

# SNSに関連する相談は中高年層でも増加



10

## 地方消費者行政強化作戦

平成27年3月  
消費者庁

### 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)

11

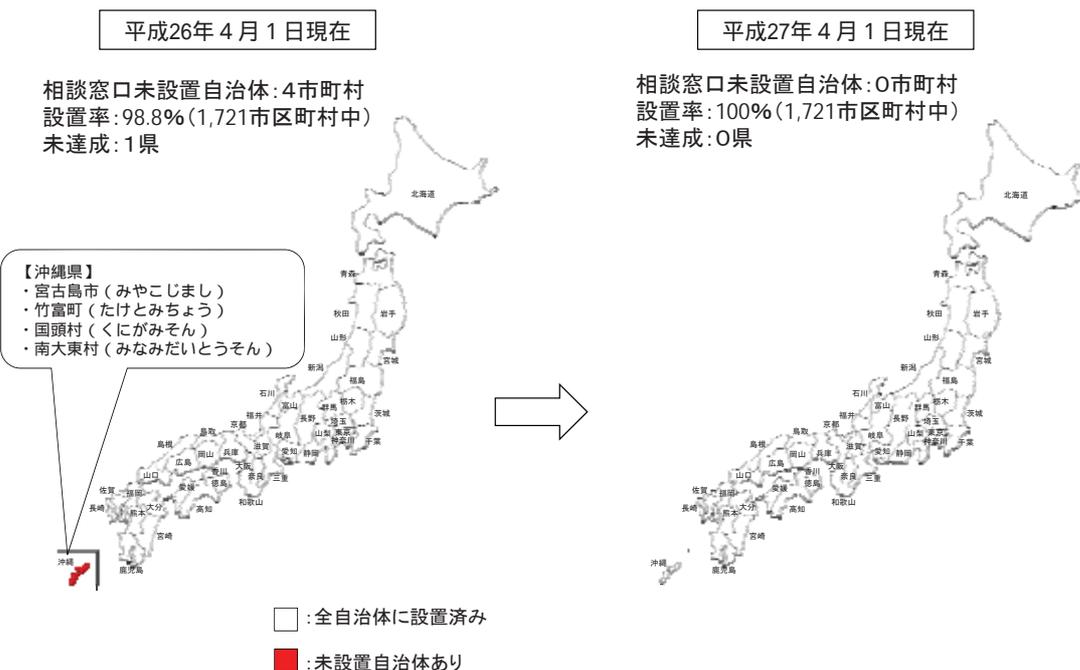
## 「地方消費者行政強化作戦」の進捗状況

●平成26年4月1日から平成27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;未設置自治体&gt;</p> <p>4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</p> <p>①人口5万人以上の全市町 ②人口5万人未満の市町村50%以上</p> <p>【消費生活相談員】</p> <p>2-2 管内自治体の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)</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>19府県(466市区町) → 20府県(469市区町) 10道府県(368市町村) → 12道府県(413市町村)</p> <p>36都道府県(1255市区町村) → 38都道府県(1288市区町村) 23都道府県(2612人) → 24都道府県(2659人) 4県(平均参加率86.8%) → 4県(平均参加率89.9%)</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>11団体 → 12団体</p> <p>※平成26年12月17日に「NPO法人消費者支援ネットワークまもと」が新たに認定され、12団体となった。</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>【26年3月末 → 27年10月】</p> <p>&lt;推進計画の策定&gt;</p> <p>11都道府県・1政令市 → 30都道府県・6政令市</p> <p>&lt;推進地域協議会の設置&gt;</p> <p>18都道府県・4政令市 → 39都道府県・11政令市</p>

