

旭市の消費者行政について

旭市商工観光課商業振興班

1. 旭市の概要

- ・千葉県北東部に位置し、千葉市から50km圏、また都心から80km圏にある。南部は九十九里浜に面し、北部には干潟八万石といわれる穀倉地帯が広がっている。産業では、施設園芸、畜産、稲作、露地野菜などの農業や、水産業、商業、工業がバランス良く成長。
- ・平成17年7月1日、旭市・海上町・飯岡町・干潟町が合併し、誕生した。
- ・面積 129.91 平方キロメートル
- ・人口 69,148 人 世帯数 25,130 世帯 (H24.6.1 現在)

2. 組織・職員構成(24年度)

消費者行政担当課	商工観光課（旭市消費生活センター）
担当班	商業振興班4名 主幹(1)主査(1)副主査(1)主事(1)
担当職員	2名(兼務)
相談員	4名(非常勤)

3. 旭市消費生活センター設置までの経緯と相談体制

平成19年度 旭市総合計画に『消費生活センターの設置』を明記し、21年度にセンター設置の予定だったが、相談員の確保が困難で実現しなかった。同年度、消費者行政活性化基金事業の活用により、相談員資格取得に意欲のある方を採用し、千葉県消費生活相談員養成講座を受講してもらい、資格取得を支援した。その後、さらに窓口開設日を増設、他市に勤務する相談員を当市でも委嘱し、平成23年度にセンターを設置することができた。

	14～20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
窓口開設	週2日	週2日	週4日	週5日	週5日
相談員数	1名	2名	2名	3名	4名
相談員の配置	1日1名	1日1名	1日1名	週1日は2名 週4日は1名	週2日は2名 週3日は1名

4. 相談件数の推移

	20年度	21年度	22年度	23年度
相談件数合計	272	260	319	388
県センター受付	147	132	141	107
旭市受付	125	128	178	281
上記の割合	46.0%	49.2%	55.8%	72.4%

5. 消費者行政予算

単位：千円

年度	事業費	財源内訳			
		活性化基金	光交付金	その他	一般財源
21(決算)	2,124	748			1,376
22(決算)	2,966	1,702		173	1,091
23(決算見込)	8,850	6,870	429	134	1,417
24(予算)	8,164	6,055			2,109

※地方消費者行政活性化基金の活用（21年度～24年度）

相談員の増員、報酬向上、相談員養成講座受講支援、相談員等研修受講支援、図書購入、備品購入、啓発用品作製、リーフレット等印刷、弁護士による相談員研修の開催

6. 消費生活センターの運営等に関する課題

[相談員の確保]

- 相談員 1 人配置から複数配置にするには、さらに相談員を増員する必要があるが地域に有資格者が少ない。
- 相談員 4 名のうち 3 名が他市の相談員を兼務しているため、旭市の勤務日数が限られてしまう。研修会への出席や出前講座などでシフトを組むことが困難な場合がある。

[センターの周知]

- 相談件数の旭市受付割合は増加しているが、他市センターに比べて低い。継続した広報が必要。
- 市民や外部の関係機関との連携が不十分。相談が必要な市民をセンターにつなげてもらう体制の構築。

[相談の質の向上]

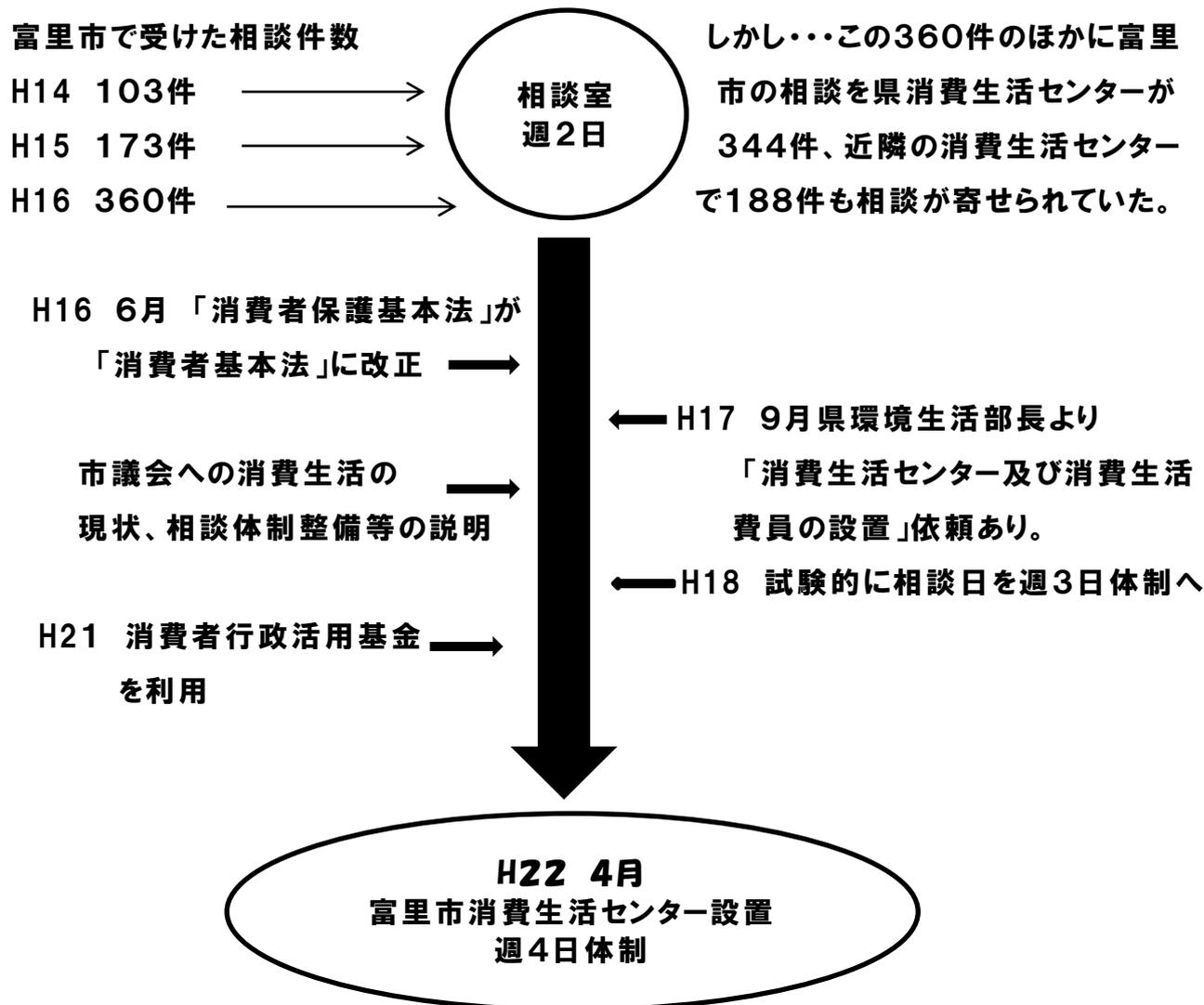
- 相談員複数配置の実現(旭市後期基本計画 施策目標「28年までに週延べ10人を配置」)
- あっせん率の向上（22年度9.6%→23年度12.5%）
- 専門性向上のため、相談員・職員の研修機会や予算を継続して確保していく。
- PIO-NET への相談情報入力精度の向上と伝送までの期間短縮

