

鈴鹿亀山地区広域連合プレゼン資料



三重県 鈴鹿亀山地区広域連合

令和2年2月28日 地方消費者行政専門調査会

1 鈴鹿亀山地区広域連合の概要

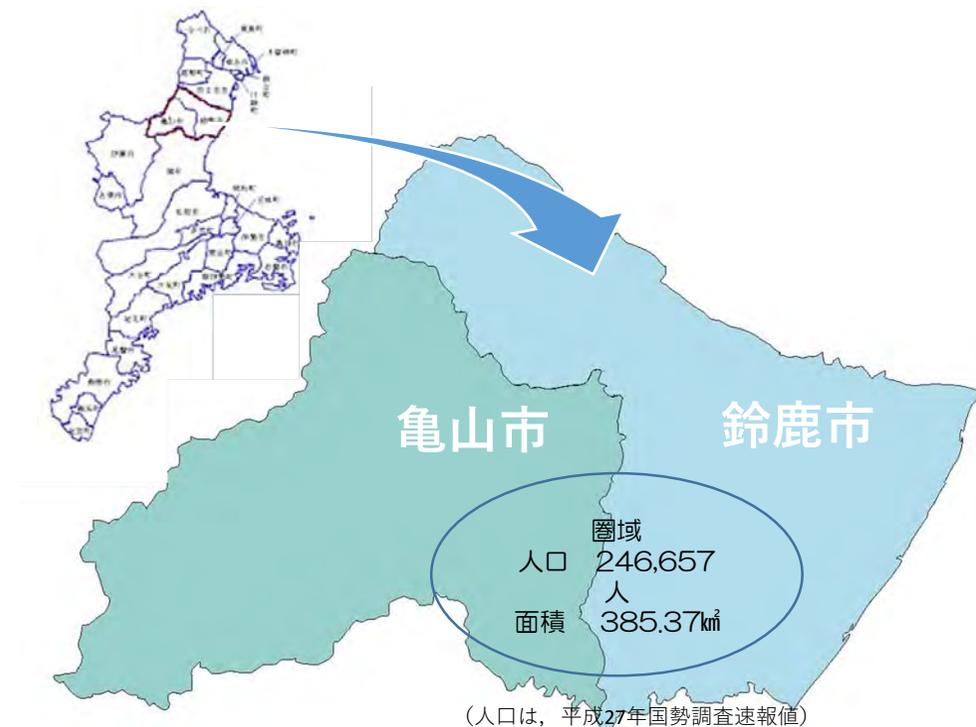
設立日 : 平成11年6月1日

構成市 : 鈴鹿市、亀山市

所在地 : 鈴鹿市神戸一丁目18番18号
鈴鹿市役所西館3階

所掌事務 :

- (1) 介護保険事業に関する事務
- (2) 消費者行政に関する事務
- (3) 公共施設の相互利用における調整に関する事務
- (4) 広域的な取組を必要とする事務の調査研究及び調整に関する事務



2 鈴鹿亀山消費生活センター設立経緯（1）

昭和44年 4月	鈴鹿市、亀山市及び関町が「鈴鹿亀山地区広域行政圏」と指定される
昭和47年10月	市町村合併を視野に入れた「鈴鹿亀山地区広域市町村圏協議会」を設立し、広域市町村圏計画を策定し、圏域の発展のため2市1町の間において協力関係を築く
昭和57年 3月	新広域市町村圏計画の策定
平成 3年 3月	「鈴鹿亀山地区広域行政圏計画」の策定（以後、平成13年、平成20年にも策定）
平成11年 6月	平成12年4月スタートの介護保険事業に伴い、これまでの協議会を廃止し、平成11年6月に「鈴鹿亀山地区広域連合」を設立
平成17年 1月	旧亀山市と旧関町が合併し、新亀山市が誕生したため、鈴鹿市と亀山市との新たな枠組みにより事業の進展を図る。
平成18年 4月	圏域住民の安心・安全な暮らしを守るため、消費生活に関する相談を一元的に担う「鈴鹿亀山消費生活センター」を全国ではじめて広域連合で設立。
	現在に至る

設立日：平成18年4月1日

設立経緯：《平成11年6月》

翌年の介護保険制度の発足に向け、鈴鹿市・亀山市・関町の2市1町により鈴鹿亀山地区広域連合を設置した。

《平成17年》

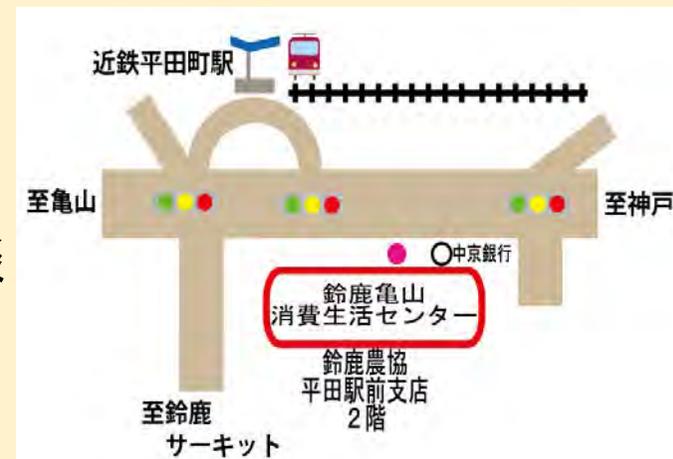
今後取り組むべき事務についても検討が重ねられ、当時、広域行政の事業拡大の提案事項にあがっていたものの1つとして、消費生活相談事業があがっていた。また、架空請求が全国的な社会問題として大きく捉えられており、両市において消費生活センターの設置の必要性が高まっていたことから、両市で共同設置するほうが、経費、相談員の確保、啓発活動において効果的かつ効率的であると考えた。