12

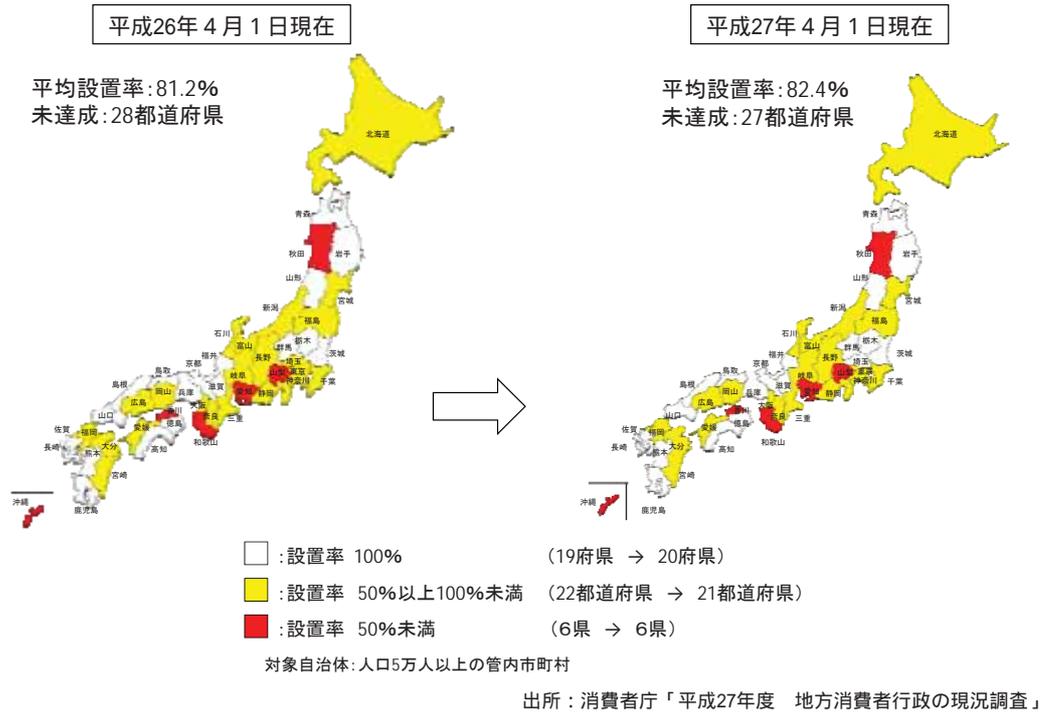
### <政策目標1> 相談窓口未設置の自治体を解消



出所: 消費者庁「平成27年度 地方消費者行政の現況調査」

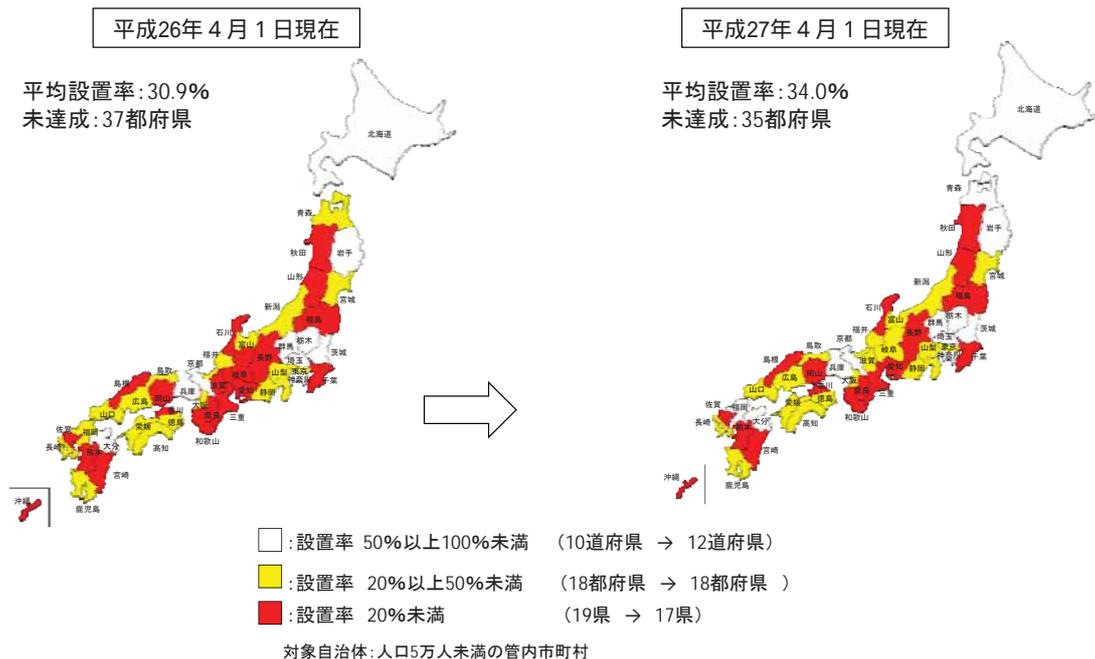
