

消地協第45号
令和3年3月26日

各都道府県知事 殿

消費者庁長官
(公印省略)

地方消費者行政強化交付金交付要綱（令和3年度当初予算）の総額等について（通知）

令和3年3月26日付け消地協44号において通知した「地方消費者行政強化交付金交付要綱」（以下「交付要綱」という。）の取扱いについては、以下のとおりとします。

交付要綱第2中の強化事業については、別紙のとおりとする。

交付要綱第5中の別に定める額は、18.5億円とする。

交付要綱第5中の別に定める強化事業留保額は、0.5億円とする。

交付要綱第6中の別に定める日は、令和4年2月28日とする。

(別紙)

令和3年度地方消費者行政強化交付金強化事業実施メニュー

1. 地方消費者行政の情報化・自治体間連携の促進に向けた支援

(1) 情報化の推進

- ①SNSを活用した相談受付を行うための体制整備
- ②相談員の業務のテレワーク化に向けた体制整備
- ③非対面型来所相談対応の強化
- ④消費生活協力員等の見守り活動の支援

(2) 自治体間連携の促進による相談体制の維持・充実

- ①指定消費生活相談員による市町村支援
- ②広域連携の立上げ

2. 重要消費者政策に対応する地方消費者行政の充実・強化

(1) 配慮を要する消費者（高齢者、障害者、外国人等）に対する相談・見守り体制の整備・運用

- ①配慮を要する消費者（高齢者、障害者、外国人等）への対応力強化
- ②消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の構築

(2) 消費者教育・啓発への取組

- ①新型コロナウイルス感染症に関する消費者問題の啓発、相談員等のメンタルケア等
- ②消費者教育の推進
- ③風評被害の払拭のための取組
- ④新たな食品表示制度の普及・啓発
- ⑤適格消費者団体及び特定適格消費者団体設立に向けた支援

(3) S D G s への取組 (エシカル消費、消費者志向経営、食品ロス削減等)

- ①エシカル消費の普及・促進
- ②消費者志向経営
- ③食品ロス削減の取組

(4) 法執行体制の強化、事業者のコンプライアンス確保への取組

- ①価格監視・悪質事業者等への対応強化
- ②公益通報者保護制度の推進

3. 国の重要政策に係る消費生活相談員レベルアップ事業 (国が指定する研修への参加等)

1. 地方消費者行政の情報化・自治体間連携の促進に向けた支援 (目的)

消費生活センターの相談員等が一時的に出勤できないなどの事態が発生した際にも相談業務を継続できるよう、職場外から全国消費生活情報ネットワークシステム（P I O－N E T）に接続し相談業務が継続できる環境を整備するとともに、地方公共団体におけるS N S等を活用したオンライン相談やテレビ会議システムの構築等の取組を支援する。

また、非常時においても消費生活相談体制を維持できるよう、平時より、指定消費生活相談員の活用による市町村支援や広域連携の活用による市町村間連携を通じた相談体制の強化に取り組む地方公共団体を支援する。

なお、地方公共団体により、これまで自主財源、地方消費者行政活性化事業及び地方消費者行政推進事業により実施してきた事業と同様の目的・内容の事業は交付対象外とする。ただし、これらのうち、実施してきた事業内容を踏まえ、強化・拡充した事業については、この限りではない。

（1）情報化の推進

①S N Sを活用した相談受付を行うための体制整備

○事業内容

電話だけによらない相談受付の多様化により、消費者からのアクセスを改善し（24時間の受付も可能）、相談者の被害防止、新たなトラブルへの情報収集機能の強化を支援する。

○対象経費の例

- ・S N Sを活用した相談受付の実施を周知するための経費（チラシ、バナー広告等）
- ・S N Sを活用した相談受付の体制整備に係る費用（情報端末、S N Sアカウント使用料、人件費等）
- ・相談情報の分析機能強化に係る費用（チラシ、専門家への謝金、人件費等）

