

## 地方消費者行政に関するヒアリング調査一覧

### I 地方公共団体

#### 1 【連携】行政内部

通し番号	地方公共団体	実施日
1	野洲市（滋賀県）	平成31年1月22日
2	米原市（滋賀県）	平成31年1月25日
3	京丹後市（京都府）	令和元年10月15日
4	横須賀市（神奈川県）	令和元年10月17日
5	阿蘇市（熊本県）	令和元年11月22日

#### 2 【連携】地方公共団体間連携

通し番号	地方公共団体	実施日
6	東三河広域連合（愛知県）	平成31年3月13日
7	静岡市（静岡県）	平成31年3月18日
8	八戸市（青森県）	平成31年3月25日
9	藤岡市（群馬県）	令和元年10月9日
10	渋川市（群馬県）	令和元年10月9日
11	盛岡市（岩手県）	令和元年11月1日
12	鈴鹿亀山地区広域連合（三重県）	令和元年11月7日 令和2年2月28日
13	富士吉田市（山梨県）	令和元年11月12日
14	美濃加茂市（岐阜県）	令和元年11月13日
15	日向地区広域消費生活センター（宮崎県）	令和元年11月15日
16	下田市（静岡県） 賀茂広域消費生活センター（静岡県）	令和元年11月19日 令和元年11月28日
17	直方市（福岡県）	令和元年11月20日
18	行橋市（福岡県）	令和元年11月20日
19	大牟田市（福岡県）	令和元年11月21日
20	柳川市（福岡県）、福岡市（福岡県）	令和元年11月29日
21	奥能登広域圏事務組合（石川県）	令和元年12月2日
22	相楽郡広域事務組合（京都府）	令和元年12月5日
23	柳井市（山口県）	令和元年12月20日
24	志免町（福岡県）	令和元年12月23日
25	鳥取中部ふるさと広域連合（鳥取県）	令和元年12月24日

### 3 【連携】公共私連携

通し番号	地方公共団体	実施日
26	雲南市（島根県）	平成31年1月18日 平成31年1月23日
27	川崎市（神奈川県）	令和元年11月27日
28	福岡市（福岡県）	令和元年11月29日

### 4 消費者教育

通し番号	地方公共団体	実施日
29	士別市（北海道）	令和元年10月21日
30	輪之内町（岐阜県）	令和元年11月13日

### 5 ICTの活用

通し番号	地方公共団体	実施日
31	さいたま市（埼玉県）	令和元年10月28日
32	益田市（島根県）	令和元年10月30日 令和元年11月13日
33	加古川市（兵庫県）	令和元年11月5日
34	木曾岬町（三重県）	令和元年11月7日
35	会津若松市（福島県）	令和元年11月21日 令和2年1月19日
36	宇城市（熊本県）	令和元年11月21日
(5)	阿蘇市（熊本県）※再掲	令和元年11月22日
37	富山市（富山県）	令和元年12月3日
38	新居浜市（愛媛県）	令和元年12月18日
39	京都府	令和元年12月26日
40	広島県	令和2年2月3日

### 6 予算

通し番号	地方公共団体	実施日
41	神戸市（兵庫県）	令和元年12月12日

### 7 都道府県の役割

通し番号	地方公共団体	実施日
42	秋田県	令和元年11月14日

43	徳島県	令和元年11月26日 令和2年3月18日
(39)	京都府 ※再掲	令和元年12月26日
44	北海道	令和2年1月10日 令和2年5月15日
(40)	広島県 ※再掲	令和2年2月3日
45	埼玉県	令和2年3月13日

## 8 その他

通し番号	地方公共団体	実施日
46	横浜市（神奈川県）	令和元年9月19日

## II 事業者等

通し番号	事業者等	実施日
47	東京都文京区社会福祉協議会	平成31年1月28日
48	適格消費者団体消費者市民ネットとうほく	令和元年7月31日
49	株式会社ファミリーマート	令和元年9月10日
50	一般社団法人金融財政事情研究会	令和元年9月11日
51	株式会社イトーヨーカ堂	令和元年9月17日 令和元年12月24日
52	一般社団法人しんきん成年後見サポート	令和元年9月20日
53	浜松いわた信用金庫	令和元年9月25日
54	特定非営利活動法人キッズデザイン協議会	令和元年10月1日 令和元年12月24日
55	株式会社ヤマトホールディングス	令和元年10月23日 令和元年11月12日 令和2年1月29日
56	特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会	令和2年2月18日

