

取 組 事 例 集

地方消費者行政の充実・強化のための指針

～地域社会の消費者問題解決力の向上を目指して～

平成24年7月

消費者庁

目次（取組事例集）

1. どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり	1
（1）市町村における消費生活相談体制の充実	1
事例1 多重債務問題に対する庁内一体となった取組 ＜盛岡市（岩手県）＞	1
事例2 市長の決断により、人口3万未満の自治体でも消費生活センターを立ち上げ＜長井市（山形県）＞	4
事例3 消費生活センターにおける災害総合相談への対応 ＜伊達市（福島県）＞	6
事例4 多重債務問題等に対する庁内一体となった取組 ＜水戸市（茨城県）＞	8
事例5 消費生活センターの設置 ＜那須町（栃木県）＞	10
事例6 行政職員による消費生活相談の実施 ＜山県市（岐阜県）＞	12
事例7 「何でも相談できる窓口」の実現にむけた取組 ＜人吉市（熊本県）＞	14
事例8 消費者問題に対する町の総合的な対応強化に向けた取組 ＜長洲町（熊本県）＞ ..	16
事例9 高齢者を対象とした地域包括支援センターへの出張相談事業 ＜福岡市（福岡県）＞	18
事例10 庁内連携による多重債務問題等の取組強化 ＜延岡市（宮崎県）＞	19
事例11 相談員不在の支所でのテレビ会議システムの活用による相談対応 ＜薩摩川内市（鹿児島県）＞	21
（2）都道府県の消費生活センターの機能	22
事例12 緊急課題に対応する部局横断的取組 ＜東京都＞	22
事例13 県の市町村消費生活相談体制への支援 ＜茨城県＞	24
事例14 消費者あんしんチームによる消費生活相談体制の充実 ＜京都府＞	26
事例15 中核センターとしての相談・情報提供機能の充実強化 ＜大阪府＞	29
事例16 相談員の業務支援のための「消費生活相談スーパーアドバイザー」の配置 ＜佐賀県＞	31
（3）相談体制の基盤整備	33
①相談員の任用と処遇	33
事例17 区長のリーダーシップのもと、相談員の処遇の確保 ＜新宿区（東京都）＞	33
事例18 統括消費生活相談員制度の導入を通じた処遇改善 ＜鎌倉市（神奈川県）＞	34
事例19 資格を要件とした「雇い止め」の適用除外 ＜岐阜市（岐阜県）＞	35
②相談員の養成・確保	36

事例 20	栃木県消費生活相談員人材バンク設置の取組 <栃木県>	36
事例 21	広域連合を活用した消費生活センターの設置と相談員登録制度による継続的な相談員の確保 <鈴鹿亀山地区広域連合（三重県）>	38
事例 22	県による市町村消費者行政推進の支援、相談員スキルアップ支援 <熊本県> ..	41
③相談業務の質の向上		43
事例 23	担当幹部の熱心な取組みにより、知事のリーダーシップを引き出す <埼玉県>	43
事例 24	市町村相談員向けの共通マニュアルの作成 <岐阜県>	45
事例 25	県と市町が協働する「たじま消費者ホットライン」による相談業務等の広域連携 <兵庫県>	46
事例 26	「ひょうご安心サポートシステム」の活用による相談体制の機能強化 <兵庫県>	48
事例 27	全ての市町村相談員からいつでも可能な弁護士相談 <鹿児島県>	50
事例 28	食の安全に関する関係部局との連携 <新宿区（東京都）>	51
④商品テスト		53
事例 29	商品テストや技術情報の提供による市区町村への技術的支援 <東京都>	53
事例 30	北関東3県連携による商品テスト事業 <茨城県、栃木県、群馬県>	54
事例 31	テスト担当者による商品テスト担当者会議 <南関東ブロックの各都県・政令市>	55
事例 32	庁内関係機関との連携によるテスト実施 <静岡県>	56
⑤裁判外紛争処理機能		57
事例 33	消費者被害救済委員会による「あっせん」・「調停」 <東京都>	57
⑥相談現場に対する消費者行政担当課のサポート		59
事例 34	相談の複雑化・高度化に対応するための研修会の実施 <静岡県>	59
事例 35	消費者行政担当本課・センター統合による執行体制強化 <熊本県>	61
事例 36	相談員が職員と二人三脚で相談対応 <行方市（茨城県）>	63
事例 37	職員が相談員資格取得 <七尾市（石川県）>	65
2. 法の厳正な執行と連携強化		66
（1）法執行を担う体制整備		66
事例 38	全職員対象の意欲ある職員公募、メーリングリスト活用による関係機関との情報共有 <北海道>	66
事例 39	消費生活侵害事犯への対応 ～警察や弁護士会との連携強化の取組～ <岡山県>	

.....	68
事例 40 現役警察官、警察 OB の配置による法執行の強化 <長崎県>	70
(2) 国と地方、地域内・地域間の連携強化	72
事例 41 五都県悪質事業者対策会議・五都県広告表示等適正化推進協議会による連携 <埼玉 県、東京都、千葉県、神奈川県、静岡県>.....	72
事例 42 東海地域悪質事業者対策会議による連携 <愛知県、岐阜県、三重県、静岡県>	73
事例 43 消費者団体がスーパー等の量販店で表示点検を実施 <広島県>	74
3. 地域社会における消費者問題解決力の向上	76
(1) 首長のリーダーシップと消費者行政に対する自治体全体の認識深化	76
事例 44 消費生活条例を活用した消費者行政の推進 <草加市(埼玉県)>	76
事例 45 「消費生活条例」や「消費生活基本計画」策定による取組 <八王子市(東京都)>	79
事例 46 計画的な相談体制の充実と組織的な消費者被害防止の取組 <富里市(千葉県)>	81
事例 47 被害救済額の把握による消費生活相談の重要性の認識 <白山市(石川県)> ..	83
事例 48 首長のリーダーシップによる地域消費者行政の取組 <人吉市(熊本県)>	85
(2) 事業予算の確保	86
事例 49 他部課主催のイベント・講座等への取組による消費者啓発の取組 <草加市(埼玉県) >	86
事例 50 事業費をかけない啓発活動(企業の地域貢献活動と連携した啓発等) <品川区(東 京都)>.....	88
事例 51 消費生活フェアへの企業の協賛金等の拠出 <名古屋市>	90
(3) 自治体間の連携強化、消費者庁との連携強化	91
事例 52 近隣町村で協議会を設置し、圏域全体の相談に対応する広域相談窓口を運営 <よう てい地域消費生活相談窓口運営協議会(ニセコ町、黒松内町、蘭越町、真狩村、留 寿都村、喜茂別町、京極町)(北海道)>.....	91
事例 53 周辺町村に相談窓口を維持しつつ、中心市で圏域全体の相談を対応 <富良野市、上 富良野町、中富良野町、南富良野町、占冠村(北海道)>.....	93
事例 54 事務の委託方式による広域的な消費生活相談の実施 <釧路市、釧路町、厚岸町、浜 中町、標茶町、弟子屈町、鶴居村、白糠町(北海道)>.....	95
事例 55 連携市町の管内であればどこの市町にも相談できる体制を整備 <根室市、別海町、	

	中標津町、標津町、羅臼町（北海道）＞……………	97
事例 56	一部事務組合を活用した相談業務の広域連携 ＜吾妻広域町村圏振興整備組合（中之条町、長野原町、嬬恋村、草津町、高山村、東吾妻町）（群馬県）＞……………	99
事例 57	相互の相談窓口を活用する広域連携 ＜茅ヶ崎市、寒川町（神奈川県）＞ ……	101
事例 58	中心市に相談業務を集約した広域連携 ＜平塚市、大磯町、二宮町（神奈川県）＞……………	103
事例 59	定住自立圏協定による近隣自治体との広域連携 ＜長岡市、小千谷市、見附市、出雲崎町（新潟県）＞……………	105
事例 60	広域事務組合を活用した相談業務の広域連携 ＜木津川市、笠置町、和束町、精華町、南山城村（京都府）＞……………	106
事例 61	広域連携を視野に入れた消費生活センターの設置 ＜四万十市（高知県）＞ ……	108
事例 62	広域で連携した消費者相談窓口の開設 ＜大洲市、西予市、内子町（愛媛県）＞	110
事例 63	啓発事業等の共同実施による効率的な展開 ＜青梅市、福生市、羽村市、あきる野市、瑞穂町、日の出町、奥多摩町、檜原村（東京都）＞……………	112
事例 64	近隣市の連携による多重債務問題への取組 ＜松戸市、野田市、柏市、流山市、我孫子市、鎌ヶ谷市（千葉県）＞……………	114
（４）消費者団体をはじめとする多様な主体との連携強化 ……………		116
事例 65	消費者問題に携わる多様な団体が参加する「消費生活ネットワーク新潟」の設立 ＜新潟県＞……………	116
事例 66	くらしの安心推進員等による地域の見守り ＜京都府＞ ……………	118
事例 67	「はばタン消費者ネット」による地域の消費者団体等の活動支援 ＜兵庫県＞ ……	120
事例 68	担当課が所掌する他の業務を活かした取組の展開 ＜行方市（茨城県）＞ ……	122
事例 69	区民との協働による出前講座の実施 ＜世田谷区（東京都）＞ ……………	124
事例 70	ショッピングセンターとの連携による効果的な啓発 ＜野々市市（石川県）＞ ……	126
事例 71	高齢者・子ども見守りネットワークの構築 ～ 地域見守り活動 ～ ＜世羅町（広島県）＞ ……………	128
事例 72	関係機関との連携強化の取組～智頭町消費者行政対策ネットワーク協議会～ ＜智頭町（鳥取県）＞……………	130
事例 73	地域関連機関の連携による消費者被害防止ネットワーク ＜菊池市（熊本県）＞	132
（５）普及・啓発による予防と被害への気づき ……………		134
事例 74	ソーシャルメディアを活用した消費者被害注意情報の発信と共有 ＜島根県＞ ……	134

事例 75	様々な主体と連携する「くらしのサポーター」制度 <徳島県>	136
事例 76	市民団体や民生委員、事業者等との協働による消費者問題解決力向上の取組 <八戸市（青森県）>	138
事例 77	老人福祉センターへの定期出張相談等の「掘り起こし」による高齢者の消費者被害防止 <船橋市（千葉県）>	140
事例 78	「おもちゃの病院」による消費者啓発 <品川区（東京都）>	142
事例 79	コンシューマー・スクールの開講 <神戸市（兵庫県）>	144
事例 80	市内の大学と連携した取組～地域のまつりでの啓発活動～ <山口市（山口県）>	146
事例 81	市民による地域に根ざした消費者啓発活動 <鹿児島市（鹿児島県）>	147
（６）消費者教育の充実による消費者の自立への支援		148
事例 82	相談員の団体と連携した若者世代への啓発 <千葉県>	148
事例 83	小中学校における金融経済教育モデル事業 <東京都>	150
事例 84	「学校における消費者教育推進協議会」の取組 <神奈川県>	152
事例 85	消費者教育に関する教育委員会との連携 ～教育委員会の主体的な取組みへの誘導～ <愛知県>	154
事例 86	大学と連携した若い世代の中核的な人材育成 <滋賀県>	155
事例 87	消費者教育の充実 ～センター相談員が高校生向けに消費者教育副読本を作成～ <岡山県>	157
事例 88	県教育委員会との連携 <徳島県>	159
事例 89	消費生活センターと学校とが連携した消費者教育の取組 <岐阜市（岐阜県）>	161
事例 90	消費者被害防止ネットワークから広がる市民・学校での消費者教育事業の取組 <士別市（北海道）>	163
事例 91	消費生活センターと教育委員会とが連携した消費者教育の推進 <柏市（千葉県）>	167

1. どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり

(1) 市町村における消費生活相談体制の充実

事例1 多重債務問題に対する庁内一体となった取組 <盛岡市（岩手県）>

【背景・取組概要】

盛岡市では、多重債務者に対する貸付金を始めとして、20 年以上前から多重債務問題に取り組んできた。平成 19 年度には「盛岡市多重債務者包括的支援プログラム」を開始し、徴税担当課、福祉担当課、消費生活センター等が連携して全庁を挙げて多重債務者の掘り起こし、被害回復及び生活再建支援を行う体制をとっている。

また、悪質商法からの被害を防ぎ、被害の拡大を防止するため、平成 16 年度には、市民と市が一体となって「悪質商法に負けないまちづくり宣言」を行い、安全・安心なまちづくりを進めている。

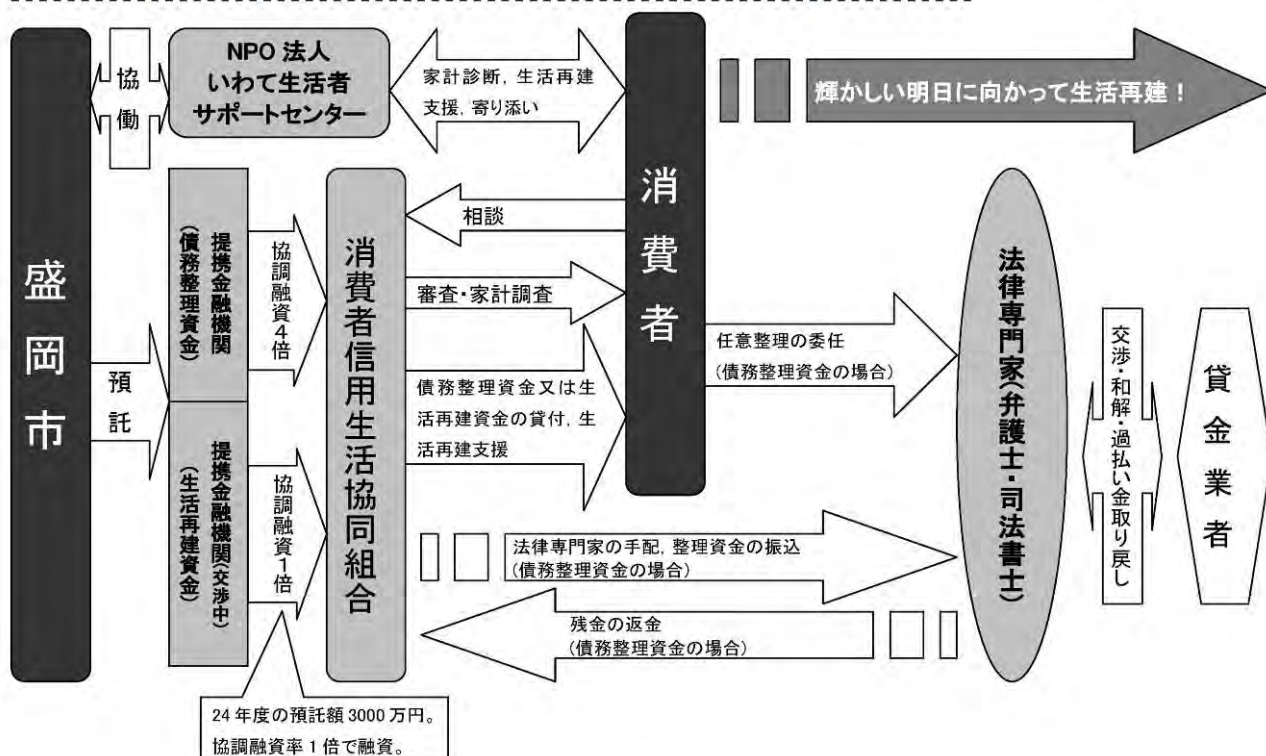
さらに、平成 22 年からは広域連携（盛岡市、八幡平市、雫石町、葛巻町、岩手町、滝沢村、紫波町、矢巾町の 8 市町村）を開始しており、東日本大震災発生後は、津波により甚大な被害を受けた県内の沿岸部へ職員、相談員を派遣して被災地域の支援を行った。

【取組の効果等】

多重債務に対する取組として、「多重債務問題に強いまち 盛岡」を目指し、①相談窓口の整備・強化、②セーフティネット貸付の提供、③金融経済教育の強化、④ヤミ金撲滅に向けた取締りの強化に取り組んでいる。

「相談窓口の整備・強化」では、「盛岡市多重債務者包括的支援プログラム」を全庁的に実施し、相談員のみならず職員も相談に対応するほか、どの職員も多重債務者の把握に努め、庁内の連携を行っている。また、「セーフティネット貸付」では、消費者信用生活協同組合が窓口となり多重債務者に債務整理資金等の貸付を行う「消費者救済資金貸付制度」を平成元年から行っており、平成 21 年度からは生活資金の貸付を目的とした「生活再建資金貸付制度」も開始した。さらに、社会に出る前に、高校生までの段階で具体的事例を用いた出前講座を実施するほか、ヤミ金撲滅に向けた取締りとして、相談窓口と警察との連携を行っている。

消費者救済資金 (債務整理資金・生活再建資金)貸付制度 概要図



同プログラムが策定されるまでは、担当者間の意識において取組が行われてきたものであるが、同プログラムが策定されたことにより、全庁的に取り組む体制が構築され、庁内で全職員が共通の問題意識を持つことができるようになったとのことであった。

一方で、悪質商法からの被害防止に関しては、平成 16 年に「悪質商法に負けないまちづくり宣言」を行い、平成 19 年に盛岡市を含む周辺 8 市町村と「悪質商法に負けない！盛岡広域チーム」を結成し、職員合同の研修会の開催や共同啓発資料の作成、共同キャンペーンなど行っている。

平成 22 年度からは、広域的な取組みの強化を図るため、盛岡市を含む周辺 8 市町村の消費生活相談の機能を残しつつ、盛岡市消費生活センターを「広域の消費生活センター」として位置付けて広域的な相談対応を開始した。盛岡市消費生活センターは、基金を活用して相談員を増員し、消費生活相談(多重債務相談を含む)、多重債務者の生活再建支援への取次ぎ(各市町村等と連携)、苦情処理のあっせん、事業者指導、県中核センターとの連携を行っている。

また、東日本大震災発生により、岩手県内の沿岸部は津波により甚大な被害を受け

たため、行政機能が低下した被災自治体の支援を実施した。市として被災者の避難を受入れるだけではなく、盛岡市消費生活センターの職員と相談員が被災地域の避難所等を巡回し、消費者被害の未然防止を図った。

【今後の課題】

盛岡市では、市民からの消費生活相談に加え、東日本大震災により市内に避難している被災者からの相談にも対応している。被災者においては、みなし仮設住宅の期限切れを前に、住居の確保への関心が高まっており、住宅ローン等を抱えている場合は、二重ローンとなる可能性があり、その相談の掘り起こしにも継続して取り組んでいく必要がある。なお、全般的に生活困窮の相談は増加しており、消費生活センターだけでなく、市役所各課はもちろん関係するNPOも含めて、総合的に対応することが求められている。

事例2 市長の決断により、人口3万未満の自治体でも消費生活センターを立ち上げ ＜長井市（山形県）＞

【背景・取組概要】

長井市は人口が3万人を下回り、山形県13市の中で11番目という小規模な自治体であるが、古くから市民相談に熱心に取り組んできた歴史があり、現市長のリーダーシップの下、基金を最大限活用し、平成21年4月より相談員を1名配置。平成22年4月から消費生活センターを開所した。

相談員を配置し、消費生活センターを立ち上げるためには、まずは、財政問題をクリアする必要があるが、人口3万弱の同市で相談員を1名雇用することは容易ではない。

しかし、当時の市長（現市長）が市民のニーズを幅広く受け止めなければいけないという強い認識があり、市長のリーダーシップの下、「センターの改修や相談員の人件費など基金を最大限活用」しつつ、消費生活センターの設置に踏み切った。また、同市では、「西置賜地方の中核都市との自覚があることや、古くから市民相談に対応していたという歴史もあり、人口規模は小さいがセンターを立ち上げる要因となったのではないか。」とのこと。

【取組の効果等】

消費生活センターの発足当時、課題としていた相談の掘り起こしを重点的に行うこととし、平成22年から出前講座を開始した。長井市独自事業である「ミニデイサービス」等、市内各地へ相談員を講師として派遣し、消費者被害について事例を交えながら説明し、消費生活センターの周知、相談の掘り起こしを行った。また、市内の消費者団体とも連携し、「寸劇」による啓発の支援にも取り組んでいる。

また、センターは市民相談の担当でもあり、市民相談と一体となって対応している。他課で行われている相談の中には、氏名・住所など個人を特定できるものの提示が求められることがあるが、センターは匿名でも相談することが可能としている。また、プライバシーに配慮し、庁舎の正面入口を経由しなくても直接センターに来所できる専用入口を設置し、相談スペースも外部から見えないようにしているため、まずは総合的な窓口でもあるセンターに来所する住民も多い。付属的な効果として他課の業務軽減にもつながっている。

また、センターの相談員のみであっせんを行うことは容易ではないという課題も抱

えているが、平成 22 年に県が置賜地区にサブセンターを設置したことによって、県の相談員との連携により、あっせんを行うことが可能となった。

【今後の課題】

まずは、これまでに整備された体制、機能の維持が必要であり、その他、事業費をかけない効率的な取組みや周辺市町村との連携なども検討することによって、取組みの強化を図りたいとのこと。

事例3 消費生活センターにおける災害総合相談への対応 <伊達市（福島県）>

【背景・取組概要】

伊達市では、消費者庁発足に伴い、平成21年4月に消費生活相談窓口を設置し、市民からの相談に対応していた。その後、更なる消費生活相談の体制強化を目指し、消費生活相談員を従来の1名体制から2名体制に増強したうえで、平成23年4月1日から消費生活センターを開所することとしていた。

しかし、開所直前の平成23年3月11日に東日本大震災が発生し、地震発生とともに市内の電気、水道などライフラインがダウン、道路や橋、公共施設、更には市民の家屋も大きな被害を受けた。行政機能自体も低下している中、消費生活センターの発足を延期させる必要があるのではないかとの意見もあったが、住民生活に身近な問題に対応するため、また県や関係者の熱意によって当初の予定どおり、同年4月1日に消費生活センターを開所した。

市は災害対策本部を設置したが、庁舎の3階にあったため、1階にある消費生活センター相談窓口には災害相談の窓口を併設して、住民の震災被害に関する相談や市外から避難してきた住民からの相談、さらには、原子力発電所事故に起因する放射能汚染の問題、消費者の食の安全に関する問題に関する相談などに対応することとし、一体的な相談体制を整えることとなった。

しかし、総合的な相談窓口としたため、消費生活相談員や行政職員だけでは対応できない相談が増加したことから、消費者庁・独立行政法人国民生活センターが実施する専門家派遣事業を活用し、弁護士、司法書士、建築士といった専門家を相談窓口配置して相談対応を行った。

また、原子力発電所事故に由来する放射性物質の拡散により、食の安全に関する消費者の不安が広がったため、福島県庁や消費者庁等と連携し、庁内では産業部農林課と調整を図り、放射性物質検査機器の配備を行い、住民が持ち込んだ自家消費物などの食品の検査に対応できる体制の整備を行った。

【取組の効果等】

今回の震災による被害や放射能の問題は、これまでに例がなく、災害対策本部の窓口だけでは、来庁した相談者のニーズに応えることが難しかったため、消費生活センターとしても、従来の消費者問題に対する対応だけではなく、震災特有の消費生活相

談をはじめ食の安全や生活再建に関する相談にも対応できる総合的な相談窓口が求められていた。

また、来庁した相談者が庁内の各窓口を回るようなことがないようにワンストップで相談対応できる体制をとるため、総合的な相談窓口の開設が、求められていた。

消費生活センターの開所や専門家の活用により、より専門的な相談対応が可能となり、また、災害総合窓口との併設により、ワンストップの相談対応が可能となった。加えて、総合窓口による一時的な相談対応の後に求められる、各課所管のより具体的な相談についても、各担当者が1階の窓口に出向いて対応する体制を整備した。そのため、住民が抱える多岐にわたる相談に対して庁内関係者が一体的に対応することが可能となった。

また、食の安全に関しては、既に実行されている生産サイドの検査の対象外である自家消費作物などについて、住民からの依頼を受けて検査を実施するとともに、広報誌等で食の安全に関する情報提供を行うことによって、消費者が抱える食の安全に対する不安の払拭につながっている。

【今後の課題】

震災発生から1年以上経過したが、復興に向けた再建は長い年月が必要で、また、被災者等の相談内容も復興過程において変化することから、関係機関とより緊密に連携しつつ、その状況に応じて柔軟に対応していくことが必要となる。

また、放射能問題に関しても、生活に密接に関わる問題であり、かつ収束に長い年月が必要となる。そのため、現在の放射性物質検査事業の体制を維持しつつ、住民が放射能に関する正しい知識を身に付けることができるよう啓発等の取組みの継続が必要となっている。

事例4 多重債務問題等に対する庁内一体となった取組 <水戸市（茨城県）>

【背景・取組概要】

人口約 26 万 7 千人の水戸市では、平成 20 年度から行財政改革の一環として、消費生活センターの運營業務を、消費生活に係る専門的な知識を有する NPO 法人に委託している。

多重債務者の中にうつ病や自殺者が多いなど、消費者問題は住民生活のあらゆる場面に広く関わり、行政には専門的かつ一体的な対応が求められていることから、精神保健福祉士等各専門家との連携による専門的な相談対応や庁内一体となった取組を推進している。

特に多重債務問題については、同センターが中心となって、庁内の関係部署との連携により、多重債務者の早期発見や債務整理後の生活再建など総合的な対応を行なっている。

【取組の効果等】

平成 20 年 6 月、消費者行政の担当課である市民生活課は「水戸市における多重債務者の生活の再建に向けた取組方針」を策定し、同年 7 月には、その具体化を図るため、庁内関係部署の職員向けの「脱多重債務者応援事業マニュアル」を策定している。

これらの方針やマニュアルにより、全職員に「多重債務者への対応は自治体自らの責務」という意識付けを行い、特に、税や公共料金の収納担当、高齢者・福祉担当、子ども担当、産業・都市計画担当、教育委員会などの庁内関係部署の日常業務において多重債務問題を抱える市民の把握に努めるとともに、同センターと関係部署が連携強化を図り、問題の解決、生活再建に向けた取組を総合的に進めている。

具体的には、関係部署の職員が、市民と接する様々な機会を活用して多重債務問題を抱える市民の把握に努めている。把握した際には、消費生活センターへの相談を進めたり、当該職員が誘導している。

債務整理の後は、再度、相談者に対してセンターへの来所を要請して、生活再建に向けた丁寧なアドバイスを行なうなど、包括的な支援に努めている。

なお、同センターの取組の連携主体は、庁内関係部署にとどまらず、弁護士、精神保健福祉士、社会保険労務士等の各専門家と連携し、専門的な相談対応を実施している。さらに消費者被害の未然防止の重要性から、学校教育を通じて、消費生活にまつ

わるトラブルを知ってもらい、自立した消費者を育てることを目指し、平成24年3月には、市立中学校教諭なども交え編集委員会を構成し、市内企業、団体の協力も得ながら、消費者教育副読本「水戸市くらしの読本」を中学生向けに作成した。この読本では、難しい言葉を中学生が理解できるように変えながら消費者問題を取りあげ、特に、若者の相談の中でも最も多いインターネットトラブルについては事例を挙げながら、対応方法を分かりやすく記載した。



水戸市くらしの読本（平成24年3月発行）

【今後の課題】

多重債務に関する相談は来所を原則としていることから、相談時間も長くなるなど、相談員の負担が増大しているのが実態である。そのため、相談体制の充実が喫緊の課題でもある。また、多重債務問題は、取立てに苦しみ退職や自殺にも発展する可能性があるなど、消費者問題に留まらず社会問題であり、司法書士会、弁護士会、警察、保健所といった関係主体との連携をこれまで以上に強化し、更に相談者の心のケアの一層の充実を図る必要がある。また、消費者教育副読本の有効活用など、学校現場との更なる連携も必要である。

事例5 消費生活センターの設置 <那須町（栃木県）>

【背景・取組概要】

那須町は、平成23年7月、町民が安全安心な消費生活を行えるよう、地方消費者行政活性交付金を活用して消費生活センターを開設した。

同町では、これまで行政職員が消費生活相談の対応を行っていたが、近年、巧妙な悪質商法などによる複雑な相談が増え、県の消費生活センターなどに指導を仰ぐケースが多くなった。また、町への相談は年間50件にとどまるものの、同町から県や近隣の消費生活センターに寄せられる相談を含めると、年間100件の相談があることから、消費生活センターの設置に踏み切った。

県内の町で第1号の消費生活センターということもあり、県などから助言を受けながら、役場庁舎内の一室を改修し、相談者のプライバシーを守るために、消費生活センター内のレイアウトの工夫、音声や姿が外部に漏れないように配慮も行った。



那須町消費生活センター

【取組の効果等】

消費生活センターの開設により、平成23年度の相談件数は115件となり、それまで県や近隣の消費生活センターを利用していた町民が相談に来られるようになった。また、庁舎内に消費生活センターを設置したことにより、消費者行政に求められる他部局との連携が行いやすくなった。

【今後の課題】

相談者自身が消費者被害にあっているという認識がなく親族や知人を介して発覚することも多く、その場合には、相談者本人からの聞き取りや証拠品の収集などスムーズな被害の解決が困難となり、日々こうした相談を受ける相談員自身のストレス解消やメンタルヘルスケアが課題とのことである。

また、複雑、巧妙化する悪質商法などによる被害に対応していくためには、消費生活センターのみでは解決が困難である場合が多く、庁内外の関係機関との連携した対応が課題とのことである。

事例6 行政職員による消費生活相談の実施 <山口市（岐阜県）>

【背景・取組概要】

山口市では、平成17年度頃から広報等を通じて消費生活相談窓口の存在を積極的に住民に周知する（毎号「消費生活相談」のコーナーを掲載）とともに、専門の相談員を配置せず、職員による相談対応という体制を構築した。

消費者行政を所管する係では、課長を含めて6名の職員で、消費者行政以外にも廃棄物及び清掃、リサイクル推進、公害、墓地、狂犬病予防、食品衛生、行政相談、弁護士法律相談、まち美化パートナーなど多岐にわたる事務を所掌している。消費者行政は担当者2名に加え、課長も相談対応を行っている。職員は、研修に積極的に参加し知識向上を図るとともに、困難事例については岐阜県の消費生活センター等にアドバイスを求めながら、日々の相談に対応している。

【取組の効果等】

山口市は、人口が3万人程度であり、年間を通じた相談件数には限りがある（年間40～60件）ことから、厳しい財政状況の中で、消費生活専門の相談員を任用することは難しい。そうした中でも、県の消費生活センターに全て頼るのではなく、あくまで身近なところで消費生活相談を受ける体制を維持していくために、職員が相談対応を行っている。

職員が相談対応を行うことで、市内の他部門との連携が円滑に行われている。山口市の場合はマニュアルなどを特に設けず、日々情報交換等を行う中で、自然に福祉部門や徴収部門との連携を図っている。福祉部門との連携により、福祉部門の職員も対象とした研修会を実施した。また、県センが実施する研修についても、消費生活相談担当部門のみならず、広く市内から参加するなど日常的に連携している。

また基金を活用し、寸劇グループの協力を得て、消費者トラブル防止につながる番組を製作し、同市の有線テレビにおいて、市民に向け未然防止の啓発を進めた。（ケーブルテレビ自体が23年度で終了）

【今後の課題】

他部門との連携や積極的な窓口周知により、市と県における相談分担率についても、市が相談を受ける割合が高まっている。一方で、小規模な市であることから、住民と

顔の見えすぎる関係ということもあり、市役所への相談を避ける住民も少なくない。他部門との連携により、埋もれた事例の掘り起こしにも繋がっているが、相談者本人が相談することを避けることも多く、そうした事例を相談窓口へ繋げていくことが必要である。

また、定期的な異動を伴う職員が相談対応をする体制を維持していくためには、組織としての体制維持が求められる。山口市では、複数人で消費者行政を担当することで、継続的な相談窓口機能を維持している。

平成 23 年度には、職員のうち 1 名が「消費生活専門相談員」資格を取得したものの、平成 24 年度の定期人事異動で他部署に異動になってしまった。

こうした状況の中で継続して相談を受け付けるためには、県センのバックアップが必要不可欠である。岐阜県においては、「困った時には県センへ」ということでいつでも質問をできる態勢が整えられているので、県と連携しながら日々の相談にあたっており、引き続き、県との連携が必要である。

「そもそも相談を県が受ければよい」、と考えるのではなく、山口市の場合には「困っている住民が自治体の中にいるのであれば、市として積極的に受けていこう」という判断で職員による相談受付を実施しているところである。

事例 7 「何でも相談できる窓口」の実現にむけた取組 <人吉市（熊本県）>

【背景・取組概要】

人吉市は人口 3 万 5400 人の規模であるにもかかわらず、現在、（平成 24 年度）の消費生活センターの体制は、担当職員 3 人、相談員 4 人であり、住民のニーズに応えるために、この 7 人が一丸となって「何でも相談できる窓口」を目指し、相談内容を共有しながら問題解決に努めている。

人吉市消費生活センター設立の直接のきっかけは、多重債務に悩む職員によるある出来事であった。この件を契機として、市民の中にも問題を抱えている者がたくさんいるのではないかと考え、相談に応じられる窓口を充実させることを市長が決断した。

相談窓口の設置にあたり、まずは、職員の意識改革を図るため、市役所職員全員に多重債務問題に関する研修を受講させ、職員の間で消費者行政の重要性や相談窓口の必要性の認識が共有された。そして市長の決断が大きな後ろ盾となり、平成 21 年度に消費生活センターが設置され現在に至っている。

【取組の効果等】

人吉市では、まず、職員全員に対する多重債務問題の研修をはじめとした職員の意識改革を実施し、納税課、福祉課等との連携により多重債務問題や、消費者被害の掘り起こしにも積極的に取り組んでいる。また、今年度は、新しく入庁した職員を中心に、「多重債務相談基礎講座」を開催し、更なる職員の意識改革を行なっていく。

