

地方消費者行政の充実・強化について

平成25年3月28日 地方協力課

『消費者基本法』(昭和43年法律第78号)

※制定当初は消費者保護基本法、平成16年に消費者基本法に改正

①基本理念

- ～消費者の権利(安全、選択の機会の確保、必要な情報と教育の機会の確保、意見の反映、被害救済)
- ～消費者政策の基本(消費者の権利の尊重消費者の自立支援)

②行政(国・地方公共団体)と事業者等の責務

- ～国:消費者政策を推進 / 地方公共団体:国の施策に準じて施策を講じる

③基本的施策 (以下、地方公共団体に関するもの)

- ～啓発活動及び教育の推進【国・地方公共団体】
- ～苦情処理及び紛争解決の促進
 - ①苦情処理(都道府県は主として広域・高度な案件)【地方公共団体】
 - ②苦情処理のための人材の確保・資質向上等【国・都道府県】
 - ③紛争解決の促進【国・都道府県】

④推進体制

- ～総合的見地に立った行政組織の整備・行政運営の改善【国・地方公共団体】

『消費者安全法』(平成21年法律第50号)

消費者被害の発生又は拡大の防止のため、以下の措置を講ずることを規定。

○内閣総理大臣による基本方針の策定

○都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施及び消費生活センターの設置、

○消費者事故等に関する情報の集約 等

⇒消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に寄与

地方公共団体の主な役割

第4条(国・地方公共団体の責務)

- ①施策を総合的に策定・実施、 ②専門的知識・経験を有する者の能力の活用、 ③情報開示、消費者の意見反映等による、透明性確保
④PDCAサイクルによる施策推進、 ⑤関係機関との緊密な連携(国民生活センター、県警、消防、保健所、病院、消費者団体等)
⑥啓発、広報、教育活動等による国民の理解深化

第8条(消費生活相談等の事務の実施)

【都道府県】①市町村相互間の連絡調整、市町村に対する技術的援助

②広域的見地を要する消費生活相談・あっせん、専門的知識・技術を要する調査・分析、広域的見地による情報収集・提供

③市町村との間での事故等の情報交換、 ④附帯する事務

【市 町 村】①消費生活相談・あっせん、②情報収集・提供、③都道府県との間での事故等の情報交換 ④附帯する事務

第10条(消費生活センターの設置)

消費生活センター(①消費生活相談員の配置、②電子情報処理のための設備(PIO-NET)の配備、③週4日以上開所)について、
都道府県必置、市町村努力義務

第11条(消費生活センターの事務に従事する人材の確保・資質向上)

