

福岡市消費生活審議会（第24回）

## 議 事 資 料

- 資料1 消費生活センターの組織及び運営等に関する条例整備について
- 資料2 消費者安全法抜粋

# 消費生活センターの組織及び運営等に関する条例整備について

## 1 条例整備の趣旨

平成26年6月の消費者安全法の改正により、都道府県及び消費生活センターを設置する市町村は、内閣府令で定める基準を参酌して、「消費生活センターの組織及び運営等に関する事項」について条例で定めることとされた。

その趣旨は、事業者に対する消費者からの苦情が適切かつ迅速に処理されるための消費生活センターの基準を国として示し、どこに住んでいても一定の質の消費生活相談を受けることができる体制を実現することである。本市においては、国が考える基準を満たした消費生活センターをすでに設置・運営しているため、本市の実情に応じた内容で条例整備を行うものである。

## 2 スケジュール

平成27年12月24日	審議会報告
平成28年2月中旬	28年当初議会へ上程
4月1日	施行（同日改正消費者安全法施行）

## 3 条例で定める事項

- 【法に規定された事項】（法10条の2）**
- 消費生活センターの組織及び運営に関する事項（第1項第1号）
  - 消費生活相談等の事務の実施により得られた情報の安全管理に関する事項（第1項第2号）
  - 条例を制定するに当たっては、内閣府令で定める基準を参酌するものとする。（第2項）
- 【内閣府令に規定された参酌基準】（規則8条）**
- ①消費生活センターの名称、住所、消費生活相談を行う日時の公示
  - ②消費生活センター長及び必要な職員の配置
  - ③消費生活相談員資格試験合格者（みなし合格者を含む）を消費生活相談員に配置
  - ④消費生活相談員のいわゆる「雇止め」の見直し、及び適切な人材及び処遇の確保
  - ⑤職員および消費生活相談員の研修機会の確保
  - ⑥情報の安全管理

## 4 本市の消費生活センターの状況

- ・昭和42年 消費者相談コーナー開設
  - ・昭和48年 消費生活相談業務委託開始  
(委託先：福岡市消費者協議会（NPO法人コンシューマー福岡の前身）)
  - ・昭和51年 消費生活センター開所
  - ・平成17年 福岡市消費生活条例施行
  - ・平成24年 消費生活相談業務委託先をプロポーザル方式で選定  
(平成25年度からの委託先：(株)ビスネット)
- 福岡市消費生活センター相談コーナー（中央区舞鶴2丁目あいれふ7階に開設）  
相談時間 月～金曜日 午前9時～午後5時  
第2・4土曜日 午前10時～午後4時（電話相談のみ）  
窓口体制 消費生活相談員8～9名、総括管理者（有資格者）1名  
※現在配置している消費生活相談員は、法に規定する「みなし合格者」の基準を全員満たす見込みである。  
(みなし合格者とは、法施行時に3資格のいずれかを有し、1年以上の実務経験がある者)
  - 消費生活相談員の国民生活センター研修の参加状況  
H25 4名、H26 6名、H27 7名、H28 9人（予算要求）
  - 情報の安全管理  
委託先に対して、委託契約書に「個人情報・情報資産取扱特記事項」を規定し、適切に管理されるよう指示している。情報提供に関しては、個人情報保護条例等関係法規及び「福岡市消費生活センター消費生活相談に係る照会取扱要領」で運用中。

## 5 規定内容

### ①名称、住所及び相談日時の公示

本市では「福岡市消費生活センター」を設置しているため、次の項目について、条例で規則に委任した上で、規則で定めることとする。

- (1) 名称
- (2) 住所
- (3) 消費生活相談業務を行う日時

### ②消費生活センター長及び職員の配置

消費生活センターには、消費生活センターの事務を掌理する消費生活センター所長及び消費生活センターの事務を行うために必要な職員を置く。

### ③試験に合格した消費生活相談員の配置

消費生活センターには、消費生活相談員資格試験に合格した者（みなし合格者を含む）を消費生活相談員として置くものとする。

### ④消費生活相談員の人材及び処遇の確保

市長は、消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講じるものとする。

### ⑤消費生活相談等の事務に従事する職員に対する研修

市長は、消費生活相談等の事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

### ⑥消費生活相談等の事務の実施により得られた情報の安全管理

市長は、消費生活相談等の事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講じるものとする。

## 消費者安全法 (平成21年法50号公布) (平成26年法71号改正)

### (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 (第1項 略)

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。

#### (第3項 略)

4 第一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二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。

