

## 消費者被害の救済，未然防止・拡大防止について ～ 消費生活センター機能 ～

## 1 消費生活センターとは

## (1) 消費生活センターの一般的な業務について

## 消費者の窓

(内閣府国民生活局消費者企画課，消費者調整課が管理・運営するホームページより)

## 消費生活センターってどんなところ？

消費生活センターは，地方公共団体が運営する消費者のための相談業務を行う機関です。現在，都道府県・政令指定都市の全てと市区町に約 520 ヲ所のセンター（平成 17 年 4 月 1 日現在）がありますが，規模や体制等は自治体によって様々です。名称も消費生活センターのほか，消費者センター，生活科学センター，消費生活相談室などがあります。ここでは，一般的なセンターの仕事について紹介します。

Q 1．消費生活センターは，どんなことをしているところですか？

A 1．悪質商法による被害や商品事故の苦情などの消費生活に関する相談に応じ，相談内容により問題解決のための助言や各種情報の提供を行います。また，必要に応じてあっせん等を行うこともあります。

その他に，パンフレットや資料の発行，講座の開催などの普及啓発活動や，商品テストなども行っています。

Q 2．消費生活センターに相談できるのはどんな場合でしょうか。

A 2．対象となる相談者は，原則として当該自治体に在住，在勤，在学している消費者です。相談内容としては，「悪質な訪問販売で，商品を購入させられた」「クリーニングのトラブルがうまく解決しない」「こどもが，おもちゃでケガをした」といった商品やサービスに関する苦情や事業者とのトラブルについての相談，消費生活に関する問合せなどです。

Q 3．消費生活相談の受付体制は，どのようになっているのでしょうか。

A 3．相談の受付時間は，センターによって異なります。相談の受付は，平日が主ですが，近年，土日に受け付けるところもでてきています。

相談は主に，電話や来所で受け付けており，消費生活専門相談員などの資格を持った相談員が対応しています。また，センターによっては，弁護士など専門のアドバイザーを置いているところもあります。

## (2) 消費者庁設置に伴う地方消費者行政活性化事業における消費生活センターの基準（下限）

## 地方消費者行政活性化基金管理運営要領

（別 添）基金を活用して行われる消費者行政活性化事業について （抄）

## 1．消費生活センター機能強化事業

## （1）事業内容

次に掲げる消費生活センターの基準（以下「センター基準」という。）を満たした上で，消費生活相談事業（以下「相談事業」という。）を実施するため，相談窓口の強化を図る事業。

消費者からの苦情相談について専門的な知識及び経験を有する者を配置するものであること。

事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織等（P I O - N E T 等）を備えているものであること。

事務を 1 週間につき 4 日以上行うことができるものであること。

## 参考

### 消費者安全法（抄）

（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）

第八条 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技術的援助を行うこと。
- 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っせんのうち、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。
- 八 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って、専門的な知識及び技術を必要とするものを行うこと。
  - 二 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 前三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っせんを行うこと。
- 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 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

（消費生活センターの設置）

第十条 都道府県は、第八条第一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（以下、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 第八条第二項第一号の相談について専門的な知識及び経験を有する者を同号及び同項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。
- 3 都道府県知事又は市町村長は、第一項又は前項の施設又は機関（以下「消費生活センター」という。）を設置したときは、遅滞なく、その名称及び住所その他内閣府令で定める事項を公示しなければならない。

(報告,立入調査等)

第二十二條 内閣総理大臣は,この法律の施行に必要な限度において,事業者に対し,必要な報告を求め,その職員に,当該事業者の事務所,事業所その他その事業を行う場所に立ち入り,必要な調査若しくは質問をさせ,又は調査に必要な限度において当該事業者の供給する物品を集取させることができる。ただし,物品を集取させるときは,時価によってその対価を支払わなければならない。

2 前項の規定により立入調査,質問又は集取をする職員は,その身分を示す証明書を携帯し,関係者の請求があるときは,これを提示しなければならない。

3 第一項の規定による権限は,犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

(権限の委任)

第二十三條 内閣総理大臣は,前条第一項の規定による権限その他この法律の規定による権限(政令で定めるものを除く。)を消費者庁長官に委任する。

2 前項の規定により消費者庁長官に委任された前条第一項の規定による権限に属する事務の一部は,政令で定めるところにより,都道府県知事又は消費生活センターを置く市町村の長が行うこととすることができる。

