

# 1 北海道の消費者行政の現状と課題について

(概要)

## 北海道の消費者行政の特徴（この地域の前提条件）

### ■市町村数が多い。人口規模が小さな町村が多く散在。

179市町村（全国の1割を占める）。札幌市を除く「1自治体当たり人口」は全国平均の1/4。

### ■突出して大規模な中心的都市がある反面、全体的には人口密度が非常に小さい。

人口密度が非常に小さい自治体が多い。札幌市除く人口密度は40人/km<sup>2</sup>（全国は336人/km<sup>2</sup>）

### ■面積が広大で、市町村間の移動距離・移動時間が非常に長い。

同一市町村内の移動距離も長い。各都市間の移動手段も限られており、移動コストが大きい。

### ■人口減少、高齢化、少子化、単独世帯化が全国よりもかなり急速に進行している。

2030年には人口は2015年から11%減少し、高齢化率は36%に達する見込み。

### ■有資格者（消費生活相談員資格保有者）が札幌周辺に偏在している。

有資格者の多くは札幌に集中し、旭川や釧路、帯広等の主要都市に数少なく存在する状況。

- ・ 広大な面積に人口が点在しており市町村の規模が小さいため、消費者被害が分散して発生しており、地域の見守りコストや市町村を支援するためのコストが高い。
- ・ 人口減少や高齢化のスピードが全国よりも急速で、地域資源の減少による影響に直面している。多くの地域では専門的知識のある人材の確保に苦慮している。
- ・ 札幌、地域の主要都市、地域の小規模町村によって、人口構成や地域資源の状況、相談件数や内容等に大きな違い・格差が存在し、消費者行政の展開も多様である。

(概要)

# 北海道の消費者行政の特徴

- **道立消費生活センターを「指定管理者制度」で運営している。**  
独特の歴史的背景がある。消費者行政本課と消費生活センターとの関係に影響している。
- **相談分担率は84%（札幌市が全体の3割）。6割弱の市町村が広域連携体制。**  
道の市町村支援機能を札幌（道立消費生活センター）に集中させている。
- **道内に「消費者協会」が多数存在し消費生活相談業務を自治体から受託している。**  
36市のうち26市がこの形態（道も同様）。行政と消費者団体との関係性を背景としている。
- **市町村の消費生活相談員の有資格者率が全国水準より大きく下回っている。**  
相談体制の持続性に課題。小規模町村の単独処理、市町村の相談員確保が深刻な問題。
- **商品テストの実施件数は全国で突出して多い。**  
指定管理者が独自に企画・実施し、事業者への改善申し入れも行っている。
- **地域連携組織「消費者被害防止ネットワーク」の取組が広がっている。**  
活動のあり方、組織のあり方はいろいろ。活動水準の低下と新規構築の頭打ちが課題。  
組織の立て直し・活動の活性化が必要。消費者安全確保地域協議会への移行が進んでいない。
- **特商法の執行実績件数（累計）は全国4位。**  
消費生活条例の措置実績が多い。消費者安全課に取引・表示ごとに執行チームを有している。
- **消費者行政本課の人数も自主財源予算（センターを除く）も毎年度減少している。**

## 北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課

### 消費者安全課長

#### 課長補佐 (消費者安全) —— 消費者安全係

- ・ 総括 (議会、予算、人事、庶務) ・ 審議会
- ・ 消費生活センター ・ 交付金 ・ 条例
- ・ 消費生活相談 ・ 消費者教育 ・ 啓発
- ・ 物価調査 ・ 被害防止ネットワーク
- ・ 消費者安全 ・ 生協 ・ 団体指導 ・ ADR

- ・ 消費者安全係長兼総括主査
- ・ 主査
- ・ 担当者 (3.5名)

#### 課長補佐 (表示適正化) —— 表示適正化係

- ・ 食品表示法 ・ 景品表示法
- ・ 消費生活条例 (表示・危害)
- ・ 食の安全・安心 ・ 家表法 ・ 消安法
- ・ その他の表示関係法令

- ・ 表示適正化係長
- ・ 主査
- ・ 担当者 (1名)

#### 課長補佐 (取引適正化) —— 取引適正化係

- ・ 特定商取引法 ・ 割賦販売法
- ・ 消費生活条例 (不当な取引方法)
- ・ 貸金業法
- ・ その他の取引関係法令

- ・ 取引適正化係長
- ・ 主査
- ・ 担当者 (2名)
- ・ 貸金業相談員 (会計年度任用職員)

(消費者行政組織)

# 北海道の消費者行政組織 (消費生活センター)

## 北海道立消費生活センター

(指定管理者) (一般社団法人) 北海道消費者協会  
所長

副所長 (事務局長)

事務局次長 (相談・テスト担当)

事務局次長 (総務・啓発担当)

教育啓発部長

教育啓発グループ

- 主幹
- 主査
- 担当者 (2名)
- 促進員

相談支援部長

相談支援グループ

- 主幹
- 主任相談員
- 副主任相談員
- 相談員 (10名)
- 担当者 (2名)
- 専門員

商品テスト部長

商品テスト  
グループ

- 主幹
- 主任技師 (2名)

