

資料 2

見え消し版

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)

平成 25 年 12 月

書式変更: 文字間隔広く 0.5 pt, 文字の  
均等割り付け: 15.24 字

書式変更: 文字間隔広く / 文字間隔狭く  
(なし), 文字の均等割り付け: 15.24  
字

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）目次

|    |  |    |                |
|----|--|----|----------------|
| 1  | はじめに.....                                    | 2  | 変更されたフィールド コード |
| 2  | I. 消費者問題と地方消費者行政の現状.....                     | 3  | 変更されたフィールド コード |
| 3  | 1. 消費者問題の現状.....                             | 3  | 変更されたフィールド コード |
| 4  | 2. 地方消費者行政の現状.....                           | 3  | 変更されたフィールド コード |
| 5  | (1) 消費生活相談センター・消費生活相談窓口.....                 | 4  | 変更されたフィールド コード |
| 6  | (2) 消費生活相談員.....                             | 4  | 変更されたフィールド コード |
| 7  | (3) 消費者行政を担当する職員.....                        | 5  | 変更されたフィールド コード |
| 8  | (4) 地方公共団体における財政状況等.....                     | 5  | 変更されたフィールド コード |
| 9  | II. 地方消費者行政の役割.....                          | 5  | 変更されたフィールド コード |
| 10 | III. 目指すべき「地域体制」のイメージ.....                   | 7  | 変更されたフィールド コード |
| 11 | IV. 「地域体制」づくりのための方策.....                     | 8  | 変更されたフィールド コード |
| 12 | 1. 地域ネットワークの構築.....                          | 8  | 変更されたフィールド コード |
| 13 | (1) 先進事例の活用・普及.....                          | 8  | 変更されたフィールド コード |
| 14 | (2) 「消費者安全の確保のための地域協議会」の設置.....              | 9  | 変更されたフィールド コード |
| 15 | (3) 「消費生活協力員」や「消費生活協力団体」サポーターの育成と活動の活性化..... | 9  | 変更されたフィールド コード |
| 16 | 2. 消費生活相談等情報の活用に向けた基盤整備.....                 | 10 | 変更されたフィールド コード |
| 17 | (1) 情報活用の先進事例の普及.....                        | 10 | 変更されたフィールド コード |
| 18 | (2) 消費生活相談等情報に関する法的整備.....                   | 10 | 変更されたフィールド コード |
| 19 | (3) P I O - N E Tによる消費生活相談等情報の共有.....        | 12 | 変更されたフィールド コード |
| 20 | 3. 消費生活相談体制の強化.....                          | 12 | 変更されたフィールド コード |
| 21 | (1) 「庁内連携」と「広域連携」の推進.....                    | 12 | 変更されたフィールド コード |
| 22 | (2) 都道府県の役割.....                             | 13 | 変更されたフィールド コード |
| 23 | (3) 国及び国民生活センターの役割.....                      | 14 | 変更されたフィールド コード |
| 24 | (4) 民間委託の在り方.....                            | 14 | 変更されたフィールド コード |
| 25 | 4. 消費生活相談員及び消費者行政担当職員の確保と資質向上.....           | 15 | 変更されたフィールド コード |
| 26 | (1) 「消費生活相談員」の職の位置付け.....                    | 15 | 変更されたフィールド コード |
| 27 | (2) 任用資格としての消費生活相談員資格の在り方.....               | 15 | 変更されたフィールド コード |
| 28 | (3) 消費生活相談員資格試験制度の在り方.....                   | 16 | 変更されたフィールド コード |
| 29 | (4) 消費生活相談員の知識・技能の更新と向上.....                 | 17 | 変更されたフィールド コード |
| 30 | (5) 実務経験を積んだ専門の人材の配置.....                    | 18 | 変更されたフィールド コード |
| 31 | (6) 雇い止めの見直しと処遇の改善.....                      | 18 | 変更されたフィールド コード |
| 32 | (7) 地方公共団体の消費者行政担当職員の役割の重要性.....             | 19 | 変更されたフィールド コード |
| 33 | (8) 消費者行政担当職員の確保・育成.....                     | 19 | 変更されたフィールド コード |
| 34 | 結び.....                                      | 20 | 変更されたフィールド コード |

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26

## はじめに

我が国は、総人口に占める 65 歳以上の人口の割合が 24% となり、他  
のどの国も経験したことのないような速度で本格的な超高齢社会<sup>1</sup>に突  
入している。高齢者からの消費生活相談件数は、高齢者人口の増加率を  
上回るペースで急増しており、悪質商法の手口の巧妙化や、相談 1 件当  
たりの契約金額・購入金額及び既支払額の平均金額の高額化も進んでい  
る。また、消費者被害の背景には、生活困窮や社会的孤立、認知力の低  
下などが潜んでいることも多く、高齢者本人からの相談が少なく、対応  
が遅れることで被害が拡大している面があることから、地域社会で取り  
組むべき問題と考えられる。

既に一部の自治体において、高齢者の消費者被害の未然防止、早期  
発見及び拡大防止を図るために、高齢者にとって必要な支援を包括的に  
提供する体制を構築する取組が進められているが、消費者被害を防止す  
るためには、行政機関と民間機関が協働し、地域ネットワークを構築し、  
見守り等の活動を行うことが重要となる。

