

○ 消費者行政の現状と県による市町村支援の状況

「地方消費者行政強化作戦」(※)における政策目標		H31.4.1 現在の達成状況 (消費者庁公表)			
		山形県		全国	
<政策目標1> 相談窓口未設置の自治体(市町村)を解消(広域連携による設置を含む)	1-1	全市町村に設置	達成	47都道府県で達成	
	<政策目標2> 消費生活センターの設立促進(広域連携による設置を含む)	2-1	未設置数:0 設置率:100%	達成	35都道府県で達成
		・人口5万人以上の全市町の50%以上	未設置数:20 設置率:33.3%	未達成	21都道府県で達成
	・人口5万人未満の市町村の50%以上				
	【消費生活相談員】				
2-2	管内自治体(市区町村)の50%以上に配置(広域連携による配置を含む)	相談員数:25人 配置自治体数:20 配置率:57.1%	達成	43都道府県で達成	
2-3	資格保有率を75%以上に引上げ	資格保有率:69%	未達成	26都道府県で達成	
2-4	研修参加率を100%に引上げ(各年度)	研修参加率:97%	未達成	9都道府県で達成	
<政策目標3> 適格消費者団体の空白地域の解消	3-1	適格消費者団体が存在しない3ブロック(東北、北陸、四国)における適格消費者団体の設立支援		全ブロックで達成	
<政策目標4> 消費者教育の推進	4-1	消費者教育推進計画の策定、消費者教育推進地域協議会の設置(全都道府県、政令市)	・計画 策定済(H26~) 達成 ・協議会 設置済(H25.9) 達成	・計画策定 47都道府県、18政令市で達成 ・協議会設置 47都道府県、19政令市で達成	
<政策目標5> 「見守りネットワーク」の構築	5-1	消費者安全確保地域協議会の設置(人口5万人以上の全市町)	5市のうち設置済1市	未達成 2都道府県で達成	

※「地方消費者行政強化作戦」は、平成27年3月に第3期消費者基本計画(平成27年3月閣議決定)を踏まえ、消費者庁が策定(対象期間は、平成27~令和元年度)

<政策目標1><政策目標2>に対する県の取組

県は、これまで、市町村における消費生活相談の充実のため、市町村の相談窓口に対する助言、巡回訪問やOJT研修による相談員等のレベルアップのための支援、市町村の相談員等を対象とした研修会や事例検討会の開催、市町村主催の研修会(出前講座等)への協力等を行ってきた。

県消費生活センターによる市町村相談窓口の支援(令和2年度実績)

- (1) 経由相談(市町村の相談に対する助言)
各市町村の相談窓口の相談員又は担当職員が受け付けた困難事案について、県の相談員が相談解決に向けた助言を電話で行う。
・県4センター受付分:37件
- (2) 巡回訪問・OJT研修による消費生活相談員のレベルアップのための支援
県の相談員が市町村の相談員又は担当職員に対し、相談の心構えやPIO-NET端末の入力・活用について、具体的な相談処理方法などを助言する。
・巡回訪問 1市で計2回実施(天童市2回)
・OJT研修 2市1町で計4回実施(上市市2回、長井市・中山町各1回)
- (3) 市町村の相談員等を対象とした研修会の開催
市町村の相談窓口の対応能力の向上のため、弁護士や警察等を講師とした初任者向け研修や事例検討等を定期的に開催。(年4回開催)

<政策目標5>に対する県の取組

高齢者等の見守りネットワーク構築のための支援(令和2年度事業)

- (1) 地域の見守りネットワーク構築のための研修会の開催(参加対象の拡大)
- (2) 地域における見守り活動の充実を図るための事業の実施(新規)
 - ① 「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」を市町村及び関係機関・団体等に配布
 - ② 地域見守りネットワークの理解と設置促進のためのリーフレット作成・配布
 - ③ 詐欺被害等の未然防止策のための迷惑電話防止機能説明用疑似交換機の整備・貸出

【課題】(R3.5月 県消費生活・地域安全課調査)

下記調査結果により、県として、①地域における協議会設置意義の周知、②先進事例の紹介や研修会を通じた協議会設置、運営についての理解促進のための事業を引き続き実施する。

設置済	1市	山形市(H29.3月)		
未設置	34市町村	未設置の理由(複数回答)		回答数
		1	既存のネットワークで連携が取れており、新たに地域協議会を設置することに負担を感じる。	14
		2	地域協議会の設置に当たり、福祉部局や関係団体との理解、協力を得ることが困難である。	1
		3	地域協議会における個人情報の取扱いについてイメージがわからず、心配である。	1
		4	地域協議会を設置するメリットがわからない。	6
		5	地域協議会の設置に伴い、追加的な予算が必要とならないか、また、事務量の増加がないか心配である。	12
		6	地域協議会の設置に関するノウハウがなく、構成団体の確保の方法や運営について心配である。	18

国は、上記「地方消費者行政強化作戦」の進捗状況により、第4期消費者基本計画(令和2年3月閣議決定)を踏まえ令和2年4月に策定した「地方消費者行政強化作戦2020」において、引き続き取り組むべき課題として、政策目標に掲げている。→資料2-2