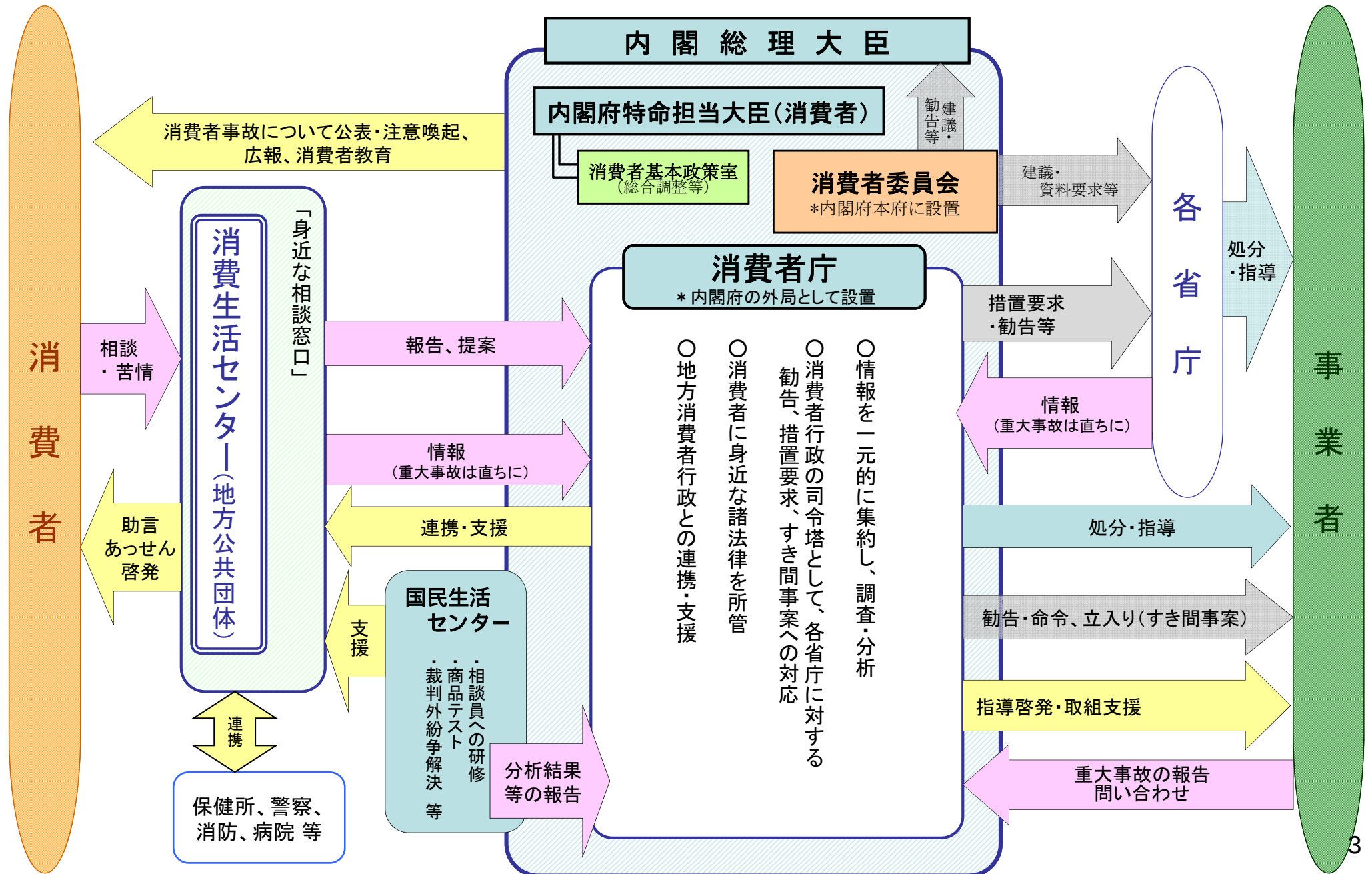
消費生活相談員の適切な処遇、研修、専任職員の配置・養成等

国と国民生活センターの主な役割

第9条(国及び国民生活センターの援助)

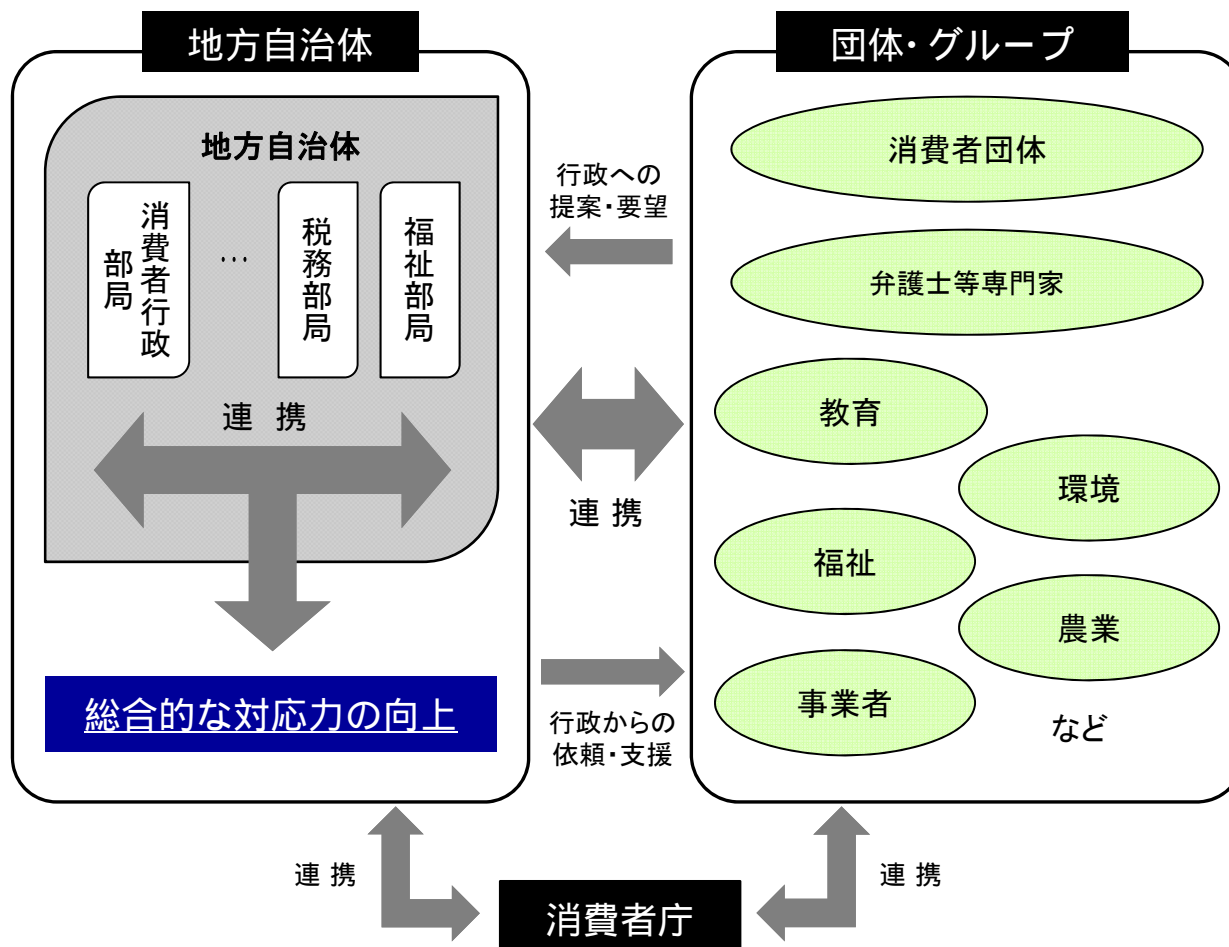
第8条に定められている消費生活相談等の事業に関して、都道府県と市町村に対し、情報提供と必要な援助を実施

消費者行政のイメージ



地方消費者行政活性化の基本的な考え方

- 地域の消費者の安全・安心を確保するため、行政の取組のみならず、地域で消費者問題に携わる者が幅広く連携し、地域住民の意識を高めていくことが不可欠。
- 地方自治体においても、消費者行政本課・消費生活センターのみならず、幅広い部局において「消費者問題」に取り組み、「総合的な対応力」を高めていくことも不可欠。