他方、消費生活相談の現場では、依然として、消費生活センターを  
未設置の地域や消費生活相談員が不足している地域も存在している。ま  
た、消費生活の多様化等に伴い、消費生活相談が広範化・複雑化・高度  
化していることなどから、消費生活相談員の更なる資質の向上が求めら  
れている。

このような現状に鑑み、本意見交換会では、有識者、法曹関係者、  
事業者団体、地方公共団体、消費者団体等の代表者など各界の関係者が  
参画し、消費者の安全・安心を確保する観点から、あるべき「地域体制  
づくり」について検討を行った。

---

<sup>1</sup> 高齢化率（総人口に占める 65 歳以上人口の割合）が 21% を超えている社会をいう。

1

## 2 I. 消費者問題と地方消費者行政の現状

### 3 1. 消費者問題の現状

4 平成 24 年度における消費生活相談の件数は約 84 万件（全国消費生  
5 活情報ネットワーク・システム（以下「P I O-N E T」という。）登  
6 録件数）、消費者庁に通知された消費者事故等<sup>2</sup>の件数は約 1 万 3 千件  
7 と高い水準にある。とりわけ、高齢者に関しては、高齢者人口の増化率  
8 増加率を上回るペースで消費生活相談件数が増加しており、高齢者から  
9 の相談 1 件当たりの契約金額・購入金額及び既支払額の平均金額は、10  
10 年前と比べてそれぞれ約 2 倍に増加している。

11 高齢者は、貯蓄は多いものの収入は少なく、消費者被害に遭うこと  
12 で老後の生活資金を失う事例もあるなど、事態は深刻である。さらに、  
13 これまでに遭った被害の救済を装い、被害に遭った人を勧誘し、金銭を  
14 支払わせるなどの手口による二次被害も、近年高齢者に目立つ被害とな  
15 っている。

16 今後、高齢化・単独世帯化等の進展に伴い、高齢者の「お金」、「健  
17 康」、「孤独」に関する大きな不安につけ込み、高齢者が標的とされる事  
18 案も増加すると予測され、消費者トラブルの一層の深刻化が見込まれる。

19 高齢者の場合、自分が悪質商法の被害に遭っていることを認識して  
20 いないケースや、被害に遭ったと自覚していても、それを恥じたり、家  
21 族に迷惑をかけたくない等の思いから、周囲に相談しないケース、一人  
22 暮らしで相談する相手がないケースなど、被害が表面化しにくく、周  
23 囲が気付くことが遅れるケースもある。

24 また、消費者被害の背景には、生活困窮や社会的孤立、認知力の低  
25 下などが潜んでいることも多く、対症療法的に消費者被害だけを解決し  
26 ていては、根本的な解決には至らないものもある。

27

### 28 2. 地方消費者行政の現状

29 消費者被害に遭った場合、取引相手である事業者申し入れることで

<sup>2</sup> 消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 12 条は、行政機関の長等の内閣総理大臣への通知義務を定めることで、消費者事故等の情報を消費者庁に一元的に集約するための体制を整備している。

1 被害の回復を図ることになるが、消費者と事業者の間には、情報の質や  
2 量、交渉力に格差があり、中には泣き寝入りしてしまう消費者もいる。  
3 このため、各地方公共団体に置かれている消費生活センター及び消費生  
4 活相談窓口では、消費生活相談員が消費者からの事業者に対する苦情の  
5 相談に応じたり、必要に応じ、消費者自身では対応が困難な個別事案の  
6 解決に向けてあっせんを行っている。また、事業者との契約等により生  
7 じた消費者被害のみならず、例えば多重債務相談など様々な消費生活上  
8 の問題（以下「消費者トラブル」という。）に関する相談に対する助言  
9 等も行っている。

10 地方公共団体が担うべき事務を規定している消費者安全法では、都道  
11 府県には消費生活センターを設置する義務が課せられており、市町村は  
12 その設置に努めることとされている。

### 13 （１）消費生活相談センター・消費生活相談窓口

14 どこに住んでいる消費者であっても、被害に遭った場合に適切かつ  
15 迅速に救済される体制の実現に向けて、各地方公共団体において、地  
16 方消費者行政活性化基金も活用しながら、消費生活相談体制の整備が  
17 進められてきた。平成 2425 年時点において、消費生活センターを含む  
18 相談窓口を設置している市町村の割合は、93約95%に達するなど、特  
19 に市町村における体制整備が進展したものの、消費生活相談員がいる  
20 窓口は全体の約6割、消費生活センターを設置する地方公共団体は全  
21 体の約4割5割となっている。

22 また、消費生活センターのうち、週4日開所は約1割、5日開所は  
23 約8割となっているが、土日祝日の開所は33か所にとどまっている。

24 各市町村の住民の相談先をみると、地元の市町村が受け付けた割合  
25 は、全国平均では約3分の2となっており、低いところでは2割前後  
26 の地域もある。

### 27 （２）消費生活相談員

28 消費生活相談やあっせんに対応する専門職である消費生活相談員  
29 に関して、現在は3つの資格がある<sup>3</sup>。地方公共団体において消費生  
30 活相談員は平成 2425 年4月時点で3, 391371人おり、このうち約8割

<sup>3</sup> 独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）が付与する消費生活専門相談員の資格、一般財団法人日本産業協会が付与する消費生活アドバイザーの資格及び一般財団法人日本消費者協会が付与する消費生活コンサルタントの資格であり、消費者安全法施行規則（平成21年内閣府令第48号）第7条に定めがある。

