

福岡市消費生活審議会（第23回）

議 事 資 料

- 資料1-1 市政アンケートについて
- 資料1-2 福岡市消費者教育推進計画 成果指標案
- 資料2-1 改正消費者安全法【概要】
- 資料2-2 改正消費者安全法に係る地方消費者行政ガイドライン

市政アンケートについて

【概要】

- 1 調査時期：5月～10月の間に6回程度
- 2 調査対象者：福岡市市政アンケート調査協力員^(※)約600名
- 3 調査方法：郵送法(一部電子メール)(平成26年度の回収率は平均約88%)
- 4 設問数：1回あたり30問程度
- 5 調査テーマ数：1回あたり3～4テーマ(年間、約18～24テーマ)
- 6 調査結果の扱い：実施後1か月程度で単純集計結果及び、全回答者の回答内容一覧表をエクセルファイルで作成

※注：市政アンケート調査協力員について

福岡市内に住む20歳以上の男女を無作為抽出し、年間を通してアンケート調査に協力していただけるかを確認し、それに承諾された方(区別・性別・年代別が市の人口構成にあうよう抽出)。

平成27年度 第2回市政アンケート調査結果

- 【概要】 ■調査期間 平成27年6月26日～7月13日
 ■調査数 634件
 ■回答数 563件
 ■有効回答率 88.8%

【テーマ】 「消費者トラブル及び被害防止の啓発」について

【アンケート質問文】

高齢化・高度情報化の進展に伴い、「消費生活」に関するトラブルも多様化・深刻化が進んでいます。福岡市では、「安全で安心できる消費生活の実現」を目標に、平成27年4月に「福岡市消費者教育推進計画」を策定しました。消費者トラブルとその予防の啓発について、市民の皆さまのご意見をお聴きし、今後の施策へ反映させたいと考えております。

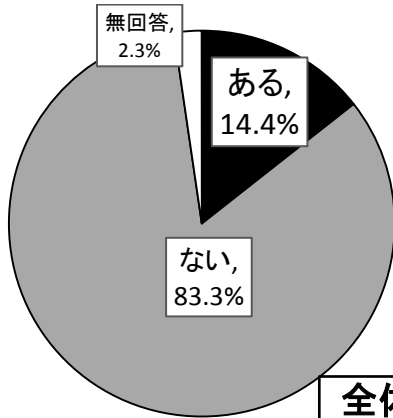
お忙しいところ誠に恐縮ですが、ご協力をお願いします。

※本アンケートでの「消費生活」とは、生活に必要なさまざまな商品やサービスを事業者から購入するだけでなく、それらを利用して生活し、使い終わったものを破棄するまでのことをいいます。

問1

《 すべての方におたずねします。 》

あなたは、過去5年間、商品の購入やサービスの利用に関することで、実際に事業者とトラブルになったことがありますか。



【参考】過去5年間の福岡市消費生活センターへの相談件数

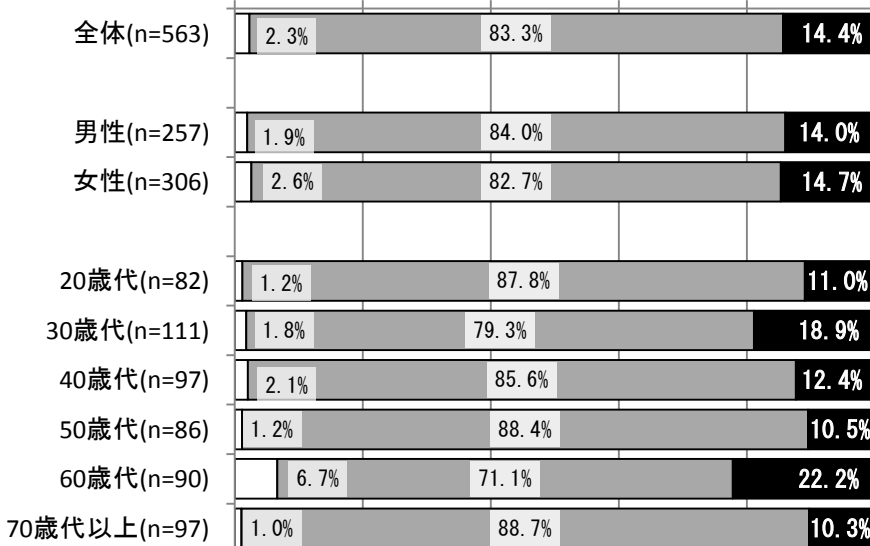
年度	相談件数	5年間の合計	人口比
22年度	14,444	72,949	4.8%
23年度	14,573		
24年度	14,159		
25年度	14,822		
26年度	14,951		

※人口は福岡市の26年10月1日現在推計人口による。

《性別、年齢毎の回答状況》

□無回答 ■ない ■ある

0% 20% 40% 60% 80% 100%



【参考】上記の表の内訳

	5年間の相談件数計	人口比	人口(万人)
全体	72,949	4.8%	151.9
男	31,810	4.4%	71.8
女	38,222	4.8%	80.2
20歳未満	2,084	0.8%	26.7
20歳代	8,496	4.0%	21.0
30歳代	12,475	5.6%	22.5
40歳代	11,947	5.3%	22.5
50歳代	10,596	6.0%	17.6
60歳代	10,726	5.7%	18.7
70歳以上	12,754	6.1%	20.9

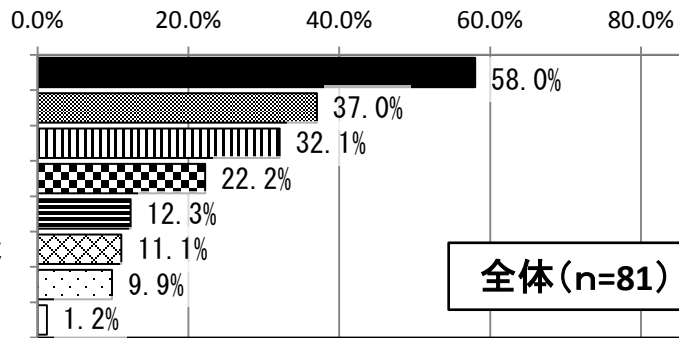
問1-1

《問1で「ある」と回答した方におたずねします。》

そのトラブルとはどのような内容のものでしたか。

複数回答

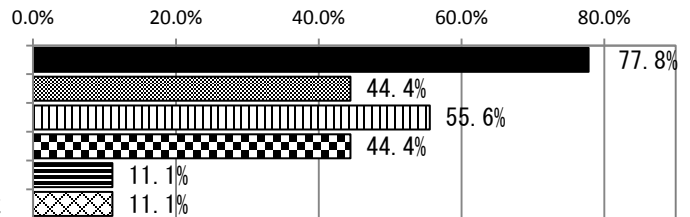
- 商品・サービスの内容
- 事業者の対応
- 販売方法
- 解約
- 商品・サービスの価格
- 身に覚えのない商品やサービスの請求
- その他
- 無回答



《年齢毎の回答状況》

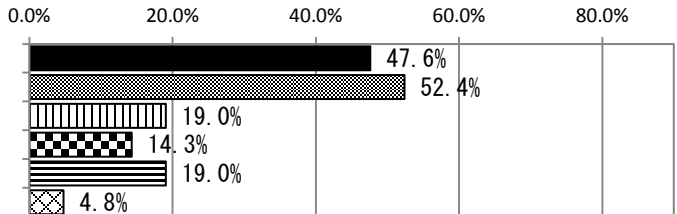
20歳代(n= 9)

- 商品・サービスの内容
- 事業者の対応
- 販売方法
- 解約
- 商品・サービスの価格
- 身に覚えのない商品やサービスの請求



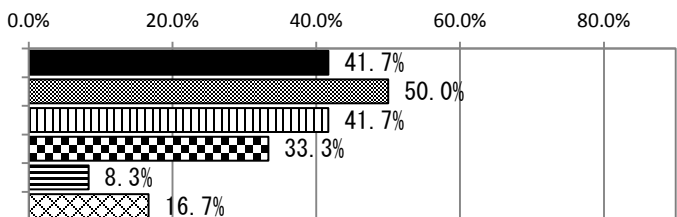
30歳代(n=21)

