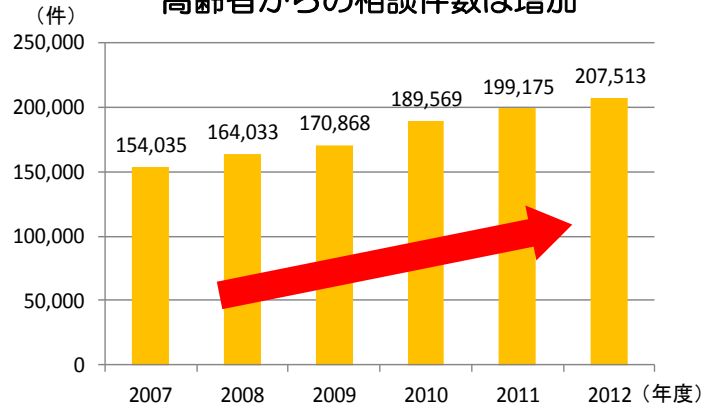


消費者の安全・安心確保のための「地域体制の在り方」に関する意見交換会報告書(案) 概要

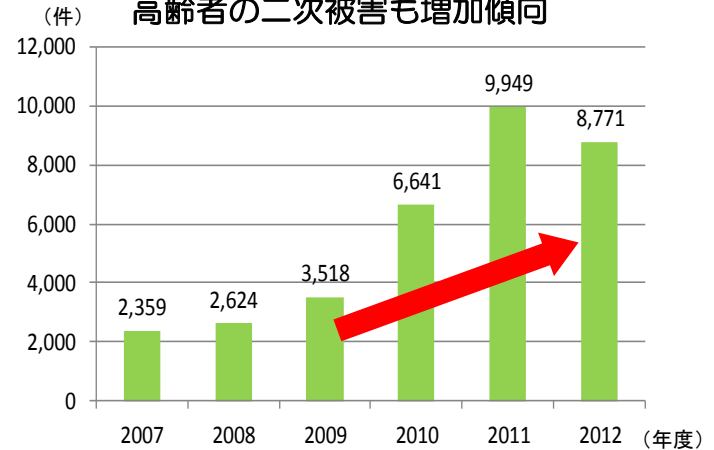
方向性：高齢者等の消費者被害の深刻化や多重債務者への対応など多様な支援を要する消費者問題の実情を踏まえ、地方消費者行政を始め「地域体制」の強化を図る必要。

消費者の安全・安心を確保する観点から、①消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止や、②消費者被害を始めとする消費生活問題に対して迅速かつ総合的な対応が図れるような「地域体制づくり」を目指す。

