

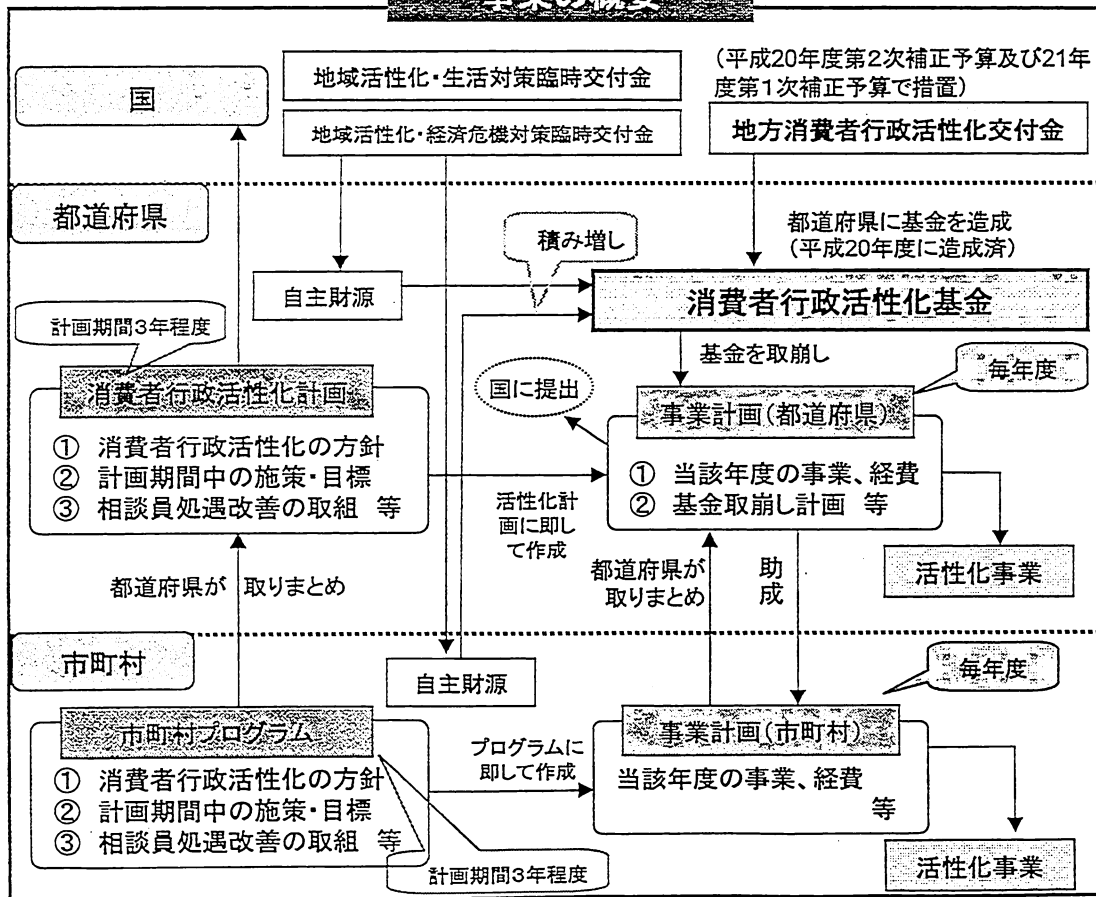
現状と課題

- 近年、消費生活相談の複雑化、高度化が進む中、消費者行政一元化の取組に伴い更なる相談の増加が見込まれる。
- こうした環境変化に対応し、国民の安心を確保していくためには、消費者行政の強化に早急に取り組む必要がある。

対応

- 今後3年程度を地方消費者行政強化のための“集中育成・強化期間”とし、消費者行政強化に取り組む地方公共団体を集中的に支援
- 地方消費者行政活性化のための基金を都道府県に造成し、消費生活センターの設置・拡充、相談員の養成・レベルアップ等を支援
- 地域の発意と創意工夫を支援するため、国は事業メニューを提示する一方、地方公共団体が地域の実情に応じて選択するメニュー方式を採用
- 事業実施に当たっては、中期的な消費者行政活性化のための方針を策定した上で、計画的に推進

