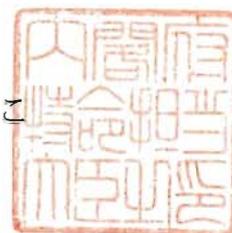


消地協第 38 号  
平成 25 年 3 月 15 日

消費者委員会委員長  
河上 正二 殿

内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）

森 ま さ こ



「地方消費者行政の持続的な展開とさらなる充実・強化に向けた支援策に  
ついての建議」に対する消費者庁の実施状況の報告

「地方消費者行政の持続的な展開とさらなる充実・強化に向けた支援策につ  
いての建議」（平成 24 年 7 月 24 日付け府消委第 187 号）に対する消費者庁  
の実施状況を別紙のとおり報告します。



「地方消費者行政の持続的な展開とさらなる充実・強化に向けた支援策についての建議」  
に対する消費者庁の実施状況について

(1) 国による地方に対するこれまでの支援策に係る検証・評価（消費者庁）

地方消費者行政への支援策をより効果的なものとするためには、PDCA サイクルを実践することが不可欠である。集中育成・強化期間終了後の新たな支援策（Act）を策定するためには、同期間中における支援策の検証・評価（Check）が極めて重要となる。「指針」において大まかな検証・評価は行われてはいるが、アウトカム（成果）指標や自治体間における指標の格差に関する定量的な分析、自治体へのヒアリング結果等の定性的な分析も含めたより詳細な検証・評価を早急に行い、国が重点的に支援を行う必要のある地域やその直面する課題等を明らかにした上で、可能な限りその結果を公表すべきである。

自治体における消費者行政予算や消費生活相談員の配置、消費者啓発事業等の各事業の実施状況等、地方消費者行政の現況を定点観測するため、「地方消費者行政の現況調査」（以下「現況調査」という。）を実施し、公表している。また、毎年度、各都道府県から提出される地方消費者行政活性化基金（以下「基金」という。）の事業計画や実績報告等から、基金の活用状況を把握している。

また、地方消費者行政ブロック会議（全国6か所（平成24年度））の開催や、センター所長会議（全国7か所（平成24年度））や各都道府県が主催する管内市町村会議などへの出席のほか、職員が積極的に各地域に足を運び（平成23年度において消費者庁職員による「現場」との意見交換を189回実施）、自治体の消費者行政担当者やセンター長・消費生活相談員と意見交換を行っている。さらには、地方消費者グループ・フォーラムを全国8か所（平成24年度）で開催し、地域で消費者問題に取り組む消費者団体等との意見交換の場を設けている。こうした意見交換の結果、得られた情報については、「地方消費者行政の充実・強化のための指針」（以下「指針」という。）の事例集で、取組内容だけでなく、今後に向けた課題についても具体的に記載している。

こうした定量・定性の両面から、地方消費者行政の現状を把握、分析し、今後の地方消費者行政の充実・強化に向けた支援策の企画・立案を行っている。特に、平成25年度当初予算の要求に向けて、基金の効果を検証し、今後に向けては、地方消費者行政の①身近な消費生活相談体制の下支えと②地域の消費者問題解決力の向上を支援することが課題であるとの結論に至り、要求を行った。また、同要求に当たっては、アウトプットの指標としては、

基礎的自治体による消費生活相談体制の人口カバー率を 100%（99.0%（平成 24 年 4 月 1 日現在）とすること、アウトカムの指標としては、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（消費者庁「消費生活に関する意識調査」23 年度調査結果：18.8%）の減少を掲げている。

引き続き、平成 26 年度以降の財政支援の在り方について検討を行う必要がある。この検討に当たっては、現況調査や自治体との意見交換等を踏まえながら進めていきたい。

## (2) 活性化基金で新設・増設した相談体制維持のための財政支援等（消費者庁、関係省庁）

活性化基金を活用して新たに消費生活相談体制を立ち上げた地方自治体を中心に、活性化基金終了後における体制維持のために必要な予算確保の見通しが立っていないところが多いと考えられる。活性化基金終了後の新たな局面へのソフトランディングを図るため、自主財源確保が困難な自治体が行う基礎的な取組を下支えするための最低限の財政支援については確実に措置するとともに、自立に向けた道筋がつくまでの当面の間においてはそれを継続すべきである。