団体・グループの取組例

相談の掘り起こし・解決型

相談の掘り起こしや解決を目的とした行政との連携・協働の取組

交流・学習・調査型

関係する団体や行政による学習会、交流会、政策提言の取組

特定テーマ重点化型

高齢者、障がい者、子ども、若者など特定層に重点化した広報・啓発等の取組

多様な主体参加促進型

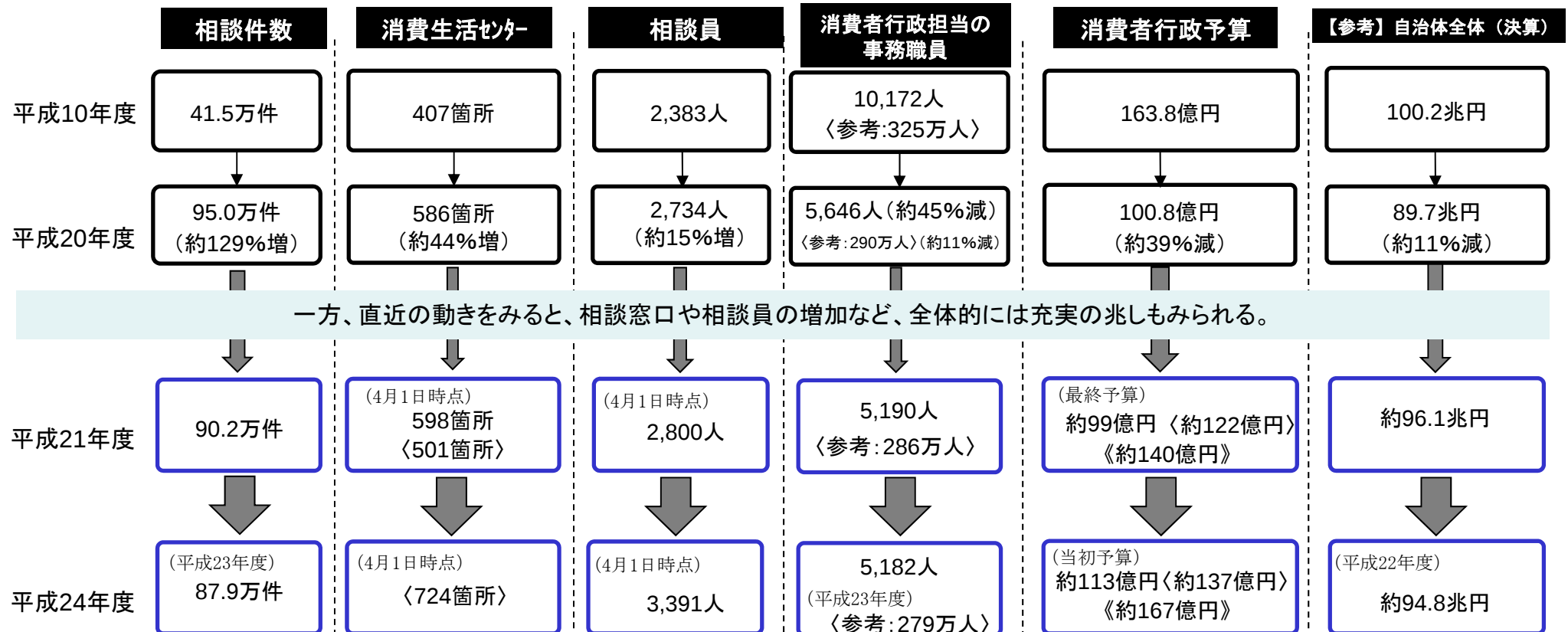
幅広い住民の参加による消費者問題への取組、地域で消費者問題に取り組むリーダー、サポーターの養成等の取組、事業者による取組やその支援による消費者志向の取組

分野横断展開型

環境、生活など広い範囲での消費者問題の取組

推進体制・予算の推移

- 消費者庁設立までの10年間で相談件数は2倍以上増加した一方で、消費生活センターや相談員数など体制整備は十分に追いついてこなかった。
- 加えて、地方自治体の消費者行政予算は大幅な減少を示してきた。これを、地方自治体全体の予算と比較しても、減少幅は大きく、厳しい予算削減の動きの中、相対的に消費者行政に「しわよせ」されていることが伺える。



(注) 週4日以上開設しているセンター数。
内の数値は、消費者安全法上の基準(週4日以上開所、相談員配置等)を満たすセンター数。

(注) 消費者行政本課及び消費生活センターに配属されている職員数。
〈 〉内の数値は、自治体全体の職員数。

(注) 消費者行政本課及び消費生活センターにおける予算。
内の数値は、消費者行政本課及び消費生活センター以外の部署における消費者行政予算を含めた予算。
《 》内の数値は、基金を合計した予算。

(出典) 「都道府県等の消費者行政の現況」(平成21年度版 内閣府国民生活局)、「地方消費者行政の現況調査」(平成21年度、22年度版 消費者庁)、「消費生活年報」(国民生活センター)、「平成23年地方公共団体定員管理調査結果」(総務省)、「平成24年版地方財政の状況の概要」(総務省)等より作成。

地方消費者行政の現状

○「現況調査」、「事業計画」、ヒアリングを基に、「基金」の活用状況等を整理。

消費者行政予算

	(合計)	(基金)	(自主財源)
○21年度	164億円	43億円	122億円
○22年度	194億円	69億円	125億円
○23年度	207億円	70億円	137億円
○24年度※	194億円	57億円	137億円

