

## 2011年度 消費者行政についてのアンケート

該当するものに○印を、または記述をお願いします。

特に指定がない場合は、2011年度について回答して下さい。

1. 消費者行政の担当部署名を記入してください。

( ) 局・部 ( ) 課 ( ) 係

担当の職員数について記入してください

担当職員数 名 (専任 名 兼務 名)  
 (兼務者のうち、課長・班長 名、雇用延長など非常勤職員 名)

2. 貴自治体の消費者行政予算についてお尋ねします。

(1) 貴自治体の2011年度総予算〈当初〉

金額 円

(2) 貴自治体の消費者行政予算を記入して下さい。

【活性化基金を利用している場合は ( ) に内数を記入願います】

【単位千円】

	2010年度	2011年度
消費生活相談事業	円 (内基金 円)	円 (内基金 円)
学習・啓発事業	円 (内基金 円)	円 (内基金 円)
団体支援事業	円 (内基金 円)	円 (内基金 円)
その他の事業	円 (内基金 円)	円 (内基金 円)
合計	円 (内基金 円)	円 (内基金 円)

(3) 活性化基金をどのように利用しました。

① 2010年度

② 2011年度

3. 消費生活相談業務についてお聞きします。

(1) 貴自治体の相談窓口の形態 (2011年度) に○をつけて下さい。また ( ) 内も記入して下さい。

ア 消費生活センター ( ) ケ所

イ 消費生活センター ( ) ケ所 と相談窓口 ( ) ケ所

ウ 相談窓口は庁舎内に消費者相談コーナーを設置

エ 相談窓口は他の相談分野と曜日で共同使用

オ 相談窓口はないが、( ) 市に委託あるいは共同設置など

カ 相談窓口・コーナーを特に設置していない

キ NPOに相談窓口を委託

ク 指定管理者制度で実施

ケ その他 ( )

(2) メール、FAXによる相談を受けていますか

ア、メール           イ、FAX           ウ、両方受けている           エ、どちらも受けていない

(3) 2010年度において、貴自治体での相談件数は何件でしたか。

①                   件           (・苦情           件・問合せ           件・要望           件)

「注」 他市に委託、共同設置の場合、貴自治体の件数をご記入ください

② 相談処理方法は

ア、情報提供 (           件) イ、助言 (           件) ウ、あっせん (           件) エ、他機関紹介 (           件)

③あっせん率を教えてください (           %)

(4) 「契約金額、購入金額、既支払い金額について

ア、集計している                   イ、集計していない

集計しているとお答えになった自治体の「契約金額、購入金額・既支払い金額」について記入して下さい。

	2009年度	2010年度
被害回復・支払い免除金額	千円	千円

(5) 「被害回復・支払い免除金額」 「注1」について

「注1」 相談者に解約(中途解約も含め)通知や取消通知の発信指導をしたり、業者斡旋交渉をした結果、取り戻した金額あるいは支払わないですんだ金額を指す。

ア、集計している                   イ、集計していない

【集計しているとお答えになった自治体にお聞きします】

① 被害回復・支払い免除金額を記入して下さい。

	2009年度	2010年度
被害回復・支払い免除金額	千円	千円

② 「契約・購入金額、既支払い金額」の集計の仕方を具体的に教えて下さい

(6) 「継続相談件数」 「注2」について

「注2」 継続相談処理に手間がかかる実態を明らかにするために、新規受付以外の継続案件の延べ処理件数を指す。

ア、カウントしている                   イ、カウントしていない

【カウントしているとお答えになった自治体にお聞きします】

① 継続相談件数を記入して下さい。

	2009年度	2010年度
継続相談件数	件	件

② 「継続相談件数」のカウントの仕方を具体的に教えて下さい

(7) 2011年度の相談業務体制は、2010年度と比較し変化しましたか。

ア、変化した      イ、変わらない

ア、と回答した自治体にお聞きします。どのような点が変わったか、具体的にお書き下さい

- ①開設日数：                  ②時間：                  ③相談員数：                  ④相談員窓口日数/日：  
⑤その他（例）相談員がいない日に、職員が受けるようになった

(8) 2011年度（4月当初）の相談員の配置と処遇について

ア、相談員総数                  名

イ、1日の相談員数                  名又は                  名～                  名

ウ、1週間の延べ相談員数                  名

エ、相談員の身分について（回答は人数をお書きください）

	人数	健康保険		雇用・労働保険		交通費		給与		期末手当		有給休暇	
		あり	なし	あり	なし	あり	なし	月給	日額	あり	なし	あり	なし
3/4 非常勤													
その他(具体的)													

