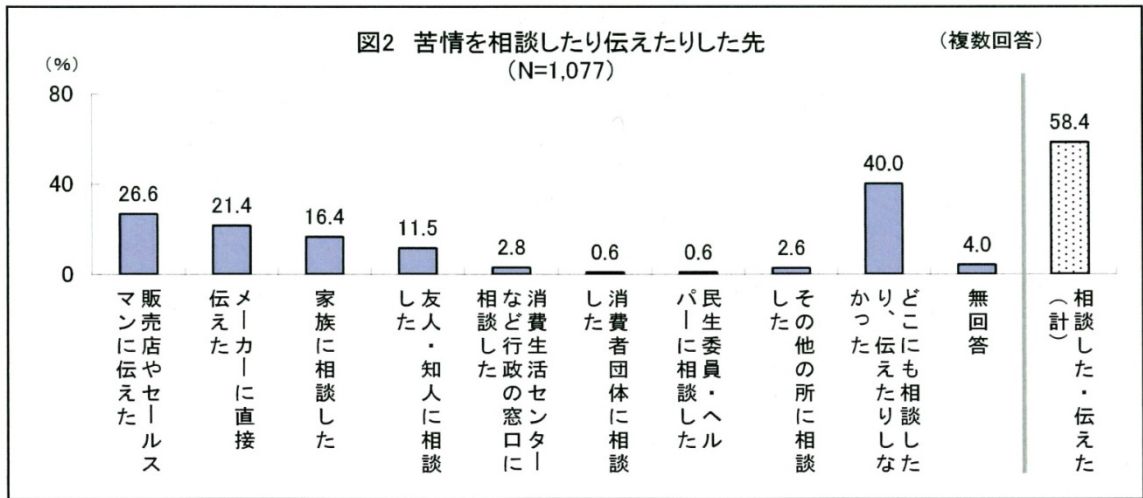


## (2) 消費生活相談は氷山の一角

①消費生活の苦情・不満のうち消費生活センターへの相談は3%程度



国民生活センター「第41回 国民生活動向調査〈結果・概要〉」(平成26年3月6日)

②消費者被害の推計値は7.8兆円

	2014年	2013年
契約購入金額	約7.8兆円	約6.5兆円
既払金額 (信用供与を含む)	約6.7兆円	約6.0兆円
既払額	約5.6兆円	約5.4兆円

消費者庁「2014年の消費者被害・トラブル額の推計結果」

⇒都道府県・市町村別の被害額推計値は？

## (3) 消費生活相談は消費者行政の基盤

①消費者問題は、消費者と事業者との構造的格差から多数の被害が発生する。

⇒消費者個人の注意・努力だけでは、トラブルの防止・救済が困難

②消費生活センター・相談窓口は、消費者の相談・苦情を受け付け、格差を踏まえた積極的なあっせん・助言により紛争解決まで見届ける。

⇒多くの消費者がトラブルの解決・救済を期待して相談を寄せる。

③最新の消費者問題を把握することができる

⇒地域の相談情報を、被害防止の啓発、悪質事業者の規制、消費者団体活動支援、法制度の改善等の施策に活用する。

#### (4) 消費生活相談窓口の整備状況

- ①消費生活センター・相談窓口の設置が93.1%
- ②各都道府県別の整備状況：島根県：センター6、相談窓口13、100%  
消費者庁「地方消費者行政の現況（平成26年版）12頁

#### (5) 消費生活相談の実施状況（平成25年）

- ①全国相談件数1,030,219件。あっせん件数82,493件（8%）
- ②都道府県別：島根県：相談件数5,782件。あっせん571件（9.8%）  
消費者庁「地方消費者行政の現況（平成26年版）」70頁

⇒人口当たり相談件数

全国：1,030,219件/127,297,686人＝1万人当たり80.9件

島根県：5,782件/702,237人＝1万人当たり82.3件

#### (6) 消費者行政予算の推移

- ①地方消費者行政活性化基金・交付金
- ②全国の推移 ※地方消費者行政の体制・予算の推移（H25年）

#### ※地方消費者行政強化に向けた財政支援

「地方消費者行政に対する国の財政措置の活用期間に関する一般準則」  
（平成25年2月27日消費者庁長官通知）

○基金により整備した体制を安定的に維持・充実するため、事業ごとの基金の活用期間を定める。

<p>&lt;原則&gt;消費生活センターの整備：3年 相談員レベルアップ事業：7年 地域社会における消費者問題解決力の強化事業：7年</p> <p>&lt;特例&gt;①5万人未満の小規模市町村：2年延長 ②首長が消費者行政の体制維持・強化を表明：2年延長 ③相談員の雇止めを行う地方公共団体：2年短縮</p>
--