※24年度のみ当初予算

【消費者行政予算のない市町村数】

⇒24年度当初予算:130市町村(全市町村に対する割合:7.5%)
(21年度最終予算:223市町村(" :12.9%))

メニュー別「地方消費者行政活性化基金」活用状況 (21から23年(※)までの累計)

○消費生活センター・相談窓口設置	22.1%
○消費生活相談員養成、研修開催・参加支援	10.5%
○相談員配置・増員等	14.7%
○相談窓口高度化	1.9%
○消費者教育・啓発	37.1%
○商品テスト強化	3.5%
○地方苦情処理委員会活性化	0.0%
○食品表示・安全機能強化	2.6%
○オリジナル事業	7.5%

※平成23年度は事業計画ベースの見込額

消費生活センター設置:3年間で223か所増加

- 21年:501か所
- 22年:611か所(+110か所)
- 23年:684か所(+73か所)
- 24年:724か所(+40か所)

※各年4月1日

相談窓口設置市町村:3年間で228増加(センター含む)

- 21年:1,375自治体
- 22年:1,490自治体(+115自治体)
- 23年:1,580自治体(+90自治体)
- 24年:1,603自治体(+23自治体)

【相談窓口の未設置状況】

24年 119市町村(未設置率:6.9%) 15.5ポイント減
←21年 396市町村(未設置率:22.4%)

【市町村(政令市含む)における相談窓口の人口カバー状況】

24年 99.0%(4.0ポイント増) ←21年 95.0%

※各年4月1日

※広域連合、一部事務組合または広域的連携により相談窓口(消費生活センター含む)を設置した管内自治体については、設置自治体として整理。

相談員の増員:3年間で591名増員

- 21年:2,800名(2,140名(76.4%))
- 22年:3,146名(2,328名(74.0%))
- 23年:3,321名(2,490名(75.0%))
- 24年:3,391名(2,569名(75.8%))

※各年4月1日

※括弧内は資格保有者数と割合

相談員の処遇改善:3年間でのべ343自治体で報酬引上げ

- 21年4月2日~22年4月1日:102自治体(10都道府県、92市町村)
- 22年4月2日~23年4月1日:130自治体(11都道府県、119市町村)
- 23年4月2日~24年4月1日:111自治体(5都道府県、106市町村)

地方消費者行政の現状・ポイント

1. 相談窓口の状況

(1) 消費生活センター数：3年間で223カ所増加

各年4月1日現在

	平成21年	平成22年	平成23年	平成24年	増減 (H21.4.1からの比較)
合 計	501	611	684	724	223
都道府県	123	116	113	110	△ 13
政 令 市	26	30	30	31	5
市区町村	351	462	538	579	228
広域連合、一部事務組合	1	3	3	4	3

(2) 市区町村（政令市を除く）における相談窓口（消費生活センター含む）の設置状況：3年間で228自治体増加

各年4月1日現在

	平成21年	平成22年	平成23年	平成24年	増減 (H21.4.1からの比較)
相談窓口設置の市区町村数	1,375	1,490	1,580	1,603	228
（設置率）	77.6%	86.1%	91.4%	93.1%	
うちセンター設置	379	525	636	725	346
うち単独設置	348	462	536	577	229
広域連携※	31	63	100	148	117
うち相談窓口設置	996	965	944	878	△ 118
うち単独設置	989	959	939	869	△ 120
広域連携※	7	6	5	9	2
相談窓口未設置の市区町村数	396	241	148	119	△ 277
（未設置率）	22.4%	13.9%	8.6%	6.9%	
（参考）市区町村数	1,771	1,731	1,728	1,722	△ 49

※ 広域連合、一部事務組合または広域的連携により相談窓口（消費生活センター含む）を設置した管内自治体については、設置自治体として整理。

2. 消費者行政担当職員の配置状況

(1) 消費生活相談員の配置：3年間で591名の増員

各年4月1日現在

	平成21年	平成22年	平成23年	平成24年	増減 (H21.4.1からの比較)
消費生活相談員数	2,800	3,146	3,321	3,391	591
うち資格保有	2,140	2,328	2,490	2,569	429
	76.4%	74.0%	75.0%	75.8%	
うち資格未保有	660	818	831	822	162
	23.6%	26.0%	25.0%	24.2%	

(2) 消費者行政担当の事務職員数の配置

各年4月1日現在

	平成21年	平成22年	平成23年	平成24年	増減 (H21.4.1からの比較)
事務職員数	5,190	5,226	5,180	5,182	△ 8
うち専任職員	1,494	1,570	1,588	1,560	66
	28.8%	30.0%	30.7%	30.1%	
うち兼務職員	3,696	3,656	3,592	3,622	△ 74
	71.2%	70.0%	69.3%	69.9%	

3. 消費生活相談員の処遇等の状況

(1) 消費生活相談員の平均報酬額（1時間あたりの報酬単価）

単位（円） 各年4月1日現在

	平成21年	平成22年	平成23年	平成24年	増減 (H21.4.1からの比較)
全自治体	1,471	1,485	1,499	1,507	36
都道府県	1,347	1,381	1,443	1,466	119
政令市	1,546	1,612	1,657	1,650	104
市区町村	1,547	1,507	1,500	1,503	△ 44

