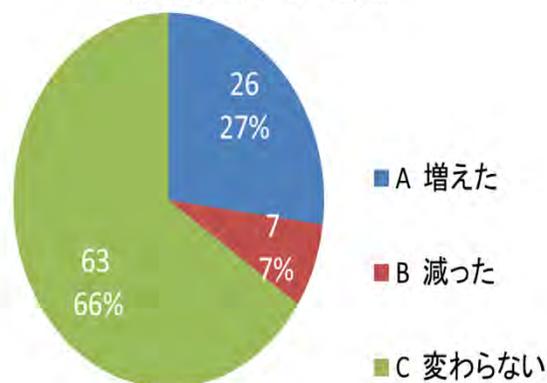
A 増えた / B 減った / C 変わらない

②体制強化後、以前と比べて、消費生活センターまたは消費生活相談窓口における助言・あっせん等の内容の変化がありましたか。

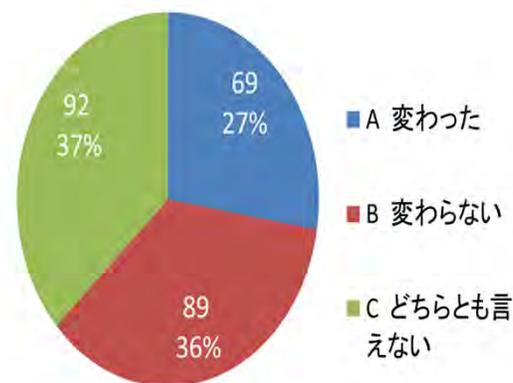
（※回答対象は、質問1でA～Fのいずれかに○を付けた22都府県・236市区町村のみ。なお、一部、未回答の自治体もあり。）

A 変わった / B 変わらなかった / C どちらとも言えない

① 相談体制強化前後の
あっせん件数の変化



② 相談体制強化前後の
助言・あっせん等の内容の変化



（参考）助言・あっせん等の変化の具体的内容の例

・相談員を配置したことにより特殊な相談を除いては、その場で助言等ができるようになった。

・これまでは県の相談窓口を紹介し、事案を転送していたが、市窓口での助言により解決する事案が増えた。

・研修や巡回訪問等で得た知識を相談者への助言に活かすことができるようになった。

・巡回訪問であっせんの方法を具体的に指導していただき、それを実際に活かすことができた。

第2. 調査結果（中間報告：29都府県・1001市区町村）

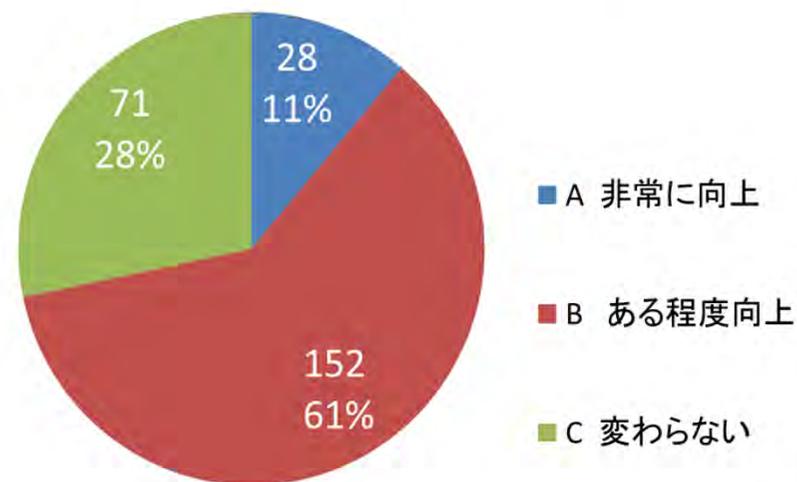
■ 3. 消費生活相談件数・あっせん件数等の変化について（その2）

【質問3】消費生活相談件数・あっせん件数等の変化について
（※回答対象は、質問1でA～Fのいずれかに○を付けた22都府県・236市区町村のみ。なお、一部、未回答の自治体もあり）