1 (2, 569,549人) がいずれかの資格の保有者であるが、資格取得者の約  
2 7割は、関東・中部・近畿の地方公共団体で占められており、地域的  
3 な偏在がみられる。

4 また、消費生活相談員には、消費者問題に関する法律知識を始め、  
5 商品・サービスの内容や消費生活に関する幅広い知識を有していること  
6 が求められているが、悪質商法の手口の巧妙化や消費生活相談の内容  
7 の多様化・複雑化から、従来にも増して、消費生活相談員の資質向  
8 上が求められている。

### 9 (3) 消費者行政を担当する職員

10 消費者行政を担当する職員の配置については、市町村全体のうち、  
11 兼務職員が1名のみというところが約4割となっている。また、行政  
12 職員の研修機会も少なく、消費者行政を担う職員としての役割の理解  
13 や消費者問題に関する意識の醸成が進まないという指摘もある。

### 14 (4) 地方公共団体における財政状況等

15 地方財政についてみると、地方税収等の落ち込みや減税等により厳  
16 しい状況が続いている。地方消費者行政を支える予算及び人員は、他  
17 の行政分野と同様又はそれ以上に削減されてきた。平成21年度からは、  
18 都道府県に設置された地方消費者行政活性化基金が活用され、予算に  
19 ついては維持又は増加傾向にあるが、消費者行政担当職員については  
20 依然、削減されている状況である。

21 また、消費生活相談等の民間団体への委託については、専門性を有  
22 する民間団体のノウハウの活用等のため行われてきた例があるが、最  
23 近では行政改革の一環として民間委託が選択される例や価格を重視し  
24 て、一般競争入札により受託者が決定される例が見られ、消費生活相  
25 談の質の低下を懸念する声がある。

## 28 II. 地方消費者行政の役割

29 地方消費者行政は、「消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主  
30 的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援する」と  
31 いう消費者基本法(昭和43年法律第78号)の基本理念を実現し、消費  
32 者が社会に積極的に関わるようにするため、地域の消費者と行政の橋渡

1 しとなる重要な役割を果たすものである。

2 地方消費者行政が持つべき主な機能は、以下の4つに整理され、これ  
3 らの機能を発揮していくためには、地方公共団体の首長や職員が問題意  
4 識を持ち、消費者行政担当部署に必要な人材を配置し、消費者行政担当  
5 部署が他の行政分野の担当部署と連絡・調整を図りつつ、地域の関係機  
6 関や住民等と連携・共同しながら取り組むことが期待される。

7

### 8 ①相談の受付

9 消費者トラブルを抱えた住民が、身近なところで相談できる消費生活  
10 相談の窓口としての機能である。

11 また、消費者トラブルの解決を望んでいるにもかかわらず、相談先が  
12 分からないなどの理由により、問題を相談できないでいる消費者を消費  
13 生活相談窓口（消費生活センターを含む。）に結び付けられるよう、消  
14 費生活相談窓口の周知を図りつつ、関係機関等との連携により、早期発  
15 見の取組を進めることも求められる。

16

### 17 ②消費者トラブルの解決

18 消費者トラブルに対して、専門的知見と最新の情報に基づく助言を提  
19 供するとともに、消費者の意向や事案の特徴を踏まえつつ、消費生活相  
20 談員が積極的にあっせんを行うなど、消費者トラブルを適切な解決に結  
21 びつける機能である。

22 また、消費者である住民が抱える問題には、消費者行政担当部署だけ  
23 では解決が困難な場合もあり、住民にとって必要な行政サービスが隙間  
24 なく総合的に提供されるよう、消費者行政担当部署が、他の行政分野の  
25 担当部署と連携することも求められる。

26

### 27 ③被害の防止（未然防止、早期発見及び拡大防止）

28 個々の消費者トラブルに対応するにとどまらず、実施した消費生活相  
29 談の結果を分析し、消費者教育や啓発に役立てるとともに、国等による  
30 悪質事業者に対する指導等や、制度的な手当てに結びつくように情報を  
31 迅速にかつ的確に伝え、共有することなど、消費者トラブルの未然防止、  
32 早期発見及び拡大防止につなげる機能である。

33 また、高齢者を始めとする、消費者被害に遭いやすい特性を有する者

1 が、実際に消費者トラブルに遭わないように、仮に消費者トラブルに遭  
2 っても早期に発見し、それを解決に結びつけることができるよう、消費  
3 者が暮らす地域において、消費者安全の確保に関わる関係機関等が有機  
4 的に連携し、それぞれが有する情報を共有しながら、きめ細やかで裾野  
5 の広い見守り等の活動を展開することも求められる。

6

#### 7 ④消費者教育の推進

8 消費者が消費者トラブルから自分自身を守ることに遭わず、合理的意  
9 思決定ができるよう自立した消費者を育成するために、知識や情報を提  
10 供するにとどまらず、消費者市民よりよい市場とよりよい社会の構築に  
11 向けて、主体的発展に自ら考え行動積極的に関与する消費者市民を育成  
12 するため機能である。

13 また、消費者教育の推進に関する法律に従い、消費者教育推進計画  
14 を策定し、地域の社会的経済的状況に応じた総合的・一体的に消費者教  
15 育を推進すること、消費者教育推進地域協議会を設けることなどにより、  
16 地域の関係機関等と協働して、消費者教育を実施する機能である。が求  
17 められる。