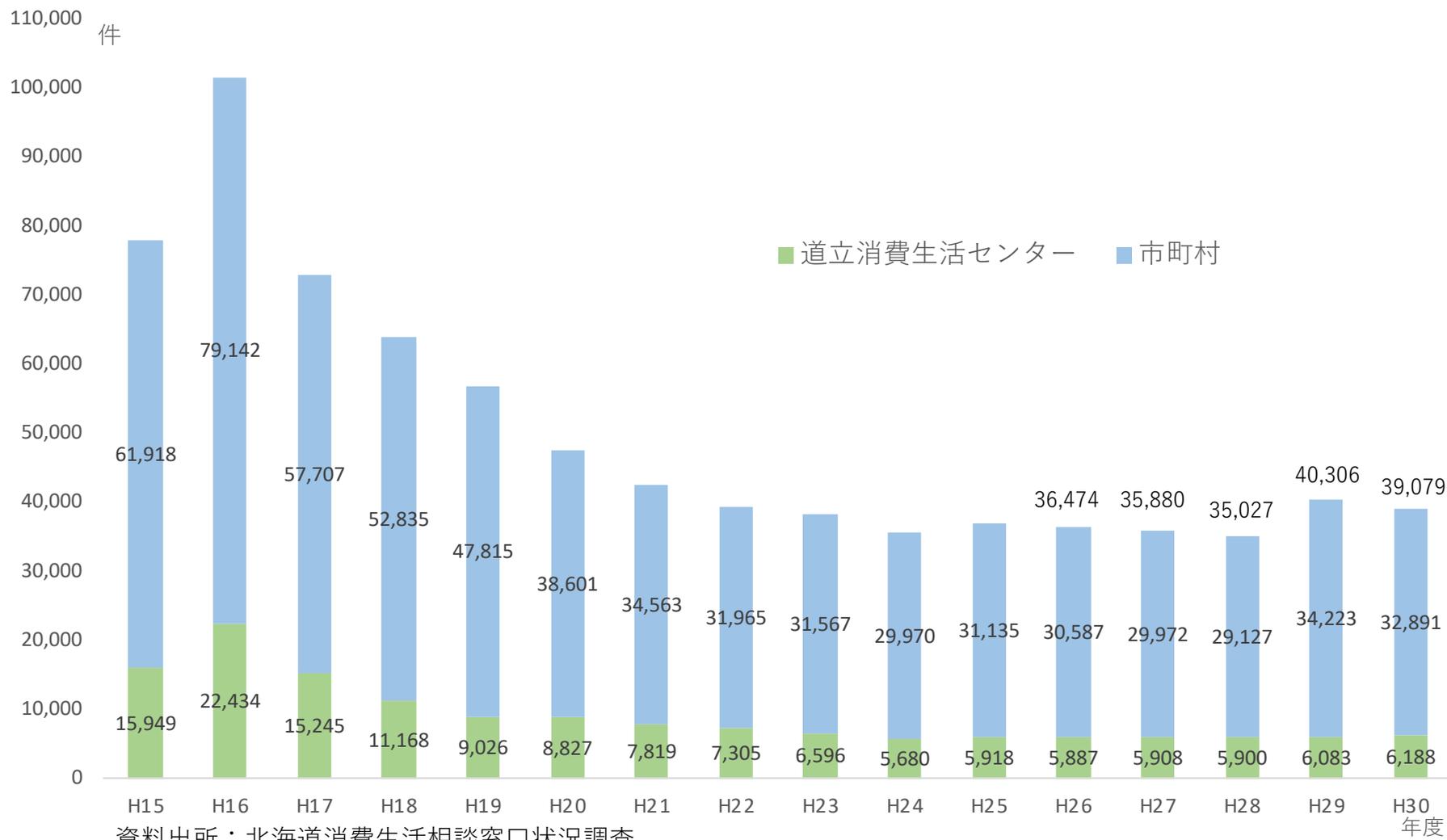
総務調整部長

総務・組織連携  
グループ

- 主査
- 担当者 (2名)

(消費生活相談)

# 道内における消費生活相談件数の推移



## 道による消費生活相談処理等 (現状と課題)

### (道立消費生活センターによる相談処理)

- 12名の相談員 (うち指定消費生活相談員4名)
- 電子メール相談の実施
- 弁護士、建築士、臨床心理士等の専門家から助言を受ける体制
- 個別テーマによる特別相談の実施
- 札幌市消費者センターとの連携

「被害回復額」を公表している

### (相談処理等の課題)

- 相談窓口の一層の周知が必要 (特に若年層からの相談件数が減少傾向)
- 相談者の特性 (障がい者の方、外国人の方、依存症の方等) に配慮した相談対応
- 対応困難者に対する相談対応
- 北海道消費者苦情処理委員会への付託が少ない

### (対応)

- 特に若年者向けの相談窓口の周知を図る。
- 消費者の特性に配慮した相談処理を行うための体制整備
- 対応困難者対応に関するルール整備
- ADRのより積極的な活用 (制度の周知)

## (消費生活相談)

# 市町村の消費生活相談体制の状況

### (道内の消費生活センター数)

(箇所)

年月	26.4	27.4	28.4	29.4	30.4	31.4	2.4
センター設置数	38	38	38	39	40	40	39

資料出所：北海道消費生活相談窓口状況調査

### (道内の広域相談体制)

17広域連携地区  
104市町村（※実質的広域地区を含む）

※消費生活相談員による相談処理が実施されておらず、かつ広域相談体制に参加していないのは34町村

### (道内の消費生活相談員配置状況)

年月	26.4	27.4	28.4	29.4	30.4	31.4
配置市町村数	146市町村	144市町村	144市町村	145市町村	145市町村	144市町村
相談員数	264人	266人	256人	241人	238人	227人

資料出所：北海道消費生活相談窓口状況調査

### (相談分担率)

(%)

年度	25	26	27	28	29	30
北海道	82.9	82.8	82.9	82.4	84.1	83.4
全国	69.2	70.4	70.9	72.0	73.4	75.3

資料出所：地方消費者行政現況調査（消費者庁）

### (相談員に占める有資格者の割合)

(%)

年度	26	27	28	29	30
北海道	35.3	35.3	38.9	41.3	43.1
全国	78.1	79.0	79.6	78.7	81.4

資料出所：地方消費者行政現況調査（消費者庁）

## (消費生活相談)

# 市町村の消費生活相談体制に対する道の支援

### (指定消費生活相談員)

12名の消費生活相談員の中から4名を指定。(そのうち2名は正副主任相談員となる。)

### (消費生活相談員地域担当制と市町村専用電話)

12名の消費生活相談員を道内4ブロックに分け地域支援を担当させる。  
市町村からの問い合わせ等に対応する専用回線「市町村専用電話」を開設している。

### (道が実施している市町村対象の研修等事業)

区 分		実施時期・回数等	開催場所	開催日程
全道研修	高度専門研修	年2回	札幌市内	1日間
	初任者研修	年1回(4月)	道立消費生活センター	1日間
地域研修	専門研修	下期(5回)	各(総合)振興局管内	1日間
	一般研修	上期(9回)	各(総合)振興局管内	1日間
実務研修		7~3月(計12回)	道立消費生活センター	1~2日間
随時研修		7~3月(随時)	道立消費生活センター	1~2日間
現地研修		5~3月(随時)	各市町村等	個別調整
資格取得支援講座		7~9月(3回)	札幌市内	全体で6日間

資料出所：北海道環境生活部

### (消費生活相談員人材バンク)

道内の有資格者等の人材情報を「人材バンク」に登録し、市町村に情報提供する。

## 市町村の消費生活相談体制の課題

消費生活相談業務を「消費者協会」へ委託している市町村が多いのはなぜか

### (道・市の多くは消費生活相談を「消費者協会」に委託)

- 北海道の36市のうち26市が消費者協会に相談業務を委託している。  
(北海道でも道立消費生活センター指定管理者は北海道消費者協会。)

### (道内における「消費者協会」の果たしてきた役割)

- 北海道消費者協会は経済界（生産性本部）主導で設立され、道の消費者行政に長年にわたり協力・貢献してきた（公設民営の「北海道消費者センター」。ほぼ一貫して相談・教育を実施）。
- 地域においても同様に、昭和40年代に各地で消費者協会が設立される中で、行政主導で消費者協会が設立された例も少なくなかった。  
(消費者協会の事務局が役場にある、又は役場職員が事務局機能を担っている。)
- 行政と消費者協会の間において、良好な（相互依存的な）関係が形成・維持されていた。  
(消費生活相談業務を消費者協会が受託したり人材を供給するのは自然なことだった。)