また、住民がどこに住んでいても相談できるよう、球磨地域管内の周辺 9 町村からの相談についても、各自治体との間で、特に協定は結んでいないが人吉市でも受けている。そして、平成 22 年 3 月に人吉球磨地域 1 市 9 町村の自治体、社会福祉協議会担当で構成する「人吉・球磨生活支援ネットワーク」を設立したほか、平成 22 年度から、多重債務問題を中心とした「心配ごと無料法律相談会」を、弁護士会、県司法書士会の協力を得ながら、人吉球磨地域各市町村で月 1 回巡回にて開催している。

このように、全庁的な取組み、また周辺自治体との連携を活用し、住民の様々な相談に対応する窓口として住民サービスを行っている。

【今後の課題】

これまで、全職員に対する研修による意識改革、庁内連携、広域への取り組みによ

って、住民の様々な声に応えるようサービスの向上に努力してきたが、今後は特に、こうした広域的な相談体制により、地域内の周辺 9 町村における住民サービスの水準を如何に維持できるかが大きな課題である。

事例 8 消費者問題に対する町の総合的な対応強化に向けた取組

＜長洲町（熊本県）＞

【背景・取組概要】

長洲町は、熊本県北部に位置する人口約 1 万 7 千人の町であり、消費者行政担当者は総務課に所属する兼務職員 1 名となっている。消費生活・多重債務問題に加え、社会的要因や健康問題、家族問題が複雑に絡みあった相談が増えてきたことから、各部署の連携・協力が必要となった。住民にとって最も身近な存在である町の職員が、住民のコーディネーターとなり、それぞれの役割を果たし、住民の安心安全を守ることが目的として、副町長をトップとした「長洲町消費者行政推進委員会」を平成 22 年 4 月に設置し、庁内一体となった消費者行政の推進に取り組んでいる。

【取組の効果等】

「長洲町消費者行政推進委員会」は、総務課が事務局となり、委員は、各部署の職員から選出されている。委員の役割としては、庁内ネットワークの構築や関係各課の業務の連携を図ること、消費者行政に関する知識を習得し、それぞれが相談員としてのスキルアップを図ること、早期問題解決の各所属部署におけるキーパーソンとなることである。

例えば、相談事案が発生した際には、関係する各委員が相談室に集まり、相談者から話を聴くことにより、ワンストップサービス対応を実施している。

委員会においては、ケース会議を開き、法律家、社会福祉士、消費生活相談専門家、学識経験者等から相談に対する専門的な意見や相談体制の確立に向けたスーパーバイズを受けている。

本年度から社会福祉協議会も消費者行政推進委員会の会議に参加しており、生活再建への具体的な支援策などを検討している。また、地域包括支援センターとは日頃から連絡を取り合い、トラブル防止の啓発にも努めており、高齢者が契約トラブル被害に遭った場合には、センター長も電話あっせんの場に同席している。

委員会閉会後の午後からは、庁舎とは別棟の保健センターにて、弁護士、司法書士、臨床心理士、消費生活相談専門家等と「生活とこころの無料相談会」を開催している。相談会終了後は、専門家を交え、ブレインストーミング方式で振り返りの検討会を開催している。検討会は、相談者自身や家族等、住民が抱える問題を発見し、生活再建

への支援の方法を見つけ出すための気づきの時間でもある。

各委員は、部署の垣根を越えて消費者行政関連の研修に参加しており、相談対応の能力向上のために実施する消費生活相談員とのOJT、相談者の精神的なケアのための臨床心理士による研修等にも取り組んでいる。

住民がどこの課を訪ねても一定の相談が受けられるような組織体制を目指しており、消費者トラブルの未然防止や多重債務の早期解決による生活再建への手助け、自殺予防さらには生活再建による町税等の効率的な収納率の向上が見込まれる。

また、幼少からの金銭教育や家計管理支援等の重要性を踏まえ、平成23年度においては、金銭教育として小学校6年生を対象に家庭科の授業時間を活用し「金銭教育」「消費者教育」、中学校全校生徒・教員・保護者を対象に「親子のためのケイタイの学校」「お金の教室」を実施した。また、家計管理支援として一般（企業人事担当者等）向けに「暮らしの安心基礎講座」と「家計の心配ごと相談」を実施した。

【今後の課題】

相談内容が複雑化、多様化する中で、庁外との連携がこれまで以上に必要であり、法律家、社会福祉協議会、地域包括支援センター、保健所、医療機関、NPO法人等の民間支援団体や近隣自治体との連携により「多角的・立体的かつ重層的な相談体制」を構築し、継続していくことが必要である。

また、近隣自治体との間においても、平成24年5月に「第1回荒尾玉名地域消費者行政担当者会議」を開催し、管内担当者のメーリングリストによる被害者情報の共有や定期的な情報交換会を実施するなど、連携・協力体制を整えることとなったが、相談機関に顔見知りが多いことなどを理由に、地元自治体の窓口には相談に足が向きづらく近隣自治体に出向き相談するといった実態があることを踏まえ、そうした住民（相談者）をどのように、地元自治体にフィードバックするかが課題となっている。

事例 9 高齢者を対象とした地域包括支援センターへの出張相談事業 ＜福岡市（福岡県）＞

【背景・取組概要】

最近では、地域包括支援センター（市内 39ヶ所）を経由した相談が増加している。福岡市では平成 23 年度から、消費生活センターへの来所が困難な高齢者を対象に、電話だけでは解決が難しい事案への対応のため、地域包括支援センター（以下「地域包括センター」という）への出張相談事業を実施している。

【取組の効果等】

地域包括センターから高齢者の契約トラブル等に関する相談があった際、それが電話による相談では解決が難しい事案である場合に、相談員が地域包括センターへ出張し、地域包括センター職員の立ち会いのもと高齢者から相談を伺う事業である。

この事業の成果としては 3 点あり、1 点目は、地域包括センター職員がそばにいるため高齢者の方は安心して話ができ、また、出張の際に相談員が、当該相談者の隠れた被害を残らず発見できたことである。2 点目は、地域包括センター職員はサポートしている人の被害発見から、出張訪問時の立ち会いまで行っているため、被害の対処方法や再発防止対策について良く把握でき、必要書類作成の手助けや警察への相談の付き添い、また、その後の生活設計についても相談者の家族らと話し合い、必要に応じて債務整理や要介護認定の申請を行う等事案の早期解決につながったことである。3 点目は、地域包括センター職員の消費者被害に対する理解・関心が深まるために、他の高齢者の被害の拡大防止・未然防止にも役立つことである。

【今後の課題】

出張相談は平成 23 年度の試行を経て、平成 24 年度から本格実施した事業であり、実績もまだ少ない。しかし今後、出張相談の必要が増加した場合、人件費・交通費の財源確保とともに、代替相談員等の体制の充実が課題となる。

事例 10 庁内連携による多重債務問題等の取組強化 <延岡市（宮崎県）>

【背景・取組概要】

延岡市は、宮崎県最北部に位置し人口13万1千人の市であり、消費者行政担当者は、現在、男女共同参画推進室の兼務職員2名と臨時職員（相談員）2名体制である。

例年、年間相談件数は数10件程度であったが、国の「多重債務問題改善プログラム」を踏まえ、平成19年に庁内会議において、多重債務相談窓口を一本化し全庁で取り組むこととし、日常業務の中で、庁内の関係部署と連携しつつ、多重債務者の発見や掘り起こしを行っている。

【取組の効果等】

全庁的な取り組みをはじめから年々相談者が増加し、平成22年度には500件を超えた。これは「地方消費者行政活性化基金」を活用して2名の相談員を配置し、国民生活センターの研修等により、相談員がスキルアップしながら相談業務の充実を図ったことが大きな要因と考えている。相談では、債務整理に必要な書類作成指導、裁判所・弁護士・司法書士への予約と同行を行い、解決を図っている。また、金銭管理の苦手な相談者には、家計簿作成指導など確実に債務整理できるようこまやかな援助も行っている。

平成23年度からは、基金の活用により増設した相談室の周知と相談者の掘り起こしを図る目的で、啓発用パンフレット（全世帯）及び回覧板（各自治会）を作成・配布した。そのほか、相談室の連絡先を記入したシールやカードを、市の施設はもとより市内の病院・遊技場等のトイレに貼り付け、相談窓口の周知を図っている。また、弁護士や県消費生活センター、さらには、社会福祉協議会及び地域包括支援センター等と密接な連携を図り、工夫を重ねた結果、平成23年度は、1000件以上の相談を受けた。さらに24年度は、昨年以上のペースで相談件数が増加している。

【今後の課題】

相談件数の掘り起こしには、窓口の周知や、担当職員及び相談員による積極的な取り組みが必要不可欠であり、こうした体制や機能の維持・強化が課題となってくる。そのため、25年度も相談員の継続雇用と、スキルアップの為の研修に参加できるよう予算要求をして行く予定である。なお、庁内会議については24年7月に開催し、

今後も連携して取り組んでいく事を確認している。

事例 11 相談員不在の支所でのテレビ会議システムの活用による相談対応
＜薩摩川内市（鹿児島県）＞

【背景・取組み概要】

薩摩川内市は、平成16年度に1市4町4村による県内最大広域での合併により誕生した。市の相談窓口は、本所と支所（8箇所）となっているが、相談員は本所において相談対応を行っている。

また、支所のうち4箇所は島（甕島列島 こしきじまれっとう）に置かれており、島の住民は、島内で消費生活相談を受けることができなく、本所への来庁にも数時間を要するため、支所から本所の相談員へ相談できるテレビ会議システムを導入した。

【取組の効果等】

テレビ会議システムは、H24年1月に購入し、本格稼動は、平成24年度になってからである。現在は本所3台、支所8台の体制であり、支所に住民が出向くことで、本所の相談員へ相談ができる体制を構築している。システムは光交付金を活用して購入した。全ての支所には費用的に相談員を配置することができないので、その代替になっている。相談者が来所した際には、職員が操作方法等を案内しながら活用している。住民への告知は、市広報や各種会議等で行っているところではあるが、まだ運用を開始したばかりでもあり住民の利用件数は少ない。運用開始より6～7件程度であるが、活用した住民からは便利だと評判はよい。

【今後の課題】

庁内共通のLANの活用であり、初期のテレビ会議システム購入費用以外、特別なランニング費用は特にない。今後は、支所からテレビ会議システムを通じて、相談員だけでなく、弁護士会・司法書士会による法律相談等も受けられる体制の構築が課題である。

（２）都道府県の消費生活センターの機能

事例 12 緊急課題に対応する部局横断的取組 <東京都>

【背景・取組概要】

消費生活問題は、衣・食・住・健康・福祉・環境など幅広い政策分野に関わっており、その中には、消費生活の担当部署だけでは対応しきれない、いわばすき間事案も多くみられる。

その中でも緊急に取り組むべき課題に対応するため、関係各局がいわば横串を通すような形で連携する仕組み（特別対策班）を作ることによって、その緊急課題に対して機動的・横断的に取り組む体制を整えた。

この特別対策班は、消費生活部長が、緊急課題毎に、消費生活部門及び関係各局の課長級を招集し、随時設置をすることとしているが、これまで、以下の６班を設置、それぞれ課題に取り組み、成果を上げている。

【取組の効果等】

〈特別対策班の取組事例〉

① 家賃保証をめぐるトラブルに関する特別対策班

不動産業を所管する部署と連携し、問題のある家賃保証会社・事業者に対し指導を行い、日本賃貸住宅管理協議会に対し改善要請を行った。同協議会は自主ルールを策定した。

② 美容・形成に関する特別対策班

医療関係部署と連携し、問題のある広告について指導を行った。

③ 消費者教育特別対策班

教育関係部署と連携し、小中学生向けの金融経済教育モデル事業用教材を開発した。

④ 語学留学等斡旋に関する特別対策班

旅行業法を所管する部署と連携し、事業者に対する調査・指導を実施した。

⑤ 美容（まつ毛エクステンション）特別対策班

美容師法所管の部署と連携し、事業者団体に、安全対策の徹底等を要請した。

⑥ 有料老人ホームに関する特別対策班

福祉関係部署と連携し、選ぶ際のチェックポイントなどを紹介したリーフレットを作成、都民へ情報提供するとともに、景品表示法に基づく調査を実施し、注意指導を行った。

【今後の課題】

新たに緊急に取り組む課題が発生した際には、特別対策班を立ち上げ、問題点の究明を図り、必要な行政指導や国に対する要望を行っていく。

事例 13 県の市町村消費生活相談体制への支援 <茨城県>

【背景・取組概要】

茨城県では、平成 20 年度以降、市町村の消費生活センター及び消費生活相談窓口の開設が急速に進み、その結果として生じた相談員の不足や経験の浅い相談員の増加への対応が課題となっていた。

このため県では、相談業務の担い手である相談員の養成と新任相談員等の相談対応能力の向上を柱として、市町村の支援施策を実施している。

平成 21 年 4 月から、市町村の消費生活センターや相談窓口の相談員への支援を行う「市町村消費生活相談支援員」を配置している。この支援員は、市町村から照会のあった複雑困難な事案への助言や市町村センターに出向いての巡回指導を行っている。その他、支援員は、新任相談員等を対象としたスキルアップ研修会の企画・運営等も行っている。

また、同年 4 月から、県弁護士会との連携により、県内 5 地区に担当弁護士を配置し、市町村の消費生活相談員がいつでも法律的な助言を受けられる「随時法律相談事業」を始めており、また、近年複雑化する金融商品に特化した法律相談や一級建築士による専門相談も月 2 回実施し、市町村からの経由相談等にも対応するなど、総合的な市町村支援施策を推進している。

また、市町村における相談業務の担い手不足を解消するため、消費生活相談員養成講座を開催し、有資格者の確保に努めている。



新任相談員を対象とした OJT 研修

【取組の効果等】

市町村消費生活相談支援員による市町村相談員への助言や巡回指導により、市町村の相談対応能力の向上が図られていることのほか、県としても、市町村における相談業務の実態をより適確に把握することが可能となり、市町村支援策のみならず県としての相談、啓発等の事業にも反映することが可能となっている。

また、こうした県全体での相談体制の充実や専門家との連携は、平成 23 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災による被害に関する相談対応にも、大きな効果を発揮している。

【今後の課題】

茨城県は、平成 22 年 7 月に、県内の全市町村に相談窓口が開設されたが、相談窓口の開設日数や相談員数など相談体制には差があり、今後はそれらを考慮した市町村支援を行うことが課題となっている。

具体的には、現在進めている全市町村一律の支援策のほか、センターの規模や相談員の経験年数に応じた支援のあり方を検討し、特に小規模な窓口や経験の浅い相談員向けのきめ細かな個別的支援を実施する必要があるとのこと。

事例 14 消費者あんしんチームによる消費生活相談体制の充実 <京都府>

【背景・取組概要】

京都府では、基金を活用した「消費者あんしんサポート事業」をはじめ、消費者被害の未然防止、問題の早期解決を支援するための施策に取り組んでいる。「消費者あんしんサポート事業」のうち、消費生活相談体制を充実させる取組として、「消費者あんしんチーム」、「悪質商法徹底撃退事業」がある。

消費者あんしんチームは、府の消費生活安全センターの機能を強化して、市町村窓口寄せられた相談を迅速に解決に結びつけるため、府・市町村の職員・相談員及び弁護士で構成するチームとして平成 21 年 7 月に発足させた。

これは、各々の現場に近いところで関係者がチームを編成して、対応することができるようにすべきということから、府消費生活安全センターと、4 つの広域振興局（丹後・中丹・南丹・山城）の 5 チームで編成されている。

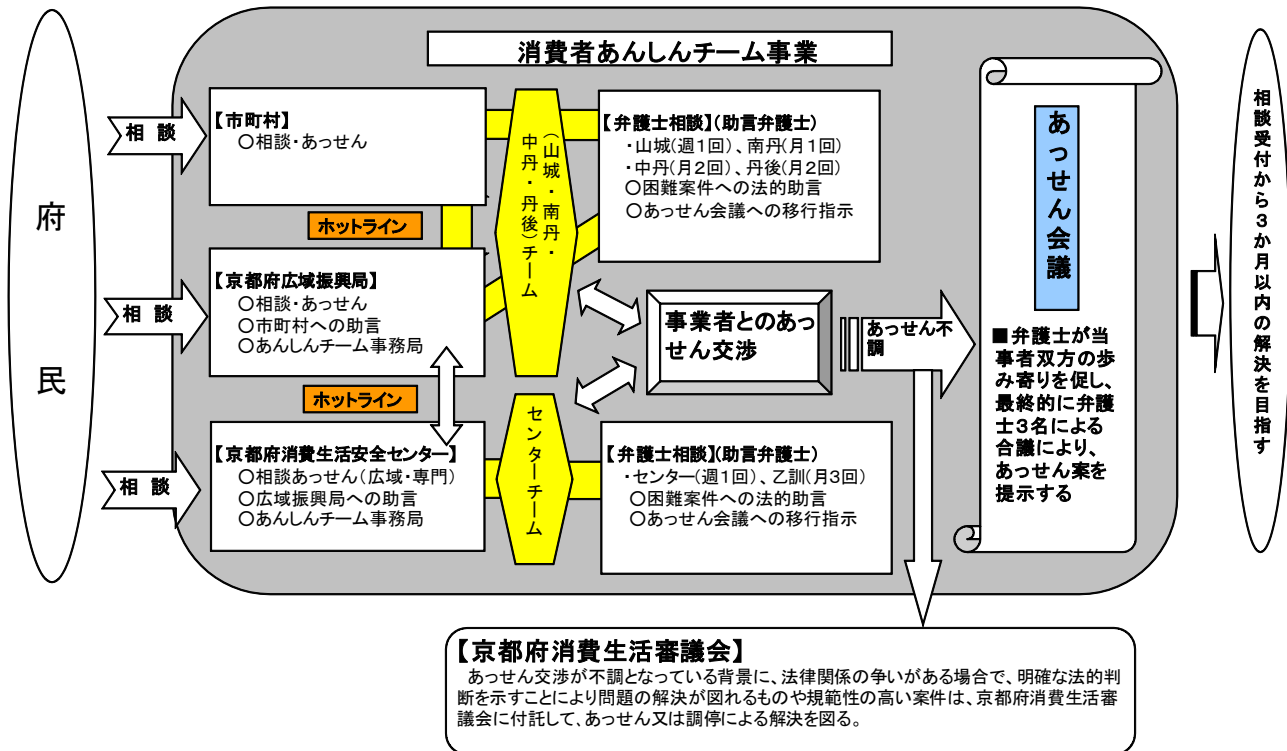
具体的には、①府（消費生活安全センター・広域振興局）と市町村の相談ホットラインを通じ、市町村に相談対応に関する助言を行うこと、②チーム毎に、定期的に面談による弁護士相談の機会を設け、センターや市町村等の相談窓口で受けた複雑な案件に対し、弁護士から法的な見解や対処法の助言を得ること、そして、③相談員によるあっせんでは合意に至らなかった特に困難な事案について、必要に応じて「あっせん会議」を開催し、複数の弁護士による合議により決められたあっせん案を関係者双方に提示し解決を図る、というものである。処理困難案件の 80%を 3 箇月以内に解決するという目標を掲げて取組を進めており、平成 23 年度の達成率は 95%であった。

「悪質商法徹底撃退事業」は、消費者被害の拡大防止を強化するため、平成 22 年度以降重点的に取り組んでいるものである。

具体的には、府の職員・相談員及び弁護士で構成する「消費者あんしんチーム（調査分野）」を発足させ、①特に悪質な消費者被害の多い特定事案に関する被害の掘り起こしを行うこと、②弁護士から法的な見解や対処法の助言を得ること、③事業者への早期警告文書を発出すること、④被害者の集団提訴を支援すること、というものであり、この取組により、悪質事業者の活動を抑止するものである。

平成 22 年度は急増した「未公開株被害」問題に取り組み、平成 23 年 5 月には弁護士団による集団提訴が行われたところである。

消費者あんしんチーム事業の概要と相談処理の流れ



【取組の効果等】

消費者あんしんチームは、市町村の消費生活相談窓口でのあっせんによる解決の強化として取り組んでいるものである。

相談窓口でのあっせん段階では双方の主張に隔たりがあるためそのままでは不調となる可能性が高い案件について、弁護士が客観的な立場からあっせん案を提示して双方の歩み寄りを促す仕組みを取り入れることにより、多くの消費者の被害救済に繋がっている。

一方、消費生活審議会によるあっせん・調停については、問題の解決のために法的な判断を明らかにする必要がある案件や、規範性の高い案件を専門的に処理することとし、あんしんチームの活動と役割分担をしながら、消費生活相談の迅速かつ効果的な処理を図っている。

なお、チーム結成のメリットとして、府と市町村が一緒にチームを組んで取り組んでいる点で、市町村職員の意識向上に大きな効果があるほか、法律の専門家である弁護士と一緒にあっせんを行うことにより、相談者・職員がノウハウを蓄積できることが大きいとのことである。

悪質商法徹底撃退事業は、特に少額被害者など、誰にもどこにも相談していない被害者をいかに掘り起こし、また、迅速な被害拡大防止を行うかが課題であった。

このため、被害を掘り起こすための特別相談会や、集団提訴支援に向けた特別相談会など、チームによりきめ細かい取組を行うことにより、迅速な被害回復と、悪質事業者の活動の抑止に繋がると考えられたものである。府は集団訴訟に対する必要な支援を行うことで、京都府から悪質事業者を排除し、被害の拡大防止を図り、悪質商法を許さない京都府を目指している。

【今後の課題】

平成 23 年度の消費者あんしんチームの活動状況として、577 件のうち 489 件（うち 3 箇月以内 463 件）を解決に導くなど優れた実績を残す一方で、あっせん会議は 1 件にとどまっている。

今後とも、あっせん会議を相談業務の延長線上に位置付けて、あっせん交渉が難航すると見込まれるものは、積極的にあっせん会議にかけることにより、早期解決に向けて取り組んでいくこととしている。

平成 23 年度の悪質商法徹底撃退事業としては、5 月に未公開株被害に関する集団訴訟支援を行うとともに、適格消費者団体による差し止め請求を連携して行う等の実績を残せた一方で、一層の被害拡大防止が課題となっていることから、条例に基づき、法令違反の疑いの高い悪質事業者名公表にも取組んだ。（24 年 6 月に 4 件の事業者名公表）

今後とも、消費者団体を始め、関係機関との連携を図りながら消費者被害の拡大防止に向けて継続的に取り組むこととしている。

事例 15 中核センターとしての相談・情報提供機能の充実強化 <大阪府>

【背景・取組概要】

大阪府では、『消費生活相談窓口職員専用ウェブサイト』を開設するとともに、府ホームページ「消費生活事典」を活用した府民向けの情報提供機能の充実に取り組んでいる。

消費者を取り巻く問題は、その内容が複雑、多様化している。そのため、消費者に身近な各市町村の相談窓口と連携して、消費生活相談業務や業者指導を効果的・効率的に行うとともに、消費者被害の拡大防止、未然防止に役立つ情報をより迅速、的確に消費者に提供する重要性が高まっている。また、これに伴い、消費者の身近な相談窓口である府内市町村を支援する府消費生活センターの中核センターとしての機能の充実・強化が求められている。

このため、府及び各市町村の相談窓口職員が消費者被害に迅速、的確に対応できるよう新手の悪質な手口やその対処法、事業者情報等業務に役立つ情報を即時に共有できるサイトの管理運営を行っている。

【取組の効果等】

各市町村の消費者相談窓口において、組織体制や相談員の経験等にかかわらず、相談に的確に対応するために、必要となる情報の提供が求められる。このため、『消費生活相談窓口職員専用ウェブサイト』において、消費者被害の緊急情報（悪質事例の情報とその対処方法）、相談処理のためのマニュアル、相談処理にかかる法律相談、研修、事例検討など連絡会議の結果等を提供している。

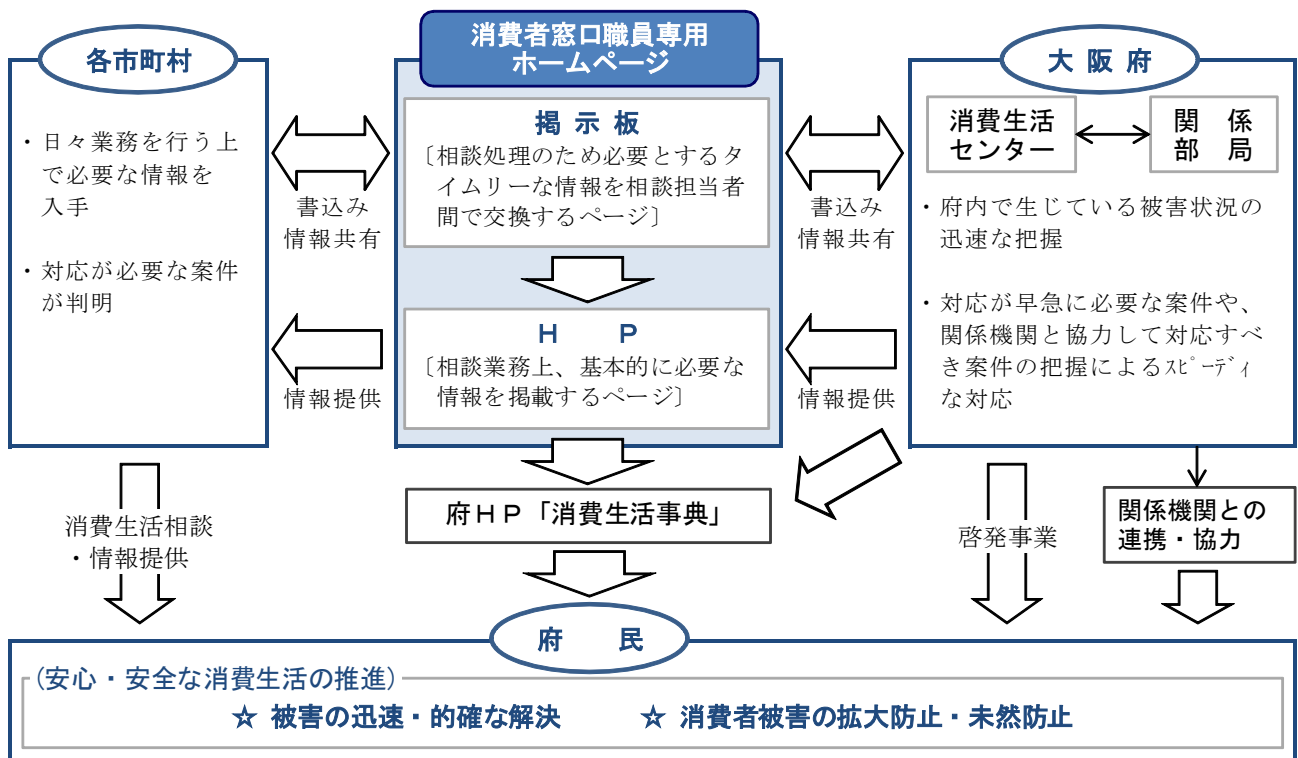
また、被害の拡大が予想される新たな手口の悪質な被害について、消費者相談窓口の職員間で相互に情報を共有し、その被害対処法や被害の拡大・未然防止策を相互に検討、提供できる場を確保する必要がある、『消費生活相談窓口職員専用ウェブサイト』の中に相談情報交換掲示板を設置した。掲示板では、消費者被害情報や事業者の倒産情報などを共有しているなど、各市町村の消費生活相談業務や事業者指導を支援している。

さらに、収集、分析した情報に基づき、被害の拡大防止、未然防止に役立つ情報を府民へ届けるため、府ホームページ「消費生活事典」を活用した府民向け情報提供機能の充実に取り組んでいる。

【今後の課題】

『消費生活相談窓口職員専用ウェブサイト』を、今後継続的に活用していくための体制の確保が課題となっている。ウェブサイトを常に最新の情報に更新するためには、人的にも財源的にも負担を伴う。各市町村において相談窓口の設置、消費生活相談員の配置といった基礎的な体制の整備を進めているが、府の長期的な施策と連動させることが重要である。

また、ユーザビリティの向上も課題になっている。ユーザーである相談員に分かりやすい形で情報を提供するとともに、情報の検索性を改善していく必要があるとのことである



事例 16 相談員の業務支援のための「消費生活相談スーパーアドバイザー」の配置 ＜佐賀県＞

【背景・取組概要】

佐賀県では、平成18年5月から、県内の全市町で専門の相談員を配置した消費生活相談窓口を開設し、県民の消費者被害の防止やあっせん等に取り組んでいる。

近年の消費生活相談の状況をみると、高齢者の相談件数が4割近くを占めており、住民に身近な市町の消費生活相談窓口の充実が課題となっている。

しかしながら、多くの市町では消費生活相談員が1名体制となっており、また、市町毎に開設日数や相談時間、PIO-NET 端末の有無等まちまちで、十分な相談体制が整っているとは言い難い状況である。また、相談内容も複雑化・多様化しており、住民からの相談に対応するためには、相談員のレベルアップや情報交換が必要となっている。

そこで、県の消費生活センターに「消費生活相談スーパーアドバイザー」を配置して市町の相談員等からの問い合わせに対する助言や、市町の相談窓口との共同処理、市町からの移送事案の処理等を行い、県全体の相談体制の強化を図っている。なお、消費生活スーパーアドバイザーの配置も委託により実施しており、市町からの問い合わせにも対応できるよう、正・副2名を登録し、常時1名を配置する体制としている。

【取組の効果等】

佐賀県では、全ての20市町で、消費生活相談をNPO法人に委託している。委託を行うことで、専門性が確保されるという利点がある半面、1人の相談員が複数の市町の相談対応を受け持つという状況となっている。

このような1人体制の相談窓口に、消費生活スーパーアドバイザーが訪問指導等の支援を行うことにより、1人の相談員では解決困難な事案が解決に至るケースもある。

また、その他にも以下の効果もある。

①市町の行政担当者には専任の職員が少なく、多くは他の業務と兼務しており、消費生活相談の業務に専念できない状況である。スーパーアドバイザーは行政担当者にもアドバイスを行っており、担当者のレベルアップにもつながっている。

②スーパーアドバイザーが、県や市町の税務担当者の研修に招かれたことを契機に税部門との連携が進み、滞納整理担当者から多重債務者を相談窓口につないだ事例も

あるなど、多重債務者の掘り起こしという副次的な効果があった。

③消費生活相談スーパーアドバイザーには市町への訪問指導という業務もあるが、県センターから市町の相談窓口へ足を運ぶことにより、県内の消費生活相談の状況が把握できることで、悪質事業者に関する情報も、これまで以上に入手しやすい状況となっている。

【今後の課題】

消費生活相談スーパーアドバイザーの配置により、県内の消費生活相談の情報が入手できることになり、事業者指導についても迅速な対応が求められているが、行政職員は人事異動があるため、専門家の育成が困難な状態である。

現在、基金事業のレベルアップ事業を活用することにより、研修機会を確保し専門性を高めることで、スーパーアドバイザー配置の効果をよりいっそう高めてはいるが、基金活用事業のため、平成24年度にて終了の予定となり、今後の市町への対応としての課題が残る。

（３）相談体制の基盤整備

①相談員の任用と処遇

事例 17 区長のリーダーシップのもと、相談員の処遇の確保

＜新宿区（東京都）＞

【背景・取組概要】

新宿区では、区長選挙でのマニフェストに消費者行政の充実が掲げられるなど、区長のリーダーシップのもとで、消費生活行政が行われている。

中でも消費生活相談員の処遇については、平成２２年度に報酬がアップされるなど、従来よりもさらに処遇の改善がなされている。

新宿区では「雇い止め」はなく、採用された相談員は原則、６５歳の定年まで勤めることが可能となっており、定年退職者が生じた場合に新規の補充をする、という形をとっている。

また、国民生活センターや東京都消費生活総合センターの研修等にも積極的に参加するようにしており、相談に対するバックアップをしっかりと行っている。

この結果、経験豊かな相談員を確保しながら相談を受けることが可能となっている。

【取組の効果等】

消費生活相談員の処遇については、財政的な制約等がある中でなかなか改善していくことが難しい、といった状況が他自治体では発生している。

新宿区においては、区長の理解のもと、「他自治体より高いか少なくとも同等の報酬金額」が消費生活相談体制の維持・向上のためには最低限必要である、という認識にたち、相談員の処遇を確保している。

【今後の課題】

消費生活相談は日々、高度化・複雑化しており、また相談者の中には警察的な対応を求めてくる相談者もいることから、消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化等に関する国の検討状況を踏まえながら、このような状況に対応していくことが課題となっている。

事例 18 統括消費生活相談員制度の導入を通じた処遇改善

＜鎌倉市（神奈川県）＞

【背景・取組概要】

鎌倉市では平成20年度から、相談員8名のうち2名以内を「統括消費生活相談員」とし、週4日勤務、社会保険を適用している。報酬日額は10,200円である。他の6名は月14日以内の勤務で報酬日額は9,800円である。統括消費生活相談員は、鎌倉市消費生活相談員設置要綱第4条で定めており、相談員のうちでも識見に優れ、相談においては、他の相談員からの相談を受け、助言に当たれる者、消費者啓発においては、講座・教室講師、執筆の両面において指導的な役割を果たす者である。

【取組の効果等】

統括消費生活相談員の設置前は、相談員全員が横並びで、職員以外に判断、指示ができない状況であったが、その職務を統括する立場の相談員を置いたことで、こうした状況を改善することができた。

また、相談員の意見・要望をとりまとめて職員に伝える役割も果たせるようになっている。

【今後の課題】

統括消費生活相談員とその他の相談員との処遇の差がわずかであることから、その職責等に鑑み、さらに処遇の改善が必要と考えているものの、市全体の財政事情等からなかなか実現にいたっておらず、このあたりが課題となっている。