- 商品・サービスの内容
- 事業者の対応
- 販売方法
- 解約
- 商品・サービスの価格
- 身に覚えのない商品やサービスの請求



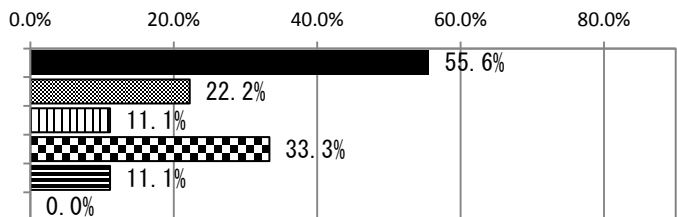
40歳代(n=12)

- 商品・サービスの内容
- 事業者の対応
- 販売方法
- 解約
- 商品・サービスの価格
- 身に覚えのない商品やサービスの請求



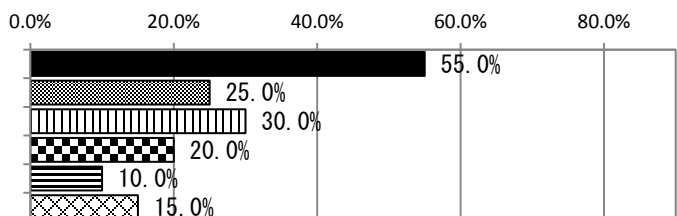
50歳代(n= 9)

- 商品・サービスの内容
- 事業者の対応
- 販売方法
- 解約
- 商品・サービスの価格
- 身に覚えのない商品やサービスの請求



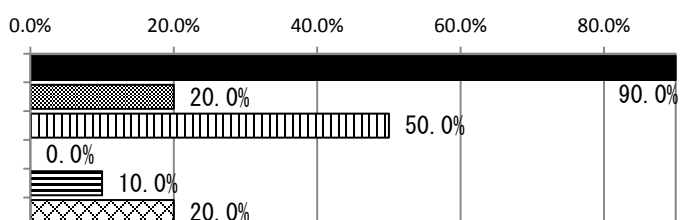
60歳代(n=20)

- 商品・サービスの内容
- 事業者の対応
- 販売方法
- 解約
- 商品・サービスの価格
- 身に覚えのない商品やサービスの請求



70歳代以上(n=10)

- 商品・サービスの内容
- 事業者の対応
- 販売方法
- 解約
- 商品・サービスの価格
- 身に覚えのない商品やサービスの請求



問1-2

《問1で「ある」と回答した方におたずねします。》

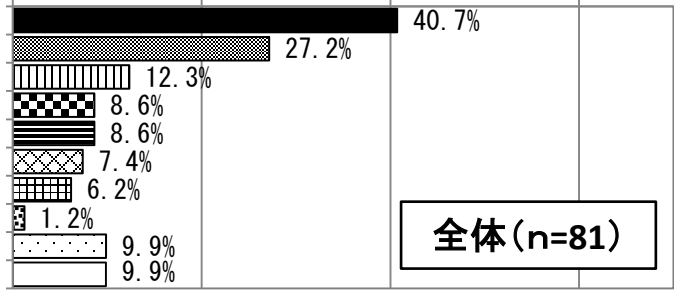
そのトラブルとなった商品やサービスを購入または利用したきっかけは、次

複数回答

のどれにあてはまりますか。

0.0% 20.0% 40.0% 60.0%

- 自らお店に行って購入・利用
- 自らインターネットやカタログで探して購入・利用
- テレビや雑誌、インターネット等の広告がきっかけ
- 事業者が自宅や職場に訪ねて来た
- 事業者から自宅や職場に電話があった
- 無料券や景品などがきっかけで、お店などに行って
- 友人・知人から勧められた
- 勧誘員などから路上で声をかけられ案内された店で
- その他
- 無回答



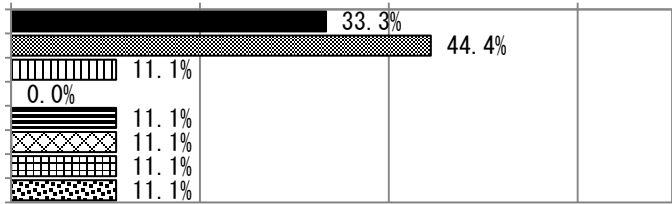
全体(n=81)

《年齢毎の回答状況》

20歳代(n= 9)

0.0% 20.0% 40.0% 60.0%

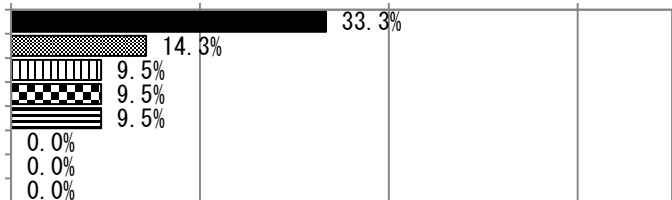
- 自らお店に行って購入・利用
- 自らインターネットやカタログで探して購入・利用
- テレビや雑誌、インターネット等の広告がきっかけ
- 事業者が自宅や職場に訪ねて来た
- 事業者から自宅や職場に電話があった
- 無料券や景品などがきっかけで、お店などに行って
- 友人・知人から勧められた
- 勧誘員などから路上で声をかけられ案内された店で



30歳代(n=21)

0.0% 20.0% 40.0% 60.0%

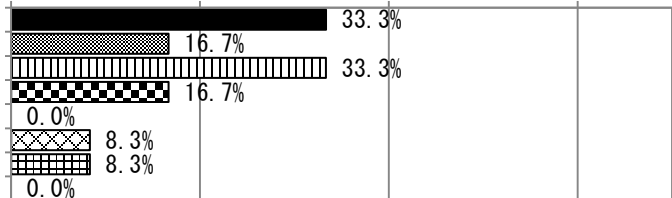
- 自らお店に行って購入・利用
- 自らインターネットやカタログで探して購入・利用
- テレビや雑誌、インターネット等の広告がきっかけ
- 事業者が自宅や職場に訪ねて来た
- 事業者から自宅や職場に電話があった
- 無料券や景品などがきっかけで、お店などに行って
- 友人・知人から勧められた
- 勧誘員などから路上で声をかけられ案内された店で



40歳代(n=12)

0.0% 20.0% 40.0% 60.0%

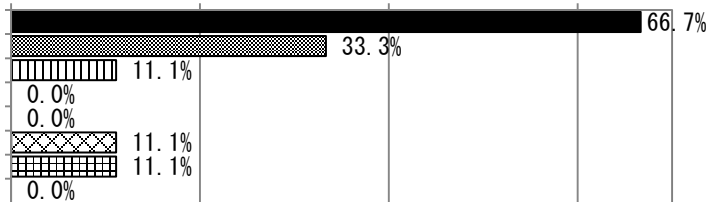
- 自らお店に行って購入・利用
- 自らインターネットやカタログで探して購入・利用
- テレビや雑誌、インターネット等の広告がきっかけ
- 事業者が自宅や職場に訪ねて来た
- 事業者から自宅や職場に電話があった
- 無料券や景品などがきっかけで、お店などに行って
- 友人・知人から勧められた
- 勧誘員などから路上で声をかけられ案内された店で



50歳代(n= 9)