13

<政策目標2-1①> 消費生活センター設立促進(人口5万人以上の全市町)



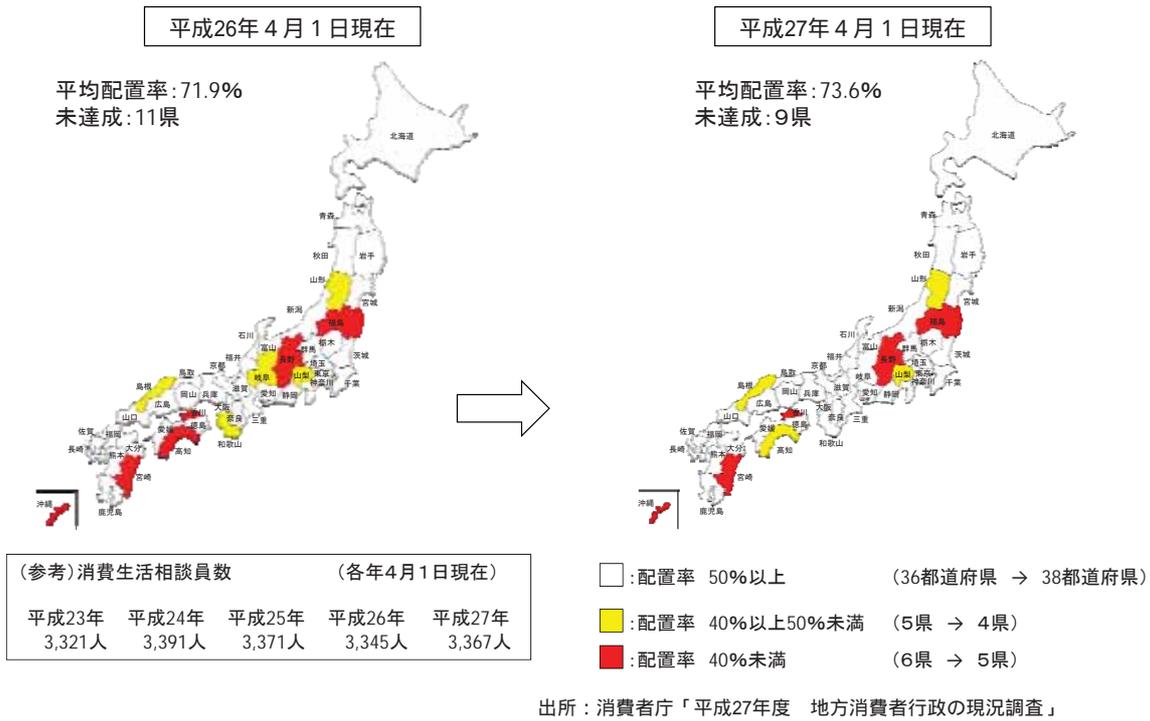
14

<政策目標2-1②>  
消費生活センター設立促進(人口5万人未満の市町村50%以上)