地方消費者行政の現状・ポイント

平成25年 2月



3. 消費生活相談員の処遇等の状況

(2) 消費生活相談員の雇用期間の更新回数制限の有無

各年4月1日現在

	制限有				制限無			
	平成21年	平成22年	平成23年	平成24年	平成21年	平成22年	平成23年	平成24年
全 体	18.3%	19.6%	19.1%	18.8%	81.7%	80.4%	80.9%	81.2%
都道府県	31.8%	29.6%	31.3%	30.8%	68.2%	70.4%	68.7%	69.2%
政 令 市	12.1%	12.6%	13.9%	13.1%	87.9%	87.4%	86.1%	86.9%
市区町村等	14.2%	17.1%	15.9%	15.9%	85.8%	82.9%	84.1%	84.1%

(3) 消費生活相談員の処遇改善：3年間で343自治体で報酬引き上げ

	平成22年		平成23年		平成24年	
		うち 基金活用		うち 基金活用		うち 基金活用
全 体	102	34	130	88	111	78
	5.7%	33.3%	7.2%	67.7%	6.2%	70.3%
都道府県	10	5	11	7	5	3
	21.3%	50.0%	23.4%	63.6%	10.6%	60.0%
政 令 市	10	3	8	4	4	2
	52.6%	30.0%	42.1%	50.0%	20.0%	50.0%
市区町村等	82	26	111	77	102	73
	4.7%	31.7%	6.4%	69.4%	5.9%	71.6%

※ 各年4月1日現在で前年4月2日以降に、報酬単価引き上げにより、消費生活相談員の処遇改善を図った自治体数と割合。

4. 消費者行政予算の状況

(1) 消費者行政予算の推移

単位（百万円）

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	増減 (H21年度からの比較)
全自治体計	16,439	19,350	20,708	19,409	2,970
うち基金	4,263	6,891	6,986	5,679	1,417
うち自主財源	12,177	12,459	13,723	13,730	1,553
	74.1%	64.4%	66.3%	70.7%	

※ 平成23年度までは最終予算額であり、平成24年度は当初予算額である。

(2) 消費者行政予算の無い市区町村数

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	増減 (H21年度からの比較)
市区町村数	223	144	114	130	△ 93
(割合)	12.9%	8.4%	6.6%	7.5%	

[参考] メニュー別「地方消費者行政活性化基金」の活用状況

- 消費生活センター・相談窓口設置 22.1%
- 消費生活相談員養成、研修開催・参加支援 10.5%
- 相談員配置・増員等（人件費） 14.7%
- 相談窓口高度化 1.9%
- 消費者教育・啓発 37.1%
- 商品テスト強化 3.5%
- 地方苦情処理委員会活性化 0.0%
- 食品表示・安全機能強化 2.6%
- オリジナル事業 7.5%

平成21年度から23年度までの累計（平成23年度は事業計画ベースの見込額）

地方消費者行政の現状・ポイント

平成25年 2月



5. 事業の実施状況

(1) 相談・あっせん件数

	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	増減 (H20年度からの比較)
全自治体計	1,117,545	1,063,167	1,013,557	982,434	△ 135,111
うちあっせん件数 (あっせん率)	68,086 6.1%	73,610 6.9%	73,000 7.2%	70,471 7.2%	2,385
都道府県	424,685	404,624	361,013	330,690	△ 93,995
うちあっせん件数 (あっせん率)	18,423 4.3%	20,591 5.1%	19,148 5.3%	17,669 5.3%	△ 754
政令市	191,041	182,369	187,135	189,889	△ 1,152
うちあっせん件数 (あっせん率)	10,291 5.4%	12,244 6.7%	13,907 7.4%	13,258 7.0%	2,967
市区町村等	501,819	476,174	465,409	461,855	△ 39,964
うちあっせん件数 (あっせん率)	39,372 7.8%	40,775 8.6%	39,945 8.6%	39,544 8.6%	172

(2) 自治体職員、消費生活相談員の研修への参加

	都道府県		政令市		市区町村等	
	平成21年度	平成23年度	平成21年度	平成23年度	平成21年度	平成23年度
研修参加自治体数	47	47	19	20	1274	1308
参加していない自治体数	0	0	0	0	461	420
参加していない自治体の割合	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	26.6%	24.3%

(3) 講習等（出前講座を含む）の実施

	都道府県		政令市		市区町村等	
	平成21年度	平成23年度	平成21年度	平成23年度	平成21年度	平成23年度
講習等実施自治体数	47	47	19	20	862	908
実施していない自治体数	0	0	0	0	873	820
実施していない自治体の割合	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.3%	47.5%

(4) 庁内外における連絡会議等の設置

	庁内他部局を集めた 会議等を設置		他の自治体、団体等 との会議等を設置	
	自治体数	割合	自治体数	割合
全自治体計	285	15.9%	304	16.9%
都道府県	45	95.7%	44	93.6%
政令市	17	85.0%	13	65.0%
市区町村等	223	12.9%	247	14.3%

(5) 外部有識者、専門家の活用（平成23年度）

	活用（連携）して いる自治体		活用（連携）して いない自治体	
	自治体数	割合	自治体数	割合
全自治体計	605	33.7%	1,190	66.3%
都道府県	47	100.0%	0	0.0%
政令市	19	95.0%	1	5.0%
市区町村等	539	31.2%	1,189	68.8%