## 調査事例の概要

ヒアリング調査を行った地方公共団体・消費者団体・事業者のうち、各地方公共団体において参考となる可能性のある代表的な取組について概要をまとめた。

※人口は、総務省「住民基本台帳に基づく人口」(令和2年1月1日現在)による。

# ヒアリング概要

- ・ 会津若松市（福島県） 人口：118,322人 実施日：令和元年11月21日

## ICTの活用

### 【きっかけ】

人口減少と超高齢化への早急な対応と、震災後の地域活力の再生が必要。

強みは、会津大学というICT専門大学の存在。

⇒さまざまな分野においてICTを活用した産業創出・人材育成を目指し、2013年2月、施策方針に「スマートシティ会津若松」の推進を掲げる。

### 【具体的内容】

#### ①市民向けサービスの向上

- ・タブレット端末による聞き取り受付サービス
- ・レコメンド型情報提供プラットフォーム(ウェブサイト)
- ・除雪車位置情報サービス
- ・IoTヘルスケア情報、母子健康手帳の電子化
- ・AI問い合わせ対応
- ・テレビを利用した中山間地域生活支援システム(見守り、地域情報の提供、デマンドバス運行状況・予約)
- ・観光客用Wi-Fi設置、観光ルート提供

#### ②行政業務の効率化、高度化

- ・住民ポイントプロットに基づく防災、バス経路見直し
- ・推移センサーの活用等による防災・減災
- ・オープンデータ活用基盤の構築とその利用

#### ③アナリティクス・セキュリティ人材の育成

### 【特徴】

- ・さまざまな分野でICTを活用・具現化している。
- ・行政内部の幅広い部署がICTを活用するよう意識付けされており、活用に向け、スマートシティ担当部署と現業部署が連携して取り組んでいる。
- ・「会津地域スマートシティ推進協議会(2012.5設立)」は会津若松市、会津大学、地域企業など20団体で構成されているが、各団体との連携のバランスがちょうど良い印象。
- ・国の交付金等を活用している。
- ・会津大学や民間企業と連携し、アナリティクス人材を育成。会津大学卒業生は、地域企業や行政内部で活躍している。

### 【今後の見通し】

- ・令和元年度からオンライン診療にも取り組んでおり、自宅にいながら適切な医療サービスを提供するなど、更なる生活の利便性向上が期待される。
- ・現在のところ消費者行政部門では活用されていないが、消費者へ情報伝達を行うインフラはあるため、今後消費者教育・啓発などへの活用が広く期待される。

# ヒアリング概要

- ・ 阿蘇市（熊本県） 人口：25,924人 実施日：令和元年11月22日

## 行政内部の連携

## ICTの活用

### 【きっかけ】

#### ○行政内部連携

- ・2015年の生活困窮者自立支援事業開始に伴い、消費生活センターと機能を合併した阿蘇市生活相談センターを設立。

#### ○IT・技術の活用、スマート行政

- ・2009年度に総務省のブロードバンド環境整備支援事業に採用され、市内のほぼ全戸に光回線を敷設するとともに、「お知らせ端末」を設置。

### 【具体的内容】

#### ○行政内部連携

- ・相談に訪れた方に対し、必要に応じて消費生活相談・自立支援の重層的なサポートを実施。

#### ○IT・技術の活用、スマート行政

- ・端末を通して災害情報や行政情報の発信、TV電話機能を活用した消費生活相談、アンケートなどを実施。

### 【感じられるメリット】

#### ○行政内部連携

- ・両部門が同一の建物内にあり、部門間連携を密に行っているため、分野横断的に住民のサポート可能。

### ○IT・技術の活用、スマート行政

- ・端末は市民に身近であり、直接かつ瞬時に情報を伝達可能。端末を利用して行政に相談出来るため、移動に手間と時間がかかる高齢者でも、契約書等を見ながら相談可能。

### 【課題】

- ・交付金の削減により、相談員の研修機会の確保に苦慮。
- ・相談員の後継問題も深刻。

### 【今後の見通し】

- ・市周辺には有資格者がほぼいないと思われるため、有資格者を雇用することは諦め、熱意ある無資格者を雇用し、育成することを考えている。

### 【その他】

- ・他の自治体との広域連携は考えていない。阿蘇は山に囲まれたカルデラであり、他の自治体に行くにも山を越えなければならず、相当の時間がかかるためである。公共交通機関での移動も制約がある。
- ・自治体の規模が大きくなるほど組織の縦割りが進み、阿蘇市のように密な部門間連携は出来ないのではないかと懸念している。

