

趣旨

- 消費者基本計画(平成27年3月24日閣議決定)を踏まえ、
どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備
- ✓ 地方消費者行政のための交付金を通じ、地方における計画的・安定的な取組を支援
- ✓ 地方の自主性・独自性を確保しつつ、交付金を通じた当面の政策目標を設定

当面の政策目標

- 都道府県ごとに以下の目標を達成することを目指し、地方公共団体の取組を支援

<政策目標1> 相談体制の空白地域の解消

- 1-1 相談窓口未設置の自治体(市町村)を解消

<政策目標2> 相談体制の質の向上

- 2-1 消費生活センターの設立促進
(人口5万人以上の全市町及び人口5万人未満の市町村の50%以上)

【消費生活相談員】

- 2-2 管内自治体(市区町村)の50%以上に配置
- 2-3 資格保有率を75%以上に引き上げ
- 2-4 研修参加率を100%に引き上げ(各年度)

<政策目標3> 適格消費者団体の空白地域の解消

- 3-1 適格消費者団体が存在しない3ブロック(東北、北陸、四国)における適格消費者団体の設立支援

<政策目標4> 消費者教育の推進

- 4-1 消費者教育推進計画の策定、消費者教育推進地域協議会の設置(全都道府県・政令市)

<政策目標5> 「見守りネットワーク」の構築

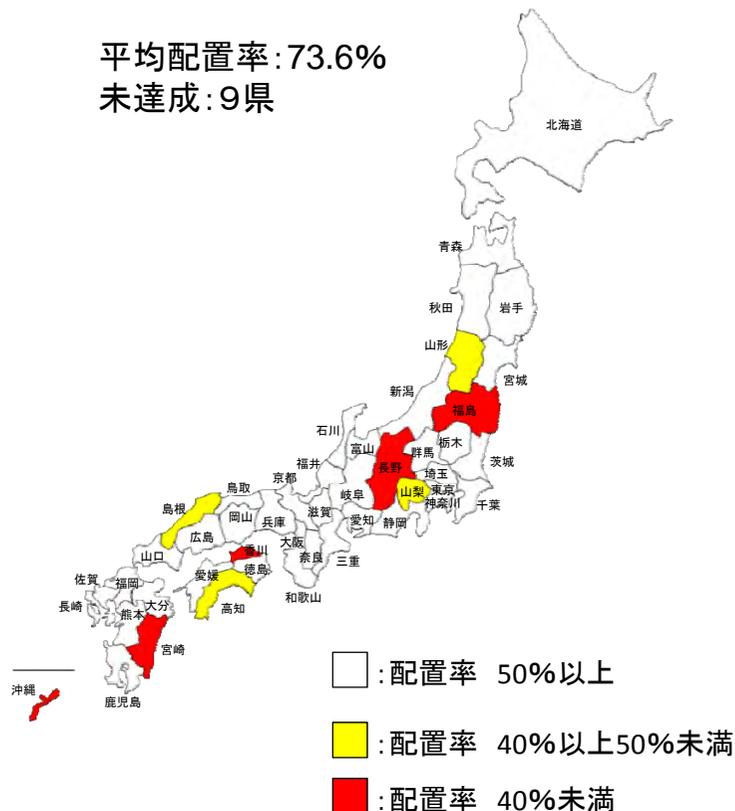
- 5-1 消費者安全確保地域協議会の設置(人口5万人以上の全市町)

地方消費者行政強化作戦の達成状況

＜政策目標2-2＞ 管内自治体の
50%以上に消費生活相談員を配置

平成27年4月1日現在

平均配置率:73.6%
未達成:9県



(参考)消費生活相談員数

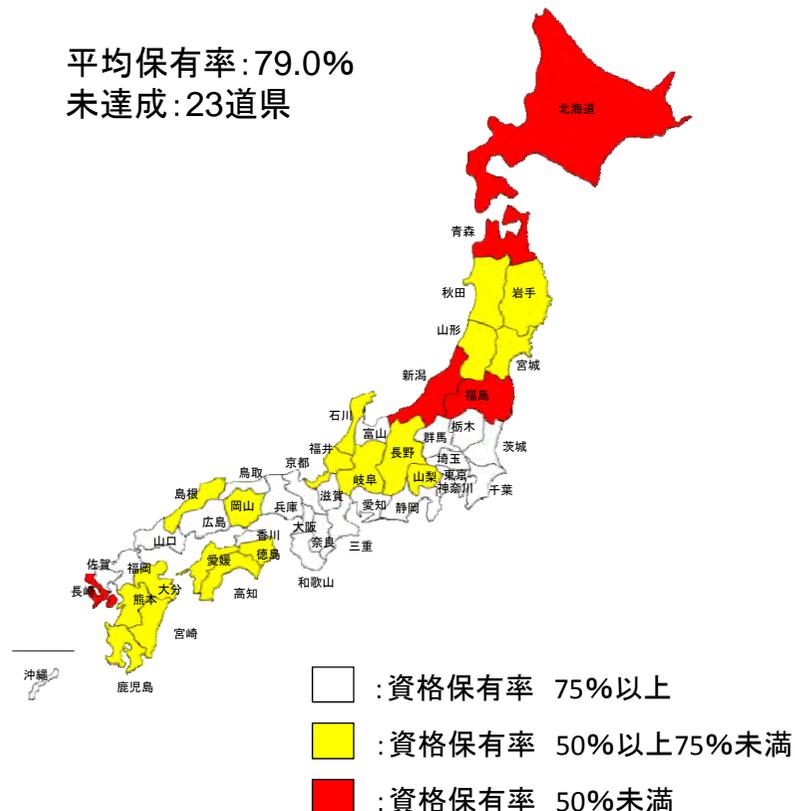
(各年4月1日現在)