事例 19 資格を要件とした「雇い止め」の適用除外 <岐阜市（岐阜県）>

【背景・取組概要】

岐阜市においては、市全体の嘱託職員としては「原則１年（再任を含めて３年）」という任用期間の制限があるものの、「資格が必要な職（市立病院の薬剤師や臨床検査技師など）」についてなどは、この適用除外となっている。

消費生活相談員についても、消費者安全法施行規則第７条に規定する「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」等の資格を保有している場合、「任用期間の制限」の適用除外としての取扱いになっている。

【取組の効果等】

消費生活相談員については全国的に、その多くが非常勤職員として採用されているケースが多い。その中で、当該自治体内の非常勤職員全体のルールの中で「一定の更新回数を超えたら同一人物の任用は更新しない」といういわゆる「雇い止め」の対象となっているケースが多く見られる。

岐阜市においては、市全体のルールとしては任用期間の制限がありながら「特別な資格を必要とする場合は、任期期間の制限の規定によらないこともできる」とし、その中に消費生活相談員を入れることで「雇い止め」をせずに継続的な任用が可能となっている。

【今後の課題】

さらなる処遇改善のため、毎年度の予算編成に合わせて人事当局と折衝をしているものの、岐阜市の待遇自体が「中核市」という枠の中では高い水準にあることからなかなか具体的な待遇改善にはつながっていない。

今後は、消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化等に関する検討の状況等を踏まえながら、処遇改善を図っていくことが課題である。

②相談員の養成・確保

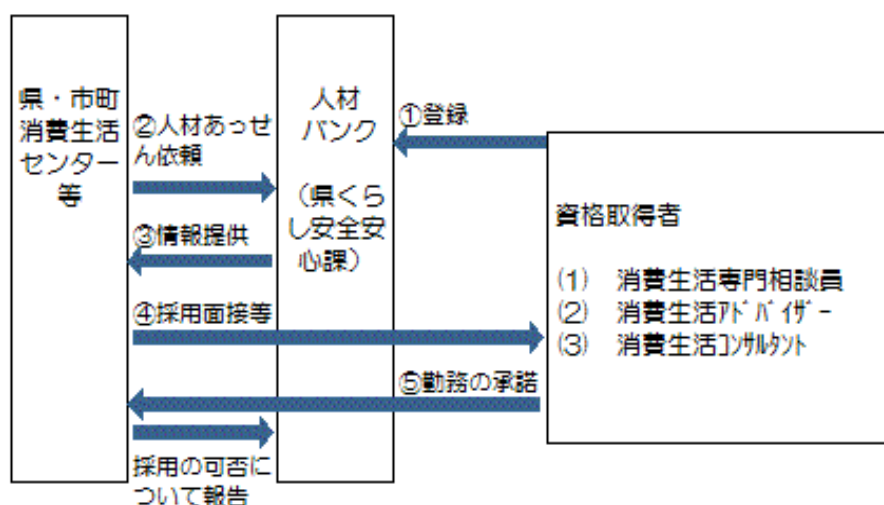
事例 20 栃木県消費生活相談員人材バンク設置の取組 <栃木県>

【背景・取組概要】

県民生活を脅かす消費者問題が多発している中、県民がどこに住んでいても、身近なところで相談を受けられるようにするためには、市町における相談体制の充実が必要である。

その相談体制の充実には、専門的な相談対応ができる消費生活相談員（以下「相談員」という。）の確保が欠かせないが、市町が独自に相談員を確保することが難しいことから、栃木県では、県内の消費生活センター等における相談員確保の手助けとなるよう、平成 22 年 11 月に「栃木県消費生活相談員人材バンク」（以下「人材バンク」という。）を設置した。

この人材バンクには、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のいずれかの資格保有者で県内の消費生活センター等で相談員として勤務を希望している者に、人材バンク登録をしてもらう。県内の消費生活センター等から相談員の紹介依頼があった場合に、登録された相談員希望者の中から、勤務場所や勤務時間等の条件が一致する人材の情報提供・紹介を行い、相談員採用を希望する消費生活センターと相談員として勤務を希望する者との橋渡しを行っている。



【取組の効果等】

平成 24 年 6 月末現在、31 名が人材バンクに登録されており、今まで 6 名の相談員が、人材バンクを通じて県内の消費生活センター等において新たに採用となった。採用者のほとんどは消費生活相談の実務経験はないが、ベテランの相談員や県の巡回訪問等を活用し、指導や助言等を受けながら活躍している。

また、広報やホームページで相談員を独自に募集しても応募が無かった市町のうち、人材バンクの活用により相談員を採用できたところもあるなど、本事業の意義を確認されている。

【今後の課題】

本事業は、平成 27 年を目標年次とする「新とちぎ元気プラン」の成果指標に位置づけられている「全市町の消費生活センター設置」の実現に不可欠なものであり、今後は、できるだけ多くの資格保有者に登録していただけるよう、引き続き、消費者問題に関する活動する方が参加する研修会等や関係機関を通じて、人材バンクの登録への働きかけを行っていくとのこと。

また、実務経験のある相談員の採用を希望する市町が多いが、県の相談員派遣や比較的経験の浅い相談員向けの研修等を充実させつつ、実務経験のない相談員の採用についても働きかけを行っていくとのこと。

事例 21 広域連合を活用した消費生活センターの設置と相談員登録制度による継続的な相談員の確保 <鈴鹿亀山地区広域連合（三重県）>

【背景・取組概要】

四日市市等の近隣自治体でも相談件数が増えてきたことと、平成 11 年度より設置されていた広域連合の業務拡充を模索していたことがきっかけとなった。

これまで広域連合では介護保険事業を行っていたが、消費者行政が専門的な分野であることや介護分野の相談とも重なる点等が合致し、平成 17 年 10 月に「鈴鹿亀山地区広域連合消費生活センター条例」が可決され、平成 18 年 4 月に広域連合による消費生活センターが誕生した。

センター設置に向けた準備段階として、平成 16 年度から有資格者を条件とした相談員の募集を開始し、センターのスタート時には相談員 3 名体制となった。センターの設置場所については、圏域内の 4 箇所で検討を始め、最終的に交通の便や人が集まっている場所、プライバシーを確保できる場所等を検討し、鈴鹿市の平田地区に設置することとした。

また、欠員が出た場合等に相談対応に支障が出ないように、相談員の登録制度を設け、継続的な相談員の確保を行っている。

【取組の効果等】

広域連合による消費生活センターの設置に向けては、構成市である鈴鹿市、亀山市ともに積極的であり、スムーズに進んだ。また、経済圏域が似ているため、同じような相談事例もあることから、統一的に対応できるというメリットもある。

一方で、設立準備段階から相談員の確保が大きな課題となっていた。地方では資格を持っている人材は少なく、実務経験者となると更に難しい。募集をした段階では実務経験者が一人もいなかった。そのため、県に依頼したところ、採用した相談員を県への出向として 1 年間、県センで養成してもらえることとなった。新たにセンターを開設する場合、実践を積んだ相談員が一人もいないことは非常に不安であったため、県センで実践を積めたことは、非常に大きかった。

平成 21 年 5 月に新たに 1 名の相談員を採用し、現在非常勤職員（相談員）3 名、担当職員 1 名の計 4 名で相談にあたり、あっせん等を行うまでにいたっている。立ち上げから 4 年であっせん等を積極的に行うまでにいたったのは、担当職員である所長

自ら相談を受けるために知識習得に努力を惜しまなかったことや県センで実践を積んだ相談員が他の相談員に自分自身が得たノウハウを積極的に伝えたこと、その情熱によるものである。

また、近隣市を含め、消費生活相談員資格を保有している人が少ないという状況もあり、仮に相談員に欠員が生じた場合、相談員の確保が困難であるという課題が想定されたため、相談員の登録制度を設け、こうした事態への準備を図っている。

具体的には、過去の相談員募集で採用に至らなかった方や相談員の欠員について問い合わせをしてきた方などについて「次回募集の際にお声かけします」ということで連絡先等をストックして対応している。

地方の小規模自治体においては、市町村単独で相談員を確保することは非常に困難なことに加え、小さなコミュニティの中では知った顔の相談員に相談することは避けたい人も多い。鈴鹿亀山地区広域連合の消費生活センターは、こうした小規模自治体における消費者行政の取組として、参考となる一例といえる。立ち上げ当初は、消費生活センターの認知度も低かったため、ケーブルテレビやステッカー作成等、かなり工夫して周知を行い、認知度はかなり向上してきている。

【今後の課題】

広域連合は、両市から独立した組織であることから、両市の他部局との連携は図りにくいという面がある。一方、多重債務問題などは、税や上下水道の徴収部門と連携を図ることで成果が期待できるという一面もある。介護事業を当該広域連合では担っていることから、福祉部門との連携は図れるものの、病院関係や税関係の部門との連携は今後の検討課題でもある。

現状では、両市の「市民相談窓口」や「権利擁護のまちづくりネットワーク会議」において連携を図っているところである。

また、相談員を継続して確保していくためには、処遇は重要な課題である。現在の事務局職員は両市からの派遣である。相談員を正規職員化するには、広域連合の正規職員として採用するか、有資格の正規職員を関係市から派遣してもらうかのどちらかになるが、前出の方法は、基礎単位自治体とは異なり広域連合の恒久的位置づけが困難であるため、その職員の身分保証を十分に協議する必要がある。また、後出の方法は、派遣された職員が人事異動の対象となるなど相談員の安定確保に問題が残る。いずれにしても、相談員の任用条件や処遇改善については、広域連合だけで結論を出す

ことはできず、両市の人事担当や関係部局との綿密な協議が必要とされるが、当面の対応として相談員の継続確保のために相談員の登録制度を設けることで対応している。

事例 22 県による市町村消費者行政推進の支援、相談員スキルアップ支援

＜熊本県＞

【背景・取組の概要】

熊本県では、消費者行政担当職員を対象とした消費者行政担当者研修会や相談員を対象としたレベルアップ研修の実施、国民生活センターの専門家による巡回訪問事業の活発な活用、経験年数3年未満の相談員を対象とした県消費生活センターにおけるOJT（国民生活センターの専門家による巡回訪問事業活用）の実施等により、市町村における消費者行政推進の支援を行っている。

また、市町村長及び市町村消費者行政担当課に対して、消費者行政に対する理解を深めるよう積極的な働きかけを行ったところ、平成20年度以前には、熊本市のみであった消費生活センターが、平成24年4月には県下14市全市に設置された。

【取組の成果等】

今後は、庁内連携、関係機関との連携を推進していく必要があること、また、多重債務者対策協議会委員からの提案もあり、平成24年2月、徴収部門等行政職員多重債務問題対策研修会を開催。県及び県内市町村の消費者行政担当職員及び相談員だけでなく、徴収や督促を担当する職員を対象として、多重債務問題に部署の垣根を越えた先進的な取組を行っている自治体（奄美市、静岡市）の職員及び多重債務問題に熱心な弁護士を講師に招き、研修会を開催した。平成24年度も継続してこのような取組を行うこととしている。

また、熊本県では、県相談員のみならず、市町村相談員（職員を含む。）も参加対象とした研修等を開催し、市町村における相談機能強化の支援を行っている。

平成23年度は、相談員から、日常的に相談を受けることによる精神的な負担を緩和するための研修を開催してほしいという要望が寄せられたことから、相談員の相談対応に伴うメンタルケア・相談対応方法に関する研修会を開催した。こうした研修はニーズが高いが受講の機会がなかなか無いことから、受講者からは継続して実施してほしいという意見が多く寄せられており、今後も何らかの形で実施していくことを検討しているところである。

平成24年度は、電子通信関係をテーマとした5ヶ月間の通信講座（5回のスクリーニングを含む。）を開催することとしている。また、継続して開催している弁護士

会との勉強会について、運営方法等の見直しを行い、1つのテーマを弁護士と相談員がともに深く理解できるような取組としていく方針である。

【今後の課題】

当県内には45市町村があり、行政規模・地域情勢・消費者行政に対するこれまでの取組等、それぞれが異なる状況下にある。県としては、市町村と密接に連携を取り、支援のあり方を共に考えていくとともに、その方向性については、平成25年3月に策定する第2次消費者基本計画において示すこととしている。

③相談業務の質の向上

事例 23 担当幹部の熱心な取組みにより、知事のリーダーシップを引き出す

<埼玉県>

【背景・取組概要】

埼玉県では、基礎自治体での相談体制の強化を図るため、県から市町村に熱心な働きかけを行った結果、県内 70 市町村のうち 67 市町が遅くとも平成 23 年度末までに、消費生活センターを設置することを表明した。平成 24 年 4 月 1 日現在、県内 63 市町村（市町村合併により減少）の全てに相談窓口が開設されているが、消費生活センターの基準を満たしていない 7 町村についてもセンター化に向けた働きかけを行っている。

また、県の消費生活センターについても、相談員の専門性の一層の向上と処遇改善を図るため、平成 21 年度から新たに「主任消費生活相談員制度」の導入し、主任消費生活相談員を 6 名配置するとともに、解決困難案件に対応する「問題解決チーム」を創設した。主任相談員は、公募により選任し、自ら消費者からの相談を受けるほか、県センターの相談員への助言、市町村の相談員への助言を行う「相談員の相談員」としての役割を担う。また、「問題解決チーム」は、主任相談員を中心に弁護士、職員がチームとなり、①リフォーム関連案件、②軽貨物宅配業務契約案件、③賃貸住宅原状回復案件、④エステティック解約案件、⑤入学金等清算案件、⑥健康食品連鎖販売取引案件などその時に特に顕在化した課題に取り組んでいる。

また、事業者指導・法執行の強化を図るため、平成 21 年 4 月、執行担当職員を約倍増し、24 年度も引き続きこの体制で取り組んでいる。警察官 O B を 1 名から 3 名に増員するとともに、立入捜査班を 3 班体制にして、同時に複数個所への立入を機動的に実施できる体制を整備した。担当者の処理の専門性を向上するため、調査案件に関する弁護士のアドバイザー制度を設け、3 名を委嘱している。

【取組の効果等】

県では、平成 17 年頃から、市町村に対し相談窓口設置を働きかけてきた。平成 20 年度から、県民生活部長が先頭に立ち、消費生活課長、県センター所長・支所長もそれぞれ市町村を訪問し、市町村長や幹部職員に直接要請を行うとともに、相談窓口の

拡充を要請する文書（平成 20 年 7 月 16 日付）を、県民生活部長名で市町村長宛送付した。今回、消費者安全法が成立し、消費生活相談処理が市町村の責務として明確に位置付けられたことを契機に、さらに熱心に働きかけを行った。働きかけに際しは、消費者関係法の研修会を県が実施することや、県センターが相談窓口のバックアップをすることを伝えた。また、「地方消費者行政活性化基金」で相談窓口・センター設置の設備費等が支出できることや、4 日以上開設すると P I O－N E T が配置されることも、説得材料として有効であったとのこと。

主任相談員制度の創設や相談員の処遇改善については、担当県民生活部長から知事に対し、消費生活相談員の役割や重要性、専門性や職務の大変さとともに、少数で頑張っている市町村の相談員へのアドバイスを行うなど主任相談員の役割や必要性を熱心に説明し、県の重点施策として位置付けた。

平成 21 年度からは、主任相談員によって「消費生活相談マニュアル」を作成し、また主任相談員の市町村への派遣等を行うなど、県として積極的に市町村の支援に取り組んでおり、「市町村で解決困難なものは県と一緒に解決する」という姿勢で取り組んでいる。

また、事業者指導・法執行の体制強化についても、消費者からの相談に対応するだけでなく、被害をもたらす悪質な事業者に厳正に対処しなければ根本的な解決にはならないことを知事に伝え、理解を得た。

このように、消費者行政に対する知事の理解を得る中で、全庁的な合意形成を図ることにより、厳しい財政状況の下でも人員増や財源確保が可能となった。

【今後の課題】

消費生活相談員の専門性向上のみならず、消費者行政に携わる担当職員も I T や金融商品など暮らしの問題に幅広く精通する必要がある。今後の人材配置において、在任期間を長くしたり、消費者行政にキャリアの重点化を図る人事ローテーションを組み、消費者行政に携わるスペシャリストを育てるような対応についても課題である。現状では、再任用職員として経験のある者を消費生活課に配属する対応を行っているところである。

事例 24 市町村相談員向けの共通マニュアルの作成 <岐阜県>

【背景・取組概要】

岐阜県では、「基金」を活用し、平成20年度には5市町村だった消費生活相談窓口を平成23年度には全42市町村へと拡充した。

これに伴って、消費生活相談員を配置するなど市町村において相談業務への体制づくりに取り組んできたものの、相談業務は複雑多岐な分野に渡り、幅広い知識や経験が必要とされることから、初めて消費生活相談の業務に従事する相談員等の支援のため「岐阜県消費生活相談対応マニュアル」を平成24年3月に作成し、県内の消費生活センター、相談窓口に配布した。

【取組の効果等】

岐阜県内では、急速に相談窓口を拡充したこともあり、相談初任者も多くいたことから、「初任者でも活用可能なマニュアル」とすることが課題であった。

このため、作成にあたっては、市町村の職員や相談員の意見を聞きながら作成するとともに具体的な相談事例を数多く掲載することで対応した。

また、マニュアルは一回作成した後の状況変化が発生した場合に更新が課題となることが想定されたため、加除式とし、今後の更新ができるように配慮している。

【今後の課題】

消費生活相談に関する法律は多岐にわたり、また、必要な知識も日々変わっていくことから、今後のマニュアルの更新の頻度や方法をどうしていくかが課題である。また、マニュアルはまだ作成、配布したばかりであることから、相談現場での具体的な活用状況等について意見を聴き、今後さらに改善を研究していくことも課題である。

事例 25 県と市町が協働する「たじま消費者ホットライン」による相談業務等の広域連携 <兵庫県>

【背景・取組概要】

兵庫県は「日本の縮図」と言われるように、様々な地域性を有している。阪神・神戸地域などの大都市部を抱える一方で、県北部の但馬地域は、県内4分の1の面積を占めながら、人口は約550万県民のうち、約18万人という状況にある。

但馬地域3市2町（豊岡市、養父市、朝来市、香美町、新温泉町）での消費生活相談の対応は、平成20年度末まで、相談員を設置して相談業務を行っていたのは豊岡市だけであり、当該地域での相談の約8割を県地域センターが対応してきた。

その後、多重債務をはじめ様々な消費者問題が注目される中、相談員がいない市町においても、その設置の必要性が認識され、また地方消費者行政活性化基金の追い風もあり、相談員の増員や設置が進み、平成22年4月からは3市2町全てに相談員が配置された。

しかし、資格のない未経験の相談員が多く、相談員が設置されただけで相談窓口として機能するものか不安もあり、市町からの要請を踏まえ、県地域センターが蓄積したノウハウを活かし、市町が県と連携して取り組んでいくこととなった。平成22年4月から市町共同相談窓口「たじま消費者ホットライン」を県地域センターと同じ事務所内に設置し、市町相談員が週2日交代で勤務し、県相談員からの指導や協力を得ながら実務経験を積んでいる。

その結果、市町相談員は、たじま消費者ホットラインでのOJTを通して、日々悪質・巧妙化する相談事案に対応できる力量形成が図られ、また県相談員の支援を得ながら、福祉関係機関や弁護士等との連携が図られている。



執務室風景

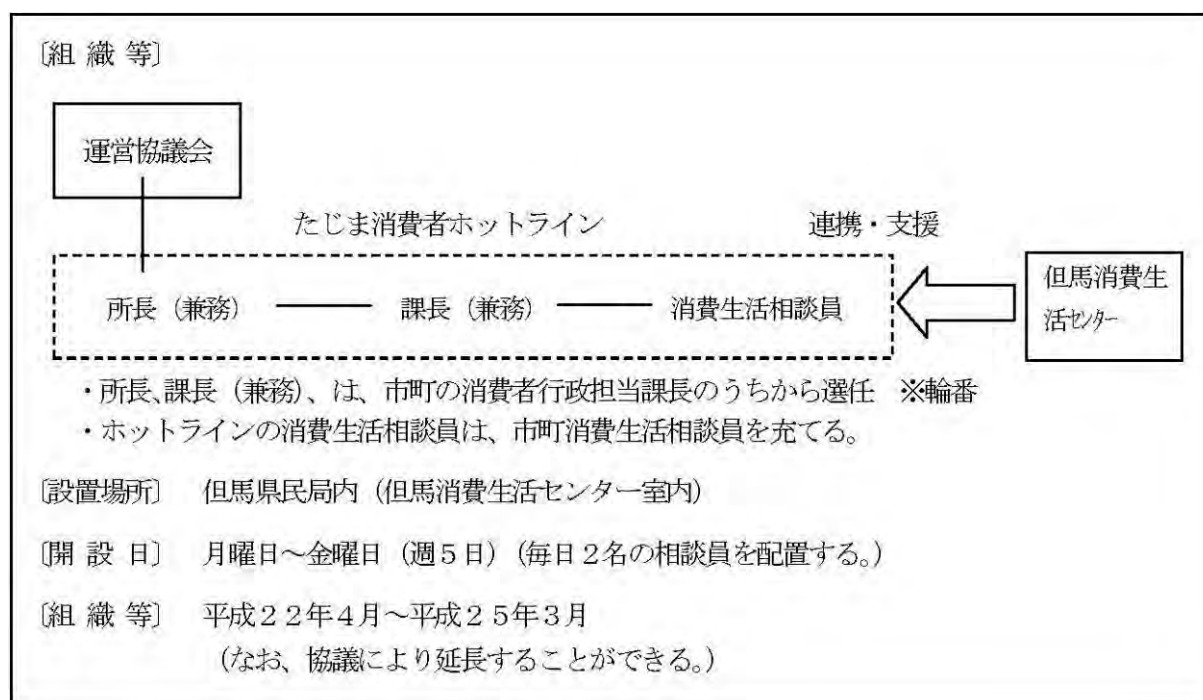
【取組の効果等】

各市町に相談員が設置されるとともに、救われるべき相談を埋もれさせることなく機能していくためには、相談員をサポート、バックアップする体制が必要である。

たじま消費者ホットラインにおいては、その運営に当たり、各市町消費者行政担当課長からなる運営協議会をはじめ、実務担当者による連絡会議、県市町の消費生活相談員同士の連絡会を組織し、定期的に会議を開催している。但馬地域として相談状況等、情報を共有するとともに、今後の取組に関して意見交換を行っている。

【今後の課題】

地域の実情に応じた対応を進めるためには、関係する各自治体が広域連携の必要性を共有するとともに、県、市町それぞれの組織が持つ強みを相互に活かしていくことが求められる。さらに地域の関係機関とのネットワークを構築し、被害の未然防止に向けた啓発を含め、必要な人に必要な情報が提供できるよう、地域全体として消費生活相談に取り組む体制を充実強化していくことが重要とのことである。



事例 26 「ひょうご安心サポートシステム」の活用による相談体制の機能強化

<兵庫県>

【背景・取組概要】

兵庫県では、これまで消費生活相談支援専門家制度により弁護士等の専門家を登録し、月1回の事例検討会での助言や、電話、面談等による随時助言を踏まえ、あっせん解決に努めてきた。

この制度は、一般的な苦情相談の解決や相談員の資質向上には一定の成果があったものの、契約スタイルが複雑化、多様化する中で、兵庫県のあっせん解決率（あっせんした件数に対する解決した件数の割合）は、近年低下傾向にあり、これまでの汎用性を重視した、一般的な法解釈の助言だけではなく、弁護士がより濃密に関わる仕組みが必要となっていた。

このことから県では、平成21年10月に県弁護士会と協働して、県民の消費生活を支援する「ひょうご安心サポートシステム」の構築に取り組む協定を締結した。

具体的には、困難事案に迅速かつ的確に対応するため、県弁護士会が選任した担当弁護士が、事案に対する十分な事前調査を行った上で、弁護士、相談者、県による三者面談（場合によっては、事業者も含めた四者面談）を実施し、あっせん解決を図ることとしている。

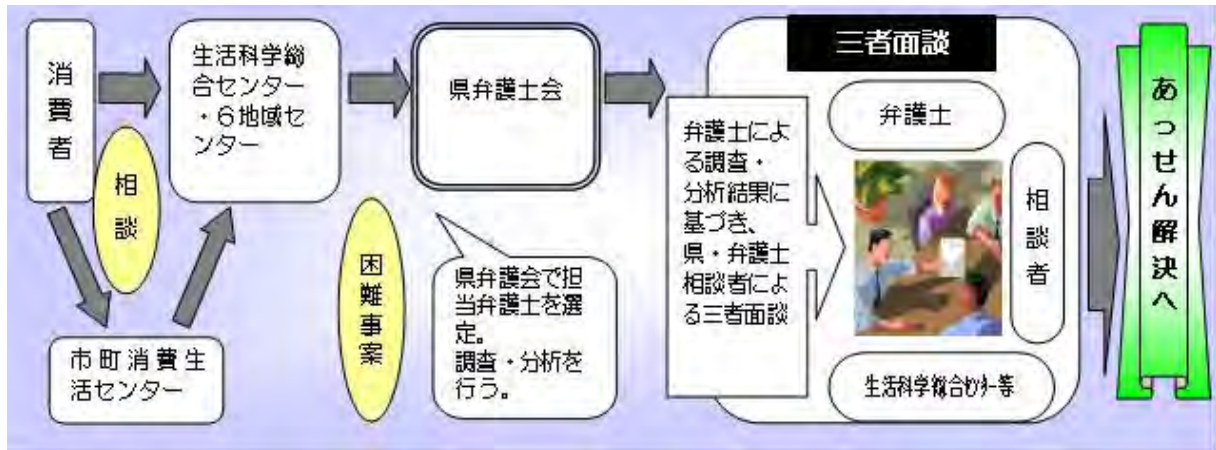
また、消費生活相談員等への法的助言を得る取組として、事例検討会、随時相談、巡回相談を実施している。

事例検討会では、新しい手口等の相談事案で、その解決のため専門的知識を要するもの並びに関係機関への周知が必要な事案について、相談情報交換会の中で法律専門家を交えての解決策の検討を行っている。

また、随時相談として、相談員等が相談処理の解決にあたって、早期・緊急に法令等の規定違反などの確認や法的助言を必要とする事案について、随時、電話やFAX等により弁護士に助言を得ている。

さらに、消費生活センター等が未設置の地域や消費者問題に詳しい弁護士などの専門家が少ない地域を対象に、法的に高い専門知識を要する消費生活相談の迅速・適切な解決を図るため、弁護士による巡回相談を実施している。

このほか、消費者の自立に向けた学習への支援についても、県弁護士会の協力を得ることとしている。



【取組の効果等】

ひょうご安心サポートシステムの協定は、県と県弁護士会が県民の安全・安心な暮らしの実現に向け、今まで以上に連携を強化し、より一体となって取り組むことの“決意表明”であり、その締結に当たっては、県弁護士会の全面的な協力のもと、円滑に行うことができた。

【今後の課題】

取組を継続するために財源の確保が課題となるほか、県・市町の消費生活センターが困難事案に対しても迅速に対応するため、「ひょうご安心サポートシステム」のより積極的な活用を図っていくとのことである。

事例 27 全ての市町村相談員からいつでも可能な弁護士相談 <鹿児島県>

【背景・取組概要】

相談内容が複雑化、悪質・巧妙化する傾向があるため、高度な専門性を要する案件の処理に対する相談対応力の向上が求められている中で、鹿児島県は、離島を多く抱えるという特殊事情がある上、市町村数も多く、また、弁護士が不在の地域もあり、弁護士への相談体制の整備が喫緊の課題となっていた。

一部の市町村では個別に弁護士相談を実施していたが、市町村数も多く、全ての市町村が共通して相談ができるよう、平成 22 年 7 月 1 日、県から県弁護士会への委託により、市町村相談員等から直接弁護士に電話相談できる体制を構築した。

【取組の効果等】

県内の市町村の消費生活センターや消費生活相談窓口で受けた消費生活に係る相談のうち、高度な専門性を要する案件の処理方針について、市町村の消費生活相談員、職員等が直接弁護士に相談を行い、弁護士から助言を受けることにより、市町村相談員等の相談対応力が向上している。

具体的には、県内を 2 つの地区に分け、平日の午前 9 時から午後 5 時まで毎日、それぞれの地区担当の弁護士各 1 名を配置している。なお、県が鹿児島県弁護士会に委託するため、市町村からの費用負担はなく、効率的に市町村における消費生活相談体制、機能の充実・強化が図られている。

【今後の課題】

今年度については、市町村の相談員や担当職員への更なる有効活用により、市町村の相談窓口の機能強化を引き続き図るとのこと。なお、本事業は地方消費者行政活性化基金を活用しており、同基金は平成 24 年度にて終了予定であるため、来年度以降、相談員の相談対応力をいかにして、維持・向上させていくかが課題であるとのこと。

事例 28 食の安全に関する関係部局との連携 <新宿区（東京都）>

【背景・取組概要】

新宿区では、平成 21 年 4 月下旬に消費生活センターが区役所新庁舎に移転したのを機に、センターと保健所が同一の庁舎に入居し、連携・協力体制を構築しやすくなったため、食の安全に関してもワンストップサービスを提供することを目指し、消費生活センターにおいて、消費生活相談だけではなく、食の安全に関する相談もあわせて受けることとした。加えて、関係部門による「新宿区食品等安全連絡会」を設置し、食品等の事故などを共有し、区民への情報提供などを迅速に行う体制構築を図ってきた。

平成 24 年度からは、食品偽装や食の安全についての状況が落ち着いてきたこと、専門の相談員の対応が必要な相談件数が月 2～3 件程度という状況であること、さらには、これまでの専門相談により、食の安全に関する知識や対応に関するノウハウがセンターに蓄積されてきたことなどを踏まえ、効率化を図る観点から、「食品表示相談」は平成 23 年度をもって終了し、通常の消費生活相談の中で受け付けている。

また、「新宿区食品等安全連絡会」については、現在、「新宿区食品安全連絡会」と改組して、継続して関係各課による情報共有を行っている。

【取組の効果等】

平成 21 年 8 月に、消費生活センターと保健所が連携して、JAS 法や景品表示法を含めた食品表示に関する総合的な相談窓口を設置し、食品表示に関する専門的な相談体制を構築した。窓口は、週に 2 日設置し、食品表示問題に関して専門的知見を有する者として、農水省の「消費者の部屋」に勤務している相談員を 2 名（消費生活コンサルタントの資格も保有）配置した。

この相談に加えて、食品や製品に関する事故の被害とその拡大を防止するために、区の関係部門による新宿区食品等安全連絡会を同年 11 月から設置した。

これは、これまでも食品に関する問題の際に、消費生活センターも保健所も断片的な情報しかなく、対応が不十分であったことや、各部署で情報が分散していたとの反省から、食品や製品の安全性問題の情報一元化が必要であるとの認識によったものである。

連絡会では、食品等の事故情報の共有及び区民への周知、食品等の事故に対する影

響の把握や対策の検討、食品等の事故の未然防止に対する関係部門の連携・調整を行うこととしている。事務局は消費生活センターが担当しており、保健所、学校、保育園、高齢者を所管する各部の担当者に加えて、これら行政部門と関係する各機関の担当者の約 20 名により構成されている。

連絡会では、概ね年に 2 回の定例の情報交換を行うほか、重大事故が発生した際には必要に応じて開催することとしている。

【今後の課題】

食の安全に関する相談については、平成 24 年度から通常の消費生活相談の中で受けることとしているが、現在のところ、食品表示相談に来る相談件数は少ない。消費生活センターにおいて、食品表示の講座を事業者向け、個人向けに年 4 回開催するなどしているが、センターで食品に関する相談を受けていることの周知が不十分であることが一因ではないかとのこと。

また、「食品安全連絡会」については、同連絡会の目的でもある食品事故の情報集約・共有の更なる徹底と共有された情報を踏まえた対策について検討を進めているとのこと。

④商品テスト

事例 29 商品テストや技術情報の提供による市区町村への技術的支援 <東京都>

【背景・取組概要】

東京都消費生活総合センターでは、昭和 44 年度から商品・サービスによる事故や不具合等に関する消費者からの相談について、当該商品等に係る事故原因の究明テストや、商品等に関連する技術情報の提供を行うことにより、都内区市町村の消費生活相談窓口の相談解決に資する技術的支援を行っている。

また、区市町村等の要望に基づき、商品テストや技術情報の提供等を行っている。

平成 23 年度においては、「相談・依頼テスト」が 109 件、「技術回答（技術情報の提供）」が 802 件の合計 911 件となっている。

【取組の効果等】

商品テストについては、「テストを行う職員の確保」、「職員の専門性の維持・向上」、「テストを効果的に実施するための設備・機器の確保・更新」といった観点から基礎的自治体である区市町村で実施することが難しい状況にある。

こうした状況に対応するため、東京都では、東京都消費生活総合センターの中に「商品試験室」を設け、センター・オブ・センターズの機能の一環として、都内区市町村の相談解決に資する商品テストや技術的支援を行っているところである。

【今後の課題】

製品使用時の危害・危険や不適切な商品表示に関する複雑困難な事例が増えてきていることから、平成 21 年 4 月から消費生活相談員の「安全・表示グループ」を新設した。今後も引き続き区市町村に対する技術的支援を行っていく。

事例 30 北関東3県連携による商品テスト事業 <茨城県、栃木県、群馬県>

【背景・取組概要】

茨城県、栃木県、群馬県の3県では、昭和59年度から、商品テストに関する情報共有を図り、消費者からの相談を解決するために、「北関東三県商品テスト連携事業」として、共同調査、技術研修、事例研究等を実施している。

特に、商品試買テスト（北関東三県商品試買テスト）については、消費者啓発及びテスト技術の向上を図ることを目的として、平成15年度には「クリーニング苦情」の原因究明、16年度には「電球型蛍光ランプ」のテストの実施によるメーカーに対する改善要望、17年度には「非常持ち出し袋」の中身の調査による消費者への非常持ち出し品の使い方、保存方法等の啓発を行った。また、平成18年度にはやけどが多発していた「やかん」の構造や材質等の調査による消費者への注意喚起とメーカーに対する改善要望を行った。