[その他]

- 市内の消費生活相談、消費者行政に対する認知度が低い。受付けた相談の対応のみ行っているように思われており、相談と啓発で市民全体の消費生活を支える業務であることが理解されていない。活性化基金終了後の予算要求で今以上の体制強化が実現できるか不安がある。
- 複合的な悩みを抱える相談者の問題の解決には、市内の連携が重要。今後関係課担当者会議の開催などを通して、市職員に消費者問題やセンターの役割を理解してもらう必要がある。

「消費者行政の充実について」 富里市の取組みについて

富里市消費生活センター設置までの経緯



H23 1月 「安心な消費生活のためのシンポジウム in 富里」を開催

4つの提言

- ① 相談体制の強化を図ること
- ② センター周知に工夫をすること
- ③ 行政内の連携・関係団体・機関との連携を確立し、相談の掘り起こしをすること
- ④ 消費者教育を推進すること

消費者行政基金をフル活用

週5日体制

市消費生活センターの
マスコットキャラクターを
作成

教育委員会と連
携し、児童・生徒
向けの啓発チラシ
を作成

民生委員、シルバーク
ラブなどの学習機会の
1コマに入れてもらう

市産業まつりなど
で、消費生活のブ
ースを設け、センタ
ーのPR、注意喚
起・啓発活動

親子マネー講座

敬老会・民生委員会・
成人式でチラシやガイド
ブックを配布

センターだより、多重債務
啓発チラシを区長回覧

富里市消費者
行政推進連絡
協議会を設置

消費者は、子どもからお年寄りまで幅広い世代が対象

平成23年 富里市消費者行政推進連絡協議会を設立

構成メンバー

- ・ 社会福祉協議会 ・ 身体障害者福祉会
- ・ 民生委員児童委員協議会 ・ シルバークラブ連合会
- ・ 防犯指導員連合会 ・ 区長会
- ・ 協働のまちづくり推進委員会
- ・ 社会福祉課 ・ 教育委員会 ・ 学校教育課
- ・ 高齢者福祉課 ・ 市民活動推進課 ・ 産業経済課

年2回開催し、相互の情報交換を行い、共通の情報を保持しながら、市民を見守っている。

野田市消費生活センターの現状

1. 野田市消費生活センターの開設窓口の現状

相談受付時間：平日（土日、祝日、年末年始はお休み）

10：00～12：00、13：00～16：00

相談員：3名（シフト制で1日1人体制）

2. 相談件数

平成24年 119件（5月末現在） 前年度 137件

平成23年 815件

平成22年 853件

野田市消費者行政活性化シンポジウム提言対応の現況について

提言1. 市民の意識向上と被害予防・救済のためのネットワーク作りを

提言1については、シンポジウム実行委員会参加団体の皆様にネットワーク作りを呼びかけ、消費者問題に対する市民の意識の向上や、消費者被害の素早い発見・予防を目的とした、消費者行政連絡会を立ち上げました。

平成24年3月2日に第一回の連絡会を開催し、それぞれの団体で何ができ、どういった連携が取れるのか、などの話し合いをしました。

現在はまだ、本連絡会をどう活かしていけるか模索中ですが、今後さらなる体制の強化に努めてまいります。

消費者行政連絡会参加団体

野田市自治会連合会・野田市民生委員児童委員協議会・野田市社会福祉協議会・
野田市いきいきクラブ連合会・野田地区地域包括支援センター・
中核地域生活支援センターのだネット・生活協同組合パルシステム千葉・
野田市教育委員会・野田市消費生活センター・市民生活課、計10団体

提言2. 相談窓口にたどり着かない被害の掘り起こしと消費者被害の継続的な実態調査を

提言2については、市が単独で行う形ではなく、提言1により立ち上げた連絡会の中で、被害の掘り起こし方法や実態調査の実施方法について検討した上で、連絡会の組織を活用して実施していきたいと考えております。

提言3. 多様な市民層に対応できる相談窓口体制の充実を

提言3については、土日の相談については、現状では、他機関（日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会や全国消費生活相談員協会など）を紹介しております。