0.0% 20.0% 40.0% 60.0%

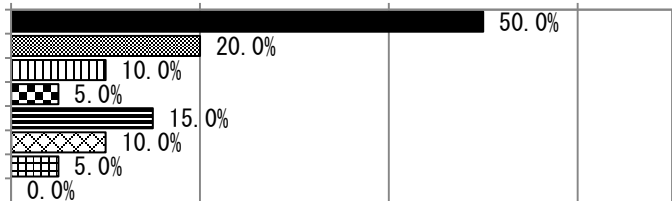
- 自らお店に行って購入・利用
- 自らインターネットやカタログで探して購入・利用
- テレビや雑誌、インターネット等の広告がきっかけ
- 事業者が自宅や職場に訪ねて来た
- 事業者から自宅や職場に電話があった
- 無料券や景品などがきっかけで、お店などに行って
- 友人・知人から勧められた
- 勧誘員などから路上で声をかけられ案内された店で



60歳代(n=20)

0.0% 20.0% 40.0% 60.0%

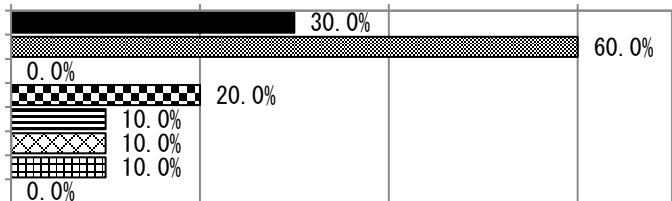
- 自らお店に行って購入・利用
- 自らインターネットやカタログで探して購入・利用
- テレビや雑誌、インターネット等の広告がきっかけ
- 事業者が自宅や職場に訪ねて来た
- 事業者から自宅や職場に電話があった
- 無料券や景品などがきっかけで、お店などに行って
- 友人・知人から勧められた
- 勧誘員などから路上で声をかけられ案内された店で



70歳代以上(n=10)

0.0% 20.0% 40.0% 60.0%

- 自らお店に行って購入・利用
- 自らインターネットやカタログで探して購入・利用
- テレビや雑誌、インターネット等の広告がきっかけ
- 事業者が自宅や職場に訪ねて来た
- 事業者から自宅や職場に電話があった
- 無料券や景品などがきっかけで、お店などに行って
- 友人・知人から勧められた
- 勧誘員などから路上で声をかけられ案内された店で

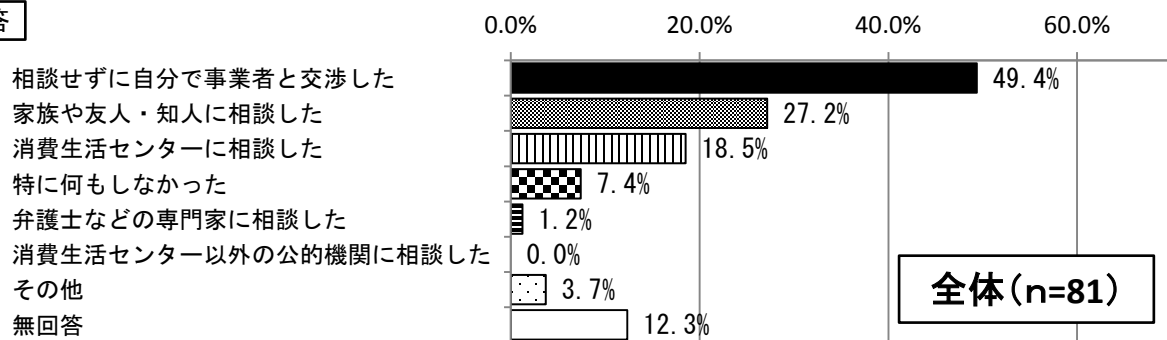


問1-3

《問1で「ある」と回答した方におたずねします。》

トラブルを解決するためにあなたは誰かに相談しましたか。

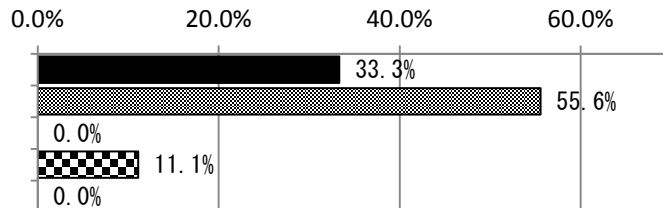
複数回答



《年齢毎の回答状況》

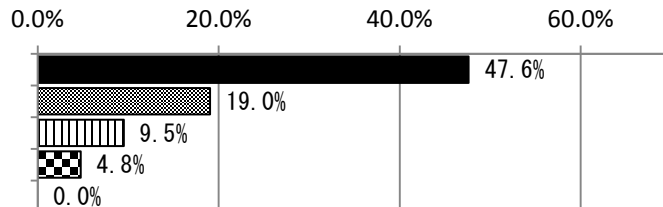
20歳代(n=9)

相談せずに自分で事業者と交渉した
 家族や友人・知人に相談した
 消費生活センターに相談した
 特に何もしなかった
 弁護士などの専門家に相談した



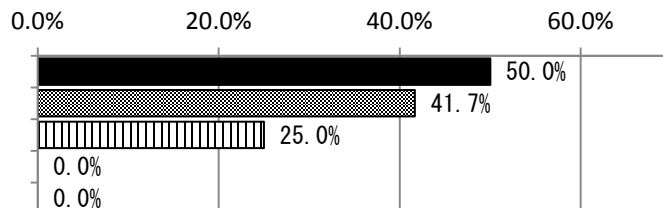
30歳代(n=21)

相談せずに自分で事業者と交渉した
 家族や友人・知人に相談した
 消費生活センターに相談した
 特に何もしなかった
 弁護士などの専門家に相談した



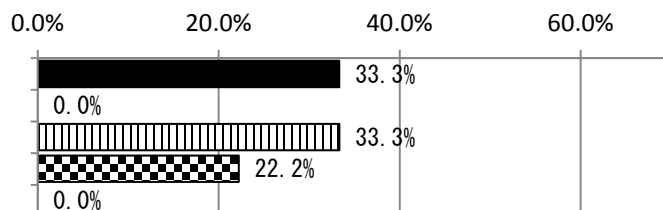
40歳代(n=12)

相談せずに自分で事業者と交渉した
 家族や友人・知人に相談した
 消費生活センターに相談した
 特に何もしなかった
 弁護士などの専門家に相談した



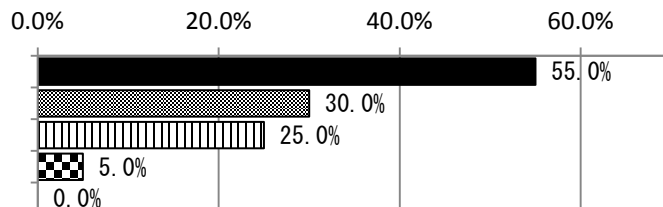
50歳代(n=9)

相談せずに自分で事業者と交渉した
 家族や友人・知人に相談した
 消費生活センターに相談した
 特に何もしなかった
 弁護士などの専門家に相談した



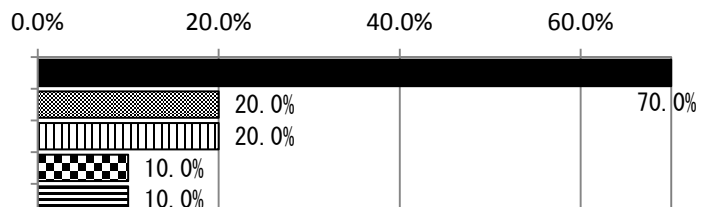
60歳代(n=20)

相談せずに自分で事業者と交渉した
 家族や友人・知人に相談した
 消費生活センターに相談した
 特に何もしなかった
 弁護士などの専門家に相談した



70歳代以上(n=10)