【取組の効果等】

近年の3県のテスト業務の体制は、人的、予算的な縮小に加え、テスト室の移転・縮小なども進んでおり、現在は、3県合同の商品試買テストを実施できない状況であるが、テスト業務の必要性から、各県において消費者からの相談解決に必要となる相談テストを行っている。加えて、3県の担当者により連絡会議を年1回以上開催し、各県で実施したテスト事例の検討やテスト業務についての意見交換を継続しているほか、日々の業務においても担当者間での情報交換を行い、テスト技術の維持、向上を図っている。

【今後の課題】

商品テストは、消費者行政にとって不可欠な業務であるにもかかわらず、各県においては、テストの実施件数の減少等を背景として、予算の削減や人員を含めた体制の廃止や縮小が止まらない。このような状況において、これまで以上に3県のテスト担当者が連携し、実施した相談テストの情報交換を密にすることで、人事異動等により即影響もされる各県におけるテスト技術等を維持していくことが課題であり、ひいては消費者被害の解決、防止に繋げていく必要がある。

事例 31 **テスト担当者による商品テスト担当者会議** **＜南関東ブロックの各都県・政令市＞**

【背景・取組概要】

南関東ブロックの各都県・政令市では、商品テストに関する情報共有を図るため、商品テスト担当者による担当者会議を開催し、それぞれの都県・政令市における取り組みについて意見交換等を行っている。

会議の中では、必要に応じ、年度によって、国民生活センターやN I T Eの講演や、(独)東京都産業技術研究センター見学なども行っている。

【取組の効果等】

当初、この会議は商品テスト担当者の技術的な面での情報交換等を目的としたものであったが、近年、全国的に商品テスト事業の縮小もしくは廃止の流れが進み、ブロック内でもテスト担当者がいない自治体もある。

したがって、本来の技術的な情報交換という狭義の目的から商品テスト事業に関連した広範囲の情報共有・意見交換等にシフトし、職員の資質向上を図り、消費生活相談への還元をしている。

【今後の課題】

商品テストについて、県・政令市で十分に実施できていないところもあり、また商品テストに係る国の支援についても十分に議論がされていないところもある。まずは、こうした会議を通じて各都県・政令市間で継続的に情報を共有し、実態を把握することで、よりよい商品テストが実施できるようにしていくことが課題である。

また、商品テストは公的な規格・基準がないものも対象にしているので、担当職員の経験や知識によって支えられている面がある。そのため、全国的な商品テスト事業の縮小・廃止の流れの中、特に直営でテストを行う自治体は、今後の商品テスト事業の実施体制維持が課題となっている。

事例 32 庁内関係機関との連携によるテスト実施 <静岡県>

【背景・取組概要】

静岡県では、静岡県消費生活条例第12条に「知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、商品又は役務の試験、検査等を行う機能を整備し、及び拡充するとともに、その実施した試験、検査等の結果についての情報を必要に応じて消費者に提供するものとする」と規定しており、これに基づいて静岡県環境衛生科学研究所において商品テストを実施している。

静岡県環境衛生科学研究所では、平成9年には商品テスト担当職員は県の消費生活センターである「県民サービスセンター」と兼務とし4人を配置した。平成24年現在、県の消費生活センターである「県民生活センター」は県内3箇所となっており、商品テスト担当職員として2人を配置している。

【取組の効果等】

商品テストを消費生活センターで実施するのは、施設面や人員面等で難しい場合が多いが、静岡県では「環境衛生科学研究所」を活用することで対応することができた。

また、機器の整備や更新に係る費用負担も大きな課題であるが、「地方消費者行政活性化基金」を活用し、原子吸光分析装置やアレルギー物質及び遺伝子組換え食品検査用備品等を整備することができ、県民のニーズに合った、商品テストの実施が可能となった。

【今後の課題】

近年、商品テストにおいては事例が複雑困難化してきていることから、消費生活相談部門と連携しつつ、より効果的・効率的にテストを実施していくことが課題である。

⑤裁判外紛争処理機能

事例 33 消費者被害救済委員会による「あっせん」・「調停」 <東京都>

【背景・取組概要】

東京都では、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし又は及ぼすおそれのある紛争について、知事の附属機関である東京都消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）に付託し、「あっせん」・「調停」（以下「あっせん等」という。）を行うことにより、公正かつ速やかな解決を図るとともに、付託案件に係る消費者訴訟に対して訴訟資金の貸し付け等の必要な援助を行っている。（事業開始 昭和50年度）平成23年度において、あっせん・調停を行った件数は5件（新規付託3件、継続審議2件）で、訴訟資金の貸付けは2件という状況である。

【取組の効果等】

近年、取引形態の多様化・複雑化、新たな悪質商法の手口が次々と現れ、多くの消費者が様々な被害に遭遇する危険性が高まっている。このような状況を踏まえ、都民生活の安定と向上を図るために多様な消費者被害の救済を図る取組の一層の充実・強化が重要であることから、平成23年5月に東京都消費生活対策審議会に、「消費者被害救済のあり方」について諮問した。同年12月に出された答申を受け、平成24年3月に東京都消費生活条例の改正等を行い、平成24年度から下記のとおり委員会の機能を強化した。

1 受付範囲の拡大

東京都消費生活総合センターが受け付けた案件に加え、区市町村の案件と消費者相談を相当期間にわたり継続して適正に行っていること等一定の要件を満たす消費者団体が受け付けた案件も委員会の審議対象にした。

2 対象とする紛争類型の拡大

被害の重大性に「財産」を追加するとともに、新たに「被害の反復性」「被害救済の高度専門性」「被害救済の緊急性」を追加した。なお、委員会へ付託できる紛争の類型は次のとおりである。

- ・他に同一又は同種の原因による被害者が多数存在するなど、被害が広範囲に及ぶとき又は及ぶおそれがあるとき（被害の多数性）

- ・被害が消費者の生命・身体の安全又は財産に重大な影響をもたらすとき、又はそのおそれがあるとき（被害の重大性）
- ・同一事業者による消費者被害が反復して発生しているとき又はそのおそれがあるとき（被害の反復性）
- ・相談員によるあっせんが困難であり、被害救済のためにはより高度専門的な知見が必要なとき（被害救済の高度専門性）
- ・被害を緊急に解決しないと被害が拡大するおそれがあるとき（被害救済の緊急性）

3 審議体制の強化

委員を20名から24名に増やすとともに、従来の部会（あっせん・調停第一部会）に加え、迅速かつ機動的な審議体制等を採用した新たな部会（あっせん・調停第二部会）を設置した。

なお、あっせん・調停第一部会は、解決指針の提示や先例形成等を行う必要がある紛争を担当し、委員数は5名、審議期間は約6～8か月程度で審議することを想定している。あっせん・調停第二部会は、緊急に解決しなければ被害が拡大するおそれがあるなど、より迅速な解決を目指す必要がある紛争を担当し、委員数は2～3名、審議期間は3～4か月程度で審議することを想定している。

【今後の課題】

今後の取り組み状況等を踏まえ、さらに効果的に消費者被害救済に取り組んでいく。

⑥相談現場に対する消費者行政担当課のサポート

事例 34 相談の複雑化・高度化に対応するための研修会の実施 <静岡県>

【背景・取組概要】

静岡県では、消費生活相談の複雑化、高度化に対応するため、基金を活用して、県及び市町の消費生活行政担当者や消費生活相談員を対象として平成21年度から、高度専門消費生活相談研修会を年5～6回程度実施しており、毎回50名程度が参加している。

弁護士や司法書士、現役の消費生活相談員などを講師として迎え、インターネットや通信販売、金融関連商品など、消費生活相談業務に従事する者として必要な各種の専門的知識を、事例を交えて習得できるよう講座を設定している。

また、例年12月には、県内各地の県民生活センター及び市町で、借金問題解決の無料特別相談を集中的に実施していることから、その直前回のテーマを多重債務に関するものとし、研修の成果を実務に十分に活かせる工夫をするほか、様々な消費生活トラブルを抱える相談者からの期待に応えられるよう、相談者の心理や窓口対応といったテーマも扱い、総合的な対応力の強化を目指して実施している。

【取組の効果等】

各自治体の相談窓口において、基金を活用して新たに消費生活相談員を配置した市町を中心に、相談員の研鑽を目的とした研修機会の増加が求められているが、個別の自治体が少数の相談員に対し、独自に研修を設定することは難しい状況にある。また、各種団体が様々な研修を実施しており、それらへの参加に対して基金による旅費等の支援も充実しているところであるが、開催地が県外など遠方であったり、聴講したいテーマに関するものがないこともある。

こうした課題がある中で、各自治体の希望するテーマや時機を踏まえて、比較的参加しやすい県内で研修会を設定し、消費生活相談の現場に対応した内容で実施することにしたものである。

なお、静岡県では、「県と県警」、「市町と警察署」の間において、悪質商法等による被害拡大防止に向けた連携に関する協定を締結しているが、この研修会が、被害が疑われる消費生活相談情報の県警等への円滑な提供にも結びついた旨の声が寄せ

られている。

【今後の課題】

この研修会の成果を踏まえ、受講生からは継続実施の要望が出されているが、基金を活用して実施している事業であるため、今後の研修のあり方について課題となっている。

事例 35 消費者行政担当本課・センター統合による執行体制強化 <熊本県>

【背景・取組概要】

熊本県では、平成19年度までは、消費者行政担当本課と県の消費生活センターがそれぞれ別組織であったが、平成20年度に、センターで受けた相談を消費者行政の企画・指導に活かすという目的で、両組織を統合し、消費生活センターを食の安全・消費生活課の課内室として位置付けた。また、平成20年度時点では、消費生活センターは県庁とは別の場所にあったが、平成21年度には、消費者行政と他部局との情報交換をはじめとした連携を促進するために場所を県庁内に移し、この際に同部局で貸金業法も担当することになった。さらに、平成23年度には、消費者行政専管課としての消費生活課を設置し、課が一丸となって消費者行政を推進する体制を確立した。

【取組の効果等】

(本課機能とセンター機能の統合)

本課とセンターがひとつとなることで、消費生活センターは独立した庁から本庁組織となり、人事・予算等を直接交渉できるようになった。また、センターで受けた相談を速やかに事業者指導（特定商取引法、景品表示法、家庭用品品質表示法、県消費生活条例等）実施に生かせるようになった。さらに、平成21年度から貸金業法を所管したことにより、事業者指導のみならず多重債務問題対策にも広がりを持たせることができた。

また、事業者指導等の法執行のみならず、消費者行政全般の企画立案にも日々変化する相談状況や相談員の意見を反映させることができるようになった。例えば、研修内容を相談員の要望を踏まえたものとするのが可能となり、市町村消費者行政との連携もスムーズに行うことができるようになった。平成20年度以前は、本課が市町村消費者行政体制等の支援を、センターが相談機能の支援をそれぞれ行っていたため、市町村のトータルなニーズを把握することが難しかったが、統合後は、市町村消費者行政支援と相談機能支援を一体的に検討することができるようになった。

(県庁舎への移転)

平成21年度に県庁舎内へ移転したことにより、食品衛生法、健康増進法、薬事法、宅建業法、旅行業法等、県行政で所管する様々な法律の所管課との連携がスムーズになり、センターで受けた相談を速やかに各分野の県行政に繋ぎ、生かせるようになった。

た。

また、くらし安全、食の安全、地域福祉、教育等を所管する様々な担当課から、消費者行政をそれぞれの行政分野に反映させるために意見を求められる機会が増加した。その際も、県センターで受けた相談を踏まえた意見を述べ、「消費者＝県民」の意見を県行政に反映させることにより、消費者の視点に立った県行政の推進に寄与することができるようになった。

【今後の課題】

消費者安全法により、県消費者行政は、広域的・専門的な相談対応の他、市町村の補完をしつつ技術的支援を行うこととされており、熊本県では、平成24年度から専門チーム制度を導入し、相談機能の強化を図っている。

実際に事業者活動に問題があると思われる相談を受けた際には、相談員とその分野の専門チーム員により、相談内容、事業者活動の内容、関連法規等を精査し、必要に応じて関係課に情報提供を行っている。今後においても、県民の苦情相談がよりスムーズに県政に反映され、県民の安全・安心な消費生活の確保が図られることが第一の課題であり、必要な取組である。

また、市町村で受ける相談件数の増加とともに、県センターが行う市町村への技術的支援に対するニーズが高まっていることから、県としては、行政組織支援機能と相談機能がともに市町村と密接に連携してそれぞれの市町村のニーズを把握し、効果的な支援を行うこととしており、平成25年度以降の具体的な取組については、平成25年3月に策定する第2次消費者基本計画において示すこととしている。

事例 36 相談員が職員と二人三脚で相談対応 <行方市（茨城県）>

【背景・取組概要】

人口約 3 万 8 千人の行方市では、平成 21 年 10 月、それまでの消費生活相談窓口業務を充実・発展させ、消費生活センターを開設した。開設以来、職員と相談員が協力・連携して相談業務、啓発業務などを行っている。

同市のセンターの体制は、平成 23 年度まで、嘱託の消費生活相談員 1 名、消費生活専任職員 1 名、（センター業務の）支援員として兼務職員 2 名の計 4 体制で相談業務を行っていた。

特に、相談員が 1 名であることから、来所相談には、専任職員が常に同席し、また、週 1 日の相談員の定休日にも、センターは休まず開設し、職員が相談対応を行っている。

また、国民生活センターの研修や、県・市独自の研修にも積極的に参加し、そこで学んだ相談業務に係る知識やノウハウを共有し、さらには、研修や実際の相談対応で得た情報を元に、2 人でアイデアを出し合い、出前講座の内容や実施方法において、例えば、ロールプレイングの取り入れ、パワーポイントの活用などにより、受講者が楽しく学べる工夫をしている。

【取組の効果等】

センター開設当初、専任職員は相談業務が未経験であったため、相談を受けることに不安を感じていたが、常に相談に同席することで、経験豊富な相談員から相談の対処方法や解決の仕方等を学ぶことができたとのこと。また、2 人で相談を受けることで、相談者とのやりとりの証人になることもでき、また身に危険を感じるような事態にも対処しやすいといったメリットもある。

また、平成 24 年度からは、新たに相談員 1 名を採用し、相談員 2 人で相談業務に当たってもらっている。毎日、相談内容記録簿などにより、職員と相談内容の共有を行っている。

【今後の課題】

相談員の報酬等の待遇の改善、雇い止めの問題を解決する必要があるとのこと。また、地域性も影響し、相談することをためらったり、泣き寝入りして諦めてしまうケ

ースへの対応策として、相談業務の強化に加えて、被害に遭わないための対策である消費者教育・啓発が今後はますます大事で充実していきたいとのこと。

事例 37 職員が相談員資格取得 <七尾市（石川県）>

【背景・取組概要】

七尾市では、平成 22 年に消費生活センターを開設し、積極的に相談の掘り起こしを行っている。消費者行政担当課の職員によるセンター開設に関する積極的な周知もあり、平成 21 年には年間 85 件であった相談件数が、センター開設後の 22 年には倍以上の 190 件まで伸び、平成 23 年においても年間 188 件の相談があった。こうした相談件数の増加に対応する必要もあり、同市においては、相談員資格を取得した担当職員が、消費生活相談員をサポートしつつ充実した相談業務が実施されている。

【取組の効果等】

小規模な自治体では、財政的な事情等により、相談員を複数名雇用することは難しい場合が多い。同市においても、相談業務については 1 名の相談員が中心になって行っているが、一部の案件については相談員資格を取得した職員が担当し、実際にあつせんを行うこともある。職員が相談員に代わって相談に対応できるため、相談員が不在の時であっても、相談に応じることができる。また、相談員 1 人体制の多くの自治体で課題となっている相談員の研修機会の確保が可能となり、研修参加による相談員のさらなるスキルアップにもつながっている。

さらに、相談業務以外にも良い効果が現れている。同市においては、年に 20 回以上の消費生活講座を開いており、講座の企画・運営や講師を職員が行っている。職員が実際に相談業務を行っているため、講座においても、実際に相談を受けた内容を踏まえて話すことができ、受講者に対してもわかりやすく、効果的な啓発が可能となっている。

【今後の課題】

今後、職員の人事異動があった際にも、引き続き、消費者行政を担当する職員が消費生活相談に関する知識を身につけ、相談員と職員が連携した現行の相談体制を継続、充実させていくことが課題である。

2. 法の厳正な執行と連携強化

(1) 法執行を担う体制整備

事例 38 全職員対象の意欲ある職員公募、メーリングリスト活用による関係機関との情報共有 <北海道>

【背景・取組概要】

北海道では、特定商取引法やJAS法の執行に携わる職員について、事業者相手の仕事は心的負担もあり、また、専門的な知識も必要とされることから、消費者行政に強い関心を有し、事業者との折衝などに意欲的かつ忍耐強く取り組むことができる職員が配属されることが望ましいと考え、全職員を対象とする公募を行い、配属することにより、法執行等に意欲のある職員の確保に努めている。

また、広大な面積を有し、自治体数も多い北海道では、消費者被害の防止や解決にあたって、情報の共有等が課題となっていた。その対応として、平成18年度から消費者行政や関係機関が共通の認識を持って連携するため、「消費者行政メーリングリスト」を開設した。市町村や消費生活センターが投稿した事業者情報（特に被害情報）に基づいて、他の自治体が警戒を強めるほか、当該情報に基づいて、道が速やかに事業者指導等を行うなどにより、消費者被害の拡大防止を図っている。

【取組の効果等】

公募を受けて申し出た職員を配置したことにより、担当部門の業務に取り組む姿勢がより積極的になり、法に関する専門的な知識や事業者指導、法執行に関する経験が蓄積され、効果的な業務執行につながっている。

また、メーリングリストは、道内全自治体の消費者行政担当課、消費生活センター、道経済産業局、北海道警察などで活用（平成24年6月27日現在、登録者は286名）されており、消費者被害や消費者行政等に関する情報の共有化や情報交換の効率化に大きな役割を果たしている。

【今後の課題】

公募に応じる職員が少ないことから、適任者を継続的に配置することは難しい状況にある。消費者行政の経験の有無に関わらず、法律に関する知識や各種の事業者指導

の経験を有する者の応募をどのように促進するかが課題である。

メーリングリストは、現在は行政機関を対象に運営を行っているが、消費者被害の防止や解決には、より多くの関係者との情報共有が必要となる。対象の拡大に当たっては、個人情報の取り扱い等の問題があり運用面における工夫が必要である。

事例 39 消費生活侵害事犯への対応 ～警察や弁護士会との連携強化の取組～

<岡山県>

【背景・取組概要】

消費生活センターには、詐欺的な投資取引や出会い系サイトによる被害の相談が多数寄せられるが、このような被害事案については、現金振込による決済が多く、センターの助言やあっせんによる被害回復が難しい状況にある。岡山県では、こうした被害から相談者を救済し、悪質業者を市場から追い出すことを目指し、警察や弁護士会との連携強化を進めている。

まず、警察との連携について、相談者の了解を得たうえで、センター相談員から所轄警察署へ連絡を入れ、相談者が警察署を訪問する旨と事案の概要を事前に伝える対応を徹底し、相談者の心理的抵抗感を和らげ、確実に警察に被害を届け出るよう誘導している。その後、相談者が警察署に相談に行ったことを確認した段階で、センター職員が警察本部へ連絡し、相談受付日や相談者氏名、被害状況の概略等を伝え、警察本部と所轄警察署との情報共有の円滑化を促し、迅速な被害拡大防止と被害救済等の対応につながるよう取り組みを行っている。

また、弁護士会との連携について、緊急性が高く高額な契約額の事案等について、相談者が法的対応を希望する場合、県内各消費生活センターからの要請を受け、弁護士会が担当弁護士を推薦し、初回は無料で相談を実施した上で、相談者の判断でその後の対応を決めるというスキームの構築を県から岡山弁護士会に要請した。この新たな連携対応の仕組みは、岡山弁護士会総会で承認され、弁護士会は公募に応じた50人程度の弁護士を「消費者事件特別案件名簿」に登録し、県内各消費生活センターからの協力要請に即時に応えられる体制を整えた。

【取組の効果等】

警察との連携については、警察への相談を躊躇する相談者が多く、また、所轄警察署により相談対応に温度差があるという状況も窺えたことから、センターから事前にアポイントメントを取ることで、被害情報が警察へ届きにくいという課題を克服し、さらに、丁寧に話を聞いてもらえる環境の整備を行った。また、警察本部へもセンターから情報を伝達することにより、警察組織内の迅速かつ確実な情報共有が実現し、悪質業者の刑事摘発に向けた組織的対応力を高める効果が期待できる。

弁護士会との連携については、法的対応により被害救済が期待できる相談者について、公的機関である消費生活センターが事業者である弁護士を個別に推薦することは適切とはいえず、スピードとタイミングが被害救済の成否を左右する利殖勧誘事犯等の被害者を法律専門家へ迅速に橋渡しすることが大きな課題となっていた。このため、弁護士会による実効性のある連携体制の構築を働き掛けた結果、弁護士会の理解と協力が得られ、相談者を消費生活侵害事犯等への対応に精通した弁護士へと橋渡しするスキームが構築できた。

【今後の課題】

利殖勧誘事犯等による深刻な財産被害の未然防止や救済（口座凍結等）を効率的に進めるためには、地域における警察との連携等による取組だけでは限界があり、全国レベルなど、より広域での対応も必要である。全国の消費生活センターや都道府県警察等から提供された情報や、その情報に基づき実施される不審な事業者の事業実態等の調査結果について、関係者間での迅速な共有化を実現することが課題である。

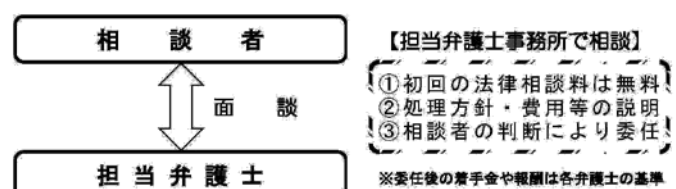
（H24.2.25：岡山弁護士会秘密承認、H24.4.1：施行）

弁護士会への協力要請フロー図

フェーズ1（要請段階）



フェーズ2（応諾段階）

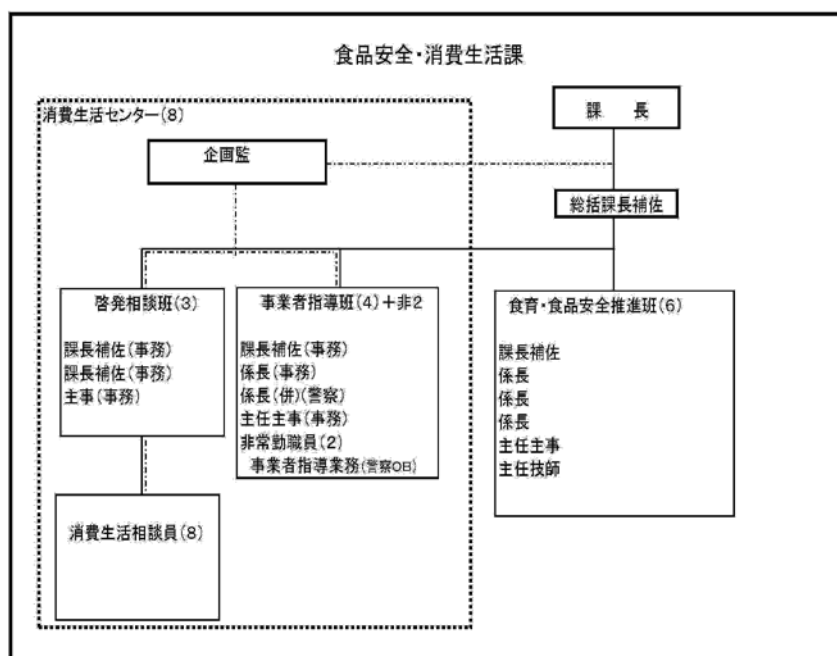


事例 40 現役警察官、警察 OB の配置による法執行の強化 <長崎県>

【背景・取組概要】

長崎県では、平成 21 年度にそれまで、他部門で担当していた J A S 法や貸金業法など消費者と関わりが深い業務を一元化し、「食品安全・消費生活課」を設置した。また、最近の消費者トラブルの複雑、多様化、悪質・巧妙化には、県民生活部内だけでなく、様々な組織や機関との連携・強化が必要になってきている。これに対応するため、特に警察とは、事業者指導の体制面も含め、取組みの連携を図っている。

平成24年4月1日



【取組み効果等】

「食品安全・消費生活課」では、事業者指導班として、主に、特定商取引法、景品表示法に基づく事業者指導を実施しているが、長崎県警からの現職警察官を配置とともに、警察OBを雇用し、その対応にあたっている。

法執行の前段である事前調査・聞き取り・証拠固め等の一連の対応について、一般職員にはノウハウの蓄積はなく、また一朝一夕に身につくものでもない。現職警察官の配置や警察OBの雇用により体制の強化を図ることで、不足するノウハウを補うことができ、結果、法執行の強化が図られた。また、こうした体制面での連携に加えて、県警本部生活安全部局とも情報交換等などを行いながら進めている。

【今後の課題】

当面は、警察からの現職警察官の配置などにより法執行の対応を行うことになるが、長期的には一般職員でも法執行前段の一連の対応ができるようノウハウの蓄積を図る必要がある。

（２）国と地方、地域内・地域間の連携強化

事例 41 五都県悪質事業者対策会議・五都県広告表示等適正化推進協議会による連携 <埼玉県、東京都、千葉県、神奈川県、静岡県>

【背景・取組概要】

埼玉県、東京都、千葉県、神奈川県では、平成１７年１１月に「四都県悪質事業者対策会議」を立ち上げ（その後、平成２０年度に静岡県が加わり、「五都県悪質事業者対策会議」に名称を変更）、悪質事業者に関する情報交換を行うとともに、特定商取引法について、合同での行政指導、立入検査、さらには、同時に行政処分の実施等を行い、圏域全体としての執行力の強化を図っている。

また、広域的・効果的な表示等の適正化を推進するため、景品表示法を円滑に運用することを目的として、埼玉県、東京都、千葉県、神奈川県は、平成１７年１１月に「四都県広告表示等適正化推進協議会」を設置（その後、平成１９年度に静岡県が加わり、「五都県広告表示等適正化推進協議会」に名称を変更）し、連携強化を図っている。

【取組の効果等】

悪質事業者は、広域的に活動するケースがあるが、一つの都県のみでの対応では、未対応の都県に事業者が移動するだけ、といったことが発生する可能性がある。そこで、５都県では、広域的な対応をとることにより、こうした事業者が発生しにくい状況を生み出している。

同様に、表示等の適正化についても、１都県の管内だけでの対応では限界があることから、広域的な対応をとることにより、円滑な運用を図っている。

【今後の課題】

悪質事業者や表示等適正化の対応が必要な圏域は、当然に５都県の圏域を超える場合もあり得るため、近隣地域、また国と連携しながらさらに効果的な対策を講じていく必要がある。

事例 42 東海地域悪質事業者対策会議による連携 <愛知県、岐阜県、三重県、静岡県>

【背景・取組概要】

広域的に活動する悪質な取引行為等を行う事業者に対応するため、愛知県、岐阜県、三重県の東海地域3県による連携体制の強化を図り、特定商取引法等に基づく行政措置等の円滑かつ効果的な実施により、消費者被害の未然・拡大防止等の消費者保護に資することを目的とし、平成17年11月に「東海地域悪質事業者対策会議」（以下「対策会議」という。）を発足した。その後、平成20年度に静岡県が加入し、広域にわたる事業者への対応について4県での連携を具体化しており、平成20年11月には、同時に特定商取引法に基づく行政処分を実施した。

対策会議は、年4回以上開催することを原則とし、「特定商取引法等違反事業者の情報交換に関すること」「特定商取引法等に基づく行政措置に関すること」「記者発表または公表に関すること」などについて審議・検討することとしている。

【取組の効果等】

悪質事業者は、広域的に活動するケースがあるが、一つの県のみでの対応では、未対応の県に事業者が移動するだけ、といったことが発生する可能性がある。そこで、東海4県では、広域的な対応をとることにより、こうした事業者が発生しにくい状況を生み出している。

【今後の課題】

悪質事業者の活動域は当然に東海4県の圏域を超える場合もあり得るため、近隣地域、また国と連携しながらさらに効果的に悪質事業者の対策を講じていく必要がある。

事例 43 消費者団体がスーパー等の量販店で表示点検を実施 <広島県>

【背景・取組概要】

広島県では、平成15年から、さまざまな食品が集中して流通する12月を「広島県食品表示適正化推進月間」として位置づけ、食品表示を所管する県内の行政機関、食品関係団体及び消費者団体が連携し、食品表示について集中的に点検等を実施するなど、食品表示の適正化に取り組んでいる。

表示点検の実施に当たっては、この点検をより実効的・効果的なものとするために、消費者がよく購入する食品を点検対象品目として選定することが必要であり、毎年度、食品表示関係法令を所管する県の担当部署のみならず、食品表示ウォッチャー（点検者）である消費者団体会員（一般消費者）も交えて打ち合わせを行い、選定等を行っている。また点検は、「ウォッチングカード」というチェックシートを使用し、専門知識がなくともチェックできるよう、できるだけシンプルなものとしている。



食品表示ウォッチャーによる表示の確認

【取組の効果等】

9回目となる平成23年度には、消費者団体が、スーパー等の量販店で表示点検を実施し、24件の被疑情報（不適正表示の疑いがあるもの）が提出された。この情報をもとに食品表示の所管課が調査を実施し、うち1件が不適正表示と判断されたため、関係事業者に表示指導を行い、速やかに改善された。

【今後の課題】

表示点検は、点検自体の効率性・正確性の向上に加えて、消費者団体会員（食品表示ウォッチャー）の食品表示に対する理解の増進を図ることも必要であり、できるだけ多くの食品表示ウォッチャーに対し、当該年度の点検対象品目を中心とした事前の学習会等を行うことを検討しているとのこと。

3. 地域社会における消費者問題解決力の向上

(1) 首長のリーダーシップと消費者行政に対する自治体全体の認識深化

事例 44 消費生活条例を活用した消費者行政の推進 <草加市（埼玉県）>

【背景・取組概要】

草加市においては、昭和 53 年に市民の意見により草加市消費者保護条例を埼玉県下の市町村で 4 番目に制定し、消費者行政を展開してきた。その後、国において消費者基本法が制定されたことにより、市民意見を反映するため設置していた草加市消費生活対策委員会の意見をうけ、市長への申出権の明記や紛争調停などができるように平成 19 年に草加市いきいき消費生活条例として全部改正を実施した。また、平成 21 年の消費者安全法施行後には、草加市いきいき消費生活条例を一部改正し、現行の消費生活相談室を平成 22 年度から消費生活センターと改称するなど、市民への知名度の向上を図っている。



条例の体系

【取組の効果等】

市町村の消費生活条例の制定が進んでいない中で、草加市においては市民が中心となり制定に尽力した草加市消費者保護条例が存在したが、制定から 20 余年を経過し内容として時代にそぐわなくなりつつあった。そうした中で、平成 16 年に消費者基本法が制定されたことから、市長から附属機関である草加市消費生活対策委員会に対して「21 世紀にふさわしい草加市の消費生活対策について」が諮問され、それに対して同委員会から現行条例の速やかな改正の答申がなされた。この答申を受け、市長から「県内市町村でトップクラスの条例制定を」との指示があり、平成 18 年 3 月、消費者の権利の尊重と消費者の自立支援をはかるため、消費者の権利並びに市及び事業者の責務等を規定し、紛争の調停等を行う草加市消費生活審議会（草加市消費生活対策委員会を改組）の設置などを明記した「草加市いきいき消費生活条例」を市議会へ提案した。市議会からは実行性を伴うようにという意見があったものの全会一致で同意があり、平成 19 年 10 月に施行された。

また、この条例の制定に伴い、乱立気味であった消費生活関連の規則・要綱等についても見直しが行われ、改正条例に併せて体系的に整備が図られた。併せて、消費生活相談員の待遇改善を図るために報酬の見直しを行う際、市長から「初任者の相談員とベテラン相談員で報酬額が同額でよいか」という指示があったことから、草加市消費生活相談実施規則のなかで相談員を経歴及び勤務実績等により主席相談員と主任相談員を位置づけ、高度な知識及び豊富な経験等を有する主席相談員に対してはより高い報酬が得られるようにした。

一方、平成 21 年の消費者安全法の制定により、消費生活センターが法的に位置づけられ、消費者事故等の通知について市町村の義務などが明記されたことから、これらに対応するため、「草加市いきいき消費生活条例」に消費生活センターの設置や市としての消費者事故等への対応などについて盛り込まれた条例改正が行われる予定である。草加市の消費生活相談室は消費生活センターとしての公示は行われており、消費者安全法上の消費生活センターではあるが、市民へのより一層の浸透を図るため、消費生活相談室を消費生活センターと改称した。

「センター」への改称及び機能拡充に伴い、更なる市民の認知度を上げることが重要、という共通認識のもと、広報で特集号を発行、ノベルティの作成や記念講演会を実施するなど、市民へ「消費生活センター」を根付かせることを意識して取り組んだ結果、平成 20 年度に 37.9%だったセンターの認知度が平成 22 年度には 47.4%と 9.5%

上昇した。

さらに、市民の消費生活活動のリーダーである「消費生活モニター」についても条例に規定することにより、さらに市民の意識が高まっている。

【今後の課題】

現在、年間 900 件ほどの消費生活相談が持ち込まれているが、条例には明記している市民から条例違反等についての申告制度に関しては、現在、正式な申出はまだない。

また、相談が困難で解決できずに紛争処理機関である審議会へ持ち込まれる事案も発生しておらず、紛争処理としての審議会は開催されていない。条例のさらなる活用を図るため、紛争処理等手続等のパンフレットを作成し、市民への啓発が予定されている。