消費生活センターの相談対応として、同じ東葛飾地区の柏市が平成22年10月から毎月第3土曜日の午後に電話相談、我孫子市が平成23年4月から毎月第2・4土曜日に消費生活センターで通常の面接及び電話相談を行っておりますが、相談件数を確認したところ、一日1～2件程度で、平日一日あたりの相談件数の半分かそれ以下といった状況ですので、当面の間は、現在の対応方法において様子を見ていきたいと考えています。

また平日の時間延長についても、現在相談件数が減ってきていることから、今しばらく様子を見たいと考えております。

提言4. まめメールなどを利用し、必要なところに必要な情報が届くための取組みを (※まめメール…登録した携帯電話やパソコンのメールアドレスへ防犯や防災、子ども安全情報などを配信するサービス)

提言4については、いままで5分野（防犯、子ども安全、防災、光化学スモッグ、火災）について情報を配信していたまめメールに、平成24年3月1日から「消費生活」の情報を追加いたしました。

消費生活センターへ相談や情報提供のあったものを対象とし、いち早く情報提供することにより、振り込め詐欺や悪質商法などを未然に防いでいきたいと考えております。

今後さらに配信数を増やし、啓発していきたいと考えております。

【登録数及び配信件数】

平成24年6月22日現在 登録数 3,512件 配信数 3件
(外部からの依頼含む)

国・消費者委員会への要望事項

消費生活センターの開設時間の延長や土日の開設などの相談窓口体制の充実や啓発活動を図るには、何らかの助成があると市として実施しやすくなるため、現在の基金などといった恒久的な財政的支援が必要である。

館山市の消費者行政について

1. 消費生活相談の実施

(1) 相談窓口の開設

日 時 月 2回 第1・3木曜日 午前9時から午後4時まで
場 所 市役所4号館 社会安全課（平成22年4月～開始）
相談体制 消費生活相談員 1名 市職員 2名（兼務）

(2) 相談情報の管理と活用

全国消費者生活情報ネットワークシステム配備（平成22年6月～運用）
個人情報を除く相談情報を国や国民生活センター等と共有。情報収集、相談統計等に活用。

2. 消費者教育の実施

(1) 戸別訪問による訪問販売撲滅啓発活動及び戸別アンケート調査の実施

H22 三軒町連合町内会の御協力で戸別訪問による訪問販売撲滅キャンペーンを実施。
H23 1年後の経過として戸別調査やアンケート調査を実施。

(2) 消費生活出前講座の開催

平成24年2月1日より船形地区と那古地区にNTT光回線の開始に伴い、
「通信サービスについての知識を身につけよう！」と題し、消費生活出前講座を開催。

(3) 多重債務関係相談会の開催

館山市と南房総市との共催で、相談員を招いての多重債務関係相談会を開催。

(4) 消費者啓発事業

振り込め詐欺防止街頭啓発活動 年金支給月（偶数月15日）年6回 実施。
市広報誌へ消費生活サポート情報の掲載。
H22 17回記載 H23 17回掲載

3. 館山市消費生活コミュニティリーダーとの協同活動

館山市の消費者行政に関わることに貢献し、行政一体となってボランティア活動を館山市と協同で実施。

房日新聞ご協力のもと、消費生活問題にかかわる記事を選択し記載を実施。

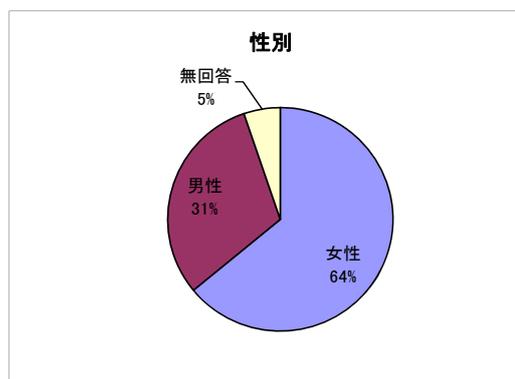
4. 生活用商品表示の適正確保

家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法、電気用品安全法に基づく立入検査。

館山市 消費者被害に関するアンケート 集計結果

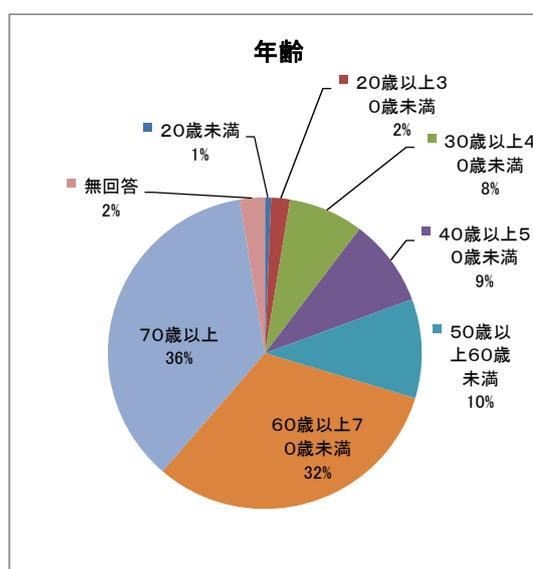
Q1.あなたの性別を教えてください。

女性	98
男性	47
無回答	8



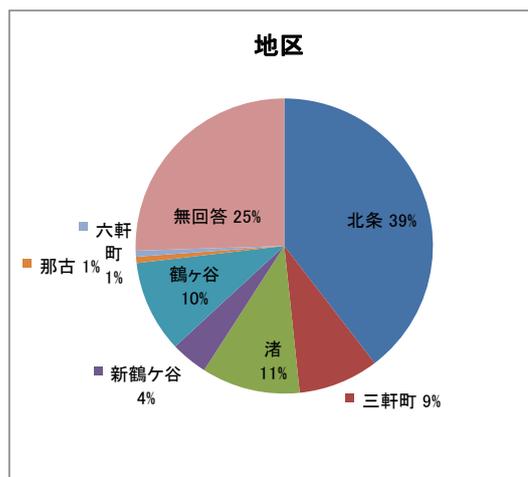
Q2.年齢はおいくつですか。

20歳未満	1
20歳以上30歳未満	3
30歳以上40歳未満	12
40歳以上50歳未満	14
50歳以上60歳未満	16
60歳以上70歳未満	49
70歳以上	56
無回答	4