(事務の区分)

第二十四條 前条第二項の規定により地方公共団体が処理することとされている事務は,地方自治法(昭和二十二年法律第六十七号)第二条第九項第一号に規定する第一号法定受託事務とする。

消費者安全法施行令(抄)

(都道府県が設置する消費生活センターの基準)

第六條 法第十条第一項第三号の政令で定める基準は,法第八条第一項第二号イ及びロ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。

(市町村が設置する消費生活センターの基準)

第七條 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。

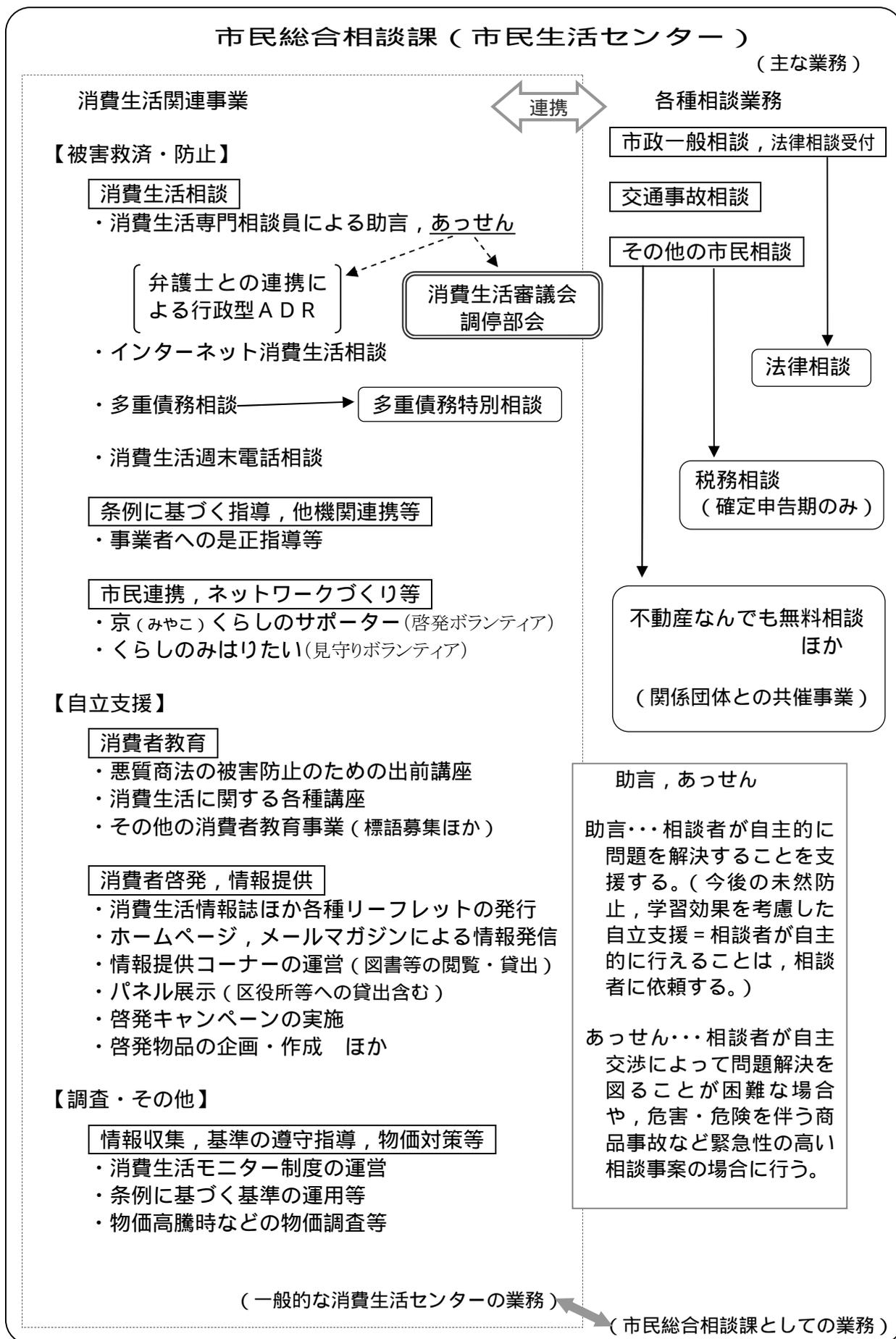
(都道府県知事又は消費生活センターを置く市町村の長が行うこととすることができる事務等)

