

基金造成による地方消費者行政活性化事業

資料 8

現状と課題

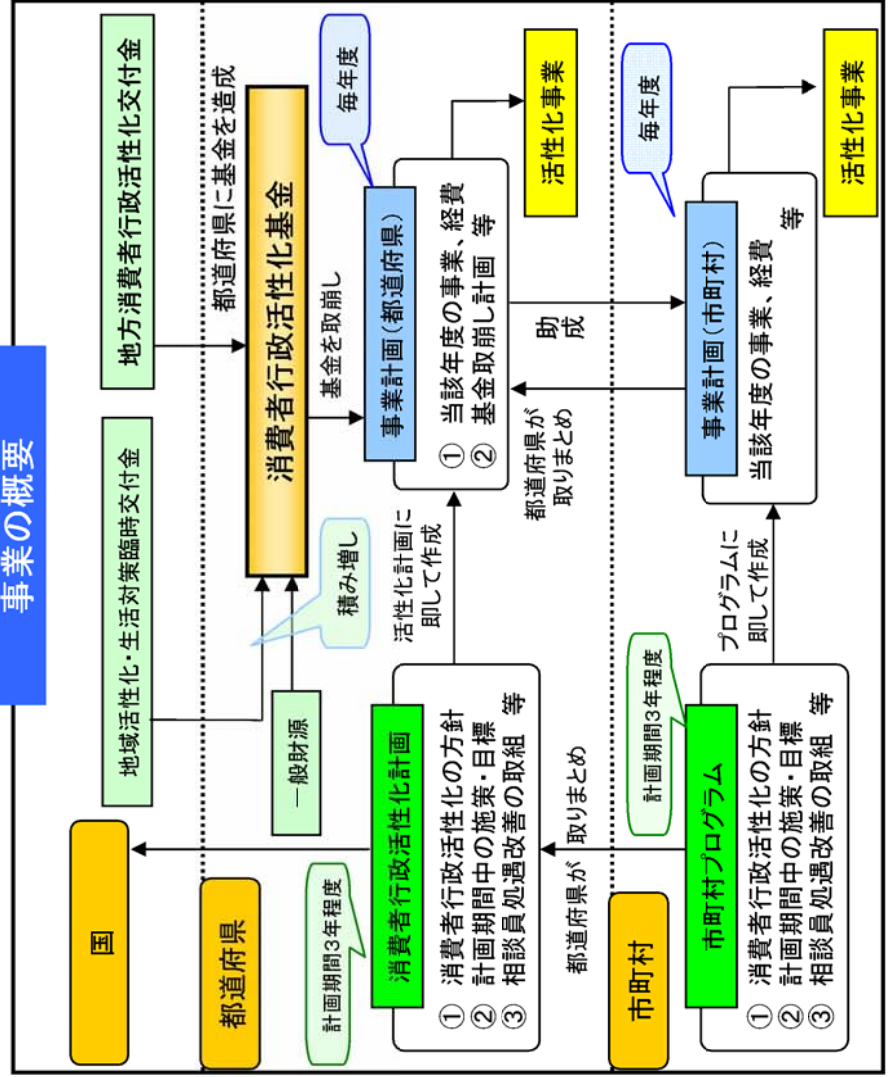
- 近年、消費生活相談業務の複雑化、高度化が進む中、消費者行政一元化の取組に伴い更なる相談の増加が見込まれる。
- こうした環境変化に対応し、国民の安心を確保していくためには、相談窓口の強化に早急に取り組む必要がある。

150億円

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、相談窓口強化等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交付金を活用し、今年度中に都道府県に基金を造成し、消費生活センターの設置・拡充、相談員のレベルアップ等の事業を実施
- 地域活性化・生活対策臨時交付金等も活用し、都道府県独自の判断で基金の積み増しが可能
- 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

- ① 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
- ② 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
- ③ 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
- ④ 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
- ⑤ 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
- ⑥ 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
- ⑦ 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
- ⑧ 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

その他、国民生活センターを活用した支援事業と一体となって地方消費者行政活性化を支援。

12月25日版

地域の実情に応じて、豊富なメニューから必要な事業を実施・要請し、消費者行政の活性化に取り組む。

総額 240 億円程度

消費者行政活性化基金事業

150億円

①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

②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

③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

④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

⑤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

⑥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

⑦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

⑧消費者行政活性化オリエジナル事業

地域独自の消費者行政活性化の取組を支援

新たに消費生活センターを開設したい

- 事務所設置、事務用機器購入等が必要
→①(c) 新設・増設・拡充支援、PIO-NETの配備
- 相談員が手馴れておらず、レベルアップを図りたい
→(a) ベテラン相談員の巡回訪問によるOJT実施
→③④(b) 相談員の研修参加支援

両者を一体的に活用し、消費者行政を活性化

(a)消費生活相談専門家による巡回訪問

経験豊富な相談員を市町村の窓口巡回訪問させ、OJTを実施

(b)消費生活相談員養成講座の拡充

相談員養成講座を新たに地方都市で実施

(c)PIO-NET端末の追加配備

現在端末が設置されていない市町村や消費生活センターの増設を図る都道府県、政令指定都市に配備

(d)企業向け研修の実施

企業の消費者目線での活動を促進

(e)国民生活センター相談窓口の休日対応

国民生活センターが中核の実施機関として窓口機能を強化するため休日の相談を実施

中核センターとしての機能を強化したい

- 高度な相談に対応したい
→⑤ 弁護士、一級建築士等を配置
- 消費生活センターへのアクセスが容易でない地域にも相談機会を拡大したい
→⑦ 臨時出前相談の実施
- 積極的に啓発活動等を実施したい
→⑦(d) 事業者向け研修への参加や独自の啓発事業を実施

活用例

- 市町村が支援対象メニューの中から希望するメニューを選択し、独自の提案事業と合わせて市町村プログラムを作成し、都道府県に提出。国民生活センターの地方支援事業についてもプログラムに反映することができる。
- 都道府県は、市町村から提案されたプログラムについて、域内での役割分担や域内全体の整合性等を踏まえて調整し、自ら実施する事業と合わせて、「消費者行政活性化計画」を策定し、国に提出。
- 事業実施に当たっては、毎年度、必要な支援事業をまとめた事業計画を作成する。

消費者行政活性化計画(イメージ)

- 計画期間：3年程度
市町村プログラムを取りまとめた上で、域内全体の消費生活相談体制の強化、役割分担等を踏まえた計画を策定。計画には以下の事項を記載。
- 都道府県全体の消費者行政活性化の方針
- 都道府県自らが取り組む施策、目標
消費生活センターの増設、消費生活相談員の養成、弁護士等専門アドバイザーの配置、休日の相談を実施、独自の取組（消費者教育・啓発の強化等）等
- 市町村プログラムの概要・一覧
- 相談員の処遇改善に向けた取組 等

市町村プログラム(A市)

- 消費生活センターの拡充
- 相談員への研修開催
- 弁護士の配置
- 休日に相談窓口を開設
- 相談窓口を○時まで延長
- 地域独自の事業
・啓発事業
・関係機関との連携体制構築
・都道府県消費生活センターへ研修員の派遣 等

市町村プログラム(B町)

- 消費生活センターの新設
- PIO-NET配備
- 巡回訪問の受け入れ
- 相談員の研修参加

市町村プログラム(C町)

- 相談窓口の開設
- 相談員の研修参加
- 巡回訪問の受け入れ

豊富なメニューから地域が実情に応じて選択。併せて独自の取組についても支援

事業執行フロー(イメージ)