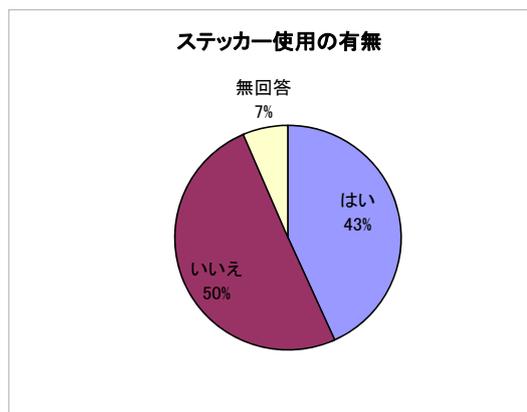
Q3.お住まいの地区はどこですか。

北条	59
三軒町	13
渚	16
新鶴ヶ谷	6
鶴ヶ谷	15
那古	1
六軒町	1
無回答	38

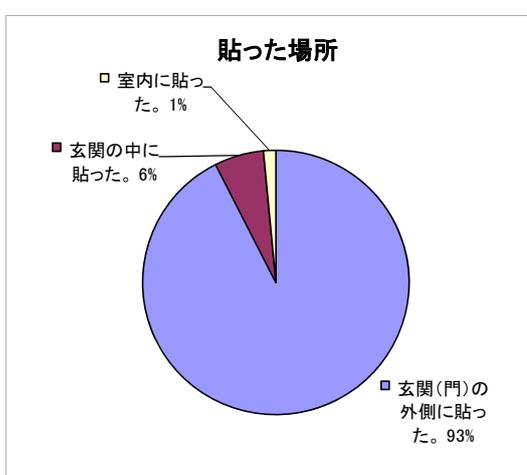


Q4. 昨年(平成22年)12月に配布した「訪問販売お断りステッカー」についてお聞きします。
 (1) 訪問販売お断りステッカーはお使いになりましたか。

はい	67
いいえ	78
無回答	10

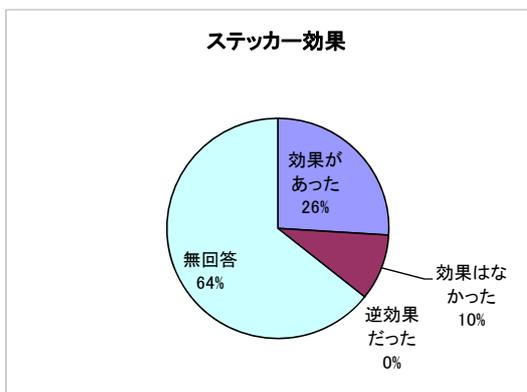


玄関(門)の外側に貼った。	62
玄関の中に貼った。	4
室内に貼った。	1



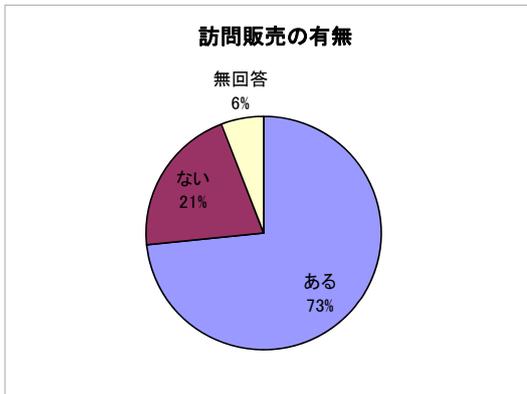
(2) (1)で「はい」と答えた方)ステッカーの効果はいかがでしたか。

効果があった	40
効果はなかった	15
逆効果だった	0
無回答	99



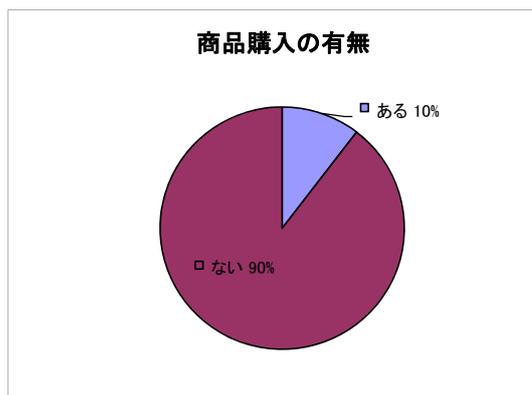
Q5. (すべての方)過去に訪問販売を受けたことはありますか。

ある	113
ない	32
無回答	9



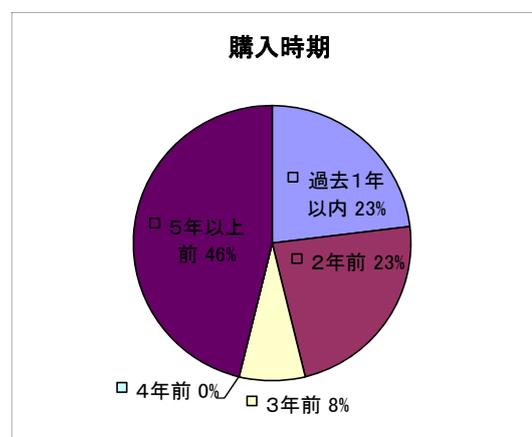
Q6.<5で「ある」と答えた方>訪問販売を受けて、買う気がないのに業者の勧める商品・サービスを購入したり、買取をされたことがありますか。

