

青森県消費生活センターの民間委託等に向けて  
(最終報告)

平成15年2月18日

青森県環境生活部文化・スポーツ振興課

# 目 次

第1	背景	1
第2	本県における消費者行政の現状	1
1	青森県消費生活センターの現状	1
2	市町村の現状	3
3	県と市町村との関係	3
4	民間団体の現状等	3
第3	他都道府県における取組み状況	4
1	他都道府県の取組みの概要	4
2	A群：民間団体等への委託	4
3	B群：市町村への業務移管	4
4	C群：その他の対応	5
第4	国での検討状況	5
1	検討の経緯及び予定	5
2	消費者保護基本法の見直しの方向性	5
第5	調査検討委員会での検討を踏まえた今後の推進体制のあり方	6
1	今後の推進体制を構築するに当たっての基本的な考え方	6
2	民間委託後の消費者行政の推進体制フロー	6
第6	業務別の今後の推進体制のあり方	7
1	苦情相談体制	8
2	消費者啓発・教育推進体制	8
3	商品テストの実施体制	9
4	法定事務の処理体制	9
5	物価対策の推進体制	9
第7	業務委託に当たっての留意点	10
1	段階的な業務委託	10
2	受託団体が留意する点	10
3	県が留意する点	10

## 青森県消費生活センターの民間委託等に向けて（最終報告）

### 第1 背景

昨今の消費者を取り巻く環境は、人や商品・サービスが国境を越えて行き来するというボーダーレス化や消費者ニーズの多様化に伴う商品やサービスの多様化が進むなど大きく変化しており、これに伴い、消費生活も複雑化の一途をたどり、サービスの提供を受ける際のトラブルが増加する傾向にある。

このような中において、県民一人ひとりが健康で、安全かつ快適な消費生活を送るためには、県、市町村、民間がそれぞれの役割分担のもと、これまで以上に主体的な取組みを進めるとともに、消費者自身も、経済行為の一方の主体としての基本的知識を身につけ、情報を的確に選択収集しながら、主体的に消費生活を設計し、行動する「生活デザイナー」として自立することが求められている。

わが国の消費者政策も、これまでの消費者問題が起こった場合に所管省庁が事業者を規制するために関係法令の整備を行うといった「事前規制型」から、一定のルールを事前に設定し、後は消費者の自由な行動に委ね、問題が起こった場合、事後的にそのルールが守られたかどうかチェックするシステム（事後チェック型）へ移行しつつある。

以上の消費者行政施策の転換に加え、地方公共団体は厳しい財政状況の中で住民福祉の増進を図るため、地方分権の確立の視点に立って、より一層簡素で効率的な行財政システムに向けた改革を推進することが求められている。このため、民間において実施した方が効率的・効果的な事務事業について、民間委託を推進し、組織面の簡素効率化を図ることを見直しの方向の大きな柱として設定したところである。

この方向に則って、青森県消費生活センターの業務について検討を進めた結果、当該業務については民間委託等による対応が可能と考えられることから、平成13年11月に青森県行政改革大綱を改定し、平成16年3月までに同センターを廃止し、当該業務を民間委託等により実施することとした。

消費者行政の推進にあたっては、行政のみならず、関係する民間団体、事業者、県民が一体となって、それぞれの役割に応じた取組みが今求められている。同センター業務の民間委託は、消費者行政への民間の参画を促進することとなることから、民間レベルでの活発な活動が展開され、県民の消費者行政への参画がより一層図られるような環境づくりにも資することが期待される。