### (課題・問題点)

- 消費者協会で後継者・担い手が不足した場合に、その地域の消費生活相談体制が、直接に影響を受けやすい。（相談員の人材育成・確保への行政の関与。）

# 市町村の消費生活相談体制の課題

## (相談員数)

- 消費生活相談の内容が多様化複雑化し、処理に当たって高度専門的な知識や対応力が求められる案件が増加する中で、消費生活相談員の配置人数が減少している。

### (相談員減少の背景)

- 委託先の相談員の高齢化、報酬額への不満などから退職
- 委託先の申出により直営に変更→相談体制の変更に伴う削減 など

## (全国よりも低い有資格者率)

- 消費生活相談員の資格保有率は全国平均と比べ非常に低い状況。

### (なぜ有資格者率が低いのか)

- 消費生活相談を手がける市町村が数が多く人口規模が小さいことに加え、資格保有者が札幌周辺に集中している
- 市町村によって資格取得に対する温度差もある
- 有資格相談員が高密度で存在する地域との条件の違い  
(働く場所、求人数、勉強会・自己研鑽の機会と時間、他相談員との交流、資格を生かせるチャンス、相談数、経験蓄積の機会、情報量、待遇 など)
- 北海道のような地域（札幌以外）で有資格相談員を増やすためには

## 市町村の消費生活相談体制の課題

### (兼務の増加に伴うマンパワーの低下)

- 市町村職員は他業務を数多く兼務している。(兼務する業務も増加している。)

#### (兼務の例)

- (A市) ごみ、犬の登録、空き家、交通安全、防犯、消費生活
- (B市) 交通安全、防犯、暴力対策、地域公共交通、消費生活
- (C市) 交通安全、暴力対策、地域公共交通、人権、DV、男女共同参画、市民生活、消費生活

- 相談員が1名又は配置されていない等の小規模な市町村では、行政職員も相談を処理しており、相談件数もわずかであることから事案処理経験の蓄積に乏しく、処理方針の検討体制も不足しており、消費生活相談体制が脆弱な状態。

### (消費生活相談員の担い手確保)

- 多くの市町村で消費生活相談員の確保に苦慮しており、予算も削減される中、相談員数・相談対応時間を維持すること自体が厳しくなってきているところもある。

#### (相談員確保に向けて)

- 本道のような地域における市町村の消費生活相談員のあり方
- 相談員を孤立させないための「ケア」と「フォロー」と「ロールモデル」
- (消費生活相談業務に「多様な人材」が供給されている。)

(地域連携体制の構築)

# 「消費者被害防止ネットワーク」の考え方

特に高齢者を中心に消費者被害・特殊詐欺被害が深刻化

特殊詐欺被害、次々販売被害等  
高齢者が狙い撃ちされている状況

消費生活相談においては  
高齢者の相談件数が増加傾向

地域において、高齢者に係わる機関・団体が連携して被害を防止する仕組みが有効

H10～「消費者被害防止ネットワーク」(北海道1、地域70か所、89市町村)

消費者被害の未然防止・拡大防止のために、関係機関が協力し合い、情報共有し、地域全体で高齢者等を見守り、迅速に対応することで住民を守る仕組み・体制。

社協

民生委員

消費者(とくに高齢者等)

老人  
クラブ

商工会

地域包括  
支援センター

町内会

消費者  
団体

行政

警察

学校・  
教育委

金融  
機関

は  
た  
ら  
き

- ・情報共有
- ・見守り
- ・気づき
- ・通報・対応

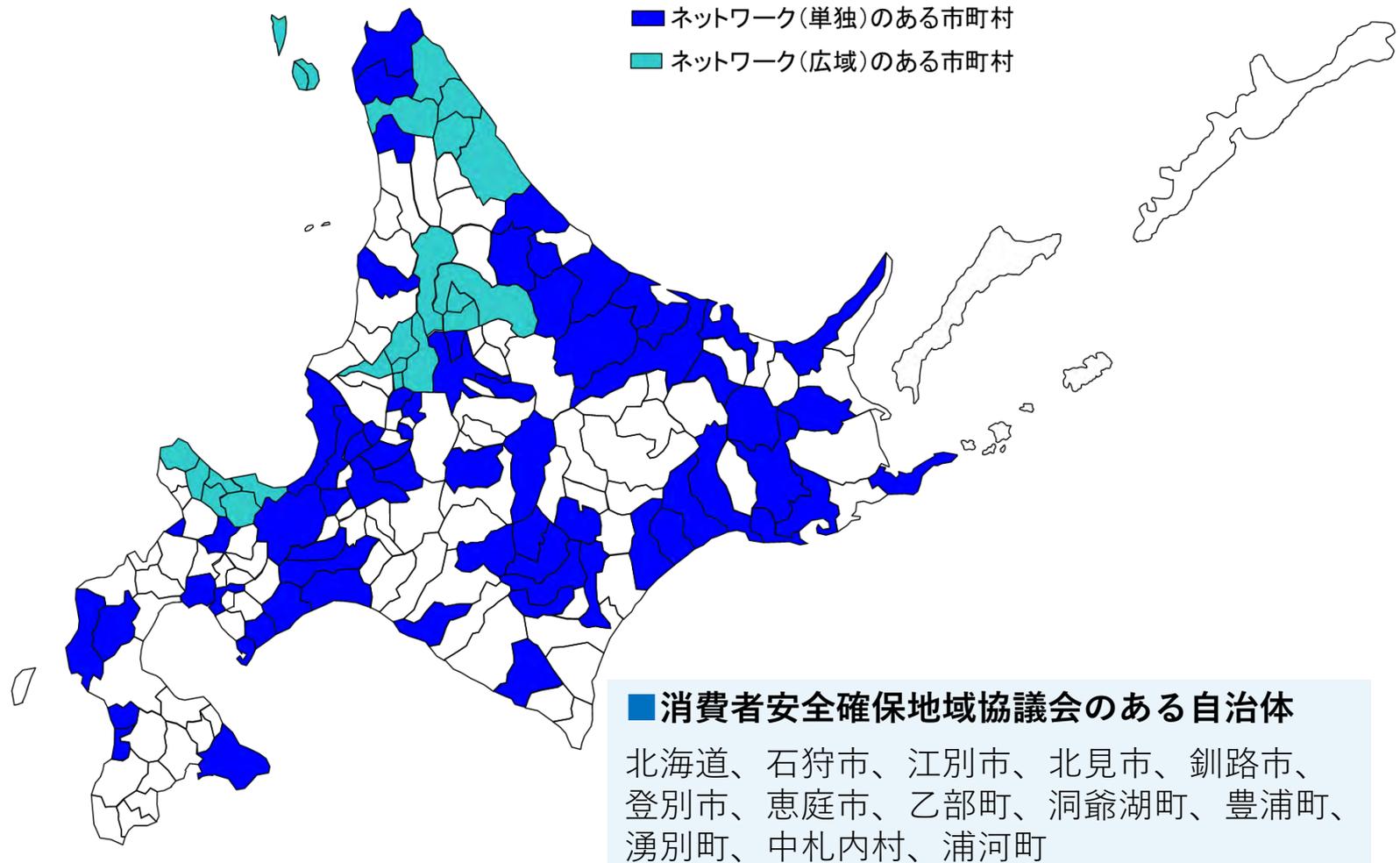
消費者被害の未然防止・拡大防止

- ・未然防止・注意喚起
- ・早期発見、救済
- ・被害掘り起こし

効  
果

# 地域消費者被害防止ネットワークの設置状況

消費者被害防止ネットワークが設置されている自治体



## (地域連携体制の構築)

# 地域消費者被害防止ネットワークの活動状況

令和元年度地域消費者被害防止ネットワーク活動状況実態調査 (道内69組織に調査 R1.11~12月実施)