ある	12
ない	103



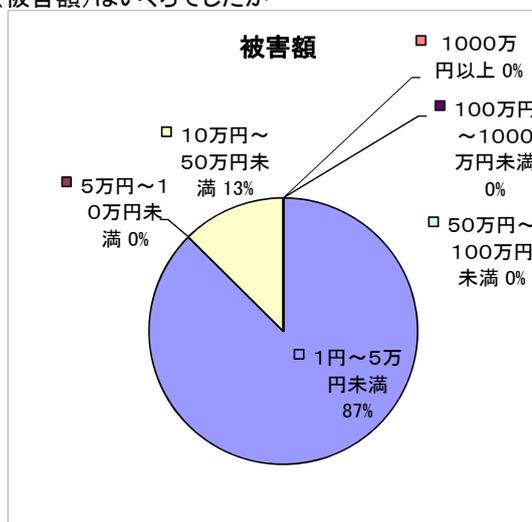
Q7.<6で「ある」と答えた方>購入したのはいつぐらいのことですか

過去1年以内	3
2年前	3
3年前	1
4年前	0
5年以上前	6



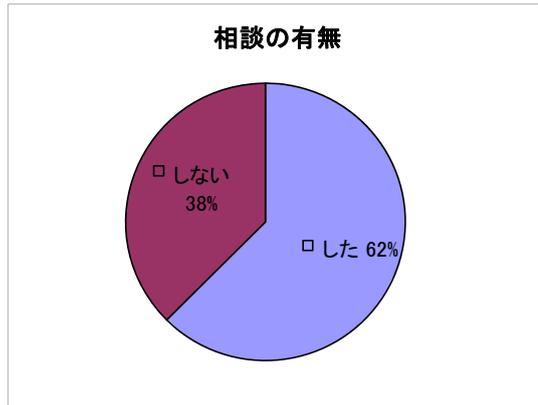
Q8.<6で「ある」と答えた方>買わされた商品・サービスの購入金額(被害額)はいくらでしたか

1円～5万円未満	7
5万円～10万円未満	0
10万円～50万円未満	1
50万円～100万円未満	0
100万円～1000万円未満	0
1000万円以上	0



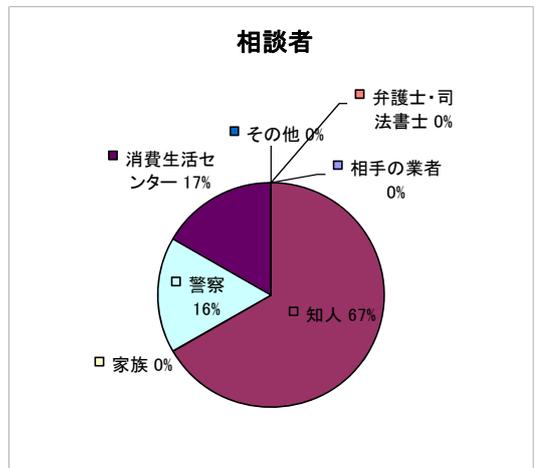
Q9.<6で「ある」と答えた方>被害にあったことを誰かに相談しましたか

した	5
しない	3



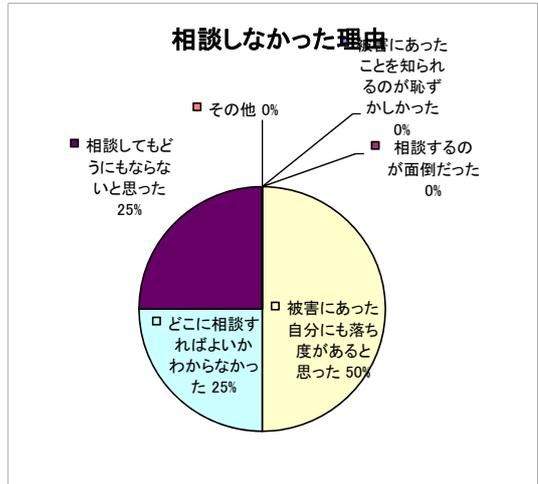
Q11.<9で「した」と答えた方>どこ(誰)に相談しましたか

相手の業者	0
知人	4
家族	0
警察	1
消費生活センター	1
弁護士・司法書士	0
その他	0



Q12.<9で「しなかった」と答えた方>相談しなかったのはなぜですか

被害にあったことを知られるのが恥ずかしかった	0
相談するのが面倒だった	0
被害にあった自分にも落ち度があると思った	2
どこに相談すればよいかわからなかった	1
相談してもどうにもならないと思った	1
その他	0



南房総市の消費者行政に対する取組み状況等について

1. 消費生活相談窓口の設置状況

平成24年6月1日付けで、市の非常勤特別職として消費生活相談員1名を任命して、窓口相談日を週2日として現在対応している。今後は相談状況を見て相談員数や相談日数の検討をしていく。

2. 消費生活相談窓口設置の背景

平成23年度までは、消費生活相談員は未設置であり、県内他市町村に比べて遅れていた。相談があった場合には担当職員が可能な範囲で対応するか、県の消費者センターを紹介していた。

近年は様々な消費者トラブルが増加傾向であり、市民サービス向上のためにも、地域住民が安心して利用できるよう、有資格者の消費生活相談員を配置する必要性が生じていた。

また、「地方消費者行政充実のための国による支援に関する請願書」を当市議会から平成23年12月に関係機関に提出しており、当市としても消費者行政の充実の必要性があった。

