

## 徳島県における試験的実施の結果について

平成 28 年 8 月 23 日  
独立行政法人国民生活センター

## 1 検討の経過

国民生活センターは、研修業務及び商品テスト業務の一部を試験的に徳島県で実施し、業務が円滑に遂行できるかという視点から検証を行った。

## 2 試行の概要

- (1) 日程 : 平成 28 年 5 月 9 日 (月) ~ 8 月 2 日 (火)
- (2) 執務場所 : 徳島県鳴門合同庁舎  
徳島県立工業技術センター  
徳島県立中央テクノスクール  
徳島県立保健製薬環境センター  
徳島県立農林水産総合技術支援センター
- (3) 滞在した職員 : 教育研修部及び商品テスト部の延べ 35 名の職員
- (4) 試行のポイント :  
徳島県施設を活用した試行を通じて、相模原事務所 (神奈川県相模原市) で実施している研修業務、商品テスト業務を円滑に遂行できるか検証を行う。

## 3 試行の内容

- (1) 研修
  - ①平成 28 年度は相模原市と鳴門市において研修の実施を予定している。8 月 2 日までに相模原市で 13 回、鳴門市で 6 回の研修を実施 (鳴門市で行った研修は、すべて相模原市でも同じ内容のものを実施)。
  - ②当該研修受講者 811 名に対して試行に関するアンケートを実施し、750 名から回答を得た。
  - ③全国の地方公共団体の消費者行政担当課・消費生活センター等 1,308 箇所に対してアンケートを実施し、1,013 箇所から回答を得た。

## (2) 商品テスト

- ①徳島県施設（※）を活用し、4件を実施。
  - ②商品テストのプロセスの一部（市場調査、事業者交渉）を実施。
  - ③商品テスト分析・評価委員40名に対しアンケート調査を実施。
- （※）工業技術センター、中央テクノスクール、保健製薬環境センター、農林水産総合技術支援センター

## 4 国民生活センターの業務の概要と試行の結果

### 4.1 研修業務

#### (1) 通常業務の概要

- ・消費者行政担当職員及び消費生活相談員を対象に、全国の地方消費者行政の能力向上・消費生活相談等の対応力を高めるための研修を実施。
- ・消費者行政や消費生活相談に携わる上で求められる心構えや意識・考え方・具体的な知識・技法などを短時間で効率的に習得するため、ロールプレイングなどの事例検討型・参加体験型の研修を重点的に実施。

<参考>平成27年度研修実績

講座内容	コース数
消費生活相談員研修	59
消費者行政職員研修	14
消費者教育推進のための研修	13
企業職員研修	12
遠隔研修	9
全国消費者フォーラム	1
合計	108

（※）うち地方開催として、25コースを24道府県にて開催。

- ・研修受講者数 5,925名
- ・研修講師
  - ・研修講師数 218名（延べ755名）
  - ・講師との打ち合わせ 113回

#### (2) 課題と試行結果

- ①鳴門市開催の研修受講者の地域別分布  
⇒鳴門市で実施した研修への受講者は計223名（うち徳島県内128名）。受

講者は関西、中国・四国が中心であった。

## ②研修受講者の負担

⇒相模原市及び鳴門市で実施した研修の受講者アンケートでは、仮に国民生活センターが徳島県へ移転した場合は、回答者の約3分の2が負担（費用、体力、時間等）が「重くなる」「やや重くなる」と回答。

⇒移転した場合の研修受講回数について、回答者の約6割が「減少する」「やや減少する」と回答。

## ③派遣元自治体の負担

⇒全国の消費者行政担当課・消費生活センター等を対象としたアンケートでは、仮に国民生活センターが徳島県へ移転した場合の研修参加回数について、約3割が「減少する」、約4割が「参加できない」と回答。

