

(資料2)

平成29年4月11日(火)  
消費者委員会本会議

# 消費者安全確保地域協議会の状況について

消費者庁 消費者教育・地方協力課



# 消費者安全確保地域協議会について

# 消費者安全法

## 総則

**消費者教育の推進** 国及び地方公共団体の責務として、**消費者教育の推進**等を通じて消費者安全の確保を図ることを明記（第4条第6項）

## 消費生活相談等の事務の実施、消費生活センターの設置等

### 都道府県・市町村による消費生活相談等の事務の実施（第8条～第9条）

- 都道府県による、市町村の消費生活相談等の事務の**共同処理**等に関する必要な調整
- 事務を適切に実施できるものとして内閣府令で定める基準に適合する者に**委託**
- 国及び国民生活センターは、**研修**等必要な援助を実施
- 秘密保持義務規定（国民生活センター役職員についても同様の規定。国セン法第9条）

### 消費生活センターの設置等（第10条～第11条）

- 消費生活センターの組織運営等について、内閣府令で定める基準を参酌し**条例**整備
- 消費生活センター等に**消費生活相談員**を置く
  - 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談・あっせんに従事する者
  - 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専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事又は市町村長が認めた者から任用
- 都道府県は、都道府県の消費生活相談員の中から、**指定消費生活相談員**（市町村の消費生活相談に関し助言、協力、情報の提供その他の援助を行う）を指定

## 地方公共団体の長に対する情報の提供

### 消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報提供（第11条の2）

- 内閣総理大臣、国民生活センター及び地方公共団体が、他の地方公共団体に対し、**消費生活上特に配慮を要する消費者**に関する**情報を提供**

## 消費者安全の確保のための協議会等

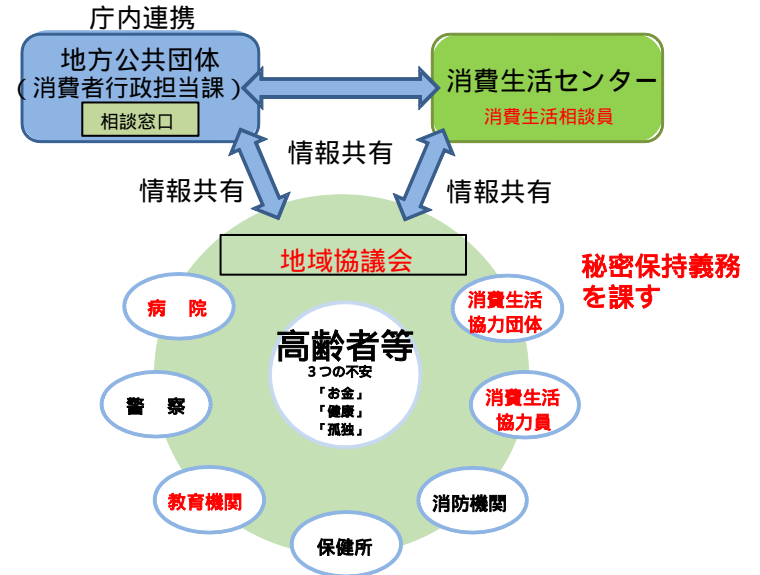
### 消費者安全確保地域協議会（第11条の3～第11条の6）

- 国及び地方公共団体の機関、病院、教育機関、消費生活協力団体又は消費生活協力員等により、**消費者安全確保地域協議会**を組織
- 協議会は、**消費生活上特に配慮を要する消費者の見守り**等必要な取組を行う
- 秘密保持義務規定

### 消費生活協力団体及び消費生活協力員（第11条の7及び第11条の8）

- 消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人のうちから、**消費生活協力団体**及び**消費生活協力員**を委嘱
- 秘密保持義務規定

## 地方消費者行政の連携イメージ



## 登録試験機関

### 登録の要件等（第10条の3第1項、第11条の9～第11条の12）

- 内閣総理大臣は、登録要件（適切な試験委員の配置等）に適合する法人から申請があったときは、消費生活相談員資格試験に関する**登録試験機関**として登録しなければならない