②相談員の業務のテレワーク化に向けた体制整備

○事業内容

消費生活相談員のテレワーク用端末を整備し、災害時やコロナ禍における「職員の半数は自宅待機」といった状況においても業務の機能低下や職員の密を避けるために情報化を進める。

○対象経費の例

- ・テレワーク導入のための経費（パソコン、タブレット、周辺機器等）
- ・テレワーク浸透のための経費（マニュアル作成費、専門家への謝金等）

③非対面型来所相談対応の強化

○事業内容

コロナ禍において感染防止のための接触の回避が求められるところ、障害者や高齢者の相談、あっせん等の込み入った段階では、契約書等の書面の確認など、「対面」による相談も必要となることから、庁舎内の別室や、出張所等にモニターを置き、接触を避けつつ、「対面」相談に近い環境の整備を支援する。

○対象経費の例

- ・非対面型来所相談のための経費（モニター、カメラ、ヘッドセット、パソコン、周辺機器等）
- ・非対面型来所相談周知のための経費（チラシ、広告、案内紙作成等）

④消費生活協力員等の見守り活動の支援

○事業内容

消費者団体、ボランティアの見守りサポーター等の消費生活協力員や消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）構成員にタブレット等を配備し、見守り体制を強化（対面会議を補う）するとともに、高齢者等への直接訪問の代替として活用することで、トラブルの早期発見を支援する。

○対象経費の例

- ・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の情報化のための経費（パソコン、タブレット、周辺機器等）

（2）自治体間連携の促進による相談体制の維持・充実

①指定消費生活相談員による市町村支援

○事業内容

指定消費生活相談員等を活用した日常的な指導により、小規模自治体を中心、コロナ禍での相談対応、見守り対応の強化を行うとともに、市町村間の連携強化について支援する。

○対象経費の例

- ・市町村訪問に係る旅費
- ・指定消費生活相談員の報酬の増額分

②広域連携の立上げ

○事業内容

消費生活センターがなく相談窓口のみ設置している自治体を中心に、ウェブ会議システム等による連携を構築し、広域連携での消費生活センター設置を促進する。広域連携の中心となる自治体と他自治体との間でウェブ会議システム等の遠隔相談を活用することにより、地域の消費生活相談受付体制の強化を支援する。

○対象経費の例

- ・コーディネーター業務の委託費、謝金
- ・相談員のパソコン、什器、備品、参考図書等
- ・広域連携の実施を周知するための経費（チラシ、広告等）
- ・広域連携に係る消費生活相談員の派遣に係る旅費（消費生活センター設置自治体が、周辺自治体へ相談員を派遣する場合等）

2. 重要消費者政策に対応する地方消費者行政の充実・強化 (目的)

国として取り組むべき重要消費者政策として、持続可能な開発目標（SDGs）がある。地方公共団体においては、「関係府省の施策等も通じ、SDGs達成に向けた取組を促進する」とされており、取組を促進する必要がある。さらに、経済社会情勢の変化によって生ずる新たな消費生活に関する課題や国による新たな政策の推進・制度の変更に伴う課題について、広域的・分野横断的な連携に対応できるよう地方消費者行政の充実・強化を図ることが必要である。これらの重要な消費者政策の推進に資する地方公共団体の取組に対して、交付金を通じて支援を行う。

なお、地方公共団体において、これまで自主財源、地方消費者行政活性化事業及び地方消費者行政推進事業により実施してきた事業と同様の目的・内容の事業は交付対象外とする。ただし、これらのうち、実施してきた事業内容を踏まえ、強化・拡充した事業については、この限りではない。

（1）配慮を要する消費者（高齢者、障害者、外国人等）に対する相談・見守り体制の整備・運用

①配慮を要する消費者（高齢者、障害者、外国人等）への対応力強化

○事業内容

配慮を要する消費者（高齢者、障害者、外国人等）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の消費生活センターにおける相談体制の整備、教育機関等との連携による配慮を要する消費者及び配慮を要する消費者を見守る人への適切な消費者教育、配慮を要する消費者及び配慮を要する消費者を見守る人への消費生活相談窓口周知に係る事業を支援する。