また、厳しい財政状況の下での相談体制の維持や、より効果的な取組を行うための体制整備を目的として、広域連携や「よろず相談窓口」化などを模索する自治体が増えると考えられる。このため、先進事例の発掘・紹介などの情報提供をさらに強化するとともに、これらの取組を円滑化するための財政支援や制度的措置を講ずることにより、自治体における自助努力を積極的に促し、これを後押しすべきである。

### ① 相談体制維持のための財政支援について

平成 25 年度における財政支援については、平成 24 年度補正予算において、基金を平成 25 年度末まで延長可能とし、60.2 億円の上積みを行った。これまで充実・強化されてきた取組が後退しないよう、今後も積極的に取り組む自治体を下支えし、迅速な被害回復を図るとともに、地域の消費者問題に関する取組活性化により被害の未然防止・拡大防止を図ることが重要な課題だと認識しており、平成 26 年度以降の財政支援について、引き続き検討をしていく。

また、「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」（平成 25 年 2 月 27 日付け消地協第 25 号。以下「一般準則」という。）を、消費者庁長官通知として制定したところである。この一般準則は、平成 26 年度以降についても視野に入れ、基金等の個別事業ごとの活用期間に関するルールを定めるものである。

この一般準則は、消費者庁として、各自治体の消費者行政体制が定着するまでは、継続的な支援が必要であるとの認識を明示するものである。また、この一般準則は、自治体に対して長期的な体制整備のロードマップを示すものでもある。各自治体において、一般準則に示された期間を踏まえつつ、円滑かつ計画的に、自主財源に移行する道筋を付けていただくよう促していくことを目的としている。

### ② 広域連携等について

平成 21 年 7 月 1 日付け府国生第 703 号内閣府国民生活局長通知別紙「地方消費者行政活性化基金管理運営要領」（以下「運営要領」という。）を、平成 25 年 2 月 26 日に改正した。この改正により、広域連携による消費生活相談体制の整備を図るため、従来、広域連携による消費生活相談体制整備について基金が活用できるのは、消費生活センターの新設・拡充のみであったが、消費生活センターを含む消費生活相談窓口の新設・増設・拡充に対象を拡大

した。あわせて、広域連携の枠組みにより消費生活相談体制整備をしている事例が周辺にない自治体を支援するため、先行事例調査に要する謝金及び旅費についても、基金の活用が可能であることを明示した。

また、広域連携やよろず相談窓口の事例については、平成24年7月に取りまとめた「指針」では、事例集で、先進事例として取り上げる（広域連携は13事例、よろず相談窓口は2事例）など、情報提供を行っている。今後も引き続き、事例提供などにより、自治体による広域連携等の取組を支援していく。

### (3) 地方消費者行政に係る国からの財政負担の在り方の検討（消費者庁、関係省庁）

消費者庁の設置以降、消費生活センター・相談窓口の設立・運営、PIO-NET の追加配備に伴う相談内容・結果等の精査と入力、消費者安全法に基づく消費者事故等の国への通知、広域的に活動する悪質事業者への法執行等、法定受託事務的な要素が強い業務に係る地方自治体の負担が増加している。これに対して、地方交付税措置の拡充による一定の手当てが講じられているが、実際にはこれに対応した予算・人員の配分が行われていないことから、各自治体の消費者行政部局において、慢性的な繁忙化や機能低下といった問題が生じている。

このような状況を是正し、地方において持続的に消費者行政を展開する上での基礎を確立するため、自治体が主に国の政策的要請に基づいて行っている業務に係る負担の実態を把握した上で、これらの業務の遂行に要する財源をより確実に消費者行政担当部局へ配分するために必要な国からの財政負担の在り方について、地方財政法第 10 条に規定する国庫負担金や同法第 16 条に規定する裁量的な補助金等を含めて幅広く検討を行い、必要な措置を講じるべきである。

