

No.	項目	意見概要	意見数	回答
1	1_民間委託	<p>意見概要① 民間委託先に関しては、「委託を受ける事務を公正かつ中立に実施できるもの」との基準を掲げ、「・・・非営利活動法人その他都道府県知事(市町村長)が適当を認める者」と規定。委託先の要件として、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援」の基本姿勢で相談業務を行うこと、「消費者の信頼確保」を重視すること、積極的なあっせん処理に努めることを、規則と地方消費者行政ガイドラインにも明記すべきである。</p> <p>意見概要② 受託団体の責任者を通じた連絡調整に限られるかのような記述は削除すべきである。</p> <p>意見概要③ 地方消費者行政ガイドラインに民間委託のメリットを殊更強調する記述は有害であり、削除すべきである。</p>	1	<p>回答① 御意見の趣旨を踏まえ、委託先について、規則では、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるもの」とすることとしました。</p> <p>また、地方消費者行政ガイドラインにおいて「①委託先の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者でないか、②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するものであるか、③委託を受ける消費生活相談・あっせん等の事務を積極的に行う意思があり、かつ態勢が整っているか、といったことを踏まえて判断する必要がある。特に、消費生活相談・あっせんの事務について、営利を目的とする団体に委託しようとする場合には、上記の観点から慎重に判断することが求められる。また、委託先の選定後に、その理由を公表すべきである。」とすることとしました。</p> <p>回答② 御意見の趣旨を踏まえ、当該記述については、修正することとしました。</p> <p>回答③ 御意見の趣旨を踏まえ、当該記述を削除し、「事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することができる」とともに、複数の地方公共団体が同一の団体に委託した場合には、地方公共団体の境界にとらわれない、広域的な取組が可能になること等を期待して実施する地方公共団体がある。」とすることとしました。</p>
2	1_民間委託	<p>意見概要① 規則第7条第1項第1号前段及び第2項第1号前段は、「委託を受ける事務を消費者の権利の尊重及びその自立の支援の観点からみて公正かつ中立に実施できるものであって」とすべきである。</p> <p>意見概要② 地方消費者行政ガイドライン(案)Ⅱ1.(1)エ「消費生活相談等の事務の委託」について、以下の趣旨の記載を加えるべきである。 規則で示す基準に適合するか否かの地方自治体の判断に際しては、以下の点に留意し、実施すべきである。 ①法人の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者であるかどうか。 ②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するものであったかどうか。 ③積極的にあっせん処理を行う意思があり、かつ態勢が整っているかどうか。 ④委託先の選定理由を明示すること。</p> <p>意見概要③ 本文中「効果的かつ効率的に事務を実施できる」といった効果が期待される一方で」を削除すべきである。</p> <p>意見概要④ 消費生活相談等の事務の委託により期待される効果と問題点(13ページ)につき「①事務の民間委託により期待される効果」を削除するべきである。</p> <p>意見概要⑤ 消費生活相談等の事務の民間への委託の際の留意点(14ページ)につき、①事務の実施に関して、受託団体の責任者を通じた連絡調整しか許されないとの誤解が生じないよう、受託者の消費生活相談員、職員等においても消費者行政担当部局と連携して事務を行うことを記述するべきである。また、受託者の監視(モニタリング)につき、利益相反の有無及び自治体との連携等、具体的な監視項目を明示すべきである。</p>	1	<p>回答①、② 御意見の趣旨を踏まえ、委託先について規則では、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるもの」とすることとしました。また、地方消費者行政ガイドラインにおいて「①委託先の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者でないか、②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するものであるか、③委託を受ける消費生活相談・あっせん等の事務を積極的に行う意思があり、かつ態勢が整っているか、といったことを踏まえて判断する必要がある。特に、消費生活相談・あっせんの事務について、営利を目的とする団体に委託しようとする場合には、上記の観点から慎重に判断することが求められる。また、委託先の選定後に、その理由を公表すべきである。」とすることとしました。</p> <p>回答③、④ 御意見の趣旨を踏まえ、当該記述を削除し、「事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することができる」とともに、複数の地方公共団体が同一の団体に委託した場合には、地方公共団体の境界にとらわれない、広域的な取組が可能になること等を期待して実施する地方公共団体がある。」とすることとしました。</p> <p>回答⑤ 御指摘の点については、「消費生活相談等の事務の民間への委託の際の留意点」の①事務の実施の箇所、地方公共団体と受託者との連携・協力について記載しています。また、御意見の趣旨を踏まえ、モニタリングの具体的方法として、「①定期的に受託者から業務実績報告を受けるとともに、業務運営等について地方公共団体の消費者行政担当部局と受託者で打合せを行う。②委託先の選定に当たって第三者を交えた評価プロセスを設ける、といったことが考えられる。」と例示することとしました。</p>

意見募集で寄せられた意見及び回答

No.	項目	意見概要	意見数	回答
3	1_民間委託	民間委託において1年ごとの委任契約であれば問題にあると約りのことが想定され、特定非営利活動法人、一般社団法人、一般財団法人で受託できない場合は、むしろ自治体の直営にするべきである。	1	御意見の趣旨を踏まえ、委託先について規則では、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるもの」とすることとしました。また、地方消費者行政ガイドラインにおいて「①委託先の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者でないか、②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するものであるか、③委託を受ける消費生活相談・あっせん等の事務を積極的に行う意思があり、かつ態勢が整っているか、といったことを踏まえて判断する必要がある。特に、消費生活相談・あっせんの事務について、営利を目的とする団体に委託しようとする場合には、上記の観点から慎重に判断することが求められる。また、委託先の選定後に、その理由を公表すべきである。」とすることとしました。
4	1_民間委託	やむを得ず民間委託する場合でも、「原則一般社団法人及び一般財団法人とする」にすべき。「その他都道府県知事が適当と認める者」及び「その他市町村長が適当と認める者」は削除すべきである。	4	同上
5	1_民間委託	規則第7条について、「その他都道府県知事が適当と認める者」に受託資格を認めることは、これを根拠として地方自治体が法人格のない団体や営利団体などへの安易な業務委託を行うことに道を広げるものであり、近年、コスト削減の観点から民間委託される地方自治体業務が増加していることを見ると危惧の念を覚える。消費生活相談業務については、消費生活相談の質と消費者の信頼を確保する観点から考えていくべきである。	1	同上
6	1_民間委託	近年、地方自治体において、行政事務の効率化・財政削減の観点から、消費生活相談業務を営利事業者等に民間委託する事例が生じている。しかし、消費生活相談は、事業者と消費者の格差を踏まえて消費者を支援しつつ消費者トラブルの救済・解決を図る機関であり、地方自治体の関係部署と密接に連携して被害防止対策に結び付ける役割があり、営利事業者や効率性優先の他団体が受託することは本質的に相容れない。	1	同上
7	1_民間委託	規則第7条第1項第1号、第2項第1号について やむを得ず民間委託する場合でも「原則一般社団法人及び一般財団法人とする」に限定し、「その他都道府県知事(市町村長)が適当と認める者」は削除すべきである。	1	同上
8	1_民間委託	消費生活相談は地方自治体の関係部署と連携して消費者被害の未然防止及び被害回復に対処する必要があり、営利事業者等への民間委託とは相容れないと考える。	1	同上
9	1_民間委託	民間委託は、消費生活相談体制の強化にはならないと考え反対する。 消費生活相談は、同じトラブルでも、相談者の属性により、1件1件相談処理過程が異なるので、効率的な相談処理はなじまない。民間委託により、効率化が求められると、マニュアルによる画一的な相談処理になり、真の解決に結び付かない危険性がある。 また、規則第7条第1項第1号の「その他都道府県知事が適当と認める者であること」の削除を要望する。本条項があると、厳しい条件をクリアできる団体がなければ、スルーされる危険性があると懸念する。 消費生活相談等の事務の民間への委託の際の留意点として、条件が列挙されているが、条件が列挙されると最低条件とみなして、民間委託化に拍車がかかるのではないかと懸念される。	1	同上

No.	項目	意見概要	意見数	回答
10	1_民間委託	地方消費者行政ガイドライン案では、委託先の基準についてのルールが抽象的であるため、営利事業者や効率優先の団体への委託が排除されないおそれがある。株式会社などの営利企業に委託が拡大し効率を求められた結果、相談時間やあっせん率や相談員の研修などが削減され質の確保が維持できなくなるのではないかと危惧している。また、収集した情報が営利事業者の活動に利用されないかという不安もある。 そもそも消費生活相談は、民間委託には根本的に相容れない業務だと思われ、民間委託には反対である。民間委託はしないという原則の上で、もしどうしても必要があるのであれば委託を受ける団体については「委託を受ける事務を消費者の権利の尊重及び自立の支援の観点で公正かつ中立に実施できるもの」と修正することを希望する。	1	同上
11	1_民間委託	消費生活相談は、事業者と消費者の格差を踏まえて消費者を支援しつつ消費者トラブルの救済・解決を図る機関であり、地方自治体の関係部署と密接に連携して被害防止対策に結び付ける役割があり、営利事業者や効率性優先の他団体を受託することは本質的に相容れない。 ・規則第7条は判断基準が抽象的で過ぎるため、「委託を受ける事務を消費者の権利の尊重及び自立の支援の観点で公正かつ中立に実施できるもの」とする。 ・消費者の信頼を確保するために、地方消費者行政ガイドラインに次の事項を加える。 ○営利事業者でないこととする。 ○目的が消費者の権利の尊重にある団体とする。 ○専門的知見によるあっせん処理の態勢があること。	1	同上
12	1_民間委託	地方消費者行政ガイドラインにおいて、行政事務の効率化・財政削減の観点から消費生活相談業務を民間に委託する規則が設けられているようであるが、判断基準が明確ではないので、このままでは営利事業者や効率優先の団体へ委託が排除されないおそれがあると思われる。	1	同上
13	1_民間委託	消費者の相談業務は利害関係が一切生じない立場で行うべきである。企業に対する苦情データを民間委託された一般の企業が商業利用するケースも考えられ、事実A自治体でも非常に疑わしい事例があったと聞いている。 曖昧でどうしても取れる地方消費者行政ガイドラインを一般民間企業を明確に排除する文章に改めて欲しい。	1	同上
14	1_民間委託	意見概要① 「事務の民間委託により期待される効果」について、 消費生活行政の中でも中心的業務である相談業務を外部に委託することをあたくも奨励しているようにも受け取れる書かれ方だと感じる。 意見概要② 事務の民間委託により生ずる可能性がある問題について、「偽装請負に該当するおそれ」について……そもそも、相談現場と行政が密に連絡を取りながら、数多くの複雑な相談を解決していく現場で、相談を直接受けた相談員と行政職員が、業務の打合せを直接することが偽装請負になるというのであれば、相談業務の委託など、そもそもあってはならないものではないか。 意見概要③ 事務の実施について、委託の際の留意点が表示されているが、ここで示された留意点だけでは、営利企業への民間委託を排除できないのではないかと考える。地方消費者行政ガイドラインが公布後時間の経過とともに、実質形骸化されることを懸念する。 意見概要④ 消費生活相談員の処遇等に関して、地方消費者行政ガイドラインで明記されていることは評価するが、「偽装請負」の疑いを排除するよう明記されていること、請負先の消費生活相談員の、処遇や研修への配慮や努力義務を、地方自治体が課せられることは、矛盾するのではないか。	1	回答① 御意見の趣旨を踏まえ、民間委託により期待される効果の項目を削除し、「事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することにより、効果的に事務を実施及び提供することができる」とともに、複数の地方公共団体が同一の団体に委託した場合には、地方公共団体の境界にとられない、広域的な取組が可能になること等の効果を期待して実施する地方公共団体がある。」とすることとしました。 回答② 御意見の趣旨を踏まえ、当該記述については、修正することとしました。 回答③ 御意見の趣旨を踏まえ、委託先について規則では、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるもの」とすることとしました。また、地方消費者行政ガイドラインにおいて「①委託先の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者でないか、②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するものであるか、③委託を受ける消費生活相談・あっせん等の事務を積極的に行う意思があり、かつ態勢が整っているか、といったことを踏まえて判断する必要がある。」とするとともに、営利を目的とする団体に委託しようとする場合には、上記の観点から慎重に判断することが求められる。」とすることとしました。 回答④ 御指摘の点については、民間委託を実施する際は、受託者の選定に当たり、消費生活相談員の処遇や研修に配慮する者であることを確認することを求めるものです。

