

消費者の安心・安全の確保について

【担当省庁】内閣府、消費者庁

「地方消費者行政活性化基金」の延長及び積み増し

◆ 京都府では、「地方消費者行政活性化基金」を活用し、消費者にとって身近な存在である市町村に対し、消費生活相談窓口の設置に対する財政的措置、相談員への研修及び、悪質事業者の徹底撃退などを行う「消費者あんしんチーム」事業による連携・助言などを実施している。平成 23 年度には**府内全市町村に相談窓口を整備したことにより、府内の相談件数に占める市町村のウエイトは徐々に高まってきている**が、身近な相談体制の整備は緒についたばかりであり、地域に根付いた窓口になるのはこれからである。

については、地域の消費者行政を強力かつ安定的に推進するため、**基金を延長**していただくとともに、事業の実施に支障をきたさないよう、**積み増し**していただきたい。

<消費者庁の概算要求>

◎国と地方の連携による先駆的プログラム等（地方消費者行政活性化基金交付金）

10.0億円

「物価モニター体制」の強化、消費生活相談員の一層の質向上と養成・確保、消費者教育の充実などの事業を展開するなど、中長期的な消費者行政活性化計画に基づき、地方消費者行政を計画的に推進する。

現状・課題等

◎ 地方消費者行政活性化基金の活用実績について

（単位：千円）※基金総額 657,551 千円

	H21	H22	H23	H24	H25	計
京都府	28,429	29,294	25,662	66,021	60,058	209,464
市町村	28,257	94,184	121,293	131,288	73,065	448,087
計	56,686	123,478	146,955	197,309	133,123	657,551

H25 年度は見込

◎ 市町村の相談窓口の整備等について

○ 府内市町村における消費生活相談窓口の整備状況

	20年度	21年度	22年度	23年度～
センター	4	10	15	20
相談窓口	12	11	6	6
無し	10	5	5	0
計	26	26	26	26

(注) センターとしての要件 (消費者安全法に規定)

- ・ 週4日以上 of 窓口設置
- ・ 専門的な知識及び経験を有する者が従事
- ・ 適切な電子情報処理組織その他の設備

○ 府内市町村への相談件数のシフト状況

	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度
京都府受付 (比率%)	8,759 (42.6)	8,674 (40.6)	7,178 (37.4)	5,879 (31.2)	5,844 (31.6)
市町村受付 (比率%)	11,823 (57.4)	12,696 (59.4)	11,989 (62.6)	12,989 (68.8)	12,635 (68.4)
総件数 (比率%)	20,582 (100.0)	21,370 (100.0)	19,167 (100.0)	18,868 (100.0)	18,479 (100.0)

○ 府内市町村における消費者行政所要経費

(千円)

	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度(見込)
事業費	28,438	73,761	82,572	93,383	41,605
うち基金	26,831	69,643	81,816	92,347	39,898
人件費	3,112	32,210	48,224	43,898	37,183
うち基金	1,426	24,541	39,477	38,941	33,167
事業経費	31,550	105,971	130,796	137,281	78,788
うち基金	28,257	94,184	121,293	131,288	73,065

○ 消費生活相談員の現状と資質向上に向けた取組

- ・ 京都府消費生活相談員月額給与 (有資格者) (平成25年10月)
月額 167,500 円 → 169,000 円 (0.9%増額) (府費)
- ・ 国民生活センターが実施する研修への参加機会を充実
- ・ 市町村の相談員対象の研修講座やオン・ザ・ジョブ・トレーニング方式の研修の実施
- ・ 地域担当制の導入、地域レポート発行等による市町村窓口対応力の支援強化

◎ 消費者あんしんチームの概要

○相談分野(困難な相談事案の早期解決)

【構成】 センター及び振興局単位で、弁護士や府・市町村の職員、相談員によるチームを編成 (計5チーム)

【活動内容】 ①ベテラン相談員による市町村相談員への助言
②弁護士による複雑な案件への対応策等の助言
③弁護士によるあっせん案の提示 (あっせん会議) } チーム毎

▽ 活動実績

	ホットライン	弁護士相談	計	うち解決	(3箇月以内)
21年(7月~)	98件	302件	400件	331件	312件
22年度	177	356	533	484	434
23年度	167	410	577	489	463
24年度	263	394	657	578	535

※弁護士相談の内容：未公開株、投資信託、健康食品マルチ、金融詐欺、FX投資等

○調査分野(悪質事業者の徹底撃退)

【構成】 対応事案に応じ、その分野に詳しい弁護士及びセンター職員及び相談員で編成

【活動内容】 ①被害者の掘り起こし (特定事案110番)
②相談事例の分析 (違法行為の法的整理)
③リーガルチェック
④集団訴訟の支援

▽実績<<未公開株事案の例>>

110番	リーガル	警告発信	→	特別相談会	弁護士	集団提訴7名
22.9.11	→	22.12.28	→	23.2.15,16	→	23,5,30
37件	チェック等	3社宛		40件	編成	8社宛

◎ 高齢者の消費者トラブル調査 (平成24年11月~25年2月)

▽ 勧誘トラブル経験者の相談相手(20,076件/40,000件 回収率50.2%)

誰にも相談しなかった	家族・親戚	民生委員や福祉関係者	消費生活センター	友人	市町村	その他
34%	26%	9%	8%	8%	5%	10%

▽ 消費生活センターの認知度

・「知らない」52%、「知っている」47%、その他1%

◎ 地域と連携した高齢者見守り活動の実施（平成 24 年 9 月～）

○概要

府民協働防犯ステーション（約 290 箇所）を核に、地域の様々な団体と連携し、消費生活相談員が地域に出かけて出前講座や見守り活動を実施

○効果事例

地域で実施された「振り込め詐欺対策セミナー」の終了後に帰宅した高齢女性宅に、講座で注意喚起を行った健康食品の事例と同様の内容の勧誘電話があったが、あやしいと思いきっぱり断り、即駐在所に連絡をして、事なきを得た。

改めて、地区全体に注意喚起を行い、その後の被害事例はなし

【京都府の担当部局】

府民生活部 消費生活安全センター 075-671-0030