# ヒアリング概要

- ・京丹後市（京都府） 人口：54,381人 実施日：令和元年10月15日

## 行政内部の連携

### 【きっかけ】

- ・「分野横断的に市民からの相談を受けるべき」との市長のトップダウンにより、2013年に京丹後市寄り添い支援総合サポートセンター内に消費生活センターが統合することになり、行政内部の連携が促進された。もともと業務上の密接な関係であり、予算獲得の面でメリットがあったことも統合を後押しした。

### 【具体的内容】

- ・寄り添い支援総合サポートセンターへ消費生活相談に訪れた市民に対し、必要に応じて多重債務問題などの福祉分野の相談を1つの建物内でワンストップで実施。
- ・同センターには、消費生活センターのほか市民相談室、多重債務相談・支援室などの機関があり、生活や就労等にまつわる市民の問題解決のための総合相談支援窓口となっている。

### 【感じられるメリット】

- ・消費生活相談と福祉分野の連携が進んでいるため、消費生活や多重債務、生活困窮など複合的な問題を抱えている方に分野横断的な手厚い支援ができる。
- ・消費生活センターを単独で設置するより経費を節減可能。

### 【課題】

- ・近年、国からの交付金の額が減少しており、消費生活相談員の人件費の確保に苦労している。消費生活センターは相談員2名体制だが、財政難に起因する職員数削減の流れにより相談員が削減された場合、広い市域を1人の相談員でカバーすることは困難。
- ・相談員の確保・育成も課題。相談員は嘱託職員であるため、長期的視野で育成を考えると難しい側面もある。

### 【今後の見通し】

- ・現状は、周辺自治体との広域連携などは考えていない。
- ・効率化の観点から、行政機能の委託という考えもあるが、現時点では、本市の消費生活センターは引き続き直営で運営することを考えている。

### 【その他】

- ・寄り添い支援総合サポートセンター内に消費生活センターを統合することについて、特段のデメリットはない。
- ・本市のような取組みには、実施のタイミングに加え、トップダウンが必要。そうでないと予算確保も難しいのではないか。

# ヒアリング概要（自治体）

- ・ 神戸市（兵庫県） 人口：152万人 実施日：令和元年12月12日（木）

## 予算

### 【経緯】

- ・2016年9月、神戸市でG7保健大臣会合が開催された。神戸宣言に認知症対策の推進が盛り込まれたことを契機として、認知症の人や家族を社会全体で支えるまちづくりをより一層推進していくため、「神戸市認知症の人にやさしいまちづくり条例」を2018年4月に施行した。認知症対策に特化した条例の制定は、政令市で初めて。
- ・2019年4月、神戸市独自の取組みとして、診断助成制度や事故救済制度を組み合わせて実施し、その財源は超過課税で広く市民に負担いただく、認知症「神戸モデル」が本格スタートした（診断助成制度は先行して1月開始）。

### 【認知症対策の概要】

- ・認知症「神戸モデル」は、①認知症の早期受診を支援するための診断助成制度、②認知症の方が起こした事故に関する事故救済制度で構成される。
- ・診断助成制度は2段階方式で、第1段階は、身近な幅広い医療機関で、認知症の疑いの有無を診るための認知機能検診、第2段階は、専門的な医療機関で、認知症の有無と病名の診断を行う認知機能精密検査を行っており、2段階とも自己負担がない仕組みとしている。
- ・事故救済制度は、認知症の人が起こした事故で被害に遭われた市民全員に見舞金を支給する神戸市独自の「見舞金制度」に加え、認知症と診断された人を対象として、賠償責任保険への加入、24時間365日対応のコールセンターの設置、GPSを用いたかけつけサービスを実施している。

※ 賠償責任保険は市が保険料を全額負担。GPSのかけつけサービスは一部利用負担あり。

### 【超過課税を行った理由・均等割とした理由】

- ・事故救済制度は国において制度化が見送られており、診断助成制度も含め介護保険財源の活用は認められていない。認知症は加齢に応じて多くの人がなり得るものであるため、現役世代で広く負担して賄うこととし、将来世代に負担を先送りしない仕組みとした。

