

【別紙】 先導的な取組み事例集

○北海道

地域の消費者団体の知見・ノウハウの活用による消費者行政の展開

○富良野市、上富良野町、中富良野町、南富良野町、占冠村（北海道）

周辺町村に相談窓口を維持しつつ、中心市で圏域全体の相談を対応

○盛岡市（岩手県）

多重債務問題への取組

○長井市（山形県）

市長の決断により、人口3万未満の自治体でも消費生活センターを立ち上げ

○水戸市（茨城県）

消費者団体と連携した多重債務問題への取組み

○群馬県

「群馬県消費者行政推進本部」の設置と県の担当者による市町村への積極的な働きかけ

○埼玉県

担当幹部の熱心な取組みにより、知事のリーダーシップを引き出す

○草加市（埼玉県）

消費生活条例を活用した消費者行政の推進

○東京都

緊急課題に対応する部局横断的取組、小中学校における金融経済教育モデル事業

○新宿区（東京都）

食の安全に関する相談体制の充実の取組

○茅ヶ崎市・寒川町（神奈川県）

相互の相談窓口を活用する広域連携

○平塚市・大磯町・二宮町（神奈川県）

中心市に相談業務を集約した広域連携

- 鈴鹿亀山地区広域連合（三重県）
広域連合を活用した消費生活センターの設置
- 京都府
消費者あんしんサポート事業による取組
- 京都市（京都府）
地域の高齢者の見守りと啓発活動の核となるボランティアの育成
- 木津川市、笠置町、和束町、精華町、南山城村（京都府）
広域事務組合を活用した相談業務の広域連携
- 兵庫県
「ひょうご安心サポートシステム」と「たじま消費生活相談パワーアップシステム（仮称）」による取組
- 神戸市（兵庫県）
「コンシューマー・スクール」の開講
- 鳥取県
県からの支援策を示して市町村の相談窓口立ち上げ促進
- 徳島県
県教育委員会との連携と「くらしのサポーター」制度
- 大洲市・西予市・内子町（愛媛県）
相談員の巡回方式による広域的な消費生活相談の実施
- 四万十市（高知県）
広域連携を視野に入れた消費生活センターの設置
- 佐賀県
相談員の業務支援のための「消費生活相談スーパーアドバイザー」の配置
- 熊本県
県、市、実施法人が一体となって相談員を養成

○人吉市（熊本県）

首長のリーダーシップ、職員の熱意、県のバックアップで消費生活センター設立

○鹿児島市（鹿児島県）

関係機関との連携による消費者被害未然防止への取組み

<モデル的事例>

地域の消費者団体の知見・ノウハウの活用による消費者行政の展開

北海道

【背景・取組概要】

北海道では、消費者行政担当部局が相談業務を行う一方で、民間においては、昭和36年に全国で2番目となる「北海道消費者協会」が設立され、同協会では昭和44年に道からの支援を受けて「北海道消費者センター」を開設し、相談業務を行ってきた。

平成12年に北海道における消費生活相談業務の一元化・効率化を進める観点から、道が行っていた相談業務を同協会へ委託することにより、並存していた相談体制を統合して、道立消費生活センターとして活動をスタートすることとした。

さらに、平成15年の地方自治法の改正により指定管理者制度が創設されたことに伴い、北海道では公の施設について指定管理者制度を導入する方針となったことから、道立消費生活センターの管理運営についても指定管理者を公募した結果、北海道消費者協会が指定管理者に指定され、現在に至っている。（現在の指定管理期間は平成18年度～21年度までの4年間であり、次の平成22年度からの4年間については公募を終えたところである。）

【課題の克服】

指定管理業務については、「北海道公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例施行規則」において、その達成目標及び業績指標を評価することとなっている。指定管理者である社団法人北海道消費者協会の評価結果は、目標に対する達成度が「A」ランクとなっており、さらには、指定管理制度導入後のセンターの利用者が増加傾向にあるなど、これまでに蓄積された同協会のノウハウを発揮している。

さらに、相談業務において、庁内の関係部局との連携・調整を必要とする場合には、長年にわたる相談業務を通じて培われた関係部局とのネットワーク等を活かして、消費者行政以外の庁内関係部局との連携も図っているところである。

消費者行政に関する連携については、例えば、「地方消費者行政活性化基金」の効果的な活用策を道と協会が話し合うなど、連携を進めている。また、法執行に関しても、センターと道の法執行の専掌グループとが日頃から、密接に連絡を取り合っているほか、月に1度は定期的な情報交換が行われている。

商品テストについても、年間200件以上の商品の試験・検査対応はもちろんのこと、消費者からの技術相談にも対応できる人材を配置している。商品テストの結果は同センターの「くらしの広場」に展示するほか、センターニュース「きらめっく」やホームページに掲載するなどして消費者への啓発活動に活用している。

【今後の課題】

相談員は指定管理者が雇用する非常勤職員となっており、その処遇については、必ずしも道の非常勤職員等の「横並び」に縛られる必要はないものの、他の職員の人件費や事業費などを

含め、指定管理者制度による負担金の限度額（指定期間4年間の総額）を考慮せざるを得ない状況にある。

こうした中で、相談員の処遇改善を図るためには、実施事業の見直しや協会の自主財源を充てていくことが考えられるものの、指定管理者に求められる要求水準の確保や同協会の財政基盤などから、必ずしも容易ではないとのことであった。

<モデル的事例>

周辺町村に相談窓口を維持しつつ、中心市で圏域全体の相談を対応

富良野市、上富良野町、中富良野町、南富良野町、占冠村（北海道）

【背景・取組概要】

北海道中心標のあるまち富良野市は、富良野圏域5市町村（富良野市、上富良野町、中富良野町、南富良野町、占冠村）の中心に位置し、およそ4万6千人が暮らす圏域の中核的な都市となっている。

富良野市では、従来、市役所内において消費生活相談を実施しており、その業務は富良野消費者協会に委託してきた。また、平成15年には市役所に隣接する郷土館の移設に伴い、旧建物を消費生活センターとして改築し、そこに消費生活相談窓口を移設し、相談体制を強化してきた。

広域での消費生活相談窓口の開設に関しては、平成17年度に5市町村の職員が担当となって「自治のかたち検討プロジェクトチーム」を設置し、圏域での自治のあり方について「市町村連携」や「広域連合」あるいは「市町村合併」、「広域都市」などの手法を検討してきたが、その最終提案の中で、消費生活相談は「市町村連携」での対応が望ましいとのことであり、北海道からも、上川支庁の消費生活相談員の廃止案が提示されたことから、できるだけ早急に広域相談窓口の開設を推進する事とした。

そうした状況の中で、平成17年10月から11月にかけて、前述のPT及び5市町村の消費生活行政担当職員による検討・協議を4回開催し、平成18年度より、富良野市消費生活センターを広域消費生活相談窓口とすることとし、開設時間や経費の負担、また、それに伴う協定書について整備した。併せて、相談業務の委託先である消費者協会と相談員の増員や相談体制について協議した。

平成18年4月1日付けで、富良野市消費生活センターを消費者相談の広域的窓口と位置付け、圏域5市町村の住民を対象とした相談業務を開始した。

【課題の克服】

広域相談を開始して3年が経過し、上川支庁や北海道消費生活センターによる指導・助言を受けながら、多種多様の相談を処理できる体制となってきた。

しかしながら、相談内容によっては、高度な専門性が必要な場合や、あっせんの対応など、相当の労力と相談員としての能力を必要とされ、また、相談者からの聴き取りや、相手業者との話し合いで、かなりの回数と時間がかかる場合も少なくない。

また、地理的に圏域が広く、居住地まで出向いての聴き取りが困難であるため、富良野市まで足を運ばない相談者の対応は、それぞれの市町村職員が聴き取りや契約書等の書類の確認、商品確認を行っている。

なお、相談窓口開設時間は平日の午前10時から午後4時まで（土日祝日及び年末年始（12/31

～1/5) は休み) であり、常時3名の相談員を配置している。

さらに、富良野市消費生活センターと併せて、各市町村の担当部署も消費生活相談窓口としている。

【今後の課題】

多様化、複雑化する消費生活に関するトラブルに対応するため、相談員の更なるスキルアップや、新しい人材の育成が急務であり、併せて、広報誌等による情報提供や研修会の開催等、住民みんなが賢い消費者となるよう啓蒙、啓発活動が必要であるとのこと。

また、町内会や地域の民生児童委員、あるいはホームヘルパー等との連携による、トラブルの未然防止や早期発見等、特に高齢者の方の見守り体制を確立することが必要であるとのことである。

<モデル的事例>

多重債務問題への取組

盛岡市（岩手県）

【背景・取組概要】

盛岡市では、多重債務者に対する貸付金を始めとして、20年以上前から多重債務問題に取り組んできた。平成19年度には「盛岡市多重債務者包括的支援プログラム」を開始し、徴税担当課、福祉担当課、消費生活センター等が連携して全庁を挙げて多重債務者の掘り起こし、被害回復及び生活再建支援を行う体制をとっている。

さらに、悪質商法からの被害を防ぎ、また被害の拡大を防止するため、平成16年度には、市民と市が一体となって「悪質商法に負けないまちづくり宣言」を行い、安全・安心なまちづくりを進めている。

【課題の克服】

多重債務に対する取組として、「多重債務問題に強いまち 盛岡」を目指し、①相談窓口の整備・強化、②セーフティネット貸付の提供、③金融経済教育の強化、④ヤミ金撲滅に向けた取締りの強化、に取り組んでいる。

「相談窓口の整備・強化」では、「盛岡市多重債務者包括支援プログラム」を全庁的に実施し、相談員のみならず職員も相談に対応するほか、どの職員も多重債務者の把握に努め、庁内の連携を行っている。また、「セーフティネット貸付」では、岩手県消費者信用生活協同組合が窓口となり多重債務者に債務整理資金等の貸付を行う「消費者救済資金貸付制度」を平成元年から行っており、平成21年度からは生活資金の貸付を目的とした「生活再建資金貸付制度」を開始した。さらに、社会に出る前に、高校生までの段階で具体的事例を用いた出前講座を実施するほか、ヤミ金撲滅に向けた取締りとして、相談窓口と警察との連携を行っている。

同プログラムが策定されるまでは、担当者間の意識において取組が行われてきたものであるが、同プログラムが策定されたことにより、全庁的に取り組む体制が構築され、庁内で全職員が共通の問題意識を持つことができるようになったとのことであった。

一方で、悪質商法からの被害防止に関しては、平成16年に「悪質商法に負けないまちづくり宣言」を行い、盛岡市周辺の8市町村で平成19年に「悪質商法に負けない！盛岡広域チーム」を結成し、職員合同の研修会の開催や共同啓発資料の作成、共同キャンペーンなど行っている。

【今後の課題】

市職員の更なる意識喚起と多重債務問題というよりは、むしろ貧困者対策そのものへと問題が変質しつつあることにどう対応していくのかが課題とのことであった。

<モデル的事例>

市長の決断により、人口3万未満の自治体でも消費生活センターを立ち上げ

長井市（山形県）

【背景・取組概要】

長井市は人口が3万人を下回り、山形県13市の中で11番目という小規模な自治体であるが、古くから市民相談に熱心に取り組んできた歴史があり、現市長のリーダーシップの下、基金を最大限活用し、平成21年4月より相談員を1名配置。さらには、12月に相談窓口を改修し、消費生活センターを立ち上げる予定。