| 平成23年 | 平成24年 | 平成25年 | 平成26年 | 平成27年 |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| 3,321人 | 3,391人 | 3,371人 | 3,345人 | 3,367人 |

＜政策目標2-3＞ 消費生活相談員
の資格保有率を75%以上に引き上げ

平成27年4月1日現在

平均保有率:79.0%
未達成:23道県



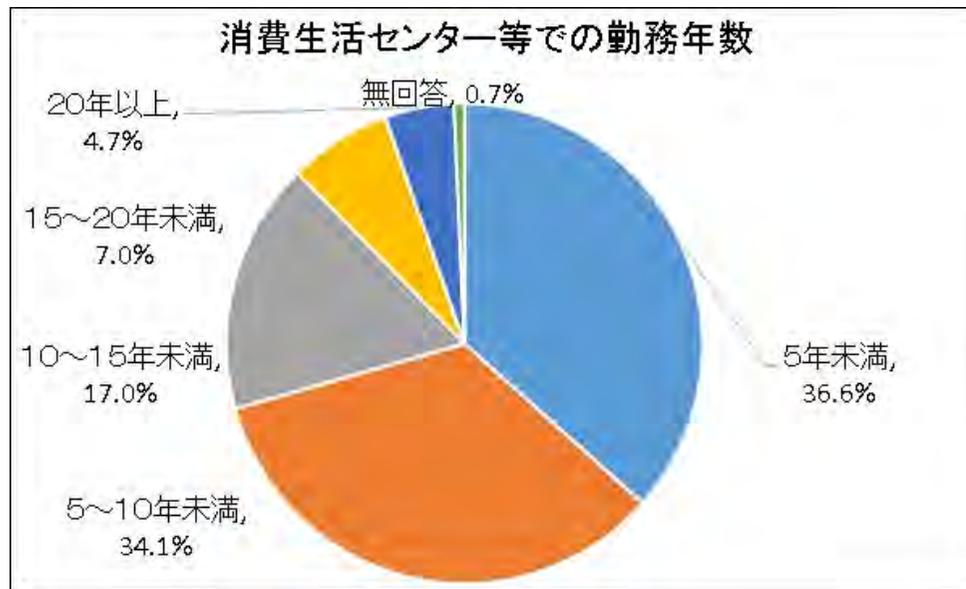
(注)以下の3資格のいずれかを有する相談員の割合。

- ・消費生活専門相談員(独立行政法人 国民生活センター)
- ・消費生活アドバイザー(一般財団法人 日本産業協会)
- ・消費生活コンサルタント(一般財団法人 日本消費者協会)