### 登録試験機関に対する監督等（第11条の13～第11条の24）

- 試験業務規程の認可、試験委員の届出
- 財務諸表の備付け等、改善命令等、登録の取消し、報告・立入調査等

## 附則

**経過措置**（附則第3条） 内閣府令で定める基準に適合する者〔消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー又は消費生活コンサルタントの資格保有者〕について、

- 消費生活相談業務その他これに準ずる事務に従事した一定の経験を有する者は、消費生活相談員資格試験合格者とみなす
- 講習を修了した者は、施行後5年内に限り合格者とみなす

**施行期日**：平成28年4月1日（附則第1条）

（指定消費生活相談員については、平成31年6月12日までに施行）

## 趣旨

- 消費者基本計画(平成27年3月24日閣議決定)を踏まえ、  
どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備
- 地方消費者行政のための交付金を通じ、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、交付金を通じた当面の政策目標を設定

## 当面の政策目標

都道府県ごとに以下の目標を達成することを目指し、地方公共団体の取組を支援

### < 政策目標1 > 相談体制の空白地域の解消

- 1 - 1 相談窓口未設置の自治体(市町村)を解消

### < 政策目標2 > 相談体制の質の向上

- 2 - 1 消費生活センターの設立促進  
(人口5万人以上の全市町及び人口5万人未満の市町村の50%以上)

#### 【消費生活相談員】

- 2 - 2 管内自治体(市区町村)の50%以上に配置
- 2 - 3 資格保有率を75%以上に引き上げ
- 2 - 4 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の解消

- 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)における適格消費者団体の設立支援

### < 政策目標4 > 消費者教育の推進

- 4 - 1 消費者教育推進計画の策定、消費者教育推進地域協議会の設置(全都道府県・政令市)

### < 政策目標5 > 「見守りネットワーク」の構築

- 5 - 1 消費者安全確保地域協議会の設置(人口5万人以上の全市町)

## < 政策目標5 >

# 地方公共団体における消費者安全確保地域協議会の設置促進

- ・ 高齢者、障害者、認知症等により判断力が不十分となった人などの消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び地域の関係者が連携した**消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）**を構築

### 【背景】

- ・ 認知症の方を含め、高齢者等を中心に消費者トラブルが増加、悪質化・深刻化
- ・ 相談体制の整備に加え、**消費生活上特に配慮を要する消費者**に対する更なる取組が必要

消費者安全法の改正（平成28年4月施行）により、地域で高齢者等を見守るための**消費者安全確保地域協議会**を組織することが可能に

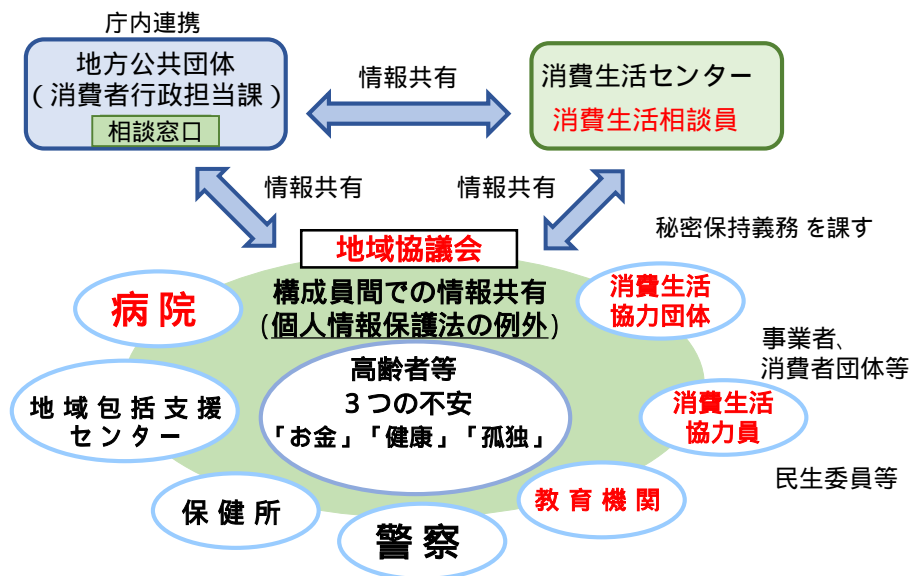
### 【制度の概要】

- ・ 協議会の役割：構成員間での必要な**情報交換、協議**
- ・ 構成員の役割：消費生活上特に配慮を要する消費者と適切な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組を実施
- ・ 構成員：
  - ・ 地方公共団体の機関（消費生活センター等）
  - ・ 医療・福祉関係（病院、地域包括支援センター、介護サービス事業者、保健所、民生委員・児童委員等）
  - ・ 警察・司法関係（法テラス、弁護士、司法書士等）
  - ・ 教育関係（教育委員会等）
  - ・ 事業者関係（商店街、コンビニ、生協、農協、宅配事業者、金融機関等）
  - ・ 消費者団体、町内会等の地縁団体、ボランティア
- ・ 他分野のネットワークとの連携（福祉、防災等）