### ■活動実績：

「広報媒体による啓発 (41組織 59.4%)」 「会議開催による情報共有 (33組織 47.8%)」  
「会議以外の方法での情報共有 (26組織 37.7%)」 「居宅訪問等による啓発 (16組織 23.2%)」  
「セミナー開催等による啓発 (15組織 21.7%)」 「見守り活動 (15組織 21.7%)」

### ■地域消費者被害防止ネットワークが活動休止中である：12組織／69組織

#### ■休止に至った理由：

「構成員が多忙 (3/12)」 「事務局負担大 (2/12)」 「中心的活動団体の弱体化」 「構成員の関心喪失」 など

### ■運営上の課題

「構成員業務多忙 (40.6%)」 「事務局負担大 (15.9%)」 「予算不足 (15.9%)」 「関心・意欲の低下 (10.1%)」 等

### ■消費者安全確保地域協議会への位置づけ 「考えていない」 33組織／69組織

理由：「既存の活動で十分」 「事務局負担大きい」 「活動休止中」 「必要性を感じない」 「消費者被害に特化した組織でない」  
「市町村が設置主体でない」 「既存組織の体制等に課題」 「他部局との調整困難」 「人材育成困難」 「福祉部局で取組むべき」 等

### ■ネットワークのある市町村における見守り活動の実施状況

- ・地域住民や民間事業者が日常業務の中で消費者被害等の気づきを相談する見守り活動がなされている。 (27.5%)
- ・民生委員、町内会、老人クラブ等の定期的訪問による消費者被害等の見守り活動が行われている。 (33.3%)

### ■福祉部門との連携状況

- ・地域包括支援センターで察知した被害情報について消費生活相談窓口連絡・通報・相談が行われている。 (66.7%)
- ・消費生活相談窓口と地域包括支援センターが役割を知っており、顔見知りで、連絡先を共有している。 (59.4%)
- ・消費生活相談窓口が地域包括支援センターに消費者の状況確認等をお願いできる関係を構築している。 (55.1%)

# 地域における見守りネットワークの現状と課題

## (道の取組)

- 北海道でもネットワークを設置し、各地域への情報提供、地域ネットワークの新規設立支援、活動状況の把握と活動活性化のための支援に努めている。
- 「ネットワーク促進員」の配置による新規設立、「ネットワークセミナー」の開催による担い手育成に努めている。

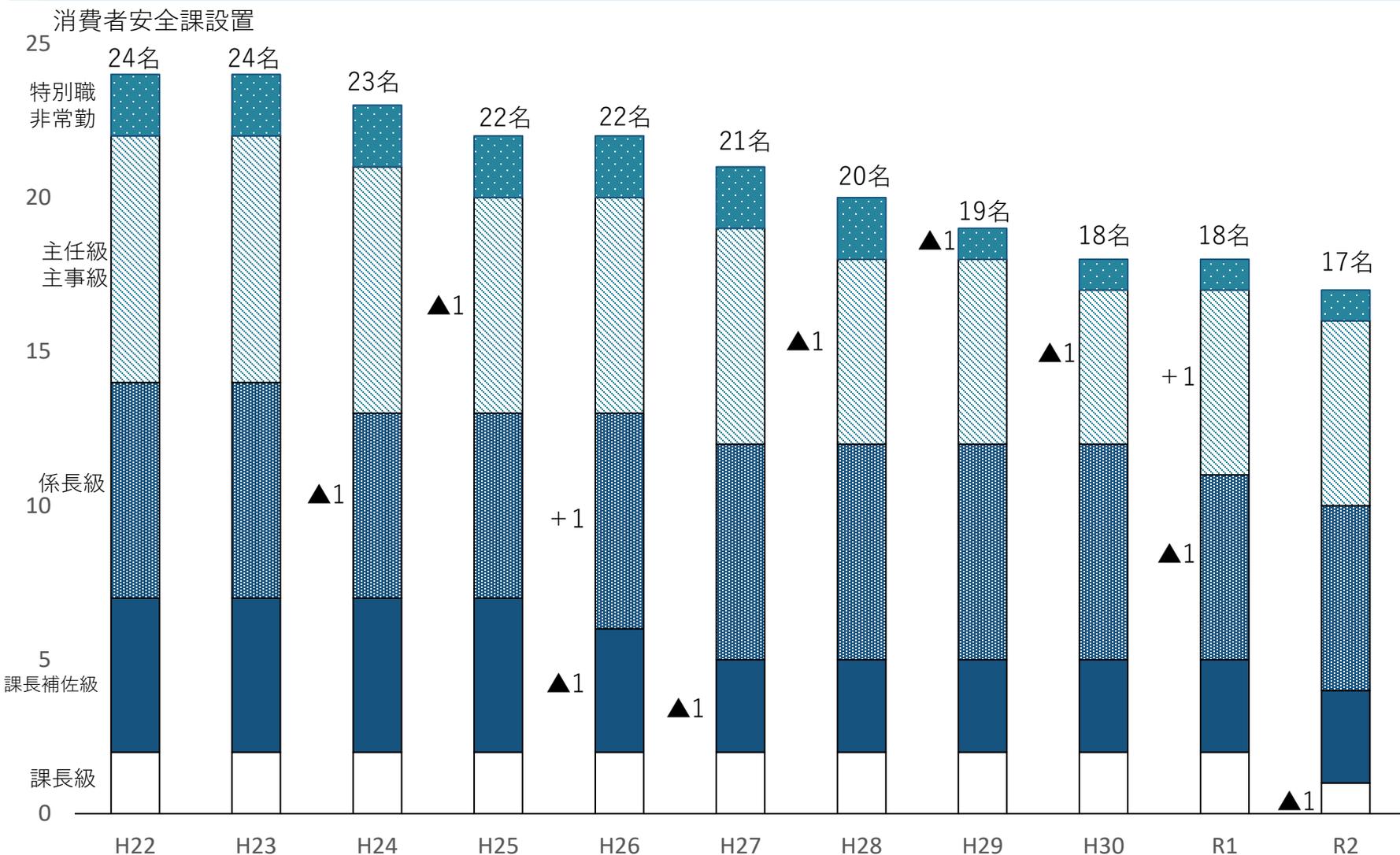
## (課題)

- ネットワークの新規設立ペースの鈍化、既存ネットワークにおける活動の停滞。
- 「消費者安全確保地域協議会」への移行・位置づけが進まない。
- 地域包括支援センターや福祉事業所との連携関係の構築が必ずしも進んでおらず、消費者被害防止のための「見守り活動」が展開されにくい。