○対象経費の例

- ・消費生活相談を受けるための体制（自動翻訳機、テレビ電話通訳、外国語通訳、手話通訳等）整備に係る費用
- ・配慮を要する消費者を見守る人へ消費生活相談窓口を周知するための経費
- ・研修開催経費
- ・広報・啓発経費

- ・講師謝礼・教材作成費
- ・実態調査（アンケート）費
- ・消費者教育コーディネーター委託費
- ・人件費

②消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の構築

○事業内容

高齢者等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、地方公共団体と地域の多様な主体が連携し見守り等の活動を行う地域ネットワークを構築する事業、又は当該ネットワーク構築のための地域における見守り活動の担い手を育成する事業を支援する。

○対象経費の例

- ・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）構築のための協議会委員謝礼
- ・研修開催経費
- ・広報・啓発経費
- ・業務委託費
- ・実態調査（アンケート）費
- ・通話録音装置に係る費用
- ・会場使用料

（2）消費者教育・啓発への取組

①新型コロナウイルス感染症に関する消費者問題の啓発、相談員等のメンタルケア等

○事業内容

新型コロナウイルスに関連する消費者問題（宿泊・結婚式場等のキャンセル問題や給付金詐欺等の悪質商法など）や相談事例について、消費生活協力団体、消費生活協力員への研修等の事業実施を支援する。

○対象経費の例

- ・研修開催経費

- ・広報・啓発経費
- ・シンポジウム開催経費
- ・講師謝礼・教材作成費
- ・相談員等のメンタルケアに必要な経費（専門家派遣に必要な謝金・旅費等）

②消費者教育の推進

○事業内容

消費者教育推進のための教材等の作成・配布、出前講座等を支援する。特に成年年齢の引下げに伴う消費者トラブルの未然防止に向けた消費者教育を強化する事業を支援する。

○対象経費の例

- ・研修開催経費
- ・広報・啓発経費
- ・講師謝礼・教材作成費
- ・消費者教育コーディネーター委託費・人件費
- ・実態調査（アンケート）費

③風評被害の払拭のための取組

○事業内容

原発事故に端を発した食の安全・安心への不安は続いている、食品の購入をためらう消費者が見られることから、食品の安全性に係る正確な情報提供やPR活動等を行うことを支援する。

○対象経費の例

- ・研修開催経費
- ・広報・啓発経費
- ・マルシェ開催経費
- ・シンポジウム開催経費
- ・講師謝礼・教材作成費

④新たな食品表示制度の普及・啓発

○事業内容

新たな食品表示制度（加工食品の原料原産地表示制度、栄養成分表示制度、遺伝子組換え表示制度等）の円滑な実施のため、消費生活センターの機能を充実・強化し、消費者等への普及・啓発を図ることが必要であり、増加が見込まれる輸入食品などの安全性に対する不安の払拭が進み、安全・安心な消費生活を促すための事業を支援する。

○対象経費の例

- ・消費者等を対象とした普及・啓発に係る費用
- ・研修開催経費

⑤適格消費者団体及び特定適格消費者団体設立に向けた支援

○事業内容

消費者団体訴訟制度の実効性を向上させるため、制度の担い手となる特定適格消費者団体の設立に向けた活動を支援する。また、適格消費者団体の立ち上げを見据えた消費者団体等の活動を支援する。