消費生活相談員の設置にあたっては、市の広報紙・ホームページや国民生活センターのHP等にも掲載をお願いして募集を行い、有資格者を配置することができた。

3. 消費者行政に関する国・消費者委員会への要望事項

消費者行政活性化基金が平成24年度で終了となる予定であり、財政的には普通交付税で算入されているものの、次年度以降消費者行政に関する必要経費は一般財源から財源充当をしていかなければならないため、特定財源として明確に消費者行政予算に充てられる、国庫補助金などの財政支援が継続的に行われようとして頂きたい。また、消費生活相談員について、安定的に相談員を確保するためにも地位や待遇など一定の目安を示して頂きたい。

平成24年度 柏市消費者行政事業計画

1 施策の方向

(1) 消費者被害救済への的確な対応

- ・ 相談体制の拡充を図るとともに、消費者庁等関係機関や庁内関係部署等との連携を強化し、若者や高齢者、障害のある人など対象に応じた施策を展開し、消費者被害救済のため迅速かつ的確な対応に努めます。
- ・ 悪質商法や振込め詐欺をはじめ、インターネット・携帯電話による取引や架空請求などの、複雑・巧妙化、多様化する案件に対応するため、より専門性の高い相談体制の整備に努めます。

(2) 自立した賢い消費者の育成

- ・ 子どもから高齢者まで、各年齢層に合わせた体系的な消費者教育（啓発）事業を推進します。
- ・ 消費生活コーディネーター制度の充実を図り、各地域での効果的な消費者啓発活動を行ないます。
- ・ 消費者庁及び国民生活センターや県消費者センターと連携し、最新の情報を迅速かつ的確に市民へ提供し、被害を未然に防止できるよう努めます。

(3) 暮らしの中の正しい計量による消費者保護

- ・ 正確な計量の実施を確保するため、商店・工場・病院等で取引、証明に使用されているはかりの定期検査及び商品量目等の立入検査を行います。なお今年度から、定期検査について、指定定期検査機関を指定し、全面委託する予定です。
- ・ 適正計量に関する指導、啓発事業及び計量に関する苦情処理等を行います。

2 消費生活相談等事業

(1) 消費生活相談事業

(ア) 消費生活相談体制

- ・消費生活専門相談員，消費生活コンサルタントまたは消費生活アドバイザーの資格を有する相談員10名を委嘱し，平日は1日平均8名の勤務体制で，消費生活に関する相談や苦情（要望）を受け，解決に向けた助言や斡旋を行います。
- ・主任消費生活相談員制度を導入し，相談員の資質向上を図り，組織力の強化を図ります。
- ・また，毎月1回，第3土曜日の午後に電話のみの相談受付を試行として実施します。
- ・その他，消費者講座，子ども消費者教室などの講師を務め，消費者被害の未然防止を図ります。

○相談受付

- ・月～金曜日（土曜日・日曜日・祝日・年末年始を除く）
午前9時～午後4時30分
- ・毎月1回第3土曜日（2名体制／電話相談のみ）
午後1時～午後4時30分

(イ) 消費生活相談の充実

- ・相談内容は，年々複雑化，多様化する傾向にありますが，その大部分は契約・解約にかかわる相談が占めています。
- ・消費生活相談員は，国や県で実施する研修会などには意欲的に参加し，日々，新たな情報収集，研鑽に励んでいます。
また，隔月で実施している相談事例研究会では，弁護士からの法律に関する知識の習得や，特殊な相談の解決方法を学び，相談業務の機能強化を図り，質の向上，充実を目指します。

(ウ) PIO-NET

※ Practical Living Information Online Network System

〔パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム〕の活用

- ・パイオネットは，全国の消費生活センターが受理した消費生活相談情報を国民生活センターに集約・蓄積し，その共有化情報を検索・統計といった資料として活用できるよう構築されてきました。
- ・平成21年度の消費者庁発足に伴い，従前のシステムでの問題点であった受付から登録までの時間短縮，作業軽減が図られた新システムに移行し，国の関係行政機関にも閲覧用端末が設置されるなど，消費者被害の未然防止，拡大防止のための，法執行への活用など，その活きた情報は，より広く，多くの行政機関で共有されるようになっていきます。
- ・なお，情報の内容は，苦情相談の記録を整理した要約となっています。

(2) 関係事業法等に基づく立入検査の実施

- ・消費者が商品を買ったり，使用したりするときに商品の選択や取扱い方法を間違えることのないように，また，品質や性能，使用方法等の安全確保のために販売業者を対象とした，いわゆる安全3法（家庭用品品質表示法，電気用品安全法，消費生活用製品安全法）の法律に基づく立入検査を行います。市内の無作為に選んだ量販店等10店舗程度を対象に，品質表示や指定マークの有無などについて立入検査を行います。
また，ガス事業法，液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化の関する法律に基づき，登録を受けた販売事業者等を対象に立ち入り検査を行います。

(3) 多重債務問題対策事業

- ・多重債務問題に対しては，相談者の家計管理や生活の再建，多重債務者が抱える多重債務以外の問題も含め総合的に解決する必要があります。国，地方自治体及び関係団体が一体となった相談体制の強化と，新たな多重債務者の発生予防を目的とした事業を行いません。

○ 東葛多重債務問題対策フォーラム

千葉県弁護士会松戸支部と柏市，松戸市，流山市，野田市，我孫子市，鎌ヶ谷市による東葛多重債務問題対策フォーラム（平成20年2月28日発足）の定期的な会議の開催と，構成市を会場に弁護士による多重債務者無料相談会を実施します（年2回）。