## (対応)

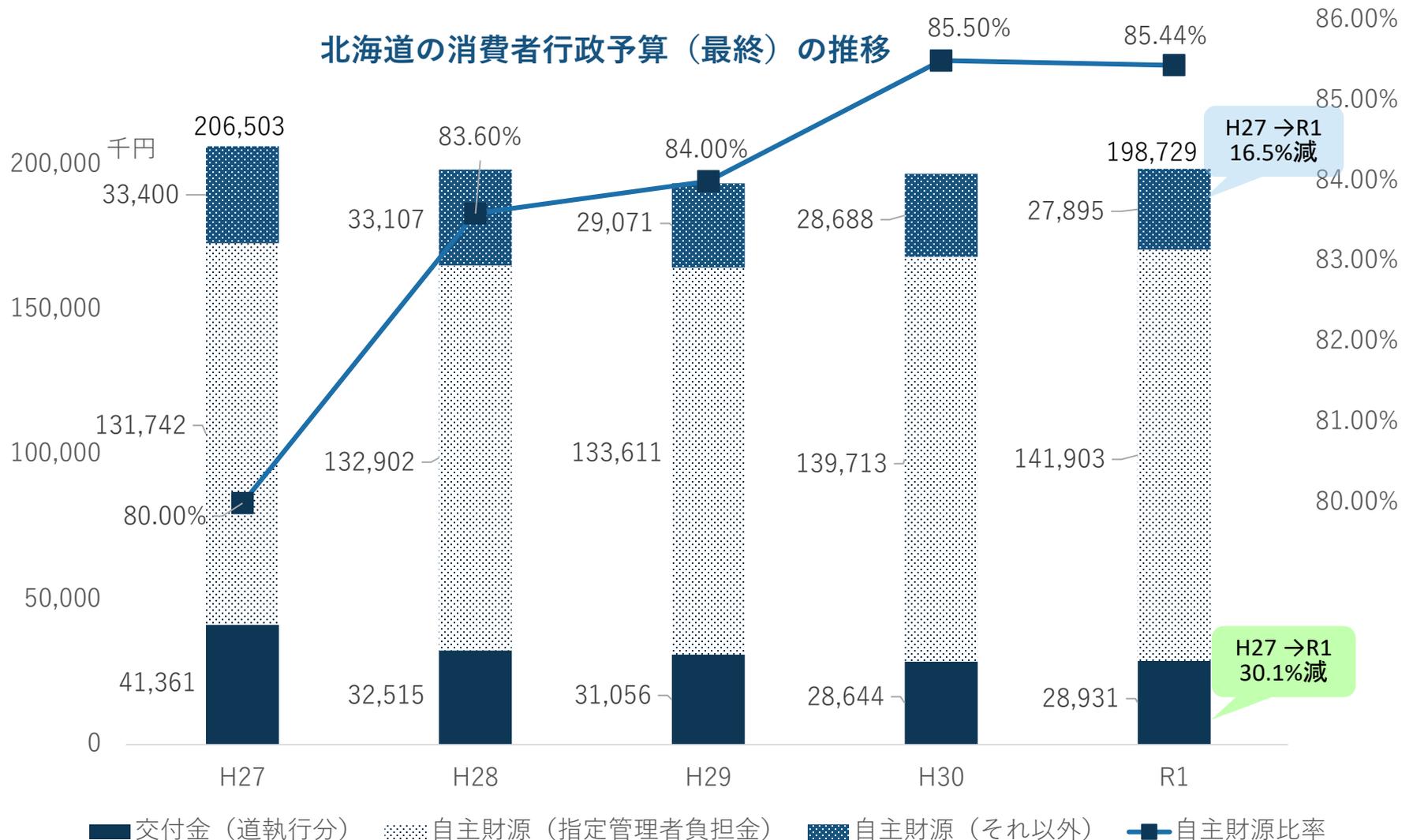
- ネットワークの新規設立への支援を引き続き進める（今後は既存組織活用による新規設立を一層推進する必要がある）とともに、既設のネットワークの活動実態を注意深く把握し活動が停滞・休止しないようフォローに努める。
- 福祉関係者（地域包括支援センター等）と消費生活センターとの関係構築を一層推進する。

# 消費者行政組織職員数 (消費者安全課) の推移



資料出所：北海道環境生活部 R2から「特別職非常勤職員」は「会計年度任用職員」

(消費者行政組織・予算)  
消費者行政予算の推移



資料出所：北海道環境生活部

# 北海道における消費生活行政の人員と予算 (現状と課題)

## (消費者行政本課と消費生活センターの職員数)

- 指定管理者制度で運営している消費生活センターは職員定数は安定的に推移。
- 消費者行政本課ではほぼ毎年職員数の削減が続いている。

## (消費者行政予算の近年の推移)

- 自主財源の比率が向上しているのは、消費者行政強化交付金の減少のほか、消費生活センター運営費（指定管理者負担金）が微増で推移しているため。
- その他の消費者行政予算は一貫して減少を続けている。

## (職員・相談員の資質向上)

- 相談員の研修受講率は100%。しかし行政職員の研修受講率は非常に低い状況。
- 消費者行政担当職員の「消費者行政マインド」の涵養
  - ・ 消費者行政本課における消費者行政マインドにあふれた組織文化を形成することが、組織全体の能力発揮に良い影響を与えうる。
  - ・ 消費者行政のプロパー職員確保の必要性（→職員公募制度等による人材確保）

# 北海道の消費者教育の現状

## (学校における消費者教育)

- 学校における消費者教育に、外部の専門的知識を有する講師が活用されるよう、講師派遣等の調整を行っている。

## (地域における消費者教育)

- 市町村や団体等が開催するイベント等と連携し、消費生活講座や、高齢者等を対象としたセミナーを開催しているほか、講師派遣や商品テスト機能を活用した体験学習等を実施し、消費生活に必要な知識の普及や最新情報の提供等を行っている。

## (情報提供・啓発)

- 様々な啓発・広報・情報提供ツールを用いて、最新の情報提供に努めている。



北海道消費者教育PR  
キャラクター「かしこしか」

## (担い手確保の取組)

- 教職員を対象にセミナーを開催し、消費者教育を実施する教職員の実践的な指導力強化に取り組んでいるほか、地域における消費者教育を行う主体としての人材育成(リーダー養成講座)に取り組んでいる。

## (様々な主体との連携)

- 札幌市、道警、消費者協会など様々な主体と連携して消費者被害防止に向けた啓発を行っているほか、消費者や消費者団体の自主的な学習等に対して支援を行っている。

## (消費者教育)

# 北海道の消費者教育の現状

### ■ 学校訪問講座（講師派遣講座）実績（北海道から一般社団法人北海道消費者協会に委託）

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
開催数（回）	36	32	50	49	41
参加者数（人）	2,198	1,829	2,940	2,635	2,744

### ■ 「地域における消費者教育」の主な実績（北海道から一般社団法人北海道消費者協会に委託又は指定管理の一貫として実施）

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
くらしの安全・安心セミナー	16回 (3,385名)	25回 (7,384名)	27回 (1,705名)	25回 (2,249名)	18回 (1,259名)
高齢者消費者被害防止セミナー	11回 (430名)	14回 (562名)	10回 (368名)	8回 (221名)	10回 (484名)
くらしのセミナー・親子教室	計8回	計8回	計8回	計8回	計8回
講師派遣	20回	25回	29回	21回	19回