《平成18年》

4月、鈴鹿亀山消費生活センターを設置した。

<鈴鹿亀山消費生活センター>

- ▶ **場 所**：鈴鹿市算所 1－3－3 鈴鹿農協平田駅前支店 2 階
- ▶ **相談時間**：平日の 9 時～16 時まで
- ▶ **相談方法**：電話，面談
- ▶ **仕事内容**：商品やサービスへの苦情・相談
出前講座（消費者教育）、弁護士相談
（相談は無料、秘密厳守）
（H30年度の相談件数：1,623件）
- ▶ **相談内容**：
 - 不審な電話・訪問・郵便物に関する相談：402件（前年度386件）
 - 電子媒体（スマホ等）における架空請求・不当請求：155件（前年度279件）
 - 不動産等賃借に関する相談：68件（前年度64件）
 - 住宅リフォーム、新增築に関する相談：68件（前年度53件）
 - 健康食品に関する相談：58件（前年度42件）
- ▶ **相談体制**：専門相談員3名、所長
- ▶ **対 処**：助言、高齢者など交渉力が劣る場合等はセンターが斡旋交渉。



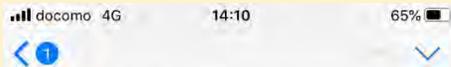
3 現在の取組状況 (2)

<センター写真>



3 現在の取組状況 (3)

<広報・注意喚起>



役立ちメール

■通販の「定期購入」にご注意ください
最近、「スマートフォンでお試し価格300円のサプリメントを購入したところ、後日、頼んでもいないのに4カ月分20袋がまとめて届き、約4万円を請求された」といった通販の相談が消費生活センターへ寄せられています。

この場合、通販の定期購入の契約をした可能性がありますので、事業者の販売サイトを確認しましょう。また、商品の受け取りを拒否しただけでは、解約をしたことにはなりません。速やかに事業者に解約を申し出てください。

通販にはクーリングオフ制度はありませんので、商品を注文する際には、定期購入が条件となっていないか、購入期間や支払い総額、解約条件などをしっかり確認しましょう。トラブルになった場合は、消費生活センターへ相談してください。

問合せ／鈴鹿亀山消費生活センター 電話



転売チケットのトラブル!

欲しかったチケットをオークションサイトやチケット転売サイトで探してみたら、定価の何倍もの出品されていた。皆さんはそんな経験をしたことはありませんか。
人気のチケットを手にするチャンスが増えるともいえますが、一方で、転売チケットにはさまざまなトラブルがあり、チケットの購入後にトラブルに巻き込まれる事案が全国の消費生活センターに寄せられています。ここでは、転売チケットに関するトラブルについてご紹介します。

最近の動向 (チケット不正転売禁止法)

今年の6月に、通称「チケット不正転売禁止法」がスタートしました。この法律は、興行主の同意(有償譲渡を禁止する旨が明示してある座席指定等がされたチケットの不正転売等を禁止するもので、

※不正転売・・・興行主に事前の同意を得ずに、反復継続の意思をもって、定価(転売価格)を超える価格でチケットの転売をする業者または個人



転売チケットに関するトラブルの事例

転売チケットに関するトラブルはどのようなものがあるのでしょうか。全国の消費生活センターに寄せられた相談のうち、主なものを紹介します。

公演会場に行くこと、入り口で転売チケットであることを指摘され、入場できなかった。

公演が中止になったので、売り手に返金を求めたが断られ、興行主に払い戻しを求めたが、定価分しか戻ってこなかった。

SNSで知り合った人がチケットを売ってくれるというので、代金を振り込んだが、チケットは届かず、連絡もつかなくなった。



転売チケット購入時の注意点

公式サイト(正規のリセールサイトを含む)を利用しましょう

- 1 興行主が転売チケットの利用を禁止している場合があります。転売チケットを購入するときは、公式サイトなどで興行主のチケットの規約を確認しましょう。
- 2 正規のリセールサイトであれば、興行主に転売の同意を事前に行っているため、チケットが利用できないということはありません。また、チケットを定価で購入することができ、払い戻しなどの補償もちゃんと受けられます。

公式サイトに似た海外の転売サイトに注意しましょう

公式サイトと間違えて、海外のチケット転売サイトから購入してしまうケースもあります。海外のサイトはトラブルになったときの交渉が難しい場合がありますので、十分確認してから購入しましょう。



60歳以上の消費者トラブルが40万件を突破!