○ 柏市多重債務無料相談会

柏市消費生活センター独自に，弁護士による無料相談会を実施し，多重債務者への早期解決支援にあたります（年10回）。

○ 柏市多重債務問題対策庁内連絡会の開催

庁内の関係各課（19課・室）間の連絡・協議・報告等の体制づくりを目的とした同連絡会を開催し，多重債務問題対策に当たります。

3 消費者啓発及び消費者教育事業

(1) 消費者教育事業体制

- ・今年度も消費者教育相談員を2名委嘱し，消費者啓発及び消費者教育を推進するため，各種事業を行ないません。

(2) 各種事業

○子ども消費者教室の充実

自立した賢い消費者の育成を目的に，子ども向けの消費者教育事業として平成17年度より「子ども消費者教室」を実施しています。被害未然防止対策の一環として，小学生向けには，主に柏市のオリジナル教材であるマナブーのマナーノートを活用した金銭教育を，また，中学生向けにはインターネット・携帯電話に関する情報教育を実施しています。また，高校生向けに，契約に関する教室も実施する予定です。

○消費者講座の開催

町会や各種団体等の学習会，勉強会などからの要請を受け，消費生活相談員を講師として派遣します。

○消費生活講演会の開催

市民に，生活に役立つ情報や商品知識，消費者問題など学んでもらうため，外部から専門の講師を招いて講演会を開催します。

○情報紙の発行

消費者への危害情報，相談事例，対応策，子どものため消費者教育や計量等に関する最新情報を掲載した情報紙「こんにちは柏市消費生活センターです」を年4回発行し，町会回覧及び関係機関への配布をします。

○消費者啓発用パンフレットの発行

悪質商法の被害に遭わないための情報や知識の普及を図るため，啓発パンフレットなどを発行し，市民に提供します。

(3) 柏市消費者教育推進連絡会

- ・教育委員会職員及び教員で構成する同連絡会において，今年度は委員を再編し，来年度の消費者教育授業の実践に向け，年3回の連絡会（研修）を実施し，学校における消費者教育の推進を図ります。

(4) 図書出版物等の充実

- ・国，県，他市町村及び企業等が発行する消費者行政資料及び消費生活に関する参考図書，DVD（ビデオ）類を閲覧できるように資料室を整備し，市民の消費者教育を支援します。

(5) 展示情報コーナーの充実

- ・市民へ消費者として役立つ情報を提供するため，国，県，他市町村及び企業等が発行する情報紙やパンフレットなどを置き，消費生活全般に関連する情報を提供します。また，年々巧妙化する悪質商法に関する啓発パンフレットを作成し，配置します。

(6) 消費生活コーディネーター制度

- ・消費生活コーディネーターは，消費者啓発，自立した消費者の育成等，地域における消費者活動のリーダーとして活動しています。
- ・任期は2年で，今年度から43名を委嘱しています。
- ・市内を5ブロックに分けブロックごとにブロック長をおおて，組織的に次のような活動をしています。

○地域での消費者講座，消費生活パネル展等の企画・運営・実施

○地域で，消費生活に関するパンフレットを配布する。
特に高齢者を対象とした悪質商法，振り込め詐欺に関するものを中心に配布し，被害の未然防止に努める

○地域で起きている悪質商法の情報などをいち早くキャッチし，市へ情報を提供する

○簡単な消費生活相談の受付及び消費生活センター（相談員）への引継ぎ

○消費者講座などへの協力

○毎月消費生活センターで開催する研修会への参加

4 消費者団体関係事業

・消費生活研究グループへの支援

市民への消費生活に関する啓発を担う自主的な消費生活研究グループに対し，その活動に伴う経費の一部を補助します。補助対象となる啓発事業に係る経費に対し，補助金を交付することにより，団体の支援を図り，自立した賢い消費者の育成を目的とします。

- ・柏市消費生活研究グループ活動補助金交付要綱に基づいて交付します。

5 計量関係事業

(1) 特定計量器の定期検査

- ・市内の商店，病院，学校等で取引または証明に使われているはかり（特定計量器）を対象に，今年度，はかりの定期検査を実施します。

※計量法第19条の規定に基づき2年に1回の定期検査が義務付けられています。今回は平成22年度に市内全域で実施しました。

(2) 立入検査

- ・適正な計量を確保するため，スーパーマーケットや事業所等に立ち入り，商品量目の検査や使用中の計量器の使用方法や管理状況に関する検査などを行います。また，ガソリンスタンドや灯油を販売している事業所に立ち入り，燃料油メーターの有効期限切れの確認をします。

(3) 普及，啓発活動の実施

- ・正しい計量の推進を図るため，市民の計量意識の向上及び生産者・販売者に対する自主計量管理の徹底について，様々な機会を通じて啓発します。また，啓発用パンフレットを作成し配布します。

6 食品等の放射性物質検査事業

- ・市民の食の安全・安心の確保のために，消費者庁から測定機器の貸与を受け，家庭菜園で栽培した農産物や自宅にある井戸の水等，公的機関の検査の対象となっていない

い食品等の放射性物質検査を実施します。

7 消費生活センターの移転

- ・市議会や監査等から現在地の賃借料等が高いとの指摘を受けてきたことや，放射性物質検査機器の増設対応なども考慮し，消費生活センター業務の一体管理の必要性から，柏下73番地（中央体育館管理棟，旧健康管理センター）へ移転する予定です。移転に伴い，消費者ルームは廃止となりますが，消費生活センターの機能や名称はこれまでと変わりません。

