

都道府県および市町村は消費者問題に関する研究会、研修会を開催するものとする。市町村のうち、単独で実施困難なものについては都道府県が実施し、市町村はこれに協力することが適当であらう。

ニ 消費者リーダーの養成

都道府県および指定都市は、消費者リーダーの養成に努めるものとする。  
(国は、消費生活コンサルタントや消費者リーダーの中心となるようなリーダーの養成に努める。)

ホ 生活展示会

都道府県および指定都市は、生活展示会を開催することが適当である。その他の市町村も必要に応じて適宜開催することが望ましい。

ヘ マスコミを通じた啓発

都道府県および指定都市はラジオ、テレビ、新聞等を通じての消費者啓発に努めるべきである。  
(国もマスコミを通じての消費者啓発に努力する。)

四 消費者組織

消費者の利益を守るためには、消費者自身が自衛することも必要である。

消費者が組織化することは、この自衛力を高める点で大いに意味がある。そこで、①組織化されていない消費者の組織化を

推進するとともに、②既存の消費者組織が消費者保護という共通の目標にしたがって、連携を強化するように努めるものとする。

イ 消費者団体の育成強化

都道府県および市町村は、情報・資料の提供、講師の派遣等、必要に応じて指導、助成を行ない消費者団体の育成強化に努めるものとする。なお、都道府県段階においては、地域内の消費者団体の連絡提携の場をみつせんすることも考慮すべきである。

(国は、全国的な組織をもつ消費者団体の育成強化に努める。)

五 苦情処理

個別苦情は

本来当事者間において解決されるべき性質のものであるが、業界や消費者団体における苦情処理体制の整備が充分でない状況でもあるので、これを当事者間の交渉にゆだねて放置することなく消費者行政の一環として苦情の受け付けおよびあつせんに努めることが必要である。

イ 苦情の受け付けおよびあつせん

市町村は、苦情受け付けの窓口を設け、そこで受け付けた苦情のあつせんに努めるものとする。都道府県は市町村段階であつせんすることが困難なもの等についてあつせんに努めるとともに市町村の体制整備について育成指導に努めるものとする。

(国は、全国的な体制整備に努めるものとする。)

ロ 業界団体、消費者団体の育成・指導

都道府県および市町村は、業界団体または消費者団体において適切な苦情処理が行なわれることとなるよう、これら団体の育成指導に努めるものとする。(国は、全国的な組織をもつこれら団体において適切な苦情処理が行なわれることとなるよう育成・指導に努めるものとする。)

ハ 商品の鑑別テスト

都道府県および指定都市は、商品テスト施設を設置し、苦情のあつせんのために必要な商品の鑑別テストを行なうものとする。(国は、テスト施設の設置を助成する。)

六 その他

イ 市町村職員の研修会

都道府県は、市町村職員の研修会を実施する。

(国は、都道府県職員等の研修会を実施する。)

ロ 実態調査

都道府県および市町村は、住民の消費生活、住民の消費者意識、消費者団体等について調査し、その実態を把握しておくものとする。

(国は、全国的な実態調査を行なう。)

ハ 市町村の消費者行政の指導

市町村の消費者行政を一般的に指導すること、そして県下市町村間の消費者行政に著しい格差が生じないよう適切な措

置を講じていくことは、都道府県の重要な任務である。

(国は、地方公共団体の消費者行政を指導する。)

○地方公共団体における苦情処理体制の整備について

昭和四五年五月四日 経済企画庁第五号  
各都道府県知事あて 経済企画庁長官  
局長 長瀬 通

昭和四五年より、都道府県(地方交付税の交付を受けない都道府県を除く。)に対して消費生活苦情処理体制整備補助金が交付されることになりましたが、この補助金の取扱いに関連して、地方公共団体における苦情処理体制の整備についての基本的な考え方を別紙のとおりとりまとめたので、通知いたします。

別紙 地方公共団体における苦情処理体制の整備について

一 趣旨

消費者苦情は、本来当事者間において解決されるべき性質のものであつて将来においては、民間の苦情処理体制の整備によつてもかなりの消費者苦情が処理されるものと思われるが、これだけでは消費者保護のため十分とはいえず、国および地方公共団体が消費者保護施策の一環として苦情の受け付けおよびあつせんを行