オ、交通費について支給要件があれば記入ください。

(9) PIO-NETの設置

① ア、設置している      イ、設置していない      ウ、設置の予定がある（      年      月から）

② PIO-NETの設置していない自治体にお聞きします。

ア、設置していないことによる不都合があれば具体的にお書き下さい

(10) 相談員用のパソコンありますか

ア、ある（台数：      台）イ、ない      ウ、設置の予定がある（何時から      ・      台）

4. 貴自治体は、消費者団体が一同に集まり交流・情報交換する連絡会等がありますか。

① ある      （年      回・参加団体数      団体）      ② ない

5. 貴自治体は、消費者団体の意見を聞く懇談会がありますか。

① ある      （年      回）      ② ない

6. 貴自治体は、消費者団体に対する支援としてどのような施策がありますか。(複数回答可)

- ア、交付金・助成金等の援助 イ、講演会・講習会の実施 ウ、講師の派遣 (a 有料で b 無料で)  
エ、事務局として支援 オ、研修・集会の場の提供 カ、ロッカー等収納場所の提供 キ、視察研修  
ク、情報提供 ケ、その他 ( )

7. 消費者団体への交付金・助成金等の支援について

- ① 交付金対象団体 ( ) 団体  
② 交付金・助成金の対象費目 ( )  
③ 交付金等1団体 ( ) 円  
④ 事業によって金額は変化する [最大 ( ) 円～最小 ( ) 円]  
⑤ その他の条件 ( )

8. 「消費生活展」などのような消費者団体が、企画・運営するイベントはありますか。

(行政との共催を含む)

- ① 2010年度 ( ) ア、実施した ( ) イ、実施しなかった  
② 2011年度  
ア、開催する  
イ、開催しない(理由 ( ) )  
③ 参加消費者団体数 ( ) 団体  
④ 消費者団体以外の参加団体数 ( ) 団体  
⑤ 会場はどうしていますか ( )  
⑥ 「消費生活展」等で県に期待すること  
ア、単独の開催は難しいので、県が近隣市町村の要としてネットワークなど補完してほしい  
イ、開催のノウハウや事例紹介などの情報提供  
ウ、その他 ( )

9. 2010年度の消費者学習・啓発事業などについて実施したものに○をつけてください。

- ア、講座・学習会・講演会の開催  
イ、チラシ・パンフレットを作成・配布  
ウ、広報誌の活用  
エ、消費者モニター等の設置  
オ、消費者や消費者団体に学習等の場所の提供 (場所の提供は ①有料、 ②無料 )  
カ、その他 ( )

10. 2010年度 消費者被害未然防止事業について

(1) 若者向けの啓発事業等について (含中・高校・大学生向け講師派遣)

- ア、実施 (年 ( ) 回) イ、実施しなかった

(2) 企業内・業界団体の啓発事業等について

- ア、実施 (年 ( ) 回) イ、実施しなかった

(3) 高年者向けの啓発事業等について

- ア、実施 (年 ( ) 回) イ、実施しなかった

**(4) 消費者リーダー養成講座**

ア、実施 〈年 回〉 イ、実施しなかった

**11. 国や県の主催（共催を含む）による教育啓発事業を実施しましたか。**

- ① 実施した ② 実施しない

実施した自治体にお尋ねします。実施した事業に○をつけてください。

ア. 内閣府（全国消費生活相談員協会に委託）が企画した高齢者・障害者対象の「消費者問題出前講座」

イ. 県との共催による「悪質商法被害未然防止講座」

ウ. 県の講師派遣による「消費生活ミニ出前講座」

エ. 県の講師派遣による「高齢者・障害者見守り出前講座」

オ. その他（ ）

**12. 「活性化基金」を利用した研修制度が奨励されていますが、県の主催する「相談員研修」（概論研修、専門研修等）に参加しましたか**

- (1) ①参加した ②参加しなかった

- (2) ①の場合 ア. 業務扱いになる イ. 業務扱いにならない

ウ. 交通費の支給はある エ. 交通費の支給はない

**13. 相談員研修について県への要望、意見をお聞かせ下さい**

**14. 「活性化基金」を利用した研修制度が奨励されていますが、国セン・農水省研・日消協などが主催する「相談員研修」に参加しましたか**

- (1) ①参加した ②参加しなかった

- (2) ①の場合 ア. 業務扱いになる イ. 業務扱いにならない

ウ. 交通費の支給はある エ. 交通費の支給はない

**15. 担当職員の研修に参加していますか**

- ① 参加していない  
② 相談員研修と同様なものに参加している  
③ 県の企画する消費生活職員研修に参加している  
④ その他（ ）に参加している

**16. 職員研修について県、国への要望、意見をお聞かせ下さい**



(3) 苦担会議について、どのようなご意見をお持ちですか（十分に機能しているか、あるべき形、希望される形など、ご自由にお書きください）  
( )