【課題の克服】

相談員を配置し、消費生活センターを立ち上げるためには、まずは、財政問題をクリアする必要があり、人口3万弱の同市で相談員を1名雇用することは容易ではない。しかし、同市の担当者によると、「センターの改装や相談員の人件費など基金を最大限活用」するとともに、「基金は3年間の時限措置であり、3年後の財源確保の不安は残るものの、現市長が市民のニーズを幅広く受け止めなければいけないという強い認識があり、市長のイニシアティブの下、消費生活センターの設置に踏み切った。」とのこと。また、同市では、「西置賜地方の中核都市との自覚があることや、古くから市民相談に対応していたという風土もあり、人口規模は小さいがセンターを立ち上げる要因となったのではないか。」とのこと。

他方、小規模な同市では、これまでの消費者行政に関する相談件数は年間20～30件程度であり、費用対効果も問題となるが、同市の担当者は、「相談は掘り起こさないといけない。地域包括支援センターとの連携も含め、出前講座や啓発を行い、地域での相談の掘り起こしを行うことが重要。」とのこと。県ではそういった地域レベルの細かい所まで手が回らないことから、こうした相談の掘り起こしや、見守りが基礎自治体の重要な役割であるとのこと。

また、小規模市町村の窓口については、「どこに聞いたらいいかわからない人について、身近にある市役所に対応することにより、とにかく最初の1歩の役割を果たすこと。」が重要とのこと。大きな都市のように、市民相談と消費生活相談が分かれているところはいいが、「小規模市町村は消費生活だけでなく、何でも相談を受け付けており、その中で単独であっせんを行うことは容易ではない。したがって、県の協力も必要である。」とのこと。

【今後の課題】

現在、県が実施している基金を活用した相談員養成のための実務研修に参加している相談員が独り立ちできるようになったら、市民との交流や出前講座を積極的に行い、如何に相談の掘り起こしを行うかが課題だという。また、当然のことながら、3年後の財源確保が課題であるとのこと。

<モデル的事例>

消費者団体と連携した多重債務問題への取り組み

水戸市（茨城県）

【背景・取組概要】

水戸市では、相談件数の増加に加え、複雑化・深刻化する消費者問題に対応するため、専門性を持った質の高い相談体制を整備するための体制整備が検討された。同市では、NPO消費者相談室が平成16年度に設立されており、設立当初から水戸市消費生活センターと共催して、相談員養成事業を行うほか、独自で土曜日に消費生活相談（平成18年度から水戸市消費生活センターの土曜相談業務を受託）を行うなど、積極的に消費者問題に取り組んできた。

このように消費生活相談のノウハウのある団体が存在することもあり、その後策定された「水戸市行財政改革プラン2007実施計画」に基づき、平成20年度から水戸市消費生活センターの運営が民間委託され、同団体が受託することとなった。

同団体では、民間の立場で専門知識や経験をもとに「21世紀の消費者問題」を真正面から取り組み、消費者トラブルの防止のための活動・相談・消費者教育などを通して消費者が真に自立した主体として生きられる社会の形成と発展に貢献するという設立趣旨に基づき、市民のニーズに応えられるよう相談・啓発業務の充実を図っている。さらに、問題が深刻化している「多重債務相談」についても事務分掌に加え、相談体制が行われている。

【課題の克服】

NPO消費者相談室においては、①消費者相談及び啓発・教育情報提供の業務において、専門家集団を中心とする団体の知識・経験を活用した市民サービスの向上、②学者、弁護士などの消費者問題の専門家との連絡協力体制による消費生活センターの機能強化、③雇用期限の制限のない消費生活相談員の雇用等、が行われている。

また、行政との連携については、月一回の連絡調整会議を開催が行われ、各関係部署と連絡・調整などが行われており、多重債務関係では、水戸市と共同で作成した「脱多重債務者応援事業マニュアル」を基に職員研修を行うなど、収納対策課・住宅課・生活福祉課などの窓口の担当者と消費生活センターとの連携が強化され、多重債務者の掘り起こしが実現した。

多重債務に関する相談は、家族や本人から電話や来所で相談を受ける（原則として本人に来所してもらう）ほか、行政との連携強化により関係部署からの紹介される相談もあるが、相談方法は、解決方法の具体的可能性を説明し、そのメリット・デメリットを伝え、最終的な解決方法の決定は、センター長も加わり、本人の意思を最大限尊重して行われている。本人の希望による弁護士紹介の場合は、センターと弁護士間で日時の調整が行われており、関係書類も事前に送付されている。また、相談者が高齢者などの場合は、必要に応じてセンター長も同行する場合もある。債務整理後、税金や市営住宅費用などの未納については、行政の担当課へフィ

ードバックして連携が図られている。

【今後の課題】

現在、多重債務に重点を置いているため、来所相談が増加しており、消費生活相談員の増員が必要になっているとともに、深刻化、専門化する消費者相談に対応するために、相談員のスキルアップが必要であり、その研修の確保が必要となっているとのこと。

一方で、「水戸市消費者保護条例」など、市民を保護するための法的な基盤を用意する必要があるとのことである。

さらに、消費者センター、NPO消費者相談室から、消費者行政推進のための施策などを提案するために、行政との更なる連携強化を行うとともに、弁護士会・司法書士会等との連携強化の必要があるとのことであった。

<モデル的事例>

「群馬県消費者行政推進本部」の設置と県の担当者による市町村への積極的な働きかけ

(群馬県)

(群馬県消費者行政推進本部)

【背景・取組概要】

平成21年5月、担当の生活文化部長は、消費者庁設立や消費者安全法具体化の動きの中で、所掌分野が多岐にわたる消費者行政には、組織横断的な取り組みが不可欠と判断。同じ考えをもつ担当課長とともに7月に知事に「消費者行政推進本部」の設置を提案。消費者行政を重要施策と位置づけている知事の後押しもあり、消費者庁発足と同じく9月に「群馬県消費者行政推進本部」を設置するに至った。

「群馬県消費者行政推進本部」は知事を本部長とし、総務、企画、健康福祉、食品安全、環境森林、農政、産業経済、県土整備、警察本部、教育委員会、会計局など16の部長等で構成。下部組織として課長級で構成する幹事会を設置。事務局を消費生活課に置いて、本部に関する事務を総括している。

また、9月の本部設置に間に合うように、庁内ネットワークのデータベースを整備。ネットワーク内に消費者行政に関する掲示板を作成し追加した。本来なら作成には2～3ヶ月を要するところ、システム担当課が1ヶ月で作成するなど、庁内他部局の協力もあった。

【課題の克服】

今回のスムーズな本部発足には2つのポイントがある。1つは危機管理対応体制やさまざまな行政分野において庁内・庁外ネットワークがすでに構築されていたことである。

危機管理大綱が整備されており、緊急時に対応できる仕組みが既にあり、また、総合食品安全行政をはじめとするさまざまな行政分野における組織横断的なネットワーク作りは、すべて手探りでスタートし、庁内の連携を定着させていった経緯がある。

もう一つは、本部発足を後押しした知事のリーダーシップであった。

【今後の課題】

9月の「本部」設置後は、県庁内及び市町村に対して、計7回の消費者安全法説明会を開催。まずは消費者行政とは何か、消費者安全法とは何かという説明を行い、消費者行政に対する共通認識の構築に努めている。今後は、「基金」の活用も図り、消費者行政にとって何が必要か本部の中で検討していく予定である。

(県の担当者による市町村への積極的な働きかけ)

【背景・取組概要】

平成21年春、国では補正予算の交付金により「地方消費者行政活性化基金」に上積みを行うこととなったが、群馬県では県下の市町村担当を集め、「基金」の説明会を実施。3回にわたって趣旨説明会を行った。その数ヶ月後、交付金申請の検討状況について内閣府の調査が行われたが、群馬県下の市町村は出足が鈍く、申請額が低かった。

これに対して県の担当者が各市町村の担当者にヒアリングを行ったところ、人件費に充当できない、シバリもきつい「使い勝手の悪い基金」というイメージをもっていることが判明。せっかく交付される「基金」をなんとか活かそうと奮起した担当者は、「基金」の概要から活用事例、申請時期に至るまでをわかりやすく詳細に図解した資料を自ら作成した。

さらに、市町村の消費者行政は、首長の意欲に大きく左右されると判断。県の消費生活課長が積極的に各市町村長を直接訪問し、消費者行政の重要性と「基金」活用方法について、作成した資料を使って説明を繰り返した。

その結果、最終的に平成21年度分の基金の申請額は2ヶ月で約2倍となるに至った。

【課題の克服】

今回の「基金」申請増額においては、まずは県担当者の努力によるところが大きい。市町村の取組みや担当者の意識が低いと感じて自らヒアリングを行い、市町村担当者の「基金」に対する理解不足が原因であることを突き止めた。その後、課題を克服すべく、分かりやすい資料を作成。さらに、担当の消費生活課長をはじめ、課員総出で実際に首長に面会し、「基金」の活用を促している。

群馬県庁内の消費者行政に対する意識の高さも、これらの取組みを後押しした。県知事は消費者庁発足と同じく9月に「群馬県消費者行政推進本部」を設置。厳しい財政事情にあっても、消費者行政は最重要項目の一つとして優先的に予算も確保され、また、人事面の増員にも結びついている。

県の担当者の熱意、担当課の努力、そして県の消費者行政への積極的な取組みが一つとなり、県下の市町村を動かした。

【今後の課題】

今後は交付された基金の効果的な活用が課題である。「基金」は毎年度、取崩し額に見合う自主財源の確保が、市町村も含め県全体として必要となるが、各市町村の財政事情が厳しいなかで、予定どおり消費者行政に係る自主財源が確保されるか、また、各市町村それぞれのプログラムを消化できるか、各市町村の状況をみながら、今後もバックアップしていくこととしている。

<モデル的事例>

担当幹部の熱心な取組みにより、知事のリーダーシップを引き出す

埼玉県

【背景・取組概要】

埼玉県では、基礎自治体での相談体制の強化を図るため、県から市町村に熱心な働きかけを行った結果、管内70市町村のうち67市町が遅くとも平成23年度末までに、消費生活センターを設置することを表明した。また、県の消費生活センターについても、相談員の専門性の一層の向上と処遇改善を図るため、平成21年度から新たに「主任消費生活相談員制度」の導入し、主任消費生活相談員を6名配置するとともに、解決困難案件に対応する「問題解決チーム」を創設した。主任相談員は、公募により選任し、自ら消費者からの相談を受けるほか、県センターの相談員への助言、市町村の相談員への助言を行う「相談員の相談員」としての役割を担う。また、「問題解決チーム」は、主任相談員を中心に弁護士、職員がチームとなり、①リフォーム関連案件、②軽貨物宅配業務契約案件、③賃貸住宅原状回復案件、④エステティック解約案件、⑤入学金等清算案件、⑥健康食品連鎖販売取引案件に取り組んでいる。

また、事業者指導・法執行の強化を図るため、平成21年4月、執行担当職員を約倍増した。警察官OBを1名から3名に増員するとともに、立入捜査班を3班体制にして、同時に複数箇所への立入を機動的に実施できる体制を整備した。担当者の処理の専門性を向上するため、調査案件に関する弁護士のアドバイザー制度を設け、3名を委嘱している。