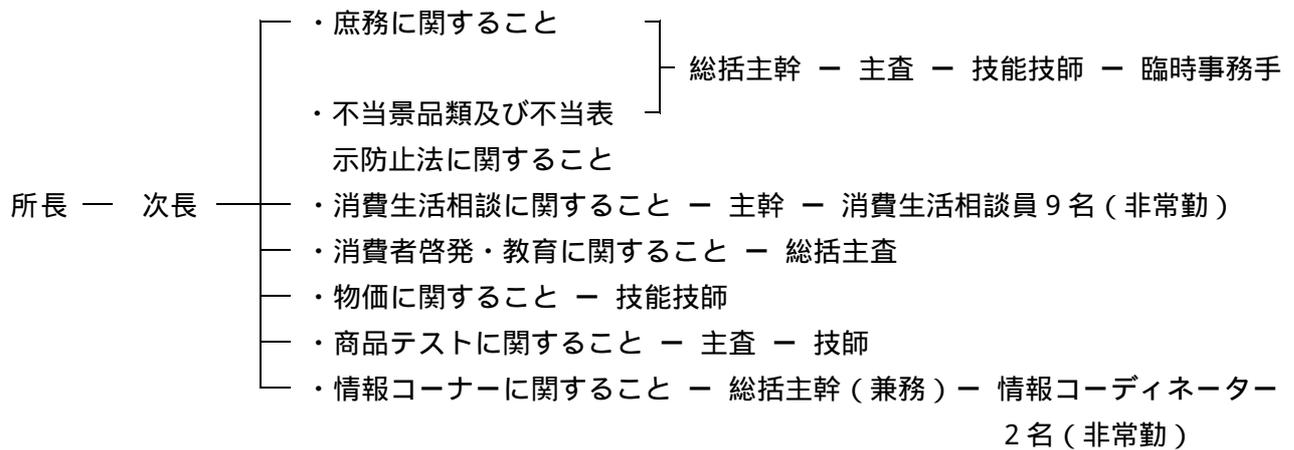
### 第2 本県における消費者行政の現状

#### 1 青森県消費生活センターの現状

県は、昭和46年9月に「青森県消費生活センター」を設置し、平成8年に弘前市、八戸市及びむつ市に分室を開設し、機能の強化を図り、今日に至っている。

平成14年4月1日現在のセンターの状況は、下記のとおりである。

- (1) 平成14年度組織・機構 職員総数 22名(正職員 10名、非常勤職員 11名、臨時事務手 1名)



(2) 予算及び事業概要

(単位：千円)

事業名	内 容	14 年度当初予算額
消費者啓発	(1) 広報紙発行 (2) 消費者月間関連事業の開催（フェスティバル） (3) 消費生活展の開催（8 市）	4,810
消費者教育	(1) 消費者講座の開催（派遣講座・消費者啓発講座） (2) 消費生活大学講座の開催	2,988
苦情処理	(1) 消費生活相談員の設置（相談員 9 名分） (2) 消費生活苦情専門相談員（弁護士）の配置 (3) 事例検討会の開催 (4) 関係機関との相談員研修会の開催	17,759
商品テスト	(1) 苦情相談テスト (2) 試買（比較）テスト (3) 依頼テスト	660
悪質商法防止対策	若年層及び高齢者の指導者層に対する講習会の開催、リーフレットの配布を行う。	954
消費者サポート	県民福祉プラザ 2 階に設置している「消費生活情報提供コーナー」の運営（コーディネーター 2 名他）	3,674
消費者情報体制推進	消費生活センター、3 相談室に設置する「消費生活情報検索システム（PIO-NET）」の管理運用	7,727
物価対策	物価モニターによる価格動向の情報提供、啓発活動、ヒアリングの実施	1,497
不当景品類防止対策ほか	不当景品類及び不当表示の防止、消費生活用製品安全対策及び家庭用品品質表示適正化の推進	197
センター職員人件費	（10 人分）	82,007
臨時職員人件費	（1 人分）	1,614
運営費		1,325
その他	北海道・東北消費生活センターブロック会議開催	188
	合 計	125,400