No.	項目	意見概要	意見数	回答
15	1_民間委託	<p>意見概要① 施行規則案7条は「委託を受ける事務を公正かつ中立に実施できるものであって、…特定非営利活動法人又は一般社団法人若しくは一般財団法人その他道府県知事(市町村長)が適当と認める者であること」と規定しているが、判断基準があまりにも抽象的であるため、営利事業者や効率優先の団体への委託が排除されないおそれがある。そこで、施行規則7条を、「委託を受ける事務を消費者の権利の尊重及び自立の支援の観点で公正かつ中立に実施できるもの」と修正すべきである。</p> <p>意見概要② 地方消費者行政ガイドラインの「消費生活相談等の事務の民間委託により期待される効果」があるとのメリットを強調するような記述(13頁)は、有害であり全部削除すべきである。</p> <p>意見概要③ 地方消費者行政ガイドラインの「消費生活相談等の事務の民間への委託の際の留意点」(14頁)に、次の事項を加えるべきである。 ①受託する団体が営利事業者でないこと。 ②受託する団体の目的や主な活動実績が消費者の権利の尊重・自立の支援にあること。 ③受託する団体が専門的知見によるあっせん処理の態勢があること。 ④地方自治体が消費生活相談員団体等に法人の設立を要請した上で、設立後間もない法人に消費生活相談業務を委託する取扱いは、本末転倒であり適切とはいえないことを、地方消費者行政ガイドラインに明示すること。</p> <p>意見概要④ 地方消費者行政ガイドラインの「消費生活相談等の事務の民間への委託の際の留意点」(14頁)に、自治体職員は受託団体の責任者を通じて相談員に指示を行うべきことを強調するような記述がある点は、相談員と自治体職員との協議や連携ができないかのように受け止められるので、削除すべきである。</p>	14	<p>回答①、③ 御意見の趣旨を踏まえ、委託先について規則では、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるもの」とすることとしました。また、地方消費者行政ガイドラインにおいて「①委託先の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者でないか、②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するものであるか、③委託を受ける消費生活相談・あっせん等の事務を積極的に行う意思があり、かつ態勢が整っているか、といったことを踏まえて判断する必要がある。特に、消費生活相談・あっせんの事務について、営利を目的とする団体に委託しようとする場合には、上記の観点から慎重に判断することが求められる。また、委託先の選定後に、その理由を公表すべきである。」とすることとしました。</p> <p>回答② 御意見の趣旨を踏まえ、当該記述を削除し、「事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することができる」とともに、複数の地方公共団体が同一の団体に委託した場合には、地方公共団体の境界にとらわれない、広域的な取組が可能になること等を期待して実施する地方公共団体がある。」とすることとしました。</p> <p>回答④ 御意見の趣旨を踏まえ、当該記述については修正することとしました。</p>
16	1_民間委託	<p>消費者安全法改正に伴う関係内閣府令及び地方消費者行政ガイドライン(案)の「消費生活相談等の事務の民間委託の際の留意点」の中に、「自治体職員は受託団体の責任者を通じて相談員に指示をおこなうべきこと」を強調するような記述は削除すべきである。</p>	1	<p>御意見の趣旨を踏まえ、当該記述については修正することとしました。</p>
17	1_民間委託	<p>意見概要① 規則(案)について、第7条において消費生活相談事務の委託先に関し、一般社団法人、一般財団法人、特定非営利活動法人以外の団体については自治体の首長に選定が委ねられているが、消費生活相談の性質から営利企業に委託されることを阻止する為には具体的且つ厳格な規定を設けるべきである。</p> <p>意見概要② 民間委託により期待される効果として、事務を委託する団体の専門性やノウハウを導入することにより、効果的に事務を委託する団体の専門性やノウハウを導入することにより、効果的に事務を提供することができる」とあるが、民間委託は、本来直営が望ましい消費生活相談の一時避難的措置と位置付けるべきであり、常態化を促すような表現は削除すべきである。</p>	1	<p>回答① 御意見の趣旨を踏まえ、委託先について規則では、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるもの」とすることとしました。また、地方消費者行政ガイドラインにおいて「①委託先の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者でないか、②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するものであるか、③委託を受ける消費生活相談・あっせん等の事務を積極的に行う意思があり、かつ態勢が整っているか、といったことを踏まえて判断する必要がある。特に、消費生活相談・あっせんの事務について、営利を目的とする団体に委託しようとする場合には、上記の観点から慎重に判断することが求められる。また、委託先の選定後に、その理由を公表すべきである。」とすることとしました。</p> <p>回答② 御意見の趣旨を踏まえ、当該記述を削除し、「事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することができる」とともに、複数の地方公共団体が同一の団体に委託した場合には、地方公共団体の境界にとらわれない、広域的な取組が可能になること等を期待して実施する地方公共団体がある。」とすることとしました。</p>

No.	項目	意見概要	意見数	回答
18	1_民間委託	消費生活相談業務の民間への委託は、効率的な事務運営などメリットも多いと思われる一方で、利害相反の恐れもあり公正中立を維持できるか疑念が生じること、競争入札による受託業者変更により雇止めと同じ状態が発生する可能性があること等の問題点も危惧される。安易な民間委託が行われないよう、慎重な進め方と管理の徹底を希望する。	1	法は、事務を適切に実施できるものとして内閣府令で定める全国統一の基準に適合する者に委託できることとしており、今回、規則においてその基準を定めるとともに、地方消費者行政ガイドラインにおいて各基準を規定した趣旨、留意事項について示しています。委託により、消費生活相談等の事務の質が低下することを防ぐ観点から、最低限求められる条件について、全国一律の制度的要件を示したものであり、基準に基づき委託が実施されるよう、規則及び地方消費者行政ガイドラインの周知を図ります。
19	1_民間委託	事務の民間委託により期待される効果について、全文削除すべきである。	3	御意見の趣旨を踏まえ、民間委託により期待される効果の項目を削除し、「事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することにより、効果的に事務を実施及び提供することができる」とともに、複数の地方公共団体が同一の団体に委託した場合には、地方公共団体の境界にとられない、広域的な取組が可能になること等の効果を期待して実施する地方公共団体がある。」とすることとしました。
20	1_民間委託	地方消費者行政ガイドライン案について、「効果的かつ効率的に事務を実施できるといった効果が期待される一方で」を削除するとともに、消費生活相談等の事務の委託により期待される効果と問題点につき「①事務の民間委託により期待される効果」を削除すべき。	2	同上
21	1_民間委託	消費生活相談は事業者と消費者の格差を踏まえて、消費者を支援しつつ、消費者トラブルの救済、解決を図る機関であり、営利事業者や効率性優先の団体が受託することは本質的に相容れないものである。そのような観点から地方消費者行政ガイドラインの「消費生活相談の事務の民間委託により期待される効果があるかのようなメリットを強調する記述を削除することを希望する。	1	同上
22	1_民間委託	消費生活相談は性質上、本来、民間委託にそぐわない業務である。地方消費者行政ガイドラインには、事務の民間委託により期待される効果についての記載があるが、委託契約が原則として1年であることは、むしろ、民間委託の弊害としか考えられない。	1	同上
23	1_民間委託	民間委託による効果が記載され、その内容では民間委託を勧めているように感じられる。民間委託により、行政の事業者指導が積極的に行われにくくなることや、今後、より重要としている庁内と他部局との連携は行われにくくなると思われ、委託をなくす方向が望ましいと思われる。したがって、委託の場合の問題点を明確にすべきであり、少なくとも、委託により期待される効果は削除していただきたい。	1	同上
24	1_民間委託	消費生活相談等の事務の委託について、消費生活相談業務等の性質上委託そのものは基本的に望ましいことではない。しかしながら、様々な事情で委託している自治体があり、これはやむを得ない場合と限定的にとらえるべきである。消費生活相談業務を委託することのメリットは、やむを得ない場合についてであり、基本的には問題の方が多い。民間委託の効果は、削除するか、限定的に書く程度とすべきである。また、対象団体については、行政との密接な連携ができる組織体制であることも必要である。	1	御意見の趣旨を踏まえ、民間委託により期待される効果の項目を削除し、「事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することにより、効果的に事務を実施及び提供することができる」とともに、複数の地方公共団体が同一の団体に委託した場合には、地方公共団体の境界にとられない、広域的な取組が可能になること等の効果を期待して実施する地方公共団体がある。」とすることとしました。また、規則において、受託者の基準として、「委託を受ける事務を円滑かつ効果的に実施するために、関係機関との連携体制を確保できること」としています。

