

消費生活相談業務に係る市町村・県の連携について

くらし安全・消費生活課

1 背景

(1) 相談件数・割合の変化

市町村消費生活センター・相談窓口での相談件数・割合ともに増加。

| | | 平成 22 年度 | 平成 29 年度 | 平成 30 年度 | 令和元年度 |
|-----|--------|----------|----------|----------|-------|
| 県 | 件数 (件) | 11,170 | 6,908 | 7,173 | 6,981 |
| | 分担率 | 74.1% | 46.2% | 44.2% | 42.4% |
| 市町村 | 件数 (件) | 3,895 | 8,049 | 9,073 | 9,484 |
| | 分担率 | 25.9% | 53.8% | 55.8% | 57.6% |

【参考】他県の状況 (相談件数・割合)

関東甲信越 11 都県の市町村センター・相談窓口の相談について

- ・ 分担率が 70%以上：9 都県 (70.8%~84.1%)
- ・ 分担率が 70%以下：2 県 (長野県 57.6%、山梨県 47.1%)

(2) 高齢者による相談

70 歳以上の方による相談件数・割合が増加。 ※県センターにおける相談

| | 平成 22 年度 | 平成 29 年度 | 平成 30 年度 | 令和元年度 |
|--------|----------|----------|----------|-------|
| 件数 (件) | 1,794 | 1,651 | 1,818 | 1,819 |
| 相談割合 | 16.1% | 23.9% | 25.3% | 26.1% |

(3) 相談事案の高度化・悪質化

「極めて悪質」「新手」の相談事案が増加。 ※県センターにおける相談

| | 平成 22 年度 | 平成 29 年度 | 平成 30 年度 | 令和元年度 |
|--------|----------|----------|----------|-------|
| 件数 (件) | 349 | 793 | 879 | 833 |
| 相談割合 | 3.4% | 11.5% | 12.2% | 11.9% |

2 状況・課題

(1) 市町村消費生活センターの設置状況 (広域化を含む)

市町村消費生活センターの設置・広域化が進み、さらに未設置市町村にも相談窓口 (町村職員が対応) がある中、役割分担は本県では明確にされていない状況。

| 区分 | 「消費生活センター」設置市町村 | 人口カバー率 |
|-----------------|--|--------|
| 平成 20 年度 | 1 市 [うち新規：長野] | — |
| 平成 21～ 26 年度 | 12 市 [うち新規：松本 千曲 大町 茅野 伊那 小諸 安曇野 佐久 塩尻 飯山 岡谷] | 57.0% |
| 平成 27 年度 | 16 市 1 町 [うち新規：上田 飯田 諏訪 駒ヶ根 下諏訪] | 74.2% |
| 平成 28 年度 | 16 市 3 町 4 村 [うち新規：池田・松川 (村)・白馬・小谷 (※1) 富士見・原 (※2)] | 76.8% |

| | | |
|----------|--|-------|
| 平成 29 年度 | 19 市 5 町 6 村 [うち新規：須坂、中野、東御、 高山・信濃・小川・飯綱（※3）] | 84.4% |
|----------|--|-------|

- (※1) 協定等に基づき、大田市消費生活センターが構成町村の住民から寄せられる相談・苦情を処理(H28.4.1～)
(※2) 協定に基づき、茅野市消費生活センターが構成町村の住民から寄せられる相談・苦情を処理(H28.10.1～)
(※3) 協定に基づき、長野市消費生活センターが構成町村の住民から寄せられる相談・苦情を処理(H30.1.1～)

(2) 法的根拠

① 消費者基本法（第 19 条）※努力義務規定

（市町村の役割）

- ・苦情処理のあっせん

（都道府県の役割）

- ・主として高度の専門性・広域的な見地への配慮を必要とする苦情処理のあっせん
- ・人材の確保・資質向上
- ・事業者と消費者間の紛争の専門的知見による処理

② 消費者安全法（第 8 条）※義務規定

（市町村の役割）

- ・苦情相談・あっせん
- ・住民への情報提供

（都道府県の役割）

- ・市町村間の連絡調整、市町村への助言、協力、情報の提供
- ・市町村の区域を超えた広域的な見地による苦情相談・あっせん、情報提供
- ・専門的な調査・分析

(3) 想定される課題

- ① 消費者が利用しやすい相談窓口・相談対応になっているか。
- ② 相談事案・相談内容について、必要な部門に共有し、活用されているか。
- ③ 消費者被害に巻き込まれやすい高齢者等への取組が十分なされているか。
- ④ 高度・複雑な専門性の高い事案に対する県の対応は十分か。
- ⑤ 相談員、担当者の資質向上、人材確保は十分に行われているか。
- ⑥ 県による市町村の相談窓口への支援は十分に行われているか。
- ⑦ 消費者被害の未然防止のための啓発・消費者教育を如何に充実させるか。
- ⑧ 効率的な相談体制（マンパワー、経費負担など）により運営されているか。