18

19

### 20 Ⅲ. 目指すべき「地域体制」のイメージ

21 以上に述べたような現状と地方消費者行政の果たすべき役割に鑑み、  
22 消費者の安全・安心を確保する観点から、

23 ①消費者トラブルに対して、迅速かつ適切に対応し、消費者である住  
24 民にとって必要な行政サービスを総合的に提供できるよう、消費生  
25 活相談員及び消費者行政担当職員の配置等の体制を強化するとも  
26 に、

27 ②消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止が可能な地域体制づ  
28 くりを目指す  
29 ことが重要である。

30 先行する地域のネットワークとしては、

31 ○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  
32 「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」

33 ○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

1 ワーク」

2 ○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  
3 のネットワーク」

4 などがある。

5 また、高齢者の被害防止の観点から、「高齢者虐待の防止、高齢者の  
6 養護者に対する支援等に関する法律」(平成17年法律第124号)に基づ  
7 く高齢者の財産被害の防止<sup>4</sup>、介護保険法(平成9年法律第123号)に基  
8 づく高齢者の権利擁護のための必要な援助<sup>5</sup>、その他社会福祉協議会や  
9 民生委員の活動と共同して取り組む必要がある。

10 消費者行政は、これらと有機的に連携し、消費者問題に関するきめ細  
11 やかで裾野の広い見守り等の活動を展開する。

12 また、消費者問題に関する地域ネットワークへの参加が期待される関  
13 係部局・関係機関としては、医療、保健、福祉、教育、防災、消防、警  
14 察などが挙げられ、地域の関係団体としては、消費者団体、介護サー  
15 ス事業者などの福祉や医療関係の事業者団体、町内会などの地縁団体、  
16 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  
17 護士や司法書士等の専門家、民生委員、ボランティアなどが挙げられる。

18

#### 19 **IV. 「地域体制」づくりのための方策**

##### 20 **1. 地域ネットワークの構築**

###### 21 **(1) 先進事例の活用・普及**

22 効果的・効率的に地域ネットワークを構築するためには、それぞれの  
23 地域の実情等を踏まえた柔軟な方法を可能にすることが前提となる。こ  
24 のため、地域ネットワークの構築を地方公共団体に義務付けるのではな  
25 く、現状における制度的な隘路の解消を図るなどの環境整備を進め、積  
26 極的な地域の取組を後押しし、事例を積み重ね、それを全国的に共有し、  
27 水平展開を図ることで、地域ネットワークの構築を推進することが望ま  
28 しい。

<sup>4</sup> 第27条第1項(財産上の不当取引による被害の防止等)

<sup>5</sup> 第114条の45第1項第4号(地域支援事業)

1

## 2 (2) 「消費者安全の確保のための地域協議会」の設置

3 消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止など、消費者の安全を  
4 確保するための取組等を効果的かつ円滑に行うための地域ネットワー  
5 クを持続可能なものとしていくため、都道府県及び市町村が「消費者安  
6 全の確保のための地域協議会」(以下「協議会」という。)を、任意で設  
7 置できるように法律に規定することが考えられる。また、その運営に関  
8 しては地方公共団体の判断によることとし、構成機関等については、協  
9 議会を設置する地方公共団体の関係部署のほか、国の機関や地域の関係  
10 団体を含めることが考えられる。協議会については、消費者教育推進地  
11 域協議会としての機能を兼ねることができるとするなど、既存のネット  
12 ワークの活用を図ることも可能とすべきである。

13 協議会の構成機関等にとって過大な負担が生じないように、構成機関等  
14 の立場や活動内容に応じた役割を割り当てることが必要である。また、  
15 市町村境や都道府県境の地域は活動に隙間が生じやすいため、必要に応  
16 じて地方公共団体間で連携して取り組むことが望ましい。

17

## 18 ~~(3)「消費生活協力員」や「消費生活協力団体」消費生活サポータ~~ 19 ~~二の育成と活動の活性化~~

20

21 消費者が安心して安全な消費生活を営める地域づくりのためには、消  
22 費者行政担当部署の職員及び消費生活相談員と連携協力して見守り等  
23 や相談窓口の周知や被害防止のための情報提供等の活動に取り組む、地  
24 域住民を始めとする幅広い担い手が必要となる。

25 この担い手となる~~「消費生活サポーター(消費生活協力員)や「消費~~  
26 ~~生活協力団体」(以下「消費生活サポーター」という。)~~としては、地域  
27 ネットワークに参加するような団体等のほか、例えば、団塊の世代の退  
28 職者や、各地方公共団体が既に実施している様々な啓発講座等の受講者  
29 等をベースとして担い手を育成することも一案である。また、消費者が、  
30 日常的に接し、気軽に悩みを打ち明けられる関係にある者の参加を得る  
31 ことで、消費者被害に遭っている人を素早く察知したり、消費生活相談  
32 に行くことに対する消費者の心理的負担を軽減することも可能になる

1 と考えられる。

2 こうした地域人材の積極的な参加を促進しつつ、消費生活サポーター  
3 に対して継続的に消費者問題に関する情報、消費者被害に遭わないよう  
4 に気を付けるべき点、見守りのノウハウなどを提供するための講習等を  
5 実施することも必要であるあり、国民生活センターのほか、民間団体等  
6 による講座についても活用、充実等を図ることが求められる。

7 また、地方公共団体においては、消費生活サポーターに協力を求める  
8 ばかりではなく、その消費者安全の確保のための主体的な活動を支援す  
9 るなど、相互的な関係の構築が求められる。

