

令和 2 年 9 月定例会

請 願 ・ 陳 情 参 考 資 料

(令和 2 年 9 月 1 4 日)

生 活 環 境 部

受理番号 (受理年月日)	所 管	件名及び提出者	現状と県の取組状況																		
2年-23号 (2.8.28)	生活環境	地方消費者行政の拡充を求める意見書の提出について 足羽 佑太	<p>【現 状】</p> <p>1 県内の消費生活相談体制 県内の消費生活相談については、都道府県の消費生活センターとして県内3か所(東・中・西部)に消費生活相談室を設置するとともに、県内全市町村で消費生活相談窓口を開設し、平成24年度から県及び1市14町村が、消費生活相談業務を消費生活相談員(資格保持者)の在籍するNPO法人へ委託実施している。 ※鳥取・米子・境港市は、法要件を満たす「消費生活センター」を設置し、消費生活相談員を直接雇用。 ※中部1市4町は、鳥取中部ふるさと広域連合において「中部消費生活センター」を設置し、広域連合委託相談員1名、県委託相談員1名が常駐し、県と共同運営としている。 ※業務委託の経過 平成21年に制定された消費者安全法により、消費生活相談対応を市町村でも行うこととなったため、各自治体単独では設置が難しい消費生活相談員の確保及び相談対応の質の向上を目的に、平成24年度からNPO法人コンシューマーズサポート鳥取(相談員13名、全員資格保持者)に相談業務を委託している。</p> <p>(参考) 相談件数の推移</p> <table border="1" data-bbox="999 810 2051 975"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>H29年度</th> <th>H30年度</th> <th>R元年度</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全国</td> <td>941,341</td> <td>996,498</td> <td>934,944</td> <td rowspan="3">全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) 登録件数</td> </tr> <tr> <td>県</td> <td>3,500</td> <td>3,038</td> <td>2,681</td> </tr> <tr> <td>市町村</td> <td>3,556</td> <td>3,332</td> <td>2,803</td> </tr> </tbody> </table> <p>2 研修への参加状況 国民生活センターや県が開催する研修に消費生活相談員及び消費者行政職員が計画的に参加し、能力向上に努めている。 ・令和元年度実績(延べ数) 消費生活相談員: 受講講座29講座、参加数56名 消費者行政職員: 受講講座4講座、参加数4名 ※R元年度研修テーマ例: キャッシュレス決済、インターネット取引等</p> <p>3 国の地方支援の状況 ・地方消費者行政経費は、地方交付税の基準財政需要額(消費者保護及び消費者行政推進費)で措置され、これに加えて地方消費者行政強化交付金が都道府県に交付されている。 ※地方消費者行政強化交付金の概要 強化事業(交付率1/2)と推進事業(従来の地方消費者行政推進交付金: 交付率定額)で構成され、推進事業は平成29年度までの事業着手を条件とし、交付は段階的に終了する(令和9年度をもって全て終了)。</p>	区分	H29年度	H30年度	R元年度	備考	全国	941,341	996,498	934,944	全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) 登録件数	県	3,500	3,038	2,681	市町村	3,556	3,332	2,803
区分	H29年度	H30年度	R元年度	備考																	
全国	941,341	996,498	934,944	全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) 登録件数																	
県	3,500	3,038	2,681																		
市町村	3,556	3,332	2,803																		

<補助対象>

- 強化事業：国が取り組むべき重要な消費者政策に係る地方公共団体の実施する事業
 （消費者安全確保地域協議会の構築、エシカル消費の普及、若年者への消費者教育等）
 推進事業：消費生活相談体制の維持充実等、消費者行政推進に向けた取組
 （相談体制整備（相談員配置費）、相談機能整備・強化（拡充・改修経費、参考図書購入費等）、相談員レベルアップ（研修参加支援）、講習・啓発経費等）

（参考）地方消費者行政強化交付金に係る予算措置状況

年 度	予算額（当初予算ベース）			
	国	県 （消費生活センター 予算全額）	うち	
			国庫補助相当額	うち 市町村への交付額
令和2年度	20.0億円	61,379千円	14,877千円	13,246千円
令和元年度	22.0億円	65,972千円	20,022千円	18,391千円
平成30年度	24.0億円	72,395千円 H29繰越15,000千円	22,986千円 H29繰越15,000千円	16,086千円 H29繰越10,277千円