No.	項目	意見概要	意見数	回答
25	1_民間委託	<p>意見概要① 規則第7条1項1号、同条2項1号関連について、消費生活相談事務の委託先は、原則、一般社団法人及び一般財団法人とすべきである。「その他市町村長が適当と認める者」は別の項で規定し、上記一般社団法人、一般財団法人に準じる者として地方公共団体の首長が認めた場合に限定する。 また、株式会社については、受託者の範囲から除外する旨を明記すべきである。</p> <p>意見概要② 地方消費者行政ガイドライン(案)の民間委託により期待される効果の項目を削除すべきである。</p> <p>意見概要③ 地方消費者行政ガイドライン(案)の民間委託により生ずる可能性がある問題について現状の記載を維持すべきである。</p> <p>意見概要④ 規則第7条について、地方自治法第244条の2第3項の特則であることを明確にするためには、ガイドラインへの記載では不十分である。実効性・拘束力を確保すべく規則で定めるべきである。そのため、地方消費者行政ガイドライン(案)の消費生活相談事務の民間委託の際の留意点について、「なお、この場合の民間への委託には、地方自治法第244条の2第3項の規定に基づく指定管理者による公の施設の管理は含まれないものとする」との規定は、規則において設けるべきである。</p> <p>意見概要⑤ 地方消費者行政ガイドライン(案)の「消費生活相談等の事務の民間への委託の際の留意点」に、以下の記載を加えるべきである。 「委託に際してはあらかじめ求めるサービスの質と量を設計するとともに、そのサービスに要する適正な経費を計上する」</p> <p>意見概要⑥ 地方消費者行政ガイドライン(案)の消費生活相談員の処遇等に関して、趣旨に賛同する。なお、適正な経費の計上について、触れるべきである。</p> <p>意見概要⑦ 地方消費者行政ガイドライン(案)の「消費生活相談等により得られた情報の活用」に関して、受託者が、消費生活相談事務により得られた情報を自らの業務のために利用することは、地方公共団体の了解があったとしても認めるべきではない。</p>	1	<p>回答① 御意見の趣旨を踏まえ、委託先について規則では、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるもの」とすることとしました。また、地方消費者行政ガイドラインにおいて「①委託先の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者でないか、②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するものであるか、③委託を受ける消費生活相談・あっせん等の事務を積極的に行う意思があり、かつ態勢が整っているか、といったことを踏まえて判断する必要がある。特に、消費生活相談・あっせんの事務について、営利を目的とする団体に委託しようとする場合には、上記の観点から慎重に判断することが求められる。また、委託先の選定後に、その理由を公表すべきである。」とすることとしました。</p> <p>回答② 御意見の趣旨を踏まえ、当該記述を削除することとしました。</p> <p>回答③ 御意見の趣旨を踏まえ、当該記述を削除し、「事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することができる」とともに、複数の地方公共団体が同一の団体に委託した場合には、地方公共団体の境界にとられない、広域的な取組が可能になること等を期待して実施する地方公共団体がある。」とすることとしました。</p> <p>回答④ 規則第7条は、地方自治法第244条の2第3項の特則を設けたものではありませんが、御意見の趣旨を踏まえ、「消費生活センターの管理運営を指定管理者に委ねる場合も、規則及び本地方消費者行政ガイドラインの規定の趣旨を踏まえ、適切に対応することが求められる。」とすることとしました。</p> <p>回答⑤、⑥ 御意見は今後の施策の参考とさせていただきます。</p> <p>回答⑦ 御意見の趣旨を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインに「消費者行政担当部局においては、受託者が消費生活相談等の事務により得られた情報を活用するに当たっては、当該情報の利用が消費者の権利の尊重及び自立の支援の観点から適切か否かを踏まえて判断すること。」と記載することとしました。</p>

No.	項目	意見概要	意見数	回答
26	1_民間委託	<p>意見概要① 規則第7条第1項第1号の「その他都道府県知事が適当と認める者であること」の削除を要望する。</p> <p>意見概要② 地方消費者行政ガイドライン(1)事務の民間委託により期待される効果については全文削除を求める。</p> <p>意見概要③ 民間団体に相談、啓発、商品テスト業務を委託してきた場合は、各自治体はその業務についての検証・評価を行い消費者行政の充実を図ります。」の条文の追加をお願いします。</p> <p>意見概要④ 行政が消費生活相談員に業務上の指示をする際には委託先団体の責任者を通じてすべきであるかのような記載は、削除すべきである。</p>	1	<p>回答① 御意見の趣旨を踏まえ、委託先について規則では、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるもの」とすることとしました。また、地方消費者行政ガイドラインにおいて「①委託先の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者でないか、②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するものであるか、③委託を受ける消費生活相談・あっせん等の事務を積極的に行う意思があり、かつ態勢が整っているか、といったことを踏まえて判断する必要がある。特に、消費生活相談・あっせんの事務について、営利を目的とする団体に委託しようとする場合には、上記の観点から慎重に判断することが求められる。また、委託先の選定後に、その理由を公表すべきである。」とすることとしました。</p> <p>回答② 御意見の趣旨を踏まえ、当該記述を削除し、「事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することができる」とともに、複数の地方公共団体が同一の団体に委託した場合には、地方公共団体の境界にとらわれない、広域的な取組が可能になること等を期待して実施する地方公共団体がある。」とすることとしました。</p> <p>回答③ 御指摘の点については、「消費生活相談等の事務の民間への委託の際の留意点」に、「地方公共団体による受託者への監督を適切に実施するとともに、適切な監視(モニタリング)を定期的に行うこと」を記載しています。</p> <p>回答④ 御意見の趣旨を踏まえ、当該記述については修正することとしました。</p>
27	1_民間委託	消費生活相談業務を簡単に民間委託していいとお墨付きを与えるような消費者安全法の改正に伴う関係内閣府令及び地方消費者行政ガイドラインにならないよう、慎重に検討していただきますようお願い致します。	1	<p>法は、事務を適切に実施できるものとして内閣府令で定める全国統一の基準に適合する者に委託できることとしており、今回、規則においてその基準を定めるとともに、地方消費者行政ガイドラインにおいて各基準を規定した趣旨、留意事項について示しています。</p> <p>委託により、消費生活相談等の事務の質が低下することを防ぐ観点から、最低限求められる条件について、全国一律の制度的要件を示したものであり、基準に基づき委託が実施されるよう、規則及び地方消費者行政ガイドラインの周知を図ります。</p>
28	1_民間委託	事務の民間委託により期待される効果よりも弊害の方が大きいと考える。 本来、消費生活相談等の事務は民間に委託すべきではない。	1	<p>法は、事務を適切に実施できるものとして内閣府令で定める全国統一の基準に適合する者に委託できることとしており、今回、規則においてその基準を定めるとともに、地方消費者行政ガイドラインにおいて各基準を規定した趣旨、留意事項について示しています。</p> <p>委託により、消費生活相談等の事務の質が低下することを防ぐ観点から、最低限求められる条件について、全国一律の制度的要件を示したものであり、基準に基づき委託が実施されるよう、規則及び地方消費者行政ガイドラインの周知を図ります。</p>
29	1_民間委託	地方消費者行政ガイドライン(案)では、この消費生活相談事務の重要性について、「消費生活相談員の役割」の中で相談解決を中心に整理されているだけで、消費者行政全体の基盤であり、中核的機能を有するとの位置付けに乏しい。そして、「消費生活相談等の事務の委託」においては、いくつかの問題点のうちの一つとして列挙されているに過ぎず、地方消費者行政の根幹に関わる懸念であるとの問題意識が弱い。 よって、地方消費者行政ガイドラインにおいては、消費生活相談事務の重要性をより重く地方消費者行政全体に位置付け、「消費生活相談等の事務の委託は慎重に検討を要する問題であって、上記の懸念が解消できない場合には委託を避けることが望ましい」との見地を明示することを求める。	1	同上

No.	項目	意見概要	意見数	回答
30	1_民間委託	事務の民間への委託について反対する。 消費者行相談はセンシティブな情報を多く含むものである。相談者の方の中には消費者相談は市が行っていることを説明しても、相談に必要な情報を伝えることを拒む方が少なく、民間委託により、今以上に必要な情報を聞き取ることが困難になることが懸念される。 首長の認識が低ければ、ふさわしくない民間業者が委託を受ける可能性もあり、質の面で問題が出てくると思われる。 民間委託され、その度に相談員が変わるとしたらこのような信頼関係を結ぶことは難しくなり、仮に、事業者が変わっても相談員が同じだとしたら、単なる偽装請負ではないか。	1	同上
31	1_民間委託	事務の民間委託について、いわば「丸投げ」のような形で実施することは好ましいとは思えない。そこで、少なくとも、相談業務の運営業務は直営としつつ、さらに、機動的な対応を行なうことを可能とする直営的な相談業務を保持することが好ましいとするのがよいのではないか。	1	同上
32	1_民間委託	「委託契約は原則として1年単位」であり、消費生活相談の実情に照らし合わせずデメリットに過ぎない。民間への委託については反対する。	1	同上
33	1_民間委託	消費生活相談業務を民間委託となった場合、様々な個人情報が漏れるのではないかと懸念され、公務員の守秘義務の徹底ができかねるのではと心配する。 また、消費生活相談は、生活保護、介護、税金、年金、住宅、学校教育など様々な部署と連携を取る必要があるが、民間委託となった場合やはり個人情報が漏れるのではないかとの問題が考えられる。 消費生活相談業務は、これまで同様行政が担うべきである。	1	同上
34	1_民間委託	消費生活相談業務は本来地方自治体が直接行うべきであると考え。 市の他の部署と連携を取って解決する場合も多くなっており、仮に民間委託された場合連携が取りにくいだけでなく、市に当事者意識が薄くなる危惧がある。 また、将来的に予算削減の可能性があり、相談員の人件費や時間等の削減につながりかねず、市民サービスが確保できないだろう。	1	同上
35	1_民間委託	地方消費者行政について一部消費生活センターの在り方について民間への外部委託をやむなしとする方向性が見えるが、反対する。やむなく民間外部委託となった都道府県市区町村の状況を聞くにつけ、本来、行政が義務付けられている設置の意味付けと大きく乖離した相談対応が見受けられるため、消費生活センターの民間外部委託は原則禁止とすべきと考える。	1	同上

No.	項目	意見概要	意見数	回答
36	1_民間委託	<p>意見概要① 規則第7条第1項第1号の「その他都道府県知事が適当と認める者であること」を削除すべきである。</p> <p>意見概要② 地方消費者行政ガイドラインのうち、事務の民間委託により期待される効果については全文削除すべきである。</p>	1	<p>回答① 御意見の趣旨を踏まえ、委託先について規則では、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるもの」とすることとしました。また、地方消費者行政ガイドラインにおいて「①委託先の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者でないか、②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するものであるか、③委託を受ける消費生活相談・あっせん等の事務を積極的に行う意思があり、かつ態勢が整っているか、といったことを踏まえて判断する必要がある。特に、消費生活相談・あっせんの事務について、営利を目的とする団体に委託しようとする場合には、上記の観点から慎重に判断することが求められる。また、委託先の選定後に、その理由を公表すべきである。」とすることとしました。</p> <p>回答② 御意見の趣旨を踏まえ、当該記述を削除し、「事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することができる」とともに、複数の地方公共団体が同一の団体に委託した場合には、地方公共団体の境界にとらわれない、広域的な取組が可能になること等を期待して実施する地方公共団体がある。」とすることとしました。</p>
37	1_民間委託	<p>意見概要① 規則案第7条第1項第1号及び同条第2項第1号の「その他都道府県知事(市町村長)が適当と認める者であること」については「その他これらに準ずるものとして都道府県知事(市町村長)が適当と認める者であること」と変更すべき。むしろ括弧内の文章はできれば削除すべきである。</p> <p>意見概要② 地方消費者行政ガイドライン(案)の事務の民間委託により期待される効果について、全体の文章に違和感がある。むしろ削除すべきである。</p>	2	同上
38	1_民間委託	<p>意見概要① 規則第7条について、消費生活相談等の事務を委託する際の基準として、特定非営利活動法人又は一般社団法人若しくは一般財団法人(公益社団法人及び公益財団法人を含む)を限定列挙にすべきであり、「その他当該地方公共団体の長が適当と認めた者」は削除すべきである。</p> <p>意見概要② 民間委託により期待される効果として、委託契約は原則として1年単位であり、競争性が確保され、結果として効率的な事務の実施が可能となるとしているが、期待される効果ではなく、民間委託により生ずる弊害である。期待される効果として記載することを削除すべきである。</p>	1	同上
39	1_民間委託	<p>意見概要① BIについて、PIO を見てもBの苦情が多数ある。組合員には「出資」しているという認識はなく、スーパーと同じ感覚で買い物や苦情を申し出されている。このことから民間委託団体とすることはできない。また消費生活協力団体としてPIO情報を与えることもできない。</p> <p>意見概要② 「事務の民間委託により期待される効果」について、「委託契約は原則として1年単位」とあるが、継続案件はどうするのか。越境消費者センターの例でも分かるように受付できない空白期間があり、日々起こる苦情に対応できない。また、「競争性が確保され、結果として効率的な事務の実施が可能となる」とあるが入札は実質金額だけの競争となり(きめ細かい相談対応、行政処分を年何件するなどの目標件数を考慮して選考することを個別定めるならば別)、雇用される相談員の報酬・待遇の低下に直結するものであり、認容できない。</p>	1	同上

