

「奈良県消費者行政活性化基金」による消費者行政強化・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、H21から3年間を消費者行政の「集中育成・強化期間」とし、地方消費者行政の取り組みを支援。
- ・国H20第2次補正予算により、消費者行政活性化交付金及び地域活性化・生活対策臨時交付金を創設し、都道府県に基金を造成。
- ・国H21補正予算により、基金に積み増しするための消費者行政活性化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。
- ・H22.8月に基金管理運営要領を改正し、相談員の報酬引き上げも基金対象となり、また、基金事業はH24年度まで1年延長可能。
- ・H24年度末で基金終了が予定されていたが、国H24補正予算により基金の上積み措置、及びH25当初予算でも基金の更なる上積み措置（基金事業のH25年度までの1年間再延長）。

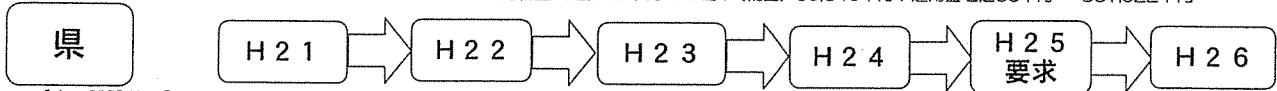
【本県の対応予定】

- ・地方消費者行政活性化交付金等を活用して、H21.3月に基金を造成。県消費生活センターを専門的・広域的相談のための中核センターとして位置付け、H21～H23に市町村に勤務する相談員の養成・レベルアップのための研修や県センターの機能強化を実施。
- ・市町村相談体制の効率的な充実・強化を目指し、近隣市町村との広域連携を推進。（H22年度は「奈良モデル」検討議題）
- ・消費者行政活性化基金条例を改正し、H24年度まで基金事業を実施できるよう条例の失効期限を1年延長。（H24年2月議会提案議決）
- ・消費者行政活性化基金条例を改正し、H25年度まで基金事業を実施できるよう条例の失効期限を1年延長。（H25年2月議会提案予定）

【25年度重点実施予定項目】

- ・市町村支援を充実するため、県センターの市町村専用ダイヤルを活用して、解決困難な事案に係る市町村からの相談に対応。（県センターに弁護士や警察官OBを配置。また、市町村からの要請を受けて、県相談員や警察官OBを市町村に派遣し共同で事案処理）
- ・消費者教育を推進するため、学校や企業、地域に県相談員を派遣し、消費者教育講座を開催。また、市町村相談員及び行政職員向けに消費者教育講演会を開催

注 基金造成額 = H20(2月補正) 222,616千円 + H21(9月補正) 52,000千円 + H24(補正) 60,640千円 + 運用益 2,266千円 = 337,522千円



【窓口開設状況】

開設場所	開設日	時間	相談員数
奈良・中南和	月～金	9～12時 13～16時	8人/日

(H21～)		(H22～)		(H23～)	
時間	相談員数	相談員数	相談員数	相談員数	相談員数
9時～ 17時00分	10人/日	11.6人/日	10人/日	11.6人/日	11.6人/日

(H23～) うち、市町村支援対応 1.6人/日
(H25～) 市町村支援対応・消費者教育対応について要求

県消費生活センター機能が脆弱

- ・電話回線が少ない（2回線）
- ・センターが狭小

- ・商品テスト機器更新(クリーニング#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、シンポジウム等）
- ・啓発資料の作成、配布
- ・センター周知広報
- ・あっせん室新設
- ・暮らしの安全安心サポーター活動を支援
- ・研修室備品(机、椅子)の更新
- ・電話回線の増設(2回線→3回線)
- ・消費者団体交流会(なら消費者ねっと)の実施
- ・消費生活センター中南和相談所の設置

県の一般財源で継続実施

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（6人/月→9人/月〔弁護士、建築士〕）
 - ◎消費生活相談員レベルアップ研修の実施
 - ◎相談員の養成研修(委託) (研修生H21 10人、H22 11人、相談員の人材バンク設置(24名登録))
 - ・相談員の待遇改善 月額8,060円→8,780円
 - ◎市町村消費者行政担当職員研修の実施
 - ・相談員の増員(12人→14人)
 - ・相談員の待遇改善 月額8,780円→11,000円

- 【市町村支援】
- ◎県センターに市町村専用ダイヤル設置
 - ◎市町村からの弁護士相談を実施
 - ◎県消費生活相談員及び警察官OBによる巡回指導

注) ◎：消費者教育推進事業

- 【消費者教育】
- ◎県消費生活相談員による消費者教育講座の開催

- ・全国共通ダイヤル「消費者ホットライン」が平成22年1月より運用開始
- ・多重債務問題に関する相談がこの5年間、200件以上で推移(◎213件)

市町村の消費者行政の充実
①相談員等のレベルアップ
②市町村支援
消費者教育の推進

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 (H21～1人、H23～2人)
- ・苦情処理委員会の活用
- ◎市町村とのネットワーク強化
- ・事業者調査に係る機器整備(PC等)

- ・事業者専門指導員の不在(※近畿では奈良県のみ不在)

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)
- ・「食の安全・安心」講演会

県の一般財源で継続実施

- ・外国産等の食品の安全性に対する不安の増大

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

- (目標) ・市町村消費生活センターの倍増(4→8)
・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

【H20相談窓口の開設市町村】

週4日以上	4
週3～1日	25
未設置	10

【市町村相談窓口の広域化】

宇陀市・曾爾村・御杖村(H22.4～)

天理市・山添村(H23.4～)、橿原市・高取町(H23.5～)、御所市・葛城市(H23.4～)、香芝市・広陵町(H23.10～)、平群町・三郷町・斑鳩町・安堵町(H23.4～)、五條市・野迫川村・十津川村(H23.4～)、上牧町・河合町(H23.10～)

【H24相談窓口の開設市町村】

週4日以上	22(8)
週3～1日	17
未設置	0

※カッコは職員対応