

# 参考資料集

不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律案  
(消費者安全法関係)

消費者庁

4 政府は、消費者庁関連三法の施行後三年以内に、消費生活センター（消費者安全法第十条第三項に規定する消費生活センターをいう。）の法制上の位置付け並びにその適正な配置及び人員の確保、消費生活相談員の待遇の改善その他の地方公共団体の消費者政策の実施に対し国が行う支援の在り方について所要の法改正を含む全般的な検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。

平成21年9月

消費者庁及び消費者委員会設置法

(平成21年法律第48号)

附則第四項

政府は、消費者庁関連三法の**施行後三年以内**に、消費生活センター(消費者安全法第10条第3項に規定する消費生活センターをいう。)の法制上の位置付け並びにその**適正な配置**及び**人員の確保**、**消費生活相談員**の待遇の改善その他の地方公共団体の消費者政策の実施に対し国が行う支援の在り方について**所要の法改正**を含む全般的な検討を加え、**必要な措置**を講ずるものとする。

地方消費者行政の体制整備の推進に関する**建議**

(平成25年8月)

〔**消費者委員会** 地方消費者行政専門調査  
会報告書

(平成25年8月)〕

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

中間報告

(平成23年10月～24年8月) 10回開催

「消費生活相談員」職を法律に位置付ける必要性  
・消費生活相談の質の向上、全国的な水準の確保 等  
消費生活相談員資格を法律に位置づけ  
・ベースとなる資格  
・相談を担う人材確保や資質向上のための資格  
資格により、知識及び実践的能力を担保  
資格は国が付与し、試験は民間団体等が実施  
3資格保有者については、新資格への移行にあたっては、資格による知識の担保を考慮。

・日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)  
・全国消費生活相談員協会 等

消費者の安全・安心確保のための  
「地域体制の在り方」に関する意見交換会

(平成25年10月より12月)

・日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)  
・全国消費生活相談員協会 等

※消費者委員会地方消費者行政専門調査会報告書(平成25年8月)

### ＜消費者行政担当を中心とした、教育、福祉、商工、広報等の関係部局との連携＞

消費者が消費者トラブルに巻き込まれる背景には、**経済的困窮**や**社会的孤立**といった**他の行政分野**が抱える問題が複合的に絡み合っている。このようなケースに対して、**消費者行政担当部署**が**司令塔的役割**を果たし、分野横断的に問題を解決している実例がある。

#### 福祉・安全分野との連携型

高齢者や障がい者の見守り、子どもの安全・子育て支援等、地域の防犯等の施策を連携。

#### 教育・社会参画との連携型

生涯教育推進、環境教育推進、食育推進、退職者等の地域参画推進等の施策を連携。

#### 生活包括支援型

多重債務問題を起点とした連携例。税滞納・失業・自殺等を予防する機能を備える消費生活相談窓口が生活困窮者やその予備軍を早期に発見するなど、行政サービス全体として総合的に住民を支援。

### ＜官民連携＞

「地域力」強化のためには、消費者団体が果たす役割が大きく、消費者問題を担う地域リーダーや講師養成等を行うことが効果的。

#### 地域リーダー育成

地域での教育・啓発を行う地域リーダーや講師を養成。

※地域リーダー：消費生活サポーター、消費生活推進員、高齢者見守りサポーター、〇〇隊等の名称で消費者教育・啓発等を担う団体や個人。

## 資料4

# 消費者の安全・安心確保のための「地域体制の在り方」に関する意見交換会報告書 概要 (平成25年12月24日)

(座長)大森 彌 東京大学名誉教授

方向性： **高齢者等**の消費者被害の深刻化や**多重債務者**への対応など多様な支援を要する消費者問題の実情を踏まえ、  
地方消費者行政を始め「**地域体制**」の強化を図る必要。  
消費者の安全・安心を確保する観点から、  
①消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止や、  
②消費者被害を始めとする消費生活問題  
に対して迅速かつ総合的な対応が図れるような「**地域体制づくり**」を目指す。

### (現状)

- ・高齢者からの消費生活相談は、高齢者人口の伸び以上に増加(年間約20万件)
- ・二次被害に遭う高齢者も増加(年間約9千件)

### (必要性)

被害に遭いやすい高齢者等の消費者を悪質事業者から守り地域社会の活性化を図る。

## 資料5

# 消費者の安全・安心確保のための 「地域体制の在り方」に関する意見交換会

---

(座長) 大森 彌 東京大学名誉教授

(座長代理) 樋口 恵子 NPO法人高齢社会をよくする女性の会理事長

(委員)

有山雅子 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会理事・消費者相談室長

池本 誠司 弁護士

伊藤 廣幸 一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会専務理事

柿沼 トミ子 全国地域婦人団体連絡協議会会長

河野 康子 一般社団法人全国消費者団体連絡会事務局長

小谷 隆亮 全国町村会理事(大洗町長)

清水 聖士 全国市長会経済委員会副委員長(鎌ヶ谷市長)

高橋 はるみ 全国知事会農林商工委員会委員長(北海道知事)