## 2 市町村の現状

- (1) 消費者保護基本法（昭和43年5月）第3条では、「地方公共団体は、国の施策に準じて施策を講ずるとともに、当該地域の社会的、経済的状况に応じた消費者の保護に関する施策を策定し、及びこれを実施する責務を有する。」とされている。
- (2) また、同法第15条第2項では、「市町村は、事業者と消費者との間の取引に関して生じた苦情の処理のあっせん等に努めなければならない。」とされ、同条第3項では、「国及び都道府県は、事業者と消費者との間の取引に関して生じた苦情が適切かつ迅速に処理されるようにするために必要な施策を講ずるよう努めなければならない。」とされている。
- (3) 本県においては、市町村における苦情処理体制の状況は、下記のとおりである。
  - 昭和49年に、弘前市が「弘前市消費生活センター」を開設し、現在は、弘前市文化センターにおいて、非常勤職員常時2名の体制で対応している。
  - 昭和50年には、八戸市が「八戸市民生活センター」を開設し、現在は、生活・交通安全課内において、非常勤職員常時2名の体制で対応している。
  - 平成13年4月には、青森市が消費生活課内に「市民消費生活センター」を開設し、同市職員5名が兼務で相談業務に対応している。
  - 旧3市以外の市町村においては、専門窓口を設置しての苦情相談は行われておらず、県内の大勢としては、消費者保護基本法に明記されている苦情処理体制は進んでいない状況である。しかし、このような状況は、大都市を除いて、全国的な状況である。

## 3 県と市町村との関係

- (1) 県は、相談者の利便性の向上を図るため、弘前市及び八戸市に苦情相談業務を委託し、苦情処理体制の整備に努めてきた。
- (2) 平成8年に、弘前市、八戸市及びむつ市に県消費生活センターの分室として「相談室」を設置したことに伴い、市への委託を廃止した。
- (3) 苦情相談業務は、広範かつ高度な法律や専門知識が求められることから、現在、毎月1回、弁護士を招き、青森市、弘前市及び八戸市の相談員及び希望があった市町村の職員を入れての「事例研究会」を行っている。
- (4) また、住民に最も身近な地方公共団体である市町村が消費者行政において果たす役割が重要であることから、平成14年度からは、県が作成した「市町村消費生活相談事務処理マニュアル」等を用いて、市町村担当者を対象として研修を実施している。

## 4 民間団体の現状等

- (1) 特定非営利活動法人青森県消費者協会の設立
  - 平成14年5月に青森県消費者協会が特定非営利活動法人の認証を受け、それまでの各地の消費者団体を構成員とした体制から、個人、法人をも構成員とした、より県民生活に密着した団体となった。
  - 現在、常勤職員は、事務局長1名、臨時事務手1名の2名体制で運営されているものの、県内各地に16団体（末端会員18万人）、個人25人の会員を有し、啓発活動、消費者の意識向上などの種々の活動を展開している。
- (2) 民間団体への支援状況
  - 県は、「特定非営利活動法人青森県消費者協会」に、平成14年度に主として消費者啓発に係る事業（3事業、計550万円）を委託している。

平成14年度予算において、青森市は「青森市消費者の会」に72万円、「青森生活学校連絡会」に9万円、弘前市は「弘前消費者の会」に15万円、八戸市は「八戸市消費者の会」に16万円の助成を行っている。

### 第3 他都道府県における取組み状況

#### 1 他都道府県の取組みの概要

他都道府県における消費生活センター業務の見直し方向としては、概ね次の3つに大別されるものの、大勢としては検討段階にある。

- (1) A群～民間団体等への委託……北海道、大阪府
- (2) B群～苦情相談業務の市町村への業務移管……神奈川県、広島県
- (3) C群～その他の対応……岩手県、三重県、宮崎県

#### 2 A群：民間団体等への委託

##### (1) 北海道の場合

平成11年度までは、社団法人北海道消費者協会へ補助金を交付していたが、平成12年4月に各支庁に設けていた「消費生活センター」を協会への委託に切り替えるとともに、新たに設置した「道立消費生活センター」を拠点としながら、苦情相談（支庁毎に全13ヶ所）、啓発、商品テスト等の概ね全業務を民間へ委託している。