⇒移転した場合の負担について、4分の3が「重くなる」「やや重くなる」と回答。

⇒徳島県の特徴を活かした研修について、「期待する」「やや期待する」と答えたのは1割強。

## ④鳴門市研修会場までのアクセス等

⇒徳島県外からの受講者からは、研修会場までの乗換えの多さや空港、駅、バス停からの公共交通機関の本数の少なさへの指摘もあった。

⇒また、近隣で開催されるイベント等により、宿泊施設の確保が難しいため、研修時期を変更したことがあった。

⇒関西、中国・四国地域からの参加者の一部には、研修へのアクセス向上が見られ、研修への参加負担が軽くなるとの声も寄せられた。

## ⑤研修の運営

⇒徳島県内からの専門家（講師）の確保が難しいこともあった。

⇒現職の消費生活相談員等を対象とした「専門・事例講座」において、受講者に地域的偏りがあったため、全国の消費生活相談員等と交流が図れないとの声もあった。

⇒鳴門市研修会場の整備、運営について、徳島県から協力が得られた。

## 4.2 商品テスト業務

### (1) 通常業務の概要

- ・苦情相談や事故情報を分析し、消費者の使用実態に即したテストを行い、事故原因を究明。事業者と改善等を交渉するとともに、記者公表によって広く

注意喚起し、事故の再発防止・拡大防止を行う。

(参考) 商品テストのプロセス

①テーマの企画・立案

商品の市場調査や有識者へのヒアリング等を踏まえ、企画・立案。

②テストの実施

消費者の使用実態を踏まえてテストを実施。1品目について複数のテスト項目を行うため、いくつもの機器や設備を使用するとともに、1人の職員が同時に3品目程度のテスト案件を並行的に実施している。

③結果の評価

有識者へのヒアリングや、商品テスト分析・評価委員会を開催し、結果を審議。

④関係者との調整

事業者へ結果の説明及び改善等を交渉。

⑤公表

商品や事故発生箇所を示しながら記者公表。

⑥審議会、委員会等への出席

関係各府省庁の審議会やJISの委員会等に委員等として職員が参加。

<参考>平成27年度商品テスト実績

- ・商品テストの実施 197件
- ・事業者との対面での交渉、説明会 61回
- ・商品テスト分析・評価委員会 21回(委員延べ106名)
- ・有識者への対面でのヒアリング 10回
- ・記者公表 毎月
- ・審議会・委員会等へ委員として参加 88回(うち87回は東京)

## (2) 課題と試行結果

### ①施設・設備面の課題

○事故を再現するテストに欠かせない、過酷な条件(発火や爆発を伴うテスト、化学物質の室内濃度等)でテストを実施する設備や、消費者の使用実態の再現に必要な機器・設備が、今回使用した、徳島県に紹介された施設にはない。

⇒相模原施設の難燃性テスト室(天井、壁面を難燃材で覆い、強力な排煙装置や煙のろ過装置を備えた設備)に相当する部屋が今回使用した施設にはないため、発煙・発火を伴うテストを天井の高い大部屋で実施したが、排煙設備がなく、火災警報器が設置されているため、実施場所としては不適切であった。

⇒浴室を想定した環境でテストを行う必要があったが、給排水が可能な広い

恒温恒湿室が今回使用した施設にはないため、相模原施設で実施した。

○今回使用した施設は、事業者も含む外部利用者が自由に入出りできる施設である。

⇒相談者の個人情報保護や、商品テストの対象となる製品等を製造・販売する事業者の風評被害を避けるためには、保秘の点で問題があった。

○自前の機器・設備でないことによる問題点がある。

⇒商品テストに求められる機器・部屋等の高い清浄度が確保できず、微量分析の実施に支障が生じ、信頼性のある結果が得られなかった。

⇒施設の利用については、徳島県の協力体制により円滑に実施できた部分もあったが、機器・設備を使用する一週間前までに要請しなければならず、機動的に使用できなかった。

⇒消費者の使用実態を再現するために必要な機器・設備の加工ができなかった。

○商品テストに必要な機器・設備が複数施設に分散しており、効率性が低下する。

⇒テストに使用する機器・設備が複数の施設に分散しているため、施設間での職員の行き来や機器・機材の移動が必要であった。

⇒職員が複数の案件を並行して実施することが困難になり、効率性が悪かった。

## ②業務運営面の課題

○テスト対象銘柄の選定に際しては、周辺の店舗数が限られるため、市場調査を、県外の店舗も含め、従来と比べてより広範囲に実施する必要がある。

○テスト対象事業者の大半は、東京圏に集中しており、アクセスの面で課題がある。

⇒公表案件に係る事業者・事業者団体への説明会を徳島県で開催したところ、アクセスが悪く参加できないとの意見が多く寄せられた。

○商品テストの企画・立案や結果の分析・評価にあたり、助言等をこれまで依頼してきた有識者は、東京圏に集中している。徳島県で協力いただける有識者をどのように確保するか。