消費生活センター・相談窓口の設立・運営をはじめ、上記(3)に列挙されている事務については、自治事務である地方消費者行政そのものである。

地方消費者行政については、消費生活の「現場」である自治体の主体的な判断の下でその具体的な内容を決定し、充実・強化のための人員と予算を確保し、体制整備や事業を推進していくことが基本である。しかし、現状では、各自治体において地方消費者行政に必要な自主財源の確保に向けた努力が行われているものの、いまだ必要な財政措置がされている状況ではないことから、「集中育成・強化期間」で整備された地方消費者行政体制を維持・充実していくため、平成 24 年度補正予算において 60.2 億円の基金の上積み措置している。

地方交付税措置については、消費生活相談員の人件費を含めた消費者行政に必要な財源を確保し、自治体の取組を支援するため、消費者行政に係る基準財政需要を平成 21 年度に総額 90 億円から約 180 億円に倍増し、23 年度にはさらに約 225 億円に増額した（うち、相談員の報酬単価については平成 21 年度に年間 150 万円から約 300 万円に倍増）。このほか、法執行に係る地方交付税措置も措置済みである。

これらの措置を踏まえると、地方財政法第 10 条による措置を行うことは困難と考えられ、想定していないが、引き続き、地方消費者行政を最も効果的に下支えできるような財政支援の在り方について検討してまいりたい。

#### (4) 消費生活相談員の雇止めの抑止・処遇改善等（消費者庁、総務省）

消費生活センター・相談窓口の現場を担う消費生活相談員には専門知識や経験の蓄積等が求められるにも関わらず、そのほとんどが臨時・非常勤職員として任用されている。相談員の専門性が高まったところで雇止めとなれば、相談員や地方自治体、地域住民のそれぞれにとって大きな損失となる。雇止めの抑止に向けて、消費生活相談員について一律に任用回数の制限を設けることは適切ではないことについて、自治体に対する周知を徹底すべきである。また、雇用期間・処遇面での改善を図るための選択肢の一つとして、消費生活相談員が「任期付短時間勤務職員制度」の対象となり得ることを明確化するとともに、専門性を要する消費生活相談員の雇止めを抑止し、適切に処遇するためのより柔軟な専門職任用制度の在り方について、検討を深めるべきである。また、消費生活相談員の専門職としての評価を高めるための資格制度やその法的な位置づけの在り方についても、早期に成案を得るべきである。

なお、消費生活相談業務の民間委託や指定管理者制度の導入については、その業務特性や住民に対するサービス水準への影響等を十分に検証した上で判断されるべきである。

##### ① 消費生活相談員の雇止めについて

消費者庁では、消費生活相談員の専門性やその果たしている重要な役割に鑑み、各自治体において、再度任用する回数に関して一律に制限を設けることなく、消費生活相談員の専門性に配慮した任用を行うよう、これまで消費者庁長官名で自治体の首長宛に合計3回通知を発出し、見直しを求めている。

また、総務省と協議を行い、①実態として非常勤職員の行う業務の中にも恒常的な業務があること、②任期ごとに客観的な実証を行った結果として、同じ者を再度任用することは排除されないこと、については総務省とも認識を共有していることを、2回目の通知である「消費生活相談員に対するいわゆる「雇止め」の見直しについて（依頼）」（平成24年8月28日付け消地協第107号）以降、明記している。

さらに、先日自治体向けに発出した一般準則では、雇止めを行っている自治体の場合は、基金の活性化事業のメニューのうち、「4. 消費生活相談体制整備事業」（消費生活相談員等の配置・処遇改善）、「2. 消費生活相談員養成事業」、「3. 消費生活相談員等レベルアップ事業」（消費生活相談員等の研修への派遣や研修の開催）について、基金等の活用期間を原則である7年（小規模市町村については9年）から、2年短縮することとし、自治体の取組を促している。