国による財政支援

「住民生活に光をそそぐ交付金」

- ◇ これまで住民生活にとって大事な分野でありながら、光が十分に当てられてこなかった分野（地方消費者行政、DV対策、自殺予防等の弱者対策・自立支援、知の地域づくり）に対する地方の取組みを支援するために、22年度補正予算において1,000億円が計上され創設。23年3月に交付決定。
- ◇ 地方消費者行政については、22年度内に約10億円、加えて、24年度までには約15億円が「基金」として活用される予定。

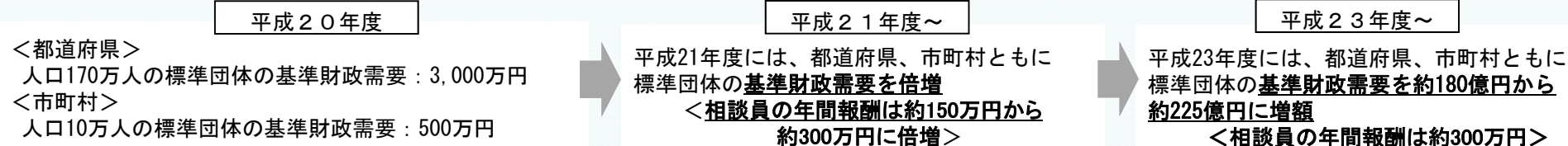
「地方消費者行政活性化基金」の造成

- ◇ 各都道府県に造成されている「地方消費者行政活性化基金」を通じ、地方自治体の取組を支援。最長25年度まで活用可能。
- ◇ 総額231億円をこれまでに措置（20年度2次補正 150億円 / 21年度1補正 72.7億円 / 24年度当初 5億円（一般会計） 3.6億円（復興特会））
- ◇ 24年度補正予算案で、60.2億円を措置
- ◇ 25年度当初予算案では、被災4県を対象にした約7.3億円（復興特会）のほか、基金の仕組みを活用し、国から先駆的なテーマを提案して、地方自治体と連携して実施する新たな形の事業を実施するために、基金の上積みとして5億円を措置。

平成21年度は総額で約43億円、平成22年度は総額で約70億円、平成23年度は総額で約69億円、平成24年度は総額で約64億円が取り崩される見込み。

地方交付税措置の拡充

- ◇ 基金を活用した活性化事業に取り組むと同時に、地方自治体の消費者行政予算の充実を図っている。
 - ・ 21年度に消費者行政に係る「基準財政需要」を約90億円から約180億円に拡充。
 - ・ 23年度に消費者行政に係る「基準財政需要」を約180億円から約225億円に拡充。



地方消費者行政活性化基金の制度概要

約304億円

- 消費者行政強化に取り組む自治体を支援。
（「身近な消費生活相談体制の下支え」と「地域の消費者問題解決力の向上」）
- 地域の発意と創意工夫を支援するため、メニュー方式を採用
- 事業実施に当たっては、中期的な消費者行政活性化のための方針に基づき、計画的に推進
- 毎年度の基金の取崩可能額は、当該都道府県（管内市町村を含む）の消費者行政予算の総額の2分の1まで（被災4県は3分の2まで）
- 活性化事業の実施期間は、25年度まで（当初、23年度までのところを1年ずつ2回延長）

20年度2次補正 150億円

21年度1次補正 約72.7億円

24年度当初 5億円（一般会計）／ 3.6億円（復興特会※1）

24年度補正 60.2億円

25年度当初 5億円※2（一般会計）／ 7.3億円（復興特会※1）

※1 被災4県（岩手、宮城、福島、茨城）が対象

※2 自治体の自主的な判断に基づき事業実施する通常の基金事業とは異なり、当該予算では、国から先駆的な政策テーマを提案し、地方と連携して実施

事業メニュー

① 消費生活相談機能整備・強化事業【市町村】

- ・消費生活センターや窓口の整備（新設、増設、拡充）
（複数市町村による連携事業を含む）
- ・センターにおける消費生活相談対応力強化のための専門家（弁護士等）の活用
- ・消費者からセンターに寄せられた製品関連事故の原因究明等のための機能強化
- ・苦情処理委員会の開催、あっせん等の強化

