

# 地方消費者行政の充実・強化の論点

埼玉弁護士会消費者問題対策委員会

委員長 弁護士 神野直弘

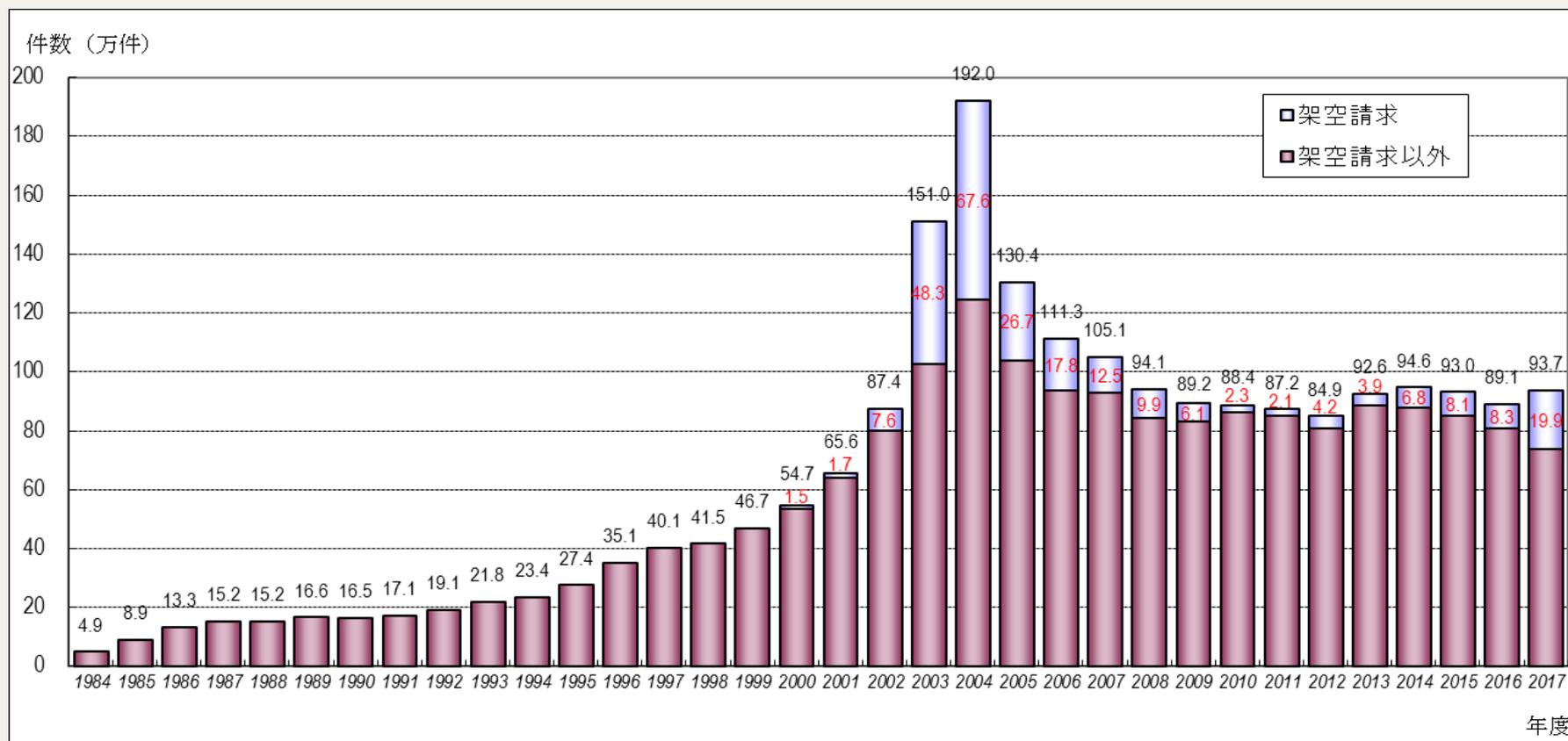
# 1. 現状認識

## (1) 地域の消費者被害は大幅に増加し高い水準を維持

最近10年の推移を見ると若干減少しているように見えるが、

**30年間に相談件数は約7倍で高止まり**

消費生活相談の年度別総件数の推移(1984～2017)