今後も雇止めがなくなるまで、雇止めの見直しに関する通知については発出し続ける等、引き続き取組の徹底に努める。

##### ② 消費生活相談員の法的位置付けの明確化等について

現状では、消費生活相談に従事する者の資格が、どのような要件及び手続により付与されるかは、法令上規定されていない。このような現況に鑑み、消費者庁において、平成23年

10月より「消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化等に関する検討会」を開催し、消費生活相談員資格を明確に法律に位置づける必要性、資格付与の要件・手続、及び「消費生活相談員」職の法的位置付け等これらと併せて措置すべき事項について検討し、昨年8月に中間取りまとめを行った。

引き続き、消費生活相談業務の一層の質の向上と体制の整備を図る観点から、相談員資格の法律への位置付け等の具体化に向けて必要な事項について、関係者の意見も聴きながら検討していく。

### ③ 消費生活相談業務の民間委託、指定管理者制度について

消費生活相談業務の民間委託や指定管理者制度の導入については、受託者が消費生活相談業務に関する実績のある者であれば、質の確保された消費生活相談対応の実現などのメリットがある一方で、入札により受託者を決定するため同一の者が継続して受託できない可能性などのデメリットもある。

民間委託を行うかどうかについては、そのメリットとデメリットを考慮した上で自治体において判断していただくことになるが、消費者庁として、相談業務の質が担保されるように十分に配慮いただくことが必要であると考えている。

なお、消費者庁長官から各自治体の首長宛に発出した「消費生活相談員の雇止めの見直しについて（依頼）」（平成24年8月28日付け消地協第107号）及び「消費生活相談員に対するいわゆる「雇止め」の見直しについて（依頼）」（平成25年2月27日付け消地協第26号）においては、こうした観点から、自治体が消費生活相談員を直接任用していない場合にも、直接任用している場合と同様、消費生活相談員がその果たしている役割に見合う処遇を受けられるよう要請している。

#### (5) 地方消費者行政に係る自主財源・人員確保等に向けた働きかけ（消費者庁）

地方消費者行政の充実・強化を図るために、地方交付税措置が大幅に拡充されたにも関わらず、その位置づけや政策的重要性に関する認識が十分に浸透していないことから、地方自治体においてそれに対応した自主財源や担当職員が配分されていない。自治体における予算編成や人員配置においては首長によるリーダーシップや議会の後押しが重要であることから、国から自治体の首長等に対して、地方消費者行政の位置づけや政策的重要性について改めて理解を求めるとともに、自主財源・人員の確保に向けた働きかけをさらに強化すべきである。

あわせて、警察・消防・福祉・教育など自治体の関連部局間における横断的連携体制の強化等を通じて、消費者行政を総合的かつ効果的に推進することについても引き続き要請を行うべきである。

#### ① 地方消費者行政に係る自主財源・人員確保に向けた働きかけ

自治体における予算編成や担当職員の配置等においては、首長によるリーダーシップや自治体全体における地方消費者行政の政策的重要性の認識が大きな影響を持つことから、指針においても、「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」を自治体に期待することの1つとして掲げ、自治体に対して働きかけを行っている。また、消費者庁長官が各自治体に赴く際には、可能な限り自治体の首長に面会し、地方消費者行政の重要性を訴えかけている（平成24年9月以降13回）。

さらに、一般準則では、事業ごとの基金等の活用期間を定めているが、特例として、自治体独自の取組として基金等を活用して整備した体制を維持又は更に強化することを毎年度表明した場合には、基金等活用期間を2年延長することとしている。これにより、自治体に対して首長の地方消費者行政への認識を深化させることの重要性を一層明確にするとともに、その動機付けを行っている。

#### ② 自治体における横断的連携体制の強化

消費者問題は分野横断的であり、幅広い連携体制の整備が不可欠であるという認識の下に、指針において、各自治体が首長をトップとして関係部署で構成する推進本部を設置する等、消費者行政を強力に推進するための体制の構築を自治体に期待することとして記載している。自治体に対しては、事例を取り上げる等しながら、引き続き要請を行う。