### ■ 人材育成のためのセミナーの開催

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
消費者教育サポートセミナー	3回 (94名)	2回 (23名)	2回 (61名)	1回 (20名)	5回 (148名)
消費者被害防止ネットワーク促進セミナー	3回 (111名)	3回 (240名)	2回 (41名)	4回 (60名)	3回 (34名)

### ■ 啓発・広報・情報提供の方法

メールマガジン「消費者ほっとメール」	センターニュース「きらめっく」
北海道消費者被害防止ネットワークニュース	消費者啓発情報パネル貸し出し
DVD・図書・教材の貸し出し	消費者啓発リーフレットの作成・配布
消費生活展	5/30消費者の日普及啓発イベント
消費者行政メーリングリスト	くらしの広場・消費生活センター1階展示ホール
多重債務問題啓発ラジオCM、新聞広告	道立消費生活センター・消費者安全課ホームページ 等



## 北海道の消費者教育の課題

### (若年者への消費者教育の推進)

- 民法の成年年齢の引下げを見据えて、若年層に対して契約をはじめとする消費生活に関する知識や対処能力を身につけるための消費者教育を充実していく必要がある。

### (消費者教育のコーディネート機能の確保と連携の強化)

- 消費者教育を担う関係者と消費者教育の場をつなぎ、必要とされる教育資源を必要な場所に供給する仕組づくりのために、消費者教育のコーディネート機能確保に取り組むとともに、消費者教育関係機関・団体間の連携を一層強める必要がある。

### (社会や環境を意識した消費行動のための消費者教育の推進)

- 本道においても、SDGs 目標に従い、人や社会、環境、地域、動物に配慮した、消費者市民社会の形成のための消費者教育を今後一層進めていく必要がある。

### (消費者の特性にきめ細かく配慮した消費者教育)

- 年齢、障がいの有無、消費生活に関する知識量、就業の状態等、居住形態、時間的余裕の有無、情報通信機器の利用可能の状況、経済的自立の程度の格差など消費者の多様な特性に可能な限りきめ細かく配慮した方法や内容の工夫が求められる。



# 表示・取引の適正化に向けた行政措置の現状と課題

## (北海道における法執行体制等の経過)

- ・S62(1987) 消費生活条例改正 (不当な取引方法の禁止規定を創設)
- ・H13(2001) 雪印食品等牛肉産地偽装事案 (食品表示110番を設置)
- ・H15(2003) 北海道で初めての特定商取引法に基づく行政処分
- ・H17(2005) 悪質訪販リフォーム問題
- ・H18(2006) 法執行専掌チーム「消費問題対策グループ」発足。表示・取引の法執行を本格的に推進。
- ・H19(2007) 石屋製菓事案、ミートホープ事案。
- ・H21(2009) 消費生活条例・施行規則改正 (不当な取引方法の禁止規定を全面改正)
- ・H22(2010) 消費者安全課発足 (「取引適正化G」「貸金業SG」「表示適正化G」組織を大幅拡充)
- ・H25(2013) 外食メニュー不当表示事案多発
- ・H26(2014) 「表示・取引適正化G」に再統合。食品表示監視員配置。メニュー表示調査開始)

## (北海道における法執行 (行政措置) の特徴)

- ・特商法累計執行実績件数は全国4位。消費生活条例執行事例が多い。処分例が多いのは訪販。
- ・取引・表示の両方にそれぞれ執行チームを有しており事業者指導・法執行を専門に担当している。
- ・H25のメニュー表示事案を契機に食品表示指導員を配置。メニュー調査を実施している。

## (課題と対応)

- ・職員数が減少傾向で推移している反面、事案処理の難易度が上がってきている。
- ・他地域の情報を得る機会に乏しい。処分事例の情報蓄積量や種類も多いとは言えない。
- ・国や他県と比較して行政調査の手法がやや特殊である (本道の地理的な特殊性も一因)。
- ・人材育成 (→対応:国への派遣、国の調査に協力、国の研修に参加、職員公募)

(法執行)

# 行政措置実績 (件数)

## (特定商取引法及び消費生活条例 (不当な取引方法) に基づく行政措置の実績)

(件)

措置	年度	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	R1
特定商取引法 指示		1	1		3	4					1	1	1	1		2	2	1
特定商取引法 業務停止命令					3	6	9	5	5		2	2	4		1	2	1	1
消費生活条例 勧告		3	1		1		7	2	3				5	2			2	
消費生活条例 重大被害防止措置		3	1				8	2	4			2	1			1	1	
消費生活条例 公表					2		3	5	3	4		1	5	2		4	4	1
行政指導		17	10	8	11	12	32	39	38	31	47	35	57	22	21	30	37	28

資料出所：北海道環境生活部

## (食品表示法に基づく行政措置の実績) (件)

措置	年度	26	27	28	29	30	R1
措置命令							
指示		2	2	1			
指導		120	125	132	108	117	103

資料出所：北海道環境生活部

## (景品表示法に基づく行政措置の実績) (件)

措置	年度	26	27	28	29	30	R1
措置命令					1		
指示							
指導 (注意)		69	36	23	17	20	11

資料出所：北海道環境生活部

## 2 広域連携について

# 1 きっかけ・経緯(1)

■ 道内自治体の消費者行政における「広域連携」は、専ら消費生活相談の体制整備について構築されてきた（「消費生活センターの広域化」ではなかった）。

(経過)

H12.4 道立消費生活センター設置（道の相談体制の一元化）

H15.3 北海道消費生活相談体制整備推進計画策定

H18.4 各支庁の消費生活相談所を廃止（「相談推進員」を配置）

**富良野地区**で広域連携による消費生活相談体制開始

H20.3 第2次北海道消費生活相談体制整備推進計画策定

H20.4 **釧路地区**で広域連携による消費生活相談体制開始

H21.9 消費者安全法施行

H21.12 「道内市町村における消費生活相談体制に関する道の基本的な考え方」策定

H22.4 **中空知地区、岩内地区、ようてい地区**で広域連携体制開始

H22.6 「消費生活相談体制の整備に係る各(総合)振興局管内別の取組方向」策定

H23.4~9 **南空知地区、小樽・北しりべし地区、上川中部地区、士別地区、**

**音更地区、北空知地区**で広域連携体制開始

H24.4 消費生活相談推進員を廃止（市町村支援は道センターに集約）

**渡島地区、宗谷地区、根室地区**で広域処理を開始

H25~29 **名寄地区**（H25）、**美幌地区**（H28）、**北見地区**（H29）で広域処理を開始

# 1 きっかけ・経緯(2)

## (第1次消費生活相談体制整備推進計画)

■ 道はH15から「消費生活相談体制整備推進計画」に基づき、道内市町村が消費生活相談を「概ね処理」できる体制の構築を目指して取り組み、その中で**広域連携体制**を地域が取りうる選択肢の一つとして考えていた。