圓山 茂夫 明治学院大学法学部消費情報環境法学科准教授

森 雅志 富山市長

山田 昇 全国商店街振興組合連合会副理事長

吉川 萬里子 公益社団法人全国消費生活相談員協会理事長

(敬称略 五十音順)

# 資料6

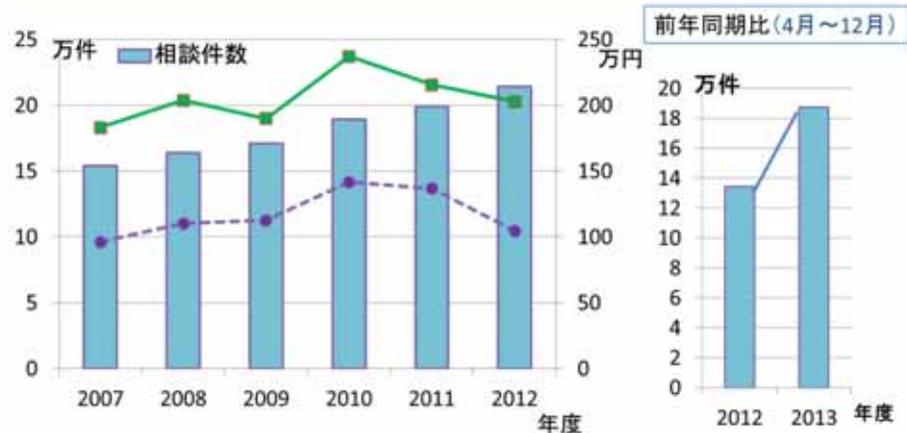
# 高齢者の消費者被害

高齢者の消費生活相談は、人口の伸び以上に増加



2013年12月31日までの登録分。高齢者とは、契約当事者が65歳以上。  
 注1: 人口は総務省「人口推計」(各年10月1日のデータ)により作成。  
 注2: 2007年度 = 100とした時の指数。

20万件を超える相談(平均200万円)



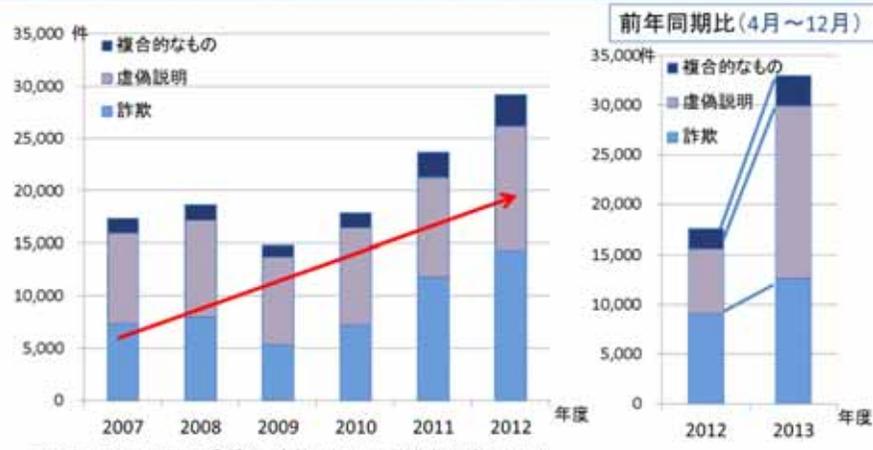
2013年12月31日までの登録分。高齢者とは、契約当事者が65歳以上。  
 注1: 契約購入金額とは、相談の取引に際しての契約金額、購入金額。  
 注2: 既支払額とは、相談の取引に際して既に支払っている金額。  
 注3: 平均金額の算出に当たっては、不明(無回答)分を除いている。

## 「過量・繰り返し」の相談



2013年12月31日までの登録分。高齢者とは、契約当事者が65歳以上。  
 注1: 過量販売とは、商品やサービスについて必要以上の量や長期間の契約を迫る販売方法。  
 注2: 次々販売とは、1人の消費者に次から次へと契約をさせる商法。  
 注3: 二次被害とは、一度被害にあった人を再び勧誘して、被害救済を装って契約を結ばせるなど、二次的な被害を与えること。