**20. 中央消費生活センターの法律相談について2010年度利用されましたか**

- (1) 面接相談 ①利用した ( ) 回)  
②利用しなかった (理由は )
- (2) 文書相談 ①利用した ( ) 回)  
②利用しなかった (理由は )
- (3) 県への意見、要望があればご記入ください

**21. 中央消費生活センターの技術相談について2010年度利用されましたか**

- (1) 技術職員への問合せ ①利用した ( ) 回)  
②利用しなかった (理由は )
- (2) 建築士など技術士会への相談 ①利用した ( ) 回)  
②利用しなかった (理由は )
- (3) 食や不動産等の専門家への相談 ①利用した ( ) 回)  
②利用しなかった (理由は )
- (4) 県への意見、要望があればご記入ください

**22. 最近食品や製品事故が多く、安全性に関心が高まっています。商品テストを必要とする相談があった場合、どのように対応されましたか「住民や消費者から危険・危害情報、商**

- (1) 2010年度依頼されたことが ①ある (食品関係 件、製品事故 件 商品テスト 件)  
②ない
- (2) ①と回答された場合、どこを紹介していますか  
ア、中央消費生活センター  
イ、最寄の保健所  
ウ、国の機関〔名称 〕  
エ、業界・団体等〔名称 〕  
オ、その他 ( )

**23. 県の商品テスト、コーディネート機能について、次の意見に近いものに○をして下さい**

- ① もっと積極的に市町村や住民に広報してください
- ② 県の役割として商品テスト室の再設置やテスト機器整備・機能の強化をしてほしい
- ③ 県民が身近に商品テストに取り組めるよう、市町村の簡易商品テスト設置に助成金等の支援をしてほしい
- ④ 「地方行政活性化基金の充実」で新たなメニューとして、商品テスト強化事業が追加されている

それらも積極的に使い充実を図ってほしい  
⑤ 国にむけて商品テストその他 ( )

**24. 事業者指導についてお聞きします。**

(1) 2010年度、問題ある業者の指導を県に依頼したことがありますか

①ある ( 件) ②ない

(2) ①の場合の県の対応は如何でしたか(複数回答可)

- ア、 要請にこたえて十分取り組んでもらえた
- イ、 近隣都県に比べて取り組みは不十分である
- ウ、 市町からの要請に答えていない
- エ、 被害が広がる前に迅速な指導に問題がある
- オ、 指導を行った後の改善指導を見届けてほしい
- カ、 その他

**25. 県にある「被害救済委員会」についてお聞きします。**

- ① 活用したいが、具体的な要件がわからない
- ② 相談者からの依頼がないので活用できない
- ③ そのような案件がないので活用することはあまり考えていない
- ④ 要望したいと考えたことがあるが要件が厳しく活用しにくかった
- ⑤ 県が苦情相談の中から積極的にピックアップして、被害救済委員会への諮問実績を作ってほしい
- ⑥ 委員会の開催が年1件では少ない。開催数や調査費等を多くして実施し、結果を公表してほしい
- ⑦ その他 ( )

**26. 行政担当者からみて、これからの消費者行政の重要な課題と思われるものに○をつけてください。**

(複数回答可)

- ① 国における法令等の整備
- ② 県の広域的専門的機能の充実
- ③ 県の市町村の消費者行政の支援と補完
- ④ 広域的な県消費生活センターの支所・設置
- ⑤ 消費者庁等の法改正を受けた県消費生活条例の改正・実効性の確保
- ⑥ 市町村における人材育成
- ⑦ 市町村における人員・予算の確保
- ⑧ 市町村における他の行政部門との連携
- ⑨ 市町村における消費者意識の向上のための情報提供や啓発事業の充実
- ⑩ 市町村における消費者活動の活性化、消費者団体育成・支援、環境整備
- ⑪ 市町村における消費生活条例等の整備
- ⑫ その他 ( )

市町村名 ( ) 担当課・係 ( )  
アンケートご協力ありがとうございました

発送責任者：消費者会議かながわ 事務局長 城田 孝子