相談せずに自分で事業者と交渉した
 家族や友人・知人に相談した
 消費生活センターに相談した
 特に何もしなかった
 弁護士などの専門家に相談した



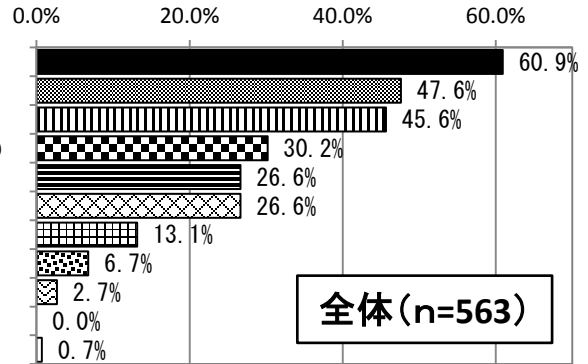
問2

《 すべての方におたずねします。 》

消費生活について、あなたが関心のあることは何ですか。

複数回答(3つまで)

- 食に関すること (食品表示、食の安全、食育など)
- インターネットやスマートフォン (ワンクリック請求等)
- 契約に関すること (契約の知識、クーリングオフなど)
- 住まいに関すること (住宅の欠陥、賃貸住宅のトラブル等)
- 環境問題について (ごみの減量やリサイクルなど)
- 金融商品や生活設計 (資産運用、保険等)
- 商品販売のしくみ (店舗・通販などの購入方法の選択等)
- 衣服に関すること (品質表示、クリーニングトラブル等)
- 特にない
- その他
- 無回答

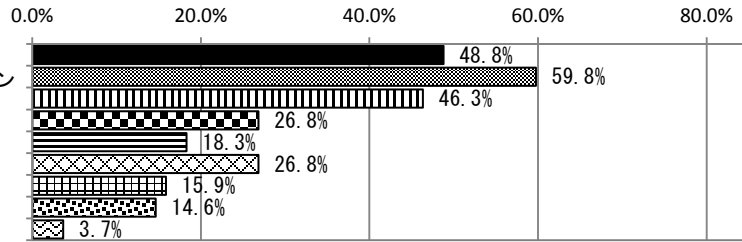


全体(n=563)

《 年齢毎の回答状況 》

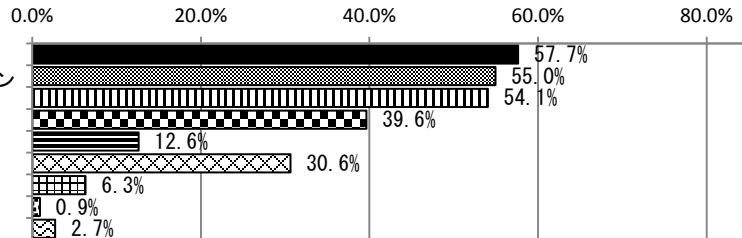
20歳代(n=82)

- 食に関すること
- インターネットやスマートフォン
- 契約に関すること
- 住まいに関すること
- 環境問題について
- 金融商品や生活設計について
- 商品販売のしくみについて
- 衣服に関すること
- 特にない



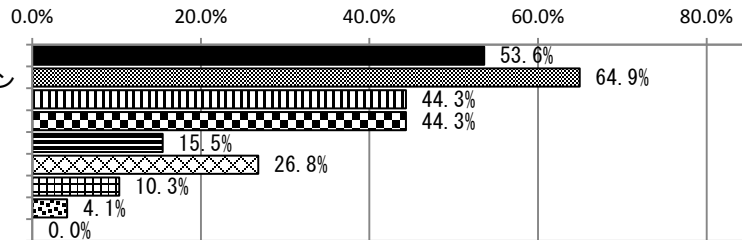
30歳代(n=111)

- 食に関すること
- インターネットやスマートフォン
- 契約に関すること
- 住まいに関すること
- 環境問題について
- 金融商品や生活設計について
- 商品販売のしくみについて
- 衣服に関すること
- 特にない



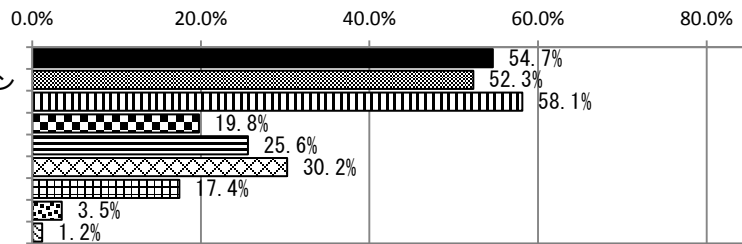
40歳代(n=97)

- 食に関すること
- インターネットやスマートフォン
- 契約に関すること
- 住まいに関すること
- 環境問題について
- 金融商品や生活設計について
- 商品販売のしくみについて
- 衣服に関すること
- 特にない



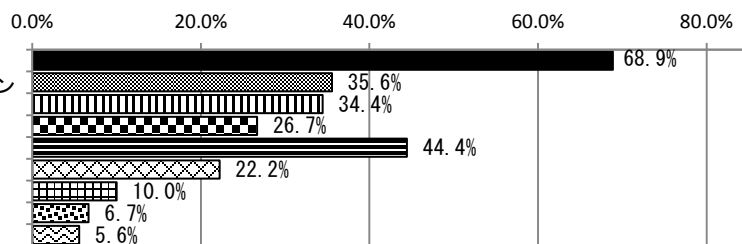
50歳代(n=86)

- 食に関すること
- インターネットやスマートフォン
- 契約に関すること
- 住まいに関すること
- 環境問題について
- 金融商品や生活設計について
- 商品販売のしくみについて
- 衣服に関すること
- 特にない



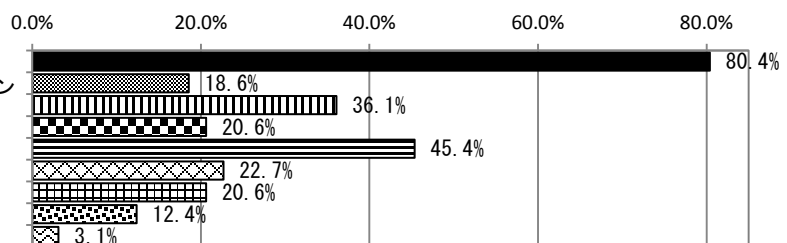
60歳代(n=90)

- 食に関すること
- インターネットやスマートフォン
- 契約に関すること
- 住まいに関すること
- 環境問題について
- 金融商品や生活設計について
- 商品販売のしくみについて
- 衣服に関すること
- 特にない



70歳代以上(n=97)

- 食に関すること
- インターネットやスマートフォン
- 契約に関すること
- 住まいに関すること
- 環境問題について
- 金融商品や生活設計について
- 商品販売のしくみについて
- 衣服に関すること
- 特にない

