

消費者の安全・安心確保のための「地域体制づくり」の考え方

—骨子案—

I. 基本的な考え方

- 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、地方消費者行政をはじめ「地域体制」の強化を図る必要。
- このため、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・拡大防止や、
 - ② 消費者被害をはじ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。

II. 目指すべき「地域体制」のイメージ

- 消費者行政部局が、他部局・機関（注1）や地域の関係団体（注2）と連携し、消費者問題に関する幅広い地域ネットワークを構築。
 - （注1）他部局・機関；医療・保健・福祉、産業、教育、防災、消防、警察等
 - （注2）地域の関係団体；消費者団体、地域包括支援センターや介護サービス事業者などの福祉や医療関係、町内会などの地縁団体、商店街やコンビニ、宅配事業者、金融機関等の地域の事業者・団体、弁護士、司法書士等の専門家、民生委員、ボランティア等
- 消費生活センターや消費生活担当部局が、
 - ① 高齢者や障害者の見守り、子どもの防犯や地域の防災等に取り組む「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」
 - ② 多重債務問題などの生活支援に取り組む「生活包括支援型のネットワーク」等と連携し、
 - ③ 消費者教育の推進などに取り組む「教育・社会参画分野との連携型のネットワーク」も活用し、地域の消費者問題に取り組むことを目指す。

Ⅲ. 「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

○Ⅱの「地域体制」を実現するため、以下のような取組を進める。

➤ 先進事例の活用・普及

地方自治体における「地域ネットワーク」の先進的な事例を活用し、全国的な普及を図る。

➤ 「地域ネットワーク」に関する法的整備

「地域ネットワーク」の設置に関する法的な根拠規定（「地域協議会（仮称）」）を整備し、他部局・機関や地域の関係団体との連携が円滑に行える環境づくりを行う。

➤ 「協力員」や「協力団体」の確保・普及

「地域ネットワーク」をはじめ、地方消費者行政を多面的にサポートする、「協力員」や「協力団体」の確保・普及を進める。

※「協力員」については、日常的に消費者の身の回りにいて、信頼し関係を築ける地域の人材を活用。

2. 消費者関連情報の活用に向けた基盤整備

○「地域ネットワーク」による高齢者等の見守り・被害防止、多様な支援を進める観点から、以下のような点に配慮し、消費者関連情報の活用や保全に関する仕組みづくりを進める。

➤ 情報活用の先進事例の普及

地方自治体において消費者関連情報を活用して、高齢者等の見守り・被害防止を効果的に実施している先進的な事例を活用し、全国的な普及を図る。

➤ 消費者関連情報に関する法的整備

国、地方自治体及び関係機関等が消費者の安全確保の観点から、消費者関連情報を「地域ネットワーク」に適切に提供できるように法的な整備を行うとともに、情報の保全の観点から、関係者の守秘義務規定や情報管理措置等を整備する。

- 「全国消費生活情報ネットワーク・システム」による消費者関連情報の提供

消費者関連情報として重要な役割を担う「全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）」による、地方自治体による消費者関連情報の提供等に係る規定を整備する。

3. 消費生活相談体制の強化

○地方自治体の消費生活相談体制について、地域の実情を踏まえつつ、以下のような取組を通じて、その強化を進める。

- 「庁内連携」と「広域連携」の推進

地方自治体内の各部局との連携（庁内連携）を進めるほか、単独では専門的な消費生活相談対応が困難な小規模自治体においては、複数自治体による「広域連携」を推進する。

- 都道府県の役割

都道府県は、消費生活相談や裁判外紛争解決手続（ADR）等の実施とともに、管内市町村に対する助言・援助、広域連携の推進のほか、市町村の相談事務を代替して実施できるものとする。

- 国及び国民生活センターの役割

地方消費者行政の推進を支援する観点から、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の提供等を行う。国民生活センターは重要消費者紛争解決のためにADRを実施し、国は、制度的な枠組みの整備、財政面での支援等の援助、関係省庁間の連携確保等に努める。

- 民間委託の在り方

消費生活相談等の民間団体への委託は、基本的には当該地方自治体の責任と判断で行われることとなるが、仮に民間委託を行う場合には、適切な受託団体を選定し、質を確保するとともに、守秘義務を課すなどの措置を講じる必要がある。

4. 消費生活相談員・消費者行政職員の確保と資質向上

○消費生活相談員については、先般の検討会「中間報告」を踏まえて、その内容を具体化する観点から取り組むものとする。

➤ 消費生活相談員及びその資格に関する法的整備

「消費生活相談員」を地方自治体において消費生活相談を行う専門職として法律上位置づけるとともに、消費生活相談員に求められる知識・技術を有するか判定するための資格試験制度を設ける。資格試験の合格者またはそれと同等以上の知識・技術を有する者を消費生活相談員として任用するとともに、知識・技術を有する現職の消費生活相談員が引き続き円滑に相談業務を担えるよう、移行措置を講ずる。

➤ 消費生活相談員資格試験の実施

資格試験については、消費生活相談の人材の裾野拡大の観点から、要件を満たせば複数団体が実施できるものとする（登録試験機関制度）。民間の消費者問題に関する活動に係る資格であっても、要件を満たすものであれば積極的に認める。資格試験は、筆記試験のみならず、実技試験等により技術面を確認する。

➤ 消費生活相談員の知識・技能の更新と向上

消費者問題をめぐる動向を踏まえ、消費生活相談員の資質の維持・向上のため、国民生活センター、地方自治体、民間団体による研修・講座の活用・充実等を図る。

➤ 実務経験を積んだ専門的人材の配置

都道府県において、市町村に対する助言・援助を担う専門的人材として、一定の実務経験を積んだ相談員（「特定消費生活相談員（仮称）」）を配置するものとする。

○地方自治体の消費者行政職員の確保と養成のため、国民生活センター等における研修の実施など、積極的な支援策を講じていくとともに、消費者行政の重要性について、地方自治体のトップである首長の認識と理解が一層深まるように努めることが重要。