No.	項目	意見概要	意見数	回答
40	1_民間委託	<p>意見概要① 地方消費者行政ガイドライン案に次の項目を加えるべきである。 ①受託する団体が営利事業者でないこと ②受託する団体の目的や主な活動実績が消費者の権利の尊重、自立の支援にあること。この際、受託申出の資料だけでは団体の実態は把握しにくいので、団体の活動目的や実績を見る必要があること。 ③受託する団体が専門的知見によるあっせん処理の体制があること 少なくとも受託業者の選定に当たっては、その基準を明確にすべきである。ついては、施行規則案7条を「委託を受ける事務を消費者の権利の尊重及び自立の支援の観点で公正かつ中立に実施できるもの」と修正すべきである。</p> <p>意見概要② 民間委託については、メリットはないと思われるので地方消費者行政ガイドライン案の「消費生活相談等の事務委託により期待される効果」の項は削除すべきである。</p>	1	同上
41	1_民間委託	<p>意見概要① 消費生活相談等の事務の委託について、民間委託を抑制する方針を評価するが、もう少しはっきり抑制方向を書くべきである。委託を実施する際には、「あっせん」をする能力と意欲があり体制が整っている団体を選定すべきである。</p> <p>意見概要② 事務の民間委託に期待される効果として「また、委託契約は原則1年単位・・・効率的な事務の実施が可能となる。」の部分は削除すべきである。</p> <p>意見概要③ 委託の際の留意点について、指定管理は含まれないとされているが、指定管理以外の民間委託と同様の問題が生ずる可能性があるため、何からの基準が必要である。</p> <p>意見概要④ 偽装委託の疑いを排除するとあるが、大きなセンターで現場に受託者側の責任者を置ける場合はよいが、一人窓口の場合は、ほぼ偽装委託状態である。この点からも委託には問題があるが具体的にはどのようにすべきか難しいと考えている。</p>	1	<p>回答① 御意見の趣旨を踏まえ、委託先について規則では、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるもの」とすることとしました。また、地方消費者行政ガイドラインにおいて「①委託先の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者でないか、②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するものであるか、③委託を受ける消費生活相談・あっせん等の事務を積極的に行う意思があり、かつ態勢が整っているか、といったことを踏まえて判断する必要がある。特に、消費生活相談・あっせんの事務について、営利を目的とする団体に委託しようとする場合には、上記の観点から慎重に判断することが求められる。また、委託先の選定後に、その理由を公表すべきである。」とすることとしました。</p> <p>回答② 御意見の趣旨を踏まえ、当該記述を削除し、「事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することができる」とともに、複数の地方公共団体が同一の団体に委託した場合には、地方公共団体の境界にとらわれない、広域的な取組が可能になること等を期待して実施する地方公共団体がある。」とすることとしました。</p> <p>回答③ 御意見の趣旨を踏まえ、「指定管理者に委ねる場合も、規則及び本地方消費者行政ガイドラインの規定の趣旨を踏まえ、適切に対応することが求められる。」とすることとしました。</p> <p>回答④ 御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。</p>
42	1_民間委託	<p>消費生活相談の事務の民間への委託について、メリットとデメリットが示されているが、弊害の方が大きいと思われるので民間への委託について反対する。仮に認める余地を残すとしても、極めて限定的な運用を求める。</p>	1	<p>法は、事務を適切に実施できるものとして内閣府令で定める全国統一の基準に適合する者に委託できることとしており、今回、規則においてその基準を定めるとともに、地方消費者行政ガイドラインにおいて各基準を規定した趣旨、留意事項について示しています。 委託により、消費生活相談等の事務の質が低下することを防ぐ観点から、最低限求められる条件について、全国一律の制度的要件を示したものであり、基準に基づき委託が実施されるよう、規則及び地方消費者行政ガイドラインの周知を図ります。</p>
43	1_民間委託	<p>規則第7条第1項第1号及び同第2項第1号については、特定非営利活動法人や一般社団法人、一般財団法人と例示される必要性について疑問を抱かざるを得ない。例示することにより三法人であるというだけで「委託を受けた業務を適切、公正かつ中立に実施できる」とお墨付きを与えると思われることから、例示は不要ではないかと考える。</p>	1	<p>特定非営利活動法人並びに一般社団法人及び一般財団法人を例示した趣旨は、これまでも多くの地方公共団体でこれらの法人に消費生活相談等の事務を委託してきた実績があることから、委託先として特に示したものです。 なお、例示した形態の法人に委託する場合であっても、委託先の選定に当たっては、消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるものに委託する必要があります。</p>

No.	項目	意見概要	意見数	回答
44	1_民間委託	<p>意見概要① 規則第7条第1項第1号及び同第2項第1号について、「委託を受ける事務を消費者の権利の尊重及びその自立の支援の観点からみて公正かつ中立に実施できるものであって」とするとともに、「特定非営利活動促進法第2条第2項に規定する特定非営利活動法人又は一般財団法人その他都道府県知事(市町村長)が適当と認める者であること(ただし営利団体は除く。)」とすべきである。</p> <p>意見概要② 地方公共団体が消費生活相談事務を委託する場合、内閣府令において、地方公共団体内に受託者に関する苦情窓口を設置することを義務付けるべきである。</p> <p>意見概要③ 地方公共団体が消費生活相談事務を委託する場合、内閣府令において、都道府県及び市町村に対し消費者が相談するに先立ち、受託者が相談を受けること及び受託者に関する苦情窓口を委託者である地方自治体が受け付けていることを周知する義務を負わせるべきである。</p> <p>意見概要④ 地方公共団体による受託者への適切な監督・監視について、消費生活相談事務を委託する場合、内閣府令において、都道府県及び市町村は、消費生活審議会等を設置し、事務の委託について、審議を経ることを義務付けるべきである。</p> <p>意見概要⑤ ①法人の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者であるかどうか。 ②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立支援に資する者であったかどうか。 ③積極的にあっせんの処理を行う意思があり、かつ態勢が整っているかどうか。 ④委託先の選定理由を明示すること。</p> <p>意見概要⑥ 本文中「効果的かつ効率的に事務を実施できるといった効果が期待される一方で」を削除すべきである。併せて、事務の委託により期待される効果の項目を削除すべきである。</p> <p>意見概要⑦ 受託団体の責任者を通じた連絡調整しか許されないとの誤解が生じない記述とすべきである。また、受託者の監視につき、利益相反の有無及び自治体との連携等、具体的な監視項目を明示すべきである。</p> <p>意見概要⑧ 消費生活相談等の事務の民間への委託の際の留意点につき、受託者が、消費生活相談事務により得られた情報を自らの業務のために利用することは、地方公共団体の了解があったとしても認めるべきではない。</p>	1	<p>回答①、⑤ 御意見の趣旨を踏まえ、委託先について規則では、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるもの」とすることとしました。また、地方消費者行政ガイドラインにおいて「①委託先の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者でないか、②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するものであるか、③委託を受ける消費生活相談・あっせん等の事務を積極的に行う意思があり、かつ態勢が整っているか、といったことを踏まえて判断する必要がある。特に、消費生活相談・あっせんの事務について、営利を目的とする団体に委託しようとする場合には、上記の観点から慎重に判断することが求められる。また、委託先の選定後に、その理由を公表すべきである。」とすることとしました。</p> <p>回答②、③ 御指摘の点について、苦情窓口を設けるか否かについては各地方公共団体の判断によるものと考えておりますが、地方消費者行政ガイドラインにおいて「委託を行う場合であっても、委託を行った消費生活相談等の事務が適切に実施されるよう、地方公共団体の消費者行政担当部局においても責任を持って対応することが求められる。」としています。</p> <p>回答④、⑦ 御指摘の点については、「民間への委託の際の留意点」の①事務の実施の箇所、地方公共団体と受託者との連携・協力について記載しています。また、御意見の趣旨を踏まえ、モニタリングの具体的方法として、「①定期的に受託者から業務実績報告を受けるとともに、業務運営等について地方公共団体の消費者行政担当部局と受託者で打合せを行う、②委託先の選定に当たって第三者を交えた評価プロセスを設ける、といったことが考えられる。」と例示することとしました。</p> <p>回答⑥ 御意見の趣旨を踏まえ、当該記述を削除し、「事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することができる」とともに、複数の地方公共団体が同一の団体に委託した場合には、地方公共団体の境界にとられない、広域的な取組が可能になること等を期待して実施する地方公共団体がある。」とすることとしました。</p> <p>回答⑧ 御意見の趣旨を踏まえ、地方消費者行政地方消費者行政ガイドラインに「消費者行政担当部局においては、受託者が消費生活相談等の事務により得られた情報を活用するに当たっては、当該情報の利用が消費者の権利の尊重及び自立の支援の観点から適切か否かを踏まえて判断すること。」と記載することとしました。</p>