○対象経費の例

- ・研修開催経費
- ・広報・啓発経費
- ・シンポジウム開催経費
- ・電話相談・相談会開催に係る費用

（3）SDGsへの取組（エシカル消費、消費者志向経営、食品ロス削減等）

①エシカル消費の普及・促進

○事業内容

エシカル消費の概念について普及するための広報・啓発事業等を支援する。

○対象経費の例

- ・研修開催経費
- ・広報・啓発経費
- ・シンポジウム開催経費

- ・講師謝礼・教材作成費
- ・実態調査（アンケート）費

②消費者志向経営

○事業内容

事業者が消費者を重視した事業活動、すなわち消費者志向経営を行うことが健全な市場の実現につながるものである。こうしたことから消費者志向経営を促進する必要があるため、普及・啓発事業等を支援する。

○対象経費の例

- ・研修開催経費
- ・広報・啓発経費
- ・シンポジウム開催経費
- ・講師謝礼・教材作成費
- ・実態調査（アンケート）費

③食品ロス削減の取組

○事業内容

消費者の食品ロスに対する認識を高め、その削減に向けて消費行動が改善されるような取組を支援する。

○対象経費の例

- ・研修開催経費
- ・広報・啓発経費
- ・シンポジウム開催経費
- ・講師謝礼・教材作成費
- ・実態調査（アンケート）費
- ・食品ロス削減推進計画の策定に係る費用

（4）法執行体制の強化、事業者のコンプライアンス確保への取組

①価格監視・悪質事業者等への対応強化

○事業内容

地方公共団体による消費者保護に係る法執行権限の適切な行使に向けて、

①適正な規模の法執行担当職員の確保（警察職員であった者等の法執行に従事した経験を有する者等）、②弁護士、公認会計士、建築士その他の外部専門家の活用及び③国、他の地方公共団体又は警察当局等の関係機関との連携強化などの地方公共団体の法執行体制の強化を図る事業を支援する。

○対象経費の例

- ・事業委託費
- ・人件費
- ・執務参考資料の整備に係る費用
- ・専門家の執務スペースの整備に係る費用
- ・職員旅費、業務委託先である外部専門家の旅費

○留意点

当メニューについては、2.（目的）に記載しているなお書き部分の適用を除外する。

②公益通報者保護制度の推進

○事業内容

公益通報者保護制度の実効性を向上させるためには、特に中小企業及び地方公共団体における取組を促進することが重要な課題であることから、事業者及び地方公共団体における通報窓口の整備促進及び周知啓発に係る活動を支援する。

○対象経費の例

- ・研修開催経費
- ・シンポジウム開催経費
- ・執務参考資料の整備に係る費用
- ・講師謝礼・教材作成費
- ・通報窓口の整備に係る費用
- ・広報・啓発経費

3. 国の重要政策に係る消費生活相談員レベルアップ事業（国が指定する研修への参加等）

（目的）

消費生活センターは、国が推進する政策による制度変更や、多様化・複雑化する経済社会問題について、正確かつ分かりやすい情報を消費者へ提供し、また消費者からの相談情報を国や地方公共団体内の他の部局へつなぐという重要な役割を担っている。このような重要な役割に鑑み、国が指定する研修の開催・参加を支援することで、消費生活センターの相談員等のレベルアップを図る。

○事業内容

ア 研修への参加

国民生活センターが開催する研修で別途消費者庁が指定する研修又は国民生活センター以外の機関が開催する研修で消費者庁が個別に認めた研修に、消費者行政（広義）に関わる職員、消費生活相談員、教員が参加するための事業

イ 研修の開催

消費者行政（広義）に関わる職員、消費生活相談員、教員を対象として研修を開催するための事業及び当該研修に参加するための事業

○対象とする研修

以下に掲げる事項に関する消費者トラブル・契約トラブル防止に係る研修

- ・社会のデジタル化の進展・電子商取引の拡大への対応
- ・配慮を要する消費者（高齢者、障害者、外国人等）への相談対応
- ・消費者教育・消費者政策の普及啓発
- ・消費者政策に関連する法改正等への対応
- ・P I O – N E T 2020 刷新に係る研修

○対象経費の例

- ・研修参加のための旅費・負担金
- ・研修開催経費