

## 消費生活相談窓口対応の拡充について

## 1 現状及び相談窓口拡充の必要性について

## (1) 市町村における消費生活相談窓口の開設状況

週4以上開設	39市町村
週1日以下	5町（河内町・八千代町・五霞町・境町・利根町）

- ・消費生活相談窓口開設における市町村対応の差により、住んでいる地域によって、県民の消費生活相談の機会に不均衡（格差）が生じている状況。
- ・人口規模が同程度の市町村間でも、開設状況にバラツキがある。

## &lt;人口（R2.12.1現在）3万人以下の市町村の状況&gt;

市町村名	人口（人）	開設状況	市町村名	人口（人）	開設状況
潮来市	27,449	週5	大子町	15,606	週5
高萩市	27,396	週5	利根町	15,062	週1
境町	24,068	月2	美浦村	14,438	週4
八千代町	20,812	週1	河内町	8,253	週1
城里町	17,966	週5	五霞町	8,162	月1
大洗町	15,759	週5	—	—	—

## (2) 相談件数の状況

	H29		H30		R1	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
全国	1,036,855		1,094,041		1,043,007	
うち市町村受付	761,077	73.4%	824,868	75.4%	786,015	75.4%
県全体	20,908		28,593		24,542	
うち市町村受付	16,608	79.4%	23,083	80.7%	19,373	78.9%
河内町全体	29		65		59	
うち町受付	9	31.0%	24	36.9%	28	47.5%
八千代町全体	83		126		66	
うち町受付	26	31.3%	47	37.3%	25	37.9%
五霞町全体	20		29		37	
うち町受付	3	15.0%	4	13.8%	7	18.9%
境町全体	53		77		72	
うち町受付	9	17.0%	11	14.3%	10	13.9%
利根町全体	95		159		140	
うち町受付	22	23.2%	54	34.0%	39	27.9%

※町全体の相談件数は、町受付分と県センター受付分の合計

- ・住民に身近な相談窓口（町）で対応する割合は、県内平均（約8割）及び全国平均を大幅に下回る状況。窓口開設日の拡充により、住民が身近な相談窓口で相談できる体制を整備する必要がある。
- ・窓口閉庁時において県消費生活センター、国民生活センター等へ相談が寄せられている状況（町以外の受付対応が大半を占める）。

## 2 法令等

### （1）消費生活センターの設置根拠

- ・消費生活センターの設置については、消費者安全法第10条により、都道府県においては義務、市町村においては努力義務として規定されている。
- ・同法第8条により、市町村は住民から寄せられた苦情相談への対応、県は市町村の相談業務に対する支援や、市町村が対応困難な広域的な事案等に関する相談対応を行うなどとされている。

#### 【消費生活センター設置基準（消費者安全法第10条、同施行令第7条）】

- ①専門的な知識・経験を有する者が従事していること
- ②相談日を週4日以上開設していること
- ③消費者被害情報等を収集するため、パイオネットを整備していること

### （2）消費生活センターの設立促進（消費者庁）

- ・消費者庁では、「地方消費者行政強化作戦」を策定し、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心な消費生活が確保される地域体制を全国的に整備、拡充することを目指し取り組んでいる。

⇒政策目標のひとつとして、消費生活センターの設置促進を掲げている。

#### ◆地方消費者行政強化作戦（H27.3月）

＜政策目標2＞相談体制の質の向上

##### 2-1 消費生活センター設立促進

（人口5万人以上の全市町村及び人口5万人未満の市町村の50%以上）

#### ◆地方消費者行政強化作戦2020（R2.4月）

＜政策目標1＞消費生活相談体制の強化

#### 【消費生活センターの設置促進】

##### 1-1 設置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上