### 【今後の取組】

- ・ 地方公共団体における消費者安全確保地域協議会の設置促進（**人口5万人以上の全市町**）（「地方消費者行政強化作戦」（平成27年3月24日））

### 「見守りネットワーク」における地域の連携イメージ



# 地方消費者行政推進交付金等を 活用した地方公共団体の取組支援

# 地方消費者行政推進交付金の制度概要

消費者行政の充実・強化に取り組む地方自治体を支援  
 (「消費生活相談体制の整備」と「消費者問題解決力の高い地域社会づくり」)

地域の事情に応じた取組が可能となるよう、メニュー方式により支援

国から提案する政策テーマに応じて、地方自治体が企画する先駆的プログラムを実施

毎年度の交付金の支出限度額は、各都道府県(管内市町村を含む)の消費者行政予算の総額の2分の1まで(被災4県は3分の2まで)

交付金の配分に当たりインセンティブを付与(相談体制の質の向上、相談員の処遇改善)

基金と異なり、単年度ごとに精算(やむを得ない場合は繰り越し)

約528億円

地方消費者行政活性化基金

20年度2次補正 150億円 21年度補正 80億円

24年度当初 5億円(一般会計) / 3.6億円(復興特会) 24年度補正 60.2億円

25年度当初 5億円(一般会計) / 7.3億円(復興特会) 25年度補正 15億円

26年度当初 30億円(一般会計) / 7.0億円(復興特会)

地方消費者行政推進交付金

26年度補正 20億円

27年度当初 30億円(一般会計) / 4.8億円(復興特会) 27年度補正 20億円

28年度当初 30億円(一般会計) / 4.8億円(復興特会) 28年度補正 20億円

29年度当初 30億円(一般会計) / 4.8億円(復興特会)

被災4県(岩手、宮城、福島、茨城)が対象

## 事業メニュー

### 1. 消費生活相談機能整備・強化事業

- ・消費生活センターの整備(広域連携による整備を含む)
- ・専門的な消費生活相談への対応力強化(弁護士等専門家の活用)
- ・商品テスト機能の強化
- ・裁判外紛争処理機能の強化

### 2. 消費生活相談員養成事業

- ・消費生活相談員の計画的・集中的な養成

### 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

### 4. 消費生活相談体制整備事業

- ・消費生活相談員の配置・増員、処遇改善

### 5. 市町村の基礎的な取組に対する支援事業

- ・都道府県による市町村支援

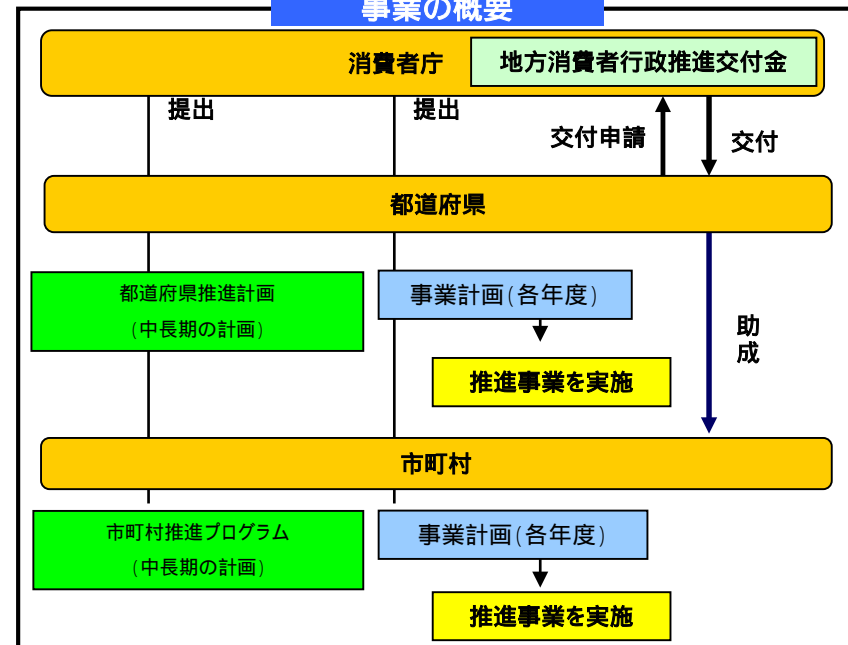
### 6. 地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業