### 【市民の理解】

- ・検討状況を市民に逐次公開するとともに、条例改正の際にはパブリックコメントを行い、市民から多くの意見を頂いた（396通、629件）。
- ・広報紙に市長のコメントを含めた特集記事を複数回掲載するとともに、神戸モデル開始にあたっては公共交通機関の車内や駅舎での啓発など若い世代も含め幅広い世代に向けてPRを行った。
- ・神戸モデル開始後も市民への「出前トーク」などの説明会を実施した（2019年度69回実施）。

### 【超過課税の検証・見直し】

- ・超過課税は2021年度までの3年間としており、その間の実施状況等に関する検証を行うとともに、国の動向も踏まえ、2022年度以降に向けた検討を行う。



# ヒアリング概要

- ・ 士別市（北海道） 人口：18,562人 実施日：令和元年10月21日

行政内部の連携

消費者教育

## 【なぜ消費者教育が重要なのか】

- ・スマートフォンやインターネットの普及による若年層の消費者被害の増加。また、2022年の民法改正による成年年齢の引き下げに伴い、学校における消費者教育の充実が現状の課題となっている。
- ・単なる被害防止のための啓発や、見守りでは根本的に消費者被害をなくすことはできない。消費生活の基礎を児童期・少年期に学ぶことが重要と認識。

## 【消費生活センターと相談員を中心に推進】

- ・消費生活センターと消費生活相談員（現在2名）が、地域の学校をはじめとする他機関とのハブとして連携を強めて、市内の学校（小・中・高）の授業の中で体系的な消費者教育の推進に取り組んでいる。
- ・2010年、市内中学校を対象に「消費者教育モデル事業」を実施し、「製品安全」・「契約・取引」・「情報」・「環境」など4つの主要項目について19時間の消費者教育を実施。その結果をもとに課題を見だし、その後教育現場が消費者教育に理解を深めるための事業「消費者教育模擬授業」・「消費者教育講演会」・「学校訪問事業」などを継続的に行っている。
- ・「消費者教育支援プログラム」や副読本の「くらしのノート」を年1回学校に配布し、消費者教育の推進を依頼して

いる。教育現場のニーズに応えるために熱意を持って継続的に取り組んでいる。

## 【取組によって感じられるメリット】

- ・消費生活センターと消費生活相談員が、地域の学校をはじめとする他機関とのハブとなり、相談業務と啓発・消費者教育を一体のものとするにより、相談内容を反映した情報提供、体系的な消費者教育を行うことにより、広域連携先を含めた地域の消費者教育への関心を高め、被害の救済につなげている。

## 【課題点】

- ・取組を推進するには学校側の関心や、地域での人と人の交流が不可欠。
- ・学校の教師たちも多忙である中、消費者教育のための授業時間を確保していくのが難しい。
- ・外部講師の依頼、授業用の副読本等の作成のための予算確保の面も課題。

## 【その他】

- ・学校教育における消費者教育の推進のためには、市町村と教育機関が連携を強めるだけでなく、国や道単位で文部科学省との連携を強めることも必要ではないか。

# ヒアリング概要

- ・ 徳島県 人口：742,505人 実施日：令和2年3月18日

## 都道府県の役割

### 【経緯】

- ・徳島県は都道府県の中でも従来から消費者行政を積極的に推進。こうした中で地方創生のため中央省庁の地方移転が検討され、徳島県は消費者庁及び独立行政法人国民生活センターの受入に手を挙げ、徳島県庁ビル内に消費者庁・国民生活センターの「消費者行政新未来創造オフィス」開設。

### 【特徴】

- ・今後の消費者行政の分野ごとに新未来創造プロジェクトを策定し、各プロジェクトにつき国(消費者庁・国民生活センター)・県・市町村の担当部署を明確化し、縦割りの当該各部署の横への連携を推進。
- ・国との連携、県内の連携に加え、近隣府県との連携にも注力。
- ・消費者行政・消費者教育の新未来の課題について、徳島県を実践フィールドとし、その成果を四国、中国、関西、全国へと展開中、さらに国際連携のネットワーク「TIS」(Tokushima International network for a Sustainable society)を構築し世界へ発信中。

### 【体制の整備】

- ・徳島県内全市町村に消費生活センター設置完了(2017年度)。
- ・徳島県内全市町村に消費者安全確保地域協議会設置完了(2018年度)。
- ・消費生活相談員の国家資格取得支援体制、資格取得者の登録による就活支援のための「人材バンク」体制を構築。

