

地方消費者行政をめぐる現状と課題

1. 地域全体で取り組むべき消費者被害への対応が十分でない。

○高齢者の消費者被害の増大

- ・高齢者の消費者被害が急増しており、被害額も高額化。特に、悪質商法に何度も狙われる「二次被害」が増加。
- ・高齢者は、孤立していたり、認知症など判断能力が低下しているケースがあることや高齢者本人からの相談が少ないこと等から、対応が遅れ被害が拡大する傾向が強い。

○生活困窮が絡んだ消費者被害の増大

- ・多重債務など消費者トラブルに巻き込まれる背景には、生活困窮の問題が絡んでいるケースが多い。
- ・生活困窮にある消費者が被害に遭わないようにするためには、生活面の自立を図る必要がある。

◎地域全体での見守りや支援の観点から、消費者行政機関が防犯分野や福祉分野の関係機関、民間団体等による「地域連携体制の整備」が必要。

・一部先進地域では地域連携の取組が行われているが、情報共有の問題等で限界。

2. 市町村をはじめ地方消費者行政の体制が十分でない。

○市町村における消費生活相談体制や行政担当部局の現状

- ・市町村の「消費生活センター」設置が4割、「相談窓口」(センター含む)の設置が9割(ただし、消費者相談に特化しない一般的な相談窓口4割を含む)。消費生活相談員未配置の市町村が4割、1人配置が3割。相談業務を民間委託している例もある。
- ・消費生活センターを設置している自治体では、週4日開所が1割、5日開所が8割、土日祝日の開所は33か所にとどまっている。
- ・消費者行政担当の専任職員を置いている市町村は1割にとどまっている。兼務職員1名が4割、兼務職員複数名が5割。行政職員の研修機会も少ない。

3. 消費生活相談員の確保と資質をめぐる課題がある。

○有資格の消費生活相談員の不足と資質向上の必要性

- ・市町村のうち、専門的資格を有する消費生活相談員を配置していないのが3割。
- ・専門的資格の取得者は2,569人であるが、関東・中部・近畿が大半を占め、地方では不足。
- ・3つの民間資格(消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント)があるが、相談員全体に取得することが求められるベースとして法定化することが提言されている。実務経験を積んだ者は相談員を指導するスーパーバイザーの役割が期待される。

◎消費者委員会の提言「地方消費者行政の体制整備の推進に関する建議」(H25年8月)

- 【優先課題1】小規模市町村の消費者行政体制底上げ＝広域連携やよろず相談窓口の強化
- 【優先課題2】地域力強化による地方消費者行政の体制強化＝庁内連携及び官民連携の推進
- 【優先課題3】消費者行政担当の地方自治体職員に対する支援策

主な論点

1. 地域の連携体制の在り方

◎高齢者等の消費者被害防止などの課題について地域全体で取り組む上で、どのような課題があるか。

- 「地域連携体制」の先駆的事例
- 「地域連携体制の整備」における課題・障害

◎地方行政において地域連携を推進する枠組みはどうあるべきか。

- 地方公共団体や国(支分部局)の関係部局(警察、福祉、金融、教育等)間の連携を推進するために必要となる体制・組織
- 上記において、地方消費者行政関係機関が果たすべき役割

◎地域の見守り・支援関係者や事業者、住民等との協働体制をいかに作るか。

2. 消費者関連情報の活用に向けた基盤整備

◎関係機関・関係者が有している消費者関連情報を高齢者や生活困窮者等の見守り・支援に活用するにはどうすればよいか。

- 関係行政機関や地域の関係者が有している消費者関連情報を、消費者被害防止に活用する場合の、個人情報保護等の面を含めた課題
- 消費者被害防止の観点から見た、消費者関連情報を共有・活用する体制・仕組みの在り方
- 「全国消費生活情報ネットワーク(PIO ネット)」の意義や活用