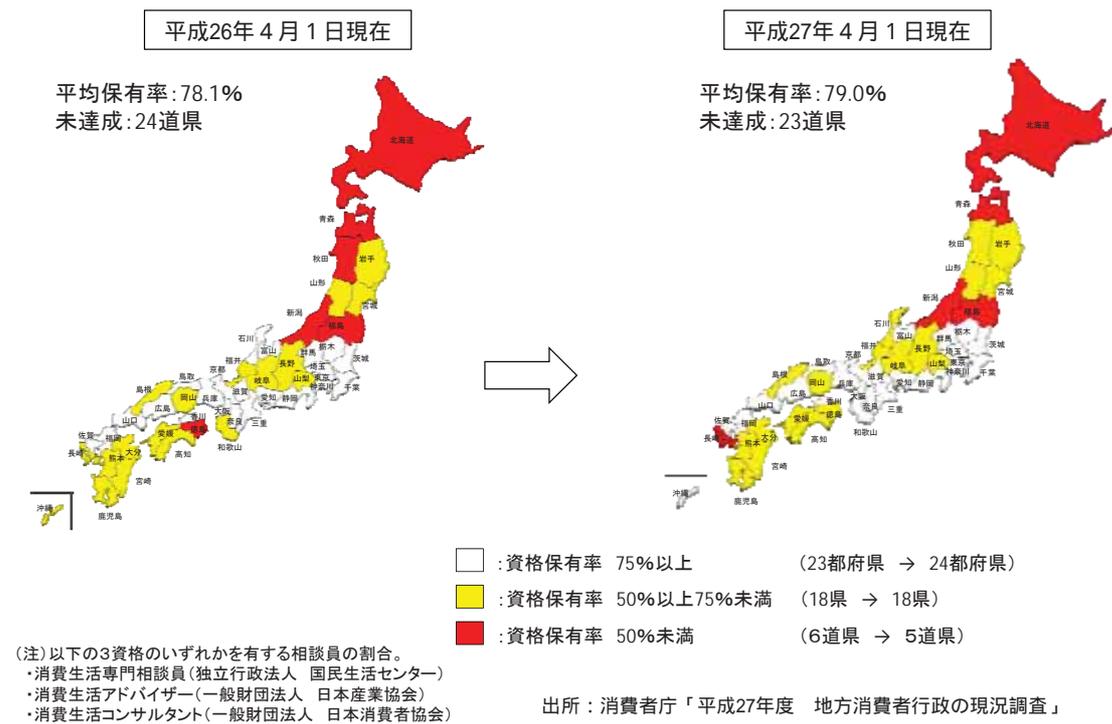
15

## <政策目標2-2> 管内自治体の50%以上に相談員を配置



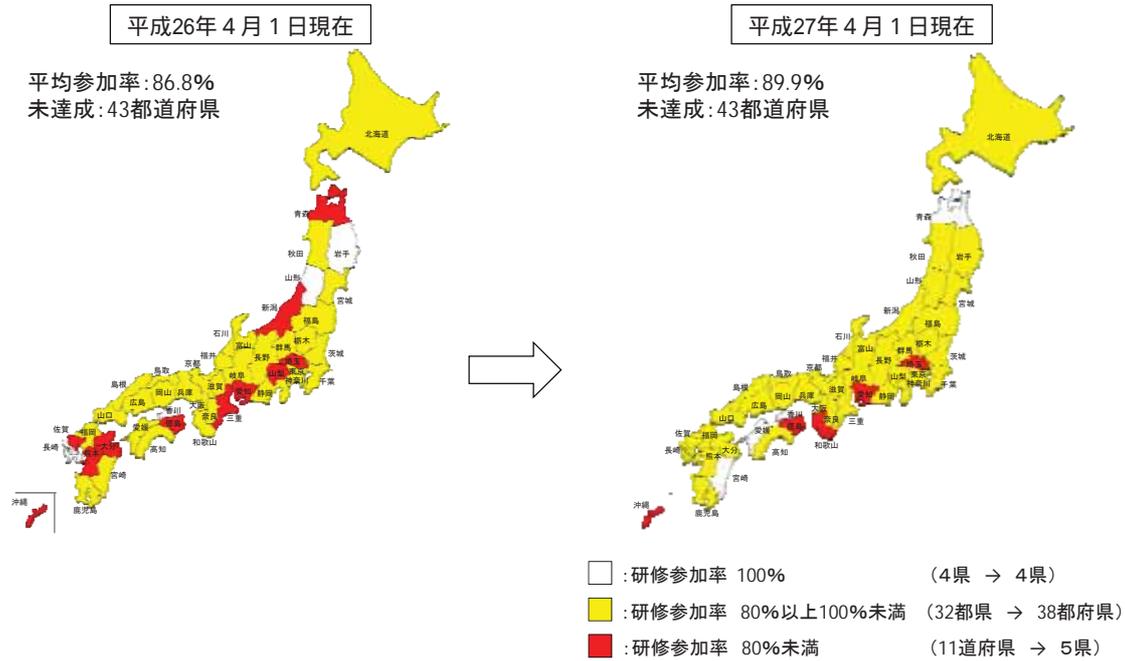
16

## <政策目標2-3> 消費生活相談員の資格保有率を75%以上に引き上げ



17

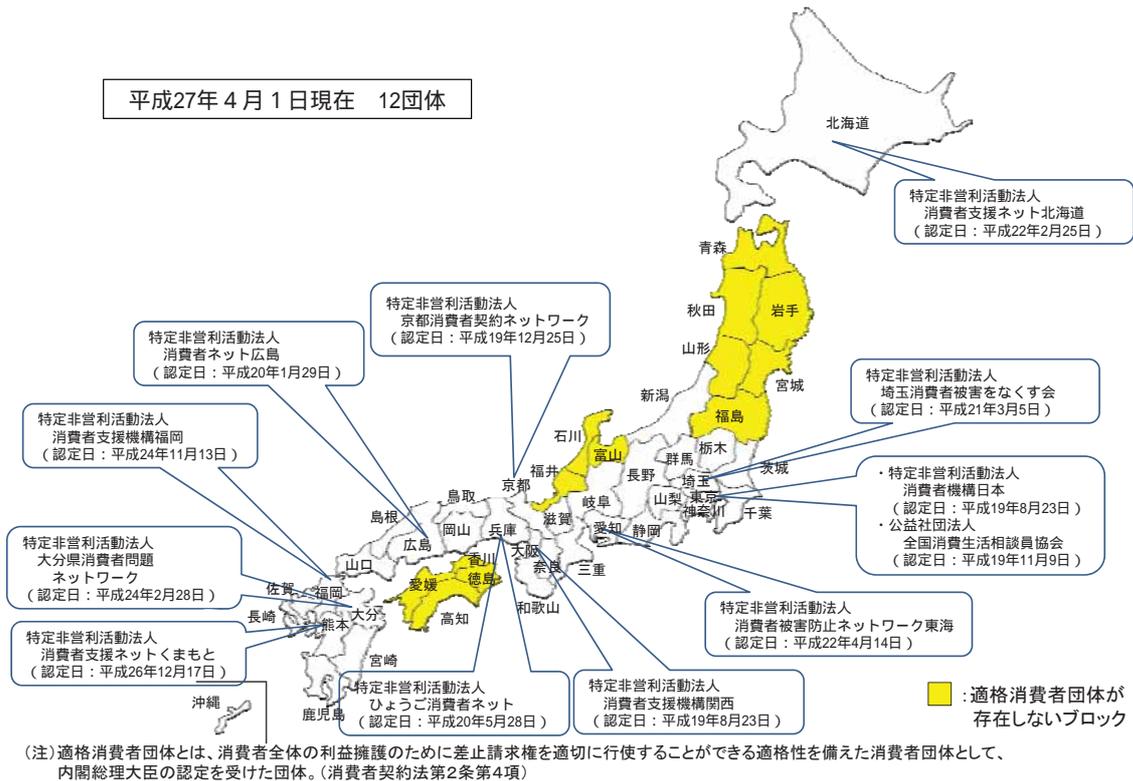
## <政策目標2-4> 消費生活相談員の研修参加率を100%に引き上げ(各年度)



出所: 消費者庁「平成27年度 地方消費者行政の現況調査」

18

## <政策目標3> 適格消費者団体が存在しない3ブロック(東北、北陸、四国)に設立促進



19



# 地方消費者行政推進交付金

28年度要求 50億円  
【優先課題推進枠】

## 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2次補正	150億円
21年度1次補正	72.7億円
24年度当初	3.6億円
24年度補正	60.2億円
25年度当初	5.9億円
25年度補正	7.3億円
26年度当初	30億円
26年度補正	7億円
27年度当初	20億円
27年度補正	30億円
28年度要求	4.6億円
	50億円
	5.6億円