3 今後の方向性（考え方の整理）

(1) 市町村の役割

① 身近な相談窓口としての機能充実

- ・相談員・担当者の資質向上
- ・市町村消費生活センターの広域化による対応検討

② 住民への情報提供の充実（特に高齢者）

- ・市町村相談窓口と福祉窓口との連携による情報提供
- ・「高齢者等見守りネットワーク」の活用

(2) 県の役割

- ① 全県（全市町村）的な影響が及ぶ事案への対応
 - ・ 広域的な発生事案を踏まえた広報啓発
 - ・ 市町村窓口の相談業務のサポート（遠隔サポートを検討）
※相談業務を引き続き実施

- ② 相談員の人材確保・育成、市町村相談担当者の育成
 - ・ 消費生活相談員資格取得講座の受講者増
 - ・ 市町村担当者向け研修会の開催増

- ③ 高度な専門性を必要とする事案への対応
 - ・ 悪質事案への対応強化（相談員、法執行担当、不当取引調査員による市町村受付事案の共同処理など）

【参考資料】

○消費者基本法

(苦情処理及び紛争解決の促進)

第19条 地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあつせん等に努めなければならない。この場合において、都道府県は、市町村（特別区を含む。）との連携を図りつつ、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情の処理のあつせん等を行うものとするとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するよう努めなければならない。

2 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策（都道府県にあつては、前項に規定するものを除く。）を講ずるよう努めなければならない。

3 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた紛争が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に解決されるようにするために必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

○消費者安全法

(都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施)

第8条 都道府県は、次に掲げる事務を行うものとする。

- 一 次項各号に掲げる市町村の事務の実施に関し、市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する必要な助言、協力、情報の提供その他の援助を行うこと。
- 二 消費者安全の確保に関し、主として次に掲げる事務を行うこと。
 - イ 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談のうち、その対応に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものに応じること。
 - ロ 事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあつせんのうち、その実施に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものを行うこと。
 - ハ 消費者事故等の状況及び動向を把握するために必要な調査又は分析であつて、専門的な知識及び技術を必要とするものを行うこと。
 - ニ 各市町村の区域を超えた広域的な見地から、消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。
- 三 市町村との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。
- 四 消費者安全の確保に関し、関係機関との連絡調整を行うこと。
- 五 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

2 市町村は、次に掲げる事務を行うものとする。

- 一 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じること。
- 二 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあつせんを行うこと。
- 三 消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。
- 四 都道府県との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。

- 五 消費者安全の確保に関し、関係機関との連絡調整を行うこと。
- 六 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。
- 3 都道府県は、市町村が前項各号に掲げる事務を他の市町村と共同して処理しようとする場合又は他の市町村に委託しようとする場合は、関係市町村の求めに応じ、市町村相互間における必要な調整を行うことができる。
- 4 第1項各号に掲げる事務に従事する都道府県の職員若しくはその職にあった者又は第2項各号に掲げる事務に従事する市町村の職員若しくはその職にあった者は、当該事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

第10条 都道府県は、第8条第1項各号に掲げる事務を行うため、次に掲げる要件に該当する施設又は機関を設置しなければならない。

- 一 消費生活相談員を第8条第1項第2号イ及びロに掲げる事務に従事させるものであること。
 - 二 第8条第1項各号に掲げる事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備を備えているものであること。
 - 三 その他第8条第1項各号に掲げる事務を適切に行うために必要なものとして政令で定める基準に適合するものであること。
- 2 市町村は、必要に応じ、第8条第2項各号に掲げる事務を行うため、次に掲げる要件に該当する施設又は機関を設置するよう努めなければならない。
- 一 消費生活相談員を第8条第2項第1号及び第2号に掲げる事務に従事させるものであること。
 - 二 第8条第2項各号に掲げる事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備を備えているものであること。
 - 三 その他第8条第2項各号に掲げる事務を適切に行うために必要なものとして政令で定める基準に適合するものであること。
- 3 前項の規定により同項の施設又は機関を設置する市町村以外の市町村は、第8条第2項第1号及び第2号に掲げる事務に従事させるため、消費生活相談員を置くよう努めなければならない。