～増加する高齢者の消費者トラブル。傾向と対策を知って被害を防ぎましょう。～

相談件数の増加

全国の消費生活センターには、60歳以上の方から消費生活相談が多く寄せられています。国民生活センターのデータによると、契約当事者が60歳以上である相談は増加傾向にあり、2018年度には約43万件と過去10年で最多を更新し、相談全体に占める割合も約49%と増加しています。



相談された契約購入金額の平均(2018年度※2)

- 60歳代 約105万円
- 70歳代 約123万円
- 80歳以上 約136万円



※1、※2 独立行政法人国民生活センター報道発表資料「60歳以上の消費者トラブルが40万件を突破!」を基に作成。

高齢者の3つの大きな不安

高齢者は3つの不安を持っているといわれており、悪質業者は言葉巧みにこれらの不安をあり、つけこんできます。

お金

年金だけで安心して暮らせるか不安

健康

身体の衰えを感じ、いつまで健康に暮らせるか不安

孤独

外出が減る、一人暮らしであるなど「話し相手」が欲しいと感じる



(例えば)「必ずもうかる」といったセールストークを魅力的に感じ、信用して金融商品を契約してしまう。



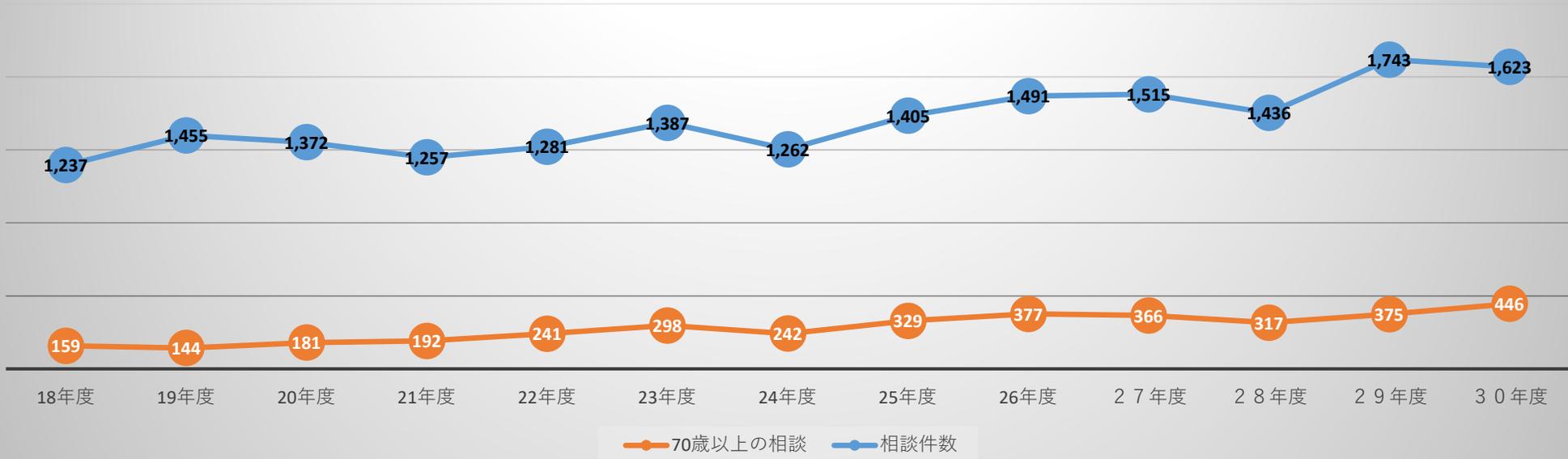
(例えば)実際には効能・効果がない商品にも関わらず、あるかのような説明を信じて商品を購入してしまう。



(例えば)優しい言葉で近寄ってくる業者を信用し、必要のない商品を買々と契約してしまう。

<相談状況>

相談件数



<課題>

- ・ 高齢者の相談の増加
- ・ 障がい者、認知症の方 → **福祉関係者の協力必要**
- ・ **ネット社会への対応** 《多様なトラブル、法解釈、書き込み、センターへ過度な期待》
- ・ 対応困難者からの激しい要求
- ・ **次々とする新しい商品・サービス、度重なる法律改正・制度改正**
《過去の経験 → 新しいモノ・サービスへの対応力が必要》
- ・ **相談員の高齢化** → 若手（次世代を担う）相談員の育成・配置 《会計年度任用職員》