## 「うそ・だまし」の相談

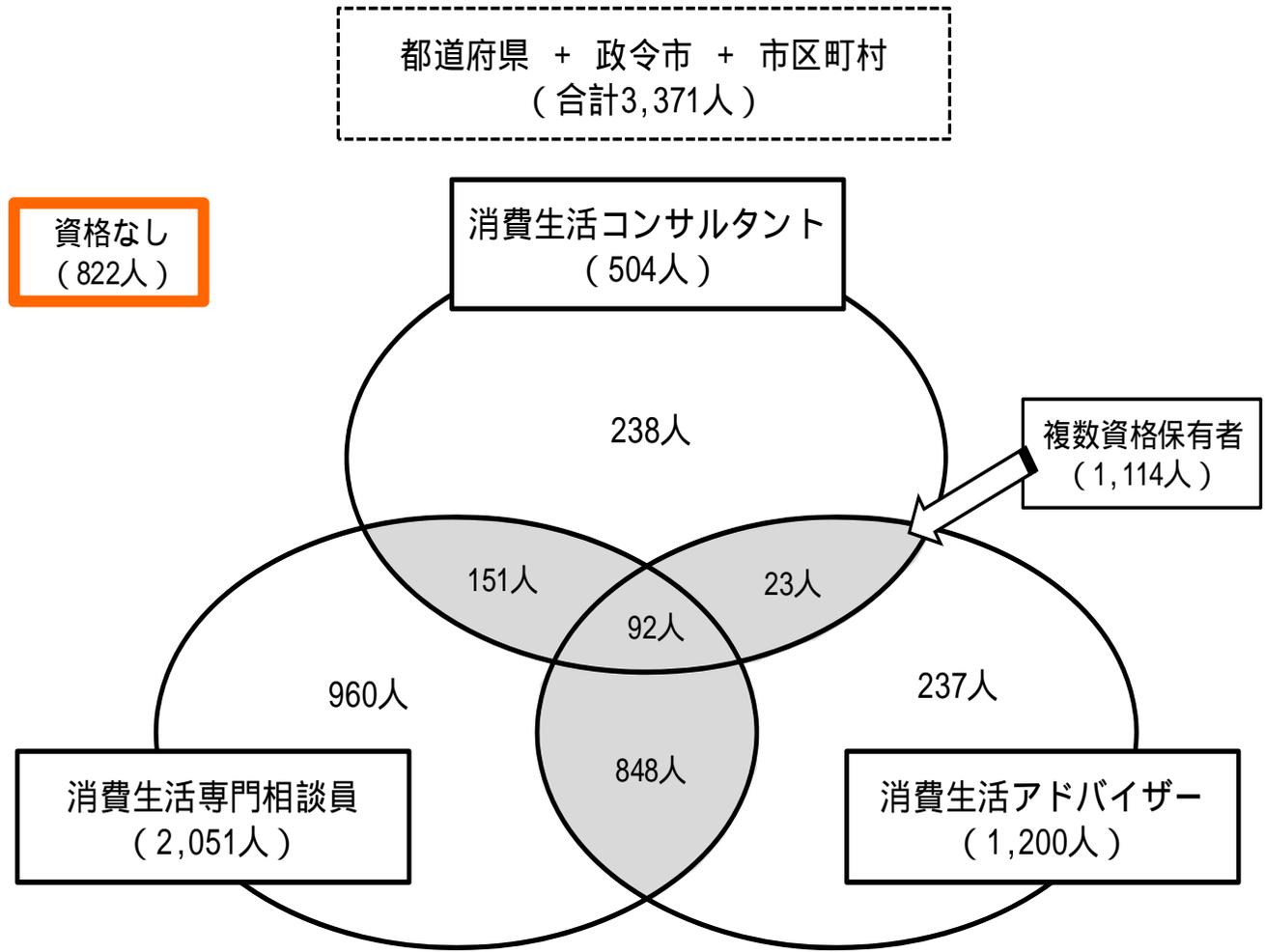


2013年12月31日までの登録分。高齢者とは、契約当事者が65歳以上。  
 注1: 虚偽説明とは、履行不能な約束やセールストークがあった場合に付与。虚偽かどうかは受付センターの判断。  
 注2: 詐欺とは、事業者側の犯意が立証できるという状況ではなくとも、相談者や受付センターが事業者側の「だます」という意思を心証として強くもった場合に付与。