No.	項目	意見概要	意見数	回答
45	1_民間委託	<p>意見概要① 規則第7条第1項第1号の「<u>其他都道府県知事(市町村長)</u>が適当と認める者であること」の削除を要望する。</p> <p>意見概要② 規則第7条第1項第4号の条文を下記のように変更するよう要望する。「委託を受ける団体は、委託を受けた事務を統括管理する者を置くこと」</p> <p>意見概要③ 規則第7条第1項第1号の「<u>一般社団法人若しくは一般財団法人</u>」の「<u>公益社団法人若しくは公益財団法人</u>」への変更を要望する。</p> <p>意見概要④ 規則第7条第2項第4号の条文を下記のように変更するよう要望する。「委託を受ける団体は、委託を受けた事務を統括管理する者を置くこと」</p> <p>意見概要⑤ 「エ消費生活相談等の事務の委託・・・(消費生活相談専事の事務の民間への委託により期待される効果と問題点)」の箇所について原案①を意見案②(下線部追加)に改正されるよう要望する。 ①(原案)「各地方公共団体においては、これらのことを認識した上で民間団体への委託を実施するかどうかを判断することとし」 ②(意見)「各地方公共団体においては、消費生活相談等の事務の実施は自らの責務であるが、やむを得ない場合に限り、これらのことを認識した上で民間団体への委託を実施するかどうかを判断することとし」</p> <p>意見概要⑥ 「①事務の民間委託により期待される効果」の本文5、6行目 「委任契約は原則として1年単位であり、業務の実施状況により受託者が替わる可能性があることから、競争性が確保され、結果として効率的な事務の実施が可能となる。」の文章を削除すべきである。</p>	1	<p>回答① 御意見の趣旨を踏まえ、委託先について規則では、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるもの」とすることとしました。また、地方消費者行政ガイドラインにおいて「委託先の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者でないか、②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するものであるか、③委託を受ける消費生活相談・あっせん等の事務を積極的に行う意思があり、かつ態勢が整っているか、といったことを踏まえて判断する必要がある。」とするとともに、営利を目的とする団体に委託しようとする場合には、上記の観点から慎重に判断することが求められる。」とすることとしました。</p> <p>回答②、④ 御指摘の点について、民間委託に関しては個人への民間委託も想定されることから、「委託を受ける者が団体である場合には」としています。</p> <p>回答③ 御指摘の点について、「一般社団法人若しくは一般財団法人」には、公益社団法人及び公益財団法人を含むものです。一般社団法人及び一般財団法人を例示した趣旨は、これまでも多くの地方公共団体でこれらの法人に消費生活相談等の事務を委託してきた実績があることから、委託先として特に示したものです。</p> <p>回答⑤ 御意見の趣旨を踏まえ、「委託を行う場合であっても、委託を行った消費生活相談等の事務が適切に実施されるよう、地方公共団体の消費者行政担当部局においても責任を持って対応することが求められる。」とすることとしました。</p> <p>回答⑥ 御意見の趣旨を踏まえ、当該記述を削除し、「事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することができる」とともに、複数の地方公共団体が同一の団体に委託した場合には、地方公共団体の境界にとらわれない、広域的な取組が可能になること等を期待して実施する地方公共団体がある。」とすることとしました。</p>
46	1_民間委託	消費生活相談業務の民間委託について、民間委託は慎重に行うべきであり、その旨に沿った施行規則及び地方消費者行政ガイドラインにすべきである。	1	<p>法は、事務を適切に実施できるものとして内閣府令で定める全国統一の基準に適合する者に委託できることとしており、今回、規則においてその基準を定めるとともに、地方消費者行政ガイドラインにおいて各基準を規定した趣旨、留意事項について示しています。</p> <p>委託により、消費生活相談等の事務の質が低下することを防ぐ観点から、最低限求められる条件について、全国一律の制度的要件を示したものであり、基準に基づき委託が実施されるよう、規則及び地方消費者行政ガイドラインの周知を図ります。</p>

No.	項目	意見概要	意見数	回答
47	1_民間委託	<p>意見概要① 規則第7条「公正かつ中立」の規定は曖昧である。「消費者の権利の尊重及び自立の支援の観点で公正かつ中立」に修正すべきである。</p> <p>意見概要② 地方消費者行政ガイドライン案の「消費生活相談等の事務の民間委託により期待される効果」があるかのような記述は住民の生活と深く関わる消費生活相談の実態をとらえず、消費者利益を優先するものではないため削除すべきである。</p> <p>意見概要③ 地方消費者行政ガイドライン案の「消費生活相談等の事務の民間への委託の際の留意点」について、「受託する団体が相談員の教育、研修を行えること」が必須の条件であると考えます。</p> <p>意見概要④ 受託する「団体が専門的知見によりあっせん処理の体制」があることはいうまでもない。</p> <p>意見概要⑤ 受託団体の情報の管理に関する記述部分が曖昧である。別項では相談員は勉強会等に個人名を伏せば資料を使用できる旨の記載もあるが、直接雇用の相談員と受託団体雇用の相談員の情報管理に差があるのであればより明確に記述すべきである。</p>	1	<p>回答①、④ 御意見の趣旨を踏まえ、委託先について規則では、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるもの」とすることとしました。また、地方消費者行政ガイドラインにおいて「①委託先の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者でないか、②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するものであるか、③委託を受ける消費生活相談・あっせん等の事務を積極的に行う意思があり、かつ態勢が整っているか、といったことを踏まえて判断する必要がある。特に、消費生活相談・あっせんの事務について、営利を目的とする団体に委託しようとする場合には、上記の観点から慎重に判断することが求められる。また、委託先の選定後に、その理由を公表すべきである。」とすることとしました。</p> <p>回答② 御意見の趣旨を踏まえ、当該記述を削除し、「事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することができる」とともに、複数の地方公共団体が同一の団体に委託した場合には、地方公共団体の境界にとらわれない、広域的な取組が可能になる等を期待して実施する地方公共団体がある。」とすることとしました。</p> <p>回答③ 御指摘の点について、民間委託を実施する際は、受託者の選定に当たり、消費生活相談員の処遇や研修に配慮する者であることを確認することを求めるものであり、その趣旨は含まれているものと考えています。</p> <p>回答⑤ 御意見の趣旨を踏まえ、地方消費者行政地方消費者行政ガイドライン2(2)イに「消費者行政担当部局においては、受託者が消費生活相談等の事務により得られた情報を活用するに当たっては、当該情報の利用が消費者の権利の尊重及び自立の支援の観点から適切か否かを踏まえて判断すること。」と記載することとしました。</p>
48	1_民間委託	<p>意見概要① 事務の民間委託により期待される効果について削除すべきである。</p> <p>意見概要② 事務の民間委託により生ずる可能性がある問題について 営利団体への委託は避けるべきだと明記すべきである。</p> <p>意見概要③ 事務の実施について、消費者庁は、自治体の、偽装請負への疑惑への懸念を払しょくすべく、理論構成し、委託先への相談員の処遇改善や研修機会の確保が、自治体の努力義務ではなく、責務だという事を明確にするべきである。</p>	1	<p>回答① 御意見の趣旨を踏まえ、当該記述を削除し、「事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することができる」とともに、複数の地方公共団体が同一の団体に委託した場合には、地方公共団体の境界にとらわれない、広域的な取組が可能になること等を期待して実施する地方公共団体がある。」とすることとしました。</p> <p>回答② 御意見の趣旨を踏まえ、委託先について規則では、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるもの」とすることとしました。また、地方消費者行政ガイドラインにおいて「①委託先の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者でないか、②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するものであるか、③委託を受ける消費生活相談・あっせん等の事務を積極的に行う意思があり、かつ態勢が整っているか、といったことを踏まえて判断する必要がある。特に、消費生活相談・あっせんの事務について、営利を目的とする団体に委託しようとする場合には、上記の観点から慎重に判断することが求められる。また、委託先の選定後に、その理由を公表すべきである。」とすることとしました。</p> <p>回答③ 御指摘の点について、民間委託を実施する際は、受託者の選定に当たり、消費生活相談員の処遇や研修に配慮する者であることを確認することを求めるものであり、その趣旨は含まれているものと考えています。</p>

No.	項目	意見概要	意見数	回答
49	1_民間委託	<p>意見概要① 「消費生活相談の事務が民間委託されて、効果的かつ効率的に事務を実施できるといった効果が期待される」との記述について、本来自治体の業務であるもの、自治体が直接実施しても、大いに効果的かつ効率的に実施できるものと思われる。委託奨励とも受け取れる記載はいかがなものかと思われる。また、「人材及びサービス内容の多様性が確保される」、「競争性が確保される」との記述については、少ない企業・人材の地方では考えにくいことと思われる。</p> <p>意見概要② 営利企業が受託すれば、相談員に研修を受けさせるには経費が掛かるため、縮小される。営利目的の業者とは、経費削減となり得、相容れないのではないか。</p> <p>意見概要③ 「処遇改善に配慮」、「研修の機会の確保」について、努力義務ではなく、絶対条件としてほしい。</p>	1	<p>回答① 御意見の趣旨を踏まえ、民間委託により期待される効果の項目を削除し、「事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することにより、効果的に事務を実施及び提供することができる」とともに、複数の地方公共団体が同一の団体に委託した場合には、地方公共団体の境界にとられない、広域的な取組が可能になること等の効果を期待して実施する地方公共団体がある。」とすることとしました。</p> <p>回答② 御意見の趣旨を踏まえ、委託先について規則では、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるもの」とすることとしました。また、地方消費者行政ガイドラインにおいて「①委託先の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者でないか、②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するものであるか、③委託を受ける消費生活相談・あっせん等の事務を積極的に行う意思があり、かつ態勢が整っているか、といったことを踏まえて判断する必要がある。特に、消費生活相談・あっせんの事務について、営利を目的とする団体に委託しようとする場合には、上記の観点から慎重に判断することが求められる。また、委託先の選定後に、その理由を公表すべきである。」とすることとしました。</p> <p>回答③ 御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。</p>
50	1_民間委託	<p>意見概要① 事務の民間委託により期待される効果については全面的に見直すべきである。</p> <p>意見概要② 事務の民間委託により生ずる可能性がある問題として、公正中立に事務が行えなくなる、又は消費者が求めている行政サービスに繋がれないなど消費生活相談業務の根幹が揺らぐ問題が生じる可能性がある。多くの問題点があるにもかかわらず、民間への委託を容認しようとすることは、安心・安全な社会を構築することを目的とする法の趣旨にもそぐわないものと懸念する。</p> <p>意見概要③ 事務の実施に関して、受託者の責任者のみならず、消費生活相談員、職員等においても消費者行政担当部局と連携して事務を行うことを明確にすることで実質的な連携を確保し、また、業務遂行についての政策効果を確認するために、行政が監督し、さらに消費者や消費者目線を持った有識者等の第三者の参加による監視が必要であると考えます。</p>	1	<p>回答① 御意見の趣旨を踏まえ、委託先について規則では、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるもの」とすることとしました。また、地方消費者行政ガイドラインにおいて「①委託先の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者でないか、②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するものであるか、③委託を受ける消費生活相談・あっせん等の事務を積極的に行う意思があり、かつ態勢が整っているか、といったことを踏まえて判断する必要がある。特に、消費生活相談・あっせんの事務について、営利を目的とする団体に委託しようとする場合には、上記の観点から慎重に判断することが求められる。また、委託先の選定後に、その理由を公表すべきである。」とすることとしました。</p> <p>回答② 委託の実施により、御指摘の問題が生ずることや消費生活相談等の事務の質が低下することを防ぐ観点から、最低限求められる条件について、全国一律の制度的要件を示すことが法の趣旨であり、今回規定する基準に基づき委託が実施されるよう、規則及び地方消費者行政ガイドラインの周知を図ります。</p> <p>回答③ 御指摘の点については、「民間への委託の際の留意点」の①事務の実施の箇所、地方公共団体と受託者との連携・協力について記載しています。また、御意見の趣旨を踏まえ、モニタリングの具体的方法として、「①定期的に受託者から業務実績報告を受けるとともに、業務運営等について地方公共団体の消費者行政担当部局と受託者とで打合せを行う、②委託先の選定に当たって第三者を交えた評価プロセスを設ける、といったことが考えられる。」と例示することとしました。</p>