#### (7) 消費者行政担当職員の推移

- ①全国的に平成20年度以降も増加していない。
  - ・H10年度10,172名→20年度5,672名→25年度5,158名→26年度5,200名  
※消費者庁「地方消費者行政の現況（平成26年版）」16頁
  - ・専任と兼務の割合：全国平均29.4%・70.6%
- ②都道府県別：島根県の職員数H21年度47人⇒H26年度37人
  - ・専任と兼務の割合：島根県 20%・80%

## 2 消費者行政推進の視点

消費者基本法第1条 この法律は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、国、地方公共団体及び事業者の責務等を明らかにするとともに、その施策の基本となる事項を定めることにより、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進を図り、もつて国民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

- ①消費者と事業者の構造的格差を踏まえた政策
- ②消費者の自己責任と「消費者の権利の尊重と自立の支援」の違い
  - ・行政は例外的な関与か、格差を踏まえた積極的支援行政か
  - ⇒他の行政分野から消費者行政に移動した職員の研修の重要性

## 第2 消費者安全法改正（平成26年）とこれからの課題

### 1、消費者行政充実の段階

#### 【第1段階】消費生活相談の窓口整備

- ・消費生活相談窓口から消費生活センターへ

消費生活センターの要件：週4日以上相談実施

資格保有者を配置

PIO-NETを配備

⇒複数の自治体が連携して消費生活センターとすることの是非

○住民が毎日いずれかの窓口で相談を受けられる。

消費生活相談員による相談処理を受けられる。

PIO-NET情報に基づき質の高い相談処理ができる。

△他の自治体に相談業務を委託すると、委託した自治体の消費者行政が弱体化しないか？

△消費者行政職員が相談情報を活用して被害防止の施策を展開できるか？

#### 【第2段階】消費生活相談業務の質的向上と被害救済機能の強化

- ・相談員の研修の充実

(例) 相談員による事例検討会の開催

テレビ会議・画像つきスカイプの活用

⇒あっせん率の向上、あっせん処理の内容の向上

- ・弁護士によるアドバイザー・助言制度の整備

(例) 弁護士参加による事例検討会の開催

テレビ会議・画像つきスカイプの活用

メールによる助言・アドバイザー制度

- ・都道府県は、市町村の消費生活相談について助言、協力、情報提供等の援助を行うことができる、市町村の広域連携の調整を行うことができる（法8条1項1号）

⇒巡回相談員制度、指定相談員制度

**【第3段階】行政による消費者啓発・教育と被害防止**

- イ) 被害防止の啓発資料の配布
- ロ) 教育・啓発の講演会
- ハ) 相談員・職員による出前講座の実施

**【第4段階】地域連携による被害防止・消費者市民の育成**

- イ) 高齢者見守りネットワークとの連携
- ロ) 地域ネットワークの構築と連携
- ハ) 消費生活サポーター・コーディネーターの育成と連携
- ニ) 消費者団体の育成と活動支援

**2、消費生活センターの位置付けを条例に規定**

**(1) 消費者安全法の規定**

- ・消費生活センターを設置する都道府県及び市町村は、消費生活センターの組織、運営、情報管理その他内閣府令で定める事項並びに相談処理の基準等を条例で定めるものとする（法10条の2）

**(2) 消費生活センターを条例に位置付けることの意義**

- ・要綱等から条例化により自治体内での位置付けの向上
- ・条例化するに当たり、消費生活センターの機能・体制の充実を確保

**(3) 条例に盛り込むべき事項**

- ・内閣府令8条とガイドラインに規定する参酌基準を踏まえて規定する。

①資格を有する消費生活相談員を配置すること

⇒国家資格化に流れないように留意

②消費生活相談員の雇止めを行わない等適切な処遇の確保措置を講ずること

⇒「消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、任期ごとに客観的な能力実証を行った結果として同一の者を再度任用することは排除されない」（府令8条4号）ことを条例に盛り込む。