# 資料7

## 消費生活相談員の資格保有状況

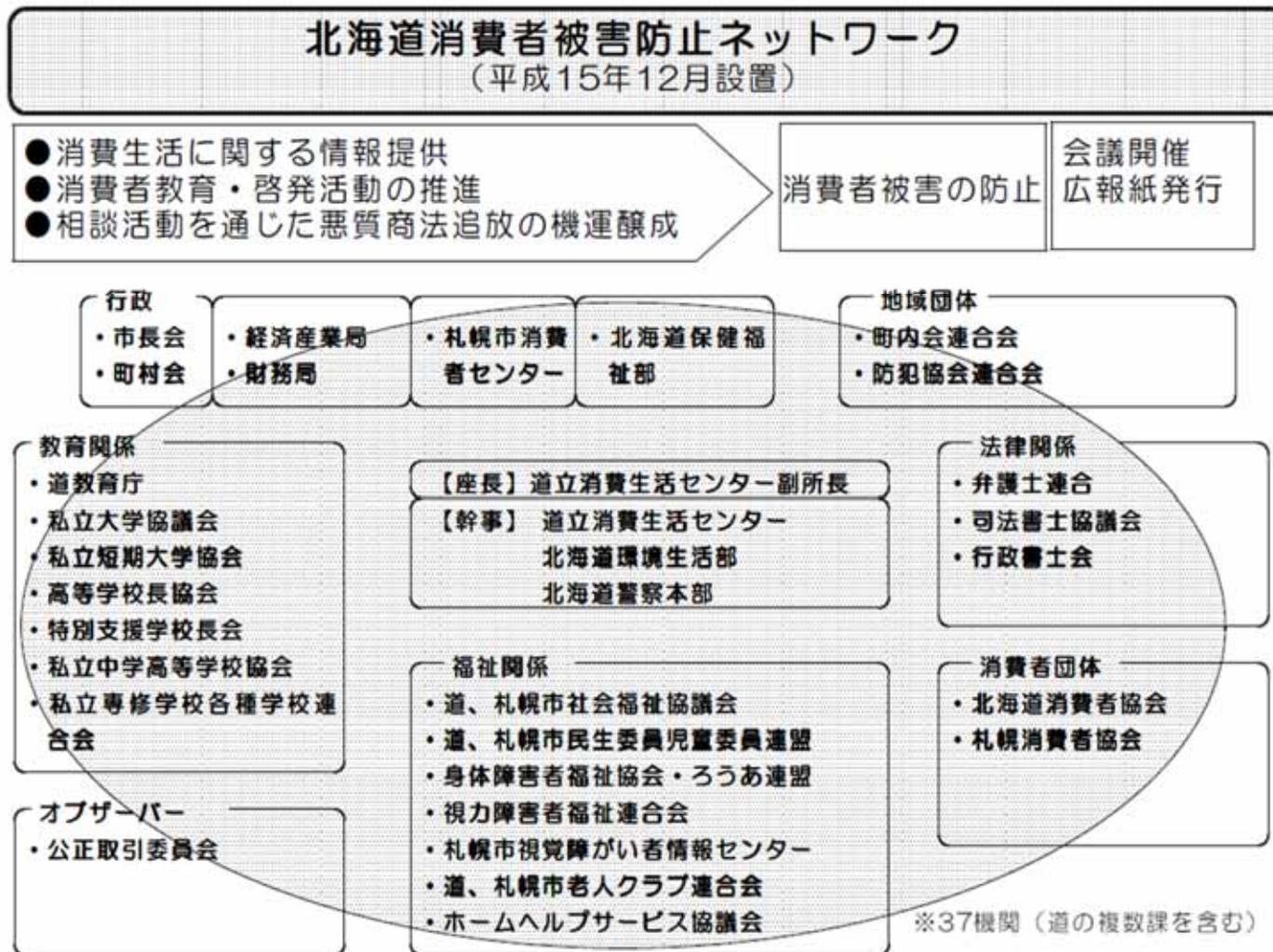
自治体で相談員として働く者のうち約4分の1が3資格のいずれも保有していない。



平成25年度地方消費者行政の現況調査より図を作成

注1 「消費生活専門相談員」の資格保有者ではあるが自治体で相談員として働いていない者は3,380人(平成26年1月15日時点)... 注4  
注2 「消費生活コンサルタント」の資格保有者ではあるが自治体で相談員として働いていない者は2,627人(平成26年1月15日時点)... 注4  
注3 「消費生活アドバイザー」の資格保有者ではあるが自治体で相談員として働いていない者は10,284人(平成26年1月14日時点)... 注4  
注4 各資格試験実施団体からのヒアリングによる資格保有者数から自治体で相談員として働いている当該資格保有者数を差し引くことにより求めた

# 「消費者被害防止の取組」の事例

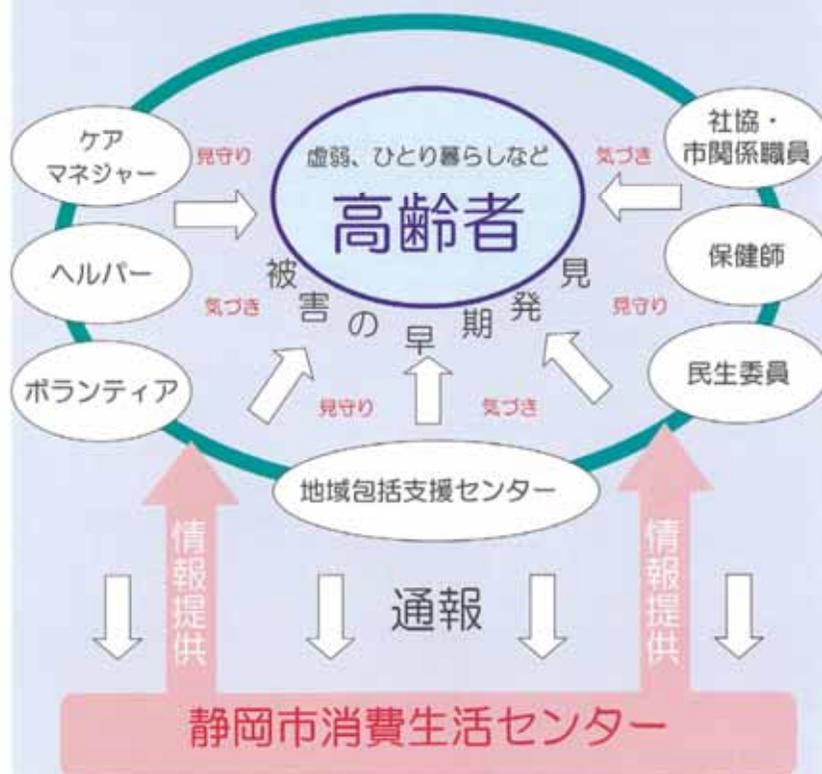


### 地域で連携しトラブル早期発見！！

静岡市では、消費生活センターを中核として、地域包括支援センターや民生委員、高齢者の生活に密接したサービスを提供している民間業者との連携により、悪質商法による被害の早期発見・早期解決・拡大防止のための事業を実施しています。