No.	項目	意見概要	意見数	回答
51	1_民間委託	<p>意見概要① 規則第7条の民間団体への委託の判断基準について、「委託を受ける事務を消費者の権利の尊重及び自立の支援の観点で公正かつ中立に実施できるもの」と修正すべきである。</p> <p>意見概要② 地方消費者行政ガイドライン案の「消費生活相談等の事務の民間委託により期待される効果」があるとのメリットを強調するような記述は、全部削除すべきである。</p> <p>意見概要③ 地方消費者行政ガイドライン案の「消費生活相談等の事務の民間への委託の際の留意点」に、次の事項を加えるべきである。 ・受託する団体が営利事業者でないこと。 ・受託する団体の活動実績が消費者の権利の尊重・自立の支援にあること。 ・受託する団体が専門的知見によるあっせん処理の態勢があること。</p> <p>意見概要④ 地方消費者行政ガイドライン案の「消費生活相談等の事務の民間への委託の際の留意点」(14頁)に、委託自治体が責任を持って受託団体の業務の状況を正確に把握し、業務状況に関する対外的な報告や情報提供等について説明義務を地方消費者行政ガイドラインに明記すべきである。</p>	1	<p>回答①、③ 御意見の趣旨を踏まえ、委託先について規則では、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるもの」とすることとしました。また、地方消費者行政ガイドラインにおいて「①委託先の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者でないか、②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するものであるか、③委託を受ける消費生活相談・あっせん等の事務を積極的に行う意思があり、かつ態勢が整っているか、といったことを踏まえて判断する必要がある。特に、消費生活相談・あっせんの事務について、営利を目的とする団体に委託しようとする場合には、上記の観点から慎重に判断することが求められる。また、委託先の選定後に、その理由を公表すべきである。」とすることとしました。</p> <p>回答② 御意見の趣旨を踏まえ、当該記述を削除し、「事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することができる」とともに、複数の地方公共団体が同一の団体に委託した場合には、地方公共団体の境界にとらわれない、広域的な取組が可能になること等を期待して実施する地方公共団体がある。」とすることとしました。</p> <p>回答④ 御指摘の点については、「民間への委託の際の留意点」の①事務の実施の箇所、地方公共団体と受託者との連携・協力について記載しています。また、御意見の趣旨を踏まえ、モニタリングの具体的方法として、「①定期的に受託者から業務実績報告を受けるとともに、業務運営等について地方公共団体の消費者行政担当部局と受託者とで打合せを行う、②委託先の選定に当たって第三者を交えた評価プロセスを設ける、といったことが考えられる。」と例示することとしました。</p>
52	1_民間委託	<p>意見概要① 地方消費者行政ガイドラインの事務の民間委託により期待される効果について、「受託契約は原則として1年単位であり、業務の実施状況により受託者が替わる可能性があることから、競争性が確保され、結果として効率的な事務の実施が可能となる」との指摘は、消費生活相談業務の趣旨や民間委託の実態が全く理解されていないものであり、このようなメリットを強調するような記述(13頁)は、有害であり全部削除すべきである。特に、受託団体が1年単位で変わる可能性があるから競争性・効率性が確保されるとの指摘は、消費生活相談という役割の継続性と全く相反するものである。</p> <p>意見概要② 規則第7条で「委託を受ける事務を公正かつ中立に実施できるものであって、特定非営利活動法人又は一般社団法人若しくは一般財団法人その他都道府県知事(市町村長)が適当と認める者であること」と規定している。しかし基準が曖昧で抽象的であり、消費生活相談業務の理念を十分に理解しない営利事業者でも都道府県知事(市町村長)が適当と認めれば委託先に選定されることになり、消費生活相談業務の中立性、公平性は守れない。「委託を受ける事務を公正かつ中立に実施できるものであって、かつ、消費者の権利の尊重及び自立の支援の観点を保持し、加えて営利団体(株式会社等事業者)を除く者」とすべきである。</p>	2	<p>回答① 御意見の趣旨を踏まえ、当該記述を削除し、「事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することができる」とともに、複数の地方公共団体が同一の団体に委託した場合には、地方公共団体の境界にとらわれない、広域的な取組が可能になること等を期待して実施する地方公共団体がある。」とすることとしました。</p> <p>回答② 御意見の趣旨を踏まえ、委託先について規則では、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるもの」とすることとしました。また、地方消費者行政ガイドラインにおいて「①委託先の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者でないか、②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するものであるか、③委託を受ける消費生活相談・あっせん等の事務を積極的に行う意思があり、かつ態勢が整っているか、といったことを踏まえて判断する必要がある。特に、消費生活相談・あっせんの事務について、営利を目的とする団体に委託しようとする場合には、上記の観点から慎重に判断することが求められる。また、委託先の選定後に、その理由を公表すべきである。」とすることとしました。</p>

No.	項目	意見概要	意見数	回答
53	1_民間委託	<p>意見概要① 規則第7条の規定は、基準が曖昧で抽象的であり、消費生活相談業務の理念を十分に理解しない営利団体(事業者)でも都道府県知事(市町村長)が適当と認めれば委託先に選定されることになり、消費生活相談業務の中立性、公平性は守られない。「委託を受ける事務を公正かつ中立に実施できるものであって、営利団体(事業者)を除く特定非営利活動法人又は・・・」とすべきである。</p> <p>意見概要② 地方消費者行政ガイドライン(案)の事務の民間委託により期待される効果について、「受託契約は原則として1年単位であり、業務の実施状況により受託者が替わる可能性があることから、競争性が確保され、結果として効率的な事務の実施が可能となる」との指摘は、消費生活相談業務の趣旨や民間委託の実態が全く理解されていないと思われ、削除すべきである。逆に、事務の民間委託により生ずる可能性がある問題と捉えるべきである。</p> <p>意見概要③ 地方消費者行政ガイドライン(案)の消費生活相談等の事務の民間への委託の際の留意点の事務の実施に関して、民間団体に委託する場合も、消費生活相談業務が単なる委託ではなく、行政との協働事業であることを明確にして、行政と委託団体が連携・協力を密にして、それぞれの役割を果たすよう取り組むこと。</p>	1	<p>回答① 御意見の趣旨を踏まえ、委託先について規則では、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるもの」とすることとしました。また、地方消費者行政ガイドラインにおいて「①委託先の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者でないか、②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するものであるか、③委託を受ける消費生活相談・あっせん等の事務を積極的に行う意思があり、かつ態勢が整っているか、といったことを踏まえて判断する必要がある。特に、消費生活相談・あっせんの事務について、営利を目的とする団体に委託しようとする場合には、上記の観点から慎重に判断することが求められる。また、委託先の選定後に、その理由を公表すべきである。」とすることとしました。</p> <p>回答② 御意見の趣旨を踏まえ、当該記述を削除し、「事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することができる」とともに、複数の地方公共団体が同一の団体に委託した場合には、地方公共団体の境界にとらわれない、広域的な取組が可能になること等を期待して実施する地方公共団体がある。」とすることとしました。</p> <p>回答③ 御指摘の点については、「民間への委託の際の留意点」の①事務の実施の箇所、地方公共団体と受託者との連携・協力について記載しています。</p>
54	1_民間委託	<p>意見概要① 消費生活相談等の事務の委託についてそもそも、消費者安全法に民間委託の基準の規定を設けたのは、民間委託を促進するためではなく、野放図な民間委託に歯止めをかけるためである。このため、冒頭の文を下記に書き換えるよう要望する。 「消費生活相談の費用の節減を目的に事務を民間に委託する例が見受けられるが、事務の性質上、一定の歯止めが必要であるので、委託団体について規則第7条で示す基準を設けた」</p> <p>意見概要② 地方消費者行政ガイドラインに「① 委託団体の選定について」という項目を設け、「損害賠償責任等の所在を明確にするため法人格をもつ団体に限定すること」、「営利性のある団体、たとえば株式会社は好ましくないこと」「委託団体は、委託費用の高低ではなく、相談遂行能力を評価して選定すること」を明示いただきたい。</p> <p>意見概要③ 「① 事務の実施に関して」を「② 事務の実施に関して」に改め、二つ目の項目に、「受託団体の責任者は相談窓口常驻し」を追加いただきたい。</p> <p>意見概要④ 「消費者安全法が優先され、指定管理者制度においても規則第7条で示す基準は該当する」旨を明記いただきたい。</p>	1	<p>回答① 御意見の趣旨を踏まえ、基準を設ける趣旨として、「委託することによって消費生活相談等の事務の質が低下することはあってはならない。このため、最低限求められる条件について、全国一律の制度的要件を示す必要がある。」とすることとしました。</p> <p>回答② 御意見の趣旨を踏まえ、委託先について規則では、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるもの」とすることとしました。また、地方消費者行政ガイドラインにおいて「①委託先の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者でないか、②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するものであるか、③委託を受ける消費生活相談・あっせん等の事務を積極的に行う意思があり、かつ態勢が整っているか、といったことを踏まえて判断する必要がある。特に、消費生活相談・あっせんの事務について、営利を目的とする団体に委託しようとする場合には、上記の観点から慎重に判断することが求められる。また、委託先の選定後に、その理由を公表すべきである。」とすることとしました。</p> <p>回答③ 規則及び地方消費者行政ガイドラインにおいて、受託者が団体である場合には、統括管理する者を配置することとしていますが、統括管理する者の具体的な勤務形態については、委託を実施する地方公共団体と受託者の間で判断されるものと考えており、御意見は今後の施策の参考とさせていただきます。</p> <p>回答④ 御意見の趣旨を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインに「指定管理者に委ねる場合も、規則及び本地方消費者行政ガイドラインの規定の趣旨を踏まえ、適切に対応することが求められる。」とすることとしました。</p>