【課題の克服】

県では、平成17年頃から、市町村に対し相談窓口設置を働きかけてきた。平成20年度から、県民生活部長が先頭に立ち、消費生活課長、県センター所長・支所長もそれぞれ市町村を訪問し、市町村長や幹部職員に直接要請を行うとともに、相談窓口の拡充を要請する文書（平成20年7月16日付）を、県民部長名で市町村長宛送付した。今回、消費者安全法が成立し、消費生活相談処理が市町村の責務として明確に位置付けられたことを契機に、さらに熱心に働きかけを行った。働きかけに際は、消費者関係法の研修会を県が実施することや、県センターが相談窓口のバックアップをすることを伝えた。また、「地方消費者行政活性化基金」で相談窓口・センター設置の設備費等が支出できることや、4日以上開設するとP I O-N E Tが配置されることも、説得材料として有効であったとのこと。こうした働きかけの結果、県内70市町村のうち67市町が消費生活センター設置の市町村プログラムを提出した。

主任相談員制度の創設や相談員の処遇改善については、担当部長から知事に対し、消費生活相談員の役割や重要性、専門性や職務の大変さとともに、少数で頑張っている市町村の相談員へのアドバイスを行うなど主任相談員の役割や必要性を熱心に説明し、県の重点施策として位置付けた。

また、事業者指導・法執行の体制強化についても、消費者からの相談に対応するだけでなく、被害をもたらす悪質な事業者に厳正に対処しなければ根本的な解決にはならないことを知事に伝え、理解を得た。

このように、消費者行政に対する知事の理解を得る中で、全庁的な合意形成を図ることにより、厳しい財政状況の下でも人員増や財源確保が可能となった。

【今後の課題】

消費生活相談員の専門性向上のみならず、消費者行政に携わる担当職員もITや金融商品など暮らしの問題に幅広く精通する必要がある。今後の人材配置において、在任期間を長くしたり、消費者行政にキャリアの重点化を図る人事ローテーションを組み、消費者行政に携わるスペシャリストを育てるような対応についても検討されている。

<モデル的事例>

消費生活条例を活用した消費者行政の推進

草加市（埼玉県）

【背景・取組概要】

草加市においては、昭和53年に市民の意見により草加市消費者保護条例を埼玉県下の市町村で4番目に制定し、消費者行政を展開してきた。その後、国において消費者基本法が制定されたことにより、市民意見を反映するため設置していた草加市消費生活対策委員会の意見をうけ、市長への申出権の明記やADRなどができるように平成19年に草加市いきいき消費生活条例として全部改正を実施した。また、平成21年の消費者安全法施行後には、草加市いきいき消費生活条例を一部改正し、現行の消費生活相談室を平成22年度から消費生活センターと改称する予定など、市民への知名度の向上を図っている。

【課題の克服】

市町村の消費生活条例の制定が進んでいない中で、草加市においては市民が中心となり制定に尽力した草加市消費者保護条例が存在したが、制定から20余年を経過し内容として時代にそぐわなくなりつつあった。そうした中で、平成16年に消費者基本法が制定されたことから、市長から附属機関である草加市消費生活対策委員会に対して「20世紀にふさわしい草加市の消費生活対策について」が諮問され、それに対して同委員会から現行条例の速やかな改正の答申がなされた。この答申を受け、市長から「県内市町村でトップクラスの条例制定を」との指示があり、平成18年3月、消費者の権利の尊重と消費者の自立支援をはかるため、消費者の権利並びに市及び事業者の責務等を規定し、紛争の調停等を行う草加市消費生活審議会（草加市消費生活対策委員会を改組）の設置などを明記した「草加市いきいき消費生活条例」を市議会へ提案した。市議会からは実行性を伴うようにという意見があったものの全会一致で同意があり、平成19年10月に施行された。

また、この条例の制定に伴い、乱立気味であった消費生活関連の規則・要綱等についても見直しが行われ、改正条例に併せて体系的に整備が図られた。併せて、消費生活相談員の待遇改善を図るために報酬の見直しを行う際、市長から「初任者の相談員とベテラン相談員で報酬額が同額でよいか」という指示があったことから、草加市消費生活相談実施規則のなかで相談員を経歴及び勤務実績等により主席相談員と主任相談員を位置づけ、高度な知識及び豊富な経験等を有する主席相談員に対してはより高い報酬が得られるようにした。

一方、平成21年の消費者安全法の制定により、消費生活センターが法的に位置づけられ、消費者事故等の通知について市町村の義務などが明記されたことから、これらに対応するため、「草加市いきいき消費生活条例」に消費生活センターの設置や市としての消費者事故等への対応などについて盛り込まれた条例改正が行われる予定である。草加市の消費生活相談室は消費生活センターとしての公示は行われており、消費者安全法上の消費生活センターではあるが、

市民へのより一層の浸透を図るため、消費生活相談室を消費生活センターと改称する予定である。

【今後の課題】

現在、年間900件ほどの消費生活相談が持ち込まれているが、条例には明記している市民から条例違反等についての申告制度に関しては、現在、正式な申出はまだない。また、相談が困難で解決できずに紛争処理機関である審議会へ持ち込まれる事案も発生しておらず、紛争処理としての審議会は開催されていない。条例のさらなる活用を図るため、紛争処理等手続等のパンフレットを作成し、市民への啓発が予定されている。

また条例の実効性を図るなか、活性化基金の造成に伴い、平成21年度に消費生活相談室の防音化などの改修を実施するとともに、平成22年度から相談員をのべ2人増員し、開設日2人体制が予定されている。増員により相談員の研修参加や休暇取得が容易にもなり、研修等による相談員不在という事態が回避されるとのことである。増員については基金後の財源確保の不安があるが、消費生活相談を速やかに受けられることで市民の安全・安心を確保できるようにしていくことが重要とのこと。

消費生活条例の制定は、市として消費者行政に対する市民への宣言であり、また行政執行としての消費者行政のよりどころとなることから、市民から怠慢と指摘されないよう条例の実効性を高めていきたいとのことである。

<モデル的事例>

緊急課題に対応する部局横断的取組、小中学校における金融経済教育モデル事業

東京都

(緊急課題に対応する部局横断的取組)

【背景・取組概要】

消費生活問題は、衣・食・住・健康・福祉・環境など幅広い政策分野に関わっており、その中には、消費生活の担当部署だけでは対応しきれない、いわばすき間事案も多くみられる。

その中でも緊急に取り組むべき課題に対応するため、関係各局がいわば横串を通すような形で連携する仕組み（特別対策班）を作ることによって、その緊急課題に対して機動的・横断的に取り組む体制を整えた。

この特別対策班は、消費生活部長が、緊急課題毎に、消費生活部門及び関係各局の課長級を招集し、随時設置をすることとしているが、これまで、以下の4班を設置、それぞれ課題に取り組む、成果を上げている。

【課題の克服】

〈特別対策班の取組事例〉

- ① 家賃保証をめぐるトラブルに関する特別対策班
不動産を所管する部署と連携し、問題のある家賃保証会社・事業者に対し指導を行い、日本賃貸住宅管理協会に対し改善要請を行った。同協会は自主ルールを策定した。
- ② 美容・形成に関する特別対策班
医療関係部署と連携し、問題のある広告について指導を行った。
- ③ 消費者教育特別対策班
教育関係部署と連携し、小中学生向けの金融経済教育モデル事業用教材を開発した。
- ④ 語学留学等斡旋に関する特別対策班
旅行業法を所管する部署と連携し、事業者に対する調査・指導を実施した。

【今後の課題】

新たに緊急に取り組む課題が発生した際には、特別対策班を立ち上げ、問題点の究明を図り、必要な行政指導や国に対する要望を行っていくとのこと。

(小中学校における金融経済教育モデル事業)

【背景・取組概要】

東京都は、庁内各局と弁護士会、司法書士会、民間団体や区市町村等からなる東京都多重債務問題対策協議会（以下、「協議会」という。）において、多重債務問題の未然防止のための金融経済教育の強化について検討を重ねてきた。その結果、小中学校の早い時期から、発達段階に応じて、お金の価値やクレジットカードの使い方など金融経済に関する知識の普及を図ることが必要であるとの意見がまとまり、金融経済教育モデル事業（以下、「モデル事業」という。）を実施することとした。

モデル事業は、学校現場の協力を得て、協議会が開発した教材（小学3年生向け：「お金ってなあに？」、中学2年生向け：「契約って何だろう？」）を活用した授業や様々な工夫を凝らした講座を実施するものである。モデル事業実施後は、教員や児童・生徒へのアンケート等により実施結果を検証し、必要に応じて教材の改訂等を行っていく。平成21年度は、都内4区1市の協力校において実施し、平成22年度以降、実施区市町村をさらに拡充していく予定である。

モデル事業の実施により、平成23年度以降の消費者教育を重視した新学習指導要領による授業を進めるにあたっての一助となることを目指している。

【課題の克服】

モデル事業の実施にあたっては、学校現場の協力が不可欠であり、そのために以下の工夫を行った。

① 都教育庁及び区市町村教育委員会との連携

教材の開発にあたり、学校現場で使いやすいものとなるよう、都教育庁及び学校現場（教員）の意見を取り入れた。また、モデル事業の周知にあたって、都教育庁及び区市町村教育委員会の協力を得た。

② 指導用参考資料の作成

授業を行う際の参考となるよう、多重債務問題の実態や、教材の内容の解説、金融経済教育を行うにあたって参考となる情報等を盛り込んだ指導用参考資料を作成した。

③ モデル事業の周知

区市町村の消費者行政部門はもとより、教育委員会へも、教育長会等様々な機会を捉えて周知を行った。

【今後の課題】

検証の効果を高めるため、モデル区市町村及び学校を拡充する必要があるとのこと。また、金融経済教育の必要性について理解を深めてもらうため、より多くの教員に消費者被害や多重債務の実態などを知ってもらうことや、より多くの学校で実施してもらうため、具体的にどのような授業でどのように教材を活用したかなどの事例を広く紹介していく必要があるとのこと。

<モデル的事例>

食の安全に関する相談体制の充実の取組

新宿区（東京都）

【背景・取組概要】

平成21年4月下旬に消費生活センターが区役所新庁舎に移転したのを機に、センターと保健所が同一の庁舎に入居し、連携・協力体制を構築しやすくなったため、食の安全に関してもワンストップサービスを提供することを目指し、消費生活センターにおいて、消費生活相談だけでなく、食の安全に関する相談もあわせて受けることとした。加えて、関係部門による「新宿区食品等安全連絡会」を設置し、食品等の事故などを共有し、区民への情報提供などを迅速に行う体制構築を図っている。

【課題の克服】

平成21年8月に、消費生活センターと保健所が連携して、JAS法や景品表示法を含めた食品表示に関する総合的な相談窓口を設置し、食品表示相談体制を構築した。窓口は、週に2日設置し、食品表示問題に関して専門的知見を有する者として、農水省の「消費者の部屋」に勤務している相談員を2名（消費生活コンサルタントの資格も保有）配置している。