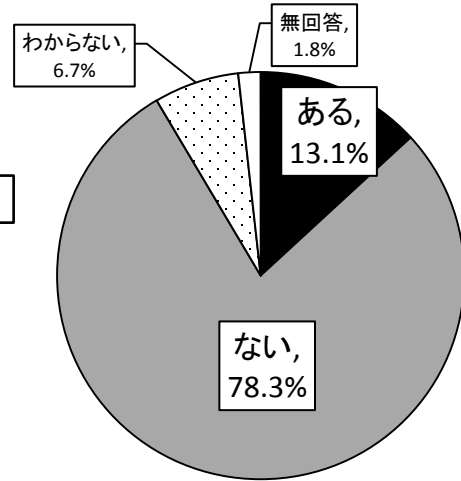


問3

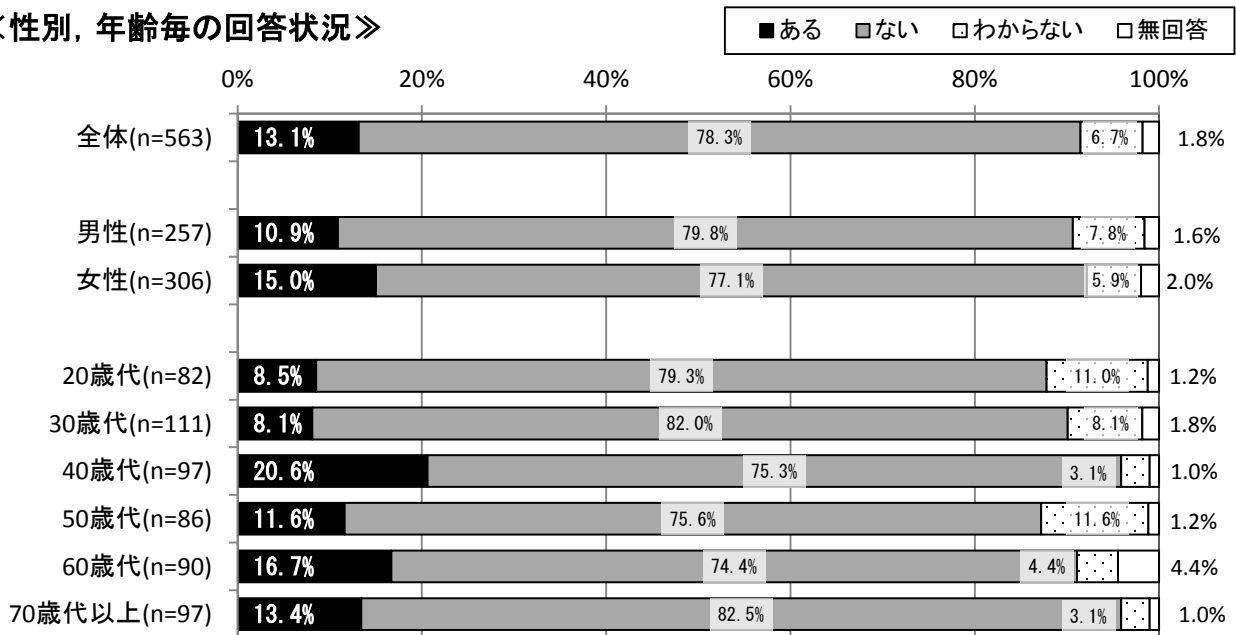
《 すべての方におたずねします。 》

問2に挙げたようなテーマについての学習会が、学校や地域、職場などで実施されていますが、あなたは参加したことがありますか。

全体 (n=563)



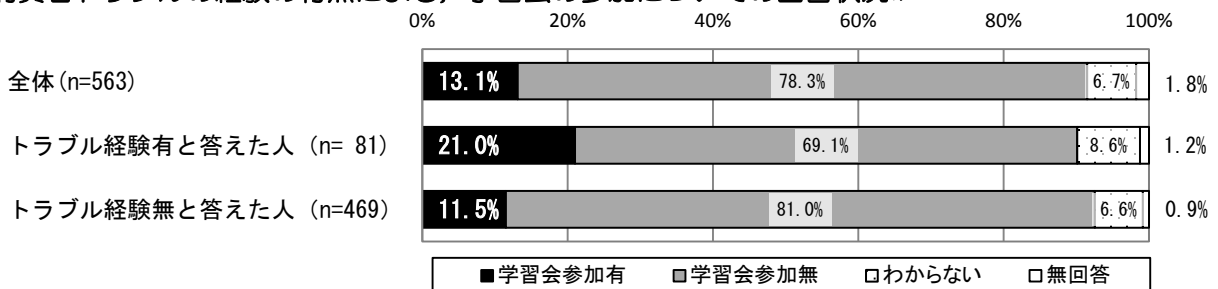
《性別、年齢毎の回答状況》



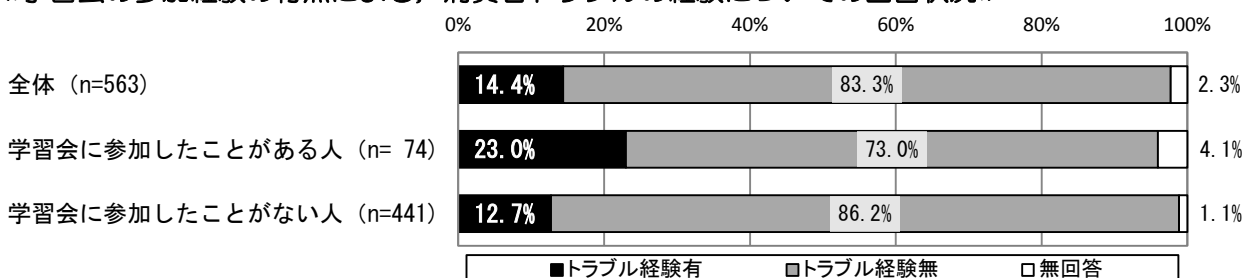
【問1、問3のクロス集計】 ※ 問1の質問

あなたは、過去5年間、商品の購入やサービスの利用に関することで、実際に事業者とトラブルになったことがありますか。

《消費者トラブルの経験の有無による、学習会の参加についての回答状況》



《学習会の参加経験の有無による、消費者トラブルの経験についての回答状況》

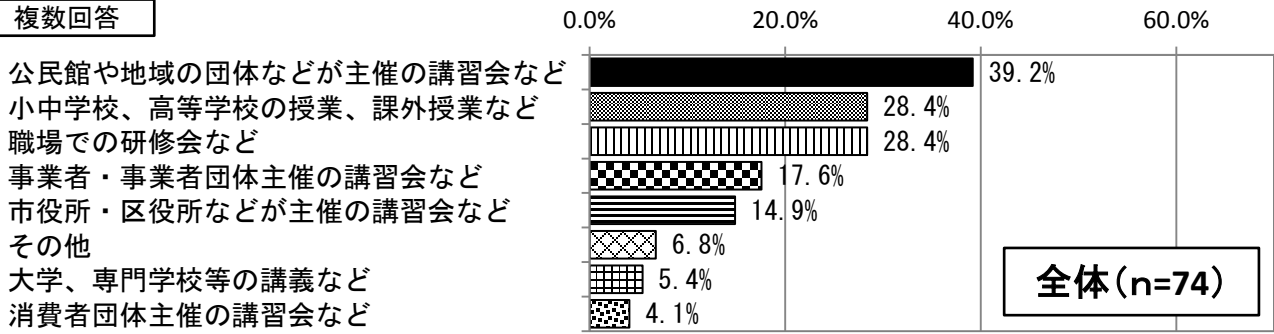


問3-1

《問3で「ある」と回答した方におたずねします。》

それはどのような機会に参加しましたか。

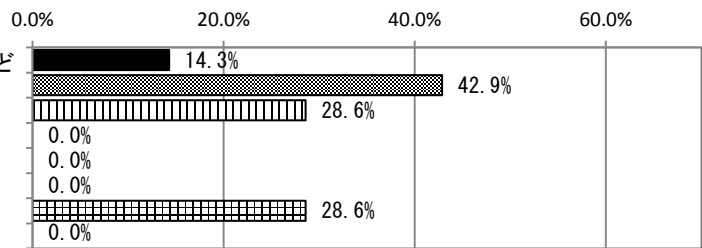
複数回答



《年齢毎の回答状況》

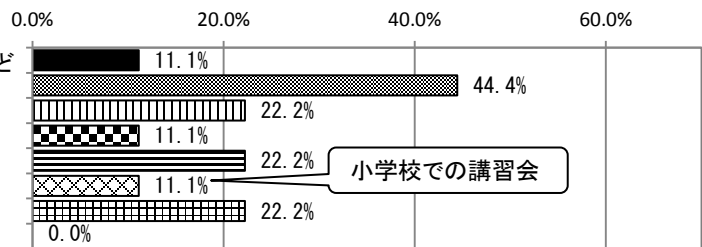
20歳代(n= 7)

- 公民館や地域の団体などが主催の講習会など
- 小中学校、高等学校の授業、課外授業など
- 職場での研修会など
- 事業者・事業者団体主催の講習会など
- 市役所・区役所などが主催の講習会など
- その他
- 大学、専門学校等の講義など
- 消費者団体主催の講習会など