第九條 法第二十三条第二項の規定により都道府県知事又は消費生活センターを置く市町村の長(以下この条において「知事等」という。)が行うこととすることができる事務は,法第二十二條第一項の規定により,当該都道府県又は市町村の区域内に事務所,事業所その他の事業を行う場所が所在する事業者に対し,報告を求め,当該場所の立入調査及び質問をし,並びに物品を集取する事務の全部又は一部とする。

2 (以下,略)

2 京都市の状況

図 1





3 現行の消費生活基本計画で市民総合相談課が主管する取組項目

取組内容		新規	充実	再掲
<b>1 安心・安全な消費生活環境の整備</b>				
<b>(1)安全の確保</b>				
<b>ア 食品の安全の確保</b>				
	食品に関する危害についての調査, 勧告及び事業者名等の公表			
	緊急時の事業者による危害情報提供への協力		○	
	食品表示に関する監視, 情報収集及び提供			
<b>イ ものの安全の確保</b>				
	商品等に関する危害についての調査, 勧告及び事業者名等の公表			
	緊急時の事業者による危害情報提供への協力		○	○
<b>ウ 建物の安全の確保</b>				
	アスベスト対策の実施 ・情報提供			
<b>(2)適切な商品選択が行える環境の確保</b>				
<b>ア 商品・サービスに関する情報の適正化の推進</b>				
	広告・表示等に関するガイドライン策定の検討	○		
	商品等表示基準・単位価格表示基準・包装基準の遵守状況調査, 指導等の実施			
	過大包装疑義商品試買調査の実施			
<b>イ 生活必需品の安定的かつ円滑な供給の確保に向けた取組の推進</b>				
	生活必需品についての情報の収集・提供及び調査の実施			
	事業者及び事業者団体への生活必需品に関する措置要請			
<b>2 消費者被害の救済</b>				
<b>(1)消費生活相談, 被害の救済</b>				
	消費生活専門相談員による助言及びあっせん		○	
	消費生活専門相談員による助言及びあっせん ・消費生活相談窓口の強化		○	
	消費生活審議会の調停制度の活用		○	
	消費生活週末(土・日)電話相談の充実		○	
	電子メール等による相談の実施	○		
	被害の多発等緊急時における特別相談窓口の設置			
	事業者に対する指導等の強化		○	
	消費生活専門相談員等の研修の実施			
	消費生活専門相談員等の研修の実施 ・消費生活相談レベルアップ研修の実施		○	
	京都府, 京都府警察, 京都弁護士会をはじめとした関係機関等との連携強化		○	
	消費者訴訟の援助			
	消費者団体訴訟制度への支援策の検討	○		
	不招請勧誘への更なる対応の検討		○	
	多重債務者対策の実施	○		
	多重債務者対策の実施 ・弁護士による多重債務特別相談の実施	○		
<b>(2)消費生活相談に関連する各種専門相談の充実</b>				
<b>ア 各種相談事業の推進</b>				
	弁護士による無料法律相談の実施			
<b>イ 関係機関等の連携の強化</b>				
	本市の相談窓口のネットワーク化の推進		○	
	災害等緊急時における連携のあり方の検討		○	
	日本司法支援センター京都地方事務所との連携	○		
	各種団体等が実施する相談事業との連携			