## 11 2. 消費生活相談等情報の活用に向けた基盤整備

### 12 (1) 情報活用の先進事例の普及

13 既に見守りの地域ネットワークを構築している地方公共団体では、介  
14 護保険台帳、身体障害者手帳交付台帳、療育手帳台帳、精神障害者保健  
15 福祉手帳交付台帳などを基に、見守り対象者の名簿を作成している例も  
16 ある。今後、消費者行政分野での見守りを実施していく上で、消費者行  
17 政分野にも応用可能な先進事例も参考にしつつ、全国的な普及を図ること  
18 が期待される。

### 20 (2) 消費生活相談等情報に関する法的整備

#### 21 ①見守り対象者に関する情報の活用

22 見守り活動の具体的な実施方法については、それぞれの地域の住民の  
23 理解を得つつ検討する必要があるが、見守り活動を効果的・効率的に実  
24 施するために、地方公共団体が保有する既存の名簿、協議会に参加する  
25 民間団体等が把握している情報、消費生活相談等の事務の実施等により  
26 得られた情報などに関して、それぞれの関係機関等が情報を共有するこ  
27 とで、地方公共団体において見守り対象者を特定し、対象者それぞれの  
28 特性に応じた対応ができるようにすることも一案である。

29 また、協議会に参加する構成機関等が、それぞれの本来の業務の中で、  
30 消費者トラブルを抱えている消費者を発見した場合において、その情報  
31 を速やかに消費生活センター等に連絡することができるような制度整

1 備も必要である。

2 これらの場合、情報を入手した本来目的を超えることもあり得ること  
3 から、本人の同意の取り方を含めて、個人情報の取扱いに係る規定を法  
4 律で整備する必要がある。また、見守りが監視にならないよう、見守ら  
5 れる側の意思や感情にも配慮する必要がある。一方で、個人情報保護に  
6 関する過剰反応により、情報の活用に支障が生じないよう、具体的事例  
7 の提示等により個人情報の適切な取扱いについてわかりやすく説明し  
8 ていくことが求められる。

9 また、消費生活相談の約3分の1を都道府県が受けており、市町村が  
10 管内の住民の消費者被害の状況の全体像を把握できていない現状があ  
11 ることから、その市町村の求めに応じて、国民生活センターや都道府県  
12 等から、それぞれが消費生活相談等を行った消費者（当該市町村の管内  
13 に居住する消費者に限る。）に関する情報を提供できるよう、個人情報  
14 保護法制上の特例を設けることが適当である。

## 16 ②見守り対象者に関する情報の保全

17 個人情報の目的外利用又は第三者への提供を可能とする場合、その取  
18 扱いを、個人情報保護法制の趣旨に照らして合理的な範囲に限って行う  
19 必要があり、この「合理的な範囲」であることを担保するために、次の  
20 ような事項のルール化が必要である。また、提供する個人情報の範囲や  
21 提供方法のルール化の方法としては、条例等によることが適当と考えら  
22 れる。

### 25 1) 提供する情報及び提供先の限定

- 26 ・地方公共団体から求めがあった場合に、当該地方公共団体の住民に
- 27 係る個人情報に限り提供すること
- 28 ・個人情報の提供先を、個人情報保護に関する条例や規則を整備して
- 29 いる地方公共団体に限定すること
- 30 ・協議会の構成機関等に提供する場合には、その目的に照らして、必
- 31 要最小限の範囲内とすること

### 32 2) 守秘義務規定の整備

- 33 ・消費生活相談員等や協議会の構成員など、消費生活相談等情報を取

書式変更: フォント: (英) MS ゴシック

1 り扱う者に対して、情報の漏えいや目的外利用を禁止すること

### 2 3) 個人情報の管理

3 ・保有する個人情報の管理等、データの適正な管理のための措置を講  
4 ずること

### 6 (3) P I O-N E Tによる消費生活相談等情報の共有

7 P I O-N E Tについては、消費生活相談員が、消費者からの相談に  
8 適切に対応するための仕組みとして整備されてきたが、国における法執  
9 行や政策の企画・立案等においても活用されていることから、その位置  
10 付けを明確にするとともに、P I O-N E Tの入力に係る事務負担を軽  
11 減するため、P I O-N E Tの刷新を図るとともに、P I O-N E Tに  
12 入力される情報の質と量を充実させつつ、P I O-N E Tで共有される  
13 情報を含め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  
14 置を講じる必要がある。

## 16 3. 消費生活相談体制の強化

### 17 (1) 「庁内連携」と「広域連携」の推進

#### 18 ①「庁内連携」の推進

19 地方公共団体は、消費者が抱える消費者トラブルに対して、対症療法的  
20 的に応じるだけでなく、その根本にある原因を解消するため、消費者  
21 行政担当職員が調整役となり、医療、保健、福祉、教育、税務といった  
22 関係部署との庁内連携を図り、包括的に対応すべきである。

#### 24 ②「広域連携」の推進

25 単独の市町村では専門的な消費生活相談等への対応が困難な場合や、  
26 住民の地元の市町村では顔見知りが多くて相談したくないといった消  
27 費者の感情に配慮する必要がある場合等、事情に応じて、複数の市町村  
28 が連携して消費生活相談等を実施することが適当な場合もあることか  
29 ら、地域の実情に応じた相談体制が構築できるように配慮すべきである。