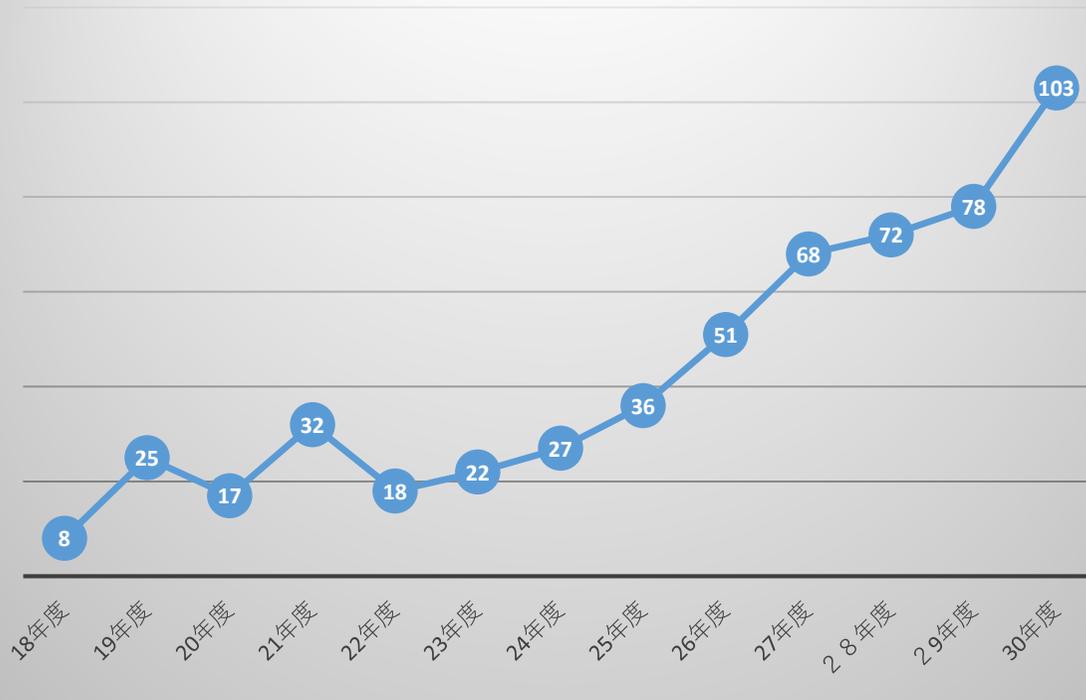
<内訳>

《平成30年度》	
鈴鹿市	1,350件
亀山市	235件
他市	38件
合計	1,623件

《主な相談内容》
スライド5参照

<年度別出前講座件数>

出前講座件数



<講座内容>

「みんなで防ごう悪質商法！！」
 「墓じまい」「薬と健康食品の正しい知識」
 「かしこい買い物の仕方」
 「地震！台風！交通事故！
 もしものときに役立つ損害保険」
 「明日を楽しく生きるために
 エンディングノートの活用法」
 「健口美体操」
 「食品表示とおいしいコーヒー淹れ方教室」
 など、
 《成人向け講座：センター他15団体、47タイトル用意》
 「おかねの話」
 「社会人として身につけたい
 ～大事なお金のはなし」
 「消費生活講座」など

《平成30年度》

鈴鹿市	77件	2,851人
亀山市	26件	976人
合計	103件	3,827人

<考えなければならないこと>

- ・ 高齢者、地域が求めているのは、**必ずしも振込詐欺、悪質商法の話ではない。**
- ・ 地域で実施されている講座は、健康体操、防災、**防犯**、交通安全、医者の話。《飽きている？》
- ・ 103回の内、振込詐欺・悪質商法以外の内容が45件、事業者等外部機関講師の活用は52件。
- ・ **集いの場**にいかに入り込めるか？《高齢者の生活パターンの変化、土日開催要望、高齢者以外の場は？》