- ・消費者教育の推進
- ・地域の見守りネットワーク推進
- ・地域のリーダー育成
- ・消費者団体の支援
- ・事業者指導や法執行強化
- ・先駆的プログラム 等

### 7. 消費者安全法46条2項に基づく法定受託事務

- ・事業者への立入調査

## 事業の概要





# 地方消費者行政推進交付金

29年度当初予算 30億円

## 趣旨

消費者問題の多様化・複雑化、高齢者等の消費者被害の深刻化、改正消費者安全法の施行、消費者ホットライン3桁化により増加する消費生活相談への対応等  
消費者行政の「現場」である地方公共団体が行う消費者の安全・安心確保に向けた取組を強力かつ安定的に支援するため、都道府県に「地方消費者行政推進交付金」を交付。

20年度補正	150億円
21年度補正	80億円
24年度当初	5億円
	3.6億円(復興)
24年度補正	60.2億円
25年度当初	5億円
	7.3億円(復興)
25年度補正	15億円
26年度当初	30億円
	7億円(復興)
26年度補正	20億円
27年度当初	30億円
	4.8億円(復興)
28年度当初	30億円
	4.8億円(復興)
28年度補正	20億円
29年度当初	30億円
	4.8億円(復興)

### 1. どこに住んでいても安心して相談できる社会基盤づくり

消費者ホットライン3桁化により増加する消費生活相談への対応等の消費生活センターの設立支援  
改正消費者安全法の施行を踏まえた消費生活相談員の養成、レベルアップ  
都道府県による市町村支援 等

地方消費者行政強化作戦を推進し、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

### 2. 消費者問題解決力の高い地域社会づくり

消費者トラブルに遭うリスクの高い高齢者や障害者等の被害防止のための「地域の見守りネットワーク」の推進

成人年齢引下げを想定した若者向けの消費者教育・啓発の推進

消費者ホットライン(188)の利用促進のための周知・啓発活動の推進 等

地域社会全体と消費者自身の対応力を強化

### 3. 訪日・在日外国人への対応や新たな課題への対応

訪日・在日外国人の消費の安全の確保に向け、地域における消費生活相談に対応する体制の充実を図る

消費者の安全・安心確保に向けた「消費者の安全・安心暮らし戦略2016」に資する取組 等

消費者一人ひとりの安全・安心の確保

1. ~ 3. のうち一部は「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」においても実施

- 各地方公共団体における消費者行政の計画的・安定的な取組を促進
- 併せて、長期的・自律的な地方消費者行政体制の充実・強化を促進
- 地域の現場における対応力の強化を図り、「消費拡大」に資する「消費者の安全・安心」を幅広く確保



# 平成29年度 先駆的プログラム

(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)  
(地方消費者行政推進交付金)

30億円の内数  
(29年度予算案)

消費者の安全・安心の確保に向け、消費者問題に関する先駆的なテーマを国から提案、問題意識を共有した上で、地方公共団体の自主性・独自性を確保しつつ、地方の現場での実証実験等を実施、その成果を全国的に波及・展開

## 先駆的プログラムの運用(基本的考え方)

- ・国から提案する政策テーマを踏まえ、地方公共団体独自の企画により先駆的事業を実施
- ・地方の財政負担に関する交付金の通常ルール(2分の1以上)の対象外
- ・事業終了後、事業の成果・課題等をまとめた報告書を提出、消費者庁が取りまとめ・公表し、全国的な波及・展開を目指す

## (参考)平成28年度 先駆的プログラム

- ・消費者の安全・安心確保を目的とする見守り活動の促進
- ・消費者教育の推進
- ・消費者被害回復制度の運用に向けた活動の支援
- ・消費者問題の多様化、消費生活のグローバル化、及び障害者の消費者被害防止に対応するための相談体制の整備
- ・地域での事業者等のコンプライアンス強化に向けた取組の促進