現在、紛争調停を行うための実施要領の作成に取り組んでおり、24 年度中には審議会で作成していく予定である。

また条例の実効性を図るなか、活性化基金の造成に伴い、平成 21 年度に消費生活相談室の防音化などの改修を実施するとともに、平成 22 年度から相談員をのべ 2 人増員し、開設日 2 人体制としている。増員により相談員の研修参加や休暇取得が容易にもなり、研修等による相談員不在という事態が回避されている。増員については基金後の財源確保の不安があるが、消費生活相談を速やかに受けられることで市民の安全・安心を確保できるようにしていくことが重要である。

消費生活条例の制定は、市として消費者行政に対する市民への宣言であり、また行政執行としての消費者行政のよりどころとなることから、市民から怠慢と指摘されないよう条例の実効性を高めていくことが必要である。



パンフレットによる周知

事例 45 「消費生活条例」や「消費生活基本計画」策定による取組

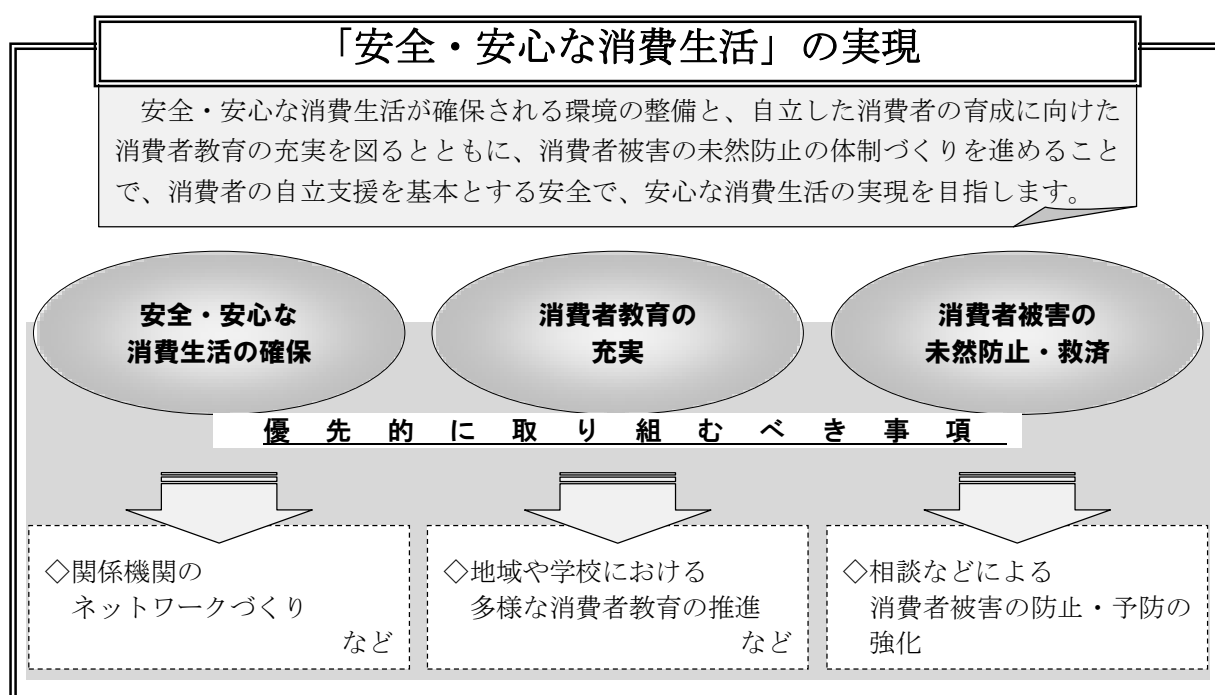
＜八王子市（東京都）＞

【背景・取組概要】

八王子市では、平成21年度の消費者庁の設置、消費者安全法の施行といった状況を踏まえ、全市的に消費者行政を力強く推進するために、平成23年4月に「八王子市消費生活条例」（以下「条例」という。）を施行した。

条例には、「市の責務」や「事業者の役割」、「消費者の役割」等を規定するとともに、「消費生活基本計画」（以下「計画」という。）については「策定しなければならない」という義務規定を設けた。

この規定に基づき平成23年度に計画の策定を行い、平成24年度から計画期間が開始している。（計画期間は平成28年度まで）



【取組の効果等】

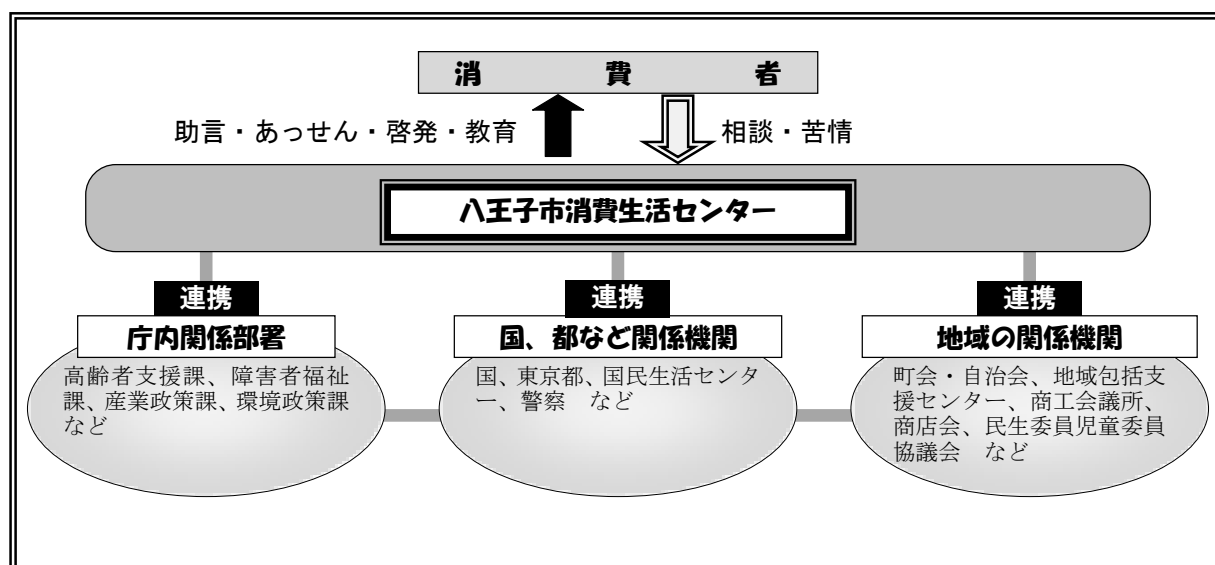
条例の策定においては、実効性のある条例を、という意識で取り組んだ結果、計画についても義務規定という強い形で規定することとした。

また、新たに計画を策定する場合、ともすると庁内の関連部署に過度な負担がかかってしまいかえって具体的な取り組みが停滞してしまうといった場合があるが、八王

子市においては、新たに他部局に多大な負担をかけないように配慮し、従来から庁内で取り組んでいた内容を一覧化し、「消費」の視点をもって業務にあたってもらうことに留意した。計画の進捗状況は消費生活審議会に報告するため、各部署とも意識せざるを得ない状況である。

従来から、八王子市では横断的な取り組みについて職員の意識が高く、計画に計上されているか否かに関わらず、できることからどんどん連携していくという姿勢で取り組んでいるが、計画を前提に他部署との調整にあたることで連携がしやすくなったという状況も発生している。

こうした条例や計画があることにより、事業者への抑止効果も産まれてくるのではないかと期待している。



【今後の課題】

計画には3つの重要課題を掲げているが、この3つに取り組んでいけばそれでよいというわけではなく、すべての課題に対して横断的に必要となる啓発等にはいかに取り組んでいくかが今後の課題である。「困ってから相談」ではなく、「こんなこと聞いてしまっているのか」というような相談を増やし、未然防止に取り組んでいく方針である。

事例 46 計画的な相談体制の充実と組織的な消費者被害防止の取組

＜富里市（千葉県）＞

【背景・取組概要】

富里市では、消費生活相談体制の充実については計画的に、消費者被害の防止に向けた取り組みについては組織的に対応することで着実に成果をあげている。

まず、消費生活相談体制の充実についてであるが、平成17年9月に県から「センター設置と専門相談員の配置」について依頼があり、平成16年度時点では、富里市民からの相談888件のうち、県センターが344件、隣市（成田市）が184件、富里市が週2日の受付で360件といった状況だったことも踏まえ、センターの設置に向けての検討を開始し、市議会にも説明を行った。

その際、第1段階として「相談日の増と専門相談室の確保、相談員の配置」、第2段階として「P I O－N E Tの配備」、第3段階として「センターの設置」という3段階での方針が立てられた。

これに基づき、18年度にはまず隔週で週3日の相談日とした後、完全週3日受付へと移行した。19年度には市役所分庁舎の開設に合わせて専門の相談室を確保したものの、センター化に向けては財政的負担が課題となった。

その後、21年度には「基金」を活用して週4日の相談日とし、22年度からセンター化、24年度からは週5日の相談日となっている。

次に、消費者被害の防止に向けた取り組みについてであるが、「消費者は子どもから大人、お年寄りまで幅広くとらえることが必要で、これらの関係者との連携が重要である」と考え、子ども・若者向けには「親子マネー教室」の開催や成人式での啓発、教育委員会と連携した携帯電話に関する啓発チラシの作成（指導主事と相談員とで作成し、市内の販売店にチラシを配置）などを行い、高齢者向けには「高齢者見守りガイド」や「くらしの豆知識」を民生委員会、介護事業所の会議の際に配布している。

平成23年1月開催の「安心な消費生活のためのシンポジウム in 富里」（以下「シンポジウム」という。）での提言を受け、市消費者行政推進連絡協議会を設置し、さらに組織的な取り組みを行っている。

【取組の効果等】

消費生活相談体制の充実については、充実に向けての庁内の理解や財政負担等が課

題となるが、富里市の場合には、当初に3段階での方針を立て、市議会にも理解を求めたことから比較的スムーズに充実を図ることができた。また、財政負担については「基金」を活用することでセンター化することが可能となった。

消費者被害防止に向けた取り組みについては、消費者行政担当課のみでの啓発では限界があるところ、「子どもから大人、お年寄りまで」幅広くとらえた形で関係機関と連携しながら啓発することで対応している。

【今後の課題】

これまでは「基金」を活用してさまざまな啓発等を実施してきたが、今後はいかにお金をかけずに啓発をしていくか、が課題となっている。

また、シンポジウムで出された4つの提言にはすぐには実現が難しいものもあることから、提言の趣旨を踏まえつつ、一步ずつ消費生活行政を強化していくことが課題である。



安心な消費生活のためのシンポジウム in 富里

事例 47 被害救済額の把握による消費生活相談の重要性の認識

<白山市（石川県）>

【背景・取組概要】

白山市においては、平成 21 年 11 月に消費生活センターを設置してから、毎月 30～40 件程度の相談を受け、年間で 20 件～30 件程度のあっせんを行っている他、相談員資格を取得した職員を中心として、積極的な啓発事業なども展開している。

また、相談員の人件費等、消費者行政にかかる予算を要求するにあたっては、相談件数やあっせん件数をもって予算の必要性を説明するだけでなく、消費生活相談員が行うあっせんによる被害救済額の積算を行い、消費者の資産、財産被害の回復などを具体的な数値として示すことで、消費生活相談の重要性を財政担当課に示している。

【取組の効果等】

消費生活相談員の人件費等、消費者行政にかかる費用については、地方交付税交付金に算入されているとはいえ、市全体の予算が厳しい中、着実に予算を獲得していくことが難しいのが現実である。特に、消費生活センターを設置して間もない自治体にとっては、引き続き国による地方消費者行政の下支えが必要であると考えているが、自治体においても必要な予算の獲得のために、できる限りの努力していかなければならない。

こうした現状において、まずは、消費生活相談の重要性を市内において共有することが必要で、必要な予算を獲得するために、あっせんによる被害救済額を把握し、その実績額を予算要求時に示すこととしている。消費生活相談員の行うあっせんにより、市民の財産がどれだけ守られたかが数字で示されれば、財政担当課に対しても消費生活相談の重要性を理解してもらいやすい。この取組は、予算の要求・獲得において、非常に重要であり費用対効果を強くアピールできている。

【今後の課題】

平成 24 年度には、地方消費者行政活性化基金が終了する。今後も国による自治体の消費者行政の充下支えのための財政支援を望むが、各自治体において、消費者行政にかかる財源を確保していくことは、これまで以上に課題となってくる。

現在は、あっせんによる被害救済額の積算のみを行っているが、1 件のあっせんを行

うのに何度も当事者とやりとりを行う必要があり、非常に労力がかかる。そのため、
今後は、あっせんにかかる時間を積算することにより、消費生活相談にかかる労力を
時間という具体的な数値で示すことを検討しているなど、消費生活相談の重要性を庁
内で認識してもらうための様々な工夫を行うことで、引き続き、必要な予算を確保し
ていきたいと考えているとのこと。

事例 48 首長のリーダーシップによる地域消費者行政の取組

<人吉市（熊本県）>

【背景・取組概要】

人吉市では、消費生活センター設立の直接のきっかけは多重債務に悩む職員によるある出来事であった。この件を契機として、市民の中にも多重債務問題を抱えているが、相談できる場所を知らずに悩んでいる人がたくさんいるのではないかと考え、相談に応じられる窓口を充実させることを市長が決断した。その市長の決断が大きな後ろ盾となり、平成 21 年度に消費生活センターが設置された。

相談窓口設置に当たり、まずは、市役所職員全員に多重債務問題に関する研修を受講させることで、職員の間で消費者行政の重要性や相談窓口の必要性を認識し、職員一人ひとりが相談員であり、相談窓口であるという意識付けを行なった。

【取組の効果等】

人吉市では、職員全員への多重債務問題の研修の受講をはじめとした職員の意識改革を実施し、納税課、福祉課等との連携による多重債務問題への対応や、消費者被害の掘り起こしにも積極的に取り組んでいる。更に、今年度は、前回の研修後に入庁した職員を中心に、「多重債務相談基礎講座」を開催し、引き続き職員の意識改革を行なっていく。

庁内での連携により充実した相談体制を整えることに加え、地域住民を対象とした取組みとしては、平成 23 年度から新たにスタートした「くらし安心ネットワーク推進委員養成講座」により、地域で活躍する高齢者に、地元の住民を見守ってもらうという試みを行っている。参加者は老人クラブの有志、民生委員など約 50 人で、地域の住民との連携によって消費者問題に取り組んでいる。

このように、市長のリーダーシップによる職員の意識改革をはじめとして、地域の多様な団体との連携によって更なる消費者行政の活性化に取り組んでいる。

【今後の課題】

これまで、全職員を対象とした研修による意識改革、庁内連携、地域のネットワークの連携と消費者問題への対応を大きく拡大してきたが、基金の終了後に、この体制が維持できるかが大きな課題である。

（２）事業予算の確保

事例 49 他部課主催のイベント・講座等への取組による消費者啓発の取組 ＜草加市（埼玉県）＞

【背景・取組概要】

草加市においては、平成２３年度から消費者啓発の取組みについて、わざわざ「消費者啓発講座」という形で実施するのではなく、他の主体が主催する講座の中に組み込んでもらう方式での啓発を行っている。

例えば、地域包括支援センターとの連携においては、もともと地域包括支援センターが実施することとしていた集まりに消費生活センターが伺う方式を試験的に１箇所で開催し啓発を行ったところ、好評であったため、２４年度には他の地域包括支援センターにも取組みを広げていく予定である。また、公民館においても試験的に中央公民館においてシニア大学（５回シリーズ）の一コマとして消費生活講座を実施したところこれも好評だったため、２４年度から拡充する予定である。

【取組の効果等】

消費者啓発の取組みでは、なかなか必要なところまで情報が行き渡らない、そもそも「消費者啓発講座」等に出てくる市民は被害に遭いにくい、といった課題がある。草加市においても「２４万人市民全員を消費生活センター職員が見守ることはできない」といった問題意識があり、地域包括支援センター等との連携が課題であったが、わざわざ消費者啓発のために時間をとってもらうということが課題であった。

こうした中で、もともと計画されていたイベントや講座等で時間をいただく、他部課主催の講座の一コマに入れ込むことで、時間的な負担感を軽減するとともに、他の目的で集まってきた市民に対して効果的に消費者啓発を行うことができるようになった。

【今後の課題】

２３年度に試験的に実施した方式について、さらに拡充し、他の興味をもって集まっている人のところで少しでも啓発を広めていくことが課題である。



公民館での啓発の様子

事例 50 事業費をかけない啓発活動（企業の地域貢献活動と連携した啓発等）

<品川区（東京都）>

【背景・取組概要】

品川区では、厳しい財政状況の下、区の予算措置を必要としないいわゆる「ゼロ予算事業」で実施可能な啓発を行っている。

具体的には、消費生活展で作成した啓発パネル等を数ヶ月おきに区役所第二庁舎のロビーに展示して啓発を行っているほか、企業の地域貢献活動と連携した消費生活教室を行っている。

特に、企業の地域貢献活動と連携した消費生活教室では、各種メーカーや消費者金融会社など、多種多様な企業と連携しながら取り組みを進めており、一般区民を対象とした消費生活教室を開催し、好評を得ている。

【取組の効果等】

消費生活行政に措置される予算額がなかなか増額されにくい、という課題を克服するために「予算措置を必要とせずに実施できる事業」という視点での事業実施をしている。

こうした中で着目したのが企業の地域貢献活動である。企業としても消費者と接点を持ち、イメージアップを図っていくことが課題となっており、お互いにメリットを得られる形で消費者教室の実施につながっている。

また、企業側からの連絡を待つだけではなく、消費者センターから出向いての新規企業開拓も行っており、平成 24 年度については、消費者センターの近隣に新規開設した携帯電話販売会社に所長自ら交渉に赴いた結果、当該企業と連携した形で年度内に 2 回の消費者教室が実施される予定となっている。

【今後の課題】

「地方消費者行政活性化基金」が終了する中で、一般財源での事業費の確保に努めるとともに、引き続き予算措置を必要とせずに効果を挙げられる事業を実施していくことが課題である。特に、一般財源での事業費確保に向けては、近年の消費者相談の困難性（1 件が長期間にわたることや内容が高度化・複雑化していることなど）を財政局に説明していくこととしている。



実際の啓発の様子

事例 51 消費生活フェアへの企業の協賛金等の拠出 <名古屋市>

【背景・取組概要】

名古屋市では、「消費者・事業者・行政が相互理解を深める交流の場」とするとともに、これら三者が一体となり「賢い消費者」のための消費生活に関する様々な情報を発信することにより、消費者被害の未然防止や消費者意識の高揚を図る」ことを目的とし、毎年度「名古屋市消費生活フェア」を開催している。

主催は「名古屋市消費生活フェア開催委員会」（以下「委員会という。」で、ステージイベントやブース、パネル展示コーナーなどを実施している。

事業に関する予算は、委員会で承認することとなるが、市からの負担金などのほか、地元の金融機関からの協賛金や企業参加の出展料など企業からの拠出金も含んで実施している。

平成 23 年度においては、事業全体の決算額のうち、協賛金および出展料で約 1 割を賄っている状況である。

【取組の効果等】

名古屋市においても厳しい財政状況の下、各種事務事業について、効率的に実施することが求められている。

こうした中、「消費生活フェア」についても、より効果的な事業実施を目指し、平成 16 年度からより集客が見込める会場での開催に変更したほか、企業からの拠出金等も含んだ形で事業を実施しているところである。

【今後の課題】

消費者取引、環境などは大きな社会問題となっており、日常の暮らしに密着した消費生活情報の提供や消費者意識高揚に向けての啓発が必要不可欠である一方、予算面での制約が強化される中、いかにしてより効率的・効果的な方法によりフェアを開催していくかが課題である。

（３）自治体間の連携強化、消費者庁との連携強化

事例 52 近隣町村で協議会を設置し、圏域全体の相談に対応する広域相談窓口を運営 ＜ようてい地域消費生活相談窓口運営協議会（ニセコ町、黒松内町、蘭越町、真狩村、留寿都村、喜茂別町、京極町）（北海道）＞

【背景・取組概要】

北海道道央圏の後志総合振興局管内の羊蹄山ろく地域では、平成 22 年 6 月より 7 町村（人口約 2 万 4 千人）により運営協議会を設置して、広域的な相談体制である「ようてい地域消費生活相談窓口」を開設している。

広域的な相談体制を構築したきっかけは、消費者基本法の改正を契機とした道の組織機構改正により、平成 18 年 4 月、道内 13 の支庁（現総合振興局又は振興局）に設置されていた消費生活相談所が廃止となり、相談機能が道立消費生活センター（札幌市）に集約化されたことから、管内町村が消費生活相談業務に自ら対応しなければならないと認識したことに始まっている。後志総合振興局（当時の後志支庁）では管内の市町村に働きかけを行い、日常的にかかわりの深い市町村の連携による消費生活相談事務の共同処理について、検討することとなった。

関係自治体によるワーキンググループにおける検討は約 2 年に及び、その結果を踏まえて、町村長会議での合意に至り、平成 22 年 4 月 1 日に地方自治法（第 252 条の 2）に基づく法定協議会を設置した。

平成 22 年 5 月に窓口の設置場所であるニセコ町が協議会の規約に基づき相談員を採用し、同年 6 月から相談の受付を行っている。

【取組の効果等】

消防や税の滞納整理などで広域的な対応を実施している事例が既にあったことから、消費生活相談の広域的取組に対しても抵抗なく検討に入ることができた。

広域での相談体制については、平成 18 年度から検討を始め、関係自治体の担当者で構成するワーキンググループにおいて具体的な検討を行った。当初は協定など、ゆるやかな連携の方式を模索していたが、相談窓口運営の中心的役割を担うと期待されていた消費者団体が諸般の事情により参画できないこととなり、それに伴い当該団体の所在する自治体が不参加を表明したため、一から再検討することとなった。広域的

相談窓口の運営を消費者団体に頼らずに行う必要に迫られたことが、現在の体制の構築に繋がった。

法定協議会の事務局についても、1つの自治体が担当するようになると、他の自治体が当該自治体に対して任せきりとなる恐れもあることから、事務局を持ちまわり制とすることとし、すべての参加自治体が協議会の運営に対して当事者意識を持つようにしている。

【今後の課題】

ニセコ町役場内に設置された相談窓口は広域的な役割を担うものであり、地域住民に対して、よりきめ細やかな対応を行うためには、各町村と連携して行政サービスの質的向上を図らなければならないと考えている。また、顕在化していない相談事案の掘り起こしと広域相談窓口のPRのため、関係町村広報誌への記事の掲載や民生委員・児童委員の研修会、地域包括支援センター連絡会議などへの出前講座を積極的に行うこととしている。

事例 53 周辺町村に相談窓口を維持しつつ、中心市で圏域全体の相談を対応 <富良野市、上富良野町、中富良野町、南富良野町、占冠村（北海道）>

【背景・取組概要】

北海道中心標のあるまち富良野市は、富良野圏域5市町村（富良野市、上富良野町、中富良野町、南富良野町、占冠村）の中心に位置し、およそ4万6千人が暮らす圏域の中核的な都市となっている。

富良野市では、従来、市役所内において消費生活相談を実施しており、その業務は富良野消費者協会に委託してきた。また、平成15年には市役所に隣接する郷土館の移設に伴い、旧建物を消費生活センターとして改築し、そこに消費生活相談窓口を移設し、相談体制を強化してきた。

広域での消費生活相談窓口の開設に関しては、平成17年度に5市町村の職員が担当となって「自治のかたち検討プロジェクトチーム」を設置し、圏域での自治のあり方について「市町村連携」や「広域連合」あるいは「市町村合併」、「広域都市」などの手法を検討してきたが、その最終提案の中で、消費生活相談は「市町村連携」での対応が望ましいとのことであり、北海道からも、上川支庁の消費生活相談員の廃止案が提示されたことから、できるだけ早急に広域相談窓口の開設を推進する事とした。

そうした状況の中で、平成17年10月から11月にかけて、前述のPT及び5市町村の消費生活行政担当職員による検討・協議を4回開催し、平成18年度より、富良野市消費生活センターを広域消費生活相談窓口とすることとし、開設時間や経費の負担、また、それに伴う協定書について整備した。併せて、相談業務の委託先である消費者協会と相談員の増員や相談体制について協議した。

平成18年4月1日付けで、富良野市消費生活センターを消費者相談の広域的窓口と位置付け、圏域5市町村の住民を対象とした相談業務を開始した。

【取組の効果等】

広域相談を開始して7年目に入り、上川総合振興局や北海道消費生活センターによる指導・助言を受けながら、多種多様の相談を処理できる体制となってきた（相談窓口開設時間は平日の午前10時から午後4時まで（土日祝日及び年末年始を除く。）であり、常時3名の相談員を配置している。）。

また、地理的に圏域が広く、居住地まで出向いての聴き取りが困難であるため、富

良野市まで足を運べない相談者の対応は、それぞれの市町村職員が聴き取りや契約書等の書類の確認、商品確認を行っており、富良野市消費生活センターと併せて、各市町村の担当部署も消費生活相談窓口として対応している。

【今後の課題】

相談内容によっては、高度な専門性が必要な場合やあっせんの対応など、相当の労力と相談員としての能力を必要とされる。また、相談者からの聴き取りや、相手業者との話し合いで、かなりの回数と時間がかかる場合も少なくない。地方消費者行政活性化基金の活用により、相談員の研修機会が増え、講師派遣事業も活用して相談員のスキルアップを図っているが、多様化、複雑化する消費生活に関するトラブルに対応するため、相談員のさらなるスキルアップや、新しい人材の育成が必要である。

また、広報誌等による情報提供や研修会の開催等、住民全体が自立した消費者となるよう啓蒙、啓発活動が必要である。さらに、町内会や地域の民生児童委員、ホームヘルパー等との連携によるトラブルの未然防止や早期発見等、特に高齢者の方に対する見守り体制を確立することも必要である。

事例 54 事務の委託方式による広域的な消費生活相談の実施 <釧路市、釧路町、厚岸町、浜中町、標茶町、弟子屈町、鶴居村、白糠町（北海道）>

【背景・取組概要】

北海道東部にある釧路市は、釧路総合振興局内の全市町村（8市町村、人口約24万9千人）の中心的な市となっている。

釧路市では、従来から消費生活相談を消費者協会に委託する形式で行っていた。

平成18年に、北海道では各振興局（当時は支庁）に配置している消費生活相談員を、道の事務事業の見直しにより廃止するとしたことから、釧路振興局管内市町村における相談業務のあり方を検討することが必要となった。

そこで同年4月から、釧路総合振興局が事務局を務める各市町村担当課長の検討会議において、広域相談体制のあり方が検討された。検討の取りまとめにあたり釧路市から地方自治法に基づく事務の委託として取り扱いたい旨の申出があり、副町村長会議等を経て、平成20年4月から広域での相談体制を行うこととなった。

【取組の効果等】

地方自治法に基づく事務の委託とした理由は、釧路市が従前から消費生活センターの事務を条例等に位置付けをしており、自治体の責務として業務を行っていたことから、他町村からの相談業務を行う場合においても、その責任や権限を明確にすべきと考え、市として明確に事務の委託を受けることとしたほうが良いと判断したことによる。言い換えるならば、消費生活相談業務は自治事務で、私法上の委託契約はなじまないのではないかという基本認識が釧路市にあったとのこと。

また、消費生活相談以外にも、これまで「し尿等の処理事務」なども法に基づく事務の委託を行っていた事例があることから、事務の委託の方式に関する抵抗がなかったとのことである。

釧路市に委託をした7町村においては、町村住民が釧路市消費生活センターに相談できることを広報紙等で周知する一方、町村としても消費生活相談を受け付ける窓口を持つほか、各種広報啓発活動など消費生活行政一般の住民サービスに対応している。

【今後の課題】

現在のところ、支障なく相談業務が行えているとのこと。また、釧路市で受けた相

談は、毎月定例的に各町村に報告されるとともに、年に1回の定期連絡会議を実施し、諸情報を関係町村と共有しているとのこと。

事例 55 連携市町の管内であればどこの市町にも相談できる体制を整備 <根室市、別海町、中標津町、標津町、羅臼町（北海道）>

【背景・取組概要】

根室市、別海町、中標津町、標津町及び羅臼町は、北海道の東端に位置する北海道根室振興局管内の市町である。平成 23 年 4 月 1 日現在で、消費生活センターを設置していたのは、根室市及び中標津町のみであり、その他の自治体では、役場の担当職員が他の業務と消費生活相談の対応を兼務していたが、対応可能な相談は比較的簡易なものに限られ、専門性の高い相談に対応するには困難であった。

そこで、消費生活相談業務の円滑な執行の観点から、根室振興局管内消費生活相談連絡会議で協議を行い、平成 24 年 4 月から広域連携を実施することとした。その概要は次のとおりである。

- ・管内の住民はどの自治体にも相談が可能。
- ・相談を受け付けた自治体は、自分の自治体において対応が困難な場合に他の自治体に相談業務を依頼できる。
- ・他の自治体の相談業務を対応した自治体は、定期的に相談処理状況を情報提供する。
- ・経費は、管内の消費者行政予算額及び相談件数に基づき負担する。

このように、連携して対応することによって相談者のニーズにより適切に対応し、継続的な相談体制の充実を図っている。

【取組の効果等】

これまで、消費生活センターが設置されておらず、専門性の高い消費生活相談に対して対応が困難であった自治体においても他の自治体と連携することにより、相談業務の質の向上を図ることができた。

また、管内の自治体の住民にとっては、自分の居住する自治体以外の自治体に対しても相談を行うことが可能となり、住民にとっては選択の幅が広がった。

さらに、この取組の副次的な効果として、比較的人口規模が小さく顔見知りが多いことから、プライバシー性の高い消費者問題について、自分の住む自治体の窓口に相談することに対してためらいのあった住民が、他の自治体への相談を活用することにより、より相談がしやすくなることが期待されている。

【今後の課題】

広域的な相談対応は、平成 24 年 4 月から運用が開始されたばかりであり、十分な経験の蓄積には至っていないが、管内他自治体の同一人物から同一内容の相談が繰り返された場合の経費負担の考え方や、消費生活相談なのか一般的な行政相談なのか、判断の難しい相談が管内他自治体の住民からあった場合の対応方法等、運用を開始してから明らかになった課題が生じている。これらに対しては、引き続き、根室振興局管内消費生活相談連絡会議を開催し、広域連携を構成する自治体間で検討を行うことなどにより、対応していくことが重要になると考えられる。

事例 56 一部事務組合を活用した相談業務の広域連携 <吾妻広域町村圏振興整備組合（中之条町、長野原町、嬬恋村、草津町、高山村、東吾妻町）（群馬県）>

【背景・取組概要】

6 町村（人口約 6 万 2 千人）により構成される吾妻郡には、これまで消費生活に関する専門的な相談窓口がなく、郡内の被害者は県や周辺市の消費生活センターに相談しなければならなかった。

こうした中、身近な相談窓口の設置等についての県による積極的な働きかけ、各町村の担当者や同地域に設置されている一部事務組合事務局の担当者の理解と尽力により、平成 22 年 4 月 1 日、同組合を活用して吾妻郡消費生活センターを開所した。

【取組の効果等】

県による働きかけは、既に同地域に設置されていた吾妻広域町村圏振興整備組合（一部事務組合）の活用など地域の特性を踏まえた提案を行いつつ、複数回にわたる各町村の首長及び担当者との意見交換を通じて行なわれた。

こうした働きかけに加えて、当地域には、吾妻広域町村圏振興整備組合により各分野の事務が共同処理されているなど、広域連携が浸透していたこともあり、地域住民にとっての身近な相談窓口となるセンターの設置が実現した。

センターの開設にあたっては、同組合の事務局が、事務局内の執務スペースを活用し、消費生活センターの運營業務を担当（所管）するなど、既存の施設・体制を有効に活かしたものとなっている。

広域に取り組むことで、悪質な業者に対し、迅速な対応をとることができ、また相談で得た情報を啓発につなげて、消費者被害の未然防止にも力を入れている。啓発事業は、センター職員と各町村の担当者と構成される吾妻郡消費生活センター運営連絡協議会で、情報共有や活発な意見交換を行い、グッズの作成や、地域で開催される各種会議や研修会を活用した出前講座などを実施している。特に啓発事業は、センターが地域の全体的な事業を担い、町村がそれぞれの地域事情などに応じたフォロー的な事業を行うといった役割分担の下、効率的な事業展開がなされている。

また、平成 22 年度から、県と連携して多重債務相談会を実施（年 1～2 回）している。23 年度までは吾妻郡の東部で実施してきたが、平成 24 年度は、地理的に消

費生活センターから離れている西部で初めて開催することとし、西部の方が利用しやすい体制を整えた。相談会には、弁護士のほか、NPO 法人等の多重債務者支援団体にも参加してもらい、家計整理等、法律とは違った観点から、アドバイスをもらっている。

【今後の課題】

各町村の消費者行政担当課とセンターとの間では、前述の連絡協議会等を通じて連携が図られているものの、情報共有等には限界があることから、これまで以上の連携策の検討が進められており、今後は、社会福祉協議会や民生委員等を招き、より多くの情報交換を行い、今後の啓発活動等の消費者行政に活かしていきたいとのこと。

また、センターが設置されている中之条町以外の町村の高齢者等の住民にとっては、センターはまだまだ遠い存在でもあり、更なる身近な相談窓口を求め、対応策の検討が進められている。

事例 57 相互の相談窓口を活用する広域連携 <茅ヶ崎市、寒川町（神奈川県）>

【背景・取組概要】

平成 14 年度に、それまで県内 14 箇所に設置されていた県センターが廃止されることになったことを受け、茅ヶ崎市では、平成 16 年度まで広報広聴課で相談窓口を週 5 日開いていたが、平成 17 年度に茅ヶ崎市消費生活センターを開設した。寒川町では平成 15 年度から週 2 日の相談窓口を設けていた。