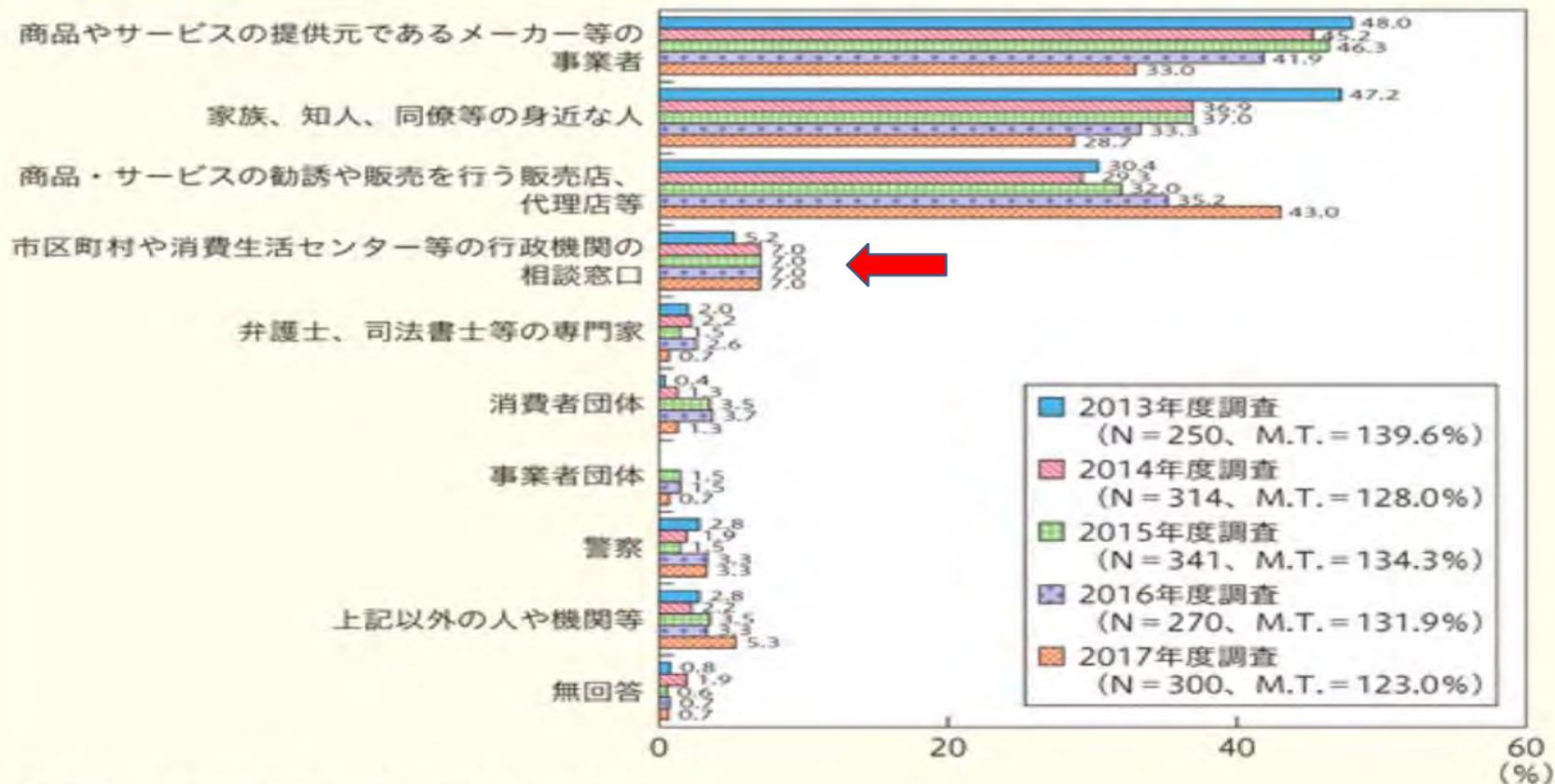


(注) 架空請求の件数は2000年度以降集計している。

国民生活センター：全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)より

## (2) 消費生活センター等への相談はトラブル経験者の7% ⇒相談件数の10倍以上の潜在的被害

図表I-1-5-3 消費者被害・トラブルについて相談・申出をした相手



(備考) 1. 消費者庁「消費者意識基本調査」により作成。  
 2. 被害やトラブルについての「相談又は申出をした」と回答した人に対する相談した相手についての問への回答（複数回答）。2013年度調査では「相談した」と回答した人に対する相談した相手についての問への回答（複数回答）。  
 3. 「事業者団体」は2015年度調査で新設された項目。

### (3-1) 消費生活相談に現れている契約・購入金額

国民生活センター「2017年度PIO-NETに見る消費生活相談の概要」

相談全体の合計金額：**4501億円**

1件当たり平均金額：**118万円**

### (3-2) 消費者被害・トラブルに係る総額の推計(2017年)

契約購入金額 **5兆7000億円**

既支払額 **4兆9000億円**

「消費生活相談件数 × 平均金額 × 消費者トラブルの発生確率」

消費者庁「平成30年版・消費者白書」

図表I-1-5-4 消費者被害・トラブル額の推計結果

	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年
契約購入金額	約6.5兆円	約7.8兆円	約6.6兆円	約5.2兆円	約5.7兆円
既支払額（信用供与を含む。）※	約6.0兆円	約6.7兆円	約6.1兆円	約4.8兆円	約4.9兆円