### 【積極的な消費者行政・消費者教育】

- ・8つの新未来創造プロジェクト
  - ①若年者の消費者教育
  - ②見守りネットワーク
  - ③消費者志向経営
  - ④エンカル消費の普及
  - ⑤公益通報窓口の整備
  - ⑥食品ロスの削減
  - ⑦子供の事故防止
  - ⑧リスクコミュニケーション
- ・徳島県内全高校に「社会の扉」を教材に用いた授業を実施。

### 【国への役割提言】

- ・国(消費者庁)は、総務省、厚生労働省等関係省庁の消費者行政担当課のみならず、市町村担当課(総務省)、福祉担当課・介護担当課・医療担当課などへ働きかけて「ブリッジ」(架け橋)の役割を果たすべき。

# ヒアリング概要

## ・鳥取中部ふるさと広域連合（鳥取県）

人口：102,234人※広域連合構成市町の合計

実施日：令和元年12月24日

### 自治体間連携

#### 【きっかけ】

・消費生活相談は「鳥取中部ふるさと広域連合」の「中部消費生活センター」で行っている。鳥取中部ふるさと広域連合は、倉吉市、三朝町、湯梨浜町、琴浦町、北栄町の1市4町が設立した広域連合。2009年の消費者安全法施行による各自治体での相談窓口設置の必要性から、2012年から広域連合（中部消費生活センター）で相談窓口を開設。この広域連合では、消費生活センターの他ごみ処理や消防などの事務も行っている。

#### 【具体的内容】

・相談員は4名で、常時2名体制で相談を行っている。2018年度の相談件数は870件。  
・構成市町村の1市4町にも相談窓口が残っており、センターから月に二度巡回相談を行っている。

#### 【NPO法人への委託】

・相談業務をNPO法人に委託している。なお、鳥取県には東部（鳥取市）・西部（米子市）にも県のセンターがあるが、いずれも当該NPO法人に委託している。  
・センターの運営費（業務委託料）は834万円、うち664万円は相談員の人件費である。1市4町で相談件数実績割50%、人口割30%、均等割20%でそれぞれ負担している。

#### 【県センターの併設】

・倉吉市の施設内に中部消費生活センターがあり、同じ場所に鳥取県の消費生活センター（中部消費生活相談室）も入っている。なお、中部消費生活相談室も、広域連合と同じNPO法人に委託している。  
・相談員及び窓口の場所は変わらない。

#### 【課題】

・相談員が定年退職した場合、後任探しが懸念される。  
・中部消費生活センターでの啓発活動に構成市町で多少の温度差があり、住民への周知が十分かどうか、懸念もある。  
・行政内部の連携の面では、特に問題は感じていない。

#### 【県への要望】

・相談員の研修教育の支援をしてほしい。

#### 【国への要望】

・研修のために遠方に出張へ行くのは大変なので、来訪による研修や研修教材の提供等を検討して欲しい。  
・センターの運営費における交付金の割合が42%を占めており、事業を継続するために交付金は継続してほしい。

# ヒアリング概要

- ・ 広島県 人口：2,826,858人 実施日：令和2年2月3日

## ICTの活用

### 【きっかけ】

「身近な窓口で、いつでも、どこに住んでいても同様の相談サービスが受けられる相談体制」の実現に向け、県内で毎日相談窓口を開所していない市町または相談員1名体制の市町を対象として、2014年度にWeb会議システムの導入をスタートし、2017年度に機器の導入を完了した。

### 【具体的内容】

＜Web会議システムの概要＞

市町の相談窓口において以下のように活用している。

- ・市町相談員が、複雑困難な案件に直面した場合、県相談員と共同処理を行う。
- ・市町相談員が不在の際、市町行政職員と県相談員が共同処理を行う。
- ・県センターで実施する弁護士相談および専門家相談を、相談者が市町窓口から利用する。
- ・市町相談員が相談者宅等を訪問した際、タブレットを利用して県相談員と共同処理を行う。

### 【特徴】

- ・ICT活用の最大のメリットの一つは移動距離・移動時間の短縮であるが、このメリットを享受したまさに相談窓口現場での活用例である。広島県では、県内を網羅した対面による相談体制を維持しつつ、人件費・交通費を抑制し、加えて相談員の負担軽減や専門性の高い相談への対応などに役立てている。
- ・対象とした市町の各拠点に広島県がWEB会議システム（専用ノートPCおよびタブレット等）を配備し、月額利用料等を含め市町に無償貸与。