消費生活相談員の置かれた状況について

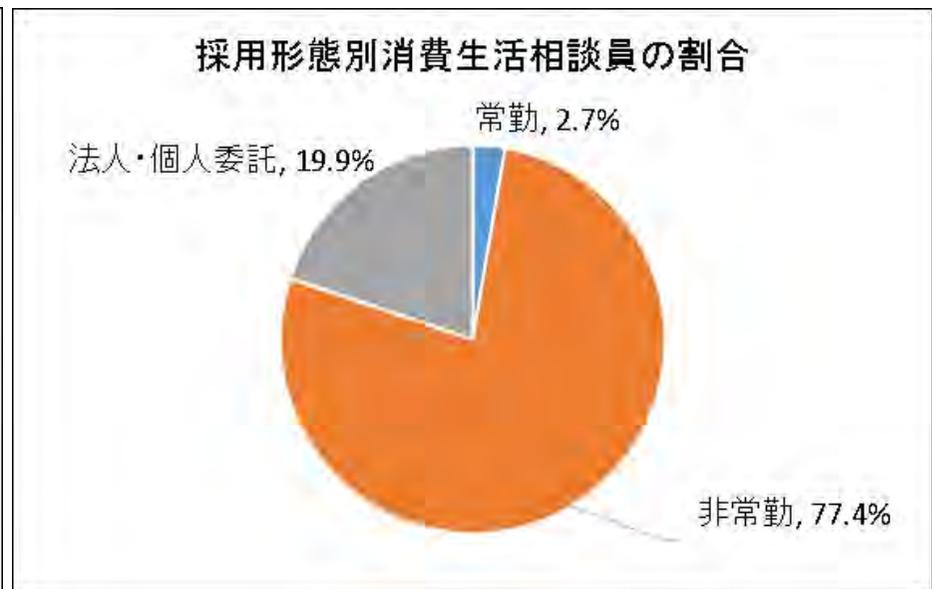
- 全国各地の消費生活センター等の消費生活相談員の**9割以上が女性**（注1）。
- 消費生活相談員の約6割が**5年以上の勤務経験**を持つ（平均約7.4年）（図1）。
- 消費生活相談員の大半は**非常勤職員**（図2）。平均報酬は**時給約1,500円**（注2）。

図1



※ 全国消費生活相談員協会会員実態調査報告書（平成23年）より作成

図2



※ 平成27年度地方消費者行政の現況調査より作成

（注1）公益財団法人全国消費生活相談員協会の会員の男女比（男性：68名、女性：1,988名）（平成28年4月時点）。

（注2）平成27年度地方消費者行政の現況調査。

不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律(概要)

消費者安全法

平成26年6月改正
平成28年4月施行(一部を除く)

I 総則

○消費者教育の推進 国及び地方公共団体の責務として、消費者教育の推進等を通じて消費者安全の確保を図ることを明記(第4条第6項)

II 消費生活相談等の事務の実施、消費生活センターの設置等

○都道府県・市町村による消費生活相談等の事務の実施(第8条～第9条)
・都道府県による、市町村の消費生活相談等の事務の共同処理等に関する必要な調整
・事務を適切に実施できるものとして内閣府令で定める基準に適合する者に委託
・国及び国民生活センターは、研修等必要な援助を実施
・秘密保持義務規定(国民生活センター役職員についても同様の規定。国セン法第9条)

○消費生活センターの設置等(第10条～第11条)
・消費生活センターの組織運営等について、内閣府令で定める基準を参酌し条例整備
・消費生活センター等に消費生活相談員を置く
・事業者に対する消費者からの苦情に係る相談・あっせんに従事する者
・消費生活相談員資格試験に合格した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と都道府県知事又は市町村長が認めた者から任用
・都道府県は、都道府県の消費生活相談員の中から、指定消費生活相談員(市町村の消費生活相談に関し助言、協力、情報の提供その他の援助を行う)を指定

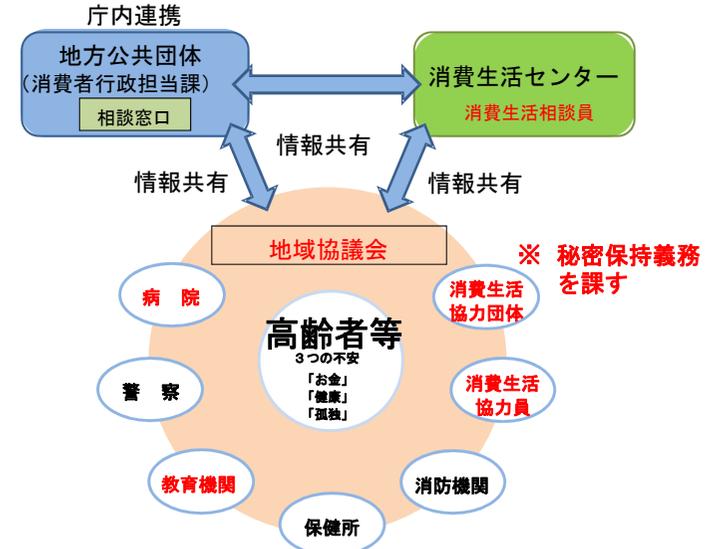
III 地方公共団体の長に対する情報の提供

○消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報の提供(第11条の2)
・内閣総理大臣、国民生活センター及び地方公共団体が、他の地方公共団体に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報を提供

IV 消費者安全の確保のための協議会等

○消費者安全確保地域協議会(第11条の3～第11条の6)
・国及び地方公共団体の機関、病院、教育機関、消費生活協力団体又は消費生活協力員等により、消費者安全確保地域協議会を組織
・協議会は、消費生活上特に配慮を要する消費者の見守り等必要な取組を行う
・秘密保持義務規定
○消費生活協力団体及び消費生活協力員(第11条の7及び第11条の8)
・消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人のうちから、消費生活協力団体及び消費生活協力員を委嘱
・秘密保持義務規定