② 消費生活相談員養成事業【都道府県※1・市町村】

- ・管内の消費生活相談を担う人材の養成

③ 消費生活相談員等レベルアップ事業【都道府県※1・市町村】

- ・相談員への研修開催、研修参加支援

④ 消費生活相談体制整備事業【都道府県※2・市町村】

- ・消費生活相談員等の配置のための人件費・処遇改善

⑤ 市町村の基礎的な取組に対する支援事業【都道府県】

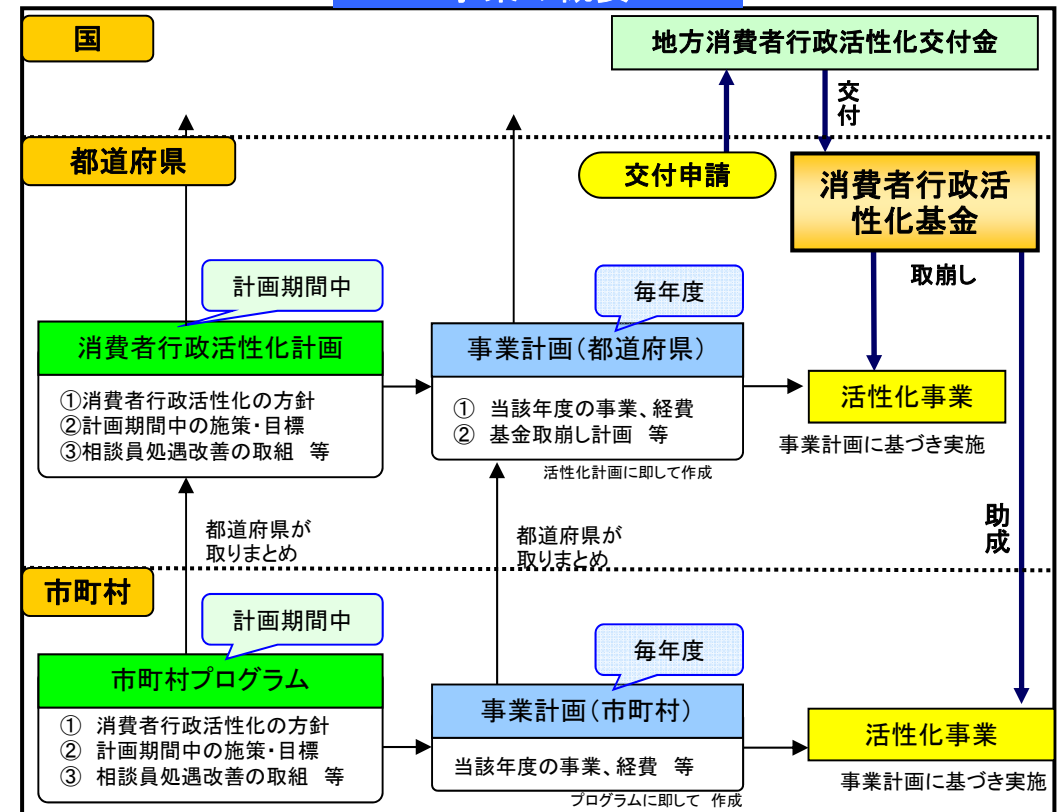
- ・市町村の相談体制整備や水準向上への支援

⑥ 地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業【都道府県・市町村】

- ・消費者教育推進法の制定を踏まえた消費者の安全と安心を確保するための事業
- ・地域の多様な主体等との連携・協働による事業（団体への序所事業を含む）
- ・事業者指導や法執行等の強化を図るための事業
- ・その他先進性・モデル性の高い事業

⑦ 消費者安全法46条2項に基づく法定受託事務

事業の概要



※1 都道府県については市町村支援 ※2 都道府県については24年度までの任用分

「地方消費者行政活性化基金」の上積み

60.2億円(24年度補正)

必要性

- “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”は、**ナショナル・ミニマム** ～消費者の権利を守る社会基盤
- **国の行政の一端を担う地方消費者行政**
～悪質事業者への指導など国の取組には、自治体からの情報が不可欠

課題

- **身近な相談体制は、緒についたばかり**
～ 予算に占める基金割合は4割 ⇒ 下支えなしには、**取組が一気に後退**
- **地域社会全体で取り組むべき消費者問題**
～ きめ細やかに幅広く展開する上で、**行政の既存の取組だけでは限界**

基金によるこれまでの効果

- 総額：231億円(20年度2次補正、21年度1次補正、24年度当初)
- 期間：21～24年度 被災4県は～25年度 現状
- 取崩額：21年度 43億円 / 22年度 70億円
23年度 69億円 / 24年度 55億円 当初予算ベース
- 消費生活センター：4割増(220か所増) (21年)501→(24年)721か所
- 窓口設置市町村：2割増(228増) (21年)1,375→(24年)1,603市町村
- 消費生活相談員数：2割増(555人増) (21年)2,800人→(24年)3,355人
※相談員配置市町村 約4割(21年)→約6割(24年) 各年4月1日現在

「地方消費者行政活性化基金」の取崩し可能期間を25年度まで延長し、60.2億円を上積み

1. 基礎的な取組の下支え : 「集中育成・強化期間」で整備された体制の維持・充実

- センター設置・窓口新設 ～日本中の全自治体に窓口設置を目指す
- 消費生活相談員の配置と処遇改善 ～基金により整備した相談体制の更なる充実
- 消費生活相談員の養成、レベルアップ ～研修等による相談業務の質の向上
- 都道府県による市町村支援 ～講習の開催、巡回相談等によるバックアップ など

2. 消費者問題解決力の高い地域社会づくり

: 先進的・モデル的事業(多様な主体との連携事業等)を含む

- リスクコミュニケーションの推進
～食と放射能の問題への対応
- 消費者教育推進法を踏まえた取組等
～各種消費者教育・啓発、高齢者の消費者トラブルの防止 など

効果

【暮らしの安心・地域活性化】

- 消費者被害に遭った人のうち、「どこに相談すればよいのかわからなかった」「相談する適切な相手がいなかった」人の割合(23年度調査結果:18.8%)を減少
消費者が安心して消費できる環境整備と公正な市場形成により、消費拡大が実現
- 寄せられた相談における既払い金額()は、23年度で約2700億円。(PIO-NETに登録された消費生活相談情報に相談内容として登録された既払い額(≠被害金額)を合計したもの)
消費生活相談の充実により被害回復が図られることで、公正な市場に資金が流れる。
- リスクコミュニケーションの積極的展開の促進 消費者の食への安心の確保(風評被害の防止)