千葉県消費者センター相談員として

千葉県消費者センター

消費生活指導員 武田佳代子

1. 千葉県センターにおける相談受付体制と相談員の処遇について

相談受付は月曜日から金曜日が9時から16時半、土曜日が9時から16時。

23年度の相談受付件数は9,911件。

消費生活相談員を千葉県消費者センターでは、消費生活指導員という。

現在、相談員は21名、毎日10人体制で受付対応している。

相談員の雇用形態は嘱託、週4日勤務者と週3日以内が勤務者で1年ごとの更新。

業務内容は、相談処理と消費者自立支援講座講師等。

2. 複雑・専門化する消費者相談事例の紹介

i 情報通信関係のトラブル例

ii 金融・投資関係の詐欺的な勧誘による被害事例

3. 相談員としてスキルアップの必要性

高度複雑化する相談に対する研修の意義、

活性化基金によるパワーアップ研修について、継続的に研修が確保されることへの要望

4. 市町村相談窓口の状況について

巡回訪問した際の各相談窓口の現状と今後の課題

5. 各相談窓口の充実のために

市町村と県センターの連携の重要性、センターオブセンターとしての役割

行政によるバッグアップ体制とフィードバックするための人材確保の必要性

6. 国民生活センターに対して

消費者にとって最も身近な存在であること、地方公共団体相談窓口の相談処理支援等、消

費者庁との連携について

平成 24 年 6 月 30 日

地方の相談員として

鈴木恵子

現状 勤務体制 週 5 日 3ヶ所の自治体（香取市・銚子市・富里市）
内訳 香取市 1. 5 日 銚子市 2, 5 日 富里市 1 日

報酬 自治体により違う
交通費も自治体により違う 無（1自治体）一部支給（2自治体）
研修に対して日当が付かない（交通費のみ 1自治体）

相談体制 3か所ほとんどが一人体制

困っていること 週 1 日の勤務の場合、あっせんになった場合、業者や相談者と連絡が取り
難しい。解決が遅くなる。不在時に業者や相談者から連絡があることが多い。

一人体制のため、研修に行きたくても交代してくれる相談員がいないと
安心して研修に行けない。
また、来年度からは予算の関係でもう研修は行けないかも、と職員から
言われている。

要望 相談者によりよい助言をするために毎日 2 人体制にしてほしい。

研修・人件費等、今後の財源を確保してほしい。

週 5 日同一の自治体で勤務したい。

地域的な問題ですが、地方では相談員の人数が少なく、勤務可能地域が
限定される。現在週 3 日相談を受けている自治体に人口一万人規模の隣
町（週 1 日相談）と広域で消費生活センターを作ってはどうかと私が提
案しているが、自治体レベルの問題でなかなか簡単には行かない。他で
成功している例の金額面等の詳細な情報がほしい。全国ではすでに広域
の消費生活センターを設置している地域がある。設置に向けて国や県か
ら自治体に働きかけは出来ないか。

千葉県弁護士会の消費者行政に対する取り組みについて

平成24年6月30日

千葉弁護士会消費者問題委員会
行政対策班 弁護士 町田 敬

1 県内自治体の相談部署への訪問

当委員会（なお、当委員会では、行政対策班が中心となり、消費者行政の充実に関する活動を行っている。）では、平成22年に千葉県内の各市町村が行っている消費者行政に関し、どのような施策を行い、どのような成果を出しているかについてアンケートを行い、ほぼ千葉県全域を網羅する40市町村から地方消費者行政の現状に関し興味深いデータを収集することができた。

そこで、昨年は、上記アンケートの結果に基づき、相談員が配置されていなかった南房総市に委員5名で訪問し、相談部署の職員の方々と忌憚のない意見交換を行った。

その結果、同市と当委員会が協力する体制を構築する必要があることが確認され、今後、同市において消費者問題に関する相談会等の開催を検討してもらうことになった。

本年も継続して、積極的に自治体担当部署を訪問して意見交換を行うなど、地方消費者行政の活性化を図っていく予定である。なお、本年は9月3日に鴨川市の担当部署を訪問する予定である。

2 地方消費者行政に関するシンポジウムの開催

当委員会では、従前から、千葉県内及び全国各地で行われている地方消費者行政に関するシンポジウムへ積極的に参加し、その取り組み等に関し理解を深め、一定の蓄積を得るに至った。

そこでこの蓄積を踏まえ、当委員会でも、本年2月25日、千葉市文化センター5階会議室にて、地方消費者行政の充実をテーマとするシンポジウムを開催した（なお、本シンポジウムは、日弁連の共催、及び、千葉県の後援を得ている。）。

上記シンポジウムでは、日弁連消費者問題委員会委員長の基調講演、各自治体の相談員などによる現状報告、社会派コント集団「ザ・ニューズペーパー」による地方消費者

行政をの問題点に光を当てたコント、及び、当会消費者問題委員会委員長をコーディネーターとして、弁護士、相談員等立場の異なる方々によるパネルディスカッションなどが行われた。

参加人数は、一般市民にとってあまりなじみのない問題であるためか、60名弱とやや寂しい数字ではあったものの、地方消費者行政の充実に多大な影響力を持つ国会議員（代理参加も含む）が4名参加され、地方消費者行政の問題について関心を持ってもらったことは大きな収穫であった。

本年度も引き続き、地方消費者行政の活性化を更に推進すべく、「消費者行政充実ねっとちば」などの消費者団体や各自治体と連携して、県内各地でシンポジウムを行っていく予定である。

3 国その他関係諸機関に対する意見書

昨年は、当委員会が中心となり、「地方消費者行政に対する国の責務・支援に関する意見書」「千葉県消費生活基本計画の確実な実施を求める意見書」を取り纏め、千葉県弁護士会から、関係各機関宛に執行された。

当委員会としては、今後も継続して、地方消費者行政活性化に向けた意見を、このような形で国及び関係諸機関に発信し、行政内部の意識改革を図っていく予定である。

4 関係団体への講演依頼

当委員会では、地方消費者行政の諸問題をより深く理解をするため、定期的に関係諸団体の講師を招き、勉強会を開催している。

今後も、関係諸団体の講師を招き、消費者行政に関する喫緊の問題について、当委員会内で問題意識を共有し、検討する機会を設けていく予定である。

以上