No.	項目	意見概要	意見数	回答
55	1_民間委託	<p>意見概要① 規則案第7条に「委託を受ける事務を構成かつ中立に実施できるものであって、特定非営利活動促進法・・・特定非営利活動法人又は一般社団法人若しくは一般財団法人その他都道府県知事が適当と認める者であること」と規定しているが、少なくとも「委託を受ける事務を消費者の権利の尊重及び自立の支援の観点で公正かつ中立に実施できるものであって、消費者目線で活動してきた実績があること」に変更すべきである。</p> <p>意見概要② 地方消費者行政ガイドライン事務の民間委託により期待される効果については全文削除を求める。</p> <p>意見概要③ 事務の実施に関して、偽装請負は問題であるが、被害の救済、予防は当該責任者と受託者の相談員、職員等との連携がなければ、消費者が求めている行政サービスに繋がらないなど業務の遂行ができない。したがって、常に連携を取ることと、また、業務が適切に遂行されていること、政策効果を測定するために、行政が監督、適切な監視には当該行政だけでなく消費者や消費者目線を持った有識者の参加が必要である。</p>	1	<p>回答① 御意見の趣旨を踏まえ、委託先について規則では、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるもの」とすることとしました。また、地方消費者行政ガイドラインにおいて「①委託先の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者でないか、②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するものであるか、③委託を受ける消費生活相談・あっせん等の事務を積極的に行う意思があり、かつ態勢が整っているか、といったことを踏まえて判断する必要がある。特に、消費生活相談・あっせんの事務について、営利を目的とする団体に委託しようとする場合には、上記の観点から慎重に判断することが求められる。また、委託先の選定後に、その理由を公表すべきである。」とすることとしました。</p> <p>回答② 御意見の趣旨を踏まえ、当該記述を削除し、「事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することができる」とともに、複数の地方公共団体が同一の団体に委託した場合には、地方公共団体の境界にとらわれない、広域的な取組が可能になること等を期待して実施する地方公共団体がある。」とすることとしました。</p> <p>回答③ 御指摘の点については、「民間への委託の際の留意点」の①事務の実施の箇所、地方公共団体と受託者との連携・協力について記載しています。また、御意見の趣旨を踏まえ、モニタリングの具体的方法として、「①定期的に受託者から業務実績報告を受けるとともに、業務運営等について地方公共団体の消費者行政担当部局と受託者とで打合せを行う、②委託先の選定に当たって第三者を交えた評価プロセスを設ける、といったことが考えられる。」と例示することとしました。</p>
56	1_民間委託	<p>意見概要① 規則案第7条について、消費生活相談は、事業者処分・啓発・政策立案等の消費者行政の基盤(又は中核)となる業務であり、本来は行政機関が担当すべきものであるため、委託先団体としては、行政機関に準ずるものでなければならない。少なくとも、営利性を有する団体は、消費生活相談になじまない。規則案に記載されているNPOや一般法人はいずれも非営利的な団体であり、これを例示する以上これに準じた性質を持つ団体でなければならないものとすべきである。そこで、少なくとも「その他これらに準ずるものとして都道府県知事(市町村長)が適当と認める者」という表現に改めるべきである。</p> <p>意見概要② 事務の民間委託により期待される効果」の項は削除すべきである。</p> <p>意見概要③ 「(消費生活相談等の事務の民間への委託の際の留意点)の項」について、委託先団体として、営利事業者はふさわしくないことを明記すべきである。</p> <p>意見概要④ 地方消費者行政ガイドラインの事務の実施に関しての中に、行政が消費生活相談員に業務上の指示をする際には委託先団体の責任者を通じてすべきであるかのような記載は、削除すべきである。</p>	1	<p>回答①、③ 御意見の趣旨を踏まえ、委託先について規則では、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるもの」とすることとしました。また、地方消費者行政ガイドラインにおいて「①委託先の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者でないか、②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するものであるか、③委託を受ける消費生活相談・あっせん等の事務を積極的に行う意思があり、かつ態勢が整っているか、といったことを踏まえて判断する必要がある。特に、消費生活相談・あっせんの事務について、営利を目的とする団体に委託しようとする場合には、上記の観点から慎重に判断することが求められる。また、委託先の選定後に、その理由を公表すべきである。」とすることとしました。</p> <p>回答② 御意見の趣旨を踏まえ、民間委託により期待される効果の項目を削除し、「事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することにより、効果的に事務を実施及び提供することができる」とともに、複数の地方公共団体が同一の団体に委託した場合には、地方公共団体の境界にとらわれない、広域的な取組が可能になること等の効果を期待して実施する地方公共団体がある。」とすることとしました。</p> <p>回答④ 御意見の趣旨を踏まえ、当該記述については修正することとしました。</p>

No.	項目	意見概要	意見数	回答
57	1_民間委託	<p>意見概要① 消費生活相談事務の委託先は、原則として、一般社団法人及び一般財団法人とし、例外的に、5年以上の消費者支援活動実績を有する特定非営利活動法人とする。「その他都道府県知事が適当と認める者」、「その他市町村長が適当と認める者」は別の項で規定し、上記一般社団法人、一般財団法人及び特定非営利活動法人に準じる者として地方公共団体の首長が認めた場合に限定する。 また、株式会社などの営利団体については、受託者の範囲から除外する旨を明記する。</p> <p>意見概要② 消費生活相談事務を委託する場合、内閣府令において、地方公共団体内に受託者に関する苦情窓口を設置することを義務付けるべきである。</p> <p>意見概要③ 消費生活相談事務を委託する場合、内閣府令において、都道府県及び市町村に対し、消費者が相談するに先立ち、受託先が相談を受けること及び受託先に関する苦情窓口を委託者である地方自治体が受け付けていることを周知する義務を負わせるべきである。</p> <p>意見概要④ 現状、地方消費者行政ガイドラインにおいて、地方公共団体による受託者への適切な監督・監視を求めているが、不十分である。消費生活相談事務を委託する場合、内閣府令において、都道府県及び市町村は消費生活審議会を設置し、事務の委託について、審議を経ることを義務付けるべきである。</p> <p>意見概要⑤ 民間委託により期待される効果の項目を削除すべきである。</p> <p>意見概要⑥ 民間委託により生ずる可能性がある問題について、現状の記載を維持すべきである。</p> <p>意見概要⑦ 消費生活相談事務の民間委託の際の留意点について、「なお、この場合の民間委託には、地方自治法第244条の2第3項の規定に基づく指定管理者による公の施設の管理は含まれないものとする」との規定は、規則において設けるべきである。</p> <p>意見概要⑧ 「消費生活相談等の事務の民間への委託の際の留意点」に、以下の記載を加えるべきである。「委託に際してはあらかじめ求めるサービスの質と量を設計するとともに、そのサービスに要する適正な経費を計上する。」</p> <p>意見概要⑨ 消費生活相談員の処遇等に関して、趣旨に賛同する。なお、適正な経費の計上について触れるべきである。</p> <p>意見概要⑩ 受託者が、消費生活相談事務により得られた情報を自らの業務のために利用することは、地方公共団体の了解があったとしても認めるべきではない。</p>	1	<p>回答① 御意見の趣旨を踏まえ、委託先について規則では、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるもの」とすることとしました。また、地方消費者行政ガイドラインにおいて「①委託先の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者でないか、②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するものであるか、③委託を受ける消費生活相談・あっせん等の事務を積極的に行う意思があり、かつ態勢が整っているか、といったことを踏まえて判断する必要がある。特に、消費生活相談・あっせんの事務について、営利を目的とする団体に委託しようとする場合には、上記の観点から慎重に判断することが求められる。また、委託先の選定後に、その理由を公表すべきである。」とすることとしました。</p> <p>回答②、③ 御指摘の点について、苦情窓口を設けるか否かについては各地方公共団体の判断によるものと考えておりますが、「委託を行う場合であっても、委託を行った消費生活相談等の事務が適切に実施されるよう、地方公共団体の消費者行政担当部局においても責任を持って対応することが求められる。」としています。</p> <p>回答④ 御意見の趣旨を踏まえ、モニタリングの具体的方法として、「①定期的に受託者から業務実績報告を受けるとともに、業務運営等について地方公共団体の消費者行政担当部局と受託者間で打合せを行う、②委託先の選定に当たって第三者を交えた評価プロセスを設ける、といったことが考えられる。」と例示することとしました。</p> <p>回答⑤ 御意見の趣旨を踏まえ、民間委託により期待される効果の項目を削除し、「事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することにより、効果的に事務を実施及び提供することができる」ともに、複数の地方公共団体が同一の団体に委託した場合には、地方公共団体の境界にとられない、広域的な取組が可能になること等の効果を期待して実施する地方公共団体がある。」とすることとしました。</p> <p>回答⑥ 民間委託に期待される効果の記述とあわせ、記述を整理することとしました。</p> <p>回答⑦ 御意見の趣旨を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインに「指定管理者に委ねる場合も、規則及び本地方消費者行政ガイドラインの規定の趣旨を踏まえ、適切に対応することが求められる。」とすることとしました。</p> <p>回答⑧及び⑨ 御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。</p> <p>回答⑩ 御意見の趣旨を踏まえ、地方消費者行政地方消費者行政ガイドラインに「消費者行政担当部局においては、受託者が消費生活相談等の事務により得られた情報を活用するに当たっては、当該情報の利用が消費者の権利の尊重及び自立の支援の観点から適切か否かを踏まえて判断すること。」と記載することとしました。</p>

No.	項目	意見概要	意見数	回答
58	1_民間委託	<p>意見概要① 事務の民間委託により期待される効果について、全文削除いただきたい。</p> <p>意見概要② 偽装請負は問題であるが、被害の放済・未然防止等は地方自治体責任者と受託者の相談員、職員の連携がなければ相談処理は困難である。偽装委託に重きを置くために、地方自治体との連携がおろそかにならないようにすべきである。</p> <p>意見概要③ 政策効果の測定に、地方自治体による受託者への適切な監督、適切な監視について賛成であるが、特に監視については消費者や消費者目線を持った有識者が参加すべき。</p> <p>意見概要④ 受託する団体は営利事業者でないことが求められる。</p> <p>意見概要⑤ 規則第7条第1項の委託を受ける事務について「公正かつ中立に実施できる者であって・・・その他都道府県知事(市町村長)が適当と認める者であること」とあるが、その判断基準は明確でない。現在でも、一部自治体では営利事業者が参入し、相談処理等に問題を抱えている。営利、効率を求める事業者等の排除ができるようにすべきである。消費者の権利・利益擁護を持った事業者等で公正・中立性に実施できるものとするべきである。</p>	1	<p>回答① 御意見の趣旨を踏まえ、民間委託により期待される効果の項目を削除し、「事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することにより、効果的に事務を実施及び提供することができる」とともに、複数の地方公共団体が同一の団体に委託した場合には、地方公共団体の境界にとらわれない、広域的な取組が可能になること等の効果を期待して実施する地方公共団体がある。」とすることとしました。</p> <p>回答② 御指摘の点については、「民間への委託の際の留意点」の①事務の実施の箇所、地方公共団体と受託者との連携・協力について記載しています。</p> <p>回答③ 御意見の趣旨を踏まえ、モニタリングの具体的方法として、「①定期的に受託者から業務実績報告を受けるとともに、業務運営等について地方公共団体の消費者行政担当部局と受託者との打合せを行う、②委託先の選定に当たって第三者を交えた評価プロセスを設ける、といったことが考えられる。」と例示することとしました。</p> <p>回答④、⑤ 御意見の趣旨を踏まえ、委託先について規則では、「消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるもの」とすることとしました。また、地方消費者行政ガイドラインにおいて「①委託先の目的ないし活動方針に鑑み、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者でないか、②過去の活動実績が消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するものであるか、③委託を受ける消費生活相談・あつせん等の事務を積極的に行う意思があり、かつ態勢が整っているか、といったことを踏まえて判断する必要がある。特に、消費生活相談・あつせんの事務について、営利を目的とする団体に委託しようとする場合には、上記の観点から慎重に判断することが求められる。また、委託先の選定後に、その理由を公表すべきである。」とすることとしました。</p>
59	1_民間委託	<p>意見概要① 地方消費者行政ガイドラインのうち、「消費生活相談業務の事務の委託」の事務の民間委託により期待される効果については全文削除を求める。</p> <p>意見概要② 事務の民間委託による生ずる可能性がある問題として、記載されているように多くの問題点があるにもかかわらず、民間への委託を容認しようとするのは安心・安全な社会を構築することを目的としている消費者庁の施策と矛盾するものである。</p>	1	<p>回答① 御意見の趣旨を踏まえ、当該記述を削除し、「事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することができる」とともに、複数の地方公共団体が同一の団体に委託した場合には、地方公共団体の境界にとらわれない、広域的な取組が可能になる等を期待して実施する地方公共団体がある。」とすることとしました。</p> <p>回答② 法は、事務を適切に実施できるものとして内閣府令で定める全国統一の基準に適合する者に委託できるとしており、今回、規則においてその基準を定めるとともに、地方消費者行政ガイドラインにおいて各基準を規定した趣旨、留意事項について示しています。これは、委託により、消費生活相談等の事務の質が低下することを防ぐ観点から、最低限求められる条件について、全国一律の制度的要件を示したものであり、基準に基づき委託が実施されるよう、規則及び地方消費者行政ガイドラインの周知を図ります。</p>