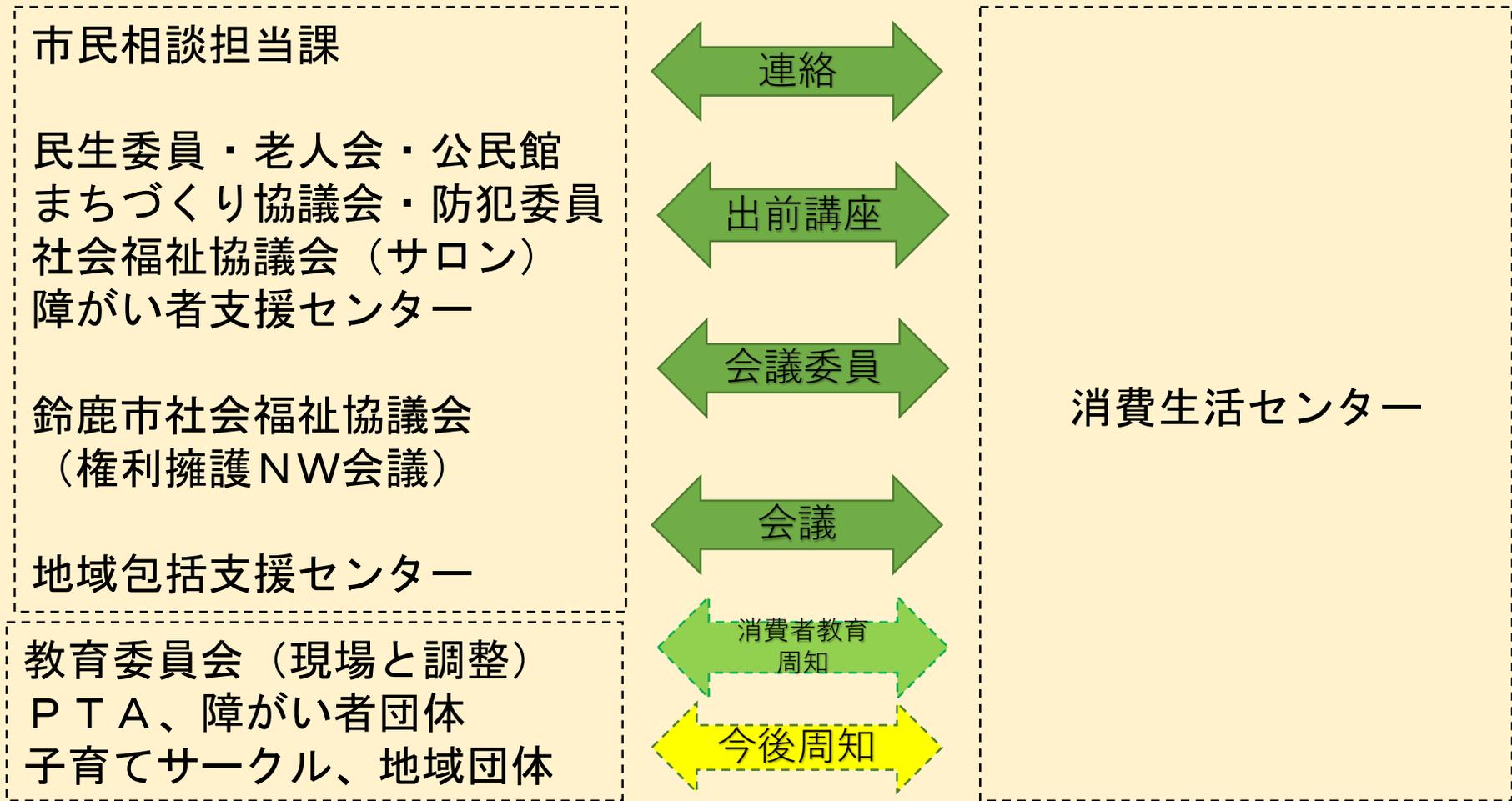
<講座の趣旨・意義>

- ・ センターの周知。《相談件数の増加を期待！》
- ・ 被害の注意喚起 → **消費者教育へ**《平成29年度から嘱託職員3名体制》
- ・ 成年年齢引き下げ対策（アクションプログラムへの対応）
- ・ 高齢者、障がい者、認知症等の方の**消費者被害の早期発見**。
相談（事後処理）以前にいかに対処できるかが大事
- ・ 福祉関係者、地域、教育関係者との連携を図る。

<出前講座の課題>

- ・ 年間103回実施しても未実施地区がある。さらに浸透要
《鈴鹿市2/23地区、亀山市 8/22地区》
- ・ **いかに教育機関と連携するか？**《現場との調整に労力を要する》
- ・ 職員、相談員が消費者教育の**理解を深める**。（消安法＋消教法）
- ・ 消費者教育コーディネーターの養成・配置（企業OB、教員OBなど）
- ・ 高齢者以外の開拓。
《平成30年度実績 高齢者向け93件、保育所5件、高校3件、就労障がい者1件、生活協同組合1件》

<他の行政部門との連携>



<メリット>

- (1) 共同設置により、相談員の確保が容易だった。
- (2) 市役所と異なる場所に設置されているため、相談者の秘匿性を確保できる。
- (3) 単独市で設置するよりも、広域的に多くの情報が集約できることから、他の相談事案や啓発に活用可。

<デメリット>

- (1) 両市のほぼ中心部に独立したセンターを設置したため、施設管理費用や事務処理費用が生じている。
- (2) 相談しやすい相談場所として認知してもらう為の工夫が必要。
- (3) 消費者安全確保地域協議会や消費者教育の方針など、地域に密着した施策を実施する際には、各々の市の組織との調整が必要。

<課題1：相談員の高齢化、人材難>

※業務への影響

次々と出る新しい商品・サービスへの対応、度重なる法律改正・制度改正への対応、ネット社会への対応、消費者教育の実施

○対策

- ・現在の相談員体制の抜本的な改革が必要。
《若手・ベテラン・消費者教育担当をバランスよく配置》
- ・（会計年度任用職員制度を機に）若手相談員（次世代を担う相談員）の配置・育成に努める。

<課題2：相談員を募集しても集まらない>

※業務への影響

センターの維持、持続可能な消費者行政、どこに住んでいても質の高い相談・救済

○対策

- ・現在の資格試験制度は、現役相談員でなければ合格するのはかなり困難。
そこで、例えばインターンシップ制度（就業体験）を創設してはどうか。（資格の後付け）
- ・消費者教育コーディネーター（企業OB、教員OBなど）の人材の配置（※資格にこだわらない）を進めていく。（資格の後付け）

※最初から資格ありきでハードルを上げていたことや、経験者優遇の考えが、後継者育成の障害。

※高齢化・不足を招いた要因の1つは、行政側が相談員の高齢化を放置していたことも大きい。

<課題3：消費者教育が進まない>

※業務への影響：

消費者教育・アクションプログラムの推進、消費者被害の防止、相談員・センター間の差が拡大

○対策

- ・ 職員、相談員が消費者教育の理解を深める。
- ・ 相談重視の姿勢是正（消安法＋消教法）。
- ・ 教育との連携
- ・ 消費者教育コーディネーターの養成・配置（※資格にこだわらない）。
- ・ 企業による消費者教育活動の活用・連携。

<課題4：IT, 技術の活用>

○対策

- ・ SNSのチャットボット機能の活用。（一次相談受付）
- ・ ネット検索で上位に上がってくる工夫も必要。（安全性の担保）

消教地第315号
平成30年6月27日

各都道府県消費者行政担当課 御中

消費者庁消費者教育・地方協力課
(公印省略)

地方公務員法及び地方自治法の一部を改正する法律の施行に伴う
消費生活相談員の任用について

平素より、消費者行政の推進に多大なるご尽力をいただき、ありがとうございます。

平成32年4月から施行される地方公務員法及び地方自治法の一部を改正する法律(平成29年法律第29号。以下「改正法」という。)により、特別職非常勤職員及び臨時的任用職員の任用要件が厳格化されるとともに、一般職の会計年度任用職員制度が創設され、併せて、会計年度任用職員に対する期末手当の支給が可能とされました。