### (消費生活センターの設置)

#### 第10条 (第1項 略)

2 市町村は、必要に応じ、第八条第二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八条第二項第一号及び第二号に掲げる事務に従事させるものであること。
- 二 第八条第二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 その他第八条第二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。

#### (第3項 略)

### (市町村が設置する消費生活センターの基準)

#### 施行令第7条

法第十条第二項第三号の政令で定める基準は、法第八条第二項第一号及び第二号に掲げる事務を一週間につき四日以上行うことができるものであることとする。

### (消費生活センターの組織及び運営等)

第10条の2 都道府県及び前条(第10条)第二項の施設又は機関を設置する市町村は、次に掲げる事項について条例で定めるものとする。

- 一 消費生活センター(前条第一項又は第二項の施設又は機関をいう。次項及び第四十七条第二項において同じ。)の組織及び運営に関する事項
- 二 第八条第一項各号又は第二項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の安全管理に関する事項
- 三 その他内閣府令で定める事項

2 都道府県又は消費生活センターを設置する市町村が前項の規定により条例を定めるに当たっては、事業者に対する消費者からの苦情が適切かつ迅速に処理されるための基準として内閣府令で定める基準を参酌するものとする。

## **(消費生活センターの組織及び運営等の基準)**

### **施行規則第8条**

法第十条の二第二項に規定する内閣府令で定める基準は、次に掲げるとおりとする。

- 一 都道府県知事又は市町村長は、消費生活センターを設置したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を公示すること。当該事項を変更したときも、同様とする。
  - イ 消費生活センターの名称及び住所
  - ロ 法第十条の三第二項に規定する消費生活相談（以下「消費生活相談」という。）の事務を行う日及び時間
- 二 消費生活センターには、消費生活センターの事務を掌理する消費生活センター長及び消費生活センターの事務を行うために必要な職員を置くこと。
- 三 消費生活センターには、法第十条の三第一項に規定する消費生活相談員資格試験（以下単に「試験」という。）に合格した者（不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成二十六年法律第七十一号。以下「景表法等改正等法」という。）附則第三条の規定により合格した者とみなされた者を含む。）を消費生活相談員として置くこと。
- 四 消費生活センターは、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、任期ごとに客観的な能力実証を行った結果として同一の者を再度任用することは排除されないことその他の消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずること。
- 五 消費生活センターは、当該消費生活センターにおいて法第八条第一項各号又は第二項各号に掲げる事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保すること。
- 六 消費生活センターは、法第八条第一項各号又は第二項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講ずること。

### **(消費生活相談員の要件等)**

- 第10条の3 消費生活相談員は、内閣総理大臣若しくは内閣総理大臣の登録を受けた法人（以下「登録試験機関」という。）の行う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若しくは市町村長が認める者でなければならない。
- 2 消費生活相談員は、消費生活を取り巻く環境の変化による業務の内容の変化に適応するため、消費生活相談（第八条第一項第二号イ及びロ又は第二項第一号及び第二号の規定に基づき都道府県又は市町村が実施する事業者に対する消費者からの苦情に係る相談及びあっせんをいう。以下同じ。）に関する知識及び技術の向上に努めなければならない。  
(第3～5項 略)

### **(消費生活相談等の事務に従事する人材の確保等)**

- 第11条 都道府県及び市町村は、消費生活相談員の適切な処遇、研修の実施、専任の職員の配置及び養成その他の措置を講じ、消費生活相談員その他の第八条第一項各号又は第二項各号に掲げる事務に従事する人材の確保及び資質の向上を図るよう努めるものとする。