また、社団法人北海道消費者協会に対し、職員4名を派遣し、組織体制の充実を図っている。一方、これまで、道の非常勤職員であった相談員の活動経費に対して、各支庁庶務担当者の理解が得られにくい等の問題提起がされている。

##### (2) 大阪府の場合

平成14年度から社団法人関西消費者協会に苦情相談、啓発、商品テストの業務を委託している。

特に苦情相談については、休日対応や研修の充実に対応できるような人員増に努めたため、府民サービスの向上に繋がった。

#### 3 B群：市町村への業務移管

##### (1) 神奈川県の場合

平成8年に、行政改革推進が打ち出され、翌平成9年度から平成15年度までの7年間で、順次、苦情相談業務の市町村での1次受けを進めることとしている。

これに伴い、公所としての消費生活センターを廃止し、本庁の職員が駐在するという体制をとっている。

##### (2) 広島の場合

平成10年の行政改革により、市町村への業務移管を進めているが、全70市町村中19市町村での実施となっている。

これに伴い、平成13年4月に、公所としての消費生活センターを廃止し、本庁が庁外に間借りする形態として、消費生活センターを構成している。

##### (3) 神奈川県及び広島県の共通的事項

施設整備助成金を市町村に交付していること。

相談員人件費の限定助成を行っていること。

#### 4 C群：その他の対応

##### (1) 岩手県、三重県の場合

本庁の担当部署をなくし、消費生活センターにおいて本庁業務を執行している。

##### (2) 宮崎県の場合

昭和50年に都城市と延岡市に消費生活センターを開設するに当たり、県有の建物を財団法人宮崎県消費者協会へ無償貸与し、県職員1名ずつ計2名が同協会へ出向し、各々のセンター所長として管理運営を行っている。

宮崎市の消費生活センター（公所）には4名、都城市と延岡市の消費生活センター（非公所）には各々2名の県の非常勤職員である消費生活相談員を配置している。

### 第4 国での検討状況

#### 1 検討の経緯及び予定

消費者保護基本法は、昭和43年に制定されたが、その後の消費者・事業者を取り巻く環境は、商品・サービスの複雑化・高度化、経済社会の情報化・グローバル化、市場機能の重視などを反映し、大きく変化している。

このような状況のもと、平成14年6月から国民生活審議会の消費者政策部会において、同法の見直しを含め、今後の消費者政策のあり方について検討を進めている。

同部会での検討結果に係る最終報告は平成15年5月を目途としており、この最終報告を踏まえた消費者保護基本法の改正案の国会への上程は平成16年1月からの通常国会となる見込みである。

#### 2 消費者保護基本法の見直しの方向性

消費者保護基本法については、次の事項をはじめとして総合的に見直す必要がある。

##### (1) 消費者政策の理念について

消費者の権利を位置付けるとともに、その実現のために消費者政策を展開していくという理念を明確にする。

##### (2) 行政・事業者の責務と消費者の役割の明確化について

行政、事業者については、果たすべき責務の内容を見直すとともに、消費者については、権利実現のための積極的な役割を明確化する。

また、消費者団体、事業者団体の役割を検討する。

##### (3) 施策に関する規定の充実について

消費者安全の確保、消費者契約の適正化など必要な施策に関し、基本的な原則を盛り込む等、規定を充実する。

##### (4) 苦情処理体制の明確化について

苦情処理については、都道府県が市町村の苦情処理を補完・支援することなどを責務として明確に位置付ける。また、国民生活センターが市町村・都道府県の苦情処理を支援する責務を明確化する。