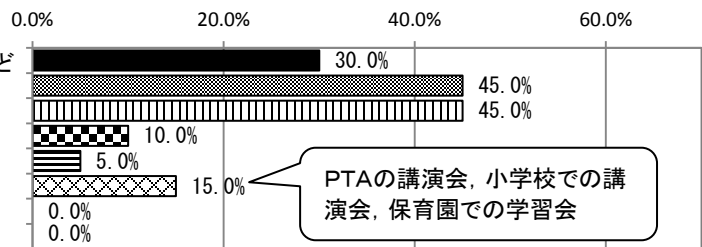
30歳代(n= 9)

- 公民館や地域の団体などが主催の講習会など
- 小中学校、高等学校の授業、課外授業など
- 職場での研修会など
- 事業者・事業者団体主催の講習会など
- 市役所・区役所などが主催の講習会など
- その他
- 大学、専門学校等の講義など
- 消費者団体主催の講習会など



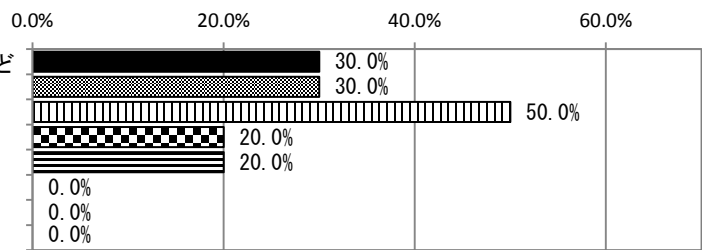
40歳代(n=20)

- 公民館や地域の団体などが主催の講習会など
- 小中学校、高等学校の授業、課外授業など
- 職場での研修会など
- 事業者・事業者団体主催の講習会など
- 市役所・区役所などが主催の講習会など
- その他
- 大学、専門学校等の講義など
- 消費者団体主催の講習会など



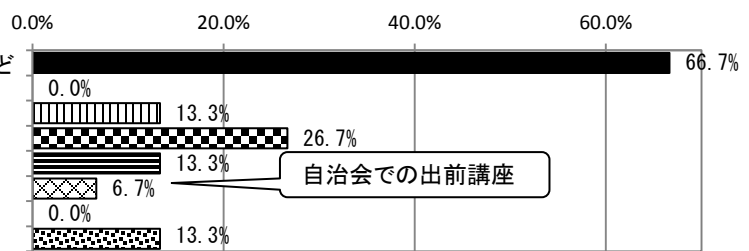
50歳代(n=10)

- 公民館や地域の団体などが主催の講習会など
- 小中学校、高等学校の授業、課外授業など
- 職場での研修会など
- 事業者・事業者団体主催の講習会など
- 市役所・区役所などが主催の講習会など
- その他
- 大学、専門学校等の講義など
- 消費者団体主催の講習会など



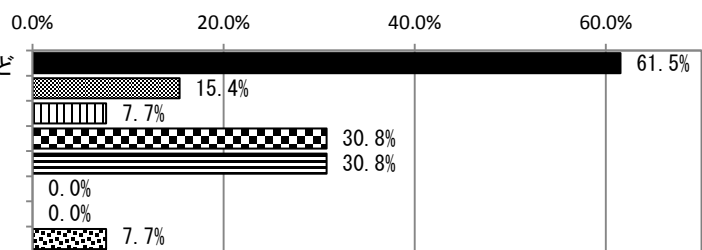
60歳代(n=15)

- 公民館や地域の団体などが主催の講習会など
- 小中学校、高等学校の授業、課外授業など
- 職場での研修会など
- 事業者・事業者団体主催の講習会など
- 市役所・区役所などが主催の講習会など
- その他
- 大学、専門学校等の講義など
- 消費者団体主催の講習会など



70歳代以上(n=13)

- 公民館や地域の団体などが主催の講習会など
- 小中学校、高等学校の授業、課外授業など
- 職場での研修会など
- 事業者・事業者団体主催の講習会など
- 市役所・区役所などが主催の講習会など
- その他
- 大学、専門学校等の講義など
- 消費者団体主催の講習会など



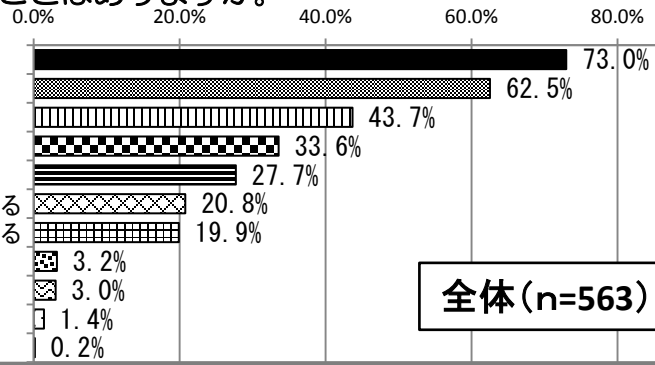
問4

《 すべての方におたずねします。》

福岡市では、安全で安心できる消費生活の実現を目指して、以下のような「市民として期待される心構え」を定めて周知に努めています。消費生活について、あなたが日頃から心がけていることはありますか。

複数回答

- トラブルを避けるため、消費者被害の最新情報を知る
- 健康に留意した食生活を行う
- 消費生活について得た情報を家族等身近な人に伝える
- 環境に優しい商品の購入等環境に配慮した生活をする
- 風評被害等による社会的影響に関心を持って行動する
- 消費者トラブルで困っている人にセンターへ相談を勧める
- 事業者との取引で困ったら、消費生活センターに相談する
- 心がけていることはない
- 地域等で消費生活に関する講座などに積極的に参加する
- 無回答
- その他

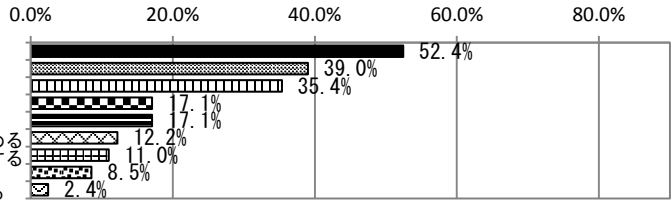


全体 (n=563)

《年齢毎の回答状況》

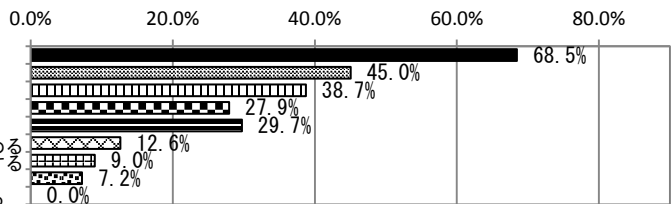
20歳代 (n=82)

- トラブルを避けるため、消費者被害の最新情報を知る
- 健康に留意した食生活を行う
- 消費生活について得た情報を家族等身近な人に伝える
- 環境に優しい商品の購入等環境に配慮した生活をする
- 風評被害等による社会的影響に関心を持って行動する
- 消費者トラブルで困っている人にセンターへ相談を勧める
- 事業者との取引で困ったら、消費生活センターに相談する
- 心がけていることはない
- 地域等で消費生活に関する講座などに積極的に参加する



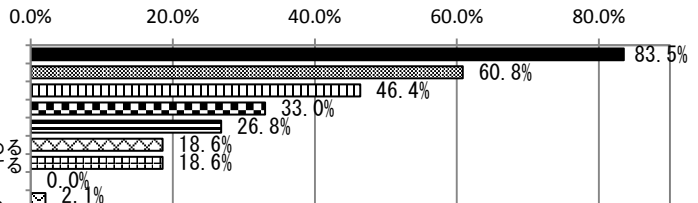
30歳代 (n=111)