#### 高齢者の身近な人々による被害発見の仕組み

▽静岡版高齢者見守りネットワークイメージ図



### ●通報から、解決までの流れ

<ネットワークの方々のための対応マニュアル>

①訪問先で ・相談された ・被害を発見 ・被害を予見 したら



②静岡市消費生活センターへの相談を勧めてください



③静岡市消費生活センターへ状況を通報してください

※本人が相談を望んでいない場合でも、その後の対応方法を消費生活センターからアドバイスします。



④静岡市消費生活センターが通報者と連携し  
状況の調査を行います

- ◎内容の聞き取り・関係書類の確認
- ◎被害当事者から意思の確認
- ◎家族へ連絡

※消費生活センターに本人が一人で来ることが出来ない場合、同行依頼や地域包括支援センターでの消費生活相談員の聞き取りなどを行います。



⑤必要に応じ、静岡市消費生活センターが事業者と交渉  
その結果・・・相談解決！！

◎判断力が低下されている相談者については、消費生活センターから、ご本人の了解を得て各関係機関へつなぐこともあります。

## 孤立させない “おせっかい”

### 「孤立ゼロプロジェクト」推進活動とは

足立区では、地域のちからを結集して「絆づくり」に挑戦します。いくつになっても地域のひととの交流を図り、生きがいを持って様々な地域活動に参加できる「暮らしやすいまち」「住み続けたいまち」の実現を図ります。

地域包括支援センターに登録した「絆のあんしん協力員」が、「困りごとの相談相手」などがいない方に対して、話し相手になったり、地域活動の紹介など、寄り添い支援活動を行います。

### 社会参加へ



自ら地域活動に参加し、生きがいをもっていただくことが目標です。

地域のイベントやサロン活動などを紹介し、居場所を作るお手伝いをします。

### 気づく



町会・自治会、民生委員の方々が、訪問し「世間話をする頻度」、「困りごとの相談相手」などを伺います。

### つなげる



調査の結果、「困りごとの相談相手」などがいない方に対して、地域包括支援センターが「絆のあんしん協力員」をご紹介します。

### 寄り添う



「絆のあんしん協力員」が定期的に訪問し、悩み相談や、必要な情報の提供を行います。

### 居場所づくり



## “あなたのちから”を貸してください

ぜひ、お近くの「地域包括支援センター」へ

### 1 あなたにも出来る！寄り添い支援活動

- ◆ 道であつたらあいさつ、世間話をします。
- ◆ 買い物係りなど玄関先でお話します。
- ◆ 地域のサロン活動・行事、住区センター・様々なおける居場所を紹介します。

ちょっとした気づかいの活動です



### 2 広がる地域のつながり



社会的孤立を減らすため、寄り添い支援活動を進めます。この活動には“あなたのちから”が必要です。

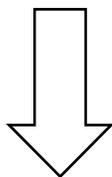


地域の人々との出会いがあなたの財産となると同時にあなたはまちの財産になります。

## 現 状

### 消費者安全法

消費生活センター：相談について専門的な知識及び経験を有する者  
 消費生活相談窓口：規定なし



解 釈

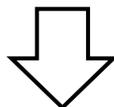
### 消費者安全法施行規則（内閣府令）

付与団体と資格を固有名詞で**限定列挙**

付与団体	資格名
独立行政法人国民生活センター	消費生活専門相談員
一般財団法人日本産業協会	消費生活アドバイザー
一般財団法人日本消費者協会	消費生活コンサルタント

（問題点）

- ・ 資格内容や付与団体となるために必要な条件、参入手続きなし
- ・ 団体や資格についての国の関与（改善命令等）の仕組みがない



**相談員の職務・能力について理解されていない**

## 消費生活相談員の法的位置づけの明確化

### 消費者安全法

消費生活センター：「消費生活相談員」を相談・あっせんの事務に従事させる（職の法定）  
 消費生活相談窓口：「消費生活相談員」を置くよう努めなければならない  
 消費生活相談員の任用要件：消費生活相談員資格試験合格者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると知事・市町村長が認める者  
 法定の要件を満たした団体を試験機関として、内閣総理大臣が登録（公正な手続きを法定）

登録申請

内閣総理大臣登録試験機関	
	A
	B
	C

試験の質を確保しつつ、  
多様な機関が参入



消費生活相談員の  
質と量を確保

（特徴）

- ・ 試験内容や試験機関となるための必要な条件、登録の手続きを法定
- ・ 団体は、内閣総理大臣登録試験機関として試験を実施
- ・ 試験機関や試験内容についての国の関与の仕組みを法定