**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・啓発の推進等  
**地域社会全体と消費者自身の対応力を強化**

**3. 情報化の進展やグローバル化等新たな課題への対応**  
インターネット、スマートフォン、SNSの利用拡大など情報化の進展に対応した相談体制の強化等  
オリンピック・パラリンピック東京大会に向けて増大が見込まれる在留外国人への情報提供や相談体制の強化等  
**消費者一人ひとりの安全・安心の確保**

1. - 3. のうち一部は、「国と地方とのコロナレシジョンによる先駆的プログラム」により実施

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

## 不当商品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律(概要) 消費者安全法

平成26年6月  
消費者庁

**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委嘱**(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嘱  
・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照し条例整備  
・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關し助言、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年以内に限り合格者とみなす  
**施行期日は、公布日から2年以内(附則第1条)**  
(指定消費生活相談員については、5年以内)

# 消費者ホットライン「188」

「188」に掛けると、「消費者ホットライン」から消費生活相談窓口につながることを知っていた:6.4%  
 ……「消費者行政の推進に関する世論調査」(平成27年10月公表)

2015年7月1日(水)より  
**3桁化スタート!**  
**「消費者ホットライン」188**

このようなことで、困った時は消費生活相談窓口にご相談ください。

個人情報が出てい  
るので削除してあげます、  
と電話があった。  
不安だ…

会場の熱気にもまれ、  
不要なものを  
契約してしまった。  
解約したい…

プロバイダを変えれば  
安くなると思われた  
のに、高くなった。  
解約したい…

危ない、おかしいと思ったことは、ありませんか?

広告を見て、  
しわ取りの  
注射をしたら  
腫れてしまった…

健康機器で  
かゆみが出たら  
「好転反応」と  
言われた…

※ケガをしたり痛みを感じたりしたら、まずは医師機関で受診してください。

困ったときは一人で悩まずに、  
**「消費者ホットライン」188に  
 相談ください。**

電話188-1888に188をおかけください。

**188 泣き寝入り!**  
 と覚えてね

消費者庁

「消費者ホットライン」188 御案内の流れ

**188**を押す  のアナウンスが流れます。アナウンスに従って、  
 の操作をお願いします。

「こちらは消費者ホットラインです。最寄りの相談窓口を案内いたしますので、  
 お住まいの郵便番号が分かる方は1を、そうでない方は2を押してください。」

**郵便番号が分かる**

**1を押す**

「お住まいの郵便番号を  
7桁で入力してください。」

お住まいの郵便番号を押す  
 〒 [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

**郵便番号が分からない**

**2を押す**

【お住まいの地域を  
選択してください。  
 ○○市は「市」、○○市は  
「支庁」…押してください。】

お住まいの地域の  
番号を押す

「現在相談を受け付けている最寄りの相談窓口へおつなぎいたします。  
 この通話は、○○秒ごとに、およそ○○円の通話料金でご利用いただけます。」  
※通話料金は通話料金が掛かっている間は発生します。通話料金は通話料金の発生する場合があります。

【注】相談窓口へつなげた後、通話料金の負担が発生します(相談は無料です。)

最寄りの  
消費生活  
相談窓口

お住まいの市区町村の  
消費生活センターや  
消費生活相談窓口

お住まいの  
都道府県の  
消費生活センター

相談窓口が複数ある場合は、通話料金の発生するところから案内します。

【お問い合わせ】消費生活相談は、1日の相談では終わらない場合があります。  
 相談窓口の電話番号が案内されますので、相談の続きは、通話の電話番号へ電話してください。

通話料金が掛かるとして、お電話が切れてしまったら…  
 2分以内に再接続すれば、お電話が切れてしまったら、お電話が切れてしまったら、お電話が切れてしまったら…

消費者庁