茅ヶ崎市において、市長から隣接する寒川町と連携するよう指示があったことをきっかけに広域連携による取組が始まった。負担金は、経費総額を相談件数 1 件あたりに割り返し、その数値に構成市町それぞれの相談件数をかけて算出している。

構成市町である茅ヶ崎市民と寒川町民は、いずれの相談窓口も利用することができる「相互乗り入れ方式」を採用している。平成 20 年度～23 年度では、双方の住民が居住地以外の相談窓口を利用した相互利用率は 3.2%～6.3%となっており、平成 17 年度の連携開始時(1.92%)に比べ上昇していることから、広域連携による取組が住民に認知されてきているといえる。

【取組の効果等】

広域連携のきっかけは、首長のリーダーシップによるところもあるが、もともと図書館事業等でも連携していたこともあり、連携にいたるまではスムーズに進んだ。

相談員の確保も、主に県センに勤務していた相談員を採用することができたため、スムーズであった。また、相談員が相互の市町で勤務していた経緯もあり、自然に連携を取る形になったとも言える。

両市町は、警察や保健所の所轄が共通しており、また住民の「生活圏」が重なっているため、生活主体に視点を置いた場合、普段の行動範囲と連携の範囲が一致していたことも連携がスムーズにいつている要因である。

「相互乗り入れ方式」を取ることで、開設日の少ない側は相談窓口開設日以外の相談を補完できる。また、寒川町のように人口 5 万人弱の自治体では、住民が相談に訪れる際に顔見知りに出会う可能性が高く、相談に行きたがらない場合もあったが、連携によりそれが解消されることになった。連携を始めたことで相談件数も増えた。両方の窓口に行く相談者は少ないが、同じ相談員に継続して相談にのってもらいたい相談者が利用することもある。

また、市町村行政全般で考えた際に他の自治体との連携は少ない。「相互乗り入れ方式」を活用することで、他市町村の状況を把握することができるのは非常に大きい。消費者問題は、市町村域を超えて発生するものでもあり、相談員にとっても、より多くの情報を収集できる。事業を考える際にも構成市町が一緒になって考えるため、相乗効果が生まれ、よりよい事業を生み出すことができる。

【今後の課題】

「相互乗り入れ方式」の広域連携のポイントとしては、職員間の情報の共有化である。両自治体では相談員が共通していることや構成市町の住民が窓口を訪れた際に、窓口対応で齟齬が生じることがないように常に情報の共有化を図っている。

事例 58 **中心市に相談業務を集約した広域連携** <平塚市、大磯町、二宮町
(神奈川県)>

【背景・取組概要】

平成 14 年度までに、県内 10 箇所に設置されていた県センター（うち平塚市に 1 箇所設置）が 1 箇所に集約され順次廃止されることとなった。

それまで週 1 日程度の窓口を平塚市でも開設していたが、市民相談等のひとつだった。県のセンターが廃止されたことを受け、平成 15 年度からは県センターに勤務していた相談員を平塚市の相談員として採用し、週 3 日体制とした。大磯町、二宮町については、当初から連携をしており、互いの重ならない日で週 2 日窓口を開設していた。

平成 16 年度に大磯町、二宮町双方から話があったことをきっかけに、翌年の平成 17 年度には、広域連携による取組が始まった。負担金は、平成 17 年度については大磯町、二宮町が平成 16 年度まで実施していた相談窓口（週 2 日）での相談員の報酬分のみを負担していた。平成 18 年度からは算出方法を報酬総額に対し、相談件数の居住地割合に応じ平塚市：大磯町：二宮町＝8：1：1 とし、以降 3 年毎に負担割合も含めて見直すこととした。平成 21 年度の見直しで、算出根拠額を相談に係る総経費とした。

現在は、中心市である平塚市の平塚市消費生活センターで、週 5 日、全域の相談員による相談業務を担い、周辺の 2 町では職員による相談窓口の開設、啓発等を行っている。

【取組の効果等】

こうした「中心市集約型」の広域連携のきっかけは、2 町からの働きかけではあるものの、もともとゴミ処理関係や研修等の分野でも連携していたこともあり、消費者行政において連携にいたるまではスムーズに進んだ。相談員の確保も、県センターに勤務していた相談員を採用することができたため、スムーズであった。また、広域連携を進めるにあたり、1 名増員した。

中心市である平塚市にとっては、市内だけではなく近隣で起きている消費者問題等を含め広範囲の情報を収集することができることが大きなメリットとなっている。消費者問題は広域もしくは点在して起きることも多いため、市外での情報を集約できる

ことは意義がある。また、周辺の2町にとっては、小規模な自治体では単独で相談員を配置し、相談業務を行うことが困難であり、負担軽減の観点から大きなメリットがあると思われる。また、住民にとっては、週5日相談員による相談が受けられる。小さなコミュニティの中では知った顔の相談員に相談することは避けたい人も多いため、こうした広域連携による対応は参考となる一例である。

【今後の課題】

中心市である平塚市においては、2町の関係機関等との連携・調整が難しい場合がある。周辺町における課題としては、2町の町民にとっては消費生活センターが遠方となること、行政として相談内容や事件・事故の状況把握が困難なこと、また消費者被害未然防止のための相談事例を活かした啓発といった点で課題があげられる。

また、広域連携を行う際のポイントとしては負担金がある。3年ごとに見直しを行っている。これまでのところ、平成21年度、平成24年度に見直しをしており、スムーズに行われているが、構成自治体の財政状況や方針等もあり、調整が難しいところもある。円滑に連携を継続していくためには、今後も引き続き、構成自治体間での十分な情報の共有と協力体制の検討が必要である。

事例 59 定住自立圏協定による近隣自治体との広域連携 <長岡市、小千谷市、見附市、出雲崎町（新潟県）>

【背景・取組概要】

新潟県の長岡地域では、平成21年12月、長岡市を中心として、小千谷市、見附市、出雲崎町との間で「定住自立圏形成協定」を締結し、翌22年3月に、「長岡地域定住自立圏共生ビジョン」を策定した。その中で位置付けられている「消費生活相談体制連携強化事業」により、圏域内の消費生活に関する安全、安心を確保するために、消費生活相談体制の充実・強化を進めている。

【取組の効果等】

構成する市町ではそれぞれ消費生活センターや相談窓口が設置されているが、長岡市が作成した啓発資料を周辺市町で配付、担当者会議における各市町の消費生活相談員による情報交換、専門知識を要する対処困難な相談について長岡市と周辺市町が協力して対応するなど、各市町の連携・協力によって、地域にとって効率的かつきめ細やかに啓発や相談等の事業が展開されている。

また、長岡市では、平成21年度、多重債務者の早期発見、早期解決を図るために、長岡地域の弁護士、司法書士、各警察署、消費者団体等を構成員とする「長岡市多重債務問題対策ネットワーク」を立ち上げた。同ネットワークを活用して、弁護士・司法書士、相談者、消費生活相談員による三者面談を実施し、必要に応じて、弁護士・司法書士が相談者に代わって債権者と交渉を行っている。

【今後の課題】

複雑かつ巧妙化する消費者トラブルに的確に対応するために、今後も、構成市町で連携しつつ、担当者会議や研修会を開催し、各相談員のスキルアップを図ることが必要であるとのこと。

また、長岡地区に潜在している多重債務者の救済に向けて、長岡市で実施している多重債務者の三者面談について、構成市町の住民に広くPRしていくことが課題とのこと。

事例 60 広域事務組合を活用した相談業務の広域連携 <木津川市、笠置町、和束町、精華町、南山城村（京都府）>

【背景・取組概要】

京都府では、これまで府消費生活安全センターを中心として、各地域ではサブセンターである広域振興局に窓口を設けて、相談業務を実施してきた。

（旧）相楽郡の市町村（木津川市、笠置町、和束町、精華町、南山城村）には常設の相談窓口がないため、これまで同地域の相談の約8割を京都府（消費生活安全センター及び山城広域振興局）が引き受けてきた。

消費者庁設置等を受け、地域の相談体制を強化するため、隣接5市町村で組織している相楽郡広域事務組合を活用して、平成22年3月に新たにセンターを設置した。当初から相談員3名体制で相談業務にあたるとともに、住民の利便性を確保するため、週に2日、各町村の役場に巡回相談を行っている。

【取組の効果等】

京都府では、「消費者行政活性化計画」において、基金の「集中育成・強化期間内」に府内すべての市町村で相談窓口を設置するべく働き掛けてきた。

特に笠置町、和束町、南山城村は各々人口数千人の小規模な町村であり、単独設置が困難であることから、5市町村の消費者行政担当課長をはじめ府職員等で「相楽地域における消費者相談窓口の設置に関する研究会」を立ち上げ、共同で設置するための運営形態をどのようにするか協議を重ねた。

他府県事例も参考にしながら、運営形態、事業規模、実施スケジュール及び事業内容など共同窓口の設置に係るシミュレーションを試みた結果、既に5市町村で共同で設置している相楽郡広域事務組合が実施主体となり、相楽5市町村住民からの消費生活相談を一元的に受けることが最適という結論になった。

組合がし尿処理、ふるさと市町村圏振興事業等を実施していたことから、共同事業のノウハウがあったことに加えて、組合の施設に未利用のスペースがあったため、センター設置の話が比較的スムーズに進んだそうである。

【今後の課題】

地域住民の潜在的なニーズをいかに掘り起こせるかが課題。センターがある福祉セ

ンター相楽会館に相談員を常駐させるとともに、各町村についても巡回相談を行っている。平成24年度からは、センターのPRと啓発に力を入れるため、啓発用パンフレットを作成し、積極的に出前講座に出向くなど、被害の未然防止に取り組んでいくとのこと。

また、地域における消費者相談体制の充実を図るため、山城広域振興局に設置されている消費者あんしんサポートチームとネットワークを構築し、相談員が弁護士に相談できる機会を設けるなど、定期的なサポートを受けている。



事例 61 広域連携を視野に入れた消費生活センターの設置

<四万十市（高知県）>

【背景・取組概要】

高知県は、地域の拠点となる消費生活センターを、西部地域と東部地域で少なくとも1箇所ずつ設置する目標を掲げており、以前から、県西部にある幡多地域の3市2町1村（土佐清水市、宿毛市、四万十市、三原村、大月町、黒潮町）に広域連携によるセンターの設置を働きかけてきた。

センター設置に向けた6市町村間での調整には時間を要したが、そうした中まずは、県西南部に位置し、市民から強い要望のあった四万十市が、基金が終了する平成23年度までに広域連携の協議を整える方向で、幡多6市町村合意のもと、22年度10月に消費生活センターを単独で設置した。

その後平成23年度まで、四万十市のセンターにおいて、四万十市以外の幡多地域の相談も一部受け付けてきたが、平成24年度から、6市町村連携による相談体制について事務協定を結び、正式に四万十市で幡多地域の相談を受け付けている。

現在は、同地域に既に設置されている一部事務組合への平成25年度以降の業務移管を目指して、準備が進められている。

【取組の効果等】

各市町村では、それぞれ開設した相談窓口も継続しており、これら窓口とセンターにより、広範な面積を有する幡多地域の相談者にとって、身近な場所で専門的な相談を受けることができる体制が実現されている。また、センターに配属された相談員2名に対する人材育成にも力を入れてきたため、現在では十分な知識、経験を持って熱心な相談対応が行われている。

【今後の課題】

今後は、市町村担当者のスキルアップにも努め、市町村の窓口でも問題が解決できるような体制強化を図り、困難事案などについても、市町村窓口と消費生活センターの円滑な連携によるワンストップサービスを目指す必要がある。また、顕在化していない相談事案の掘り起しや、問題解決のために、幅広い部署との連携を行い、住民の見守り支援や情報提供を行っていくことが課題である。

今後も、現在準備を進めている一部事務組合によるセンター運営などを通じて、県消費生活センターの指導を仰ぎつつ、万全の体制をとっていくとのこと。

事例 62 広域で連携した消費者相談窓口の開設 <大洲市、西予市、内子町 (愛媛県)>

【背景・取組概要】

大洲市は、愛媛県の西部に位置し、消費生活相談は、同市だけでなく隣接する八幡浜市にある県地方局にも相談窓口があり、相談が可能であったが、平成 18 年度、県の機構改革により県地方局の窓口が廃止された。

これまでも同市では相談業務を行ってはいたが、専門的な対応ができなかったために、愛媛県消費生活センターにつなぐことも多く、大洲市民の消費生活相談件数は年間 30 件程度に対し、県の消費生活センターを合わせると 200 件を超えていた。県内他市の例を見ても専門相談員を設置することで、県の消費生活センターと市の相談件数の割合が逆転しており、より身近なところで専門的な相談が受けられることは、相談者にとって心強い存在になるものと考えていた。

このようなことから、市レベルでの対応の必要性を感じ、近隣の西予市、内子町と共同で、専門的な相談対応ができる消費生活センターを持つことについて担当課長レベルで協議を行った。

その結果、大洲市は、人口 5 万人弱の基礎的自治体であり、単独で相談員を配置するのは財政的にも容易でなかったため、近隣の 2 市町（西予市、内子町）と共同で相談員を雇用することで、平成 21 年 4 月、消費生活センターを設置した。

また、相談員については、当初、大洲市が 1 名採用し、大洲市と西予市で週 2 日ずつ、内子町で週 1 日相談を受けていた。平成 23 年度からは、相談件数の増加及び相談内容の複雑化に伴い、相談員を 1 名増員し、2 名の相談員が週 4 日、1 ヶ月交替で大洲市と西予市で相談を受け、週 1 日は内子町で相談を受ける体制とした。継続的な対応を要する案件は、同じ相談員が対応し、必要に応じて、相談員が相談者の利用窓口に出向くこととしている。

【取組の効果等】

これまでは、専門的な対応を要する相談には応えることができなかったが、相談員の配置、センターの設置後、担当職員は、相談対応から得られる実情、相談員の熱意に動かされ、センターを設置したことの意義を強く感じているとのこと。

また、近隣自治体と連携することで、広域にまたがる事案に迅速に対応できるとと

もに、共有した情報を各自治体の啓発活動にも生かすことができている。

【今後の課題】

「相談員を置いて非常に助かっている。今の相談員には離れて欲しくない。」との担当者の声も聞かれている。また、相談内容の複雑化や相談件数の増加する状況を受け、平成25年度以降については、3市町で広域の枠組みを踏まえ、新たな相談体制に向けた検討を進めているとのこと。

事例 63 啓発事業等の共同実施による効率的な展開 <青梅市、福生市、羽村市、あきる野市、瑞穂町、日の出町、奥多摩町、檜原村（東京都）>

【背景・取組概要】

東京都西部の多摩地域に位置する青梅市、福生市、羽村市、あきる野市、瑞穂町、日の出町、奥多摩町、檜原村（以下「西多摩8市町村という。」）では、平成18年度に西多摩8市町村間の協定に基づき「西多摩地域広域行政圏消費生活相談連絡会議」を設立し「相互乗入方式」で広域的な相談受付を行うとともに、消費者行政担当職員において設立された「西多摩地域消費者行政事務連絡会」（以下「連絡会」という。）において、共同で啓発事業等を実施している。

「連絡会」では、東京都との共同事業として消費者啓発事業を実施している。消費者啓発事業は年2回（座学＋実験講座）を基本とし、平成23年度については「終活のすすめ」（事情により座学2回）と題して、葬儀や告別式に関して賢い消費者を育成するとともに、「エンディングノート」の作成を通じて自らの人生について考える講座とし、延べ100名程度の参加があった。

また、年4回程度の連絡会会議では、構成市町村間の情報共有や相談事例の研究等を通じ、消費生活行政担当者や相談員等の資質向上も行っている。

【取組の効果等】

西多摩8市町村の中には規模の小さな町村も含まれる中、単独ではなかなか消費者啓発事業まで実施することが難しいところもあったが、共同で講座を実施することで効率的に事業を行うことができるようになった。

また、東京都との共催事業という形をとったことで、事業実施にかかる講師謝金等についての構成市町村からの負担金の支出は伴わない形で実施することができている。

【今後の課題】

ここ数年、参加者がなかなか集まらない年度が多く、講座の開催日時や場所、講座内容のあり方などを検討し、参加者をいかに確保していくか、が課題となっている。

事例 64 近隣市の連携による多重債務問題への取組 <松戸市、野田市、柏市、流山市、我孫子市、鎌ヶ谷市（千葉県）>

【背景・取組概要】

千葉県北西部の東葛飾地域に位置する松戸市、野田市、柏市、流山市、我孫子市、鎌ヶ谷市（以下「東葛6市という。」）では、多重債務問題が社会問題化し、国においても平成19年に「多重債務問題改善プログラム」が策定されたことを受け、千葉県弁護士会松戸支部と連携し、「東葛多重債務問題対策フォーラム」（以下「フォーラム」という。）を平成20年1月28日に立ち上げた。

フォーラムでは、①多重債務問題解決に関する調整及び意見交換、②多重債務に関する資料の収集及び活動、③その他目的達成に必要な事業、を行うこととしており、具体的には年に2度（5月と12月）、多重債務に限る無料法律相談を実施している。

年に2度の相談は、1週間程度の期間を設定し、東葛6市で順番に相談日を設定（土曜日を含む）して相談を受け付けている。（例えば、土曜日：我孫子市→月曜日：野田市→水曜日：松戸市・・・）東葛6市の市民であれば、自らが在住している市以外が設定した相談日に相談をすることが可能な仕組みとなっている。

なお、平成24年度については、景気低迷が長引く社会情勢に鑑み、多重債務に限定せず「債務無料相談会」として対象を拡大した。

【取組の効果等】

多重債務問題への対応では、通常消費生活相談を超えた専門的知識が必要な場合が多く、弁護士や司法書士等といった専門家との連携が課題となっている。

しかしながら、個別の市において弁護士や司法書士等と連携をしようとする場合には、財政的な負担や個別の弁護士事務所を紹介することの是非等といった課題があった。

また、市で別途開設している「無料法律相談」では多重債務に限らない雑多な相談が寄せられることから、なかなか多重債務への対応、という点ではうまく進まない状況にあった。

こうした状況の中、東葛6市は、千葉県弁護士会松戸支部の管轄区域と一致していることから、連携した対応を模索した結果、共同でフォーラムを立ち上げて対応するに至ったところである。

なお、フォーラム内での取り決めにより、年に２度の無料法律相談に対しての費用負担は発生しておらず、フォーラムに係る構成市の負担金も発生していない。フォーラムの事務局は１年ごとの持ち回りとなっている。

【今後の課題】

フォーラムを立ち上げた当初と比べ、多重債務に関する相談数が減ってきていることからフォーラムのあり方について検討することが課題となっている。

（４）消費者団体をはじめとする多様な主体との連携強化

事例 65 消費者問題に携わる多様な団体が参加する「消費生活ネットワーク新潟」 の設立 <新潟県>

【背景・取組概要】

新潟県内では、消費者問題に携わる団体が、長年にわたり、安全・安心な消費生活の実現に向けた活動を進めてきたが、近年の複雑化・多様化する消費者問題に対し、これまでのように個々に活動するだけでは充分かつ迅速な対応を行うことができない場面もあることから、各団体は、関係者間による情報共有や連携の必要性を強く感じていた。

また、全国の半数を超える都道府県においては、消費者問題に対応するためのネットワークが既に形成され、自治体と一緒に地域における連携と取組が進められていることから、新潟県においても、上記の必要性への認識はもちろん、民間活力を活用した効果的な消費者行政の推進が大きな課題となっていた。

新潟県では、こうした各関係者の共通認識の下、消費者庁創設当時から、ネットワークの構築に向けた検討が重ねられ、平成 23 年 11 月、県主催、関係団体共催の「消費者フォーラム」が開催された際には、県消費者協会、県労働者福祉協議会、県生活協同組合連合会、県食品衛生協会、県弁護士会及び県司法書士会の 6 団体が、県民の誰もが安全・安心な消費生活を営むことができる社会の実現に寄与することを目指し、「消費生活ネットワーク新潟」の設立宣言を行った。

【取組の効果等】

「消費生活ネットワーク新潟」の設立に当たって、県では、県民が安全・安心な消費生活を営むためには、消費者問題に携わる団体が情報を共有し、連携を強化するとともに、自治体と関係団体がパートナーシップを図りながら効果的に消費者行政の充実・強化を進めていく体制を構築することが必要と考え、ネットワークの設置について検討する場（消費者問題連携推進会議）を設け、必要な情報の提供等を行うなど積極的に関わってきた。

また、関係団体も、上記会議への参画はもちろん、平成 23 年 2 月に開催された「地方消費者グループ・フォーラム」にも参加し、新潟におけるネットワークの構築の足

がかりとし、準備を進めていた。

このように、県と消費者、事業者、法律専門家等の消費者問題に携わる関係団体が一体となってネットワークの設立に向けて取り組んできたこと自体が、関係者間の連携を深めたという意義、効果は大きい。

また、設立宣言後も、構成6団体で検討が重ねられ、平成24年5月、「消費生活ネットワーク新潟」の会則を制定・施行され、現在は、関係団体の連携による本格的な啓発活動等の取組が展開されている。

【今後の課題】

今後は、団体が主体となってネットワークを運営し、消費者問題に関する積極的な情報提供や啓発活動等を行うとともに、県内各地域においても、身近な相談窓口でもある市町村の消費者行政担当部署と連携を進め、県全体として一体的、体系的に取組を展開していく必要があるとのこと。

事例 66 　　くらしの安心推進員等による地域の見守り　　＜京都府＞

【背景・取組概要】

京都府で取り組んでいる「消費者あんしんサポート事業」のうち、地域における消費者問題解決力を向上させる取組として、「くらしの安心推進員」、「くらしの安心・安全ネットワーク」がある。

「くらしの安心推進員」は、消費者問題の基礎知識を身につけ、地域で活動する意欲のある方を対象に、「くらしの安心推進員養成研修」を受講の上、地域の消費者リーダーとして登録していただいている。

具体的な活動としては、地域を見守るボランティアとして、自分の身のまわりの人（特に高齢者等）へ消費生活情報を積極的に提供するなど、声かけ等を通じて、消費者被害に遭わないように啓発したり、消費者トラブルに遭っている人がいれば相談窓口につなげる役割を担っている。

また、これらの地域見守りチーム活動に加えて、平成 22 年度以降は関係課と連携して、食品表示チームを設置し、日常生活で発見した、不当な食品表示等の情報を府に提供していただくなど、消費者モニターの役割も担っている。

「くらしの安心・安全ネットワーク」は、地域における消費者被害を未然に防止し、また、被害があった場合には、迅速に発見して解決を図るためのネットワークとして設立（平成 18 年 5 月）されており、消費者団体、福祉関係団体、事業者団体、報道関係、行政機関等の 46 団体で構成されている。（平成 23 年 8 月末現在）

主な活動内容は、ホームページによる情報提供や会員への定期的なメール配信による情報交換、消費者被害の未然防止に関する広報・啓発などであり、会員等による日々の事業・活動での「見守り」や「声かけ」、高齢者をはじめとした消費者被害の早期発見や迅速な対応を図るための連携強化に取り組んでいる。

【取組の効果等】

京都府では、平成 22 年度以降、訪問販売お断りシールの配付など、訪問活動等による見守り活動をモデル的に実施している。これは、在宅時の契約に関する消費者被害が依然として後を絶たないことから、こうした被害を防ぎ、地域住民が安心して暮らせる地域づくりを実現するために、地域特性や住民の構成、生活形態等に応じた効果的な啓発活動や見守り活動の手法を検証し、府内での取組に広げる契機とするため

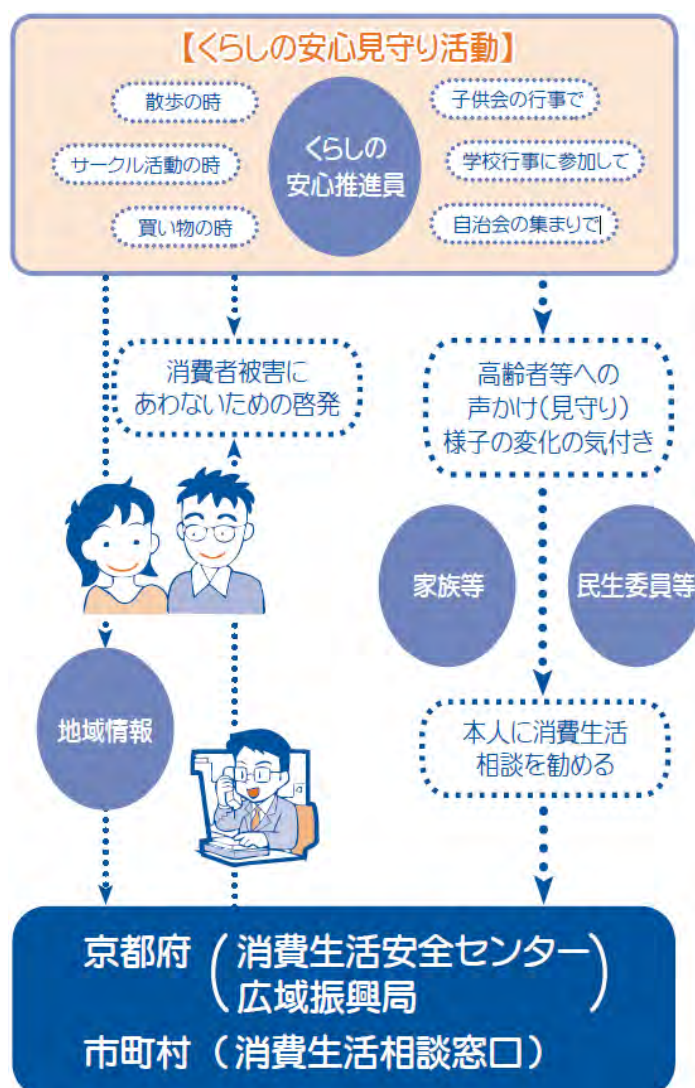
に行っているものである。

また、くらしの安心・安全ネットワークのなかで、10月を「くらしの安心・安全推進月間」と定め、各地域で様々なイベント活動を展開している。

【今後の課題】

くらしの安心推進員について、消費者被害が複雑化・困難化しているなか、「くらしの安心推進員養成研修」のプログラム等をより充実させていくとともに、見守り活動を積極的に行うことができるよう、登録者の拡大や活動しやすい拠点づくりなどの取組を強化していく必要があるとのことである。

また、くらしの安心・安全ネットワークについては、各団体の特徴を生かしながら、特に高齢者の見守り活動等に関して、一体的な取組を行うことにより、潜在的な消費者被害のニーズを顕在化させ、迅速な問題解決を図っていく必要があると考えているとのことである。



事例 67 「はばタン消費者ネット」による地域の消費者団体等の活動支援

<兵庫県>

【背景・取組概要】

消費者を取り巻く環境が多様化・複雑化する中、悪質商法等の手口も巧妙化し、行政だけでは、消費者問題への対応に限界であることから、消費者自身が消費者力を身につけ、地域できめ細かな啓発活動等を行うことが必要である。

そこで、地域で活動する様々な団体・グループ等の緩やかなネットワーク化により、消費者学習、消費生活に関する情報共有等を推進し、次世代の人材育成と消費者問題の取り組みの裾野を広げるため、平成 22 年 4 月に「はばタン消費者ネット」を地域ごとに設置した。

消費者団体、女性団体、老人クラブ、子育てグループ、PTA、自治会等が会員となっており、平成 24 年 5 月末時点で、406 団体が登録している。また、会員の活動を支援する「はばタン消費者ネットサポーター」を 10 名配置しており、会員による消費生活に係る事業企画・運営等への助言・指導、会員を支援するための消費生活情報の収集・提供、会員の消費生活に係る活動状況の把握、はばタン消費者ネットの取組の普及・啓発等に取り組んでいる。

「はばタン消費者ネット」の主な事業として、会員による学習実践事業の実施、情報共有の促進がある。

会員による学習実践事業では、会員が企画実施する消費者学習の支援を行っており、学習会、寸劇等について平成 22 年度に 89 事業、平成 23 年度は 148 事業を実施した。

また、情報共有を促進するため、県内 7 地域において、広報紙「はばタン消費者ネットニュース」を発行し、会員の活動紹介や最新の消費者情報の提供を行っている。平成 22 年度は先進的な取組を掲載した「活動事例集」を作成した。

【取組の効果等】

各地域に配置した「はばタン消費者ネットサポーター」が各会員への情報提供や助言・指導等を行うとともに、「はばタン消費者ネット」の会員が学習会・イベント等を実施することで、県民の消費者力向上を推進することができた。

【今後の課題】

これまで主流であった消費者被害防止の事業（例：悪質商法の手口紹介、クーリン

グ・オフの行使方法の学習会等) から、今後は、かしこい消費者としてどのように活動するかを考える事業(例:生産から消費までのメカニズムに関する知識、地球や地域の経済、環境に配慮した消費行動の学習会等)を実施していくことが求められている。

そのために、「はばタン消費者ネット」の会員が個々に活動するのではなく、幅広い活動を行う会員同士が協働し、県・市町センターの行政と連携しながら全県的な消費者活動を展開できる仕組みづくりを行っていくとのことである。



事例 68 担当課が所掌する他の業務を活かした取組の展開 <行方市（茨城県）>

【背景・取組概要】

人口約 3 万 8 千人の行方市は、平成 21 年 10 月、それまでの消費生活相談窓口業務を充実・発展させ、消費生活センターを開設した。消費者行政の担当課である商工観光課は、商工会との連携など、所掌する他の業務を活かした取組を進めるとともに、多重債務者の早期発見と解決支援を目的として設置した「行方市多重債務者問題庁内連絡会議」を通じた庁内一体となった取組を進めている。

【取組の効果等】

担当課が消費者行政以外に所掌する観光行政等の一環により実施する各種イベントを活用した消費者啓発を実施するとともに、商工関係行政で関わりのある商工会との連携により、「行方市くらし安全マイスター派遣制度」を推進している。

「行方市くらし安全マイスター派遣制度」は、消費生活センターが実施する研修を受講した事業者が「行方市くらし安全マイスター」として認定され、認定を受けた事業者は、リフォーム等に関するトラブルの現場の確認や市民に対して問題解決への助言や指導等を行なっている。同制度は、地元住民との信頼関係の構築といったメリットについて、商工会、事業者側の理解が得られ実施されている。

また、平成 22 年 3 月、日々変化する社会の動きに適切に対応できる児童・生徒の育成を目的として、市内の教育関係者との連携により、地域の特性に沿った消費者教育が可能となるよう「地域の食材」や「地域の食文化」など身近な内容を盛り込んだ「なめがた安心安全くらしの読本」を作成した。平成 24 年 3 月の増刷時には、新しい法律や地震関係の内容も盛り込み、時代に即した内容となっている。この読本を使用した授業では、消費者問題に対する知識を教えるとともに、将来トラブルに巻き込まれた時に、消費生活センター等を利用できることも伝えており、今後もこの読本がその他の家庭科関連の副読本とともに「くらしの支え」として活用されることを期待している。

また、庁内においては、多重債務者の早期発見と解決支援を目的として、税、上下水道料、介護保険料等の徴収担当課、行政相談、市民窓口、福祉等の担当課を構成とする「行方市多重債務者問題庁内連絡会議」を設置し、関係部署の職員が市民と接する際に多重債務者を把握した場合には消費生活センターに相談することを促し、また、

センターから相談結果等の連絡を受けた関係部署は、債務整理後の生活再建を進めるための措置を講ずるなど、関係部署間における双方向の連携により多重債務問題対策に取り組んでいる。

【今後の課題】

相談事案の広域化や消費者保護の流れを逆手にとったトラブルなど新たに発生する消費者問題への対応には、更なる取組の強化が求められ、庁内関係部署との連携の強化や県全体での効率的な取組の推進が必要であるとのことである。

事例 69 区民との協働による出前講座の実施 <世田谷区（東京都）>

【背景・取組概要】

世田谷区では、区民が安全安心に暮らせるよう、消費者の基礎知識の習得を目的として、平成4年度から世田谷区消費者カレッジを開始、また、そこで学んだ知識を地域に還元させる人材の育成を目的として、ステップアップ講座（区民講師養成講座）を設けた。

講座では、契約の基礎知識、環境、食生活等について学ぶとともに、それを伝える技術を学ぶ。区民講師が地域の学習会等に出向き、消費者問題など、暮らしに役立つ情報を教える出前講座を実施、平成22年度の派遣回数は101回、受講者は7,733人となっている。

出前講座は無料であり、時間は30分から2時間程度となっている。区民講師は、常に区民目線を忘れず、わかりやすく親しみやすい講座作りを心がけており、また、消費生活に関する知識をより一層深めるため、自主学習グループ「ひとえの会」を運営している。区民講師登録者は72名（平成23年度末現在）である。

【取組の効果等】

団体との連携では、「会員数の伸び悩みや新規会員の減少」、「費用負担」などについて課題となることが多い。

世田谷区では、消費者カレッジステップアップ講座の修了者が毎年人材として区民講師として登録することで会員確保の課題について対応するとともに、1回あたり4,000円の謝礼を区民講師に支払うことで交通費等の負担の問題も解決している。

「ひとえの会」からは「学んだことを伝えたくても、様々な支援がなければ出来ない。行政から、場所の確保、出前講座のPR、依頼先との調整等の協力があったからこそ出来た。受講者から信頼を得ているのも行政と協働してからこそ。区民講師には、常に新しい情報が必要だが、随時それを行政から提供してもらえることも重要」といった声がある。