## 国から提案する政策テーマ

- ・消費者の安全・安心確保を目的とする見守り活動の促進(地域ネットワーク構築等)  
改正消費者安全法の施行を踏まえ、地方公共団体と地域の多様な主体が連携し、高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図るための事業を実施
  - ・見守り等の活動を行う地域ネットワークを構築するモデル的な事業
  - ・高齢者等をはじめとした地域における見守りの担い手を育成する事業
  - ・高齢者・障害者の消費者被害防止のための見守り活動(通話録音装置等)

- ・消費者教育の推進(地域における多様な担い手の連携・協働、風評被害の防止等)  
多様な主体間の連携・協働や体系立った消費者教育の展開等を促進し、地方の消費者教育を推進
  - ・消費生活センターの消費者教育の拠点化及びコーディネーターの人材確保・育成等に関する取組
  - ・事業者等による消費者教育の取組
  - ・多様な担い手の参画を促す消費者教育プロジェクトの実施
  - ・消費者市民社会概念を普及に関する取組
  - ・消費生活に関連する教育の実施
  - ・若年者等に対する消費者教育の推進
  - ・食品の安全に関する知識・理解促進事業
  - ・地域における子どもの事故防止に向けた分析等の取組 等

- ・消費者被害回復制度の運用に向けた活動の支援  
消費者団体訴訟制度(被害回復)の担い手となる特定適格消費者団体設立に向け、消費者団体、適格消費者団体に対する支援を実施
  - ・制度周知事業として、シンポジウム開催や電話相談
  - ・担い手育成として、適格消費者団体・特定適格消費者団体の立ち上げに対する活動支援

- ・消費者問題の多様化、消費生活のグローバル化、及び障害者の消費者被害防止に対応するための相談体制の整備  
消費者ホットラインの3桁化(188)等にに伴い増加が見込まれる消費生活相談への対応や、平成32(2020)年のオリンピック・パラリンピック東京大会に向けて増加が見込まれる訪日・在日外国人への消費者被害防止のための対応、相談件数が増加している障害者への相談体制の整備を実施
  - ・土日祝日における消費生活相談体制の整備を実施
  - ・訪日・在日外国人の消費者被害防止のための相談体制の整備を実施
  - ・障害者の消費者被害防止のための相談体制の整備を実施

- ・地域での事業者等のコンプライアンス強化に向けた取組の促進(地域における公益通報者制度の推進)  
公益通報者保護制度の推進
  - ・事業者・市町村の公益通報者保護制度の周知・啓発、公益通報窓口の整備

# 消費者安全確保地域協議会の設置状況

# 「地方消費者行政強化作戦」の進捗状況

平成29年3月

平成27年4月1日から平成28年4月1日の1年間の進捗状況

<p>&lt; 政策目標1 &gt; 相談体制の空白地域解消</p> <p>1 - 1 相談窓口未設置の自治体を解消</p>	<p>&lt; 未設置地方公共団体 &gt;</p> <p>0市町村 0市町村</p>
<p>&lt; 政策目標2 &gt; 相談体制の質の向上</p> <p>2 - 1 消費生活センター設立促進 人口5万人以上の<b>全市町</b> 人口5万人未満の市町村<b>50%以上</b></p> <p>【消費生活相談員】</p> <p>2 - 2 管内自治体の<b>50%以上</b>に配置 2 - 3 資格保有率を<b>75%以上</b>に引き上げ 2 - 4 研修参加率を<b>100%</b>に引き上げ(各年度)</p>	<p>&lt; 達成都道府県(設置・配置市町村数、資格保有者数等) &gt;</p> <p>20府県 24府県 (469市区町 485市区町) 12道府県 15道府県 (413市町村 467市町村)</p> <p>38都道府県 39都道府県 (1,288市区町村 1,327市区町村) 24都道府県 22都道府県 (2,659人 2,701人) 5県 9県 (平均参加率：89.9% 91.8%)</p>
<p>&lt; 政策目標3 &gt; 適格消費者団体の空白地域解消</p> <p>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</p>	<p>&lt; 適格消費者団体数 &gt;</p> <p>12団体 14団体</p> <p>「特定非営利活動法人消費者ネットおかやま」(平成27年12月8日認定) 「NPO法人佐賀消費者フォーラム」(平成28年2月23日認定)</p>
<p>&lt; 政策目標4 &gt; 消費者教育の推進</p> <p>4 - 1 消費者教育推進計画の策定、消費者教育推進 地域協議会の設置(全都道府県・政令市)</p>	<p>[27年10月末 28年10月末]</p> <p>&lt; 推進計画の策定 &gt;</p> <p>30都道府県・6政令市 41都道府県・12政令市</p> <p>&lt; 推進地域協議会の設置 &gt;</p> <p>39都道府県・11政令市 45都道府県・14政令市</p>
<p>&lt; 政策目標5 &gt; 「見守りネットワーク」の構築</p> <p>5 - 1 消費者安全確保地域協議会の設置 (人口5万人以上の<b>全市町</b>)</p>	<p>&lt; 設置自治体数 &gt; 21市町</p> <p>(29年1月時点)</p>