また、運営要領を改正し、消費者行政担当職員に限らず、消費者問題への関心を喚起するための研修・講習等（庁内職員向け研修を含む。）の開催等についても、基金の対象事業となることを明記し、活用を促している。

## (6) 消費生活センター・相談窓口機能における自治体間格差の是正（消費者庁）

開設間もなく、体制整備が不十分な消費生活センター・相談窓口等においては、相談の受付日数や処理能力等の面で制約があることから、支援・バックアップ体制をさらに改善・強化すべきである。また、消費生活相談員資格を有する相談員の配置には自治体間において大きな格差が存在することから、同資格をより取得しやすくするための措置を講じるべきである。

なお、東日本大震災・原発事故の被災地においては、被災者の生活支援、震災にまつわる悪質商法の排除、放射性物質に係るリスクコミュニケーション等、消費者相談へのニーズが高まっているにも関わらず、自治体機能の制約により十分な対応が行えない場合もあることから、財政・人員面での支援を含め、格別の配慮がなされるべきである。

### ① 消費生活センター等における自治体間格差の是正

従来から、都道府県や市町村が消費生活相談員等を対象とした研修を開催する場合や、消費生活相談員等を各種の研修に派遣する場合等に、基金の活用を可能とするとともに、消費生活相談対応の質の確保・向上のためには、消費生活相談員等のレベルアップに積極的に取り組むよう、指針等により働きかけてきた。加えて、基金では消費生活相談員等の人件費についても活用を可能とし、消費者の身近なところで、専門的な消費生活相談対応を受けられる体制整備を後押ししてきた。また、相談員資格保有者が少ない地域においても資格保有者を増やすことができるよう、相談員養成のための事業（養成講座の開講等）についても基金が活用できるようになっている。

さらに、国民生活センターにおいて、実務経験豊富な消費生活相談員が、主として、小規模な消費生活センターや消費生活センターが設置されていない市町村等の相談窓口を定期的に巡回し、そこに勤務する相談員や担当自治体職員に対して、相談への対応や困難事案の解決等に関して直接助言等を行う「消費生活相談専門家による巡回訪問事業」を実施してきた。

基金については、平成 24 年度補正予算成立をうけて運営要領を改正したが、質の高い相談体制の構築には消費生活相談員の養成・レベルアップが不可欠であることに鑑み、これらの事業については、引き続き基金の活用を可能としている。

国民生活センターは、平成 25 年度から、都道府県が実施する「市町村に対する巡回訪問」に対して、巡回訪問の質の向上を図るとともに、都道府県の円滑な運営への支援を行う「地域消費生活相談支援事業」を開始する予定である。

### ② 被災地における消費者相談へのニーズの高まりへの対応

被災地の地方消費者行政に対する財政支援としては、東日本大震災を受けて各都道府県に造成されている基金について、「運営要領の弾力化」を行い、①震災対応の緊急事業への活

用を可能とするとともに、被災4県（岩手県、宮城県、福島県、茨城県）については、②いわゆる「2分の1基準」の緩和、③取り崩し期限の延長（最大平成25年度末まで）といった柔軟な運用を可能とした。

さらに、震災・原発事故を受けた緊急対応（食品等の放射性物質検査、食の安全性等に関する消費生活相談・啓発等）により、被災4県では基金に不足が見込まれるため、平成24年度予算において約3.64億円の上積みを行っている。平成25年度当初予算案においても約7.29億円を措置し、引き続き被災地のニーズに対応できるよう、対応を行っているところである。

また、人的支援としては、被災者の方々の生活再建を図る上で必要となる総合的な相談体制の構築に対する支援を行うため、平成23年5月より国民生活センターと共同で、地元自治体からの要請等、地元ニーズを踏まえつつ、被災地自治体における相談窓口に関分野の専門家を派遣する「東日本大震災による被災地への専門家派遣事業」を実施している。

これまでに、岩手県、宮城県、福島県、茨城県の自治体相談窓口（20自治体73か所、うち5自治体5か所は法テラスとの連携）へ、弁護士、司法書士、行政書士、税理士、建築士、土地家屋調査士、社会保険労務士、社会福祉士、ファイナンシャル・プランナーを延べ5,117人日派遣した（平成24年12月31日までの延べ人日）。