### 【今後の見通し】

- ・ICT機器に対する苦手意識から、市町の利用実績が思ったほど伸びておらず、また、よく使う市町と使わない市町で差が大きい。使いこなせれば相談業務の効率化に間違いなく役立つので、市町に対して県から利用を呼び掛けるなど活用を促す。
- ・相談業務だけでなく教育や啓発等の新たな業務にも活用の幅を広げていけるのではないかと考えている。

# ヒアリング概要

- ・ 北海道 人口：5,267,762人 実施日：令和2年1月10日

## 都道府県の役割

### 【北海道の消費者行政の特徴】

- ・ 独特の経過から消費生活センターを「指定管理者制度」で運営。
- ・ 道内の6割弱の市町村が広域連携体制。
- ・ 市町村の有資格者率が低く、相談員の確保が深刻な問題。
- ・ 地域連携組織「消費者被害防止ネットワーク」の取組が広がっている。他方で活動の維持・活性化が課題であり、消費者安全確保地域協議会への移行は進んでいない。
- ・ 道の消費者安全課に取引・表示ごとに執行チームを有しており、消費生活条例・特商法等を積極的に執行している。
- ・ 消費者行政本課の人数・センター以外の事業予算が毎年度減少している。

### 【消費生活相談】

- ・ 道の相談窓口は札幌1箇所のみを設置。市町村が全体の83%の相談を担う。道を含め消費者協会への委託方式により多くの相談窓口が運営されている。
- ・ 市町村相談員等の資質向上、担い手確保支援、地域担当制等による市町村の相談処理のバックアップ及び市町村相談員の資格取得支援を行うことで市町村の相談体制を維持向上させる取組を行っている。市町村の相談員数が年々減少していること、有資格相談員が少ないこと及び一部町村における体制の脆弱さが課題。

### 【道内市町村の広域連携】

- ・ 道は平成15年から「消費生活相談体制整備推進計画」に基づき、身近な市町村であっせん処理できる体制の構築を目指して

取り組みその一つの選択肢として広域連携体制の構築を推進し、各地で体制整備が進められてきた。

- ・ 現在、広域連携は相談員の確保、受託団体の体制、周辺市町村の関心の低下などの課題に直面しているが、小規模町村における行政職員による相談処理よりも専門の相談員による広域連携体制が構築・拡充されることが望ましい。しかしその場合は、地域的な連携関係構築の気運や中心市における広域処理を受け入れる姿勢及び相談員の人材確保が条件となる。
- ・ 特に中小規模の市町村では職員が多くの業務を兼務しており、相談件数も少なく、結果的に消費者行政への関心や取組が低下していないか危惧しており、道としては、その水準を低下させないためのモニタリングと働きかけを行う必要があると認識。
- ・ 具体的には、現在道独自に実施している「消費生活相談窓口状況調査」により市町村の詳細な状況把握を今後とも行っていくほか、条例に基づく地域協議会や研修の場など様々な機会を活用して、市町村への働きかけを行うとともに、取組事例の紹介、ネットワークの推進等にも努めることによって、リスクを早期に把握し、市町村に寄り添い、本道における消費者行政の体制の維持向上に取り組んでまいりたい。

### 【その他】

- ・ 消費者行政担当職員の「消費者行政マインド」を育てることが、組織全体の能力発揮にも影響する。北海道では、現状希望者は少ないが、意欲のある消費者行政プロパー職員確保の必要性に鑑み、職員公募制度等による人材確保を実施している。

# ヒアリング概要

## ・ 埼玉消費者被害をなくす会（埼玉県）

実施日：令和2年2月18日

### 公・共・私の連携

#### 【埼玉消費者被害をなくす会について】

- ・2009年3月に「適格消費者団体」、2018年4月に「特定適格消費者団体」の認定を受け、消費者被害の未然防止・拡大防止、集団的被害回復を進めている。
- ・2016年度より、埼玉県から「消費者被害防止サポーター活動推進事業」及び「高齢者見守りネットワーク推進事業」を受託し、推進員4名を配置の上、取り組んでいる。

#### 【消費者被害防止サポーターとは】

- ・消費者被害防止サポーターとは、高齢者等を狙った悪質商法の増加に対応するために、地域に根付いて活動するボランティア。市町村と連携して、啓発や、被害の早期発見、188の周知、消費生活センターに被害者を繋ぐ役割を担う。
- ・サポーター登録の門戸は広く開かれており、多くの人の登録があることが、取組の活性化につながる。近年、民生委員や児童委員、福祉に携わる人の登録も多い。福祉関係者に消費者問題に関心を持ってもらえると被害の未然防止の効果が高まる。