地方消費者行政の連携イメージ



V 登録試験機関

○登録の要件等(第10条の3第1項、第11条の9～第11条の12)
・内閣総理大臣は、登録要件(適切な試験委員の配置等)に適合する法人から申請があったときは、消費生活相談員資格試験に関する登録試験機関として登録しなければならない
○登録試験機関に対する監督等(第11条の13～第11条の24)
・試験業務規程の認可、試験委員の届出
・財務諸表の備付け等、改善命令等、登録の取消し、報告・立入調査等

VI 附則

○経過措置(附則第3条) 内閣府令で定める基準に適合する者[消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー又は消費生活コンサルタントの資格保有者]について、
・消費生活相談業務その他これに準ずる事務に従事した一定の経験を有する者は、消費生活相談員資格試験合格者とみなす
・講習を修了した者は、施行後5年以内に限り合格者とみなす
○施行期日:平成28年4月1日(附則第1条)
(指定消費生活相談員については、平成31年6月12日までに施行)

※消費生活相談員資格試験の試験科目(5科目):①商品等及び役務の特性、使用等の形態その他の商品等及び役務の消費安全性に関する科目、②消費者行政に関する法令に関する科目、③消費生活相談の実務に関する科目、④消費生活一般に関する科目、⑤消費者のための経済知識に関する科目

(参考)関係団体について

公益社団法人 全国消費生活相談員協会について

| | |
|------------|--|
| 役員 | 会長 金子晃(弁護士・慶応大学名誉教授、元会計検査院長) |
| | 理事長 吉川萬里子(消費生活専門相談員) |
| 会員数 | 正会員2,058人 賛助会員 団体:81団体、個人:21名 (平成28年3月末) |
| 活動概要 | <ul style="list-style-type: none"> ・昭和52年、「国民生活センター消費生活相談員養成講座修了者の会」として発足。昭和62年に経済企画庁所管「社団法人全国消費生活相談員協会」として許可を受ける。 ・平成19年、適格消費者団体として認定。 ・平成24年、公益社団法人として認定。 ・全国の自治体等の消費生活相談窓口で助言、あっせんを行う消費生活相談員を主に会員とする団体。独自に「週末電話相談室」を開設して、苦情相談を受け付け、あっせんを行い、必要に応じて電話相談110番を開催している。 ・研修講座、調査・報告、消費者教育・啓発のための講座や冊子作成等を行い、消費者被害の救済、未然防止、拡大防止のための活動をしている。 |
| 国の審議会等の委員等 | <ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁参与(理事長 吉川萬里子) ・内閣府消費者委員会(平成21年9月～平成23年8月)(顧問 下谷内富士子)、(平成27年9月～平成29年8月)(専務理事 増田悦子) ・消費者教育推進会議委員(第一期 理事長 吉川萬里子、第二期 広報部長 尾嶋由紀子) ・消費者安全調査委員会臨時委員(小坂潤子) ・税制調査会特別委員(平成24年6月～)(理事長 吉川萬里子) ・国土交通省 交通政策審議会臨時委員(顧問 下谷内富士子) |
| 備考 | 平成25年度 消費者支援功労者表彰(内閣府特命担当大臣表彰) |

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会について

| | |
|------------|---|
| 役員 | 代表理事(会長) 山本和彦(一橋大学大学院法学研究科教授) |
| 会員数 | 正会員約3,000名 賛助会員 約120団体・法人 (平成28年2月) |
| 活動概要 | <ul style="list-style-type: none">・昭和63年、経済産業省所管により設立。・平成23年には公益社団法人として認定。・消費生活アドバイザーと消費生活コンサルタントによる消費生活に関する国内最大の専門家集団であり、主に企業内で消費者関連部門に従事する者、自治体等で消費生活相談に従事する者、消費生活に関する活動をする者で構成されている。・ウィークエンド・テレホン(土・日の消費生活相談)を実施し、また法務大臣認証の紛争解決機関として、特定商取引法に関する消費者紛争についてADRによる解決を図っている。消費者教育、環境教育、企業の消費者志向・社会的責任への取組、調査研究及び研修会・研究会の開催等を行っている。 |
| 国の審議会等の委員等 | <ul style="list-style-type: none">・内閣府消費者委員会(平成25年9月～平成27年8月)(理事 唯根妙子)・消費者教育推進会議委員(常任顧問 古谷由紀子(第二期消費者教育推進会議においてはサステナビリティ消費者会議代表として委嘱))・消費者安全調査委員会臨時委員(消費生活研究所所長 戸部依子) |
| 備考 | 平成26年度 消費者支援功労者表彰(内閣総理大臣表彰) |