【雇用創出】

- 平成24～25年度までに、消費生活相談員の増員 約350人(見込み)
- 平成21年度以降増員された約580人の消費生活相談員の雇用維持

国と地方とのコラボレーションによる先駆的プログラム ～暮らしの安心・地域活性化による日本経済再生～ (「地方消費者行政活性化基金」の上積み)

5億円
(25年度当初予算)

消費者問題の「現場」はそれぞれの地域である。暮らしの安心の確保に向け、国全体の消費者行政を前に進めていくため、消費者を取り巻く様々な課題についての先駆的なテーマを国から提案し、地方自治体と問題意識を共有して「現場」での実証・実験を行い、その成果の全国的な波及・展開につなげていく。

25年度の「基金」運用に関する基本的考え方

5億円(25年度当初予算)

- ・国から先駆的な政策テーマを提案し、一定の基準の下で、地方自治体から具体的な事業計画を提出。(事業額が予算額を上回る場合には、各事業に按分して交付。)
- ・地方負担に関する基金の通常ルール(2分の1以上)の対象外とする。
- ・事業終了後、事業の成果・課題等をまとめた報告書の提出を地方自治体から受け、消費者庁が取りまとめ、公表。その後の更なる波及・展開につなげる。

(参考)60億円(24年度補正予算)

- ・集中育成・強化に引き続く地方消費者行政の更なる体制整備
 - ①基礎的な取組の下支え(消費生活センター・窓口の設置、消費生活相談員の配置・養成等)
 - ②消費者問題解決力の高い地域社会づくり(消費者教育推進法を踏まえた取組等)
- ・基本的に、従来からの「基金」の仕組みを踏襲

国から提案する政策テーマ

※今後更なる具体化を進める。

○風評被害の防止

- ・消費者は「買物」により社会を動かすことが可能
- ・消費者の理解と応援する心が被災地復興の大きな鍵

【具体的取組】

- ・消費者と生産者との交流・被災地産品フェアの開催(生産者の取組紹介や被災地産品の放射能測定、即売会等を実施)
- ・商店街等が主催する被災地産品フェア等に対する支援
- ・被災地産品など食品の安全性に関する消費者の理解増進のための事業(上記2事業の情報を消費者に提供するための自治体サイト開設等)

○消費者と事業者との協働支援

- ・消費者・事業者のWin-winが日本経済社会の新たな道
- ・「安全・安心な市場」、「環境にやさしい市場」の実現へ主体的な行動

【具体的取組】

- ・事業者の商品企画・開発への消費者団体等の参画支援(米の生産地における餅の窒息事故防止、大都市圏における乗合バスの事故防止等)
- ・食品ロスの削減(一般家庭ごみ組成調査による食品ロスの実情把握、啓発事業の実施による消費者行動の変化の調査分析)

○体系立った消費者教育の展開

- ・幼児期から高齢期に至るまで、ライフステージに応じた消費者教育を受けることが必要
- ・各ライフステージごとの学習目標をまとめたものが「イメージマップ」

【具体的取組】

- ・金融分野を中心にして、イメージマップを踏まえた教材の作成と講座の実施(地域の必要性に即し、高齢者、若年者等の対象者に応じたスタイルで実施)
- ・教材、講座の効果測定とイメージマップの有用性の検証

○悪質事業者の撃退

- ・高齢者を狙った悪質事業者が世間を跋扈
- ・消費者・行政一体となった押売り・押買い等排除の手法

【具体的取組】

- ・電話録音機を高齢消費者宅に配置し、録音情報を法執行へ活用

○適格消費者団体設立の促進

- ・行政のみならず民間ベースでの消費者被害の拡大防止が必要
- ・現在、適格消費者団体は全国で11団体。空白地域の解消に向けたアクション

【具体的取組】

- ・不当約款への申入れ等の活動について地域の消費者団体・関係者向けのノウハウ共有支援

地方消費者行政に対する国の財政措置の活用期間に関する一般準則

期間の特例等

首長による表明等や雇止めを行う自治体につき、期間を延長又は短縮。

＜通常の自治体は原則7年＞

原則：7年

特例：9年

+2年

首長による表明等を行う自治体

特例：5年

-2年

雇止めを行う自治体

＜小規模市町村は原則9年＞

原則：9年

特例：11年

+2年

首長による表明等を行う自治体

特例：7年

-2年

雇止めを行う自治体

事業メニュー	対象自治体		活用期間 (原則)※ ₁
	都道府県	市町村	
1. 消費生活相談機能整備・強化事業			
① 消費生活センター等の整備	△ (市町村支援の 場合のみ適用※ ₂)	○	3年
② 消費生活相談対応力強化のための専門家（弁護士等）の活用		○ (センター設置 市町村に限る)	7年
③ 製品関連事故等の原因究明等のための機能強化		○ (苦情処理委員会 設置の場合)	
④ 地方苦情処理委員会の開催、あっせん等の強化			
2. 消費生活相談員養成事業	○	○	7年
3. 消費生活相談員等レベルアップ事業			
4. 消費生活相談体制整備事業	△ (既存体制分・ 市町村支援※ ₂)		
6. 地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業	○	○ (窓口設置市町村 に限る)	設定なし
7. 消費者安全法第46条第2項に基づく法定受託事務		○ (センター設置 市町村に限る)	

₁ 起点は、当該事業を開始した年度

₂ 市町村支援は、事業メニュー「5. 市町村の基礎的な取組に対する支援事業」に該当

₃ 本準則は、東日本大震災復興特別会計には適用しない

「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
自治体での取組を支え得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、和束町、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＞