この相談に加えて、食品や製品に関する事故の被害とその拡大を防止するために、区の関係部門による新宿区食品等安全連絡会を11月から設置した。

これは、これまでも食品に関する問題の際に、消費生活センターも保健所も断片的な情報しかなく、対応が不十分であったことや、各部署で情報が分散していたとの反省から、食品や製品の安全性問題の情報一元化が必要であるとの認識によるものである。

連絡会では食品等の事故情報の共有及び区民への周知、食品等の事故に対する影響の把握や対策の検討、食品等の事故の未然防止に対する関係部門の連携・調整を行うこととしている。事務局は消費生活センターが担当しており、保健所、学校、保育園、高齢者を所管する部を始めとして、行政部門と関係機関の関係者による約20名による連絡会となる予定である。

連絡会では、概ね年に2回の定例の情報交換を行うほか、重大事故が発生した際には必要に応じて開催することとしている。

【今後の課題】

現在のところ、食品表示相談に来る相談件数は少ないが、消費生活センターで食品に関する相談を受けていることの周知が不十分であることが一因ではないかとのこと。

「食品等安全連絡会」については、当面は食品事故の情報集約・共有とそれに対する対策の検討を主目的としているが、今後、製品事故等も視野に入れて、連絡会を開催する予定とのこと。

<モデル的事例>

相互の相談窓口を活用する広域連携

茅ヶ崎市・寒川町（神奈川県）

【背景・取組概要】

平成14年度に、それまで県内14箇所に設置されていた県センターが廃止されることになった。茅ヶ崎市では、平成16年度まで広報広聴課で相談窓口を週5日開いていたが、平成17年度に茅ヶ崎市消費生活センターを開設した。寒川町では平成15年度から週2日の相談窓口を設けていた。

茅ヶ崎市における政策会議の場で、市長から寒川町と連携するよう直接指示があったことをきっかけに広域連携による取組が始まった。負担金は、経費総額を相談件数1件あたりに割り返し、その数値に構成市町それぞれの相談件数をかけて算出している。

構成市町である茅ヶ崎市民と寒川町民は、いずれの相談窓口も利用することができる「相互乗り入れ方式」を採用している。平成20年度では、双方の住民が居住地以外の相談窓口を利用した相互利用率は6.13%となっており、平成17年度の連携開始時に比べ上昇していることから、広域連携による取組が住民に認知されてきているといえる。

【課題の克服】

広域連携のきっかけは、首長のリーダーシップによるものではあるが、もともと図書館事業等でも連携していたこともあり、連携にいたるまではスムーズに進んだ。相談員の確保も、主に県のセンターに勤務していた相談員を採用することができたため、スムーズであった。また、相談員が相互の市町で勤務していた経緯もあり、自然に連携を取る形になった。

「相互乗り入れ方式」を取ることで、開設日の少ない側は相談窓口開設日以外の相談を補完できる。また、寒川町のように小規模の自治体では、住民が相談に訪れる際に顔見知りに出会う可能性が高く、相談に行きにくい面もあったが、連携によりそれが緩和されることになった。連携を始めたことで相談件数も増えた。両方の窓口に行く相談者は少ないが、同じ相談員に継続して相談にのってもらいたい相談者が利用することもある。

また、市町村行政全般で考えた際に他の自治体との連携は少ない。「相互乗り入れ方式」を活用することで、他市町村の状況を把握することができるのは大きい。消費者問題は、市町村域を超えて発生するものでもあり、相談員にとっても、より多くの情報を収集できる。事業を考える際にも構成市町が一緒になって考えるため、相乗効果が生まれ、よりよい事業を生み出すことができる。

【今後の課題】

「相互乗り入れ方式」の広域連携のポイントとしては、職員間の情報の共有化である。両自治体では相談員が共通していることや構成市町の住民が窓口を訪れた際に、窓口対応で齟齬が生じることがないように常に情報の共有化を図っている。

<モデル的事例>

中心市に相談業務を集約した広域連携

平塚市・大磯町・二宮町（神奈川県）

【背景・取組概要】

県内10箇所を設置されていた県のセンター（うち平塚市に1箇所設置）が1箇所に集約され順次廃止されることとなった。

それまで週1日程度の窓口を平塚市でも開設していたが、市民相談等のひとつだった。県のセンターが廃止されたことを受け、平成15年度からは県のセンターに勤務していた相談員を平塚市の相談員として採用し、週3日体制とした。大磯町、二宮町については、当初から連携をしており、互いの重ならない日で週2日窓口を開設していた。

平成16年度に大磯町、二宮町双方から話があったことをきっかけに、翌年の平成17年度には、広域連携による取組が始まった。負担金は、平成17年度については大磯町、二宮町が平成16年度まで実施していた相談窓口（週2日）での相談員の報酬分のみを負担していた。平成18年度からは算出方法を経費総額に対し、相談件数の居住地割合に応じ平塚市：大磯町：二宮町＝8：1：1とした。

現在は、中心市である平塚市の平塚市消費生活センターで1市2町の住民からの相談対応を担い、周辺の2町では啓発等を行っている。

【課題の克服】

こうした「中心市集約型」の広域連携のきっかけは、2町からの働きかけではあるものの、もともとゴミ処理関係や研修等の分野でも連携していたこともあり、消費者行政において連携にいたるまではスムーズに進んだ。相談員の確保も、県のセンターに勤務していた相談員を採用することができたため、スムーズであった。また、広域連携を進めるにあたり、1名増員した。

中心市である平塚市にとっては、市内だけではなく近隣で起きている消費者問題等を含め広範囲の情報を収集することができる大きなメリットとなっている。消費者問題は広域もしくは点在して起きることも多いため、市外での情報を集約できることは大変大きい。また、周辺の2町にとっては、小規模な自治体では単独で相談員を配置し、相談業務を行うことが困難であり、負担軽減の観点から大きなメリットがあると思われる。また、小さなコミュニティの中では知った顔の相談員に相談することは避けたい人も多いため、こうした広域連携による対応は参考となる一例である。

【今後の課題】

周辺市における課題としては、2町の町民にとっては消費生活センターが遠方となること、行政として相談内容や事件・事故の状況把握が困難なことがあげられる。

また、広域連携を行う際のポイントとしては負担金がある。3年ごとに見直しを行っているが、構成自治体の財政状況や方針等もあり、調整が難しいところもある。円滑に連携を継続していくためには、構成自治体間での十分な情報共有と検討が必要である。

<モデル的事例>

広域連合を活用した消費生活センターの設置

鈴鹿亀山地区広域連合（三重県）

【背景・取組概要】

四日市市等の近隣自治体でも相談件数が増えてきたことと、平成11年度より設置されていた広域連合の業務拡充を模索していたことがきっかけとなった。

これまで広域連合では介護保険事業を行っていたが、消費者行政が専門的な分野であることや介護分野の相談とも重なる点等が合致し、平成17年10月に「鈴鹿亀山地区広域連合消費生活センター条例」が可決され、平成18年4月に広域連合による消費生活センターが誕生した。

センター設置に向けた準備段階として、平成16年度から有資格者を条件とした相談員の募集を開始し、センターのスタート時には相談員3名体制となった。センターの設置場所については、圏域内の4箇所を検討を始め、最終的に交通の便や人が集まっている場所、プライバシーを確保できる場所等を検討し、鈴鹿市の平田地区に設置することとした。

【課題の克服】

広域連合による消費生活センターの設置に向けては、構成市である鈴鹿市、亀山市ともに積極的であり、スムーズに進んだ。

一方で、設立準備段階から相談員の確保が大きな課題となっていた。地方では資格を持っている人材は少なく、実務経験者となると更に難しい。募集をした段階では実務経験者が一人もいなかった。そのため、県に依頼したところ、採用した相談員を県への出向として1年間、県センで養成してもらえらることとなった。新たにセンターを開設する場合、実践を積んだ相談員が一人もいないことは非常に不安であったため、県のセンターで実践を積めたことは、非常に大きかった。

平成21年5月に新たに1名の相談員を採用し、現在非常勤職員3名、担当職員1名の計4名で相談にあたり、あっせん等を行うまでにいたっている。立ち上げから4年であっせん等を積極的に行うまでにいたったのは、担当職員である所長自ら相談を受けるために知識習得に努力を惜しまなかったことや県のセンターで実践を積んだ相談員が他の相談員に自分自身が得たノウハウを積極的に伝えたこと、その情熱によるものである。

地方の小規模な基礎自治体においては、市町村単独で相談員を確保することは非常に困難なこと、小さなコミュニティの中では知った顔の相談員に相談することは避けたい人も多い。鈴鹿亀山地区広域連合の消費生活センターは、こうした小規模基礎自治体における相談対応の一例といえよう。

【今後の課題】

広域連合は、両市から独立した組織であることから、両市の他部局との連携は図りにくいと

いう面がある。一方、多重債務問題などは、税や上下水道の徴収部門と連携を図ることで成果が期待できるという一面もある。介護事業を当該広域連合では担っていることから、福祉部門との連携は図れるものの、病院関係や税関係の部門との連携は今後の検討課題でもある。

また、相談員を継続して確保していくためには、処遇は重要な課題である。現在の事務局職員は両市からの派遣である。仮に相談員を正規職員化するには、広域連合の正規職員として採用するか、有資格の正規職員を関係市から派遣してもらうかのどちらかになるが、前出の方法は、基礎単位自治体とは異なり広域連合の恒久的位置づけが困難であるため、その職員の身分保証を十分に協議する必要がある。また、後出の方法は、派遣された職員が人事異動の対象となるなど相談員の安定確保に問題が残る。いずれにしても、相談員の任用条件や処遇改善については、広域連合だけで結論を出すことは容易ではなく、両市の人事担当や関係部局との綿密な協議が必要とされる。

<モデル的事例>

消費者あんしんサポート事業による取組

京都府

【背景・取組概要】

京都府では、基金を活用した「消費者あんしんサポート事業」をはじめとして、消費者被害の未然防止、問題の早期解決を支援するための施策に取り組んでいる。

特徴的な取組としては、「消費者あんしんチーム」、「くらしの安心推進員」、「くらしの安心・安全ネットワーク」などがある。

「消費者あんしんチーム」は、消費生活相談体制を充実させるため、府の「消費生活安全センター」の機能を強化し、市町村窓口寄せられた相談を、府の協力のもと迅速に解決に結びつけるため、府・市町村の職員・相談員及び弁護士で構成するチームとして平成21年7月に発足させた。

これは、各々の現場に近いところで関係者がチームを編成して、対応することができるようにすべきということから、府の「消費生活安全センター」のみならず、4つの広域振興局（丹後・中丹・南丹・山城）も含め5チームで編成されている。

具体的な取組内容は、①府（消費生活安全センター・広域振興局）と市町村の相談ホットラインを開設し、市町村に相談対応に関する助言を行うこと、②チーム毎に、定期的に面談による弁護士相談の機会を設け、センターや市町村等の相談窓口で受けた複雑な案件に対し、弁護士から法的な見解や対処法の助言を得ること、そして、③相談員によるあっせんでは合意に至らなかった特に困難な事案について、必要に応じて「あっせん会議」を開催し、複数の弁護士による合議により決められたあっせん案を関係者双方に提示し解決を図る、というもの。この取組により、概ね年400件発生する処理困難案件の80%を3箇月以内に解決するという目標を掲げている。

