

- (実施期間) 平成31年1月10日～平成31年3月27日
 (訪問先) 知事・副知事、消費生活センター等(47都道府県)
 (対応者) 大臣・副大臣・政務官、消費者庁幹部(次長・審議官)、消費者庁職員
 (実施内容) ① 知事・副知事への地方消費者行政充実のための要請及び意見交換
 ② 消費生活センター等の現場職員との意見交換の実施

都道府県名	日付	都道府県	消費者庁
北海道	3月8日	副知事	井内次長
青森県	2月8日	部長(※1)	橋本審議官
岩手県	2月8日	副知事	橋本審議官
宮城県	2月15日	副知事	橋本審議官
秋田県	3月15日	副知事	橋本審議官
山形県	2月8日	副知事	小林審議官
福島県	2月7日	副知事	橋本審議官
茨城県	3月14日	副知事	橋本審議官
栃木県	3月12日	副知事	高島審議官
群馬県	3月11日	副知事	橋本審議官
埼玉県	3月20日	副知事	井内次長
千葉県	3月12日	副知事	小林審議官
東京都	3月5日	副知事	政務官(高田総括審議官)
神奈川県	3月25日	部長(※2)	尾原課長
新潟県	3月5日	副知事	高島審議官
富山県	2月19日	副知事	高島審議官
石川県	3月19日	副知事	井内次長
福井県	3月12日	副知事	高島審議官
山梨県	3月27日	部長(※2)	小林審議官
長野県	2月23日	知事	大臣(高田総括審議官)
岐阜県	2月6日	副知事	高島審議官
静岡県	3月18日	副知事	井内次長
愛知県	2月12日	副知事	尾原課長
三重県	2月2日	知事	副大臣(尾原課長)

都道府県名	日付	都道府県	消費者庁
滋賀県	3月7日	副知事	橋本審議官
京都府	3月9日	副知事	高島審議官
大阪府	2月15日	副知事	橋本審議官
兵庫県	3月14日	副知事	小林審議官
奈良県	2月15日	副知事	橋本審議官
和歌山県	2月14日	副知事	橋本審議官
鳥取県	2月5日	副知事	井内次長
島根県	2月6日	副知事	井内次長
岡山県	3月15日	副知事	小林審議官
広島県	2月1日	副知事	高島審議官
山口県	2月1日	副知事	高島審議官
徳島県	3月13日	副知事	高島審議官
香川県	1月10日	知事	大臣(高田総括審議官)
愛媛県	1月30日	副知事	小林審議官
高知県	3月26日	部長(※2)	高島審議官
福岡県	1月31日	副知事	高島審議官
佐賀県	2月12日	副知事	小林審議官
長崎県	2月13日	副知事	小林審議官
熊本県	2月12日	副知事	小林審議官
大分県	2月28日	副知事	井内次長
宮崎県	2月21日	副知事	井内次長
鹿児島県	2月14日	副知事	高島審議官
沖縄県	3月26日	副知事	井内次長

(※1)大雪のため、急遽、副知事から部長に対応者が変更。

(※2)昨年、副知事に対する要望及び意見交換を実施。

(1) 消費者庁からの要請事項について(知事・副知事等への要請)

- 消費者庁より、以下3点の実施とそれに伴う自主財源による消費者行政予算の充実を要請。

- ① 消費生活センターの全県的配置
- ② 「社会への扉」を活用した県内全高校での消費者教育の実施
- ③ 消費者安全確保地域協議会の設置促進（人口5万人以上の全市での設置）

<知事・副知事からの主な意見>

① 消費生活センターの全県的配置

- 住民が身近な窓口で消費生活相談を行う体制を整備することは重要であると認識。広域連携も含めた設置を検討したい。管内市町村にも働きかけていきたい。
- 小規模市町村での設置は困難。（広域連携による設置等を検討する際にも、）国から交付金等による財政面での支援をいただきたい。

② 「社会への扉」を活用した県内全高校での消費者教育の実施

- 成年年齢引き下げの影響も考慮して、若者への消費者教育の実施については重要であると認識。消費者庁と文部科学省の連携した取組に沿って、「社会への扉」も活用した全県での消費者教育の実施を行いたい。
- 私立学校については、公立校のように一律に全県実施というのは難しい面もあるが、私立でも同様の取組が進むよう働きかけていきたい。

③ 消費者安全確保地域協議会の設置促進

- 高齢者の消費者被害の防止については、住民の安全・安心を図る観点から大変重要であると認識。
- 市町村では、（福祉部局など）既存の見守りネットワークも存在していることから、既存のネットワークを活用して、消費者被害の防止にも取り組みたい。
- 消費者庁からは、実際のメリットがわかる取組事例等の提供をいただきたい。

④ 自主財源による消費者行政予算の充実について

- 地方消費者行政が自治事務であり、基準財政需要額による措置がなされていることから、原則的に地方公共団体が自主財源によって消費者行政を行うべきことは理解。
- 市町村も含めて、自主財源による取組を充実させることができるよう努力する。
- 小規模市町村をはじめとして、自主財源の確保は現実的に厳しい。引き続き、交付金による支援をお願いしたい。

(2)消費生活センター等の現場職員との意見交換について

<都道府県職員及び消費生活相談員からの主な意見>

① 消費生活センターにおける相談の状況について

- 昨年度は、架空請求ハガキによる相談が急増し、その対応に追われたが、本年1月あたりから相談件数は減少。ただし、2月後半から再び桐の章が入ったハガキの相談が再び増加傾向に。
- PIO-NETに関しては、2015年の刷新で使いやすくなった。今後は、①キーワード選択の自動化、②インターネットの閲覧機能の追加、③PIO-NETの検索の簡易化 等の機能拡充をお願いしたい。
- 消費生活相談の中には、相談解決が本人の希望通りにならない際に、罵声を浴びせるなどハードクレーマーのような相談も増加しており、対応を検討していただきたい。
- 188の普及により、市町村での相談が増加。市町村の対応力強化が必要。

② 消費者教育について(若年者、高齢者)

- 若者への消費者教育については、消費者庁、文部科学省からの働きかけもあり、特に高等学校における取組が進んだ。「社会への扉」のように、各地で使用できる教材の充実を図ってほしい。
- (※) 一方、自治体が独自に教材を作成する取組が重要であり、支援いただきたいとの意見もあり。
- 消費者安全確保地域協議会の設置に関しては、メリットが市町村に伝わりにくい。また、強化交付金による支援も設置を前提条件にするのではなく、見守り活動に対する支援にしていきたい。

③ 消費生活相談員の処遇等について

- 消費生活相談員の高齢化、担い手不足は深刻。消費生活相談員という職の社会的な認知度が低い。
- 若い方が、消費生活相談員として勤務することで生計を立てることが可能となるような待遇が必要。

④ 「地方消費者行政強化交付金」について

- 「地方消費者行政推進交付金」は定額補助であり、実態として市町村は100%補助になっていることから活用できた。県・市町村ともに、補正予算も含めて活用期間の適用があると期待していたことから、大変厳しい運営を強いられている。強化事業のように1/2補助では予算獲得が困難。
- 交付金の金額や要綱等の内容(一部補助率1/3の導入等)について、地方公共団体の予算要求との関係では、早い段階で提示していただかないと、自治体内での要求作業が厳しい。
- 消費生活相談は、高度化・複雑化しており、研修でのスキルアップが大変重要である一方、交付金の減少により、研修機会が限られてきている。国民生活センターの研修について、地方開催の増加等も検討していただきたい。
- 「強化事業」のメニューについては、もう少し弾力的な運用をお願いしたい。