なうことが必要であると思われる。消費者保護基本法第一五条にも市町村は苦情のあつせん等に努めるべきことおよび国や都道府県は苦情処理のために必要な施策を講ずるよう努めるべきことが定められており、また消費生活モニター全国統一アンケートにおいても回答者の七割以上が国や地方公共団体に対し「窓口をたくさん設けていろいろ苦情を受け、事業者と消費者の間にたつて親切にあつせんをし、苦情が適切に処理されるよう努力すべきである」と要望している。そして、苦情処理を効果的に推進するためには、地域住民に密着した総合行政主体である地方公共団体に期待するところが特に大であるといわなければならない。前掲アンケートによれば「最も利用しやすい消費者にとつてプラスになる」窓口は、「都道府県または市町村の窓口」と回答した者が五一%をしめている。

このような現状にかんがみ、経済企画庁は昭和四五年より地方公共団体における苦情処理体制の整備を推進するため都道府県に対し消費生活苦情処理体制整備補助金を交付することとした。各都道府県においては、同補助金を十分活用し、地域における苦情処理体制の整備を進め、消費者の利益の擁護および増進をはかられることを期待したい。

以下、地方公共団体における苦情処理体制の整備についての基本的な考え方および消費生活苦情処理体制の整備についての基本的な考え方および消費生活苦情処理体制整備補助金の具体的内容について説明する。

- ③ 相談に対する回答  
窓口で、受けつけた相談は、できる限りその場で回答を与えることが望ましいが、それが困難である場合には関係方面に照会の上へ回答することになる。この場合においては、一般的知識を有する者のはかに場合によつては専門的知識を有する者を委嘱して処理させることを考慮すべきである。
- ④ 市町村との協力  
苦情処理は、住民に最も身近な行政主体である市町村の手によつて行なわれることが、最も効果的であり、将来においては、すべての市町村に苦情相談の窓口がおかれ、都道府県さらには国と全国的なネットワークを組んで消費者の利益の擁護にあたるのが理想である。

しかし、当面は都道府県が中心となつて地域の苦情相談の処理にあたるはかばかと思われるので、都道府県においては、前述のように自から苦情相談の処理にあたるほか、市町村の指導を進め、市町村においても、苦情相談の処理が行なわれることとなるように努めることが必要である。なお、前述のように、市町村と協力して、地域を巡回して窓口を聞くことは、市町村に対する指導という点からも有効であると思

二 地方公共団体における苦情処理体制の整備  
前述のように、経済企画庁においては、昭和四五年より、都道府県に対し、消費生活苦情処理体制整備補助金を交付し、地方公共団体における苦情処理体制の整備を推進することとしたわけであるが、この補助事業の運営を中心として、地方公共団体における苦情処理体制の整備についての基本的な考え方を示すと次のとおりである。

- ① 窓口の設置、苦情相談の受けつけ  
都道府県は、消費者の苦情および相談を受けつけるため窓口を設ける。窓口には、消費者問題について広い一般的知識を有する者（以下「一般的知識を有する者」という。）が待機し、来訪、電話、文書によつて苦情や相談を受けつけ整理する。
- ② 苦情のあつせん  
窓口で受けつけた苦情については、単に相手方に苦情を取りつぐだけでなく、解決に必要な情報を提供し、当事者の希望があればあつせん案を提示するなど積極的に関わり、その苦情が最終的に解決されるまで責任をもつて見届けること

- ⑤ 都道府県相互間の協力  
苦情の中には、全国的あるいは広域にわたる問題も少なくないので、都道府県は相互に緊密な情報の交換を行なうことが必要である。  
また、相手方が他の都道府県に居住する場合には、相互に連絡をとりつつ協力して処理にあたる必要がある。
- ⑥ 国との協力  
苦情の中には、国の関係省庁と相談のうえ処理することが適当なものもあり、また国と都道府県は消費者問題に関して緊密に情報を交換する必要がある。

○市町村における消費者行政の推進について

消費者行政の推進については、日頃何かとご配慮をいただき厚く御礼申し上げます。  
おかげをもちまして、近年都道府県における消費者行政は漸次充実されつつあり、かねてよりその設置を推進してまいりました消費生活センターも昭和四六年度中には、全都道府県に設置されるはこ