消費生活相談員の任用形態に関しては、現在、多くの地方公共団体において、特別職非常勤職員又は一般職非常勤職員となっています。改正法により、特別職非常勤職員又は一般職非常勤職員として任用されている消費生活相談員は、一般職の非常勤職員である会計年度任用職員に移行することになります。

会計年度任用職員はその任期を一会計年度内としておりますが、平等取扱いの原則や成績主義の下、同一の者が客観的な能力の実証を経て再度任用されることはあり得るものです。消費生活相談員についても、専門的知識、技術、経験を有している場合など、客観的な能力実証に基づき当該職に従事する十分な能力を持った者を再度任用することは可能であることを総務省とも認識を共有しております。

消費生活相談員は、高い専門性の発揮によって、消費生活の現場を支える役割を担っており、その専門性につき適正な評価がなされ、その評価等に基づき客観的な能力実証を経て、研修や日々の相談業務から得られる知識の積み重ねにより研さんを積んだ者の任用が行われることは、より質の高い消費生活相談を実現し、消費者の安全・安心が確保されることにも資するものです。

また、任用回数に一律に制限を設けることなく専門性に配慮した任用と処遇をお願いすることは改正法の下でも変わりません。引き続きいわゆる「雇止

め」解消にご協力をお願いいたします。

各地方公共団体におかれましては教育研修体制を強化していただき、消費生活相談員の方々には、引き続き、研修への積極的な参加により、その専門性の確保、向上に努めていただきますようお願いいたします。

なお、平成26年に改正されました消費者安全法(平成28年4月1日施行)では、消費生活相談員を「職」として法定し、消費生活相談員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若しくは市町村長が認める者と定めております。

各地方公共団体におかれましては、引き続き、消費生活相談員の専門的知識、技術、経験を鑑みた任用及び処遇改善をご検討頂ければと存じます。

各都道府県におかれましては、管内の市区町村に対しても速やかに周知いただくとともに、消費生活相談員の専門的知識、技術、経験を鑑みた任用及び処遇改善が実施され、都道府県内どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられる体制の確立に御尽力をお願いいたします。

<消費者庁
会計年度任用職員について>

＜総務省 会計年度任用職員制度の導入等に向けた事務処理マニュアル＞

問６－２ 会計年度任用職員について、再度の任用が想定される場合であっても、必ず公募を実施する必要があるか。

- 会計年度任用職員の採用に当たっては、任期ごとに客観的な能力実証を行うことが必要である。
- その際、選考においては公募を行うことが法律上必須ではないが、できる限り広く募集を行うことが望ましい。例えば、国の期間業務職員については、平等取扱いの原則及び成績主義を踏まえ、公募によらず従前の勤務実績に基づく能力の実証により再度の任用を行うことができるのは原則２回までとしている。その際の能力実証の方法については、面接及び従前の勤務実績に基づき適切に行う必要があるとされている。

＜閣議決定 消費者教育の推進に関する基本的な方針 平成30年3月変更＞

（７）コーディネーターの育成

消費者教育を担う多様な関係者や場をつなぐためには、間に立って調整をする役割を担う者が必要となる。このようなコーディネーター（いかなる名称とするかは問わない。以下同じ。）は、消費者教育の推進に重要な役割を果たすことになることから、地方公共団体においては、消費生活センター等が拠点となって、多様な主体が連携・協働した体制づくりが進むよう、コーディネーターの育成及び配置に取り組む。

コーディネーターは、幅広い分野から人材を求めるべきである。例えば、消費生活相談員、長く教員として活躍していた学校現場の事情に詳しい元教員、消費者団体やNPOの一員として活動する者、社会教育に関する専門的・技術的な助言・指導に当たる社会教育主事、元企業人などが、学校、消費者団体、事業者・事業者団体、大学等と連携するためのコーディネーターの役割を担うことが期待される。また、金融経済教育等消費生活に関連した他の分野で育成を行っているコーディネーターとの連携も有効と考えられる。

＜改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドライン＞

消費生活センターにおいては、一定の知識及び技術を有することが客観的に確認されている者によって消費生活相談が行われることが体制として整備されていることが望ましい。

そこで、参酌基準として、消費生活センターに①消費生活相談員資格試験合格者又は②景品表示法等改正等法附則第3条により試験に合格したとみなされた者を配置することを定めた。

消費生活センターの消費生活相談員のうち、少なくとも一人が①又は②の要件を満たすことを求めるものであり、他の消費生活相談員については①及び②の要件を満たさなくても構わない。

＜消費者安全法＞

消費者安全法

(平成二十一年法律第五十号)

(都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施)

第八条

2 市町村は、次に掲げる事務を行うものとする。

- 一 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じること。
- 二 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんを行うこと。
- 三 消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。

第四条 国及び地方公共団体は、前条に定める基本理念（以下この条において「基本理念」という。）にのっとり、消費者安全の確保に関する施策を総合的に策定し、及び実施する責務を有する。

- 6 国及び地方公共団体は、消費者教育を推進し、及び広報活動その他の活動を行うことを通じて、消費者安全の確保に関し、国民の理解を深め、かつ、その協力を得るよう努めなければならない。