③体制強化後、貴自治体において、「助言・あっせん等による紛争解決機能」、「啓発・注意喚起等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含む）」、「都道府県等による悪質業者への法執行・取締」などの消費者行政の各種機能が向上したと考えますか。

- A 非常に向上した
- B ある程度向上した
- C あまり変わらない

③ 相談体制強化前後の
消費者行政の各種機能の向上



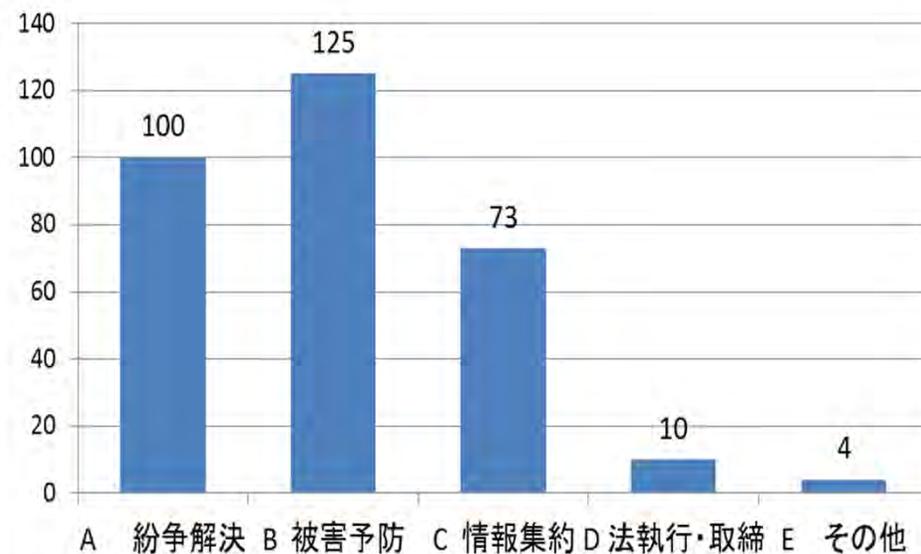
第2. 調査結果（中間報告：29都府県・1001市区町村）

■ 3. 消費生活相談件数・あっせん件数等の変化について（その3）

④上記で、A（非常に向上した）又はB（ある程度向上した）と回答した場合、以下の機能のうち向上したと思われるものについて、該当するもの全てに○を付けて下さい。

- A 助言・あっせん等による紛争解決機能
- B 啓発・注意喚起などによる被害予防機能
- C 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)
- D 都道府県等による悪質業者への法執行・取締
- E その他

④ 相談体制強化前後で
向上した消費者行政の機能
(複数回答)



第2. 調査結果（中間報告：29都府県・1001市区町村）

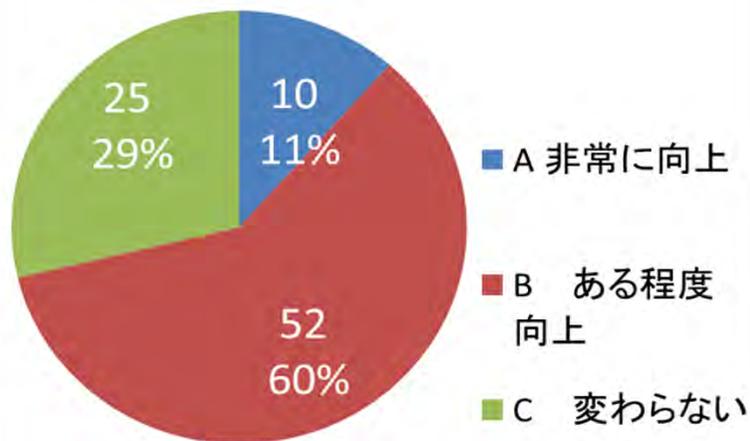
■ 4. PIO-NET導入の効果について(その1)