「くらしの安心推進員」は、地域の消費生活リーダーとして、声かけ運動を通じて、身近な住民に消費生活情報を積極的に提供したり、地域を見守るボランティアとして、平成18年度から設けられているものである。

消費者問題の基礎知識を身につけ、地域で活動する意欲のある方を対象に、「くらしの安心推進員養成研修」を受講して、登録してもらうこととしている。

自分の身のまわりの人（特に高齢者等）への声かけ等を通じて、消費者被害に遭わないように啓発したり、消費者トラブルにあっている人がいれば相談窓口につなげる役割を担っている。

また、日常生活で発見した、不当な広告や表示、悪質な勧誘行為などの情報を府に提供するなど、消費者モニター的な役割も担っており、定期的な情報交換会なども行われている。

「くらしの安心・安全ネットワーク」は、地域における消費者被害を未然に防止し、また、被害の早期発見や迅速な対応を図るための連携を強化するネットワークとして設立（平成18年5月）されており、消費者団体、福祉関係団体、事業者団体、報道関係、行政機関等の44団体

で構成されている。(平成21年4月現在)

主な活動内容は、ホームページによる情報提供や会員への定期的なメール配信による情報交換、消費者被害の未然防止に関する広報・啓発などであり、会員等による日々の事業・活動での「見守り」や「声かけ」、高齢者をはじめとした消費者被害の早期発見や迅速な対応を図るための連携強化に取り組んでいる。

特に10月は、「くらしの安心・安全推進月間」と定めて、各地域で様々なイベント活動を展開している。

【課題の克服】

「消費者あんしんチーム」では、市町村の消費生活相談窓口の整備が不可欠であることから、その機能を充実させるため、府と市町村のホットライン、弁護士相談などを取り入れているが、なにより、消費者相談窓口のあっせんによる解決をいかに強化するかが課題であった。

それには、相談窓口でのあっせん段階では双方の主張に隔たりがあり、このままでは不調となる可能性が高い案件について、弁護士が客観的な立場からあっせん案を提示して双方の歩み寄りを促す仕組みを取り入れることにより、多くの消費者の被害救済に繋がると考えられたものである。

また、消費生活審議会によるあっせん・調停は、問題の解決のために法的な判断を明らかにする必要があったり、規範性の高い案件を専門的に処理することとし、「あんしんチーム」の活動と役割分担をしながら、消費生活相談の迅速かつ効果的な処理を図ることとしている。

そのほか、チーム結成による利点としては、府と市町村がいっしょにチームを組んで取り組んでいることから、市町村職員の意識向上に大きな効果があるとのことであり、また、法律の専門家である弁護士と共にあっせんを行うことにより、相談員・職員がノウハウを蓄積できるメリットも大きいということである。

【今後の課題】

「消費者あんしんチーム」は、7月末から開始した取組であるが、あっせん会議を開く案件がまだ少なく、そのノウハウを蓄積するには至っていない。(12月16日現在で「あっせん会議」実施は2チームのみ、うち1件が解決済み)

今後とも、あっせん会議を相談業務の延長線上に位置付けて、あっせん交渉が難航すると見込まれるものは、積極的にあっせん会議にかけることにより、早期解決に向けて取り組んでいくということである。

「くらしの安心推進員」については、消費者被害が複雑化・困難化していることにより「くらしの安心推進員」の登録に当たっての研修や、日ごろの情報提供などをより充実させ、推進員の活動を支援する取組を強化していく必要があるとのことである。

また、「くらしの安心・安全ネットワーク」についても同様に、潜在的な消費者被害のニーズを顕在化させ、迅速な問題解決を図るために、更に連携を深め、組織的な取組を進めていく必要があるということである。

<モデル的事例>

地域の高齢者の見守りと啓発活動の核となるボランティアの育成

京都市（京都府）

【背景・取組概要】

京都市では、平成19年度から、身近な地域において、日常生活の中での「目配り」、「気配り」、「声かけ」による見守りや、市民総合相談課への相談を奨励する市民ボランティアである「くらしのみほりたい」を募集し、悪質商法の被害を受けやすい高齢者の被害の未然防止や早期の被害救済に取り組んでいる。

「くらしのみほりたい」登録者には、毎月、最新の消費生活情報をファックス等で提供するとともに、消費生活相談窓口の電話番号などが記載されたステッカーを配付し、自宅などの前に貼り付けてもらうことにしている。

このことで相談窓口の存在をアピールできるだけでなく、「ステッカーが貼り付けてあることにより、訪問販売業者が来なくなった」など、被害防止効果も期待できるとの登録者の声も出ているとのことである。

また、消費者問題に対する啓発活動に従事する地域での核となる人材を、「京（みやこ）・くらしのサポーター」として約50名養成し、京都市と協働で地域に密着した啓発活動を行っている。具体的な取組は、出前講座の補助講師として「クーリングオフ制度」の説明を行ったり、地域住民ごとに催されている祭りで、行政が啓発ブースを出展する際に、そのサポート役としての来場者対応をすることなどである。

サポーターに認定されるためには、消費者問題に関する8回の養成講座をすべて受講する必要がある、その中で消費者問題の基礎だけでなく、実際に啓発活動の手法まで学ぶカリキュラムが用意されている。

修了者についても毎年、消費者団体等と連携して開催されるフォローアップ講座を受講することにより、啓発活動に必要なスキルアップを図ることとしている。

21年度は更に講座の理解度を各自で確認してもらうために、「消費者力検定」の受講を奨励するなど、サポーターの資質向上を促した。

【課題の克服】

「くらしのみほりたい」登録者の拡大に当たっては、当初、年間50回を超える「出前講座」の際に、参加者に呼びかけることを中心としてきたが、より多くの市民に取り組んでもらうことが有効であることから、20年度からは、市民総合相談課のホームページ上からも応募できるようにしており、平成22年度末までに、現在の約1600人から、3,000人へと登録者を拡大することを目標としている。

また、21年10月から、高齢者福祉を担当する部署においても、1人暮らしなどの高齢者への目配りを行い、サポートが必要であると思われた場合に、地域包括支援センターへ情報提供し

てもらおうボランティアを募集するなど高齢者を支えていく取組を実施するようになった。このため、地域でボランティアを募集する機会がある場合には、お互いの取組を紹介しあうことにより、横の連携を密にして、ボランティアの輪を広げるように努めているとのことである。

【今後の課題】

「くらしのみほりたい」は、ボランティア自体に高齢者が多くなっているため、より幅広い世代の住民にも関心をもち、参加してもらえるような工夫が必要となってくる。

また、実際に取組の成果があがっているかどうかは、登録者数のみで図れるものではないため、「くらしのみほりたい」登録者を対象としたアンケートを実施し、実体把握に努めることにより、より効果的な手法を検討していく予定である。

「京（みやこ）・くらしのサポーター」については、今のところ出前講座の補助講師や地域でのイベントの補助が中心で活躍する場が十分ではなく、サポーターのやる気と能力を生かしきれていないところがあるとのことである。

そのため、今後は出前講座の補助講師としての派遣回数を増やし、経験を積んでもらうことに加えて、地域でのイベントがあった際には、補助的役割ではなく、サポーターが主体となり、創意工夫を凝らした啓発活動を実施することができる場を提供する予定である。（平成22年1月には、サポーターの活動報告と今後の活動について話し合う情報交換会を予定しており、効果的な啓発手法についてサポーター同士で話し合い、平成22年度の活動内容を計画してもらおうように働き掛けることとしている。）

<モデル的事例>

広域事務組合を活用した相談業務の広域連携

木津川市、笠置町、和束町、精華町、南山城村（京都府）

【背景・取組概要】

京都府では、これまで府消費生活安全センターを中心として、各地域ではサブセンターである広域振興局に窓口を設けて、相談業務を実施してきた。

（旧）相楽郡の市町村（木津川市、笠置町、和束町、精華町、南山城村）には常設の相談窓口がないため、これまで同地域の相談の約8割を京都府（消費生活安全センター及び山城広域振興局）が引き受けてきた。

消費者庁設置等を受け、地域の相談体制を強化するため、隣接5市町村で組織している相楽郡広域事務組合を活用して、平成22年3月に新たにセンターを設置することになった。

3名の非常勤嘱託員を採用し、常時2名をセンターに常駐させ、1名は管内市町村の巡回相談に当たる体制で業務を開始する予定である。

【課題の克服】

京都府では、「消費者行政活性化計画」において、基金の「集中育成・強化期間内」に府内すべての市町村で相談窓口を設置するべく働き掛けていくとしている。

特に笠置町、和束町、南山城村は各々人口数千人の小規模な町村であり、単独設置が困難であることから、5市町村の消費者行政担当課長をはじめ府職員等で「相楽地域における消費者相談窓口の設置に関する研究会」を立ち上げ、共同で設置するための運営形態をどのようにするか協議を重ねた。

他府県事例も参考にしながら、運営形態、事業規模、実施スケジュール及び事業内容など共同窓口の設置に係るシミュレーションを試みた結果、既に5市町村で共同で設置している相楽郡広域事務組合が実施主体となり、相楽5市町村住民からの消費生活相談を一元的に受けることが最適という結論になった。

組合がし尿処理を共同でしていたことから、事業ノウハウがあったことに加えて、組合の施設に未利用のスペースがあったため、センター設置の話が比較的スムーズに進んだそうである。

【今後の課題】

地域住民の潜在的なニーズをいかに掘り起こせるかが課題。センターを設置する相楽会館に相談員を常駐させるとともに、各市町村についても巡回相談を行う。また、山城広域振興局に設置されている消費者あんしんサポートチームとのネットワークの構築により、相談員が弁護士に相談できる機会を設けるなど、定期的なサポートを受け、自力であっせん業務を担うことができるまで相談員の資質を向上させることにより、地域における消費者相談体制の充実を図っていく。

＜モデル的事例＞

「ひょうご安心サポートシステム」と「たじま消費生活相談パワーアップシステム（仮称）」による取組

兵庫県

（「ひょうご安心サポートシステム」の活用による相談体制の機能強化）

【背景・取組概要】

兵庫県では、これまでから消費生活相談支援専門家制度により弁護士等の専門家を登録し、月1回の事例検討会での助言や、電話、面談等による随時助言を踏まえ、あっせん解決に努めてきた。

この制度は、一般的な苦情相談の解決や相談員の資質向上には一定の成果があったものの、契約スタイルが複雑化、多様化する中で、本県のあっせん解決率（あっせんした件数に対する解決した件数の割合）は、近年低下傾向にあり、これまでの汎用性を重視した、一般的な法解釈の助言だけではなく、弁護士がより濃密に関わる仕組みが必要となっていた。

このことから県では、平成21年10月に県弁護士会と協働して、県民の消費生活を支援する「ひょうご安心サポートシステム」の構築に取り組む協定を締結した。

具体的には、困難事案に迅速かつ的確に対応するため、県弁護士会が選任した担当弁護士が、事案に対する十分な事前調査を行った上で、弁護士、相談者、県による三者面談（場合によっては、事業者も含めた四者面談）を実施し、あっせん解決を図ることとしている。

このほか、消費生活相談員の資質向上や消費者の自立に向けた学習への支援についても、県弁護士会の協力を得ることとしている。

【課題の克服】

ひょうご安心サポートシステムの協定は、県と県弁護士会が県民の安全・安心な暮らしの実現に向け、今まで以上に連携を強化し、より一体となって取り組むことの“決意表明”であり、その締結に当たっては、県弁護士会の全面的な協力のもと、円滑に行うことができた。