【今後の課題】

消費者カレッジからの希望者が区民講師登録、という仕組みを構築しているものの、社会全体が高齢化する中で、引き続き、若い世代も含めた会員を確保しつつ、継続的

に区民と行政の協働による効果的な出前講座を行っていくことが課題である。

事例 70 ショッピングセンターとの連携による効果的な啓発 ＜野々市市（石川県）＞

【背景・取組概要】

野々市市では、平成 22 年 5 月に、市内ショッピングセンターより申し出があり、「店舗の地域貢献事業」について市と意見交換を実施した。その中で ①イベントスペースなどを活用した市の情報提供、②災害時の避難場所の提供や物資供給などの協力などが課題にあがった。

平成 24 年 2 月には、ショッピングセンターを経営する企業の本部の同席のもと、市内店舗（2 店）と野々市市の 3 者の間で、正式に連携推進連絡会設置に関する協定を結び、市内 2 店舗と市との連携協力事業を進める体制が整った。

消費者行政分野としては、店舗一部のイベントスペースを無料で提供してもらい、年数回のパネル展や、N I T E（独立行政法人 製品評価技術基盤機構）の協力により事故品の展示と職員による説明を行ったり、また店舗内で啓発やセンター P R のためのポケットティッシュやチラシを配る等の取組を行っている。



店舗を利用した啓発



パネル展

【取組の効果等】

ショッピングセンターという場所の性質上、子どもから高齢者まで多くの人通りがあることから、あらゆる年齢層への広報・啓発が可能であり、さらには、消費者問題に関心がない人にも関心を持っていただくきっかけとなっている。また、近隣の市からの来客も多いため、市民に限らない広く地域住民への啓発にも繋がっている。

市政を市民に広く周知するには、従来型の情報発信に加えて、各種団体、企業と連携した取り組みが重要である。

【今後の課題】

今後も、消費者啓発活動やセンターのPR活動を継続していくとともに、これまで市主催事業への店舗スペースの提供であったものを、店舗主催による店員への消費者教育や、市と企業とが一緒に消費者教育や啓発事業を行うことで、より効果的な消費者教育や啓発活動が可能となると考えているとのこと。

事例 71 高齢者・子ども見守りネットワークの構築 ～ 地域見守り活動 ～ ＜世羅町（広島県）＞

【背景・取組概要】

高齢化率が35%を超える世羅町は、中山間地特有の立地条件を示しており、隣家まで遠距離になる地域も多数見受けられ、近年認知症の高齢者も増加の一途をたどっている。また、全国的にも子どもが被害者となる事件が多発していることから、誰もが安心して暮らせる体制づくりが課題となっていた。

そのような状況の中で、民生委員児童委員協議会より、見守り支援体制を強化し、孤独死防止に向けた取り組みを推進するため、町内の販売業者を中心に地域での見守り体制を強化したいとの要望が、町に出された。

この要望を受け、町では関係機関との連携会議を2回開催し、平成23年10月、町内郵便局（11郵便局、5集配センター）・新聞販売所（5箇所）・尾道市農業協同組合と「世羅町における地域見守り活動に関する協定書」を締結した。

見守り活動では、事業者等は、日常の業務の範囲内において住民に関して何らかの異変を察知した場合に、世羅町民生委員児童委員協議会や世羅町に連絡・通報し、また、連絡・通報を受けた民生委員と町は、関係機関（警察や消防等）への連絡・連携し、必要な支援を行うこととしている。

【取組の効果等】

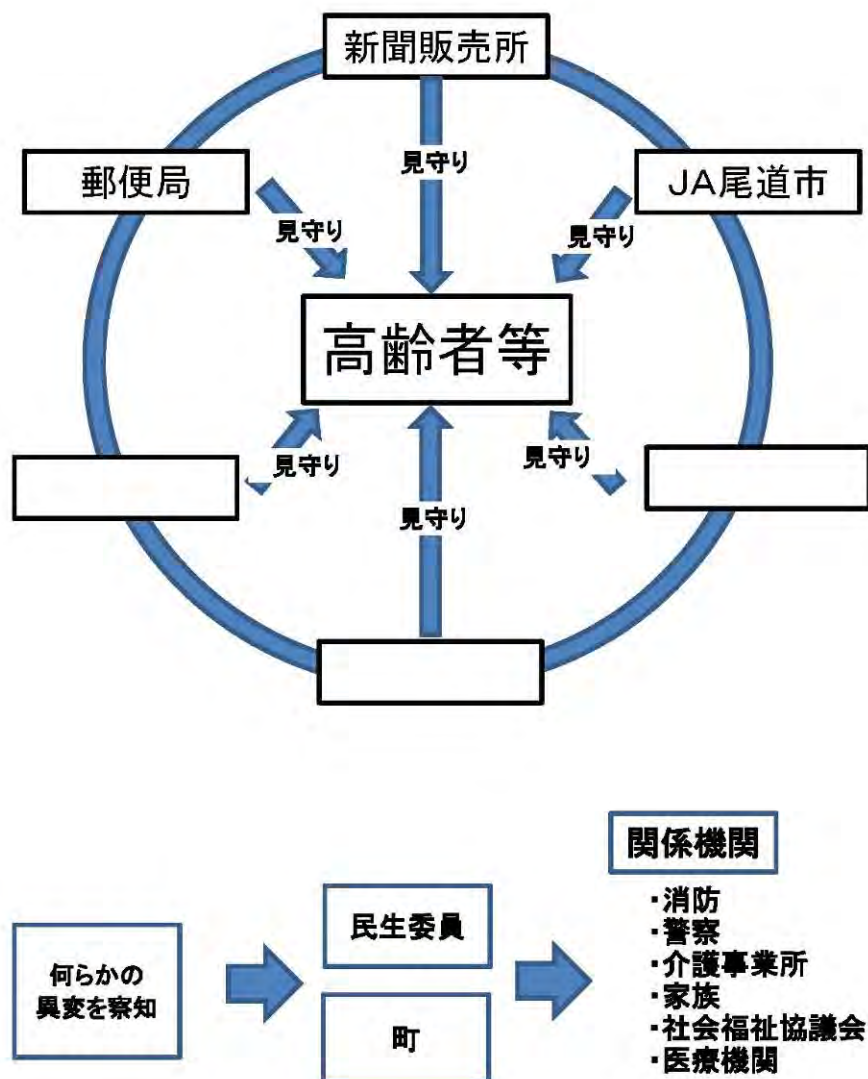
民生委員1人が100世帯程度を受け持っているのが現状で、毎日全ての世帯を巡回することは不可能であり、気づいた時には手遅れのこともあった。事業者等が日常業務の範囲内で、見守り活動を行うことにより、早い段階で異変に気づき、救済につながることができた。

また、金融窓口がある農協や郵便局からの希望で、オレオレ詐欺等の被害防止も見守り活動の対象に含めたところ、実際に被害を未然に防ぐことができたケースもあるとのこと。活動が始まってから24年5月までに、8件の通報（郵便局1件、新聞販売所7件）があり、対応を行っている。なお、夜間の通報については、町が対応しており、民生委員の負担軽減につながっている。

【今後の課題】

民生委員の高齢化も進んでおり、見守り活動を長期にわたって継続するためには、若手の育成が課題となっている。また、見守り活動をさらに有効なものとするためには、参加する事業者数を増やすこと、事業者等との情報共有をいかにして効率的に行うかが課題となっている。

見守り体制イメージ図



の空欄は見守り体制を強化するため協定先を増加する予定。

事例 72 関係機関との連携強化の取組～智頭町消費者行政対策ネットワーク協議会 ～ ＜智頭町（鳥取県）＞

【背景・取組概要】

智頭町では、平成 21 年度から、年に 1 回「智頭町消費者行政対策ネットワーク協議会」を開催している。この協議会には、智頭警察署、弁護士、智頭町老人クラブ連合会、智頭町連合婦人会、智頭町民生児童委員協議会、智頭町社会福祉協議会がメンバーとして参加しており、必要に応じて、その他の関係機関が参加する体制となっている。会議の場では、それぞれの立場から消費者問題に関わる現状などを報告し、相談窓口だけでは把握できない情報の収集、情報の共有を図り、高齢者の被害防止につなげているとのこと。

また、福祉課との連携により 住民から連絡を受けた場合、専門相談員と自宅を訪問し話を聞くこととしている。これにより、その後の対応がスムーズとなり、被害の拡大を防止に繋がっている。

なお、智頭町では、平成 24 年度から、相談業務を NPO 法人に委託し、鳥取県東部 4 町で協定を結び東部 4 町消費生活相談窓口を設置した。各町週 1 日、専門相談員を配置し、住民からの相談を面談や電話で受け付けている。

【取組の効果等】

ネットワーク協議会では、消費者問題に関わる現状報告以外にも、町の啓発活動に対する意見等の交換も行なっている。民生児童委員協議会の定例会で、普段、相談を受けることの多い民生児童委員を対象に、被害の多い事案やクーリング・オフの方法についての勉強会を行なったところ、ネットワーク協議会のメンバーである民生児童委員協議会会長から、「よい講座だったので、これからも続けて欲しい」との意見があり、その後の講座開催につながっている。

また町では、申請のあった家庭に「告知端末」（町の情報を提供するための端末で、防災無線が音声で情報を提供するのに対し、告知端末では音声と画像で情報を流すことができる。）の無料設置を進めているところだが、この告知端末を利用して、警察署が提供する県内で発生している事案の情報や、相談員から報告された協定を結ぶ他町で被害が多く発生している事案の情報を流し、被害防止に努めるようネットワーク協議会において提案され、実施しているとのこと。

【今後の課題】

町内には高齢者の方が多数居住しており、その中には独居の方も多いため、周囲が注意し、気づくことが大切である。そのため、地域で活動している協議会のメンバー間の情報交換を密にし、現状を知ったうえで啓発や声かけ等を行うことが必要になる。また、被害に遭ってしまった際、その被害を最低限に抑えるためにも、すぐに消費生活相談窓口への相談が必要となる。そのためにも相談窓口の周知にも積極的に取り組んでいく必要があるとのこと。



情報提供に利用している「告知端末」

<菊池市（熊本県）>

菊池市消費生活センターはH23年4月に開設され、その開設とともに、相談件数が3倍に増加した。また、センターへの相談内容は多岐の分野にわたることから地域での消費者問題への取組みをするにあたっては、関連機関・団体等の協力が必要とのことで地域における関係者の連携を目指した。

そして、平成 24 年 2 月に、菊池市の消費生活センターを事務局として、「菊池市消費者被害防止ネットワーク」を立ち上げた。構成は、庁内では市民の安心安全、高齢者、生活保護者、税滞納者に関する関連部局をはじめ、庁外でも、警察、消防、保健所、社会福祉(社会福祉協議会等)、包括支援センター、教育関係(学校)、医療関係(医療施設、医師会等)、地域(老人クラブ、婦人会等)、支援団体(県消費者協会、生活協同組合)など 27 団体であり、各団体が連携して消費者被害の防止を図ることとしている。

菊池市消費者被害防止ネットワーク組織図

菊池市消費生活センター
(菊池市商工観光商工労政係)
相談ダイヤル0968-36-9450

地域の行政機関
菊池警察署
菊池保健所
菊池広域連合消防本部
犯罪性のある悪質商法等取り締まり
専門的指導・助言

地域の協力団体
社団法人 菊池郡市医師会
社団法人 菊池郡市歯科医師会
菊池市商工会
医療安全・商品トラブル

支援団体
熊本県消費生活課(熊本県消費生活センター)
NPO法人 熊本消費者協会
NPO法人 熊本クレ・サラ被害をなくす会
NPO法人 消費者支援ネットくまもと
九州財務局多重債務相談窓口
グリーンコープ生活協同組合くまもと
生活再生相談室

高齢者・福祉
菊池市地域包括支援センター
菊池市社会福祉協議会
菊池市民生委員児童委員協議会
活動・仕事のなかで周知を図る

学校・教育・若者
菊池高等学校
菊池農業高等学校
菊池女子高等学校
菊池市PTA連絡協議会
学校や家庭での消費者教育を通して被害防止を図

教育委員会
学校教育課
生涯学習課
出前講座
消費者教育支援

菊池市役所
安全対策課 (市民の安心安全)
生きがい推進課 (高齢者)
福祉課 (生活保護者)
徴税課 (税滞納者)
業務のなかで、市民の消費者問題の解決に向けて庁内各課が連携をとり、安全で安心して暮らせる菊池市を目指す

地域
菊池市区長協議会
菊池市老人クラブ連合会
菊池市女性の会
地域住民や会員へ情報の周知

高齢者地域見守りネットワーク
消費者情報提供

連携・相談
被害者等情報提供
専門的見地からの助言・協力

連携
被害者等情報提供
消費者教育支援
被害者等情報提供
消費者生活相談

被害者等情報提供
被害者等情報提供
被害者等情報提供

【取組の効果等】

「菊池市消費者被害防止ネットワーク」は、様々な機関・団体が関与することで、幅広い分野での情報共有が可能となり、トラブルの防止につなげることで、市民が安全・安心して暮らせる市を目指している。

平成24年2月22日に行われた第1回会議では、設立の趣旨、現在の相談状況、事例の報告が行われた。平成24年度は、様々な消費者問題についての知識と理解を深めるために、消費者団体、弁護士・司法書士、警察などを講師とし、事例等を交えた内容とした講話の開催を予定している。また、センターに寄せられた相談事例の紹介や、ネットワーク委員による情報の提供などの意見交換を年3回（7月・11月・2月）の行なう予定である。

【今後の課題】

ネットワークが構築され、協力体制は整っているが、構築から間もないこともあるが、情報の提供や収集をスムーズに行うことができているとは言い切れない。

今後は、情報交換をよりスムーズに行えるよう、体制の工夫や充実を図っていくことが課題である。

（５）普及・啓発による予防と被害への気づき

事例 74 ソーシャルメディアを活用した消費者被害注意情報の発信と共有 ＜島根県＞

【背景・取組概要】

島根県消費者センターでは、平成 23 年度に投資詐欺と思われる被害相談が深刻化したことを受け、各年齢層に応じ様々な手法を用いた「県民のもとにとどく広報」「県民の問題意識を喚起する普及教育」を目指し、平成 24 年 4 月から、ツイッターやフェイスブックなどのソーシャルメディアによる広報啓発活動を始めた。

ツイッターでは、その速報性を生かし、様々な消費生活関連の情報をツイート（メッセージを投稿すること）したり、リツイート（他のユーザーのツイートを引用形式でそのまま流すこと）している。また、県消費生活センターのマスコットキャラクターである「だまされないゾウくん」のキャラクターを生かし語尾に「ゾウ」「ぱお」などの表現をつけ、消費者問題についてのコメントを親しみやすくつぶやいている。

また、フェイスブックでは、県消費者センターとしてページを開設している。情報を積み重ねることができるというフェイスブックの利点を生かし、インターネット上の様々な消費生活関連情報をシェア（共有）したり、県独自の情報提供等を行うほか、センター職員のエッセイなど広く読者に消費者問題について関心を持ってもらえるような読み物や情報も提供している。

■だまされないゾウくん Twitter https://twitter.com/#!/Shimane_CIC

■島根県消費者センターfacebook ページ <https://www.facebook.com/Shimane.CIC>

【取組の効果等】

県消費者センターはソーシャルメディアの活用に当たって、その速報性（発信・受信の容易さ）と、拡散性（受信者による情報再発信の容易さ）に注目した。これらの特性はいずれも従来型広報を補完し、その弱点を補うものと考えられる。

島根県は全国 1～2 位の高齢化県であり、とりわけ高齢消費者被害の防止を念頭に、新聞・テレビ・ラジオ・リーフレットなど既存媒体による直接広報に力を入れてきた。しかし、広報内容を企画してから実際に広報媒体が流通するまでに時間を要すること、文字数・時間数・発行頻度に制限があること、また県のみで直接県民の隅々にまで情

報を届けることは困難であることなどが課題であった。そのため、速報性・拡散性などの特徴を持つソーシャルメディアを従来型広報と併用することで、より効率的・効果的な広報を目指したものである。高齢者がソーシャルメディアを利用する機会は少ないと考えられるが、その周囲にいる家族・地域・福祉関係者などに広く情報提供・注意喚起することで、高齢者への口コミや見守り活動など実効的な高齢消費者被害防止に繋がることが期待される。

これまでも、消費者庁や国民生活センターの発表資料をはじめとする各種情報の速報にツイッターが大きく役立っている。またフェイスブックでは、文字数や頻度の制限のない、内容的にも自由度の高い記事が掲載されており、読者の興味関心を高める効果も期待できる。

【今後の課題】

ソーシャルメディアも読まれなければ意味がない。読まれてもリツイートやシェアがされなければ情報の拡散が行われない。開始間もない現時点において必ずしも十分な読者数を得ているとはいえず、読者の拡大が課題であるとのこと。

この課題の解決に必要なのが、コンテンツの魅力向上であり、多くの一般消費者に関心を持ってもらえるような「面白くためになる記事」を常時提供できる体制を整えることが、読者の増加や拡散効果の拡大の必須条件であり、今後は、消費者センターの情報発信能力の向上を図り、魅力あるコンテンツの提供に努めたいとのこと。



島根県消費者センターfacebook ページ

事例 75 様々な主体と連携する「くらしのサポーター」制度 <徳島県>

【背景・取組概要】

徳島県では、消費者が商品やサービスを選択する際、行政に意見を述べる際、被害の救済を訴える際に共通して必要となる「知識」に不可欠な「情報」を消費者に届ける制度として、「くらしのサポーター」制度を展開し、地域に根ざした消費者ネットワークを構築している。

「くらしのサポーター」は、「徳島県消費者情報センター」（以下「センター」という。）と消費者をつなぎ、消費者に役立つ情報を広め、地域の情報やニーズをセンターに取り次ぐとともに、地域の消費生活のリーダーとしての役割を担っている。また、こうした役割は、サポーター各人のライフスタイルに合わせた活動により果たしてもらっており、活動内容は、以下の4段階に区分されている。

1 伝えるサポーター

センターからの情報を周りの消費者に広めるとともに、周りの消費者の相談やニーズをセンターに伝える。

2 学ぶサポーター

くらしのサポーター研修会をはじめ、消費者大学校公開講座や金融経済講演会等の学習、消費者まつり等の消費者の交流の場へ参加する。

3 活動するサポーター

周りの消費者の消費生活に関する相談に対応することをはじめ、街頭啓発活動への参加、モニター調査への協力など。また、パブリックコメントやシンポジウムで意見を発表する。

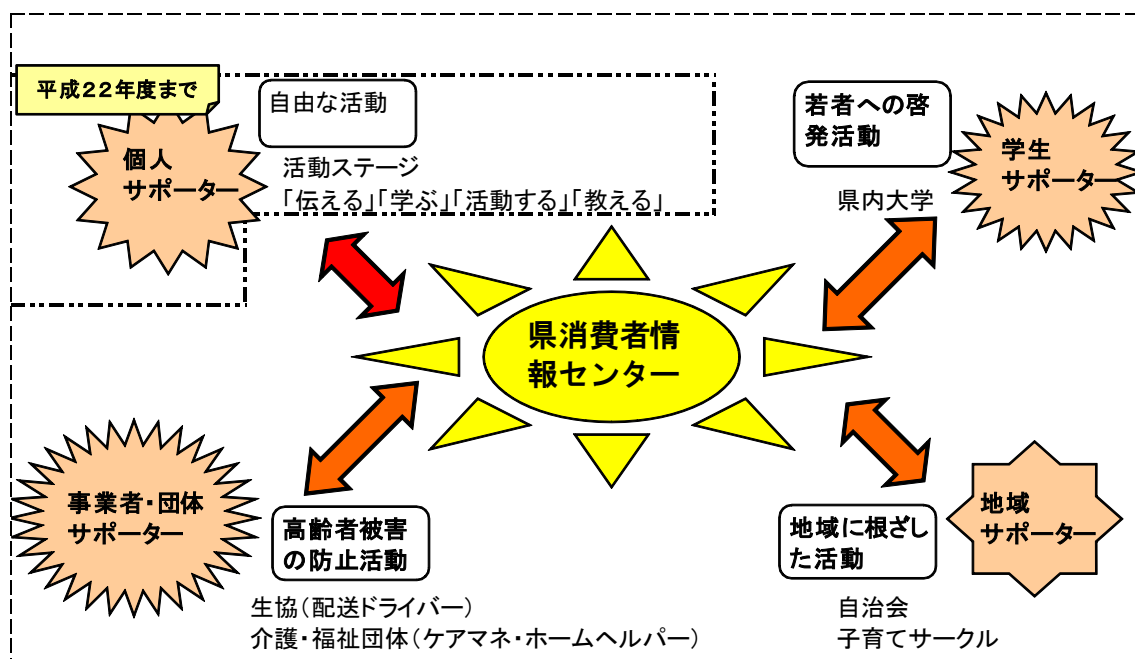
4 教えるサポーター

消費生活に関する講座の講師や地域の消費生活に関する学習グループの主宰・指導を行う。

また、平成23年度には、新たに「団体くらしのサポーター」を創設した。学生サポーター、事業者・団体サポーター、地域サポーターに分類し、それぞれ団体の特性を生かし、サポーター活動の幅を広げ、増加傾向にある高齢者等の悪質商法被害の未然防止や被害の拡大防止、若者が自発的に行う消費者活動の促進を図ることを目的としている。

平成23年度末現在、8団体を「団体くらしのサポーター」として認定した。県で

は、認定された団体に対して、出前講座の実施や消費者トラブルに関する情報提供などを行い、活動の促進を図っている。



【取組の効果等】

住民（サポーター）自らが様々な活動に取り組むことにより、周りの消費者に、消費者問題への関心や気づきに繋がり、多くの消費者の自立を図ることに貢献している。

また、学生、高齢者と接する機会の多い事業者、地域に根ざした活動を行っている団体等に団体サポーターになってもらうことで、幅広い年齢層を対象とした消費者啓発が実現できている。

【今後の課題】

個人サポーターと団体サポーターとの連携、団体サポーターの特性を生かした「地域ならではの」消費者啓発の活性化に力を入れることが課題であるとのこと。

事例 76 市民団体や民生委員、事業者等との協働による消費者問題解決力向上の取組 <八戸市（青森県）>

【背景・取組概要】

八戸市では、平成 20 年度以降、消費生活相談の全体件数は減少していたが、近年における多重債務問題の増加や高齢者被害の増加など、幅広い分野にわたる消費者問題への対応には、行政による取組みの強化・充実だけではなく、地域における様々な分野で活動する多様な主体との連携が必要と考えて、その連携を図りながら、様々な取組みを積極的に展開している。

特に、高齢者の被害は、被害にあったことを恥ずかしいと感じ相談をためらう、近くに相談できる人がいない等のほか、被害にあったことに気づかない等の理由で、消費生活相談に至らなかったというケースが多数あることが特徴で、その対応に力を入れている。

【取組の効果等】

1 つ目の取組みとしては、市民団体による草の根的な「高齢者向け出前消費者講座」を実施し、悪質商法や多重債務に関する注意喚起と意識向上を図っている。受講した高齢者は消費者知識を身に付けることで消費者被害の未然防止につながっているほか、消費生活センターが身近な存在として地域に広く浸透することになった。また、老人福祉施設や地域のボランティア団体等に対して「啓発員養成講座」を行い、地域において自ら啓発活動を行う団体を育成している。

2 つ目の取組みとしては、高齢者等への目配りや声掛け等により、潜在化しやすい高齢者の消費者被害の未然防止を図ることを目的として、平成 23 年度から「消費者アシスト隊」を結成（平成 23 年度の登録数は 465 名）している。民生委員など、日ごろから高齢者等と身近に接している関係者を隊員として登録いただき、隊員は被害にあった人を消費生活センターへ取次ぐ任務を持っている。また、隊員には地域における見守りの大切さや悪質商法等の消費者トラブルについて理解を深めてもらい、行政としても、その協力を得ながら被害の未然防止や早期発見、早期解決を図っている。なお、隊員証や隊員ステッカー、消費者アシスト隊活動マニュアルなど隊員グッズを隊員に交付し、その隊員宅の玄関先に消費生活センターとの連携を明示したステッカーを掲示してもらうことにしている。消費者トラブルで困っている市民への目印とな

るほか、悪質業者への抑止効果を果たすことも期待されている。

その他、事業者を対象とした「事業者消費安全マイスター養成事業」を実施している。その目的は事業者が消費者目線による安全な製品・サービスを市場に提供することで、消費者の安全・安心を確保することにある。市では、そのために必要な法律知識や消費者マインドを学ぶための「マイスター養成講座」を開催し、講座修了者を「事業者消費安全マイスター」として認定（平成 23 年度の認定者数は 44 名）している。認定者には、マイスターとしての意識の維持と事業者としてのイメージアップを図るため、ネームプレートや事業所に掲げるのぼり旗などが授与され、認定者が勤務する事業所の PR にも繋がるという効果が生まれている。

【今後の課題】

八戸市内には現在、消費者団体は組織されておらず、その育成が課題となっている。「高齢者向け出前消費者講座」を実施している市民団体は、まちづくりを主たる活動目的としている団体であるが、こうした事業での連携をきっかけとして、将来的に消費者問題に取り組む団体として活動していくことも期待しており、今後も緊密な連携を図っていきたいとのこと。

「消費者アシスト隊」は、事業を開始したばかりであるため、まずは、その存在を住民へ周知・浸透させることが必要で、今後は隊員の拡大だけでなく、隊員のスキル維持などに向けた行政による継続したフォローアップも必要とのこと。

また「事業者消費安全マイスター養成事業」は、認定を受けた事業者の継続的なフォローアップが課題となっており、ゆくゆくは講座等における講師としても活躍してもらいたく、現在の認定者は製造業がほとんどであるため、今後は小売など幅広い業種に広げていきたいとのこと。

事例 77 老人福祉センターへの定期出張相談等の「掘り起こし」による高齢者の消費者被害防止 <船橋市（千葉県）>

【背景・取組概要】

船橋市では、消費生活相談に占める高齢者相談の割合が平成18年度には26.7%だったものが平成22年度には35.0%になるなど、高齢者の消費者被害防止が大きな課題になっていたため、平成23年度から地域で高齢者の身近な関係機関等と連携、協力しながら、高齢者の消費者被害防止に向けた取り組みを開始し、被害の拡大や未然防止、さらに被害者の掘り起こしを図ることとした。

具体的には、地域の高齢者が集まる老人福祉センター（市内5箇所）を毎月訪問し、出張相談と啓発活動を実施するとともに、老人福祉センターへの行き帰りに「立ち寄り啓発」として地区社会福祉協議会や地域包括支援センターにも赴き、ケアマネジャーやヘルパーにも最近の相談事例などを共有している。

「立ち寄り啓発」を実施したことによって従来から実施していた「出前講座」についても、23年度は過去最高の申込みとなった。

また、地域で最も身近な見守る主体である民生委員（市内800人）に対しては、理事会等での説明とともに「高齢者見守りガイドブック」を配布して啓発への協力をいただいている。

【取組の効果等】

従来から「出前講座」による啓発は実施してきたものの、こちらは申込み制であり、もともと「消費者被害防止」に興味をもった方に対しての啓発はできるものの、掘り起こしには限界もあった。

このため、もともと別の目的で高齢者が集まっている老人福祉センターに「押しかけて」啓発することで、対応することとした。老人福祉センターでは、午前中、午後と大広間でカラオケやレクリエーションを行うが、昼休みの昼食の時間を活用し、寸劇やクイズなどで啓発を行っている。

高齢者への啓発では、なかなか興味をもってもらえなかったり、記憶に残る啓発を行うことが難しかったりという課題があるが、寸劇には当日会場にいる高齢者に飛び入りでの参加を求めたり、クイズでは全問正解者に景品を出すなどの工夫をした結果、今では老人福祉センターの利用者から、啓発を待ち望む声も出てくるまでになった。

【今後の課題】

啓発活動を拡充するために「基金」を活用して相談員を1名増員しており、「基金」終了後にこの増員分を継続できるかが大きな課題になっている。

また、この啓発事業によって、実際の相談が増えたとか被害が未然に防げたといったものを指標で測ることができないことも課題である。



老人福祉センターでの啓発の様子

事例 78 「おもちゃの病院」による消費者啓発 <品川区（東京都）>

【背景・取組概要】

品川区では、昭和 58 年に開催した消費者教育講座「おもちゃの修理教室」の受講生たちが中心となり、昭和 59 年の消費生活展で「おもちゃの病院」を開設した。その後、「子どもたちに物を大切にする心と修理を目のあたりにすることで科学の目を養ってもらおう」という目的で昭和 60 年から消費者センターで常設となり、毎週土曜日午後 1 時から 3 時 30 分まで開設している。

「おもちゃの病院」の医師は全員がボランティアであり、開設当初は 4 人だったが、現在は 9 人で活動している。開設当初は年間 200 個ほどだった修理個数は 5 年目から年間 300 個ほどとなり、現在は年間 400～500 個程度、平成 23 年には延べ 1 万個となっている。

開設の目的は上述したとおりであるが、「この事業を通じて消費者センターを認識した」という区民や「子どもの頃におもちゃの病院で修理してもらったことがある」という相談者がいるなど、副次的な効果として消費者センターの認知度アップにもつながっている。

【取組の効果等】

事業開始の背景が消費者教室講座だったもののこれだけ継続的な取り組みとなったのは、「実施要領」を定め、ボランティア医師の登録制（要件、資格等は設けない）を設けたことである。ボランティア医師たちのほとんどは、サラリーマンを定年退職した人や自動車部品会社の技術者だった人などでおもちゃの専門家は一人もいない状況である。

また、ボランティアでの実施となった場合に事故等への対応が課題となることが多いが、区の負担によりボランティア保険に加入している。

消費者センターの認知度アップには各自治体とも苦勞しているが、品川区においては、「消費者被害の防止」という関心をもって集まった人などへの啓発はもちろん行っているものの、それ以外の目的（＝壊れたおもちゃの修理）で来所した方に結果的にセンターを認知してもらおう、ということで認知度アップにつなげている。

【今後の課題】

持ち込まれるおもちゃについて、開設当初から比べると電子機器の多用やハイテク化など構造が変化しており、医師たちが自分で勉強しながら修理にあたっているが、こうした変化に対応しながら事業を継続的に実施していくことが課題である。



「おもちゃの病院」の様子

事例 79 コンシューマー・スクールの開講 ＜神戸市（兵庫県）＞

【背景・取組概要】

神戸市では、平成 21 年 9 月よりコンシューマー・スクールを開講し、幅広く消費者啓発や消費生活相談員等の指導を行う、消費者問題の専門家（消費生活マスター）の養成をスタートした。学生募集案内によれば、先端的な事例を先端的な事例を題材に、ケーススタディーを中心とした授業を進め、実践的な能力を身につけるとともに、講師と学生が議論しながら、新しい消費者問題の掘り起こしを行い、消費者と企業の両方から解決策を探るというアプローチを目指している。

毎年 4 月から翌年 2 月までの毎週土曜日に、大学、企業、生協、行政などから講師を招き、消費生活に関連する幅広い分野について 62 単位（1 単位 2 時間）の授業を実施している。授業は、全体講義の他、10 名ずつのゼミナール形式による授業も実施している（学生は 3 科目 15 単位を取得する必要）。

また、受講者は、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のいずれかの資格を取得している者、又は消費生活相談員、企業のお客様窓口等で、概ね 3 年の実務経験のある者を対象（条件）としており、平成 24 年度も、定員にあたる 30 名（内訳は一般市民 16 名、企業関係者 14 名）を選考している。講義の出席者は常に 8 割を超え、講義後の講師への質問も積極的とのこと（年 2 回の研究発表会において学生がゼミナールでの研究成果を発表）。



ロゴマーク

：青色にしたのは、神戸市の海や空をイメージしており、冷静に考えられる消費者力を表現したとのこと。



ゼミナール風景

【取組の効果等】

平成 20 年 9 月に神戸で開催されたタウンミーティングにおいて、神戸市の消費者団体から消費者教育の充実について要望が出されたことや、被害の防止には消費者教育の拡充が不可欠であることから、消費者問題を教えることができる専門家の養成について検討を開始した。

また、同市は、昔から消費者運動が盛んであるとともに、大学等の教育機関の先生方も消費者問題への取組みに大変協力的な基盤があったことが設立にプラスの要因として働いていた。

具体的な検討では、一般向けの啓発事業、相談員の養成講座への対応については、既に枠組みがあったことから、より高度な能力を求められるレベル、特に、市民講座等による市民啓発、相談員の指導などを担当するマスターを養成すること主眼として進められた。

平成 20 年 10 月から構想を練り、同年 12 月から予算要求、翌 21 年 2 月と 6 月には、ゼミナールを担当する主な先生方からご意見をいただく準備会の開催し、カリキュラムや運営方針の検討を行った。

もっとも苦勞した点は講師の確保であり、「先生方が研究に集中する 8、9 月や受験で拘束される 1～3 月は調整が難しかった」とのこと。「これだけの先生方を集められたのはこれまでの先生方とのネットワークの蓄積があったことが大きく、今後も先生方とのネットワークの拡大に努めていきたい」との意向。

また、学生募集では、本当に集まるのか心配であったものの、多数の応募があった。消費生活に関する一定の資格か 3 年以上の実務経験を応募の条件としているが、募集を知った一般の方からは、資格・実務経験なしでも受講できないかといった声もあった。

【今後の課題】

修了者（消費生活マスター）については、神戸市のみならず広域的に各種講座の講師や地域拠点の活動家（一般消費者への啓発、相談窓口等への誘導等を担う）に対して指導・助言する役割を担っていただくことが期待されており、こうした期待の実現に繋がる新たな事業を構築することも検討が進められている。

事例 80 市内の大学と連携した取組～地域のまつりでの啓発活動～

<山口市（山口県）>

【背景・取組概要】

山口市では、消費者被害の未然防止のためには、さまざまな機会をとらえ、連携ができるところとはできる限り連携していくことが必要と考えて啓発を行っている。

この中で、市内に大学が3つあることに着目し、すべての大学に働きかけを行った結果、平成21年度から、山口大学の演劇部と協働での啓発事業を開始することができた。

具体的には、架空請求や点検商法などの題材を若い感性により、大学生自身に面白くまとめてもらってシナリオを作成し、「消費者トラブル劇場」と題して、市内各地域のまつりで上演している。

