

「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～」(原案)

消費者庁
平成24年6月19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「自治体への期待」と、「消費者庁の取組」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、自治体の取組進展。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つつ、国と地方との適切な責任分担の下、さらに連携し、消費者行政全体の充実・強化に取り組む必要

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

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 相談員の任用と処遇 ～ 処遇改善、相談員の専門性向上に配慮した任用 など
 - ② 相談員の養成・確保 ～ 養成講座の実施等による相談員の養成、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(P)

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) 消費者団体を始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
～ 教育の「現場」に向けた関係団体との連携強化 など

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
自治体での取組を下支えでき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、的確な役割分担を行いつつ、より積極的に連携

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

- ・相談員や行政職員等に対する研修の実施
- ・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)
- ・関係省庁との連携による執行担当者へのノウハウの伝播 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) 相談員資格の法的位置付けの明確化
- (3) PIO-NETの刷新
- (4) 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)
- (5) 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)(P)
- (6) 消費者安全調査委員会の設置(P)
- (7) 食品表示の一元化に向けた取組
- (8) 消費者教育の推進

【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

- 消費生活センターと災害総合窓口の一体的な運用<伊達市(福島県)>
- 「何でも相談できる窓口」(巡回相談、無料法律相談等)<人吉市(熊本県)>
- 高齢者のための出張相談(包括支援センターと連携)<福岡市(福岡県)>
- 相談員不在の支所にテレビ会議システムを設置・本庁の相談員が相談対応<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

- 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>
- 消費生活相談スーパーアドバイザーによる市町村相談員への支援<佐賀県>
- 職員・相談員・弁護士等で構成する消費者安心チームによる迅速な解決<京都府>

(3)相談体制の基盤整備

①相談員の任用と処遇

- 統括主任制度の導入を通じた処遇改善<鎌倉市(神奈川県)>
- 資格を要件とした「雇い止め」の適用除外<岐阜市(岐阜県)>

②相談員の養成・確保

- 登録制度で継続的な相談員を確保<鈴鹿亀山広域連合(三重県)>
- 県による相談員の人材バンク制度<栃木県>

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策定<岐阜県>
- 相談員が弁護士に電話相談できる体制を整備<鹿児島県>

④商品テスト

- 商品テスト連携事業によるテスト技術の向上<北関東3県>
- 庁内関係機関との連携による商品テスト実施<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

- センターと消費者行政本課の統合による機能強化<熊本県>
- 職員が相談員資格取得<七尾市(石川県)>
- 相談員が職員と二人三脚で相談対応<行方市(茨城県)>

2. 法の厳正な執行と連携強化

(1)法執行を担う体制整備

- 執行担当職員を倍増<埼玉県>
- 現役警察官の配置(派遣)による事業者指導の強化<長崎県>
- 消費者行政推進本部を通じた県警本部と連携<群馬県>

(2)国と地方、地域内・地域間の連携強化

- 消費者団体(食品表示ウォッチャー)が量販店で表示点検を実施<広島県>
- 東海地域悪質事業者対策会議を開催～4県が連携して立入検査など調査、行政処分の実施<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

- 消費生活条例施行による消費生活センターの認知度上昇<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)>
- 全職員研修による庁内意識の向上<人吉市(熊本県)>
- 庁内ネットワークの活用による職員意識の醸成<茨城町(茨城県)>

(2)事業予算の確保

- 企業の地域貢献活動と連携し、予算措置を要せず消費生活教室を開催<品川区(東京都)>
- 企業から消費生活フェア(普及啓発事業)へ協賛金を拠出<名古屋市(愛知県)>
- 他分野の行事等と連携した効率的な消費者啓発の展開<草加市(埼玉県)>

(3)自治体間の連携強化、消費者庁との連携強化

- 一部事務組合の活用によるセンターの設置<相模郡広域事務組合(京都府)>
- 定住自立圏協定による近隣自治体との広域連携<長岡市他(新潟県)>
- 近隣自治体で共同、弁護士会と連携し、多重債務相談を受付<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)>

(4)消費者団体をはじめとする多様な主体との連携強化

- 「消費生活ネットワーク新潟」の設立による県内一体となった取組の推進<新潟県>
- 消費者団体等の関係主体が参加する消費者被害防止ネットワーク会議の設立<菊池市(熊本県)>
- 自治体と郵便局、新聞販売店及び農協による「地域見守り活動に関する協定」の締結<世羅町(広島県)>
- 担当課が所管する他分野(商工等)の業務を活かした関係主体との連携による取組の展開<行方市(茨城県)>

(5)普及・啓発による予防と被害への気づき

- 啓発等を担う消費者問題の専門家の養成<神戸市(兵庫県)>
- 地域消費者リーダー等の普及啓発の担い手の育成<鹿児島市(鹿児島県)>
- 民生委員を中心とする消費者アシスト隊による高齢者等の見守り活動<八戸市(青森県)>
- SNSを活用した消費者被害情報の発信<島根県>

(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を活用した消費者教育の取組<士別市(北海道)>
- センターが事務局として、教育委員会や教員をメンバーとした消費者教育連絡会による消費者教育を実施<柏市(千葉県)>
- 協議会を設立し、小中高校と連携して消費者教育を推進～教員研修や学校向け資料を作成<神奈川県>
- 県民提案事業を通じた消費者団体との連携による消費者教育の展開<千葉県>