消費生活相談員の職務・能力について、

- ・ 事業者の理解 円滑なあっせん
- ・ 消費者の理解 消費生活センター、窓口への高い信頼
- ・ 行政の理解 処遇改善、研修機会の確保、必要な定員の確保



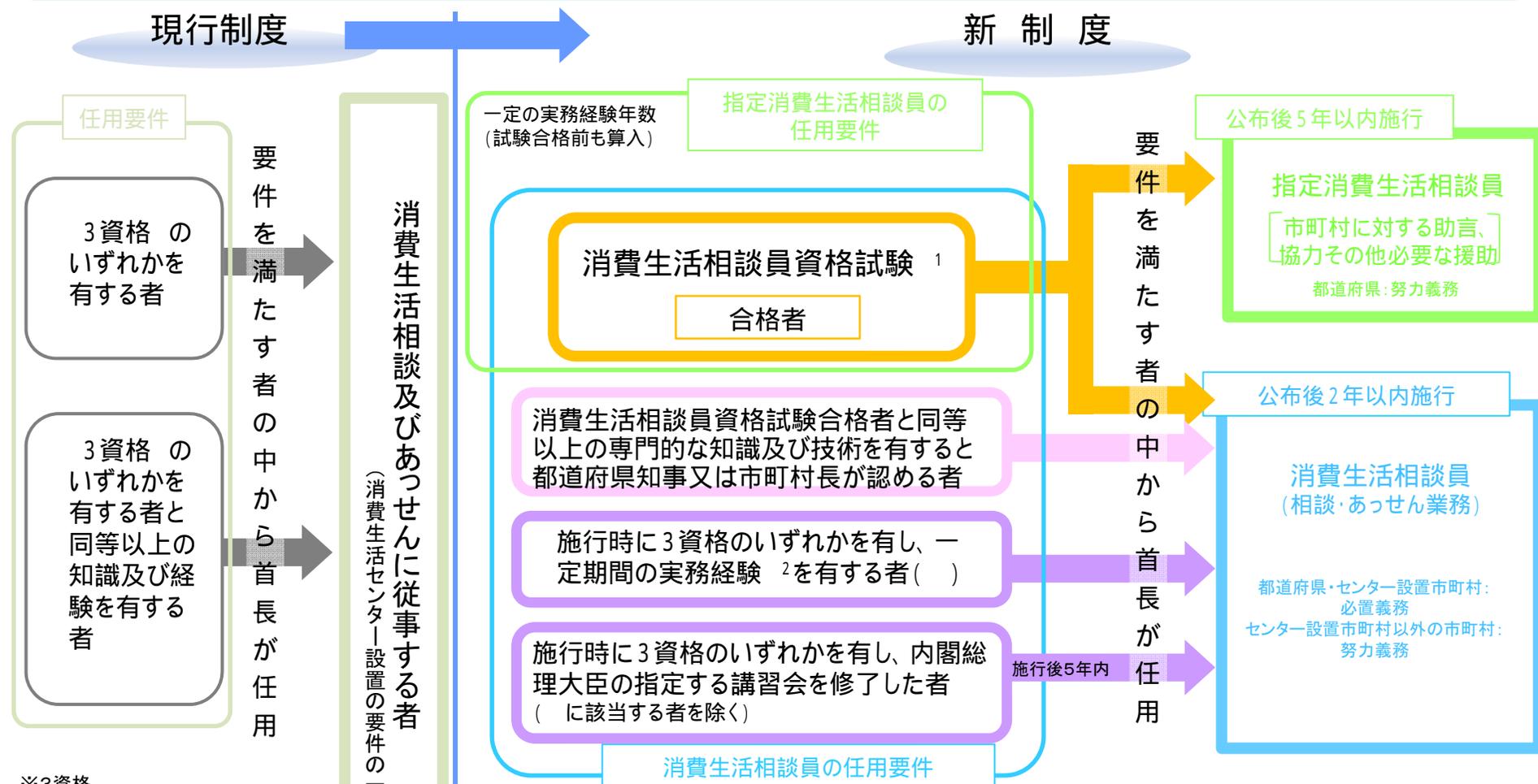
**どこに住んでいても質の高い消費生活相談  
が受けられる体制の構築**

# 資料12

# 新しい消費生活相談員の任用の流れの施行イメージ

## 目的

都道府県・市町村に置く職として、「消費生活相談員」を法定化 消費者・事業者にとって分かりやすい存在に  
 「消費生活相談員」に任用されるための要件を法定化 消費生活相談員に求められる水準を担保  
 要件:消費生活相談員資格試験に合格した者又はこれと同等以上の知識及び技術を有する者  
 「消費生活相談員資格試験」の実施について登録試験機関<sup>1</sup>制度を導入 消費生活相談の担い手の質と量の確保