#### 【埼玉県からの受託事業の概要】

##### ①消費者被害防止サポーター活動推進事業

- ・2016年度から、埼玉県からの受託事業として、サポーターの養成講座、フォローアップ研修、活動の場づくりを進めている。2020年2月末時点、約900名がサポーターとして登録している。
- ・サポーター登録だけで終わるのではなく、その後の活動につながるよう、市町村と連携した活動の場を広げる取組を進めている。

##### ②高齢者見守りネットワーク推進事業

- ・2016年度から、①の事業と並行して、「高齢者見守りネットワーク推進事業」を埼玉県から受託して取組を進めている。埼玉消費者被害をなくす会に配置されている推進員4名は、県内の63市町村に対し、電話かけや訪問により、消費者行政の状況をヒアリングし、消費者安全確保地域協議会を設置するメリットを伝えている。また、サポーターが自治体と連携した活動に取り組めるように、サポーターをどのように活用すれば良いのかについても理解を求めている。
- ・①及び②の事業を一体のものとしている。消費者安全確保地域協議会の設置が進むことにより、サポーターが継続的に活動できるようになることを目標としている。

#### 【活動の利点】

- ・埼玉県から正式に受託をされていることにより、市町村へ働きかけやすい。
- ・県の職員だけでは63市町村すべてを訪問するのは難しいと思われる、埼玉消費者被害をなくす会が受託していることで情報の蓄積や市町村と継続した話し合いができる。

#### 【今後の課題】

- ・消費者被害の未然防止や早期発見は福祉分野の協力も必要なので、福祉側の理解を得ること。
- ・サポーターが消費者行政の一翼を担っているという意識を高めること。活動しやすいような環境・ツールを整備すること。費用の確保。

## 審 議 経 過

	開催日	議 題
①	第 20 回 令和元年 6 月 24 日	・ 地方消費者行政に関する問題意識と課題 ・ 今後の検討の進め方
②	第 21 回 令和元年 7 月 4 日	・ ヒアリング (1)
③	第 22 回 令和元年 7 月 31 日	・ ヒアリング (2)
④	第 23 回 令和元年 8 月 7 日	・ ヒアリング (3) ・ その他
⑤	第 24 回 令和元年 8 月 26 日	・ 中間的な論点整理
⑥	第 25 回 令和元年 10 月 15 日	・ 消費者庁からのヒアリング ・ 今後の検討の進め方
⑦	第 26 回 令和元年 12 月 24 日	・ 地方消費者行政に関するヒアリング (1)
⑧	第 27 回 令和 2 年 1 月 29 日	・ 地方消費者行政に関するヒアリング (2)
⑨	第 28 回 令和 2 年 2 月 28 日	・ 地方消費者行政に関するヒアリング (3)
⑩	第 29 回 令和 2 年 3 月 18 日	・ 地方消費者行政に関するヒアリング (4)
⑪	第 30 回 令和 2 年 5 月 15 日	・ 地方消費者行政に関するヒアリング (5)
⑫	第 31 回 令和 2 年 6 月 23 日	・ 地方消費者行政に関する報告書骨子案について (1)
⑬	第 32 回 令和 2 年 6 月 30 日	・ 近年の地方消費者行政の動向について (伊集委員御発表) ・ 地方消費者行政に関する報告書骨子案について (2)
⑭	第 33 回 令和 2 年 7 月 14 日	・ 地方消費者行政に関する報告書骨子案について (3)
⑮	第 34 回 令和 2 年 7 月 29 日	・ 地方消費者行政に関する報告書素案について
⑯	第 35 回 令和 2 年 8 月 13 日	・ 地方消費者行政に関する報告書案について

※各回の配布資料・議事録は、内閣府消費者委員会ホームページに掲載

## 委員名簿

(座長)	新川 達郎	同志社大学大学院総合政策科学研究科教授
(座長代理)	山本 隆司	東京大学大学院法学政治学研究科教授
	池本 誠司 ※	弁護士
	伊集 守直	横浜国立大学大学院国際社会科学研究院教授
	大森 節子	NPO 法人 C・キッズ・ネットワーク理事長
	尾嶋 由紀子	公益社団法人全国消費生活相談員協会常務理事
	首藤 英里子	千葉県生活協同組合連合会会長理事
	西田 佳史	東京工業大学工学院教授
	八木 洋介	株式会社 people first 代表取締役
	山田 啓二	京都産業大学法学部教授

以上 10 名 (敬称略)