### **(消費者安全法の一部改正に伴う経過措置)**

- 附則第3条 第二条の規定（附則第一条第三号に掲げる改正規定を除く。以下この条において同じ。）の施行の際現に第二条の規定による改正前の消費者安全法第八条第一項第二号イ及びロ又は第二項第一号及び第二号に掲げる事務その他これに準ずるものとして内閣府令で定める事務に従事した経験を有する者（事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に適切に応じることが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限る。）は、第二条の規定による改正後の消費者安全法第十条の三第一項の消費生活相談員資格試験（次項において単に「試験」という。）に合格した者とみなす。
- 2 前項に規定する場合のほか、内閣府令で定めるところにより内閣総理大臣の指定する者が実施する講習会の課程を修了した者（事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に適切に応じることが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限る。）は、第二条の規定の施行後五年内に限り、試験に合格した者とみなす。

## 【内閣府令】

### (消費生活相談に準ずる事務)

第1条 不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（以下「法」という。）附則第三条第一項の内閣府令で定める事務は、次に掲げるとおりとする。

- 一 消費者団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
- 二 事業者における当該事業者に対する消費者からの苦情に係る相談の事務
- 三 国の行政機関又は独立行政法人（独立行政法人通則法（平成十一年法律第百三十三号）第二条第一項に規定する独立行政法人をいう。）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
- 四 前各号に掲げるもののほか、前各号に掲げる事務と同等以上のものとして消費者庁長官が指定するもの

### (法附則第三条第一項の内閣府令で定める相談に適切に応じることができる者の基準)

第2条 法附則第三条第一項の内閣府令で定める基準は、次の各号のいずれにも該当するものとする。

- 一 次に掲げるいずれかの資格を有すること。
    - イ 独立行政法人国民生活センターが付与する消費生活専門相談員の資格
    - ロ 一般財団法人日本産業協会が付与する消費生活アドバイザーの資格
    - ハ 一般財団法人日本消費者協会が付与する消費生活コンサルタントの資格
  - 二 法第二条による改正前の消費者安全法（平成二十一年法律第五十号）第八条第一項第二号イ及びロ若しくは第二項第一号及び第二号に掲げる事務又は前条で定める事務（以下この条において「消費生活相談又はこれに準ずる事務」という。）に通算して一年以上従事した経験を有すること。
  - 三 法の施行の日から遡って五年間において、消費生活相談又はこれに準ずる事務に通算して一年以上従事していない場合には、法附則第三条第二項に規定する講習会（以下単に「講習会」という。）の課程を修了すること。
- 2 法附則第三条第一項の適用を受けようとする者は、次に掲げる書類を都道府県知事又は市町村長に提出しなければならない。
- 一 前項第二号に該当する者であることを証する書類
  - 二 前号の書類をやむを得ない理由により提出することができない場合にあっては、消費生活相談又はこれに準ずる事務に従事した経験を有することを証明するため当該都道府県知事又は市町村長が適当と認める書類
  - 三 前項第三号に該当する場合には、第三条第三項の修了証

### (内閣総理大臣の指定する者が実施する講習会)

第3条 講習会は、法第二条による改正後の消費者安全法第十条の三第三項各号に掲げる科目について行うものとし、その講習時間は、それぞれ一時間以上とする。

- 2 内閣総理大臣が指定する講習会を実施する者（次項において「指定講習会実施機関」という。）は、講習会を実施する日時、場所その他講習会の実施に関する事項をあらかじめ公示しなければならない。
- 3 指定講習会実施機関は、講習会の課程を修了した者に対し、修了証を交付しなければならない。
- 4 前三項に定めるもののほか、講習会の実施方法、講習会に関する料金その他講習会について必要な事項は、消費者庁長官が定める。

### (法附則第三条第二項の内閣府令で定める相談に適切に応じることができる者の基準)

第4条 法附則第三条第二項の内閣府令で定める基準は、第二条第一項第一号に掲げるいずれかの資格を有することとする。