また、まつりでは、寸劇の上演のほか、ブースを出店し、カレンダーやティッシュなどの啓発グッズの配布、消費生活センターの案内なども行っている。

【取組の効果等】

まつりには、地域内外から多くの消費者が集まることから、効果的な啓発が可能となっている。特に、寸劇は、まつりのステージ上で上演される演目の一つであるため、もともと「消費者被害防止」という目的以外の目的で集まった市民への啓発が可能になったり、子どもからお年寄りまで幅広い年齢層の方に見てもらえるという利点がある。また、シナリオについては、大学生自身がゼロから考えて作成するため、大学生自体への啓発にもなっており、大学生からも「良い勉強になった」という声がある。

【今後の課題】

取り組みを開始して3年あまりが経ち、立ち上げ当初に中心だったメンバーが入れ替わってきていることから、次のメンバーに引き継ぎ、取り組みを継続していくことが課題となっている。

また現在は、市内に3つある大学のうちのひとつと連携している状況であるため、今後、残りの2大学との連携を模索するなど、「さまざまな機会をとらえて啓発する」という観点でさらに取り組みを広げていくことも課題である。

事例 81 市民による地域に根ざした消費者啓発活動 <鹿児島市（鹿児島県）>

【背景・取組概要】

鹿児島市では、地域に根ざした消費者啓発を促進し、消費者被害の未然防止を推進するため、消費生活に関する知識を深め、情報の収集提供や啓発活動を行う「地域消費者ガイド」（平成19年度から）と地域において簡易な出張講座を実施する「地域消費者リーダー」（平成21年度から）を育成している。

「地域消費者ガイド」は市民の公募により参加してもらい、2年間にわたり、消費生活に関する様々な講座を受講して知識を修得し、地域への情報提供に取り組んでいる。また、地域の消費者トラブル情報を市に報告する情報収集提供活動、パネル展の実施などの広報活動、消費生活イベントなどの事業参画を行っている。

2年間の活動終了後、希望者は、「地域消費者リーダー」として、自主的に研修活動を行うとともに、市の要請に応じて地域において簡易な消費生活出張講座を実施するなど、地域の消費者トラブル防止のために活動をしている。

【取組の効果等】

消費生活に関する知識を学び、啓発活動を行う過程において、消費者問題への意識が高まり、市からの要請のない場においても、自発的に学習啓発活動を行うなど、行政と市民の橋渡し役として、市民の消費者問題への意識の高揚に努めている。

【今後の課題】

より多くのリーダーを育成するため、ガイド期の活動において、出張講座等の、地域に密着した実践的な啓発活動に意欲を持ってもらえるようなきっかけづくりが必要である。

また、現在、ガイド・リーダーによるパネル展や消費生活出張講座の開催により、高齢者層への啓発を中心に行っているが、今後は、若い世代のガイド、リーダーを育成することにより、地域の若年者層への啓発も推進していきたいとのこと。

（６）消費者教育の充実による消費者の自立への支援

事例 82 相談員の団体と連携した若者世代への啓発 <千葉県>

【背景・取組概要】

千葉県では、消費者被害が年々複雑化・多様化し、県内の各地域によって被害の傾向も様々であることから、それぞれの地域に居住する県民の消費者活動を支援し、地域の事情にあわせた取り組みを実施していくことが必要と考え、平成２１年度から「消費生活の安定及び向上に向けた県民提案事業」を実施している。

実績としては、平成２１年度には１９団体２５事業、２２年度には２０団体２３事業、２３年度には１７団体１７事業が実施となっている。

この中で特に、平成２２年度からは、相談のプロである「千葉県相談員の会」からの提案事業により、若者向けの消費者被害防止の事業を実施している。

平成２２年度には、「契約」「インターネット」「マネー」「法律」の４つの单元からなる若者向け啓発冊子「オトナ社会へのパスポート 知っておきたいこれだけは」を作成、県内の高校１校で講座を実施した。

平成２３年度には、前年度作成した消費者啓発用冊子を改訂・作成するとともに、また冊子を活用して県内の高校３校で消費者トラブルの実情や対処法、消費者関連の法律などを学ぶ講座を実施した。

なお県では、事業の成果品である若者向け啓発冊子「オトナ社会へのパスポート 知っておきたいこれだけは」の電子データを千葉県 HP で公開し、県民が自由に活用できるようにしており、２３年度は印刷した冊子を県内の高校３年生全員に配布した。

【取組の効果等】

若者世代への啓発といった点では、「若者にわかりやすい啓発」という点が課題となるが、ロールプレイングやワークシートを取り入れ、クーリングオフ制度やインターネット契約について説明したり、きっぱりと断る気持ちの大切さを伝えることで、講座終了後のアンケートでは「２０歳になる前に講座を受けられてよかった」という意見が多く出されている。

また、学校との連携といった点では、学校の授業計画は１年前には立てられているという状況、教育委員会との連携方法、という点が課題となるが、消費者教育推進連

絡会のメンバーの教員に協力を求めつつ、事業の実施をすることができた。

【今後の課題】

県民提案事業全体の継続性との関係もあるが、これまでの2年間で作成した教材や蓄積したノウハウを活かし、継続的に若者世代に啓発を行っていくことが課題である。



事例 83 小中学校における金融経済教育モデル事業 <東京都>

【背景・取組概要】

東京都は、庁内各局と弁護士会、司法書士会、民間団体や区市町村等からなる東京都多重債務問題対策協議会（以下、「協議会」という。）において、多重債務問題の未然防止のための金融経済教育の強化について検討を重ねてきた。その結果、小中学校の早い時期から、発達段階に応じて、お金の価値やクレジットカードの使い方など金融経済に関する知識の普及を図ることが必要であるとの意見がまとまり、平成21年度から平成23年度までの3年間、新学習指導要領による授業を進めるにあたっての一助となることを目指して、金融経済教育モデル事業（以下、「モデル事業」という。）を実施した。

モデル事業は、学校現場の協力を得て、協議会が開発した教材（小学3年生向け：「お金ってなあに？」、中学2年生向け：「契約って何だろう？」）を活用した授業や様々な工夫を凝らした講座を実施するものである。モデル事業実施後は、教員や児童・生徒へのアンケート等により実施結果を検証し、教材の改訂等を行った。

平成24年度はモデル事業で培ったノウハウを区市町村に引き継ぎ、区市町村などにおける金融経済教育の普及を図る。引き継ぐにあたっては、教員向けの指導用冊子を作成し、印刷サンプルと印刷用データを区市町村の消費者行政部署と教育委員会に配布する。

【取組の効果等】

モデル事業の実施にあたっては、学校現場の協力が不可欠であり、そのために以下の工夫を行った。

① 都教育庁及び区市町村教育委員会との連携

教材の開発にあたり、学校現場で使いやすいものとなるよう、都教育庁及び学校現場（教員）の意見を取り入れた。また、モデル事業の周知にあたって、都教育庁及び区市町村教育委員会の協力を得た。

② 指導用参考資料の作成

授業を行う際の参考となるよう、多重債務問題の実態や、教材の内容の解説、金融経済教育を行うにあたって参考となる情報等を盛り込んだ指導用参考資料を作成した。

③ モデル事業の周知

区市町村の消費者行政部門はもとより、教育委員会へも、教育長会等様々な機会を捉えて周知を行った。

【今後の課題】

年々モデル事業実施校数は拡大したものの、中学校では授業時間の確保が難しく協力校が伸びなかった。また、教員による授業ではなく、外部講師派遣の依頼が多く、授業の実施を希望する時期が集中するため対応できない場合があった。特に授業時間の確保が難しい中学校においては、教員が金融経済教育の知識を深め、授業に取り入れることが必要であり、教員のスキルアップを援助する必要がある。

金融経済教育教材



小学生向け「お金ってなあに？」

（A 4 版カラー 8 ページ）

：保護者と話し合ったり、教材に記入したりして、児童自らが考えながら、お金の大切さについて学べる内容です。



中学生向け「契約ってなんだろう？」

（A 4 版カラー 1 2 ページ）

：自分が働いてお金を手に入れて使うようになる前に是非知っておきたい、契約やクレジットカード、悪質商法等について学べる内容です。

事例 84 「学校における消費者教育推進協議会」の取組 <神奈川県>

【背景・取組概要】

神奈川県においては、若年層の消費者教育推進のため、県内の学校（小・中・高）関係機関との連携・協力をすすめるため、「学校における消費者教育推進協議会」という機関を設置している。構成員は、県の教育担当部局や消費生活行政担当部局、学校長などである。

また、協議会のもとに消費者教育ワーキンググループを設置し、小中高の教育研究会の教員等が構成員となっている。

この協議会（ワーキンググループを含む。以下同様）では、学校の夏季休業期間中の教員向け研修実施や平成 23 年度に県が作成した体験教材DVD「インターネットの危ない世界」、生徒・教員用の教材冊子等の作成等について連携を図っている。

【取組の効果等】

消費者教育における学校との連携については、校長会等の開催時に、タイムリーな相談事例などを加えて毎年内容を見直し県内の全学校に配布している消費者教育資料や新たに制作したDVDなど様々な消費者教育教材を紹介し、その活用を呼びかけるなど地道な努力を続けてきた結果、学校において消費者教育の認識が高まりつつある。

また、協議会という形で教育部門や教諭と一緒に取り組む方式をとるなど、スムーズな連携に努めている。

【今後の課題】

学校の授業数が限られる中で、さらに消費者教育の時間を確保することは引き続き課題である。また、各学校の方針や生徒の状況等が異なる中で画一的に進めていくことが困難である場合が多く、各校の状況を踏まえた推進をいかに図っていくかが課題である。

学校向け消費者教育資料



中学生向け「STEP UP」



高校生向け「JUMP UP」



DVD「ネット世界の歩き方」



指導者用「サポートブック」

DVD「インターネットの危ない世界」



事例 85 消費者教育に関する教育委員会との連携 ～教育委員会の主体的な取組みへの誘導～ <愛知県>

【背景・取組概要】

愛知県では、県教育委員会の協力のもと、平成22年度から「消費者教育モデル校」を指定し、県内の高等学校において、県が作成した消費者被害未然防止啓発紙等を活用した消費者教育に関する授業が実践されるよう支援を行っている。

「消費者教育モデル校」の取組結果は、教育委員会や現場の教員等の協力のもとに作成した教員情報提供紙「あいち消費者教育レポート」に掲載し、県内の教員に情報提供をしてきた。このような取組みを通じて、教育委員会や学校において、消費者教育に主体的に取り組むよう働きかけを行ってきた。

その結果、平成23年度には教育委員会を実施主体とする「消費者教育推進フォーラム」への開催へと結びつけることができた。このフォーラムでは、県立高等学校全校148校から消費者教育担当の教員各1名ずつが参加し、消費者教育モデル校における取組みの報告や消費者教育教材の紹介などを行い、今後の消費者教育の推進に向けた教育現場の教員の意識向上を図ることができた。

その中で、行政側としても消費者教育モデル校の取組み及び行政支援の内容紹介や啓発紙等の提供、消費生活相談員による相談事例の紹介などの支援を行った。

【取組の効果等】

消費者教育における教育委員会との連携では、教育委員会が主体的に取組みを行うことが課題であるが、「消費者教育モデル校」というモデル事業から展開したことで、教育委員会が実施主体となる全県的な「消費者教育推進フォーラム」の開催まで結びつけることができた。

【今後の課題】

消費者教育モデル校の取組が、県内全高等学校等で標準的に実践されることが今後の課題である。教育機関による消費者教育の主体的な取組が円滑に展開されるよう、情報提供をはじめ必要な支援に引き続き努めていく。

事例 86 大学と連携した若い世代の中核的な人材育成 <滋賀県>

【背景・取組概要】

近年、大学生等の若者の間で、携帯電話、パソコンの普及を背景に、インターネット利用に伴うワンクリック詐欺や、サークル活動等の場を通じたマルチ商法など様々な消費者トラブルが拡大している。大学生は、アルバイト等により収入を得るようになる一方、社会経験が乏しいことから、消費者被害を受ける可能性が高くなっており、被害の低年齢層化が進展している。

そのため、若者が受ける消費者被害を防止するために、より効率的、効果的な啓発活動が求められるとともに、複雑・多様化する現代の消費者問題に、的確に対応できる人材を育成する必要性が高まっている。

滋賀県では、県内の大学と連携し、大学生を主な対象者として消費生活関連の基礎知識を学び、消費生活アドバイザーの資格取得も目指せる講座を平成 22 年度から実施している。

受講料を無料（教材費は自己負担）としたほか、対象を大学生に限定せず、滋賀県に在学・在住・在勤の方とするなど、幅広く門戸を開放した（定員 100 名）。

平成 24 年度は、7 月から 11 月まで講座を実施し、消費者問題から、法律・経済知識、生活基礎知識まで、資格試験に対応した幅広い知識を習得できるようにしている。また、フォローアップ講座やブラッシュアップ講座により、知識の定着・向上を図るとともに、学力チェックや学習の総仕上げを支援するため、チェックテストや模擬試験も行っていく予定である。

この取組により、自立した消費者を育成するだけでなく、消費生活分野の知識を持った若い世代の中核的な人材の育成を図ることを目的としている。また、社会人も受講対象者とすることで、消費生活相談員として従事しようとする者の拡大も図っている。

【取組の効果等】

若い世代を対象とした啓発活動を行っていく上で、大学の学生指導部門との連携を実現することができた。

また、受講者から消費生活アドバイザー試験の合格者を輩出するなど、消費生活相談に対応できる人材の育成につながっているとのことである。

【今後の課題】

消費者行政活性化基金を活用した事業であり、平成24年度で終了となることから、事業実施以外で大学との連携をいかに進めていけるかが課題となっている。

また、大学において、消費者被害防止についての恒常的な取り組みがなされるよう、県や市町との連携を強化していく必要があるとのことである。



開講式風景

事例 87 消費者教育の充実 ～センター相談員が高校生向けに消費者教育副読本を作成～ <岡山県>

【背景・取組概要】

岡山県消費生活センターでは、平成23年春、高等学校学習指導要領の改正（平成21年3月公示、25年度から施行）に対応した消費者教育副読本『知っておきたい契約・取引の基礎知識』を作成し、県内全ての高校に配布するとともに、学生向けの出前講座などの消費者啓発・教育活動の際にも活用している。

この副読本は、センターで日々相談の対応を行っている相談員が、これまでの相談業務の知識や経験を生かして作成したものであり、学校現場で実施できるようワークシートを設けるなど工夫を凝らして作成された点に特長がある。また、インターネットトラブルなど若者が被害に遭いやすい事例やクレジットの仕組みなど、身近な契約についても分かりやすく解説しており、自ら学び自ら考えるという学習効果を高めるための教材として作成されている。

さらに、単に副読本の作成にとどまらず、指導教員を対象とした「消費者教育推進講座」を開催したり、授業等での利用が容易になるよう副読本の解説書を作成するなど、教育現場での活用を促進するための取組を実施している。



【取組の効果等】

県センターが実施する生徒・学生向けの出前講座(23年度に11回、参加者は約1,800人)では、副読本を積極的に活用して実施しており、副読本の作成者でもある消費生活相談員が講師となっていることから、より充実した講座となっている。

【今後の課題】

今後、消費者が、契約とは何かを十分に理解し、自由で公正な社会の形成に主体的に参加することができるようにするためには、高等学校などの教育現場での対応が極めて重要であり、効果的であると考えられる。将来の広汎な分野にわたる関係機関との連携を視野に入れながら、まずは、今般作成した副読本のより積極的な活用など、教育関係機関の理解を得られることを当面の重点目標として取り組んでいく。



事例 88 県教育委員会との連携 <徳島県>

【背景・取組概要】

徳島県では、インターネット等の普及により、その被害が中・高校生だけでなく小学生にまで広がるなど、消費者被害の低年齢化が進行している近年の状況から、県と県教育委員会が「学校内での消費者教育の重要性」を共有して、連携して学生に対する消費者教育に取り組んでいる。

まず、消費者教育の担い手である教員への消費者教育が必要であることから、教員を対象とした長期社会体験研修や消費者教育研修を実施しており、特に消費者教育研修は、市町村消費者行政担当者と県消費者情報センター（以下「センター」という。）職員と教職員が合同で研修に参加できる機会となっている。

教員の長期社会体験研修は、センターに県立学校の教員を1年間研修生として受け入れ、センターの業務体験を通して、消費生活トラブルの実態を把握すると共に、消費者教育推進のために学校や幼稚園、企業等への出前講座の講師となることにより、消費者トラブルへの対応能力向上を図っている。また、出前講座は学校現場における消費者トラブルの理解並びに対応能力の向上に役立っている。

消費者教育研修は、教育委員会で採用後10年を経過した教員を対象にした「10年経験者研修」等で消費者教育研修を実施し、学校現場における消費者教育の推進に取り組んでいる。センターは、この研修に講師を派遣する等の協力を行っている。

次に、センターにおいて、家庭科教育における消費者教育の実践例である消費者教育ワークシート集「かしこい消費者になろう」を作成（平成22年度に改訂）し、中学校の教育現場で利用されている。

その他、平成21年度には、センターにおいて、教育委員会の協力のもと、学校現場での消費者教育・問題について、小・中・高等学校の現状を調査・把握するとともに、22年度以降の教材作成などに生かしている。

【取組の効果等】

教員を対象とした研修により、学校現場における消費者教育の担い手が養成されることのほか、長期社会体験研修の実施により、研修生から得られる学校現場の現状を啓発資料の製作に反映でき、研修生には、センターと学校現場を繋ぐ窓口の役割を担ってもらえるといった効果も期待できる。

また、消費者教育研修においては、教員・センター職員・市町村消費者行政担当者の3者が合同で参加することから、研修自体が、消費者教育に求められる関係者間の連携体制をつくるきっかけになっている。

【今後の課題】

徳島県では、教育現場と連携しながら消費者被害対策を講じているが、ますます手口が巧妙、複雑化するとともに、常に新しい手口が生まれている状況に対応するため、速やかに新しい情報をキャッチし、適切な対策を立てなければならないと考えているとのこと。

事例 89 消費生活センターと学校とが連携した消費者教育の取組

＜岐阜市（岐阜県）＞

【背景・取組概要】

岐阜市においては、平成20年度頃から消費生活センターにおいて中高校生からの相談が増加し、消費生活相談員が「何とか未然に防げないか」との思いを抱き、中高生対象の出前講座を開始、学校からの申込みによって実施してきた。

一方、同時期に市内中学校教員の中にも「賢い消費者を育てる」技術・家庭科の授業づくり、という観点から、専門家の力を活用したい、という思いを抱いた教員がおり、岐阜市消費生活センターに連絡をとった結果、相談員と教員とが連携して、資料作りや情報提供、指導案を作成した。

これにより専門的アドバイスを得ることができ、教員の負担が軽減するとともに、授業効果としても、生徒が身近な問題としてとらえられるようになった。（「同じ市内の中学生がこんな被害に遭っているんだ！」と実例から知ることができる、困った時には消費生活センターに相談すると良いなど）

平成22年度は市内中学校6校、918人の生徒を対象に実施、平成23年度は市内中学校7校、1,019人の生徒を対象に実施している。

また、毎年、授業の指導案を市内の市立中学校等に配布し教員だけでも授業が行えるように工夫している。

【取組の効果等】

学校と連携した消費者教育の実施においては、教育部門との連携にあたって壁がある、教員は日常の授業で手一杯で消費者教育の必要性は理解しているもののなかなか手が回らない、といった課題がある。

こうした中、岐阜市では、消費生活相談員と教員とが「何とか中高生の消費者被害を防止したい」という共通の思いを同時期に抱いたことで目的を共有することができ、スムーズに連携することができた。

また、教員側の負担といった課題に対しては、資料作りや情報提供、指導案の作成を消費生活相談員が一緒に行ったり、実際に授業の場にも消費生活相談員が講師として同席するといった取り組みにより、教員の負担軽減につながった。

【今後の課題】

今後は、大学等と連携・協働して教材開発や指導方法の改善を図ることにより、教育的効果をさらに高めたい、との課題をもっている。

岐阜市消費生活センターの 中学校の授業における協働について

岐阜市 市民生活部 消費生活課（岐阜市消費生活センター）

目 的

消費者の責任を自覚できるようになることを目的とした
「教育と行政の協働による出前講座」を実施し、
早期に賢い消費者を育成し、消費者トラブルの未然防止を図る。



のぶなが先生

変 遷

- * 学校の個別申込みに応じた「出前講座」の実施
（創始期）←消費者トラブルの未然防止が主眼
- * 「賢い消費者」を育てる中学校技術・家庭科の授業づくり
（平成20、21年度：拡大期）←賢い消費者としての行動、活用を重視
- * 賢い消費者の育成を目指し授業（資料づくり、情報提供、指導案づくり）の充実
（平成22、23年度：充実期）←社会の構成員としての消費者の責任も包含
- * 大学との協働により、教育的視野の拡大、教育的効果の向上
（平成24年度以降：発展期）

実 績

平成21年度：5校にて実施 平成22年度：6校にて実施
平成23年度：7校にて実施
東海北陸地区中学校技術・家庭科研究大会にて発表

授業実施の様子 （写真中央が消費生活相談員）



りっすんくん



かりんちゃん

事例 90 消費者被害防止ネットワークから広がる市民・学校での消費者教育事業の 取組 <士別市（北海道）>

【背景・取組概要】

北海道上川地域北部に位置する士別市では、市民が安全で安心した生活をできることを目的に、「士別市安全で安心なまちづくり条例」を制定しており、平成18年10月から、悪質商法から市民を守ることを目的に「士別市消費者被害防止ネットワーク」事業を実施している。

この事業は、士別市市民部環境生活課に事務局がおかれている団体（士別消費者協会・士別市防犯協会・士別市交通安全協会・士別市自治会連合会等9団体）や士別警察署・各学校等が、気軽に消費生活センターに情報を提供できるように、また、その情報を迅速に会員団体等市民へ提供し、消費者被害の未然・拡大防止を図ることを目的としており、ネットワーク登録団体は行政機関や介護・福祉施設はもちろん、学校・児童館・幼稚園・保育所、地元企業や医療機関、コンビニ等まで多岐に亘り、その数は168団体にのぼる。

各団体や市民等から収集した情報（悪質商法・振り込め詐欺・不審者・交通安全情報・子どもサポート情報・食品被害・防災など「士別市安全で安心なまちづくり条例」で定められた推進する事項16項目に沿った内容）を、ネットワーク事務局から登録団体に電子メールやFAXで「士別！くらしねっと情報」（現在140回）として配信し、その情報が団体会員に届けられ地域の見守り体制強化を図っている。

また、このネットワークを通じた連携から、地域見守りの輪、さらに多角的な消費者教育へと発展している。中でも、学校における消費者教育事業や高齢者を中心とした消費者教育にも積極的に取り組むとともに、消費生活相談事業の広域化と併せて、消費者教育や啓発事業の広域化を進め他町を支援するなど、近隣自治体との連携も推進している。

特に、学校における消費者教育事業では、児童生徒の発達段階に応じた、消費生活や消費者問題についての教育、さらに家庭や地域社会との連携を図ることを目的とした「学校消費者教育モデル事業」を実施している。

具体的には、幼年期・児童期・少年期・成人期（高齢期）の4つのライフステージの現状を踏まえ、安全・契約取引・情報・環境の4つの主要部分に沿って「目標及び教えるべき内容」「指導方法」を整理し、「実社会で行動できる力」を身につける消

費者教育を行っている。

平成 22 年には、市内の中学校をモデル校（生徒数 273 名）として指定し、1 年生から 3 年生（1 学年 3 クラス）に安全（6 時間）・契約、取引（7 時間）・情報（4 時間）・環境（2 時間）、全体で 19 時間の消費者教育を実施し、さらに生徒・教師・保護者を対象にアンケートを取り実施した。



ライフステージに対応した消費者教育

【取組の効果等】

消費者被害防止ネットワーク事業の重要な目的は、情報を早期にあらゆる世代に届けることであり、庁内の関係部局が所管している各団体に情報を届け、さらに病院・催事場・金融機関・百貨店・コンビニ・保育所を登録団体とすることで、情報を受けた事業所等が、その情報を待合室に掲示し、より多くの世代に発信できた。

市民、特に高齢者の消費者教育事業では、参加者に関心が持たれ効果的な講座が求められている。そこで、実際に市内で起きた悪質商法の手口等を寸劇とし、講座の中に盛り込んだ訪問講座を実施している。この講座は、消費者団体と消費生活相談員で構成された「劇団さくら」が要望団体へ訪問し講座を開催している。耳で聞くより「目で見る」ことで、手口のみでなく契約や対処法などの知識がより深められると好評で、

現在道内他市町村からの上演の要望も多い。

学校における消費者教育事業では、モデル事業の実施により、学校教育の現場が「消費者教育とはどのようなものか」をよく分かっていない実態があることに気づいた。学校関係者の理解が得られなければ、学校における消費者教育事業は推進が難しいと考えられたため、消費者教育の重要性や事業内容について説明するだけでなく、消費者教育の重要性や教育内容を、教育担当者（教員・PTA・教育委員会）に知ってもらうために「消費者教育模擬授業」を実施した。また、この事業によって、教育担当者と消費生活相談員が連携し、生徒に感心が持たれるより効果的な消費者教育授業「参加型」「体験型」のプログラムの作成に取り組むことができた。

さらに、平成 23 年度には消費者教育授業に沿った内容で副読本的役割を担うことを目的に、士別市独自の「くらしのノート」4,800 冊を、中・高校生及び小学生の保護者・公共施設他消費者行政関係機関へ配布した。今後この資料を利用して、より効果的な授業を実施する計画である。

なお、士別市においては、消費者被害防止ネットワーク事業・学校での消費者教育事業・寸劇による消費者被害防止訪問講座の 3 事業について近隣自治体と広域的な展開を進めているほか、平成 22 年度からは、相談員を増員し広域的な相談体制も整備している。

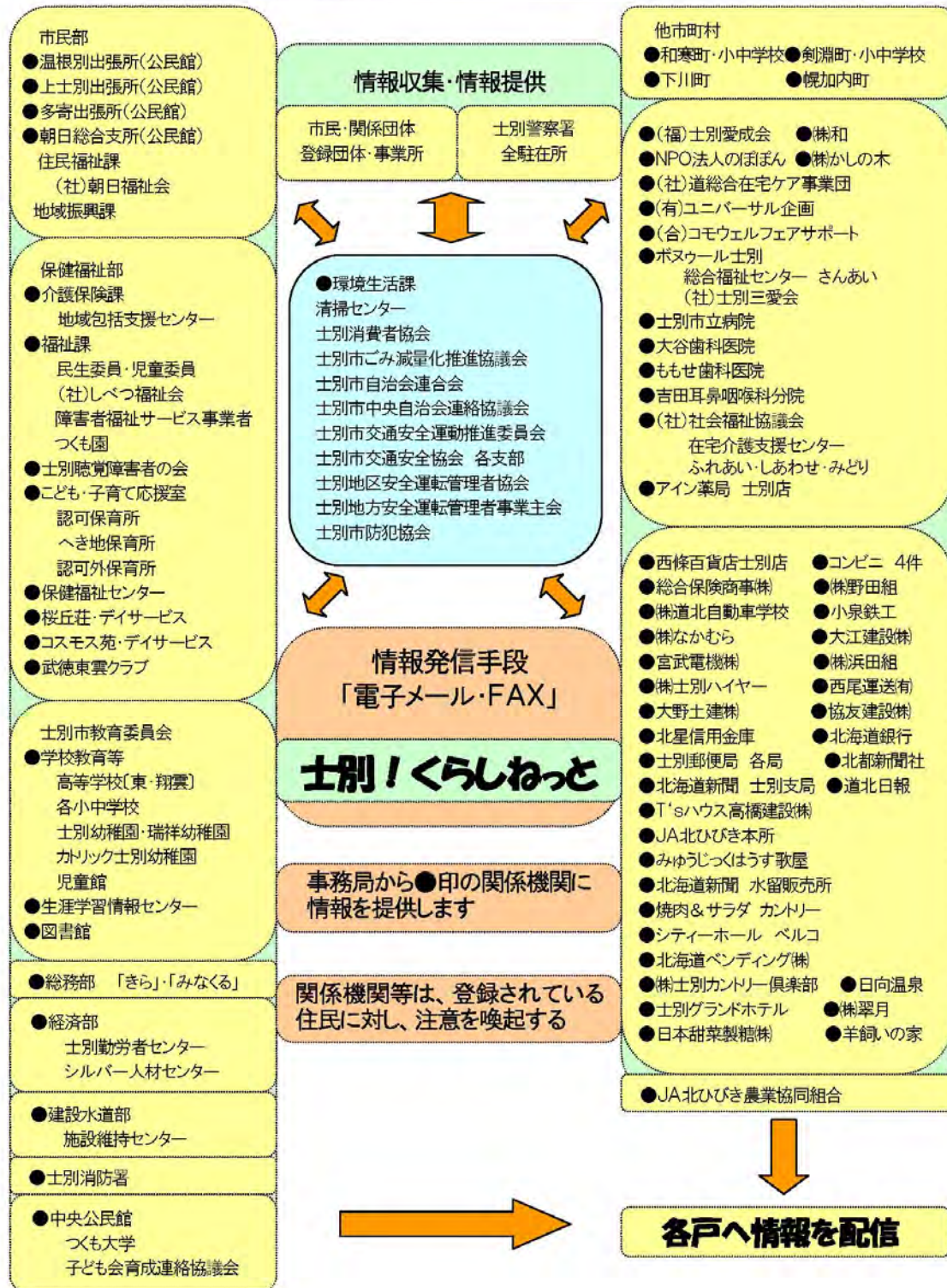
【今後の課題】

消費者教育は、学校のみならず家庭・地域・職域など社会の交わりから学ぶことが多く継続的な生涯学習といえる。今後、学校での消費者教育において教師や保護者・地域に消費者教育の理解を求め、生徒と地域社会を繋ぐ場の提供、さらには地域社会が参加する仕組みづくりが重要となっている。

そこで、消費者教育の目的の達成には、実社会を経験できる長期的・継続的なプログラムを作成し、家庭・地域などとの連携のもと生徒・講師共に楽しく学べる消費者教育を推進する計画である。

さらに士別市では、消費生活相談員を消費者行政のプロパーと位置づけ、消費者教育の企画立案を担う中で、相談員が学校との連携をコーディネートすることも重要な役割となる。

士別市消費者被害防止ネットワーク 情報配信概要図



事例 91 消費生活センターと教育委員会とが連携した消費者教育の推進

＜柏市（千葉県）＞

【背景・取組概要】

柏市においては、平成３年度に「柏市消費者教育推進連絡会」（以下「連絡会」という。）を設置し、他市に先駆けて消費者教育の推進に取り組んでいる。

連絡会は、消費生活センターが事務局となり、教育委員会の教育研究所長や指導主事および小中高等学校教員計１５名程度で構成し学校教育における消費者教育の推進を図っている。

主な活動としては、消費者教育の理解を深めるため、教員対象の消費者教育に関する研修や情報提供を行い、学校支援を行っている。また、平成１９年度からは更なる消費者教育の推進を図るため、各委員による消費者教育の視点をもった授業実践を行い、平成１９年度、２１年度には「消費者教育授業実践事例集」を編集した。

また、消費生活センターとしても、「子ども消費者教育」の取組みを行い、市内の保育園や小中学校等へ出前で講座を実施している。

「子ども消費者教育」の中では「どうしてお金は大事なの？」「洗たくセミナー」等複数のテーマを用意し、保育園や小中学校等が希望するテーマで講座を行っている。講座の実施にあたっては、消費生活相談員を講師として派遣するテーマのほか、市内の消費者団体が講師となるテーマも設定し、「団体との協働」によって実施している側面がある。

こうした取組みの結果、平成２３年度には消費者教育全体（一般対象等を含む）で講座等の実施回数は９３回、参加者数は３，８４８人となっている。

【取組の効果等】

消費者トラブルの複雑化、携帯電話・インターネットといった情報端末の急速な普及等に伴い、児童生徒が被害者または加害者になり、消費者トラブルに巻き込まれる例も少なくないことから、小さい頃からの消費者教育の必要性がどの自治体でも叫ばれる中、教育委員会との連携が課題となっている。

柏市においては、教育委員会および教員を構成員とする連絡会を設立することで、スムーズに連携している。こうした連絡会では調査研究にとどまってしまう例も多々あるが、各委員による授業実践を行い、その結果を「実践事例集」として編集するこ

とで、実際の教育現場での活用に繋げている。

また、消費者教育を学校教育のみにとどめない仕掛けとして消費生活センターとしても「子ども消費者教育」等といった出前講座を実施することで、消費生活センターと教育委員会とが真に連携した形で消費者教育が行われている。

【今後の課題】

平成23年度から順次、小中高等学校で新学習指導要領が実施となり、学校教育における消費者教育についても課題となっている。今後は作成した「実践事例集」等を活用しながら実際の授業の中でいかに消費者教育をさらに推進していくかが課題となる。



消費生活センター出前授業「どうしてお金は大事なの？」

2年生「もったいないことしてない？」



消費者教育推進連絡会 消費者教育の視点を持った授業実践

5年生総合「お金の役割ってなんだろう」



消費生活センター出前授業「どうしてお金は大事なの？」

6年生「貯金について考えよう！」



消費者教育推進連絡会 消費者教育の視点を持った授業実践

6年生家庭科「お菓子のパッケージを作ろう」

※ 消費者教育に関する取組（実践事例／その他の事例）については、消費者庁ホームページ（以下 URL）においても紹介しています。

<http://www.caa.go.jp/kportal/approach/>