取組内容		新規	充実	再掲
<b>3 消費者被害の未然防止・拡大防止のための実効性の確保</b>				
<b>(1)消費者被害の未然防止・拡大防止</b>				
<b>ア 消費者被害に関する情報提供の推進</b>				
	緊急時における事業者名等の公表		○	
	迅速な報道機関等への情報提供及びホームページによる情報発信の推進		○	
	他都市との広域情報交換及び全国消費生活ネットワークの活用による被害情報の迅速、的確な把握		○	
	緊急時の事業者による危害情報提供への協力		○	○
	「出前講座」の充実		○	
	くらしのみはりたい事業の実施		○	
	「消費生活相談・情報メール便」の配信		○	
<b>イ 関係機関・団体等との連携</b>				
	京都府, 京都府警察, 京都弁護士会をはじめとした関係機関等との連携強化		○	○
	大学コンソーシアム京都, 大学等への情報提供の推進		○	
	関係機関・団体等との連携による高齢者・障害者等への情報提供の推進		○	
	消費者団体, 事業者団体との連携による情報提供の実施		○	
	消費者団体訴訟制度への支援策の検討		○	○
<b>ウ 地域等におけるネットワークの活用</b>				
	高齢者福祉関係者等への被害防止ハンドブックの配布及び研修の充実		○	
<b>(2)事業者の不適正な取引行為の防止</b>				
	事業者に対する指導, 勧告及び事業者名等の公表		○	
	京都府, 京都府警察, 京都弁護士会をはじめとした関係機関等との連携強化		○	○
	不適正な取引行為についての事業者, 事業者団体に対する周知徹底		○	
	事業者団体との連携による事業者の自主行動基準の策定促進		○	
	事業者団体と連携した悪質事業者対策の推進		○	
	消費者団体訴訟制度への支援策の検討		○	○
<b>4 消費者の自立支援</b>				
<b>(1)様々な機会を通じた情報提供の推進</b>				
	消費生活に関する様々な情報誌, パンフレット類の発行		○	
	消費生活に関する啓発冊子類の設置協力施設の拡大		○	
	各種イベント等を活用したパネル展示及び消費生活情報の提供			
	関係機関・団体との連携による啓発キャンペーンの実施		○	
	迅速な報道機関等への情報提供及びホームページによる情報発信の推進		○	○
<b>(2)消費者教育・啓発の充実</b>				
<b>ア 様々な学習機会の拡充</b>				
	消費生活に関する講座や教室の充実		○	
	電子メール等, 情報通信技術を活用した講座の開設		○	
	消費生活に関する作品募集事業の実施			
	京都府との共催事業の検討		○	
<b>イ 学校における消費者教育の推進</b>				
	消費生活に関する中学生向けの冊子の作成・配布		○	
	消費生活に関する作品募集事業の実施			○
	教職員及びPTAへの情報提供の推進		○	
	「出前講座」の充実		○	○
	若者向けパンフレット等の発行			
	大学コンソーシアム京都, 大学等への情報提供の推進		○	○

	取組内容	新規	充実	再掲
<b>ウ 自主的な学習活動の支援</b>				
	市民生活センターにおける消費生活に関する図書・教材の閲覧・貸出等,学習活動の支援			
	市民生活センターにおける消費生活に関する図書・教材の閲覧・貸出等,学習活動の支援 ・情報提供コーナー機能強化事業の実施		○	
	「出前講座」の充実		○	○
	市民生活センターにおける消費者団体, 事業者団体の情報提供コーナーの設置	○		
	消費者力パワーアップのための講座の開設	○		
	消費者力パワーアップのための講座の開設 ・消費者力検定受験対策講座の実施		○	
<b>エ 地域社会等におけるリーダーの育成</b>				
	消費生活モニター制度の運営(リーダー育成)		○	
	地域等で活動する団体等への学習活動の支援		○	
	消費生活に関するリーダー育成事業の実施	○		
<b>(3) 消費者の意見の反映</b>				
	消費生活施策に関する申出制度の運営		○	
	消費生活審議会の運営		○	
	消費生活モニター制度の運営(意見反映)		○	
	各種モニターによる消費生活に関する調査の推進		○	
	消費者・事業者・行政等の意見交換会の開催		○	
	消費者意見の事業者への提供の推進		○	
<b>5 豊かにくらすことができる環境の整備・創造</b>				
<b>(1) 食の安全の確保に向けた取組の推進</b>				
	食の安全に関するシンポジウム・講座等の開催			
	「市民料理教室」等, 実践型講座の開催			
<b>(2) 環境に配慮した活動の推進</b>				
	環境に関するシンポジウム・講座等の開催			
	過大包装疑義商品試買調査の実施			○
	過大包装・過剰包装に関する事業者団体への注意喚起			
<b>(3) 高度情報通信社会への対応</b>				
	迅速な報道機関等への情報提供及びホームページによる情報発信の推進		○	○
	電子メール等, 情報通信技術を活用した講座の開設	○		○
	大学コンソーシアム京都, 大学等への情報提供の推進		○	○
	情報化関連トラブルに関する啓発冊子類による情報の提供			
	消費生活に関する啓発冊子類の設置協力施設の拡大		○	○
	情報弱者への情報提供の検討		○	
	「消費生活相談・情報メール便」の配信	○		○
<b>(4) 京都固有の生活文化に根ざした活動の推進</b>				
	生活文化に関する講座等の開催			