<消費者教育の推進に関する基本的な方針 概要 平成30年3月変更>

○ 消費者教育の推進に関する基本的な方針 平成25年6月28日 閣議決定 (平成30年3月20日 変更) 概要 平成30年度～34年度の5年間で対象

- 基本方針＝消費者教育の推進に関する法律(平成24年12月施行)第9条の規定に基づき、
内閣総理大臣及び文部科学大臣が案を作成、閣議で決定。
- 基本方針の位置付け＝誰もが、どこに住んでいても、生涯を通じて、様々な場で、消費者教育を受けることができる機会を提供するためには、消費者教育を体系的・総合的に推進することが必要
⇒幅広い担い手(国、地方、消費者団体、事業者等、消費者自身)にとっての指針
- 手段＝幅広い担い手の支援・育成、担い手間の連携、情報共有の促進

当面の重点事項

1. 若年者の消費者教育
2. 消費者の特性に配慮した体系的な消費者教育の推進
3. 高度情報通信ネットワーク社会の発展に対応した消費者教育の推進

※具体的に推進する施策は、赤枠箇所

I 消費者教育の推進の意義

消費者を取り巻く現状と課題

- ・家計消費は国内総生産(GDP)の過半数(291.9兆円/538.4兆円)⇒消費者の安全・安心の確保は、消費の拡大、更には経済の好循環の実現にとって大前提
- ・インターネット利用の拡大、「デジタルコンテンツ」に関する相談件数の増加
- ・成年年齢引下げについての検討も踏まえた実践的な消費者教育の重要性
- ・社会の安定と持続可能性の確保のため、消費者が自身の社会的役割を自覚し、行動することの重要性についての認識の高まり(SDGs)

消費者の自立を支援
被害に遭わない消費者、合理的な意思決定のできる消費者の育成
さらには、社会の一員として、より良い市場とより良い社会の発展のために、積極的に関与する消費者の育成(消費者市民社会の形成に参画)

II 消費者教育の推進の基本的な方向

○消費者教育の体系的推進のための取組の方向

消費者教育は、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行うべき

- ・ライフステージに応じた様々な教育の場(学校、地域、家庭、職場等)を活用して効果的に消費者教育を行う
⇒それぞれのライフステージにおける消費者教育のイメージが様々な主体において共有されることが重要
- ・消費者の特性(年齢のほか、性別、障害の有無、消費生活に関する知識の量など)に配慮し、対象に応じた消費者教育の方法や内容を工夫
⇒例えば、高等学校段階までに契約などについての実践的な消費者教育を行う、要支援者に対する教育については本人だけでなくその支援者への働き掛けを行う、など

○各主体の役割と連携・協働

- ・国と地方公共団体
- ・消費者行政と教育行政
- ・地方公共団体と消費者団体、事業者等

地域における多様な主体間のネットワーク化(結節点としての消費者教育推進地域協議会)

○他の消費生活に関連する教育との連携推進
(環境教育・食育・金融経済教育・法教育・主権者教育等)

III 消費者教育の推進の内容

様々な場における消費者教育

学校	(小学校・中学校・高等学校・特別支援学校等) ・学習指導要領に基づく実践的な教育を推進 ・その着実な実施について周知・徹底 (大学・専門学校等) 自立した社会人としての育成のため消費者教育に関する科目等の開設に期待 ⇒特色ある取組事例や課題等の情報提供・啓発	人材(担い手)の育成・活用	(小学校・中学校・高等学校・特別支援学校等) 教職員の指導力向上が必要 ・教員養成課程や現職教員研修等における消費者教育に関する内容の充実 ⇒実態把握と必要な情報提供 ・国民生活センター等の教員向け研修の活用を推進 (大学・専門学校等) ・地方公共団体や関係団体との連携の枠組みを構築 ・消費者教育推進地域協議会への参画を促進
地域社会	・消費生活センターの拠点化 ・社会教育施設等の活用 ・国からは情報提供等の支援 ・見守りネットワーク構築の促進、その活用による消費者教育の実施	・消費者団体・NPO等による消費者教育 ・担い手育成拠点としての国民生活センター、消費生活センター、社会教育施設等の活用	
職場	・職場における消費者教育の内容、事業者にとってのメリットなどの認識を共有 ・事業者の形態、事業分野等に応じた従業員に対する教育を実施	・消費者教育としての、事業者による消費者への情報提供、商品サービスの開発・提供 ・積極的な情報提供としての「出前授業」の充実を期待	

