

市町村消費者行政アンケートの結果がまとまりました。

長野県消費者団体連絡協議会では、平成25年度も国の消費者行政活性化交付金が継続されたことを踏まえて、市町村における消費者行政の状況を把握し、今後の消費者行政の在り方を検討するために、今年度「第5回市町村消費者行政アンケート」を実施しました。

その結果がこの度まとまりましたので、お知らせします。また、この結果を踏まえまして、2013年10月に県内8カ所で全市町村消費者行政担当課と消費者団体との懇談会を計画しております。

1 調査時期及び回収数

2013年（平成25年）7月にアンケート用紙を郵送して長野県77市町村消費者行政担当課を対象に実施。回答は75市町村回収し、回収率は96%でした。

2 調査項目

- ① 消費者行政の担当部署について
- ② 消費生活相談の窓口設置について
- ③ 相談の件数と相談内容について
- ④ 相談員について
- ⑤ 平成24年度と平成25年度の消費者行政活性化交付金の利用状況について
- ⑥ 消費者行政の課題、県への要望などについて

3 結果の概要

(1) 消費者行政の担当部署と担当職員について

- ・前年（2012年）に比べ、専任職員数が5人、兼任職員数が3人増加し、合計で8人増加しました。

(2) 消費生活相談の窓口設置について

- ・センターや窓口設置状況では、窓口設置が32で、設置なしが42となり、前年（2012年）と比べて設置数が+2、設置なしが△3となりました。ただし、市では設置が2市減り、未設置が3市になりました。
- ・相談窓口未設置の自治体での相談への対処方法では、市町村相談窓口で対応する自治体が11、県のセンターへの紹介が30、担当部署の職員が対応するが35となりました。

(3) 相談件数と相談内容について

- ・前年（2012年）の相談件数は2011年より大幅に増加し6974件でした。36市町村で相談件数は増加しています。（2011年と比べて+1,045件、18%増）
- ・相談の傾向としては、件数も記入してもらいましたが、記入のない自治体もあり、調査方法には課題が残りました。ほとんどの自治体で相談件数が増加しています。
- ・長野県の4センターの集計では相談件数は減少しているので、身近な市町村での相談が増えている傾向にあります。1000件以上が2つ、長野市3172件と松本市が1017件、100件以上が12市町村、他の63市町村は100件以下であり、一桁の自治体も少なくない。相談件数には差が大きいことがわかりました。

(4) 相談員について

- ・2012年相談員の数は、「相談員を配置している」が6増加しています。有資格者の相談員は2人増えました。

(5) 平成24年度と平成25年度の消費者行政活性化交付金の利用状況について

- ・昨年度の活性化基金の活用方法としては、啓発用資料が29、講座・講習が11、設備・備品が10です。専門家との相談・勉強会も5市町村が応えています。多くは消費者への啓発と、学習や講習で活用されています。
- ・今年度の活性化基金の活用（事業予定）については、「事業予定がある」が34、無回答が31でした。一旦終了となった活性化基金が臨時国会で成立したので、年度当初の計画では事業計画を立てられなかったことが理由と考えられます。

(6) 市町村の消費者行政の課題、および県への要望などについて

- ・市町村の今後の課題としては、引き続きセンターの設置や相談窓口の強化が上がっている一方で、人員不足や職員の知識不足、消費者団体の育成の難しさなどが挙げられました。
- ・各市町村では消費者の高齢化や消費者トラブルの複雑化などに伴い、今後ますます地域市町村での消費者教育が重要になるが、人員不足の中でどう進めたら良いのかとの悩みも感じ取れます。
- ・県に対しては、活性化基金に代わる財政的な支援が多く出されました。一方、講習会や研修会などの開催要望、相談員のレベルアップへの支援も多く出されました。

4 まとめとして

- (1) 国の補助金（交付金、活性化基金）の継続が不透明であるために、自治体も先を見越した計画が立てにくくなっています。補助金がなければ、体制も整備できず、啓発などの事業も行いにくくなるものと思われます。
- (2) 県の4消費生活センターの相談件数と市町村窓口での相談件数をトータルで見ても必要があります。正確な件数と両者の相談内容の違いや特徴があるのかも、調べていく必要があると思います。
- (3) 一方で、専門相談窓口未設置の自治体も多く存在します。各広域行政区（地方事務所）単位での県と市町村の相談対応ネットワークがさらに緊密なものになることを要望します。
- (4) 広域行政区単位での県と市町村、消費者団体や消費者問題に関わる人々（弁護士、司法書士、専門相談員など）のネットワークを作り、消費者問題に関する地域の課題を明らかにし、行政にも働き掛けていくことが求められます。
- (5) 上記の内容を推進するためにも、消費者団体と市町村との懇談会を行い、現場の状況や実態を消費者団体としても受け止め、共有していくことが求められていると思います。

※詳細のまとめデータをご希望の方は、下記へご連絡下さいますようお願いいたします。

長野県消費者団体連絡協議会 担当：小松、中谷

TEL 026-261-1380、FAX 026-261-1381 E-mail kcoop4@janis.or.jp