##### (5) 裁判外紛争解決の位置付けについて

裁判外紛争解決については、行政の消費者苦情処理委員会や事業者団体による紛争解決の責務を適切に位置付ける。

##### (6) 行政の推進体制の充実・強化について

消費者政策を推進するための行政の体制を充実・強化し、その推進体制を明確に位置付ける。

##### (7) 事業者による自主行動基準の策定・運用の促進について

事業者及び事業者団体は、自主行動基準の策定・運用を通じて、消費者志向の経営に努め、行政はそれを促進する役割をもつ旨を示す。

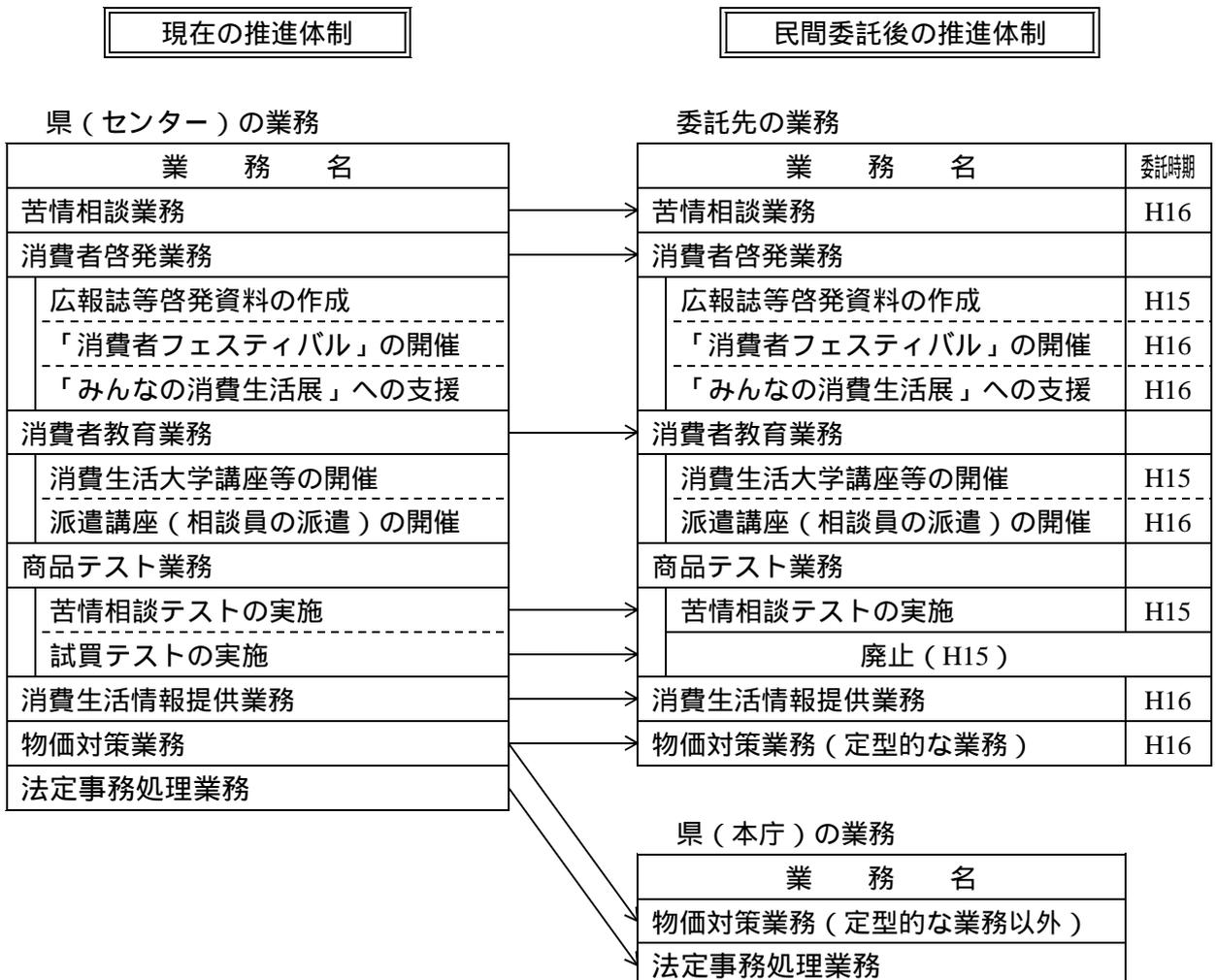
第5 調査検討委員会での検討を踏まえた今後の推進体制のあり方

県では、消費生活センターの業務を民間委託等により実施する場合の問題点や課題等を調査検討し、今後の消費者行政の円滑かつ効率的な執行を図るため、「青森県消費生活センター調査検討委員会」を設置し、これまで検討を重ねてきたが、委員会での検討結果を踏まえた今後の推進体制のあり方を整理すれば次のとおりである。