### (7) 都道府県における法執行力の強化（消費者庁、関係省庁）

悪質商法等への対策を講じるにあたっては、国とあわせて都道府県における法執行を強化することが重要であるが、その実績には各都道府県間で大きなばらつきが見られる。都道県における法執行の強化に向けて、都道府県の執行権限、執行体制、国や関係自治体との連携、国からの人的・技術的支援等の各面における充実・強化を図るべきである。

また、一つの都道府県で処分された悪質業者が他の地域で営業をするといった例が多発していることから、当該都道府県における処分の効果を全国に及ぼすことができるような制度の在り方について検討を行うべきである。

技術面の自治体への支援として、特定商取引法及び景品表示法の執行ノウハウを有する人材の育成のため、都道府県の法執行担当者を対象とした執行初任者研修及び法執行専門研修を年に1回ずつ実施している。このほか、特定商取引法の処分実績の少ない県に対しては、経済産業局等が立入検査に立ち会うなどにより、都道府県担当者に法執行ノウハウの伝授を行っている。平成25年度に、高齢消費者の二次被害防止モデル事業を実施し、協力者の自宅に通話録音装置を一定期間設置し、装置により取得した悪質商法と疑われる録音データを定期的に回収し、この情報を分析し、手口公表・行政処分等の法執行につながるか、コスト、効果、課題を検証する。

また、国民生活センターや経済産業局などの関係機関と連携して、政策や法執行などに関する情報を自治体と共有するため、「消費者行政ブロック会議」を全国6ブロックで開催している。

さらに、景品表示法については、公正取引委員会地方事務所・都道府県等とのブロック別連絡会議を開催し、執行機関間における連携強化による有効な執行体制の拡充を図ったほか、更なる連携強化に向けて、景品表示法執行NETシステムの構築を行い、景品表示法の違反被疑調査情報や事業者からの事前相談情報等について、消費者庁、公正取引委員会地方事務所、都道府県等の間で情報共有を図っている。

このほか、特定商取引法に関しては、消費者庁と都道府県による特定商取引法執行ネットを活用して、既存の執行事案についての情報を共有するとともに、執行の際に必要な解釈事例についても情報共有を図るほか、特定商取引法違反により、一つの都道府県で処分された後、別の都道府県で営業を行い、同様の違法行為を繰り返す事業者に対しては、国（消費者庁及び各経済産業局）が責任をもって法に基づき厳正な対応を図っている。

食品表示については、関係機関相互の情報共有を図り、不適正な食品表示を行う事業者に対する処分等の対応をとるため、都道府県の関係機関と国の地方機関で構成する「食品表示監視協議会」を47都道府県に設置している。こうした地方における対応が円滑に実施されるよう、関係省庁の間で「食品表示連絡会議」を設置して、不適正な食品表示に関する監視

強化を進めている。

消費者安全法では、同法上の報告徴収・立入調査等の権限を、都道府県知事又は消費生活センターを置く市町村長の同意に基づき委任することができるとしている。

現在、生命・身体事案のうち重大事故等で、かつ、すき間事案である場合の調査権限について同意した 39 の地方公共団体に委任しているところ、消費者安全法の一部を改正する法律第 2 条（行政措置関係）の施行（平成 25 年 4 月 1 日）により、消費者の財産被害に係るすき間事案にも行政措置（事業者に対する勧告及び命令）が導入されるのを機に、自治体に委任する権限の範囲を従来の「生命・身体事案のうち重大事故等で、かつ、すき間事案」から「生命・身体事案及び財産事案の消費者事故等」に拡大することとし、より多くの自治体に委任権限を活用してもらおうべく、自治体の要望に応じて説明会を開催するなど、積極的な働きかけを行っている。

