

IV 消費生活センターの共同設置について

資料4-5

■消費生活センターの概要

○消費者安全法(H21.9施行)において、市町村の事務として次の事項を規定

- ①事業者に対する消費者からの苦情に係る相談への対応
- ②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
- ③情報の収集と住民への情報提供
- ④都道府県との消費者事故等の発生に関する情報交換
- ⑤①～④の付帯業務

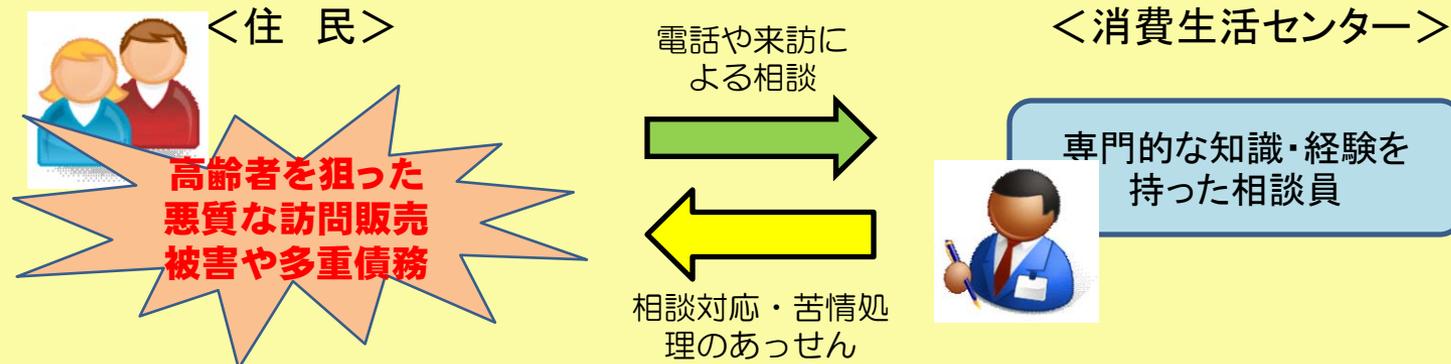
○「消費生活センター」を法定の施設又は機関として明確に位置付け

市町村は、必要に応じ、消費生活センターを設置する努力義務(都道府県は必置)

○市町村消費生活センターが満たすべき要件

- ・相談、あっせんに専門的な知識及び経験を有する者を従事させること
- ・相談、あっせんに週4日以上実施
- ・PIO-NET(パイオネット:国民生活センターが運営する全国消費生活情報ネットワーク)への接続

◇相談内容への対応◇



■ 消費生活センターの設置状況

区分	設置件数
政令指定都市	20
その他市区	391
町村	27

※週4日以上相談業務を実施、H20.4.1現在(内閣府調査)

全体的に増加傾向ではあるが、市でも約半数程度、町村では設置がほとんど進んでいない。

※ 設置率は人口5万人以上の市で59%、
10万人以上の市で81%（政令市を除く。20.4現在）

■ 共同設置に関する検討

共同設置に必要な条件

《専門性の強化》

多様な消費スタイルにより高度化、複雑化した消費者相談の内容に対応するために、相談員には専門的な知識・経験の蓄積が必要

《定型性の高い業務》

業務内容は、相談対応・苦情処理のあっせんであり、団体間においてその内容が異なるものではなく定型的

求められるサービス

《きめ細やかな対応》

電話相談だけでなく、来所による相談が必要なケースも多いため、ある程度身近に窓口があることが望ましい

《共同設置の検討》

○小規模団体では、相談件数がそれほど多くないことが予想され、専任の相談員の配置は困難。また、専門性の確保の観点からも、一定の相談件数は必要

○来所による窓口での相談のケースを考慮すると、生活圏を同じくする市町村による構成が望ましい

○特に高度で専門的な相談について助言・指導を行う弁護士等への委託を行うことも考慮すると、経費負担の軽減も必要

以上のことから・・・ 適正規模での消費生活センターの共同設置の可能性大

■ 共同処理の実例(事務の委託のケース)

釧路市消費生活センター

(7町村(釧路町、厚岸町、浜中町、標茶町、弟子屈町、鶴居村、白糠町)から釧路市に消費生活相談等の事務を委託)

(メリット) ※いずれも委託側の回答

- 充実した組織体制と専門スタッフを置き、多様な苦情に柔軟かつ弾力的な対応が可能。
- 相談員が常勤なので、いつでも相談が可能。
- 顔見知りの多い地元の役場と違い、気兼ねなく相談ができる。

(デメリット)

- 費用負担は相談件数割になっているため、件数のカウントの方法による不公平感が委託側に生じている。
- 相談件数が多いため、1件の相談に長時間の対応ができなくなったとの声が委託側にある。

■ 共同処理の効果

* 単独ではセンターの設置が難しい市町村でも設置が容易になり、専門的な相談対応・あつせん機能を果たすことが可能になる。

* すでにセンターを設置している団体も、近隣団体との共同処理により体制の充実や経費負担の軽減を図ることが可能である。

■ 他の共同処理方式との比較

- ・ 機関等の共同設置、事務の委託のいずれでも特に大きな違いはないと考えられる。