30 広域化に当たっては、例えば、中心となる市町村に他の市町村が消費  
31 生活相談等の事務を委託する方式では、委託元の市町村において消費者

1 問題への関心が薄れる例がみられるという指摘がある。このため、広域  
2 連携を進めるに当たっては、その効果や影響等を検討した上で行われる  
3 必要がある。また、消費生活相談業務を委託した地方公共団体において  
4 は、相談窓口の周知や被害防止のための注意喚起等 **情報提供** の活動など  
5 については、委託後においても自ら実施することが求められる。

6 市町村における消費生活相談体制の広域化に当たっては、地域の実情  
7 を酌み、**必要に応じて都道府県が調整役となる**ことも求められる。

## 9 (2) 都道府県の役割

10 消費生活相談の約3分の1を都道府県が受けている実態があり、都道  
11 府県の管内の市町村の中には消費生活相談員が配置されていないところ  
12 がある。どこに住んでいる消費者であっても、質の担保された消費生  
13 活相談が受けられるよう、**市町村における消費生活相談体制の充実を推  
14 進しつつも、都道府県も消費生活相談等を実施することが必要**である。  
15 また、都道府県が法執行機能を担う上でも独自の相談処理の実績が必要  
16 である。

17 加えて、消費者トラブルが適切な解決に導かれるよう、必要に応じて、  
18 市町村における消費生活相談等の実施に当たって **助言や共同処理等の  
19 援助**を行うことを、都道府県の役割として明らかにすべきである。また、  
20 都道府県における苦情処理委員会等による裁判外紛争解決手続（A D  
21 R：Alternative Dispute Resolution）等の実施を活性化することが重  
22 要である。

23 都道府県による技術的援助の充実や市町村の消費生活相談体制の広  
24 域化によっても、なお、市町村において消費生活相談等を実施すること  
25 が困難な場合等において、**都道府県が、当該市町村に代わってその事務  
26 の一部を行うことができるようにする必要がある**。ただし、その場合に  
27 においては、関係する市町村の意見を聞いた上で判断するなど、**独力で消  
28 費生活相談体制を整備した市町村に不公平感が生じないように配慮**す  
29 る必要がある。**また、消費生活相談体制の整備が困難な市町村であって  
30 も、住民から消費者トラブルに関する相談を受け付け、消費者トラブル  
31 の解決に向けた糸口を提供することや、どこに相談をすればよいのかが  
32 わかるように消費生活センター等を周知し、被害防止のための情報を提  
33 供することなどについては、少なくとも自ら実施することが求められる。**

1

### 2 (3) 国及び国民生活センターの役割

3 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  
4 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  
5 は、消費者基本法に掲げられるように消費生活相談やADR、商品テスト、消費生活に関する研修、消費者教育等における中核的な機関として  
6 積極的な役割を果たし、国は、制度的な枠組み消費者安全・安心のための  
7 地域体制づくりを進めていくため、必要な制度整備、財政面でや財政  
8 上の支援措置等の援助、を行うことが求められる。また、地域における  
9 関係機関間の連携が円滑に進むよう、消費者庁と警察庁や厚生労働省等  
10 の関係府省間の連携確保等に努めるを強化することも必要である。

12

### 13 (4) 民間委託の在り方

14 消費生活相談等の事務の民間団体への委託については、専門性の高い  
15 民間団体の能力を活用するという観点から行われるべきであるが、基本的  
16 的には当該地方公共団体の責任により、委託を実施するか否かを判断し、  
17 かつ、委託する場合において受託者に課す要件を設定することが妥当だ  
18 と考えられる。

19 しかし、P I O-N E Tにより消費生活相談により得られた情報を共有  
20 化する仕組みがあることなどから、消費生活相談等の適切な実施を担保  
21 するための要件のうち、以下に挙げるような、地域の実情によらず、  
22 最低限求められる条件については、全国一律の制度的な要件を明示する  
23 ことが適切と考えられる。

- 24 ・消費生活相談等の事務の実施に当たり消費者トラブルに直接的な利害  
25 関係を有する者または有する可能性がある者が受託しないこと
- 26 ・安定的に受託業務を実施できる能力を有すると認められる者が受託  
27 すること
- 28 ・受託者に守秘義務を課すこと など

29 また、消費生活相談等の事務を民間委託する場合でも、消費者トラブル  
30 に対して、迅速かつ適切に対応し、消費者である住民にとって必要な  
31 行政サービスを総合的に提供できるようにするとともに、消費者被害の未  
32 然防止、早期発見及び拡大防止に向けた地域の関係機関等との必要な連

書式変更: フォント: (英) MS ゴシック, 下線

1 携を行う必要がある。

2

#### 3 4. 消費生活相談員及び消費者行政担当職員の確保と資質向上

4 ※消費生活相談員及びその資格制度については、消費生活相談員資格  
5 の法的位置付けの明確化等に関する検討会「中間報告」を踏まえて、  
6 その内容を具体化する観点から取り組むものとする。

7

##### 8 (1) 「消費生活相談員」の職の位置付け

9 情報や交渉力等において事業者との間に構造的格差のある消費者を  
10 支えるのは、消費生活相談の現場にいる消費生活相談員であり、その質  
11 の水準の確保と向上は、消費者の権利の尊重及び自立の支援のために不  
12 可欠である。