今後、必要な手続を経て、消費者安全法の一部を改正する法律の施行に併せて告示を改正し、権限の委任の範囲を拡大する予定。

**(8) 消費者行政担当職員・消費生活相談員のレベルアップのための研修の強化(消費者庁)**

地方自治体における消費者行政担当職員や消費生活相談員の専門能力・意識の向上を図るためには、国民生活センター等が開催する研修への参加が有効であることから、現場のニーズを踏まえた、多様な研修プログラムを提供することが重要である。その際、研修参加のための出張費用の確保が年々厳しくなっているとの現場の声を踏まえ、できるだけ地方における開催機会を増やすとともに、多様な研修手法を提供するため、地域の消費者団体や大学との連携やe-ラーニング等の活用も検討すべきである。

消費生活相談員を含む消費者行政担当職員のレベルアップを図るため、研修への派遣や、研修を開催するための経費について、基金を活用することが可能である。

また、国民生活センターでは、消費生活相談員及び行政職員向けを中心とした研修を全国で実施しており、このうち、6割超を地方にて開催している。また、新たな研修方法として、職場や自宅でも講座が視聴できる「オンデマンド配信」など、インターネットを活用した遠隔研修を試行している。それらの結果を踏まえ、研修の開催地や研修方法については、より参加しやすくなるよう一層の工夫を重ね、引き続き努力していく。

### （９）基本マニュアル・相談事例集等の体系的整備・更新と自治体への提供（消費者庁）

消費生活相談員や消費者行政担当職員が、消費生活相談や法執行能力を向上するためには研修に参加することが有効であるが、地方の消費者行政・相談窓口の業務運営において共通する基本的事項や全国的に多発している消費者被害への対処方法等については、国レベルで「基本マニュアル」や「相談事例集」等を体系的に整備・更新し、定期的に各地方自治体に提供することによってもある程度代替が可能であると考えられる。特に、立ち上げ間もない自治体においては、このような基礎的資料を提供することによる効果は高いと考えられることから、国や国民生活センターにおいて、その内容や実施方法等について検討を行うべきである。

消費者庁では、国民生活センターと連携して基礎的な消費生活相談対応マニュアル（以下「マニュアル」という。）を公益社団法人全国消費生活相談員協会に委託し、作成した。

マニュアルの構成は以下のとおりであり、消費生活相談窓口や消費生活センターに従事する消費生活相談員や消費者行政担当の行政職員が、消費生活相談対応を行うにあたり、的確な対応・処理を行うための一助となることを期待している。

- ①消費生活相談業務を担うに当たっての心構えや留意点、よくある疑問に対する回答
- ②消費生活相談対応事例（100 事例）
- ③資料集

今後、全国の自治体の消費者行政担当課及び消費生活相談員に提供するほか、国民生活センターが運営する「消費者行政フォーラム」に掲載する予定である。

## (10) 消費者教育・啓発の推進（消費者庁、関係省庁）

学習指導要領への消費者教育の導入、消費者教育推進法の国会審議等の動きを踏まえ、消費者庁や文部科学省等の連携の下、学校・地域等における消費者教育を推進するための地方自治体の取組に対する支援を強化するべきである。

また、消費生活センター・相談窓口の周知や全国的な問題に対する消費者啓発等、国レベルで一元的に実施した方が効率的かつ効果的な事項については、国や国民生活センターがより積極的に実施するべきである。

### ① 消費者教育・啓発の推進について

消費者教育の基盤整備として、消費者教育に関する様々な情報を提供するため、消費者教育ポータルサイトにおいて、広い範囲での消費者教育の情報を収集・提供し、内容の一層の充実に努めている。また、自治体において、消費者教育の推進に関する法律に沿った消費者教育・啓発の取組を行う場合にも、基金を活用していただくことができ、自治体向けの説明会等においても、積極的にその旨を伝えている。さらに、今後、同法に基づき「消費者教育の推進に関する基本的な方針」を策定する予定であり、基本方針の策定を踏まえて自治体において努力義務となっている消費者教育推進計画の策定が進むことを期待している。なお、文部科学省とは、引き続き、連携して施策を推進していく。