- トラブルを避けるため、消費者被害の最新情報を知る
- 健康に留意した食生活を行う
- 消費生活について得た情報を家族等身近な人に伝える
- 環境に優しい商品の購入等環境に配慮した生活をする
- 風評被害等による社会的影響に関心を持って行動する
- 消費者トラブルで困っている人にセンターへ相談を勧める
- 事業者との取引で困ったら、消費生活センターに相談する
- 心がけていることはない
- 地域等で消費生活に関する講座などに積極的に参加する



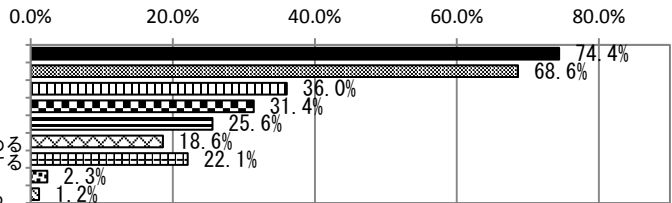
40歳代 (n=97)

- トラブルを避けるため、消費者被害の最新情報を知る
- 健康に留意した食生活を行う
- 消費生活について得た情報を家族等身近な人に伝える
- 環境に優しい商品の購入等環境に配慮した生活をする
- 風評被害等による社会的影響に関心を持って行動する
- 消費者トラブルで困っている人にセンターへ相談を勧める
- 事業者との取引で困ったら、消費生活センターに相談する
- 心がけていることはない
- 地域等で消費生活に関する講座などに積極的に参加する



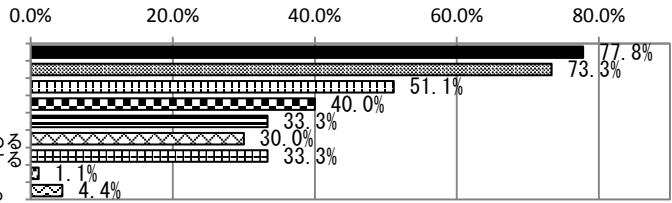
50歳代 (n=86)

- トラブルを避けるため、消費者被害の最新情報を知る
- 健康に留意した食生活を行う
- 消費生活について得た情報を家族等身近な人に伝える
- 環境に優しい商品の購入等環境に配慮した生活をする
- 風評被害等による社会的影響に関心を持って行動する
- 消費者トラブルで困っている人にセンターへ相談を勧める
- 事業者との取引で困ったら、消費生活センターに相談する
- 心がけていることはない
- 地域等で消費生活に関する講座などに積極的に参加する



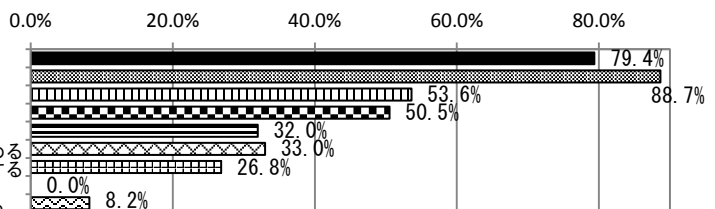
60歳代 (n=90)

- トラブルを避けるため、消費者被害の最新情報を知る
- 健康に留意した食生活を行う
- 消費生活について得た情報を家族等身近な人に伝える
- 環境に優しい商品の購入等環境に配慮した生活をする
- 風評被害等による社会的影響に関心を持って行動する
- 消費者トラブルで困っている人にセンターへ相談を勧める
- 事業者との取引で困ったら、消費生活センターに相談する
- 心がけていることはない
- 地域等で消費生活に関する講座などに積極的に参加する



70歳代以上 (n=97)

- トラブルを避けるため、消費者被害の最新情報を知る
- 健康に留意した食生活を行う
- 消費生活について得た情報を家族等身近な人に伝える
- 環境に優しい商品の購入等環境に配慮した生活をする
- 風評被害等による社会的影響に関心を持って行動する
- 消費者トラブルで困っている人にセンターへ相談を勧める
- 事業者との取引で困ったら、消費生活センターに相談する
- 心がけていることはない
- 地域等で消費生活に関する講座などに積極的に参加する



福岡市消費者教育推進計画 成果指標案

【現行の成果指標】

指標の内容	年		現状値	目標値
			平成 25 年 (2013 年)	平成 31 年 (2019 年)
商品やサービスの購入時に日頃からトラブル回避を心がけている市民の割合			83.2%	現状維持 (90%程度を維持)
	内 訳	心がけている	36.6%	50%
		どちらかといえば 心がけている	46.6%	40%

(出典) 福岡市総務企画局「基本計画の成果指標に関する意識調査」

【追加する成果指標 (案)】

指標の内容	年		現状値	目標値
			平成 27 年 (2015 年)	平成 31 年 (2019 年)
学校や地域, 職場などで実施されている, 消費生活についての学習会に参加したことがある市民の割合			13.1%	25%

(出典) 平成 27 年度第 2 回市政アンケート調査

【参考】

国及び県が行った同様の質問のアンケート調査結果による割合

国 10.1% (出典「平成 25 年度消費者意識基本調査」: 有効回答数 N=6,528 人)

県 9.0% (出典「福岡県消費生活に関する県民意識調査 (平成 26 年 2 月)」

: 有効回答数 N=1,671 人)

改正消費者安全法等の概要

平成27年4月 消費者庁

I 総則

○消費者教育の推進(法第4条第6項)

国及び地方公共団体の責務として、消費者教育の推進等を通じて消費者安全の確保を図ることを明記

II 消費生活相談等の事務の実施、消費生活センターの設置等

○都道府県・市町村による消費生活相談等の事務の実施(法第8条～第9条)

・市町村の消費生活相談等の事務の共同処理等に関する必要な調整

【相談業務の広域連携等】(地方消費者行政ガイドライン)

①巡回方式、②相互乗入方式、③中心市町村集約方式、④事務組合方式等
都道府県による市町村への援助(必要な助言、協力、情報の提供等)

・事務を適切に実施できるものとして内閣府令で定める基準に適合する者に委託

【民間委託への基準】(施行規則第7条)

- ①消費者の権利の尊重及び自立の支援に資するよう、委託を受ける事務を公正かつ中立に実施できるものであって、特定非営利活動法人又は一般社団法人若しくは一般財団法人その他都道府県知事(市町村長)が適当と認めたる者
- ②委託を受ける事務を円滑かつ効果的に実施するために、関係機関との連携体制を確保
- ③委託を受ける事務を的確に実施するに足る知識及び技術
- ④委託を受けた事務を統括管理する者を配置

【委託先の選定に当たっての留意事項】(地方消費者行政ガイドライン)

- ①消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者を排除するとともに、過去の活動実績、消費生活相談・あっせん等の事務を積極的に行う意思・体制を確認
- ②委託先の選定後に理由を公表
- ③適切なモニタリング

・国及び国民生活センターは、研修等必要な援助を実施

・秘密保持義務規定(国民生活センター役職員についても同様の規定。国セン法第9条)

【秘密保持義務の趣旨等】(地方消費者行政ガイドライン)

- ・情報の安全管理をよりいっそう確実にする必要があるが、萎縮効果が生じないように配慮
- ・業務上必要な、他の職員等への報告、関係機関への連絡、勉強会での利用は秘密保持義務に違反するものでない

○消費生活センターの設置等(法第10条～第11条)

・消費生活センターの組織運営等について、内閣府令で定める基準を参酌し
条例整備

【消費生活センターの組織運営等の基準】(施行規則第8条)

- ①消費生活センターの名称、住所、相談日時の公示
- ②センター長及び事務を行うために必要な職員の配置
- ③資格試験合格者(みなし合格者を含む)を配置
- ④いわゆる「雇止め」の見直しその他の適切な人材及び処遇の確保に必要な措置
- ⑤職員に対する研修機会の確保
- ⑥情報の適切な管理に必要な措置

【消費生活相談員の任用の際の留意点】(地方消費者行政ガイドライン)