13 またまた、消費者や事業者から、消費生活相談員とは、どういう位置  
14 付けなのか、どういう資格や権限をもっているのかなどを問われること  
15 があるが、現行法制上、消費生活相談員は消費生活センターの設置に関  
16 する要件として規定されているのみであり、その位置付けが不明確であ  
17 ることから、事業者に資格を保有していることを伝えても理解を得られ  
18 ず、あっせんにおいて支障が出る等の問題が生じている。加えて、消  
19 費生活センター以外の消費生活相談窓口にも消費生活相談を担う専門  
20 職は配置されているものの、法令上の位置付けは明確ではない。

21 このためこのため、消費者が安心して相談できるよう、また、事業者  
22 とのあっせんの円滑化が図られるよう、地方公共団体において消費生活  
23 相談等を行う者としての「消費生活相談員」職を法律に位置付けること  
24 が適当である。

25

##### 26 (2) 任用資格としての消費生活相談員資格の在り方

27 現在、消費生活相談員を配置する市町村は、64.65%である。また、消  
28 費生活相談員のうち資格保有者の割合は、南関東や近畿では約9割であ  
29 るのに対し、北海道では約4割、四国では約6割にとどまるなど、地域  
30 的な偏在が見られる。

31 消費生活相談員の任用に関する3資格については、

- 1 ・いずれも試験又は講習のみで資格が付与される、
- 2 ・コミュニケーションスキル等の実務に要する技術の担保が十分では
- 3 ない、
- 4 ・知識中心の試験に合格しただけで実務を知らずに資格が付与される
- 5 等の課題が指摘されている。

6 このため、消費生活相談を担う人材の確保や資質の向上を図り、消費  
7 者等にとって分かりやすく、かつ、消費生活相談員に必要な知識、技術  
8 等を十分に担保する新たな資格を創設し、法律に位置付けることが適当  
9 である。

10  
11 消費生活相談員は、現状に鑑み、消費生活相談員資格試験に合格した  
12 者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有する者から任用す  
13 ることが妥当であるが、消費生活相談員試験に合格した者と同等以上で  
14 であると判断することが可能となるよう、消費生活相談員資格試験の内容  
15 等を法令上明らかにする必要がある。また、消費生活相談員が、専門職  
16 として社会的に認知され、信頼を得る上でも、消費生活相談員の職とそ  
17 の任用要件を明確にすることが求められる。

18 また、現に消費生活相談が行われている現場において混乱が生じるこ  
19 とがないよう、現在の消費生活相談員に関する3つの資格については、  
20 消費生活相談員の任用要件として規定し、その資格保有者が引き続き消  
21 費生活相談業務を担えるよう円滑な移行に関して必要な措置を講じる  
22 ことが求められる。

### 23 24 (3) 消費生活相談員資格試験制度の在り方

25 現行、消費生活相談員に関する資格として、消費者安全法施行規則(平  
26 成21年内閣府令第48号)において、具体的な資格名とその付与団体が  
27 限定列挙されているのみで、その資格が指定されるに足ると判断された  
28 要件や指定の手続き等が法令上規定されていない。加えて、資格により  
29 確認される消費生活相談員に求められる知識及び技術の内容が法令に  
30 より規定されていないため、各資格付与団体の判断により実施されてい  
31 る。

32 消費生活相談員資格試験の実施機関については、法令により実施機関  
33 となりうる要件や手続きを規定し、消費生活相談を担う人材の裾野の拡

1 大を図るため、その要件を満たし、内閣総理大臣の登録を受ければ、複  
2 数の団体がそれぞれ試験を実施できるようにする（登録試験機関制度）  
3 ことにより、消費生活相談への信頼性がさらに増すと考えられる。その  
4 際、消費者問題に関する民間の活動に係る資格であっても、要件を満た  
5 すものであれば、積極的に認めることが求められる。

6 また、消費生活相談員には、消費者問題に関する法律知識、商品・サ  
7 ービスや消費生活に関する知識、福祉などの関連分野や行政一般に関す  
8 る知識、経済等に関する知識が求められる。また、コミュニケーション  
9 スキル、ヒアリング力、交渉力、法律の活用力、文章作成力などの実践  
10 的な技術も求められる。このことから、資格試験では、筆記試験及び実  
11 技試験等により、消費生活相談員として活動するに求められる足る知識  
12 と技術を有することを確認することが考えられる。

13 消費生活相談を担う人材の裾野の拡大を図るため、消費生活相談員資  
14 格試験の実施機関については、一つの団体に限定せずに、つまり一定の  
15 要件を明示し、その要件を満たせば、複数の団体がそれぞれ試験を実施  
16 できるようにするべきである（登録試験機関制度）。その際、消費者問  
17 題に関する民間の活動に係る資格であっても、要件を満たすものであれ  
18 ば、積極的に認めることが求められる。また、試験の科目や実施方法等  
19 については、公平性と水準を担保する観点から法令等で基準を定め、適  
20 切に運用することが適当である。

21 また、地方における試験・講習の受験・受講機会を十分に確保するな  
22 ど、地方においても円滑に資格を取得できるようにすることが必要であ  
23 る。さらに、地方を中心に3資格のいずれも保有していない消費生活相  
24 談員が一定数いる状況にあることを踏まえ、今後、資格取得を促進する  
25 ための措置について検討する必要がある。

26 加えて、消費生活相談員の職務とその専門性や消費生活相談員資格制  
27 度について周知を図ることで、消費生活相談員は、行政において消費者  
28 の安全確保のために尽力する社会的役割を担う職であり、専門的な知識  
29 及び技術を有し、安心して消費者トラブルについて相談できる者である  
30 ことが広く認知されるように取り組む必要がある。