【今後の課題】

このようなシステムを市町にも活用してもらうことで、市町における相談窓口の機能強化を図るとともに、あっせん解決事案を事例集としてとりまとめることにより、相談員や職員がノウハウを広く共有できる仕組みづくりを検討していくとのことである。

(たじま消費生活相談パワーアップシステム（仮称）による相談業務の広域連携)

【背景・取組概要】

兵庫県では、県立健康生活科学研究所生活科学総合センターを中核に7か所のセンターで消費生活相談業務を実施している。

県北部の但馬地域3市2町（豊岡市、養父市、朝来市、香美町、新温泉町）では、平成20年度末まで、相談員を設置して相談業務を行っていたのは豊岡市だけで、当該地域の相談の約8割を県立但馬生活科学センター（豊岡市内に設置）が対応してきた。

市町における消費者行政活性化の取組を進めるため、21年度中に新たに2市1町が相談員を設置し、22年4月からは、3市2町全てに相談員を配置した消費生活センターが設置される予定である。

しかし、相談員の配置人数は豊岡市で2名、その他の市町は各1名と少なく、また、資格のない未経験者がほとんどであることから、相談員の資質向上が喫緊の課題となる。そこで、21年度から実施している消費生活相談員養成事業の活用のほか、22年度からは市町相談員が週に1～2日程度但馬生活科学センターに出張し、OJTとして電話相談・来所相談を行うこととした。

市町相談員は、原則市町窓口で相談に対応するが、但馬生活科学センターに出張している間も市町専用電話を設置して当該市町の相談を受けることとし、但馬生活科学センター相談員が市町相談員に対して助言指導を行う。また、困難事案については、県相談員、市町相談員が合同で対応することなどを考えているとのことである。

【課題の克服】

相談体制が脆弱な地域では、県が蓄積したノウハウを活かし広域の相談体制を構築していくことが必要であり、但馬生活科学センターにおいて、21年度に、但馬地域消費生活相談員等連絡会を立ち上げ、相談員のネットワークを図っていた。

このため、但馬地域全体で広域的な相談体制を整備することについて、県から各市町へ参加を呼びかけ、その体制等について検討を重ねた結果、但馬生活科学センターに各市町の相談員が集まり、OJTの機能を持った県・市町の広域連携体制を整備することとなった。

【今後の課題】

地方消費者行政活性化基金を活用できる平成23年度末でOJTとしての相談業務は終了するが、月1回程度の県・市町消費生活相談員ネットワーク会議等の実施により相互の相談支援体制を維持し、地域全体の消費生活相談体制の充実強化を図るとのこと。

<モデル的事例>

「コンシューマー・スクール」の開講

神戸市（兵庫県）

【背景・取組概要】

神戸市では、本年9月より「コンシューマー・スクール」を開講し、市民に対する消費者教育を推進するとともに消費生活相談員等の指導を行う、消費者問題の専門家（「消費生活マスター」）の養成をスタートした。

学生募集案内によれば、「消費者市民社会」をめざしていく上で、消費者が身につけるべき「賢さ」とは何かを究極のテーマにゼミナール形式等も取り入れながら、受講生は、消費者問題をとらまえ、その対処法を市民に啓発したり、現場の消費生活相談員等に指導していく能力を身につける、としている。

本年9月から来年3月までの毎週土曜日に、大学、企業、生協、行政などから講師を招き、消費生活に関連する幅広い分野について59単位（1単位2時間）の授業を実施している。授業は、全体講義の他、10名ずつのゼミナール形式による授業も実施している（学生は3科目15単位を取得する必要）。

消費生活相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントの資格を取得している者または消費生活相談員、企業のお客様窓口で概ね3年の実務経験がある者を受講の条件とした。43名の応募があり、定員にあたる30名（内訳は一般市民15名、企業関係者15名）を選考。

講義の出席者は常に8割を超え、休退学者はおらず、講義後の講師への質問も積極的とのこと（12月17日神戸市で開催のフォーラムにおいて学生がゼミナールでの研究成果を発表）。

【課題の克服】

平成20年9月に神戸で開催されたタウンミーティングにおいて、神戸市の消費者団体から消費者教育の充実について要望が出されたことや、被害の防止には消費者教育の拡充が不可欠であることから、消費者問題を教えることができる専門家の養成について検討を開始した（地方消費者行政活性化基金の有無に関わらず事業計画を検討）。

一般向けの啓発事業、相談員の養成講座はすでに既存の枠組みがあったことから、さらに上のレベル、特に市民啓発、相談員の指導、市民講座への指導などを担当するマスターを養成しようということになった。

昨年10月から構想を練り、12月から予算要求作業。本年に入り、2月と6月にカリキュラムや運営方針の検討のため、ゼミナールを担当する主な先生方からご意見をいただく準備会を開催した。

もっとも苦労した点は講師確保であり、「先生方が研究に集中する8、9月や受験で拘束される1～3月は調整が難しかった」とのこと。「これだけの先生方を集められたのはこれまでの先生方とのネットワークの蓄積があったことが大きく、今後も先生方とのネットワークの拡大に努めていきたい」との意向。

また、学生募集では本当に集まるのか心配であったものの、多数の応募があった。消費生活に関する一定の資格か3年以上の実務経験を応募の条件にしたが、一般の方から、資格なしでも受講できないかといった問い合わせもあった。

「神戸市は昔から消費者運動が盛んであるとともに、大学等の教育機関の先生方も消費者問題への取組みに大変協力的な基盤があったことが設立にプラスの要因として働いた」とのことである。

【今後の課題】

修了者（消費生活マスター）については、神戸市のみならず広域的に各種講座の講師や地域拠点の活動家（一般消費者への啓発、相談窓口等への誘導等を担う）に対して指導・助言する役割を担うべく新たに新規事業を構築しようと考えている。

<モデル的事例>

県からの支援策を示して市町村の相談窓口立ち上げ促進

鳥取県

【背景・取組概要】

鳥取県では、県下の全市町村で消費生活相談窓口が設置された。消費者安全法が成立することを見越して、昨年来、県の担当課から市町村に対して協力要請が行われてきたことと、「鳥取県消費者行政推進連絡協議会」を通して検討が行われたことが大きい。

県からの支援策が、市町村の窓口設置を後押しした面もある。

【課題の克服】

鳥取県下の市町村では、米子市、境港市、鳥取市、倉吉市、江府町では従来より相談窓口が設置されていたが、残り14町村でも相談窓口が設置された。

これは、消費者安全法の施行を機に、県の担当課（県消費生活センター）が市町村を回って協力を要請したことや、県全体の相談体制の在り方等を県と市町村で協議する場「鳥取県消費者行政推進連絡協議会」を設置したことが大きい。

さらに、市町村の窓口設置を後押ししたのは、県のバックアップである。県は市町村に対して、架空請求事案への対応やクーリングオフの仕方など簡易な相談案件については市町村で対応してもらいたいが、専門知識等が必要な複雑な案件などは県の消費生活センターと連携して対応するとの方針を示し、市町村の負担を軽減した。相談処理は市町村任せにするわけではなく、県においても一定の範囲で対応し市町村を支援する旨を明確にした。

この他、①鳥取情報ハイウェイを活用してテレビ電話により県センターが市町村窓口にアドバイスを行うこと、②国民生活センターの巡回訪問制度などを活用してセンターや窓口の立ち上げ時には県の相談員が支援すること、③従前からの、市町村の相談担当者が弁護士にアドバイスを受けられる相談会を開催すること、④市町村の相談担当者向け研修（相談員養成セミナー）を開催し、相談処理のノウハウ（相談対応の基本、架空請求・クーリングオフなどの知識、事例研究など）を学ぶ機会を提供することなどによって、市町村での窓口設置と相談対応に対する支援の体制を明確化した。これによって、市町村に窓口設置を決断してもらえる土壌づくりに成功したといえよう。

さらに、窓口を開設してもそれほど相談件数が寄せられることが想定しにくいこと（町レベルでは多いところで、年間200件程度、少ないところでは50件程度の見込み。地元では知り合いが相談を受ける場合も考えられ県のセンターを利用する傾向がある等）も、窓口設置に踏み切ることができた要因の一つである。

【今後の課題】

市町村によって、町民課、農林課、商工課など様々な課が担当することになるが、相談窓口を常設するといっても、専任の職員、相談員の配置までは具体化しておらず、職員が兼務で相談を受け付けることになっている。市町村に窓口を拡大していく上で制約となるのは、市町村

のマン・パワーの問題である。

<モデル的事例>

県教育委員会との連携と「くらしのサポーター」制度について

徳島県

(県教育委員会との連携)

【背景・取組概要】

徳島県では、近年、若者の消費者トラブルが増加しており、インターネット等の普及により、その被害は中・高校生だけでなく小学生にまで広がるなど、消費者被害の低年齢化が進行している。このような状況の下、徳島県と県教育委員会は「学校内での消費者教育の重要性」を共有して連携し、学生に対する消費者教育に取り組んでいる。

具体的な取組内容は、以下のとおりである。

1 教員への消費者教育の実施

(1) 教員の長期社会体験研修の実施

徳島県の消費者相談の窓口である「徳島県消費者情報センター」に県立学校の教員を1年間研修生として受け入れている。研修生は、消費生活相談等を体験し、消費生活トラブルの実態を把握すると共に、消費者教育推進のために各学校への出前講座の講師となることにより、消費者トラブルへの対応能力向上を図っている。また、出前講座は学校現場における消費者トラブルの理解並びに対応能力の向上に役立っている。

(2) 教員を対象とした消費者教育研修講座の実施

教育委員会では、採用後10年を経過した教員を対象に「10年経験者研修生徒指導等研修」に消費者研修を実施し、学校現場における消費者教育の推進に取り組んでいる。行政部門では、当研修に講師を派遣する等の協力をしている。

(3) 市町村消費者行政担当者並びに消費生活相談員と教職員の合同研修会を実施

2 学校現場における消費者教育の教材の発行

「徳島県消費者情報センター」において、家庭科教育における消費者教育の実践例である消費者教育ワークシート集「かしこい消費者になろう」を作成、中学校現場で利用されている。

3 学校現場での消費者教育・問題について調査を実施

平成21年度には、「徳島県消費者情報センター」において、教育委員会の協力のもと、学校現場での消費者教育・問題について、小・中・高等学校の現状を調査し、消費者教育・問題の現状を把握すると共に、22年度以降の教材作成に生かすこととしている。

【課題の克服】

若者の消費者トラブルの増加を背景として、教育現場との連携が必要という観点から平成15年度に徳島県消費者教育連絡会議を設立し、教育・啓発の必要性についての共通認識を得るとともに、対策についての検討を行い、上記の対応につなげた。

【今後の課題】

消費者被害は携帯電話、インターネットの発達と共に低年齢化してきており、徳島県も教育現場と連携し対策を講じているが手口が巧妙、複雑化すると共に、常に新しい手口が生まれている。速やかに新しい情報をキャッチし、適切な対策を立てなければならないと考えているが、常に後手後手の対応しか取れないもどかしさを感じているとのことである。