- ・消費生活相談体制整備推進計画（計画期間:H15~19）を策定した背景
  - ・相談件数の急増、高齢化の急速な進行
  - ・専任相談員を配置している市町村は全体の2割以下
- ・この計画における道の取り組み  
相談員の養成・研修、市町村の処理の支援、消費者教育への支援
- ・この計画における「広域的な相談処理」について  
「財政状況が厳しいことから単独で体制を整備することが困難な市町村や、相談が少ないため、単独では体制整備するに至らないと考えている市町村については、住民の利便性に配慮しながら**近隣の市町村の協力による整備**が必要であると考えられます。」
- ・**H18.4 「道立消費生活センター地域相談所」を廃止**し「消費生活相談推進員」を配置。

# 1 きっかけ・経緯(3)

## (富良野地区広域連携体制)

### ■ H18.4 富良野地区で道内初の広域連携消費生活相談体制開始

- ・ 富良野市、上富良野町、中富良野町、南富良野町、占冠村で構成
- ・ 富良野市への中心市集約方式 富良野消費者協会に委託 相談員3名で処理
- ・ 平成17年度から「自治の形検討プロジェクトチーム」を結成し、いろいろな業務について広域的な取り組みを検討していた。

## (第2次消費生活相談体制整備推進計画 (計画期間:H20~24) )

### ■ 第1次計画の取組を継承し全市町村による「概ね処理」を目標とする。

- ・ この計画の中で、道の取組として「広域相談体制の検討を働きかける」旨を記載。

## (釧路地区広域連携体制)

### ■ H20.4 釧路地区で広域連携消費生活相談体制開始

- ・ 北海道釧路支庁が主体的に各市町村に働きかけ・調整して発足に至ったもの。
- ・ きっかけは支庁相談所の廃止。
- ・ 地方自治法に基づく「事務の委託」による広域連携体制

# 1 きっかけ・経緯(4)

## (新たな考え方の策定と市町村支援の本庁集約化)

■ H21.12 道は「**道内市町村における消費生活相談体制に関する道の基本的な考え方**」を策定。市町村に説明し、体制整備に向けた調整に着手。

- ・ 消費者安全法で市町村の消費生活相談処理が義務化されたことを受け、活性化基金が活用可能な「集中育成期間」中に体制整備を図る必要があると判断したことが背景。
- ・ 基本的な考え方
  - ・ 「行政職員のスキルアップによる対応」よりも「専任相談員の配置」を優先する
  - ・ 年間相談件数30件以上又は人口1万人以上の市町村：単独での相談員配置を検討する
  - ・ 年間相談件数30件未満かつ人口1万人未満の市町村：広域連携を検討する

■ H22.6 道は「**消費生活相談体制の整備に係る各（総合）振興局管内の取組方向**」を策定し、地域ごとの消費生活相談体制整備方針を定めた。

■ H24.4 各振興局の「**消費生活相談推進員**」を廃止。

- ・ 上記の取組により、道内14地区で消費生活相談の広域連携体制が構築され、市町村において相談を「概ね処理」できる市町村の人口割合がH24.4に98.4%に達する見込みとなったことから、道内における消費生活相談体制が整備されたものと判断し、各地域（振興局）に配置していた「消費生活相談推進員」を廃止し、市町村支援機能を本庁（道立消費生活センター）に集約した。

(広域連携による消費生活相談処理について)

# 1 きっかけ・経緯(5)

## (道内の広域連携体制)

開始年月日	地区名	参加市町村
H18.4.1	富良野地区	富良野市、上富良野町、中富良野町、南富良野町、占冠村
H20.3.31	釧路地区	釧路市、釧路町、厚岸町、浜中町、標茶町、弟子屈町、鶴居村、白糠町
H22.4.1	中空知地区	滝川市、奈井江町、浦臼町、新十津川町、雨竜町、赤平市
	岩内地区	岩内町、島牧村、寿都町、共和町、泊村、神恵内村
	ようてい地区	ニセコ町、黒松内町、蘭越町、真狩村、留寿都村、喜茂別町、京極町
H23.4.1	南空知地区	栗山町、南幌町、由仁町、長沼町
	小樽・北しりべし地区	小樽市、積丹町、古平町、仁木町、余市町、赤井川村
	上川中部地区	旭川市、鷹栖町、東神楽町、当麻町、比布町、愛別町、上川町、東川町
	上川北部(士別)地区	士別市、和寒町、剣淵町、幌加内町
	音更地区	音更町、士幌町
H23.9.1	北空知地区	深川市、秩父別町、妹背牛町、北竜町、沼田町
H24.4.1	渡島地区	函館市、北斗市、松前町、福島町、知内町、木古内町、七飯町、鹿部町、森町、八雲町、長万部町
	宗谷地区	稚内市、猿払村、浜頓別町、中頓別町、枝幸町、豊富町、礼文町、利尻町、利尻富士町、幌延町
	根室地区	根室市、別海町、中標津町、標津町、羅臼町
H25.4.1	名寄地区	名寄市、下川町、美深町、音威子府村、中川町
H28.4.1	美幌地区	美幌町、津別町
H29.4.1	北見地区	北見市、訓子府町、置戸町

津別町と美幌町は美幌消費者協会に、月形町と岩見沢市は岩見沢消費者協会に、新篠津村と江別市は江別消費者協会に相談業務を委託しており、実質的な広域連携体制により運用されている。

## 2 連携の具体的内容 (1)

**富良野地区** (富良野市消費生活センター) 「消費生活相談の広域的対応に関する協定書」

(運営方法) 上記センターが「広域的対応」(構成市町村の相談を処理する)の窓口となる。

富良野消費者協会に業務委託 (現在は富良野市直営) 開所10:00~16:00 相談員2名

各町村も相談窓口を維持する。現場対応も各町村が担う。連絡会議を年1回開催。

(経費負担) 維持管理費、相談業務費を対象に、人口割50%、件数割50%で負担金を算出。

**釧路地区** (釧路市消費生活センター) 各市町が釧路市に事務委託 (地自法 § 252の14)

(運営方法) 上記センターが構成市町村の住民からの相談を処理する。

釧路消費者協会に業務委託 開所10:00~15:30 相談員5名

各町村とも相談窓口を維持する。連絡会議を年1回開催。

(経費負担) 委託料を均等割として10,000円を負担、残りを各市町村が件数割で負担。

**岩内地区** (岩内消費生活相談センターを構成市町が協定により共同設置)

(運営方法) 上記センターが「広域的対応」(参加市町村の相談を処理する)の窓口となる。

直営 (相談員は岩内町の非常勤職員) 開所9:00~12:00 (月のみ~15:00) 相談員2名

各町村とも相談窓口を維持する。

(経費負担) 相談員設置費1名分を岩内町が負担、もう1名分を他町村が負担 (均等割4割、人口割6割)。

相談管理費の50%を岩内町負担、50%を他町村が負担 (均等割4割、人口割6割)

## 2 連携の具体的内容 (2)

**ようてい地区** (ようてい地域消費生活相談窓口) (地自法 § 252の2で規定する法定協議会)  
(運営方法) 構成町村が窓口運営協議会を組織し相談窓口を設置 (事務局は2年ごとの持ち回り)。  
相談員1名 (ニセコ町嘱託職員) で対応。開所8:40~17:15 負担金経理はニセコ町。  
会議を年1回開催。  
(経費負担) 協議会費用を各町村で負担 (均等割5割、人口割5割)