⇒現状の商品テスト分析・評価委員 40 名へのアンケート調査では、9 割が、開催場所が徳島県になった場合「出席できない」「出席が困難になる」と回答。

## 5 今回の試行も踏まえた検討の方向性

### 5.1 研修業務

消費者庁の「地方消費者行政強化作戦」では、「全国どこに住んでいても質の高い相談が受けられる体制」作りの観点から、各都道府県ごとに消費生活相談員の研修参加率を100%に引き上げること等を求めており、これに対応した研修の機会の確保が必要となっている。今回の試行において、関西、中国・四国地域からの参加者の中には、相模原で研修を行う場合と比較して、研修へのアクセス向上が見られた。

また、徳島県では、消費者教育、倫理的消費について熱心な取組が見られ、今後その取組を発展させ、消費者教育の担い手等の研修に活かしていく可能性も示唆された。

一方で、参加受講者の地域が限定されたことや、徳島県の近県を除き全国からのアクセス（費用・時間）の問題等が明らかになり、厳しい予算・人員事情の下で、研修に送り出す側の全国の地方自治体の事情を考えると、全国からの参加者を想定した研修を徳島県でのみ実施することには、地方消費者行政の機能低下につながりかねないことが懸念された。

⇒徳島県において、主として関西、中国・四国地域の対象者を想定した研修を継続するとともに、実証に基づいた新たな政策展開など、「消費者行政新未来創造オフィス」（仮称）の成果を活用することで、「徳島独自の研修」を創造していく可能性が示唆された。

### 5.2 商品テスト業務

今回の試行においては、徳島県の協力で、商品テストの対象として必要な、実際に消費者が使用している商品について迅速に収集することができた。

また、消費者庁と国民生活センターの共同事業である、医療機関からの事故情報を収集し、注意喚起などに活用することを目的としている医療機関ネットワークに徳島県内の病院も参画しており、更なる協力関係の構築を目指し得ることに加え、徳島県では新技術に関する機器の導入、社会実験について積極的であることがわかった。

一方で、試行を通じて、一箇所で保秘を維持できる、相模原施設と同規模の機器・設備を有する自前の施設がなければ、必要な商品テストが実施できないことが確認された。また、仮に自前の施設が整備されたとしても、徳島県において商品テストを行う場合には、市場調査の実施、事業者との交渉、有識者の

知見の活用、に課題があることがわかった。

⇒徳島県との継続的な連携を前提として、他の地方自治体（近隣府県、県下市町村）、大学・研究機関、民間部門からの協力も得ながら、徳島県を実証フィールドとして活用することで、相模原施設では実施できなかった先駆的な商品テストのプロジェクトを実施し、全国の地方自治体の商品テスト機能の向上を図っていく可能性が示唆された。

⇒「消費者行政新未来創造オフィス」（仮称）に、国民生活センターも参加して、研修や先駆的な商品テストのプロジェクトを実施し、3年後を目途に、その成果や課題の改善状況も踏まえながら、検証・見直しを行う。

※政府全体の方針としては現在検討・調整中。

## 徳島県における試験的実施の経費について

独立行政法人国民生活センター

平成 28 年 8 月 23 日

5月9日（月）から8月2日（火）までの間に、国民生活センターの徳島県における試験的実施に係る経費は以下のとおり。

※精査中のため、現在判明中の経費について計上する。

※実施に向けた事前準備に係る経費を含む。

### （1）職員の滞在に要した経費

- ・ 交通費：2,583,629 円
- ・ 宿泊費・日当：1,170,830 円
- ・ 複合機等賃借料：1,579,920 円
- ・ その他：695,205 円

### （2）研修講師の移動に要した経費

- ・ 交通費：522,440 円
- ・ 宿泊費・日当：217,500 円

（3）（1）及び（2）の総額：6,769,524 円