### ② 消費生活センター等の周知・全国的な問題の消費者啓発

消費生活センター等の周知については、どこに相談すればよいのか分からない消費者を最寄りの消費生活センター等に案内する「消費者ホットライン」を運用し、消費生活センター等で消費生活相談が受けられることについても併せて周知を図っている。また、国民生活センターのホームページにおいても、全国の消費生活センター等を紹介している。

全国的な消費者問題については、子どもの思わぬ事故を防ぐための注意点や豆知識をメール配信サービス「子ども安全メール from 消費者庁」により配信している。国民生活センターにおいても、勧誘の手口や製品事故に関する情報を提供するため、高齢者・障がい者や、見守る立場の方々向けのメールマガジン「見守り新鮮情報」、子どものいる家庭の保護者、子どもを見守る立場の方々など向けのメールマガジン「子どもサポート情報」を発信しているほか、注目すべき消費者問題のテーマをピックアップし、ホームページに記事としてまとめて掲載することにより周知を図っている。

平成24年5月22日から6月29日にかけて、深刻な相談が多数寄せられているサクラサイト商法に関する消費者への注意喚起として、消費者庁及び国民生活センターにて「詐欺的“サクラサイト商法”被害撲滅キャンペーン」を実施し、被害撲滅に向けた啓発活動を行った。

さらに、平成24年10月には、近年増加する高齢者を中心とした消費者トラブルの未然防止・啓発と相談窓口の周知を目的とした「高齢者の消費者トラブル」未然防止キャンペーン

を警察庁、金融庁、消費者庁連携の下、政府広報を通じて行った。

引き続き消費生活センター等の周知や全国的な問題に対する消費者啓発等に努める。

### (11) 消費者団体の育成・支援（消費者庁）

消費者団体は、消費生活に係る相談案件の掘り起しや丁寧な情報提供等の消費者啓発活動を通じて消費者行政の基盤を支えている。地方消費者行政の充実・強化に向けた取組を推進する上でも、地域の消費者団体が果たす役割は大きいと考えられることから、消費者団体の育成・支援のための取組をさらに強化すべきである。さらにこの一環として、各地域における適格消費者団体の設立や機能強化のための支援を行うべきである。

地域における消費者問題解決力の向上を図る上で、行政と消費者団体を含む地域の多様な主体との連携が不可欠である。このことから、基金について、平成 24 年度当初予算では、地域の多様な主体と連携した取組を支援するために、5 億円を措置するとともに、運営要領の改正を行い、消費者団体等の活動に対して、自治体が補助を行うための経費についても基金を活用できるようにした。

また、地域の消費者団体等が交流する場として、全国 8 つのブロック毎に「地方消費者グループ・フォーラム」を開催し、地域におけるネットワーク構築と活動の活性化を支援している。また、平成 25 年度消費者月間シンポジウムでは、各ブロックからグループ・フォーラム参加団体を集め、事例発表等を行うこととしている。これにより、地域の消費者団体の取組を全国的に共有し、地域の消費者問題解決力の一層の向上を図ることとしている。

また、適格消費者団体の設立や活動の支援に関しては、従来から基金の活用が可能であることから、消費者庁として取組例を自治体に示すことにより、自治体の積極的取組を促してきた。さらに、平成 24 年度予算で、消費者団体訴訟制度や適格消費者団体の活動の周知・普及をすべく、全国 5 か所でシンポジウムの開催及び制度に関する質問等に答える窓口の設置を内容とする委託事業を実施している。

加えて、平成 25 年度予算案では、シンポジウムの開催と窓口の設置を内容とする委託事業を継続するほか、新規事業として差止請求による成果を活用した普及啓発事業を実施することとしている。同じく平成 25 年度予算案に計上されている「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」（5 億円）では、国から提案した政策テーマに対応した取組を、自治体において実施していただき、その成果を全国的に波及・展開させていくこととしているが、その政策テーマの一つとして、「適格消費者団体設立の促進」を掲げている。これにより、適格消費者団体の設立支援を行い、適格消費者団体の空白地域の解消に向けて取り組んでいく。