※第 25 回より。なお、第 20 回～第 24 回には、第 5 次消費者委員会委員として出席。



消費者委員会 地方消費者行政専門調査会 設置・運営規程

平成 21 年 12 月 21 日

消費者委員会 決定

最終改正 平成 31 年 2 月 14 日

消費者委員会令（平成 21 年政令第 216 号）第四条の規定に基づき、この規程を定める。

(総則)

第一条 消費者委員会（以下「委員会」という。）の地方消費者行政専門調査会の設置、所掌事務、会議等、議事録の作成等については、この規程の定めるところによる。

(専門調査会の設置)

第二条 委員会に地方消費者行政専門調査会（以下「専門調査会」という。）を置く。

- 2 専門調査会に属すべき構成員は、委員長が、委員、臨時委員及び専門委員のうちから指名する。
- 3 専門調査会には座長を置き、専門調査会に属する構成員から委員長が指名し、座長は、専門調査会の事務を掌理する。
- 4 座長に事故があるときは、専門調査会に属する構成員のうちから座長があらかじめ指名する者が、その職務を代理する。

(専門調査会の所掌)

第三条 専門調査会は、委員会の求めに応じて、地方消費者行政に関する重要事項について調査審議する。

(調査会の設置)

第四条 座長は、必要に応じて、委員会の同意を得て、専門調査会に調査会を置くことができる。

- 2 調査会は、専門調査会が行う調査審議に関し、必要な専門的事項を調査審議し又は検討する。
- 3 調査会に属すべき構成員は、委員長が、委員、臨時委員及び専門委員のうちから指名する。
- 4 調査会には座長を置き、当該調査会に属する構成員から委員長が指名し、座長は、当該調査会の事務を掌理する。
- 5 調査会の座長に事故があるときは、当該調査会に属する構成員のうちから

調査会の座長があらかじめ指名する者が、その職務を代理する。

(専門調査会の会議)

第五条 座長（座長に事故があるときはその職務を代理する者。以下同じ。）

は、専門調査会の会議を招集し、その議長となる。

- 2 専門調査会の会議への出席には、会議の開催場所への参集のほか、座長が必要と認めるときには、テレビ会議システム（ウェブ会議システムを含む。以下同じ。）を利用した出席を含めるものとする。
- 3 専門調査会に属さない委員は、あらかじめ座長に届け出ることにより、専門調査会に出席することができる。
- 4 座長は、必要により、専門調査会に属さない臨時委員若しくは専門委員、行政機関職員又は調査審議事項に関して識見を有する者をオブザーバーとして会議に出席させることができる。
- 5 座長は、各回ごとの調査審議事項及びこれに係る事項に関する意見又は説明を得る必要があると認める場合には、専門調査会に属さない臨時委員若しくは専門委員、行政機関職員又は当該調査審議事項に関して識見を有する者を参考人として会議に出席させることができる。

(審議の公開)

第六条 専門調査会の開催予定に関する日時・開催場所等については、公開する。

- 2 専門調査会は、会議を公開することにより、当事者若しくは第三者の権利若しくは利益又は公共の利益を害するおそれがある場合その他座長が非公開とすることを必要と認めた場合を除き、公開する。非公開とすべき事由が終了したときは、公開するものとする。
- 3 前項の規定により座長が会議を非公開とすることを認めた場合は、専門調査会はその理由を公表する。
- 4 会議の議事録については、第2項の規定により座長が会議を非公開とすることを必要と認めた場合を除き、公開する。
- 5 第2項の規定により座長が会議を非公開とすることを必要と認めた場合は、議事要旨を速やかに作成し、公表するものとする。

(議事録の作成)

第七条 専門調査会の議事については、次の事項を記載した議事録を作成する。

- 一 会議の日時及び場所
- 二 出席者の氏名等及びこのうちテレビ会議システムを利用した出席者の氏名等
- 三 議題となった事項

四 審議経過

五 審議結果

(雑則)

第八条 この規程に定めるもののほか、専門調査会の運営に関し必要な事項は、座長が委員会に諮って定める。

(準用)

第九条 第五条から前条までの規定は、調査会について準用する。この場合において、これらの規定中「専門調査会」とあるのは「調査会」と読み替えるものとする。

附 則

この規程は、平成 21 年 12 月 21 日から施行する。

附 則

この規程は、平成 25 年 3 月 12 日から施行する。

附 則

この規程は、平成 31 年 2 月 14 日から施行する。