既支払額	約5.4兆円	約5.5兆円	約5.6兆円	約4.3兆円	約4.6兆円

※「既支払額（信用供与を含む。）」とは、既に支払った金額にクレジットカード等による将来の支払を加えたもの。

## 2. 地方消費者行政の取組課題

### 第1段階 消費生活相談体制の整備

○消費生活センターの設置、消費生活相談員の配置

○情報・交渉力の格差を踏まえた消費者支援

○積極的なあっせん処理(消費者安全法8条2項2号)

⇒消費生活相談員の研修の充実

### 第2段階 被害防止の注意喚起・消費者啓発

○最新の相談情報を活用して

①トラブル事例の手口紹介と注意喚起

○チラシ、ホームページ、自治体広報

②住民が集まる場へ出前講座

○住民の集まりの場に講師を派遣

⇒啓発事業の展開

## 第3段階 悪質事業者の排除

### ○都道府県に行政処分権限

①消費生活センターの相談情報を分析し、  
違反行為の特徴を把握

②立入検査・資料提出要求等により、  
業務停止命令・改善指示・事業者名公表

⇒事業者指導担当職員の配置、  
専門性の向上

# 第4段階 地域連携による被害防止

## (1) 高齢者の見守りネットワークの構築

① 高齢者福祉部門との連携

⇒ 庁内連携

② 高齢者福祉民間関係者との連携

⇒ 地域包括支援センター、社会福祉協議会、  
民生委員等

③ 地域の民間団体との連携

⇒ 高齢者団体、婦人団体、自治会・町内会、  
消費者団体、民間事業者

⇒ 消費者行政職員によるコーディネート

## (2) 適格消費者団体の育成と連携

- 消費者団体＋法律専門家＋消費者問題専門家による継続的な活動団体
- 違法な事業活動に対し差止請求権を付与
- ⇒差止請求活動は、やればやるほど赤字になる
- ⇒設立支援と活動支援