事業の概要



支援メニュー

- 消費生活センター機能強化事業**
消費生活センターの設置・拡充 等
- 消費生活相談スタートアップ事業**
消費生活相談窓口の開設・機能強化
- 消費生活相談員養成事業**
管内の消費生活相談を担う人材の養成
- 消費生活相談員等レベルアップ事業**
相談員への研修開催、研修参加支援
- 消費生活相談窓口高度化事業**
高度に専門的な消費生活相談への対応力向上
- 広域的消費生活相談機能強化事業**
市町村が連携して相談事業を実施
- 食品表示・安全機能強化事業**
食品表示・安全分野の対応力を強化
- 一元的相談窓口緊急整備事業**
消費者庁創設に伴い増大する業務に係る人件費を支援
- 消費者教育・啓発活性化事業**
消費者教育の強化
- 商品テスト強化事業**
商品テスト機器購入、テスト実施体制強化
- 地方苦情処理委員会活性化事業**
苦情処理委員会活性化の取組を支援
- 消費者行政活性化オリジナル事業**
地域独自の消費者行政活性化の取組を支援

「奈良県消費者行政活性化基金」による地方消費者行政活性化事業

【国の方針】

- ・消費生活相談業務が複雑化・高度化する中、国民にとって身近な地方自治体の消費者行政を強化。
- ・新たな交付金を創設し、都道府県に基金を造成する。【国H②次補正予算（生活対策・雇用対策）】
- ・国H21補正予算により基金を上積みするための交付金を追加配分するとともに、事業ごとの上限額を撤廃し、消費者庁創設に伴い増大する業務に係る人件費の支援事業、商品テスト強化事業等を追加。

【本県の対応】

- ・地方消費者行政活性化交付金を活用して、基金を造成。H21～H23を消費者行政のための「集中育成期間」として、消費生活センターを専門的・広域的相談のためのセンターとして位置付け、市町村の相談窓口勤務できる相談員の養成等、市町村支援策を実施。

【22年度重点実施項目】

- ・「消費者ホットライン」等による相談件数の増加に対応するため、電話回線を増設し、相談員を増員。
- ・県や市町村の相談員等のレベルアップを図るため、困難事例検討研修、市町村職員研修等を実施。
- ・自立した消費者を育成し、被害の未然防止のため、消費者力検定講座や消費者教育活動の支援を実施。

注 基金造成額 = H②(2月補正)約223百万円 + H21(9月補正)52百万円 = 約275百万円

県

H21

H22

H23

H24

【窓口開設状況】

開設場所	開設日	時間	相談員数	◎相談件数	(H21～)
奈良・葛城	月～金	9～12時 13～16時	8人/日	5,453	時間 9時～ 17時00分

センター機能が脆弱

- ・商品テスト機器更新(クリーニングトラブルの原因究明用分析機器等)
- ・消費者啓発、消費者教育事業(消費者フォーラム、悪徳商法対策講座等)
- ・啓発資料の作成・配布、啓発機材の整備

- ・センター周知広報
- ・あっせん室新設

- ・研修室用備品(机、椅子等)の更新
- ・相談専用電話回線の増設
- ・くらしの安全安心リサーチ活動を支援
- ・消費者力検定講座の実施

中核センターとして機能

- ①相談を解決へ導く
- ②被害の未然防止のため自立した消費者を育成

消費者問題の高度化

注) ◎：市町村支援事業

- ・高度専門相談員の設置(弁護士、建築士)
- ◎相談員の養成研修(委託)
- ◎消費生活相談員レベルアップ研修の実施

- ・相談員の待遇改善

- ・相談員の増員
- ◎市町村消費者行政担当職員研修等の実施

相談員等のレベルアップ

悪質事業者への対応不足

- ・事業者専門指導員(警察官OB)の配置
- ・苦情処理委員会の活用

- ◎市町村とのネットワークの強化

- ・悪質事業者調査に係る機器整備

苦情情報を事業者指導につなげる

食に関する不安の増大

- ・「食の安全・安心」講座(食品表示等に関する周知のための事業者・消費者交流会)

食品の表示等に関する認識の徹底

市町村

支援(再掲)

- ・基金を取り崩して市町村に交付
- ・市町村ネットワークの強化

相談窓口体制が脆弱

◎相談件数
5,346

【相談窓口の開設数】	
週4日以上	4
週3～1日	17
未設置	10

※週4日以上
(=センター開設)
奈良市・大和郡山市
天理市・生駒市

(目標)

- ・市町村消費生活センターの倍増(4→10)
- ・センター未設置市町村の解消(10→0)

センター、相談窓口として機能

【相談窓口の開設数】

週4日以上	10
週3～1日	20
未設置	1