1 今後の推進体制を構築するに当たっての基本的な考え方

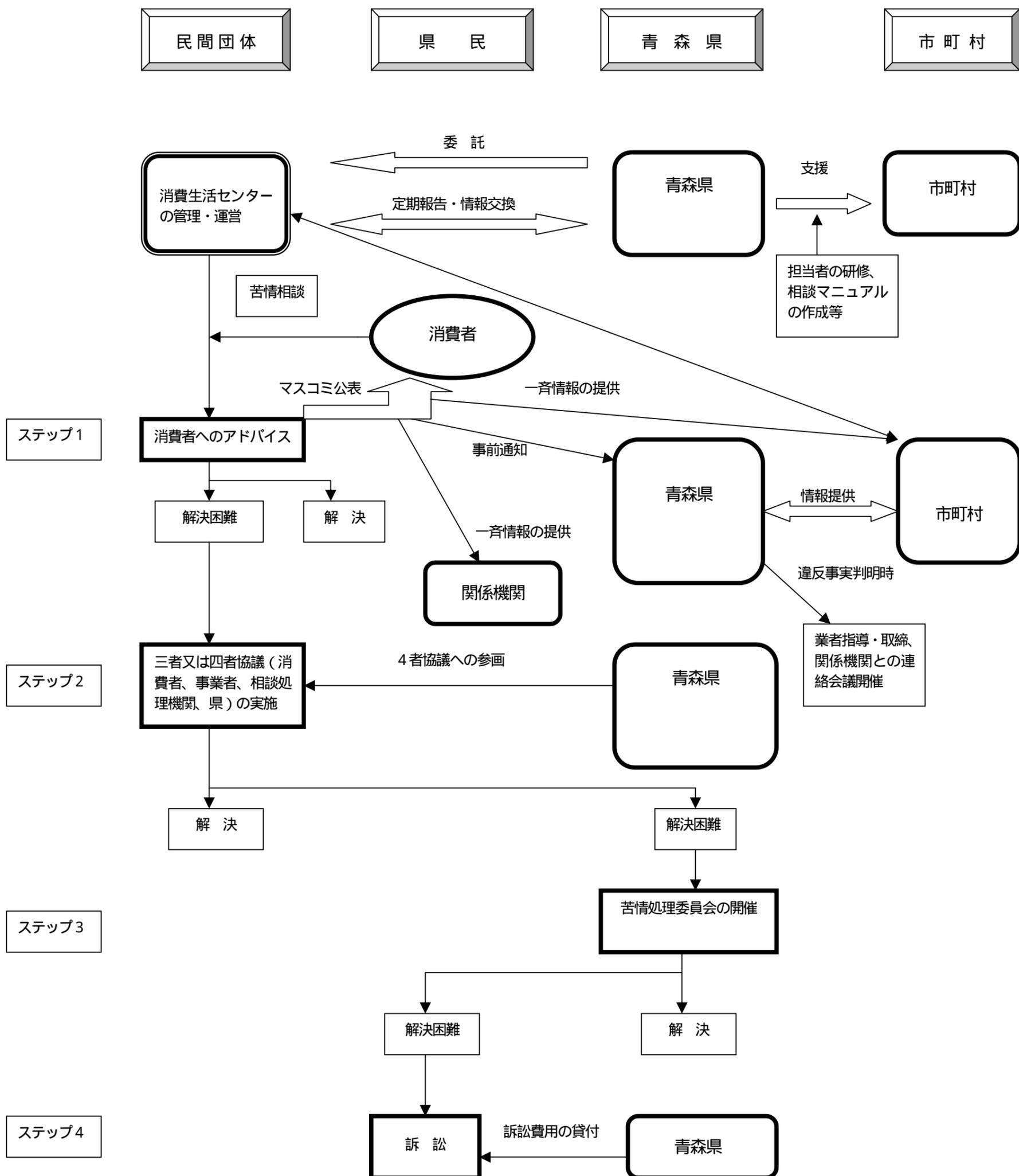
- (1) センター業務のうち、法令で県が実施することとされている、いわゆる法定事務以外については、原則として民間団体へ委託する。
- (2) センター業務を民間委託に切り替えても、県民へのサービス低下を招かないような体制を確保し、民間が持つ知恵やノウハウ、柔軟性を発揮しながら、県民へのきめ細かなサービス提供に努める。
- (3) センター業務の民間委託を契機とした、県と市町村間の役割分担の見直しについては、今後の消費者保護基本法の抜本の見直し及び市町村合併の動向を見据えた上で検討する。
- (4) センター業務を民間団体に委託するにあたっては、業務がスムーズに遂行できるよう、段階的に業務委託を実施する。

