

「奈良県消費者行政活性化基金」による地方消費者行政活性化事業

【国の方針】

- ・消費生活相談業務が複雑化・高度化する中、国民にとって身近な地方自治体の消費者行政を強化。
- ・新たな交付金を創設し、都道府県に基金を造成する。【国H20 2次補正予算（生活対策・雇用対策）】
- ・国H21 補正予算により基金に積み増しするための交付金を追加配分するとともに、事業ことの上限額を撤廃し、消費者庁創設に伴い増大する業務に係る人件費の支援事業、商品テスト強化事業等を追加。
- ・H22.8月に基金管理運営要領が改正され、相談員の報酬引き上げも基金対象となり、また、基金事業はH24年度まで1年延長可能。
- ・国H22補正予算において、地方消費者行政を支援するために「住民生活に光をそそぐ交付金」を創設。

【本県の対応】

- ・地方消費者行政活性化交付金を活用して、基金を造成。H21～H23を消費者行政のための「集中育成期間」として、消費生活センターを専門的・広域的相談のためのセンターとして位置付け、市町村に勤務する相談員の養成等、市町村支援策を実施。
- ・消費者行政活性化基金条例を改正し、H24年度まで基金事業を実施できるよう条例の失効期限を1年延長。
- ・国H22補正予算の「住民生活に光をそそぐ交付金」を基金に積み増し予定。

【23年度重点実施項目】

- ・市町村支援を充実するため、市町村相談員が県センターに相談できる体制を強化（県相談員を派遣、弁護士による相談）
- ・消費者を対象にした講座等の充実を図るため、県センター研修室を改修（収容人員60名→100名）
- ・自立した消費者を育成し、被害の未然防止のため、消費者団体の活動を支援。

注 基金造成額 = H20(2月補正)約223百万円 + H21(9月補正)52百万円 = 約275百万円、運用益約5百万円

県

H21

H22

H23

H24

【窓口開設状況】

開設場所	開設日	時間	相談員数	②相談件数	(H21～) (H22～) (H23～)		
					時間	相談員数	相談員数
奈良・葛城	月～金	9～12時 13～16時	8人/日	5,453	9時～ 17時00分	10人/日	12人/日

センター機能が脆弱

- ・電話回線が少ない（2回線）
- ・センターが狭小

- ・商品テスト機器更新(クリーニングトラブルの原因究明用分析機器等) (H23) 繊維の非破壊引張検査機器
- ・消費者啓発、消費者教育事業(消費者フォーラム、悪徳商法対策講座等)
- ・啓発資料の作成・配布、啓発機材の整備

- ・センター周知広報
- ・あっせん室新設

- ・消費者力検定講座の実施
- ・くらしの安全安心体験活動を支援
- ・消費生活センター中南和相談所の設置

- ・研修室備品(机、椅子)の更新
- ・電話回線の増設(2回線→3回線)

- ・消費者団体交流会の実施

- ・研修室の拡張工事

中核センターとして機能

- ①相談を解決へ導く
- ②被害の未然防止のため自立した消費者を育成

消費者問題の高度化

- ・全国共通ダイヤル「消費者ホットライン」が平成22年1月より運用開始
- ・多重債務問題に関する相談がこの5年間、200件以上で推移(②213件)

注) ◎：市町村支援事業

- ・高度専門相談員の設置(6人/月→9人/月(弁護士、建築士))
- ◎相談員の養成研修(委託)(研修生 H21 10人、H22 15人、H23 10人)
- ◎消費生活相談員レベルアップ研修の実施

- ・相談員の待遇改善

- ・相談員の増員(12人→15人)
- ◎市町村消費者行政担当職員研修の実施

- ◎市町村相談窓口の広域連携を支援
- ◎県相談員を市町村に派遣
- ◎市町村からの弁護士相談を実施

- ・相談員の待遇改善

相談員等のレベルアップ

悪質事業者への対応不足

- ・事業者専門指導員の不在(※近畿では奈良県のみ不在)

- ・事業者専門指導員(警察官OB)の配置(あっせん対応の増)(H21 1人、H23 1人→2人)
- ・苦情処理委員会の活用(開催回数の増 1回→6回)

- ◎市町村とのネットワーク強化

- ・事業者調査に係る機器整備

苦情情報を事業者指導につなげる

食に関する不安の増大

- ・外国産等の食品の安全性に対する不安の増大

- ・「食の安全・安心」講座(食品表示等に関する周知のための事業者・消費者交流会)

食品の表示等に関する認識の徹底

市町村

- 支援(再掲)
- ・基金を取り崩して市町村に交付
 - ・市町村ネットワークの強化

相談窓口体制が脆弱

②相談件数	5,346
-------	-------

【相談窓口の開設数】

週4日以上	4
週3～1日	17
未設置	10

- ※週4日以上
(=センター開設)
奈良市・大和郡山形市
天理市・生駒市

(目標)

- ・市町村消費生活センターの倍増(4→10)
- ・センター未設置市町村の解消(10→0)

センター、相談窓口として機能

【相談窓口の開設数】

週4日以上	10
週3～1日	21
未設置	0