【質問4】 PIO-NET導入の効果について

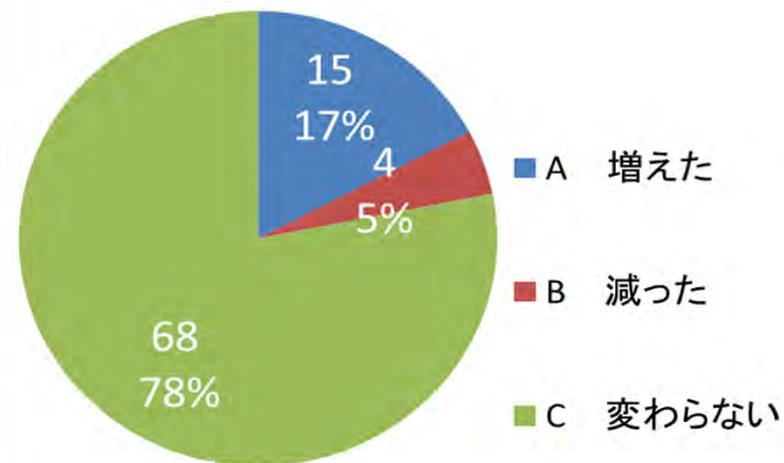
(※回答は、質問1でA～Fのいずれかに○を付けた236市区町村のうち、平成21年度以降にPIO-NETを新たに設置した市区町村のみ)

- ①PIO-NETの設置によって、消費生活センターまたは消費生活相談窓口における助言・あっせん等の内容の水準が向上しましたか。
A 非常に向上した / B ある程度向上した / C あまり変わらない
- ②PIO-NETの設置によって、あっせん件数が増えましたか。
A 増えた / B 減った / C 変わらない

① PIO-NET導入による
助言・あっせん等の水準の向上



② PIO-NET導入による
あっせん件数の変化



第2. 調査結果（中間報告：29都府県・1001市区町村）

■ 4. PIO- NET導入の効果について(その2)

【質問4】 PIO- NET導入の効果について

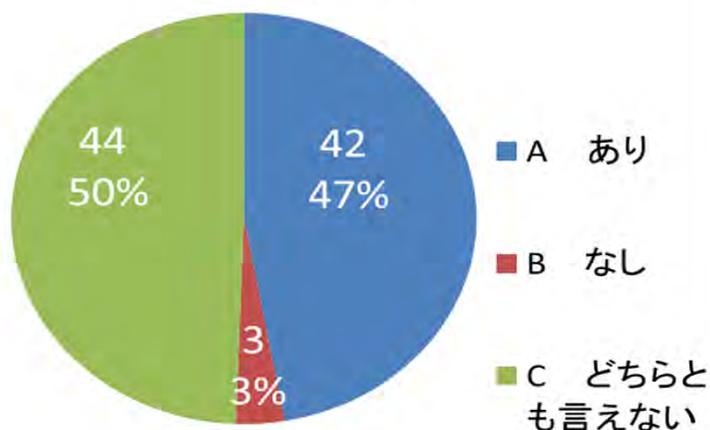
（※回答は、質問1でA～Fのいずれかに○を付けた236市区町村のうち、平成21年度以降にPIO- NETを新たに設置した市区町村のみ）

③PIO- NETの設置によって、貴市区町村における相談情報が都道府県等に集約され、それによって、都道府県等による事業者指導や事故情報の周知等につながったと考えますか。

A はい / B いいえ / C どちらとも言えない

④PIO- NET設置に関して、感じていらっしゃる効果・課題等がありましたら、ご記入下さい。

③ PIO- NET導入による 事業者指導、事故情報の周知等 への効果有無



④(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、対応のし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。

第2. 調査結果（中間報告：29都府県・1001市区町村）

■5. 今後、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、必要な施策について

【質問5】 今後必要な施策について（※回答は、質問1でA～Fのいずれかに○を付けた22都府県・236市区町村のみ）

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、どのようなものが必要と考えますか。

- A 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
- B 市区町村に対する消費生活センターの設置義務化
- C 市区町村における消費生活相談員の育成・確保
- D PIO-NETへの入力事務に係る財政的な負担軽減
- E 相談情報の活用による法執行・政策立案
- F 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
- G 市区町村間の広域的な連携の推進
- H 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）
- I その他

今後必要な施策
（複数回答）