3. 消費生活相談体制の強化

◎地方消費者行政における都道府県と市町村の役割についてどう考えるか。

- 都道府県と市町村の消費相談体制等の役割分担と連携
- 小規模市町村における消費者行政の体制整備と支援の在り方

◎消費生活センターにおける相談対応の充実についてどう考えるか。

- 地方公共団体の消費生活相談における「民間委託」の在り方
- 地方公共団体の間の相談体制の連携

4. 消費生活相談員や消費者行政職員の確保と資質向上

◎消費生活相談員や地方消費者行政職員の確保、資質向上をどう図るか。

- 消費生活相談員の資格付与の在り方
- 消費生活相談員の養成確保、資質向上
- 地方公共団体の消費者行政職員の養成確保

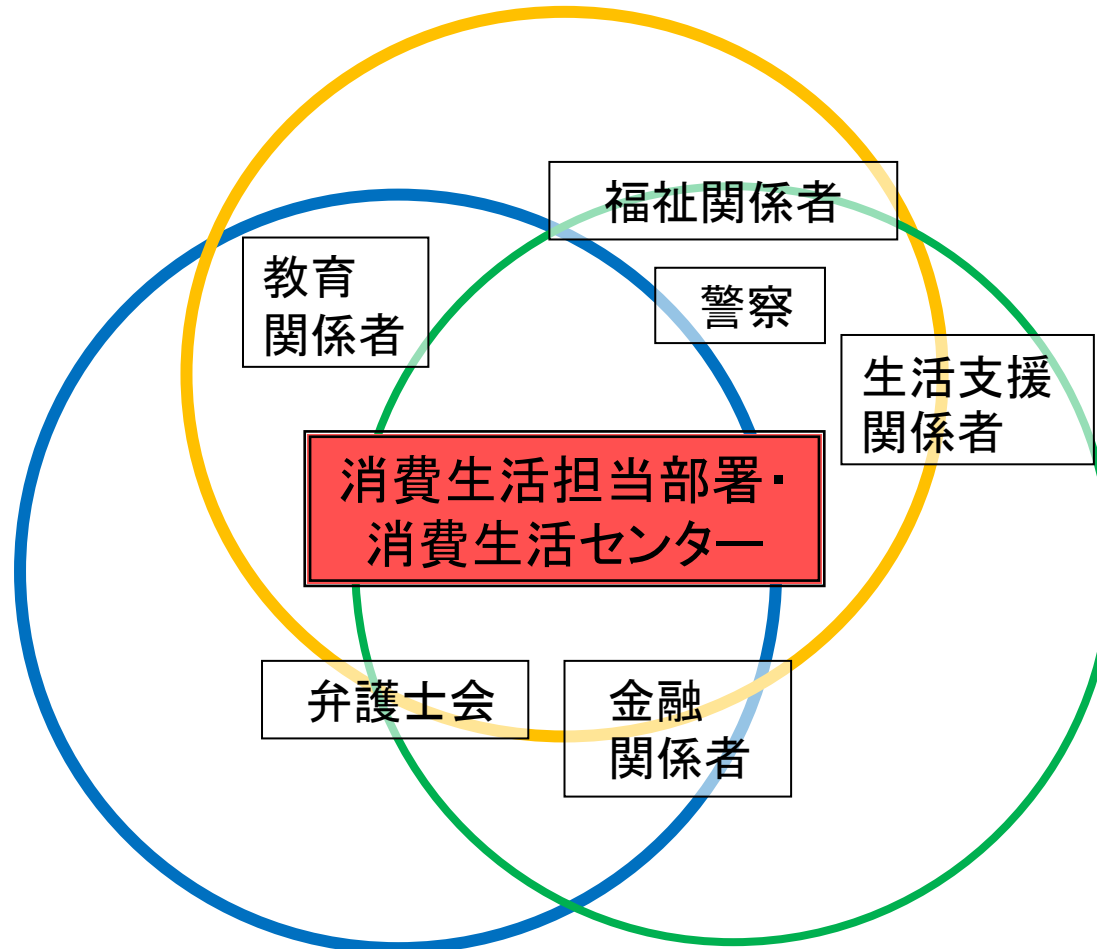
消費者の安全・安心確保のための地域の連携体制のイメージ

(高齢者や障害者の見守り、子どもの安全、地域の防犯等に関する連携等)

健康・福祉分野や防災・安全分野との連携型のネットワーク

(消費者教育推進法に基づく地域協議会等)

教育・社会参画分野との連携型のネットワーク



生活包括支援型のネットワーク

(多重債務問題を起点とした連携等)

「地域力強化による地方消費者行政の体制強化」

(1) 庁内連携(=消費者行政担当が中心となって教育、福祉、商工、広報等との関係部局と連携)の推進

- 消費者行政に関する庁内連携については、既に消費者教育推進法で示された教育関係の他にも福祉・警察を含めた安全分野、生活包括支援等、他の行政分野との連携により体制整備を進めている事例が多くみられる。
- また、消費者が消費者トラブルに巻き込まれる背景には、経済的困窮や社会的孤立といった他の行政分野が抱える問題が複合的に絡み合っている。このようなケースに対しては、消費者行政担当部署が庁内外連携の司令塔的役割を果たし、分野横断的に問題を解決している実例がある。代表的な実例は以下のとおり。

教育・社会参画との連携型

生涯教育推進、環境教育推進、食育推進、退職者等の地域参画推進等の施策を連携。

福祉・安全分野との連携型

高齢者や障がい者の見守り、子どもの安全・子育て支援等、地域の防犯等の施策を連携。

生活包括支援型

多重債務問題を起点とした連携例。税滞納・失業・自殺等を予防する機能を備える消費生活相談窓口が生活困窮者やその予備軍を早期に発見するなど、行政サービス全体として総合的に住民を支援。

(2) 官民連携の推進

- 消費者問題を担う人材の育成を図るために、消費者問題に関する「地域リーダー」や講師養成を行うことも、効果的な方策と考えられる。
- 高齢者に対する消費者啓発や消費者被害の未然防止については、地域包括支援センター、地域福祉関係団体、自治会、日々の生活用品の配達を行う企業等と協働することが効果的と考えられる。

地域リーダー育成

地域での教育・啓発を行う地域リーダーや講師を養成。
※地域リーダー：消費生活サポーター、消費生活推進員、高齢者見守りサポーター、〇〇隊等の名称で消費者教育・啓発等を担う団体や個人。