- ①能力実証は客観的かつ公正に行うこと
- ②能力実証の結果を当該消費生活相談員に対し説明すること
- ③消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮しつつ、職務の内容、職務の成果、意欲、能力又は経験等を勘案し、処遇を決定すること

- ・消費生活センター等に消費生活相談員を置く
- ・事業者に対する消費者からの苦情に係る相談・あっせんに従事する者
- ・消費生活相談員資格試験に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事又は市町村長が認めた者から任用

【地方消費者行政ガイドライン】

同等以上の専門的な知識及び技術を有する者のメルクマール等を規定(下記①、②をメルクマールとして都道府県知事又は市町村長が判断)

- ① 現行3資格のいずれかの資格を有する者
- ② 地方自治体における事業者に対する消費者からの苦情に係る相談の事務等に従事している等、その実績に鑑み、消費生活相談についての専門的な知識及び技術を有することが実証されているといえる者

- ・都道府県は、消費生活相談員の中から、指定消費生活相談員(市町村の消費生活相談に関し助言、協力、情報の提供その他の援助を行う)を指定

【指定に当たり必要となる実務経験】(施行規則第8条の9)

地方公共団体において消費生活相談の事務に通算して5年以上従事

III 地方公共団体の長に対する情報の提供

○消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報提供(法第11条の2)

- ・内閣総理大臣、国民生活センター及び地方公共団体が、他の地方公共団体に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報を提供

【提供する情報の範囲等】(施行規則第8条の11、第8条の12、第8条の13、第8条の14)

- ①地域協議会が行う見守り等の取組にのみ使用
- ②特商法の措置に伴い取得した情報を消費者庁から提供

IV 消費者安全の確保のための協議会等

○消費者安全確保地域協議会(法第11条の3～第11条の6)

- ・国及び地方公共団体の機関、地域の関係機関、消費生活協力団体又は消費生活協力員等により、協議会を組織
- ・地域協議会は、消費生活上特に配慮を要する消費者の見守り等必要な取組を行う
- ・秘密保持義務規定

【地方消費者行政ガイドライン】(協議会の設立等)

- ・地方公共団体の消費者行政担当部署が主導、組織運営要綱作成
- ・福祉、防災等、様々な地域ネットワークと効果的に連携

◀ 具体的に想定される構成員 ▶

【消費者関係】

- ・消費者行政担当部局 ※地域協議会の事務局を担う
- ・消費生活センター、消費生活協力団体、消費生活協力員、消費者団体

【福祉関係】

- ・市町村の福祉関係部局、地域包括支援センター、基幹相談支援センター
- ・介護支援専門員、相談支援専門員
- ・介護サービス事業者、障害福祉サービス事業者
- ・民生委員・児童委員、民生・児童委員協議会、社会福祉協議会

【医療・保健関係】

- ・病院、医師、歯科医師、看護師、保健所

【警察・司法関係】

- ・警察、日本司法支援センター(法テラス)
- ・弁護士会、弁護士、司法書士会、司法書士

【教育関係】

- ・教育委員会、幼稚園、小学校、中学校、高等学校等の学校、公民館
- ・消費者教育を実施している民間団体
- ・金融教育を実施している機関(金融広報委員会等)

【事業者関係】

- ・商店街、コンビニエンスストア、消費生活協同組合、農業協同組合等の協同組合、宅配事業者、配食サービス事業者等の日常生活との関連性が高い事業者及び団体
- ・金融機関、警備会社等その他民間事業者及び団体

【その他】

- ・町内会等の地縁団体、NPO、ボランティア、民間団体

○消費生活協力団体及び消費生活協力員（第11条の7及び第11条の8）

- ・消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体・個人から、消費生活協力団体・消費生活協力員を委嘱
- ・秘密保持義務規定

【消費生活協力団体等の育成・支援】（地方消費者行政ガイドライン）

- ・幅広い協力員（民生委員・福祉関係者・弁護士等）・協力団体（消費者団体・介護サービス事業者・町内会・コンビニ・宅配事業者等）を想定
- ・消費生活協力団体等が協議会の構成員となることも想定
- ・消費生活協力団体等となりえるような消費者・消費者団体を地方公共団体が継続的に育成・支援

V 登録試験機関

○登録の要件等（法第10条の3第1項、第11条の9～第11条の12）

- ・内閣総理大臣は、登録要件に適合する法人から申請があったときは、登録試験機関として登録

【施行規則第8条の2、第8条の5等】（試験科目および試験の一部免除措置）

- ・試験科目として、
 - ①商品等及び役務の消費安全性に関する科目、②消費者行政に関する法令に関する科目③消費生活相談の実務に関する科目（法第10条の3第3項）
 - ④消費生活一般に関する科目、⑤消費者のための経済知識に関する科目（規則）
- ・試験において実務科目の一部免除ができる者として、
 - (1) 試験申込時に、①現職消費生活相談員、②任用が決定、③遡って5年間において通算1年以上の実務経験を有する者
 - (2) 現行3資格保有者で、指定講習会の課程を修了した者

【試験業務ガイドライン】（試験の水準確保）

- ・出題数の下限（各科目20問、自由選択50問の計150問）設定等

○登録試験機関に対する監督等（法第11条の13～第11条の24）

- ・試験業務規程の認可、試験委員の届出
- ・財務諸表の備付け等、改善命令等、登録の取消し、報告・立入調査等

VI 附則

○経過措置（附則第3条）

- 内閣府令で定める基準に適合する者[消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー又は消費生活コンサルタントの資格保有者]について、
- ・消費生活相談業務その他これに準ずる事務に従事した一定の経験を有する者は、消費生活相談員資格試験合格者とみなす

【経過措置府令第1条、第2条、第4条】

- ・附則第3条第1項のみなし合格
- ① 現行3資格のいずれかを有する者
- ② 地方公共団体における消費生活相談の事務又はそれに準ずる事務に1年以上従事した経験を有する者

- ・講習を修了した者は、施行後5年以内に限り合格者とみなす

【経過措置府令第3条】

- ・附則第3条第2項に基づきみなし合格と認められる者
- ・現行の3資格のいずれかを有する者のうち、通算して1年以上の実務経験を有していない者に対して行う指定講習会の科目（試験科目に同じ）及び講習時間（それぞれ1時間以上）等を規定

【今後のスケジュール】（予定）

- 改正消費者安全法施行日：公布から2年以内（平成28年6月12日まで）
- ※指定消費生活相談員については平成31年6月12日までに施行

消費者安全確保地域協議会について

・ 高齢者、障害者、認知症等により判断力が不十分となった人などの消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び地域の関係者が連携した消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）を構築

【背景】

- ・ 認知症の方を含め、高齢者等を中心に消費者トラブルが増加、悪質化・深刻化
- ・ 相談体制の整備に加え、消費生活上特に配慮を要する消費者に対する更なる取組が必要

⇒ 消費者安全法の改正（昨年6月成立）により、地域で高齢者等を見守るための消費者安全確保地域協議会を組織することが可能に

【制度の概要】

- ・ 協議会の役割: 構成員間での必要な情報交換、協議
- ・ 構成員の役割: 消費生活上特に配慮を要する消費者と適切な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組を実施
- ・ 構成員:
 - ・ 地方公共団体の機関（消費生活センター等）
 - ・ 医療・福祉関係（病院、地域包括支援センター、介護サービス事業者、保健所、民生委員・児童委員等）
 - ・ 警察・司法関係（法テラス、弁護士、司法書士等）
 - ・ 教育関係（教育委員会等）
 - ・ 事業者関係（商店街、コンビニ、生協、農協、宅配事業者、金融機関等）
 - ・ 消費者団体、町内会等の地縁団体、ボランティア
- ・ 他分野のネットワークとの連携（福祉、防災等）

【今後の取組】

- ・ 地方公共団体における消費者安全確保地域協議会の設置促進（人口5万人以上の全市町）（「地方消費者行政強化作戦」（平成27月3月））

「見守りネットワーク」における地域の連携イメージ