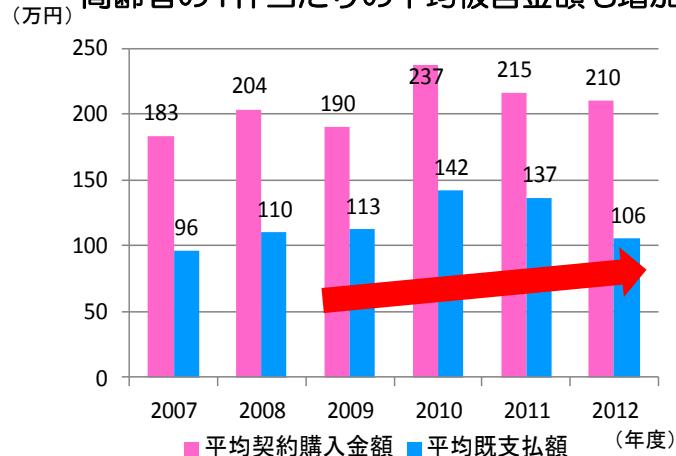
高齢者からの相談件数は増加



高齢者の二次被害も増加傾向

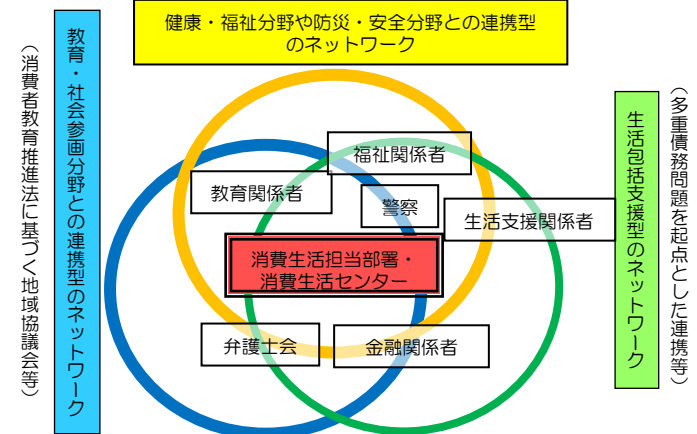


高齢者の1件当たりの平均被害金額も増加



目指すべき地域体制のイメージ

(高齢者等の見守り、子どもの安全、地域の防犯等に関する連携等)



(現状)

- ・高齢者からの消費生活相談は、高齢者人口の伸び以上に増加（年間約20万件）
- ・二次被害に遭う高齢者も増加（年間約9千件）

(必要性)

被害に遭いやすい高齢者等の消費者を悪質事業者から守り地域社会の活性化を図る。

「地域体制」づくりのための方策

1. 地域ネットワークの構築

○「消費者安全の確保のための地域協議会」の設置

- ・消費者安全の確保及び持続可能な地域の見守りネットワーク作りのため、「地域協議会」を都道府県及び市町村が設置できることを法律に規定

○消費生活サポーターの育成と活動の活性化

- ・消費者が安全な消費生活を営めるような地域づくりのため、消費生活サポーター(「消費生活協力員」、「消費生活協力団体」)を育成
- ・団塊の世代の退職者等の地域住民を担い手として確保

2. 消費生活相談等情報の活用に向けた基盤整備

○消費生活相談等情報に関する法的整備

- ・関係機関等が消費生活相談等情報を見守り活動等のために共有できるようにするとともに、守秘義務規定や情報管理等のルールを整備

○PIO-NETによる消費生活相談情報等の共有

- ・実態に鑑みPIO-NETの位置付けを明確化
- ・消費生活センター等で扱う情報を適切に保全するための措置

※PIO-NET：全国消費生活情報ネットワーク・システム

3. 消費生活相談体制の強化

○「庁内連携」と「広域連携」の推進

- ・消費者行政担当職員が調整役となって庁内連携を図り、消費者トラブルに包括的に対応
- ・広域連携等の地域の実情に応じた相談体制が構築できるよう配慮

○国及び都道府県の役割の明確化

- ・都道府県は、管内市町村に対する助言・協力、市町村の広域連携の調整及び消費生活相談等の実施が困難な市町村の事務の一部を代替実施
- ・国及び国民生活センターは地方公共団体に対する情報や助言を提供

○民間委託の在り方

- ・受託者への守秘義務等、最低限求められる全国一律の制度的要件を明示

4. 消費生活相談員及び消費者行政職員の確保と資質向上

○消費生活相談員及びその資格に関する法的整備、資格試験の実施

- ・「消費生活相談員」の職を法律上に位置付け。新たな資格を創設し、資格試験の合格者及びこれと同等以上の知識・技術を有する者から任用
- ・現在の消費生活相談員に関する3つの資格については、引き続き消費生活相談員として任用できるよう必要な措置を講ずる
- ・資格試験は、要件を満たせば複数団体が実施(登録試験機関制度)
※消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化等に関する検討会中間報告

○実務経験を積んだ専門的人材の配置(特定消費生活相談員(仮称))

- ・市町村への助言・協力を行う職として「特定消費生活相談員」を都道府県に配置。一定の実務経験を有し、資格試験に合格した者から任用

○消費生活相談員の資質向上、消費者行政職員の確保・養成

- ・研修の充実や研修機会の増
- ・首長の認識と理解の一層の深化