2 民間委託後の消費生活センター業務の推進体制フロー



第6 業務別の今後の推進体制のあり方

今後の推進体制のイメージ



## 1 苦情相談体制

現在、センターが行っている苦情相談業務については、平成16年度から民間委託する。

### 受託団体の体制

- (1) 民間委託に移行しても、現在ある消費生活センター、弘前相談室、八戸相談室、むつ相談室は存続させ、現状の相談窓口は維持する。
- (2) 相談の受付に当たっては、インターネットの活用を図る等多様な相談受付を行い、サービスの向上を図る。
- (3) 昼休み時間帯の相談受付や終了時間の延長に努めるほか、処理件数の増加に応じた苦情相談体制の強化に努める。
- (4) 消費者と事業者との交渉が決裂した場合、三者協議又は県を含めた四者による協議を行うことができる。
- (5) 毎月、法律の専門家及び県と市の相談員で相談事例を法律的に検討する「事例検討会」を相談処理機関（委託先）が主催し開催する。
- (6) 消費者被害の未然防止又は拡大防止のための情報提供等の緊急対策は、相談処理機関（委託先）が独自の判断で、事前に本庁に通知した後にマスコミに公表する。  
また、関係機関への一斉情報の提供に努める。

### 県の体制

- (1) 苦情相談については、受託団体が処理することを基本とするが、全般的な責任については、県が負う。
- (2) 県は、市町村における相談員の確保等苦情相談処理体制に向けた支援、市町村担当者への研修充実、苦情処理相談マニュアルの作成等を通じて市町村への支援を強化する。
- (3) 国、関係機関、県民からの情報収集を行い、関係者への適時適確な情報提供を行う。
- (4) 委託先や市町村からの通報に基づき、「不当景品類及び不当表示防止」や「特定商取引に関する法律」等の違反事案に対する規制、監視等を実施する。
- (5) 県は、消費者、事業者、相談処理機関（委託先）との四者協議に参画することができる。
- (6) 相談処理機関（委託先）が行う一斉情報提供に対する支援を行う。

### 市町村の体制

市町村合併等の動向を踏まえ、基本的に市町村で対応できるものは、市町村が対応することとし、県の支援等を活用して、より相談窓口の充実に努める。

## 2 消費者啓発・教育推進体制

現在、センターが行っている消費者啓発・教育業務は、一部を除き基本的に平成15年度から民間委託する。

### 受託団体の体制

- (1) 各地域で活動できる消費生活リーダー等の人材育成のための講座等を引き続き開催する。その後、一定課程修了後に、高度な講習等に進めるようなシステムの構築に努める。
- (2) 相談員が有する消費者情報や苦情相談の傾向等の情報を消費生活リーダー等へできる限り迅速に伝えるよう努める。