※3資格

- ①消費生活相談専門員資格、
- ②消費生活アドバイザー資格、
- ③消費生活コンサルタント資格を内閣府令で限定列挙

※1 登録試験機関が消費生活相談員資格試験を実施(登録試験機関がない場合は内閣総理大臣が実施)。

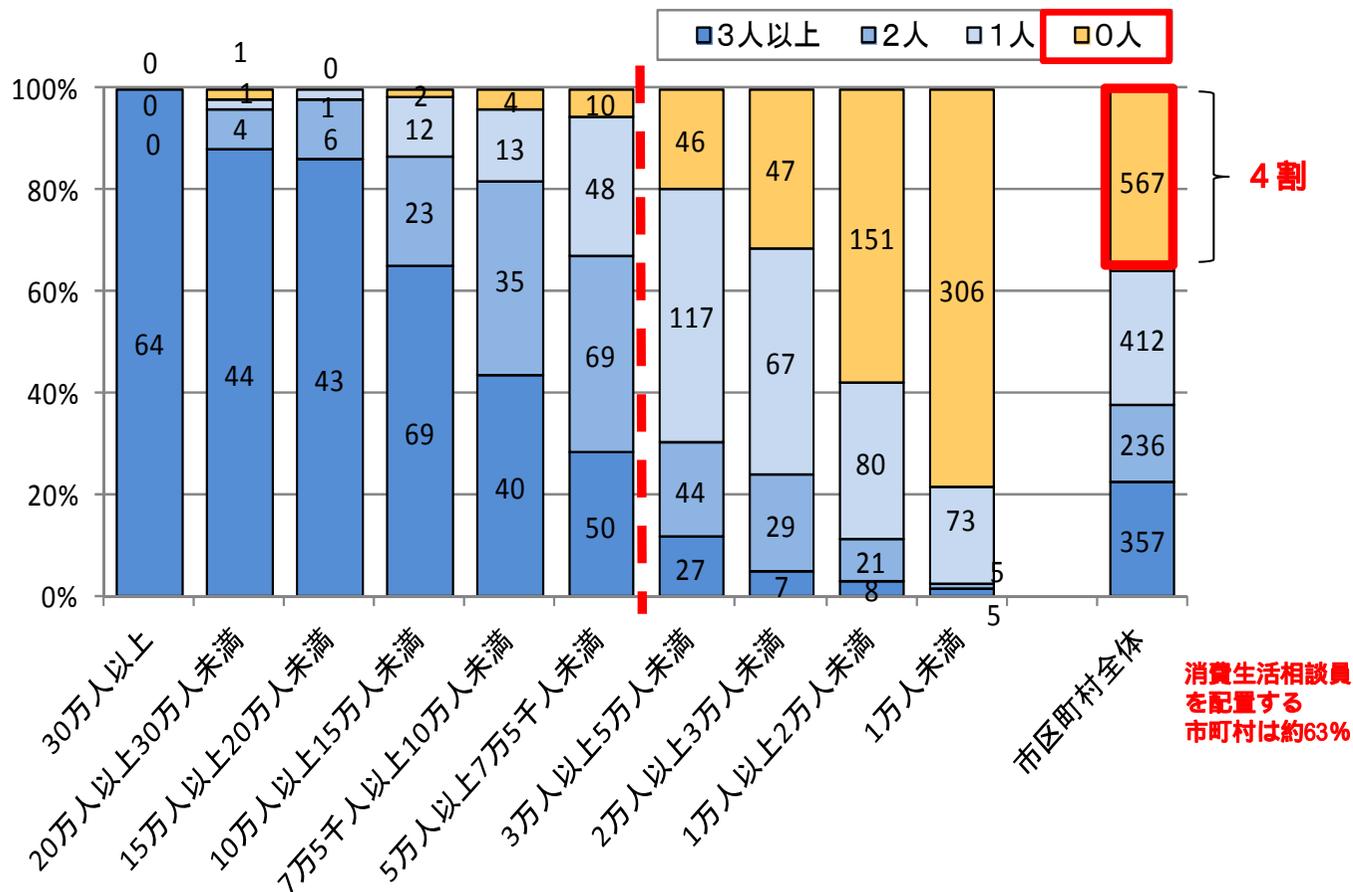
登録試験機関は、法律に基づき内閣総理大臣の登録を受けた試験機関で、専門的な知識・経験等を有する者による試験問題の作成や内部管理体制、財務状況等の諸要件を満たす必要がある。(消費者庁が監督)