（「くらしのサポーター」制度）

【背景・取組概要】

徳島県では、消費者に一人でも多く「望ましい消費者」になってもらうための施策を展開しているが、消費者が商品やサービスを選択するにも、行政に意見を述べるにも、被害の救済を訴えるにも、その拠り所となる「知識」がなければならない。その知識の元となるのが「情報」であり、「情報」を消費者に届ける制度として、「くらしのサポーター」を養成し、地域に根ざした「消費者ネット」の構築を展開している。

「くらしのサポーター」は、消費者情報センターと消費者をつなぎ、消費者に役立つ情報を広めたり、地域の情報やニーズを消費者情報センターに取り次ぐとともに、地域の消費生活のリーダーとしての役割を担う。

各人のライフスタイルに合わせた活動を実施してもらうこととしており、活動内容は以下のとおり4段階の区分をしている。

- 1 伝えるサポーター（消費者情報センターからの情報を周りの消費者に広めるとともに、周りの消費者の相談やニーズを消費者情報センターに伝える。）
- 2 学ぶサポーター（くらしのサポーター研修会をはじめ、消費者大学校公開講座や金融経済講演会等の学習、消費者まつり等の消費者の交流の場へ参加する。）
- 3 活動するサポーター（周りの消費者の消費生活に関する相談に対応することをはじめ、街頭啓発活動への参加、モニター調査への協力など。また、パブリックコメントやシンポジウムで意見を発表する。）
- 4 教えるサポーター（消費生活に関する講座の講師や地域の消費生活に関する学習グループの主宰・指導）

【課題の克服】

「くらしのサポーター」の活動目標を明確化するとともに、ゲーム的要素も加味して肩の凝らない雰囲気でも活動意欲を高めてもらうための工夫として、それぞれの活動段階に応じた称号を設けている。

【今後の課題】

特に、消費者の被害救済と、悪徳業者の不当利得の剥奪については、早急に対策を講ずる必要性があると認識しているとのことである。

<モデル的事例>

相談員の巡回方式による広域的な消費生活相談の実施

大洲市・西予市・内子町（愛媛県）

【背景・取組概要】

大洲市は、愛媛県の西部に位置し、消費生活相談は、市だけでなく隣接する八幡浜市にある県地方局にも相談窓口があり、相談が可能であったが、県の機構改革により平成18年度で窓口が廃止された。

一方、平成19年4月に国の多重債務者対策本部によって示された「多重債務問題改善プログラム」では、地方自治体に対する相談窓口の整備・強化が求められている。

これまでも市内では相談業務を行ってはいたが、専門的な対応ができなかったために、愛媛県消費生活センターにつなぐ場合も多く、大洲市の相談窓口における消費生活相談件数は年間300件程度に対し、県の消費生活センターによる大洲市民からの相談件数を合わせると200件を超えていた。県内他市の例を見ても専門相談員を設置することで、県の消費生活センターと市の相談件数の割合が逆転している例もあり、より身近なところで専門的な相談が受けられることは、相談者にとって心強い存在になるものと考えていた。

このようなことから、市レベルでの対応の必要性を感じ、近隣の西予市、内子町と共同で持つことを担当課長レベルで協議を行った。

相談員の設置に当たっては、基金で人件費を充当することができることや近隣市でも相談員を置いていることから設置をすることとなった。

【課題の克服】

在宅支援介護センターを通じての悪質商法の相談などに対応できなかったことや、隣接する八幡浜市において、相談員を配置し、消費生活相談に対応していることから、大洲市においても相談員を配置することに対する思いがあった。

一方で、人口5万人弱の基礎的自治体である同市では、単独で相談員を配置するのは財政的にも容易でなかったことから、近隣の2市町（西予市、内子町）と共同で相談員を設置することとした。なお、相談員の配置については、嘱託という身分で雇用している。

さらに、国の平成21年度予算の概算要求の消費者庁予算において、消費生活センターの設置にあたり、1,000万円の交付金構想があり、その後、交付金から消費者行政活性化基金が設立されたことがタイミング良く、センターの設置に踏み出すことができたとのこと。

相談については、週5日のうち、3市町のいずれかに相談員が配置されていることとし、それぞれの市町の住民は相談員が配置されている自治体に相談に行くことを可能とした。このように、周りの市町を巻き込んでの担当者の熱意と国の支援措置も最大限に活用しながら、消費者行政の充実に取り組んでいる。

これまでは、専門的な問題には対応することができなかったが、相談員を配置した後は、相

談員から得られる相談の実情、相談員の熱意に動かされ、担当職員は相談員を設置したことの意義を強く感じている。

【今後の課題】

「相談員を置いて非常に助かっている。今の相談員には離れて欲しくない。」との担当者の声も聞かれており、3年後には単独での設置を検討しているとのこと。

しかし、県内には相談員がおらず、他の2市町の意向を考えると、相談員を確保できないのではないかという懸念があるとのこと。

<モデル的事例>

広域連携を視野に入れた消費生活センターの設置

四万十市（高知県）

【背景・取組概要】

四万十市は、高知県の西南部に位置する人口4万人に満たない都市であるが、基金を使える今が絶好の機会として、22年度の消費生活センター設置に向けて取り組んでいる。

【課題の克服】

高知県は、地域の拠点となる消費生活センターを、西部地域と東部地域で少なくとも1箇所ずつ設置する目標を掲げていた。そこで、県西部にある幡多地域の2市3町1村（土佐清水市、宿毛町、四万十市、三原村、大月町、黒潮町）に広域連携によるセンターの設置を促していたが、関係市町村の間では話がまとまっていない。

そこで、以前から議会、市民から強い要望を受けていた四万十市は、基金の財源が活用できるこの期間に単独でセンターを設置し、基金の最終年度の平成23年度までに広域連携の協議を整える方向で、幡多6市町村合意のもと平成22年度のセンター設置に乗り出した。

新たにセンターに配属される相談員2名には、センター開設の際には即戦力として活躍してもらうよう平成22年度に十分な研修期間を設けるなど、人材育成にも力を入れる予定である。

また、県の消費生活センターから指導員を招くなど、開設後の体制も万全にするとのことである。

【今後の課題】

基金による支援がなくなってしまうと、四万十市単独で消費生活センターを維持することは大きな負担となる。センターの賃借料に加えて、相談員の人件費の負担は大変大きい。そのため広域連携による経費の分担は大きな課題である。

県西部は、交通の便も悪く、県の消費生活センターがある中心部の高知市まで、車でも2～3時間の距離がある。このため、特に高齢者が被害にあった場合の対応が遅れることにもなりかねない。一方で顔なじみの多い市町村窓口には、なかなか相談に行きたがらないこともあるそうである。

新しく設置するセンターは、これらの潜在的なニーズを掘り起こすことが期待される。担当者もこの点から新しく設置するセンターの必要性・有効性を幡多地域の他の市町村に認識してもらい、早期の連携合意を働き掛けるとのことである。

<モデル的事例>

相談員の業務支援のための「消費生活相談スーパーアドバイザー」の配置

(佐賀県)

【背景・取組概要】

佐賀県では、平成18年5月から、県内の全市町で専門の相談員を配置した消費生活相談窓口を開設し、県民の消費者被害の防止やあっせん等に取り組んでいる。

近年の消費生活相談の状況をみると、高齢者の相談件数が約3割を占めており、住民に身近な市町の消費生活相談窓口の充実が課題となっている。

しかしながら、多くの市町では消費生活相談員が1名体制となっており、また、市町毎に開設日数や相談員の経験年数がまちまちで、十分な相談体制が整っているとは言い難い状況である。

また、相談内容も複雑化・多様化しており、住民からの相談に対応するためには、相談員のレベルアップや情報交換が必要となっている。

そこで、県の消費生活センターに「消費生活相談スーパーアドバイザー」を配置して市町の相談員等からの問い合わせに対する助言や、市町の相談窓口との共同処理、市町からの移送事案の処理等を行い、県全体の相談体制を強化することとなった。

【課題の克服】

佐賀県では、佐賀市を除く19市町で、消費生活相談をNPO法人に委託している。

委託を行うことで、専門性が確保されるという利点がある半面、一人の相談員が複数の市町を受け持つという事態も生じている。

このような一人体制の相談窓口に、消費生活スーパーアドバイザーが訪問指導等の支援を行うことにより、一人の相談員では解決困難な事案が解決に至るケースもある。

消費生活スーパーアドバイザーの配置も委託により実施しており、市町からの問い合わせにいつでも対応できるようにするため、正・副2名を登録し、常時1名を配置する体制としている。

市町の行政担当者には専任の職員が少なく、多くの市町では他の業務と兼務しており、消費生活相談の業務に専念できない状況であるが、スーパーアドバイザーは行政担当者へもアドバイスを行っており、職員のレベルアップにもつながっている。

また、スーパーアドバイザーが、県や市町の税務担当者の研修に招かれたことを契機に税部門との連携が進み、滞納整理担当者から多重債務者を相談窓口につないだ事例もあるなど、多重債務者の掘り起こしという副次的な効果も上がっている。

消費生活相談スーパーアドバイザーには市町への訪問指導という業務もあるが、県センターから市町の相談窓口へ足を運ぶことにより、県内の消費生活相談の状況が把握できることで、悪質事業者に関する情報も、これまで以上に入手しやすい状況となっている。

【今後の課題】

消費生活相談スーパーアドバイザーの配置により、県内の消費生活相談の情報が入手できることになり、事業者指導についても迅速な対応が求められている。

しかしながら、行政職員は人事異動があるため、専門家の育成が困難であり、また、財政事情により、特商法の研修への参加も難しい状況であった。

今後は基金事業のレベルアップ事業を活用することにより、研修機会を確保し専門性を高めることで、スーパーアドバイザー配置の効果をよりいっそう高めることとしたい、とのこと。

また、市町の相談窓口と住民との橋渡し役を務める「消費生活地域サポーター」を委嘱し、被害者のスムーズな相談窓口への誘導と、トラブル情報の口コミによる消費者啓発を担っていただき、地域ぐるみで消費者被害の未然防止と救済に取り組む体制を構築し、消費者啓発、迅速な相談対応、事業者指導の3つの柱をバランスよく強化して行くことが、今後の課題である。

<モデル的事例>

県、市、実施法人が一体となって相談員を養成

熊本県

【背景・取組概要】

熊本県では、これまで市町村レベルでは消費生活センターが設置されていたのは、県庁所在市の熊本市のみであるなど、市町村レベルの相談窓口の強化が課題であった。しかし、県内には消費生活相談を担える有資格者が少なく、仮に財源問題をクリアしたとしても、消費生活センターを立ち上げるためには人材育成や確保が大きな課題であった。

このため、地方消費者行政活性化基金の消費生活相談員養成事業や国民生活センターの巡回指導事業を最大限活用し、消費生活相談に関する有資格者不在の地域においても、相談員の養成を図り、相談体制の強化に取り組んでいる。

【課題の克服】

国から地方支援事業に関するメニューを提示された後、当時の消費生活センター長が県内の全市を訪問し、副市長、部長クラスに相談窓口の強化を働きかけ、その際、相談員の養成のための実務研修への参加を呼びかけた。その後、全市町村への基金事業のヒアリングを行い、消費生活センターや相談窓口の立ち上げを検討している自治体に対しては、同研修の活用を積極的に働きかけた。