- ・また、全国的な消費生活相談員の高齢化と担い手不足の深刻化を受け、消費生活相談員担い手確保事業（全国600名を対象としたオンライン資格試験対策講座）が令和2年度に実施されている。

【県の取組状況】

1 国への予算措置要望

県及び市町村等において、今後も地方消費者行政強化交付金の活用が可能となるよう、消費者行政推進に対する補助制度の拡充等について、消費者庁へ要望した。[令和2年7月]

<要望事項>

- ・地方消費者行政強化交付金(推進事業)について、都道府県及び市町村における消費者行政推進のための事業継続が可能となるよう、活用期間を延長すること。
- ・地方消費者行政強化交付金(強化事業)について、各自治体の実情に応じた事業実施が可能となるよう事業メニューの拡充を図るとともに、交付率を10/10とすること。

※各自治体において、消費者行政推進のために実施する事業は、地域の実情に応じたものとなることから、各自治体の取組を国として取り組むべき重要消費者政策として捉え、有効かつ柔軟な財政支援を求める。

2 消費生活相談員の能力向上に向けた研修機会の確保

NPO法人への相談業務の委託の中で、相談員の研修への参加を義務付け、必要経費を措置して研修参加を促進しているほか、県において相談員向けのスキルアップ研修を開催し、相談員の能力向上に努めている。

受理番号 (受理年月日)	所管	件名及び提出者	現状と県の取組状況																							
2年-26号 (2.9.3)	生活環境	消費生活相談における相談 結果の伝達方法について 足羽 佑太	<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○県内3か所の消費生活相談室では、悪質商法・契約トラブル・多重債務（借金）に係る消費者からのご相談やその他消費生活に係るお問い合わせに応じ、必要な助言、情報提供等を行っている。 ○相談は、電話相談及び窓口での対面相談を基本とし、平成28年6月から電子メールによる相談の受付、令和元年7月からLINEによる消費生活相談に関する情報提供や相談窓口の周知を開始している。 <p><相談件数> (単位：件)</p> <table border="1" data-bbox="996 587 2056 810"> <thead> <tr> <th rowspan="2">相談件数 年度</th> <th rowspan="2">相談件数 (内メール受付)</th> <th colspan="3">内訳</th> </tr> <tr> <th>助言</th> <th>あっせん</th> <th>その他 (他機関紹介等)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R元年度</td> <td>2,681 (10)</td> <td>1,635</td> <td>341</td> <td>705</td> </tr> <tr> <td>H30年度</td> <td>3,038 (6)</td> <td>2,113</td> <td>312</td> <td>613</td> </tr> <tr> <td>H29年度</td> <td>3,500 (5)</td> <td>2,466</td> <td>383</td> <td>651</td> </tr> </tbody> </table> <p>【県の取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○相談者本人が事業者との交渉等が困難な場合に、消費生活相談員がトラブルの処理のためのあっせん（最終的な解決を目指して、事業者と消費者の主張を調整し、交渉すること）を行う。その交渉結果については、相談者へ電話又は対面で内容を伝達している。 ○あっせん結果の伝達は、事業者の主張や解決に向けた相談員の意図などを誤解されることなく正しく相談者に伝えるため、電子メールを使用していない。 ○なお、緊急性を要するものについては、相談員は早急に相談者と電話又は対面により、誤解のないよう確実にあっせん結果を伝えるようにしている。 <p>(参考：国民生活センター及び他県の状況)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○国民生活センターでは、相談の受付は電話のみで行われているが、相談を進める中で相談員の勤務時間内に連絡が取れない場合等、必要に応じて電子メールを使用している。 ○中国地区4県では、電子メールでは事業者の主張や相談員の意図を正確に伝えづらいこと、相談員からの電子メールを恣意的に公表された場合には事業者の不利益につながる恐れがある等の理由から、メールで対応している県はない。 	相談件数 年度	相談件数 (内メール受付)	内訳			助言	あっせん	その他 (他機関紹介等)	R元年度	2,681 (10)	1,635	341	705	H30年度	3,038 (6)	2,113	312	613	H29年度	3,500 (5)	2,466	383	651
相談件数 年度	相談件数 (内メール受付)	内訳																								
		助言	あっせん	その他 (他機関紹介等)																						
R元年度	2,681 (10)	1,635	341	705																						
H30年度	3,038 (6)	2,113	312	613																						
H29年度	3,500 (5)	2,466	383	651																						