※2 都道府県又は市町村における消費生活相談・あっせんの事務又は内閣府令で定める事務

# 資料13

## 市区町村における相談員の配置状況

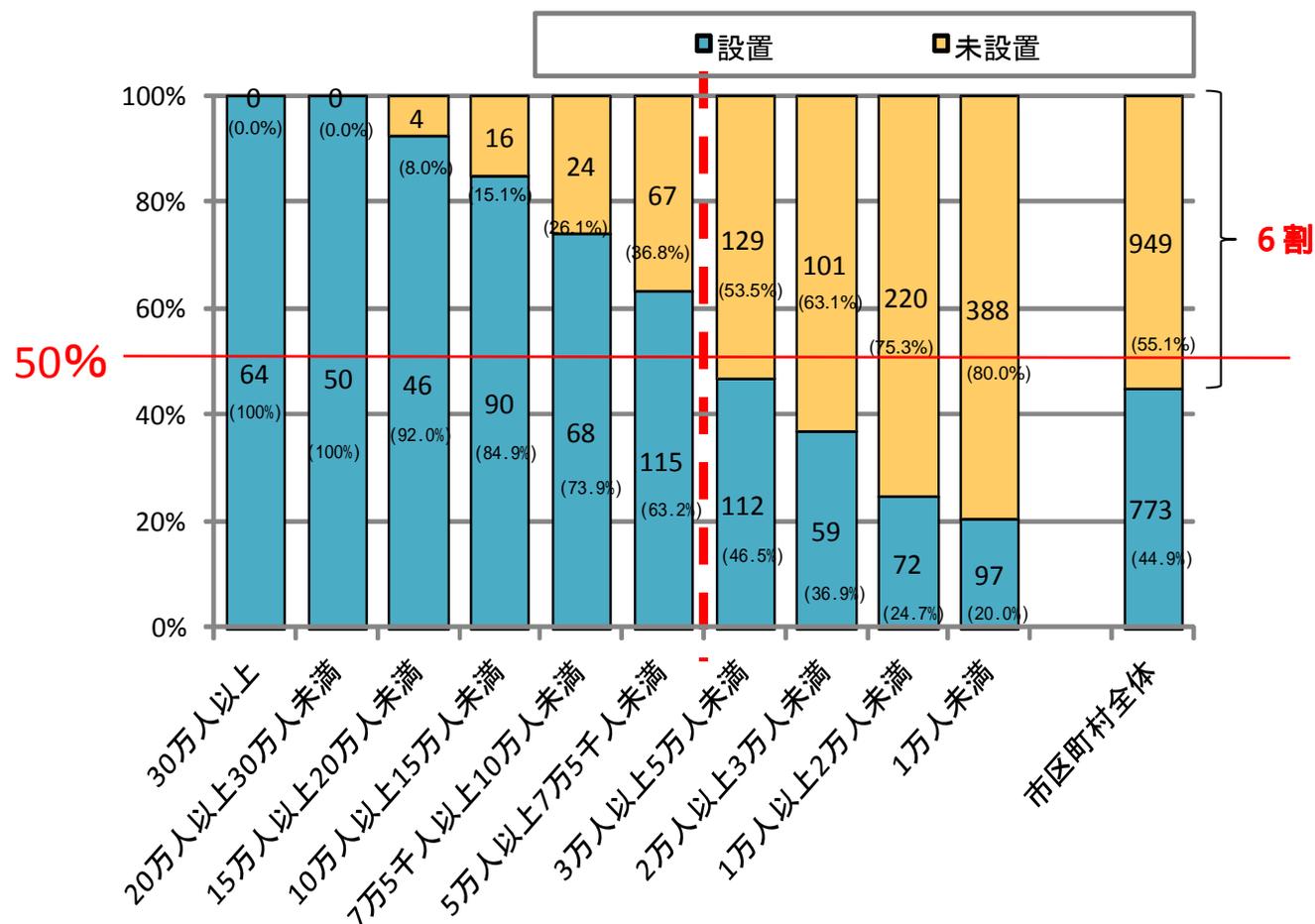
5万人未満の人口規模は、消費生活相談員を配置しない自治体が多い。



平成25年4月1日現在  
広域連合、一部事務組合を除く。

出典：平成25年度地方消費者行政の現況調査

5万人未満の人口規模の場合、設置率は50%を下回る。



平成25年4月1日現在  
消費生活センターの設置要件は、都道府県：必置、市町村：努力義務

**趣旨**

- どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制を全国的に整備
  - ✓ 当初予算化、活用期間の延長により、地方における計画的・安定的な取組を支援
  - ✓ 地方の自主性・独自性を確保しつつ、基金を通じた当面の政策目標を設定

**当面の政策目標**

- 都道府県ごと(政策目標3についてはブロック内の都道府県)に以下の目標の達成を目指す  
26年中に策定する自主財源化計画において下記目標への対応を記載

**＜政策目標1＞ 相談体制の空白地域解消**

- 1-1 相談窓口未設置の自治体(20都道府県の95市町村)を解消

**＜政策目標2＞ 相談体制の質の向上**

- 2-1 消費生活センター設立促進(人口5万人以上の全市町、かつ人口5万人未満の市町村50%以上)
- 2-2 管内自治体の50%以上に相談員を配置
- 2-3 消費生活相談員の資格保有率を75%以上に引き上げ
- 2-4 消費生活相談員の研修参加率を100%に引き上げ(各年度)

**＜政策目標3＞ 適格消費者団体の空白地域解消**

- 3-1 適格消費者団体が存在しない3ブロック(東北、北陸、四国)に適格消費者団体の設立促進

26年1月現在、適格消費者団体は全国に11団体

「消費者裁判手続特例法」が成立(25年12月11日公布、公布から3年以内に施行)

同法施行に向け、適格消費者団体の設立促進