県では、国から地方支援事業に関するメニューを提示された後、全市町村へ基金事業のヒアリングを行い、消費生活相談員養成事業の活用を積極的に働きかけた。特に、市については、全14市に消費生活センターを開設することを目標に掲げて、食の安全・消費生活課長及びセンター長が全市を訪問し、市長に対して消費生活センターの開設の必要性を説明するとともに、養成事業への参加を要請した。

この結果、今年度は、5市から合計7名の参加希望があった。このうち、人吉市、天草市、荒尾市、宇城市は消費生活センターの立ち上げを検討している自治体であったが、その多くは有資格者が不在で相談員確保がネックとなっている地域であった。

参加希望自治体にニーズを聴取し、市の希望に最大限応えるため、非常勤職員として採用することが決まっている人吉市、天草市については、市の非常勤職員として研修に参加する「自治体参加型」、相談業務を委託している宇城市等では、特定の自治体に所属することなく研修実施法人の研修生として参加する「法人募集型」の2つの形態を併用することとした。

県では、「研修に参加する市町村、県、研修実施法人が一つのチームとなって、担い手が必要な地域に相談員を養成していくことがこの研修の成否を左右することになる。」と考え、研修の説明会に、研修参加者や実施法人のみならず、市の担当者や実際0JTを担う指導員を参加させ、関係者が一体となって相談員を養成していくことを確認した。

研修の実施法人については、県内の「グリーンユープ生活協同組合くまもと」に委託するこ

ととなったが、同法人は消費生活相談に関する本格的な研修をこれまでに実施したことがなかったため、県において座学研修の講師候補リストの提示を始め、カリキュラム案を作成し、実施法人に提示した。

また、実務に携わりながら相談技能の向上を図る同研修の核となる実地研修については、国民生活センターの巡回指導事業を最大限活用し、巡回指導の日を相談員養成のための実地研修の日程に合わせて、ベテラン指導員による直接のOJTを実施することとした。また、実施法人の担当者が定期的に実地研修の現場を訪れ、研修生・研修参加者、指導員、自治体担当者から研修実施状況などについて聞き取り、フォローを行っている。

また、研修生・研修参加者が実地研修の過程で知り得た情報についての守秘義務の取り扱いの明確化を図っている。

同研修に参加することとなった人吉市では、消費生活センターを立ち上げるために、平成21年4月に、公募により非常勤職員を採用したが、消費生活相談の経験がまったくなかったことから、同研修に参加させ、実務を学びながら、レベルアップに取り組んでいる。

【今後の課題】

今年度は、研修のスタートが10月となったため、若干詰め込み感が否めないとのこと。実施法人の担当者によると、「短期間で即戦力を養成することを目指しているため、研修内容も専門知識が必要なものがほとんどである。講師陣からも、通常2、3日かけて講義していくものを1日でこなしている面があるとの指摘を受けている。また、今年は座学研修と実地研修をほぼ並行して実施しているが、まず座学研修で一定の知識を身に付けた上で実地研修に入り、一定期間を置いてまた座学と実地研修を行う、その繰り返しと積み重ねの中で実体的な体力をつける方が効果的ではないか。」とのこと。また、実地研修については、研修を行う場所により相談件数が異なることから、技能向上スピードに差がでることがネックとなっている。そのため、「相談件数の少ない自治体から参加する研修生は、相談件数の多い自治体の消費生活センターで実地研修に従事するなどの工夫が必要」とのこと。

市センター開設の動きが加速し、平成22年度養成事業への参加者は12名を超える勢いであることから、実務研修の講師が不足することが懸念されている。また、市センター開設後は、相談員は1名ないし2名の少人数で多様な相談に対応することが求められることになり、県センターの技術的な支援等が不可欠であると考えている。したがって、平成22年度からは、県センターでは、新たに、①新人相談員を県センターに招いて相談業務を経験させる、②市町村に出向いて実務研修する、③市町村相談員が病気や研修会等で不在の際にサポートするなどの取組を行う予定とのこと。

<モデル的事例>

首長のリーダーシップ、職員の熱意、県のバックアップで消費生活センター設立

人吉市（熊本県）

【背景・取組概要】

人吉市では、消費生活センター設立の直接のきっかけが多重債務に悩む職員による不祥事がきっかけとなった。この事件をきっかけとして、市民の中には問題を抱えている者がたくさんいるのではないかと考え、相談に応じられる窓口を充実させることを市長が決断した。

相談窓口設置に当たり、まずは、職員の意識改革を図るため、市役所職員全員に多重債務問題に関する研修を受講させ、職員の間で消費者行政の重要性や相談窓口の必要性の認識が共有された。また、これまで消費者行政は、兼務職員2名で対応していたが、これでは多重債務など専門的な相談に対応できないことを痛感し、職員の専任化と増員を図った。平成21年4月より、専任職員2名、再任用職員1名を配置、5月に相談員2名を新たに採用するなど体制整備を図り、8月に消費生活センターを設置した。

【課題の克服】

人口3万半ばの基礎的自治体である同市では、相談員を配置するのは財政的にも容易ではないが、市長の決断が大きな後ろ盾となり、相談員を常時2名週4日配置することとした。

また、首長の決断に応える職員の情熱も大きな推進力となった。担当職員はいずれも不祥事を起こした職員と顔見知りであり、「なぜ救えなかったのか、なぜ相談にのってあげることができなかったのか。」という後悔の念が消費者行政充実にかける情熱に転換され、センター設置に取り組む原動力となった。センター設置、相談員養成のみならず、相談、被害情報の掘り起こしのために、福祉部局や税務部局との連携に積極的に取り組むなど、センターを立ち上げたばかりの自治体とは思えないほどの充実した取組を推進している。その背景には、市民相談窓口を担当していた経験や、税務部局で多重債務問題にも取り組んだ経験と知識が消費者行政に活かされている。また、担当職員は消費生活専門相談員試験にチャレンジするなど、向上心も旺盛である。

さらに、こうした市の取組に対する県のバックアップも大きな力となった。同市の担当者によると、「消費生活相談を担える有資格者が存在しない人吉市では、センター立ち上げに際し、相談員の確保・養成が大きな制約であった。」とのことだが、「県で、地方消費者行政活性化基金を活用し、消費生活センターや相談窓口を立ち上げる市町村に対して、消費生活相談を担える者を養成するための、実務研修を実施してくれたことが助かった。」とのこと。この研修については、県担当者が人脈をフルに活用し、消費者問題、法律、カウンセリングなどの分野で多彩な講師陣を招き、講義を実施（座学研修）するとともに、相談実務については、国民生活センターの巡回指導を最大限活用し、OJTにより実務能力の向上を図っている（実地研修）。有資格者の確保が大きな課題であった人吉市はこれを活用し、市で採用した非常勤職員

を実務研修に参加させている。

また、担当者によると、「消費者行政充実に目覚めた際に基金が創設されるなどタイミングの良さも幸いした。」とのこと。

このように、市長のリーダーシップ、職員の情熱、県のバックアップと重要な要素が揃い、国の支援措置も最大限活用しながら、消費者行政の活性化に取り組んでいる。

【今後の課題】

「今年度（平成21年度）は、消費生活センターの立ち上げ、相談員の養成に注力していることから、啓発にはそれほど力を入れていなかった。来年度は基金も活用し、消費生活センターの広報強化や、地域での出前講座に力を入れていきたい。」とのこと。

また、人吉市は旧球磨郡を治めていた旧相良藩の城下町であったこともあり、「将来的には球磨郡の町村との広域的な消費生活センターの設置も検討する必要がある。」とのこと。

<モデル的事例>

関係機関との連携による消費者被害未然防止への取組み

鹿児島市（鹿児島県）

【背景・取組概要】

鹿児島市消費生活センターに寄せられる相談は、多重債務や携帯電話等の不当請求、訪問販売によるトラブル等多種多様にわたり、年代的にも若年者から高齢者まで様々となっており、最近では障害者の方等からも多くの相談が寄せられている。

消費者被害の救済方法として、クーリング・オフや斡旋等が挙げられるが、被害の早期発見・相談のみならず消費者被害未然防止の取組みが極めて重要であることから、鹿児島市では、様々な消費者啓発・教育のほか関係機関（警察・高齢者・障害者等団体を含む）との連携に取り組んでいる。

主な取組みとしては、本市消費生活相談員が直接、学校や地域に出向く「消費生活出張講座」、小・中・高校生向け学習資料の作成、配布、学校での出張講座等実施する「スクール・キャンパス消費生活啓発事業」、地域に根ざした消費者啓発を促進するため、価格調査や情報収集・提供活動のほか、簡易な出張講座等を実施する「地域消費者ガイド・リーダー事業」、消費生活相談員等と同等レベルの出張講座を行う人材を育成する「消費生活スペシャリスト養成事業」等などがある。

また、関係機関との連携として、警察や地域包括支援センター等の関係機関との連絡会議の開催、被害情報を携帯電話等にメール配信する被害防止ネットワークを構築するなど、消費者被害の未然防止、救済に向けて取り組んでいる。

【課題の克服】

消費者被害に遭わないためには、学校、地域、関係機関（警察や高齢者関係等）との連携が重要であり、「スクール・キャンパス消費生活啓発事業」の学習資料の作成においては、現役の学校の教師等による編集委員会を設け、教育現場のニーズにあった内容のものとなるよう創意工夫を行なっている。その他、中学校、高校では計画的に啓発パネル展の開催を実施、又、大学等においては、入学時開催される学生向けのオリエンテーションに講座の実施を積極的に働きかけ、被害防止につなげている。

地域における取組みとしては、「地域消費者ガイド・リーダー」を育成し、契約の基礎知識や消費者関連法の学習を通じ知識の向上を図り、地域の会合や公民館等において、被害情報や対処法の情報提供を行なっている。出張講座については、「消費者行政活性化補助金」を活用し、専門講師を養成する「消費生活スペシャリスト養成事業」を実施し体制の充実を図ってい

るほか、寸劇や替え歌等のロール・プレイング形式を取り入れる等、受講者の興味を引くような内容となっていることから、高齢者団体や婦人学級等からの要望が多く、実施回数は、中核市で上位（平成20年度；165回）となっている。

被害防止ネットワークの取組みとしては、警察や地域包括支援センター等の関係機関で構成する「消費者被害未然防止ネットワーク会議」を開催し、被害情報や対処法等の共有化を図っているほか、関係機関や登録者の携帯電話等へ被害情報をメール配信することにより、被害情報の迅速な情報提供を行なうことが可能となり、被害の早期救済・未然防止を図っている。

【今後の課題】

このように鹿児島市では様々な事業を行い消費者被害の未然防止に努めているところであるが、被害防止ネットワークのメール配信については、現在のところ、登録者が450名程度となっており、登録者数を増やすための更なる周知・広報が必要と考えている。

また、学校等における消費者教育の支援として、教職員を対象に授業に役立つ講座の開催等、教育現場との更なる連携の強化が課題である。

さらに、「消費生活専門相談員」等の専門知識を有する人材が極めて少ないことから、「地域消費者ガイド・リーダー事業」、「消費生活スペシャリスト養成事業」等の消費者啓発・教育事業等を通して様々な消費者教育の提供を行ない、「消費生活専門相談員」等の資格取得者と同レベルの知識を有する人材を育成していくことが急務となっているとのことである。