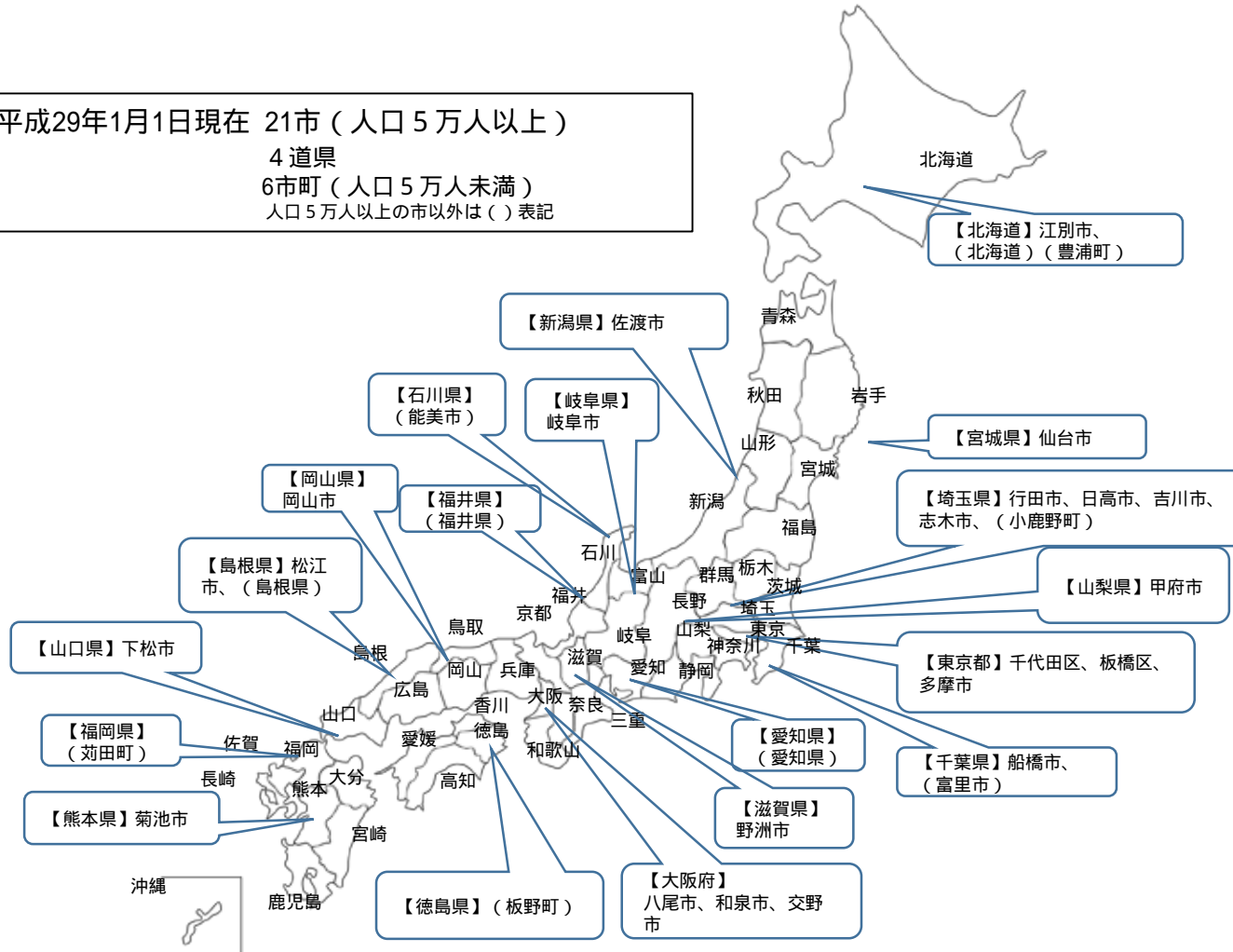
## < 政策目標5 > 消費者安全確保地域協議会の設置(人口5万人以上の全市町)