消費生活センター等を拠点とする、多様な主体が連携・協働した体制作り
様々な場における、外部人材を活用した効果的な消費者教育を実現

消費生活相談員、元教員、NPOの員など

消費生活相談員や専門家(弁護士、司法書士、行政書士等)などの外部人材

多様な関係者や場をつなぐため、間に入って調整

【16都道府県、9政令市で設置済み】

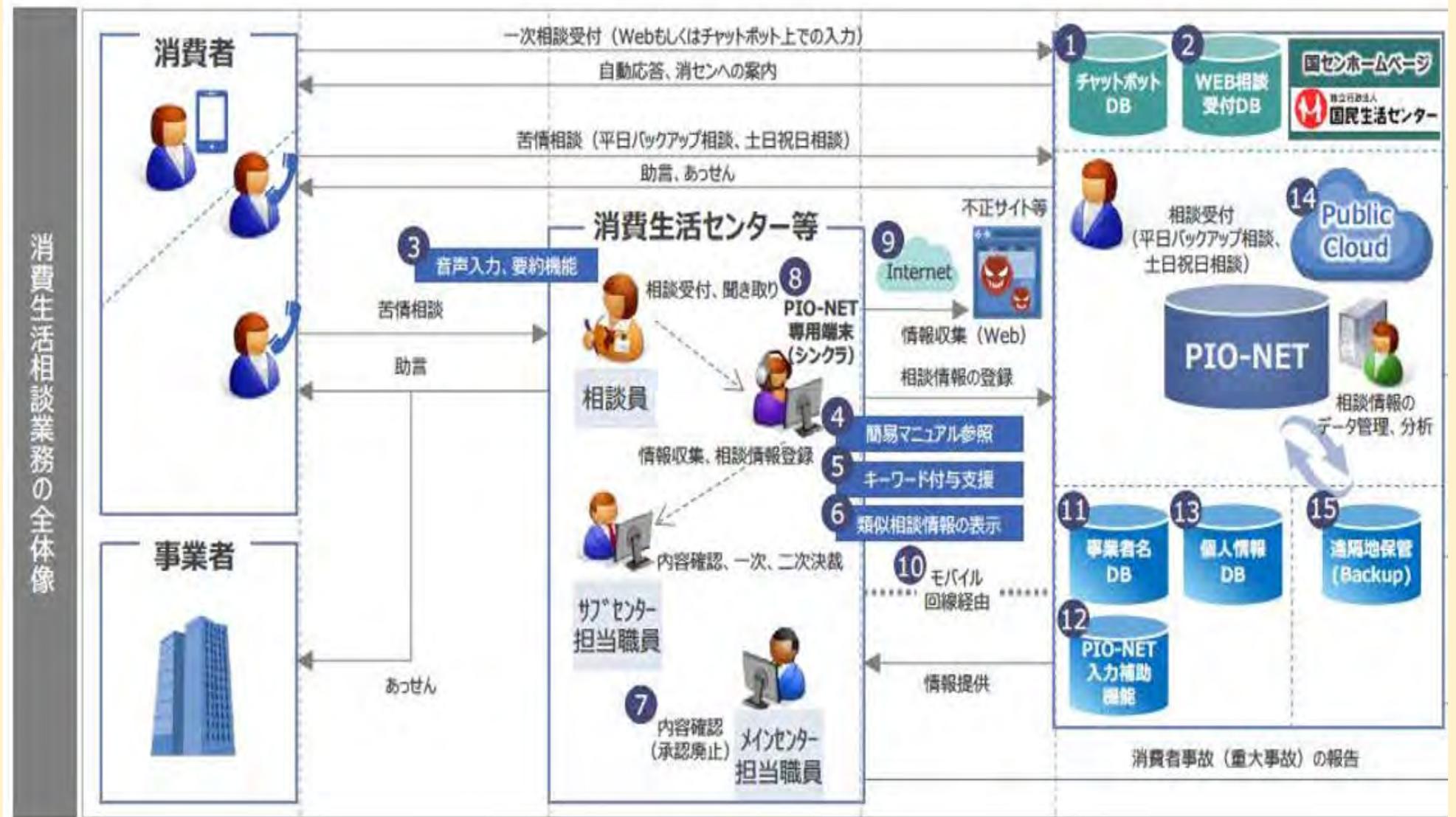
育成・配置の促進

IV 関連する他の消費者施策との連携

- 食品と食料に関する理解増進
- 事故・トラブル情報の迅速的確な分析・原因究明
- 食品表示の理解増進

V 今後の消費者教育の計画的な推進

<国民生活センター PIO-NET 将来像イメージ>



<相談体系図>

消費者

福祉・教育部門



出前講座
(消費者教育)



(一次相談)

SNSの
チャットボット機能



相談



(現状)

＜市・センターの相談件数＞

市	年間相談 件数	年間相談 日数	1日当り相 談件数	相談員数	1人当たり 1日の相談 件数
A	相談件数	244日	相談件数	相談員数	0.9件
B	相談件数	244日	相談件数	相談員数	1.0件
C	相談件数	244日	相談件数	相談員数	1.2件
D	相談件数	244日	相談件数	相談員数	1.3件
E	相談件数	244日	相談件数	相談員数	1.6件
F	相談件数	244日	相談件数	相談員数	2.2件
G	相談件数	244日	相談件数	相談員数	2.3件
鈴鹿亀山消費 生活センター	1,623件	244日	6.7件	3人	2.2件

「令和元年度 地方消費者行政の現況調査」(令和元年10月消費者庁)

- ・平成30年度における都道府県別相談員一人当たりの相談対応件数 年平均317.2件(÷仮に244日=1.3件)
- ・あっせん率は7.7%(市町村は**9.1%**) 鈴鹿亀山消費生活センターは**7%**
- ・講習等(出前講座含む)の実施率は、市町村で55.9%が実施(出前講座の実施は**49.7%**)。 三重県内市町村は**50%**

<課題5：国が果たすべき役割>

○対 策

・ 財政負担

インターンシップ制度、若手相談員の配置促進費、待遇改善措置。消費者教育費用の支援（機材（WiFi環境、タブレット端末）、教材、啓発物品、共通絵図）。

・ 情報発信（TVコマーシャル、SNS）

・ 国民生活センターの研修制度の改善→PIONET信頼性の向上。

・ 国民生活センターの困難事例への助言力の向上。

・ 高齢者対策は福祉行政である、若者向け対策は教育行政である、という方向性を示すことが必要。

・ SNSのチャットボット機能での一次相談処理

・ 福祉や教育部門との連携推進。