**渡島地区** (函館市消費生活センター) 「消費生活相談の広域的対応に関する協定書」  
(運営方法) 上記センターが構成市町村の住民からの直接相談を処理するとともに、函館市以外の各市町村が受理した相談案件についても依頼により対応・助言する。  
函館消費者協会に業務委託 開所10:00~16:00 (土日も開所 日祝は11:00~) 相談員5名  
函館市以外の各市町村とも相談窓口を維持。函館市の処理に連携協力する。  
(経費負担) 業務経費の1/2を人口割、1/2を相談件数割で各市町村が負担。

**根室地区** 根室市、別海町、中標津町、標津町、羅臼町 「消費生活相談業務の広域連携に関する協定書」  
(運営方法) 相互乗入方式 (構成市町の住民はどの窓口にも相談してもよい。各市町が責任持って処理)  
各市町は毎月相談処理状況を関係市町に情報提供する。  
(経費負担) 1件当たり「相談単価」「あっせん対応相談単価」を算出し、他の市町の住民からの相談件数を乗じた額を当該市町に請求する。

## 3 狙い・目的

### (道が目指していたもの)

- 住民に身近な市町村において消費生活相談が「概ね処理」されること
  - ・すべての市町村が消費生活相談に取り組まなければならないという前提。
  - ・「概ね処理」とは「あっせんまで行う」こと。
  - ・広域連携はそのための手段（選択肢）の一つ。
  - ・専任相談員による処理が最も望ましいとしつつ、専任相談員がいなくても「概ね処理できる」としている市町村に対しては広域連携を必ずしも強く求めなかった。

### (消費生活相談処理の広域連携体制構築の目的)

- 市町村単独では専任の消費生活相談員を配置できない（相談件数が少なすぎて専任の消費生活相談員の配置が現実的でない）場合に、広域連携体制を構築することにより、（道立センターよりも）身近な地域で消費生活相談員による相談処理を住民に提供できるため、行政サービスの向上につながる。
- 消費生活相談窓口の選択肢を増やして相談しやすい環境を提供する。

## 4 選択した方式

### (広域連携の方式)

広域連携方式	広域連携地域
中心市集約方式※1	富良野、岩内、小樽・北しりべし、南空知、中空知、渡島、名寄、士別、上川中部、宗谷、北空知、北見
相互乗入方式※2	根室
個別委託方式	音更、美幌
組合方式	釧路※3、ようてい※4

※1 中心市集約方式の12地域は、任意の協定により中心市1市に事務委託を行っている。

※2 相互乗入方式を採用する根室地域は、5市町が広域的に連携して対応する旨の任意の協定を締結している。

※3 釧路地域は、地方自治法第252条の14の規定に基づき規約を定め消費生活相談に係る事務の一部を事務を釧路市以外の7町村から釧路市に対し委託している。

※4 ようてい地域は、地方自治法第252条の2の規定に基づく協議会（ようてい地域消費生活相談窓口運営協議会）を設立し、消費生活相談事務を共同処理する（消費生活相談の事務を処理するのは協議会）こととしている。

## 5 メリット

### (住民にとってのメリット)

- 比較的近くの相談窓口で消費生活相談員による相談対応を受けられる。
- 消費生活相談窓口の選択肢が増えることで相談しやすくなる。
  - ・ 中小町村の住民は知り合いであることも多く、消費者被害に遭うのは恥ずかしいという意識が残存しており身近な役場への相談を忌避する傾向もある。顔見知りでない相談窓口への相談需要確実に存在する。

### (自治体（受託市町・相談窓口）にとってのメリット)

- 相談が近隣市町村から集まり集積されることで、相談員は、様々な相談を経験でき、相談処理ノウハウの維持向上が図られ、相談窓口の処理能力が高まる。
- それまで事実上処理していた周辺町村住民からの相談について、広域化後は、協定等の根拠に基づき（当該町村に負担金を納付させて）相談を処理できるようになる。

### (自治体（委託市町村）にとってのメリット)

- 広域連携によって、住民は消費生活相談員による高度な処理にアクセスでき、住民サービスの向上につながる。
- 相談処理や消費者教育・啓発を実施する上で、近隣の消費生活センターの高度な知見やノウハウにアクセスしやすくなる。

## 6 課題(1)

### (消費生活相談体制の機能の維持)

- 平成24年度以降の消費生活相談体制
- 市町村の相談体制に対する道のモニタリング機能について

### (相談窓口と被害現場との連携体制)

- 相談者の来所や契約書・商品の確認を行うなど、相談者への支援や現場確認が必要な際、必要な連携がとれていなければ、相談処理の上で支障が生じる場合がある。

### (受託・委託市町村間の問題)

- 委託市町村において消費者行政全体への関心・意欲が低下するおそれがある。
- 受託市町村の相談処理について関係市町村間で意思疎通する場が必要。

### (広域連携を担うセンターの体制維持(1))

- 必要な相談員を持続的に確保できずに苦慮している。
- 地域の消費者協会に相談処理を委託している市町において、受託団体の体制の脆弱化等から委託を続けられなくなり、市町の直営に切り替える例がある。

(直営化した市町も相談員の確保に非常に苦慮している。)

## 6 課題(2)

### (広域連携を担うセンターの体制維持(2))

- 近年、関係予算が削減傾向にあり相談員の処遇の点で困難な状況に直面。
- 消費生活相談員の後ろ盾になるべき行政職員が兼務などで対応が困難な場合もある。
- 特に消費者協会への業務委託を行っている地域では、相談員の高齢化が進行しており、相談員の確保が課題となるが、そのようなところでは相談員報酬は低いことがあり、人材確保に苦慮している。
- 予算や人員の削減から、相談員・行政職員ともに国民生活センターや道が主催する研修に参加が困難となることがあり、相談員の資質向上の点で厳しい状況が生じる場合がある。
- 予算の削減から、相談窓口の開所時間を削減した事例が複数ある。
- 消費生活相談員が孤立しないよう、行政職員によるフォローや相談員のモチベーションの維持を図る必要がある。

## 7 今後の見通し

### ■ 広域連携処理体制が構築されていない地域

- ・石狩・檜山・留萌・オホーツク・胆振・日高・十勝の各振興局管内は多くが単独市町村の処理。
- ・それぞれの地域ごとに経緯・背景・理由が異なる。
- ・このような地域における今後の相談体制（広域連携構築の可能性）  
（H21～23の時とどのように条件が異なるか）  
（当時、急速に広域化を推進できた要因は何だったか）
- ・「行政職員による単独処理」の課題

### ■ 広域連携体制を持続的に維持するために

- ・相談員への研修参加や相談員資格取得の支援
- ・相談処理への支援（道によるバックアップ機能の強化）
- ・市町村の相談員人材確保への支援
- ・広域連携相談体制について常時のモニタリングに努め、その継続性に関わるリスクについて早期に把握し、市町村の対応に対して連携・協力していく。

広域連携体制のある市町村