平成29年1月1日現在 21市(人口5万人以上)

4 道県

6市町(人口5万人未満)

人口5万人以上の市以外は( )表記



# 消費者安全確保地域協議会設置済み自治体一覧(平成29年1月1日現在)

番号	県番	都道府県	市区町村	設置日	名称	人口	5万人以上の市区
1	1	北海道		2016/4/1	北海道消費者被害防止ネットワーク	5,401,210	道
2	1	北海道	豊浦町	2016/7/13	豊浦町消費者被害防止ネットワーク	4,262	
3	1	北海道	江別市	2016/5/27	江別市消費者被害防止ネットワーク	119,517	
4	4	宮城県	仙台市	2016/4/1	仙台市消費者の安全を守る連絡協議会	1,056,503	
5	11	埼玉県	行田市	2016/4/1	行田市高齢者等見守り連絡会議	83,585	
6	11	埼玉県	日高市	2016/4/1	日高市要援護高齢者等支援ネットワーク	57,015	
7	11	埼玉県	吉川市	2016/4/1	吉川市要援護者見守りネットワーク事業	71,048	
8	11	埼玉県	小鹿野町	2016/4/1	小鹿野町高齢者見守りネットワーク推進会議	12,471	
9	11	埼玉県	志木市	2016/9/1	志木市要援護高齢者等支援ネットワークシステム	74,183	
10	12	千葉県	船橋市	2016/10/1	船橋市消費者安全確保地域協議会	626,809	
11	12	千葉県	富里市	2016/4/1	富里市消費者行政推進連絡協議会	49,947	
12	13	東京都	千代田区	2016/4/1	千代田区消費生活連絡協議会	58,576	
13	13	東京都	多摩市	2016/4/1	多摩市高齢者地域ケア推進ネットワーク会議	147,849	
14	13	東京都	板橋区	2016/7/22	生活安全協議会 特殊詐欺・悪質商法対策専門部会	550,758	
15	15	新潟県	佐渡市	2016/11/16	地域見守り事業関係団体連絡会議	58,527	
16	17	石川県	能美市	2016/10/21	能美市消費者被害防止ネットワーク	49,971	
17	18	福井県		2016/6/30	福井県振り込め詐欺撲滅ネットワーク	799,220	県
18	19	山梨県	甲府市	2016/11/1	甲府市消費者安全確保地域協議会	192,559	
19	21	岐阜県	岐阜市	2016/11/17	岐阜市くらしの安全推進協議会 高齢者安全安心部会	413,995	
20	23	愛知県		2016/10/19	愛知県高齢者等消費者被害見守りネットワークづくりのための関係団体連絡協議会	7,509,636	県
21	25	滋賀県	野洲市	2016/10/1	野洲市消費者安全確保地域協議会	50,837	
22	27	大阪府	八尾市	2016/4/1	八尾市地域安全推進会議、八尾市地域安全推進庁内連絡会	268,965	
23	27	大阪府	和泉市	2016/9/6	和泉市消費者被害防止ネットワーク連絡会議	186,833	
24	27	大阪府	交野市	2016/11/1	交野市消費者安全確保地域協議会	78,015	
25	32	島根県		2016/4/1	島根県高齢消費者被害防止対策会議	701,394	県
26	32	島根県	松江市	2016/10/17	松江市地域における高齢者の見守りネットワーク事業	204,952	
27	33	岡山県	岡山市	2016/9/16	五城学区安全・安心ネットワーク	707,615	
28	35	山口県	下松市	2016/12/9	下松市悪質商法対策連絡協議会	56,582	
29	36	徳島県	板野町	2016/4/1	板野町消費生活地域協議会	13,648	
30	40	福岡県	苅田町	2016/12/26	苅田町消費者安全確保地域協議会	36,307	
31	43	熊本県	菊池市	2016/4/1	菊池市消費者被害防止ネットワーク会議	50,048	
全	31	自治体				人口5万人以上の市区	21