## (3) 消費者被害防止サポーターの育成と連携

- 消費者問題を学び、地域の被害防止に活動する消費者市民の育成
- ⇒行政による被害防止の啓発活動と連携
- ⇒自主的に企画し活動する消費者団体を目指す

### 3 消費者被害防止の今後の課題

#### ①地方消費者行政の財源確保

⇒地方消費者行政強化交付金の使途の見直し

⇒独自財源を拡大するための実効性ある対策は

#### ②消費者行政担当職員の増員・専門性の向上

⇒職員を増員する自治体の判断を促すには

#### ③庁内関連部署、地域の関連団体との連携

⇒職員によるコーディネート力の育成

#### ④地域で行動する民間団体・個人の育成と連携

⇒サポーターの育成から消費者団体の育成・支援へ

#### ⑤被害防止の法制度の改善

⇒弁護士会と地域団体との連携

## 4 課題の流れ

①地方自治体の消費者行政を充実する政策の強化



②国から地方消費者行政への財政支援の継続



③地方消費者行政の独自財源・職員の確保の政策



④消費者問題を学び行動する消費者・消費者団体を育成し、地方自治体と連携



⑤地域の消費者団体が、地方自治体の消費者政策強化の判断を働きかける

連続シンポジウム

参加費無料・申込不要

# 地域で防ごう！ 消費者被害in

## 埼玉

2018年 6月16日 (土) 13:30~16:30

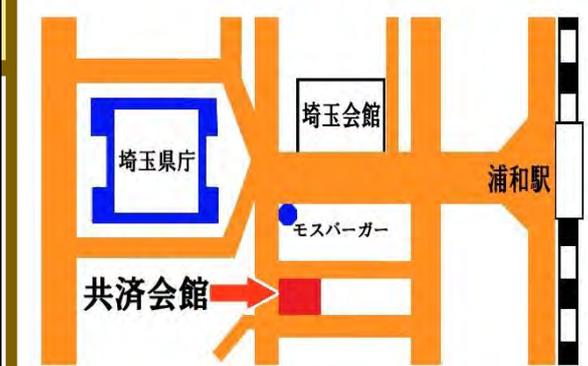


さいたま共済会館 602

浦和駅西口徒歩約10分

高齢者を狙った電話勧誘販売・訪問販売といった悪質商法や振り込め詐欺などの被害が後を絶ちません。

1人暮らしの高齢者や夫婦のみの世帯が増えていく中、『地域全体で』見守ることで被害を防ぎ、早期に被害を発見し、救済していくネットワークが重要となっています。本シンポジウムでは、地域の様々な団体を紹介しつつ、被害撲滅に向けた取り組みを考えていきます。ぜひ、ご参加ください。



### プログラム予定

#### ◆ 基調講演 国府 泰道氏「被害防止の手法と取り組みについて」

(大阪弁護士会 弁護士 日本弁護士連合会消費者問題対策委員会元委員長)

#### ◆ 消費者庁、埼玉県からの制度の現状報告

#### ◆ 消費者団体等からの寸劇、消費生活相談員からの消費者センター紹介

#### ◆ 地域や団体の取り組み報告

埼玉弁護士会、埼玉司法書士会、その他の取り組み等を行っている団体

主催(共催) / 埼玉弁護士会、日本弁護士連合会、関東弁護士会連合会

後援【順不同】 ※ 予定・打診中を含む、及び、追加可能性あり

消費者庁、内閣府消費者委員会、埼玉県、さいたま市、埼玉県警、(独)国民生活センター、埼玉司法書士会、一般社団法人埼玉県労働者福祉協議会

一般財団法人埼玉県民生委員・児童委員協議会、公益社団法人埼玉県社会福祉士会、社会福祉法人埼玉県社会福祉協議会、連合埼玉退職者協議会

埼玉県消費生活コンサルタントの会、特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会、埼玉県消費者団体連絡会、埼玉県生活協同組合連合会

新日本婦人の会埼玉県本部、埼玉県地域婦人会連合会、埼玉公団住宅自治会協議会、埼玉母親大会連絡会、さいたま市消費者団体連絡会

公益財団法人埼玉県老人クラブ連合会、公益社団法人埼玉県防犯協会連合会、一般社団法人埼玉県医師会

●お問い合わせ先

JFBA 日本弁護士連合会

人権第二課  
TEL 03-3580-9507

埼玉弁護士会

TEL 048-863-5255