#### 32 （４）消費生活相談員の知識・技能の更新と向上

33 消費者問題については、関係する法律や制度、商品・サービスが時間

1 が経つにつれて変化するため、消費生活相談員の知識を絶えず最新の情  
2 報に更新し、向上させていく必要がある。

3 資格制度は、消費生活相談員に求められる知識及び技術のレベルに受  
4 験者が達しているかを確認することを目的として実施されるものであ  
5 ること、及び資格を保有していない消費生活相談員が存在することなど  
6 から、消費生活相談員の資質の向上等を図るためには、資格制度とは別  
7 に、研修等の充実等を図る必要がある。

8 消費生活相談員の資質の向上等を図るため、国民生活センター、地方  
9 公共団体、民間団体による研修・講座の活用・充実等を図るほか、消費  
10 生活相談員が研修に参加しやすい環境作りを含め、研修等の機会を増や  
11 す必要がある。

12

#### 13 (5) 実務経験を積んだ専門的人材の配置

14 都道府県の機能としての市町村に対する助言や共同処理等の援助を  
15 担うための職（「特定消費生活相談員（仮称）」）を都道府県に設けるも  
16 のとし、その職には、一定の実務経験年数を有し、消費生活相談員資格  
17 試験に合格した者の中から任用する仕組みとする。また、特定消費生活  
18 相談員は、当該都道府県で既に消費生活相談員として任用されている者  
19 に限らず、他の都道府県や市町村の消費生活相談員からも任用可能とす  
20 る。

21 ~~また、市町村においても、当該職を担い得る知識と技術、経験を有す~~  
22 ~~る者がいるのが望ましいことから、他の消費生活相談員の資質の向上等~~  
23 ~~のための取組に、こうした人材を活用していくことも重要である。~~

24

#### 25 (6) 雇い止めの見直しと処遇の改善

26 消費者に対して適切かつ迅速な消費生活相談等の対応を行い、かつ消  
27 費者教育等を推進していく上で、消費生活相談員が日々の研鑽と消費生  
28 活相談対応の積み重ねにより獲得した知識と技術、経験を生かせる環境  
29 作りが不可欠であり、若手の消費生活相談員の確保・育成にもつながる  
30 ものである。このため、地方公共団体においては、消費生活相談員の雇  
31 い止めを見直すとともに、その資質や実績等職務に応じて見合った適切  
32 な処遇がなされる講じられるとともに、資質や実績等が適切に評価され

1 | ることが求められる。

2

### 3 (7) 地方公共団体の消費者行政担当職員の役割の重要性

4 地方消費者行政を強化し、関係部署や地域の関係機関等との連携体制  
5 を構築していくためには、消費生活相談員のような直接消費者と向き合  
6 う専門職に加えて、消費者行政の企画・立案、調整を行う者としての消  
7 費者行政担当職員の役割の明確にしたうえで、その確保と資質向上を図  
8 る必要がある。

9

### 10 (8) 消費者行政担当職員の確保・育成

11 消費者行政担当職員には、

- 12 ・消費者トラブル抱えた住民が消費生活相談窓口にとどりつけるよう
- 13 消費生活相談窓口を周知するため、地方公共団体の広報媒体の活用
- 14 や庁内連携によるを進める役割、
- 15 ・消費者トラブルを適切に解決するため、庁内連携や都道府県と市町
- 16 村との間の連携を進める役割、
- 17 ・消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止に向けた地域の関係
- 18 機関等との連携による取組を推進する役割などがある。
- 19 ・施策を企画・立案し、それに要する予算と人員を確保するとともに、
- 20 施策を遂行し、その効果検証を行い、その後の施策に反映させる役
- 21 割などがある。

22 以上のように、地方消費者行政の機能には、消費者行政担当職員が重  
23 要な役割を果たす。

24 こうした役割を果たす消費者行政担当職員を育成するためには、国民  
25 生活センターによる消費者行政担当職員向けの研修カリキュラムの整  
26 備や、国民生活センターや都道府県等による研修など、積極的な支援策  
27 を講じていくことが重要である。併せて、消費者行政の重要性について、  
28 地方公共団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消  
29 費者庁としても努力することが重要である。

30

1

2 **結び**

3 我が国が直面する急激な社会・経済構造の変化に対して、地方消費者  
4 行政の基盤整備は追いついておらず、多くの高齢者等の消費者が被害を  
5 受けている現状に鑑みれば、消費者が安心して安全な消費生活を営める  
6 よう、一日も早い取組の実現が期待されている。

7 全ての消費者が、生涯にわたって安心して安全で豊かな消費生活の営  
8 みを築き上げていくためには、消費者教育の実施により消費者の自立を  
9 支援するとともに、ナショナルミニマムとして消費生活相談体制を整備  
10 し、地域社会において関係機関等が相互に協力し、役割を積極的に果た  
11 し、消費者トラブルの解消や消費者被害の防止、早期発見及び拡大防止  
12 を図ることが必要である。

13 本意見交換会では、消費者の安全・安心を確保するため、地域の連携  
14 体制の構築及び地方消費者行政における相談体制の基盤整備を図る観  
15 点から、そのあるべき姿地域体制の在り方を検討し、その成果を報告書  
16 として取りまとめた。本報告書を受けて、法的地方公共団体や関係団体  
17 等の意見を聴取しつつ、制度整備を含めた必要な対応策が速やかに取ら  
18 れることを期待する。

19