③職員の研修機会を確保すること

### 3、地域ネットワークの構築と消費者市民の育成

#### (1) 「消費者安全確保地域協議会」の設置（法 11 条の 3）

- ・ 地域の見守りネットワークの構築を法律上に位置付けた  
⇒ 「消費生活審議会」との関係  
⇒ 「消費者教育推進地域協議会」との関係

#### (2) 「消費生活協力員・消費生活協力団体」を委嘱（法 11 条の 3 第 2 項）することができる。

- ・ 協議会は、構成員との間で「特に配慮を要する個人」の情報を提供することができる（法 11 条の 4 第 3 項）。秘密保持義務を規定。  
⇒ 見守りネットワークの構成員に、消費生活センターとの連携を期待

### 4、地域ネットワークの担い手

#### (1) 高齢者見守りネットワークとの連携

- 高齢者福祉部門による見守りネットワークが整備されている自治体が多い  
⇒ 当面は、「高齢者見守りネットワーク」に消費者行政職員・相談員が参画し、構成員として、地域包括センター、民生委員、社会福祉協議会等の協力を求めることからスタートする。
  - ・ 高齢者見守り関係者に消費者トラブルの情報を提供し、発見する眼を養う。
  - ・ 見守り関係者から消費生活センター・相談窓口への連絡・紹介を促進する。

#### (2) 地域の被害防止ネットワークの構築と連携

- 消費者問題の地域連携の課題は、高齢者被害の防止のほかにも、多重債務問題、インターネット・情報通信トラブル、リコール商品、不当表示など多様。  
⇒ 地域の関係団体・機関の連絡協議のネットワークを作り、情報交換と協力体制を構築する。

#### 【参考例】北海道消費者被害防止ネットワークの取組

- ・ 消費生活センターと高齢者関連団体の情報交換だけでなく、警察本部、学校関連団体、法律家団体、生協連など、広範囲なネットワークを構築している。  
※地域消費者被害防止ネットワーク
- ・ 消費者トラブル情報の共有、被害防止の啓発活動に協力、被害発見・通報に協力。

#### <課題>

- ⇒ 関係機関の情報交換による啓発活動の連携から、消費者啓発・調査・活動を通じた人材育成の展開へ。
- ⇒ 地域で消費者問題に取り組む消費者市民を育成し（消費者教育推進法 3 条 2 項）、ネットワークの構成員・協力団体として連携する。

## 5、消費者市民の育成と連携

### (1) 官民連携の考え方

○消費者委員会平成27年8月「消費者行政における新たな官民連携の在り方に関する調査報告～行政のスリム化・効率化をこえて～」

- ・民間の主体が公益のために活動する役割を担い、行政はそのための枠組み（制度）設定、状況観察、必要な関与を行う「保障行政」の手法を活用する。
- ・行政が、消費者が利用できる情報を整理し伝達できるようにすること、消費者の交渉力の充実・強化のためのしくみを作り働きかけること。

### (2) 都道府県が「消費生活サポーター・リーダー」を育成

- ・一般公募・市町村推薦・消費者団体推薦により、
- ・消費者問題の研修を行い、
- ・地域で啓発活動などの行動を期待。

⇒活性化交付金の活用による人材育成

### (3) 育成はしたが活動が十分か

<原因と課題>

#### ① 育成の研修内容が十分か

- ・被害に遭わない消費者の育成から、自ら行動する消費者の育成へ
- ⇒最新の消費者問題の知識だけでなく、地域の関係機関・関係団体の実情、啓発活動の方法なども学ぶこと

#### ② 市町村で活躍の場を提供できているか

- ・消費生活センターの職員・相談員と定例的な情報交換の機会を設ける。
- ⇒職員が地域の関係団体を紹介し、出前講座・意見交換の機会を提供する。

る。

⇒高齢者見守りネットワークなどに、消費生活センター・サポーターが継続的に参加する仕組みを作る。

⇒サポーターの育成と市町村職員の活動とがセットで活動できる。

#### ③ フォローアップの研修機会ができていないか

- ・フォローアップ講座の実施、サポーターと地域の消費者団体の交流、サポーター同士の実践報告・交流の機会を設ける。

⇒継続的・自主的活動に発展することを目指す。

【参考例】新潟県：消費者協会に委嘱して、消費生活サポーターの育成と啓発活動の取組を継続している。

【参考例】徳島県：消費生活サポーターの育成・活用のほかに、消費生活コーディネーターの育成を始めた。