（昭和四六年四月六日 経企指第ニ七号）  
（知事あて経済企画庁国民生活局長様へ）



びとなつておりますことは、各都道府県の消費者行政に対するご熱意のあらわれであり、深く敬意を表する次第であります。

消費者行政の効果的な推進のためには、地域住民と直接に結びついた市町村に期待するところがきわめて大きいことはいうまでもないところであります。しかしながら、市町村の消費者行政の現状をみると、別紙「市町村における消費者行政の現状」によつても明らかたように一部の市を除いてはまだ十分とはいえない状態にあります。

したがつて、市町村においては、経済企画事務次官・自治事務次官連達「地方公共団体における消費者行政の推進について」（昭和四四年五月一五日経企消第四八号・自治文第一〇四号）の趣旨を再確認し、今後いつそう積極的に消費者行政の推進をはかり、地域の消費者の要望に応えることが望まれます。

各都道府県におかれては、今後この趣旨にそつて市町村に対し、積極的な指導に努められることをお願いいたします。

この通知の趣旨については、貴管下市町村にもご連絡いただき、その徹底をはかつていただくようお願い申し上げます。

なお、昭和四六年三月三十一日付けで地方交付税法の一部が改正され、基準財政需要額に算入される消費者行政推進のための経費が、都道府県については、標準団体（人口一七〇万人）において総額六二八万五、〇〇〇円（改正前に比して一九四万五、〇〇〇円、四五パーセント増）および市町村については標準団体（人口一〇万人）において総額七九万三、〇〇〇円（改正前に比して四三万二、〇〇〇

円、二〇パーセント増）と大幅に増額されたので、ご参考までに申しそえます。

別紙

市町村における消費者行政の現状

昭和四五年年度の消費者行政地方協議会においては、「市町村における消費者行政の推進について」を課題として活発な意見交換が行なわれたが、その席上において、各都道府県より管内の市町村における消費者行政の現状について報告があつた。この報告をとりまとめ、市町村における消費者行政の現状を概観すると下記のとおりとなつている。

なお、この報告の調査日は昭和四五年四月一日である。また、東京都の二三区はそれぞれ市とみなして集計してある。

記

一 事務分掌上「消費者保護」等の事務を所管することを明記されている部局がある市町村は、六二六市町村であり、全市町村（三、二七九）の一九パーセントである。そのうちわけをみると、市は三〇一市（全市の五一パーセント）、町は二六五町（全町の一三パーセント）、村は六〇村（全村の九パーセント）となつている。

消費者行政を推進するためには、まず第一にその窓口となる部局を明確にすることが必要であるが、現状においては、上記のように二割に満たない市町村がこれを明確にしているに過ぎない。

二 「消費者保護」等の事務について専管の課（室）、係等を設置している市町村は、一五五市町村で全市町村の五パーセントであ

る。そのうちわけは、市が一二六市（全市の二二パーセント）、町が二九町（全町の一パーセント）となつている。けつして満足すべき状態ではないが、都道府県にあつても、最近まで専管係書を設置してないところがあつたことでもあり、さらに時間をかけることが必要と思われる。

三 「消費者保護」等の事務に従事する専任職員を置いている市町村は、一六七市町村であり、全市町村の五パーセントである。そのうちわけは、市が一三八市（全市の二三パーセント）、町が二七町（全町の一パーセント）、村が一村となつている。

各市町村とも事務量の増加と人手不足に悩んでいるおりから困難なことと思われるが今後いつその充実が必要である。

四 消費者行政一般に関する協議会・審議会等を設置している市町村は、一二九市町村で全市町村の四パーセントである。そのうちわけは、市が九六市（全市の一六パーセント）、町は三二町（全町の二パーセント）、村は一村となつている。これは常設の協議会・審議会についての数字であつて、臨時の懇談会等を開催している市町村はこれよりも多いものと推定される。

五 一般の消費者からの苦情相談を実施している市町村は、八一七市町村で、全市町村の二五パーセントである。そのうちわけは、市が三五一市（全市の六〇パーセント）、町が三七三町（全町の一八パーセント）、村が九三村（全村の一四パーセント）となつている。苦情相談は、市町村に期待するところが最も大きい事務の一であるので、今後いつその進展が期待される。

六 消費者啓発のためパンフレットの作成配布や展示会等を実施している市町村は、五六二市町村で全市町村の一七パーセントである。そのうちわけは、市が二七五市（全市の四七パーセント）、町が二二五町（全町の一一パーセント）、村が六二村（全村の九パーセント）となつている。消費者啓発は、苦情相談とならんで市町村に期待するところが大きい事務であり、現状はまだまだ満足すべき状態ではない。