- (3) 現場の状況を踏まえた消費者対策として、消費者啓発・教育業務の企画・立案について、相談員等が発案し、より現実的なニーズに対応して事業化するよう努める。
- (4) 「消費者フェスティバル」及び「みんなの消費生活展」の業務を、平成16年度から受託し実施する。

#### 県の体制

- (1) 国、市町村、関係機関との情報の共有化、ネットワーク化に努める。
- (2) 消費生活リーダーの育成及びネットワーク化に対して支援する。

#### 市町村の体制

- (1) 小・中・高校生を対象とした若年層への消費者啓発及び消費者教育に努める。
- (2) 住民への消費生活情報提供の推進を図るため、回覧板等を活用した市町村ならではのきめ細やかな情報提供を行う。

### 3 商品テストの実施体制

現在、センターが行っている商品テストの業務は、試買テスト、苦情相談テストの2種類ある。これらの業務については、平成15年度から次のとおり対応する。

- (1) 試買テストは、廃止する。
- (2) 苦情相談テストは、費用対効果の面から職員を配置しての自前検査はやめ、県の他の試験研究機関や公設の機関又は県薬剤師会等の民間機関の活用により対応する。

### 4 法定事務の処理体制

#### 県の体制

- (1) 「不当景品類及び不当表示防止法」に基づく商品及び役務の取引に関する過大な景品や不当表示の防止、「消費生活用製品安全法」及び「家庭用品品質表示法」に基づく立入り検査等の事務については、法定事務であり、県（本庁）が引き続き業務を行う。
- (2) 規制緩和に伴う事後監視体制として、苦情相談を端緒とした情報に対し可能な限り対処するため、警察、公正取引委員会、東北産業経済局等の関係機関との連絡会議を開催する。

#### 受託団体の体制

苦情相談を端緒として不当表示等違反事実が判明した場合、県への通報をスピーディーに行う。

### 5 物価対策の推進体制

ある程度定型的となった業務（毎月の定点観測等）については民間委託を基本とするが、物価高騰時における緊急対応やシステムづくり等総括的業務は県（本庁）が担う。

## 第7 業務委託に当たっての留意点

### 1 段階的な業務委託

平成16年4月からの全面委託に当たり、平成15年度から段階的に業務を委託する。

#### (1) 平成15年度から委託する業務

業務名	内容
消費者啓発業務	広報誌等啓発資料の作成
消費者教育業務	消費生活大学講座等の開催
商品テスト業務	苦情相談テストの実施

#### (2) 平成16年度から委託する業務

業務名	内容
苦情相談業務	苦情相談の受付・処理
	弁護士を交えての事例検討会
	相談者と事業者との交渉が不調に終わった場合、相談処理機関及び県を入れての4者協議
消費者啓発業務	「消費者フェスティバル」の開催
	「みんなの消費生活展」への支援
消費者教育業務	派遣講座（相談員の派遣）の開催
消費生活情報提供業務	県民福祉プラザ2階の情報提供コーナーを拠点とする情報提供

### 2 受託団体が留意する点

- (1) 受託業務の遂行上、知り得た個人情報（相談内容）の保護を徹底すること。
- (2) 苦情相談の処理に当たり、常に中立的な立場で判断し、相談者、事業者のどちらにも偏らないこと。
- (3) 相談状況の県への定期的な報告、市町村が行う苦情相談への助言等、関係機関との密接な連携の下に受託業務を行うこと。

### 3 県が留意する点

- (1) 業務委託に当たっては、県民サービスの更なる向上、受託事務の円滑な執行の確保を図る観点から、常に見直しに努める。
- (2) 受託先が業務を遂行する上で、どこまで責任を持つのか、県と委託先との間でそれぞれの責任の明確化を図る必要がある。
- (3) 苦情相談の解決に当たって、事業者との交渉力を維持する観点から、権限の低下を招かないようにする。
- (4) 県は、消費生活審議会や相談処理機関（委託先）市町村との意見交換をもとに、総合的な消費者行政施策の企画・立案を行う。