No.	項目	意見概要	意見数	回答
60	1_民間委託	<p>意見概要① 地方消費者行政地方消費者行政ガイドラインの事務の民間委託に期待される効果については全文削除を求める。</p> <p>意見概要② 地方消費者行政ガイドラインに示されている問題点、それも公正中立に事務が行えなくなる、又は消費者が求めている行政サービスに繋がれないなどをあげている。このように多くの問題点があることにもかかわらず、民間への委託を容認しようとするのは、安心・安全な社会を構築することを目的としている消費者庁の施策に矛盾するものと思われる。</p> <p>意見概要③ 事務の実施に関して、偽装請負は問題であるが、被害の救済、予防は当該責任者と受託者の相談員、職員等との連携がなければ、意見概要②で述べたように消費者が求めている行政サービスに繋がらないなど業務の遂行ができない。したがって、常に連携を取ること、また、業務が適切に遂行されていること、政策効果を測定するために、行政が監督、適切な監視には当該行政だけでなく消費者や消費者目線を持った有識者の参加が必要である。</p>	2	<p>回答① 御意見の趣旨を踏まえ、民間委託により期待される効果の項目を削除し、「事務を受託する団体の専門性やノウハウを導入することにより、効果的に事務を実施及び提供することができる」とともに、複数の地方公共団体が同一の団体に委託した場合には、地方公共団体の境界にとられない、広域的な取組が可能になる等の効果を期待して実施する地方公共団体があ</p> <p>回答② 法は、事務を適切に実施できるものとして内閣府令で定める全国統一の基準に適合する者に委託できることとしており、今回、規則においてその基準を定めるとともに、地方消費者行政ガイドラインにおいて各基準を規定した趣旨、留意事項について示しています。</p> <p>委託により、消費生活相談等の事務の質が低下することを防ぐ観点から、最低限求められる条件について、全国一律の制度的要件を示したものであり、基準に基づき委託が実施されるよう、規則及び地方消費者行政ガイドラインの周知を図ります。</p> <p>回答③ 御指摘の点については、「民間への委託の際の留意点」の①事務の実施の箇所、地方公共団体と受託者との連携・協力について記載しています。</p> <p>また、御意見の趣旨を踏まえ、モニタリングの具体的方法として、「①定期的に受託者から業務実績報告を受けるとともに、業務運営等について地方公共団体の消費者行政担当部局と受託者とで打合せを行う、②委託先の選定に当たって第三者を交えた評価プロセスを設ける、といったことが考えられる。」と例示することとしました。</p>
61	2_センター条例	<p>規則第8条第4号における「客観的な能力実証」は、①恣意性が排除された客観的・合理的な実証を毎期同じ基準・方法で行うこと、②更新予定者の能力実証はそれまでの業務実績の評価を基本として行うべきこと、③その基準は任用当初に当該消費生活相談員に明示するほか、本人の要望に応じて能力実証の結果を開示することを内閣府令に明記すべき。</p>	4	<p>御意見の趣旨を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインに、(1)能力実証は消費生活相談員の職務との関係で合理的な結び付きがなければならないこと、(2)消費生活相談員から求めがあったときには、能力実証の結果を説明することが望ましいこと、及び(3)実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮しつつ、職務の内容、職務の成果、意欲、能力又は経験等を勘案し、給料や報酬等における処遇を決定することが望ましいことを記載することとしました。</p>
62	2_センター条例	<p>消費生活相談の専門性と実務経験に基づく交渉力を確保するためには、相談員の雇止めを抑制することが重要である。ガイドラインに、再度任用の応募すら認めないという意味での雇止め(狭義の雇止め)が許されないことを明示するとともに、一定の更新回数に至ると一律に公募競争試験を行うという意味での雇止め(広義の雇止め)も不適切であることを記述すべきである。</p>	8	<p>消費生活相談員の雇止めは、消費者庁としても望ましくないと考えており、参酌基準という形で示しました(規則第8条第4号)。一方、公募を行うことについては、客観的な能力実証の具体的な方法が消費生活相談員を任用する地方公共団体等の裁量に委ねられていることを踏まえる必要があります。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。</p>
63	2_センター条例	<p>「雇止め」には、一定の更新回数に達すると再度任用の応募すら認めない方式だけでなく、毎年度の更新は個別の職務実績の選考による再度任用を認めながら、更新回数の上限になると一律に公募競争試験を行う方式もある。消費生活相談員にとっては地位の不安定さを招く点で共通であり、ガイドラインには、この両方が不適切であることを明記すべき。</p>	2	同上
64	2_センター条例	<p>各消費生活センターにおける消費生活相談員の専門的な助言や事業者との交渉、啓発活動をより充実したものとするためには、相談員を長期的に育成することが求められる。したがって、相談員の雇止めを抑制することが重要であり、各自治体が一律に雇止めを抑制するよう明記すべきである。一定の更新回数の上限を設けて再度任用の応募すらできないことが許されないことはいまでもないが、毎年度の更新選考を行い、さらに更新回数の上限を設け、公募扱いとするような場合も、消費生活相談員の地位の不安定さを招く不適切な取扱いである。</p>	1	同上

No.	項目	意見概要	意見数	回答
65	2.センター条例	消費生活相談の専門性と実務経験に基づく交渉力を確保するためには、一定の更新回数の上限を設けて再度任用の応募すら認めない「狭義の雇止め」を撤廃すべき。また、毎年度の更新は個別的な業務実績による能力実証(選考)を行いながら、更新回数の上限に至った者を一律に公募競争試験の対象とする「広義の雇止め」も、消費生活相談員の地位の不安定さを招く不適切な取扱いであると考ええる。	1	同上
66	2.センター条例	消費生活相談員の任用について、更新回数制限がある自治体では、研修や経験を重ねても常に雇用不安が伴う。消費生活相談は、恒常的にある仕事にかかわらず、更新回数制限があることで、実質的に専門職としての待遇改善を図ることも困難となっている。ガイドラインには、一定の更新回数に至ると一律に公募競争試験を行う雇止めが不適切であることを記述すべき。	1	同上
67	2.センター条例	毎年度の更新は個別的な業務実績による能力実証(選考)を行いながら、更新回数の上限に至った者を一律に公募競争試験の対象とする「広義の雇止め」も、消費生活相談員の地位の不安定さを招く不適切な取扱いであり、抑制すべきである。 ①一定年数までの基準と一定年数満了時の基準を合理性なく変更していること、②経験が業務の質に大きく影響する消費生活相談の分野においては、能力実証は筆記試験・面接試験である必要はなく、むしろ、それまでの業務実績を一定の客観的・合理的な基準によって判断することが望ましいと考えられる。 確かに地域によっては不適切な相談員が居座っては消費者のためにならないと思われるが、毎年適切な客観的・合理的な判断がされれば足りると思われる。	1	同上
68	2.センター条例	消費生活相談の専門性と実務経験に基づく交渉力を確保するためには、相談員の雇止めを抑制することが重要である。消費者庁が長官通知や大臣メッセージを繰り返してきたにもかかわらず、全ての都道府県においてその内容が実現されているとはいえない状況であることから、施行規則とガイドラインを定めるに当たっても、雇止めが抑制されるよう明確に記載していただきたい。	5	任期に達した者の再度の任用は一切しないという意味での雇止めは望ましくないと考えており、参酌基準という形で示したところですが(規則第8条第4号)、御意見の趣旨を踏まえ、地方消費行政ガイドラインにおいて、当該条項は上記意味での雇止めについて見直しを定めるものであることを明記することとしました。
69	2.センター条例	消費生活相談員の「適切な処遇」を明文化し、「雇止めをしない」と記載すべき。	1	同上
70	2.センター条例	施行規則第8条第4号について、「同一の者を再度任用することは排除されない」との表現ではなく、雇止めが抑制されるような明確な表現を希望する。	1	同上
71	2.センター条例	消費生活相談事務の重要性を認め、その業務に従事する消費生活相談員の職の法定化がなされるようになったことは評価するが、今なお消費生活相談員の雇用については問題があることから、雇用の改善等に更なる施策の展開を希望する。 多くの消費生活相談員が任期1年の非常勤職員であることは、周知の事実である。そもそも消費生活相談業務自体が継続性を求められるものであることから、本来は雇用期間が1年ということはいかかなものか、そのことを問題にすることなく雇止めのみ懸念を示すのではなく、本来の消費生活相談員の雇用はいかにあるべきかを考えることの方が先決である。今後は、任期1年という任用状況が改善されることを求める。	6	消費生活相談員の任用形態は、任用する地方公共団体等の裁量に委ねられる事項であることを踏まえつつ、引き続き、消費生活相談員の環境整備を進めてまいりたいと考えます。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。

No.	項目	意見概要	意見数	回答
72	2.センター条例	消費生活専門相談員は、非常に専門性が高いとともに経験に裏打ちされたスキルが必要であることから、そもそも任用の回数や年数を設けることは、質の高い消費生活相談を行えなくなることから、制限を設けるべきではなく、むしろ、相談員が安心して業務を行えるためには地位の安定のための期限の定めのない雇用とすべきである。 消費生活相談員の任用について、任期ごとに客観的な能力実証を行った結果として、同一の者を再度任用することは排除されないことは当然であり、むしろ、期限の定めのない雇用とすべきである。	1	同上
73	2.センター条例	この機会に、消費生活相談員の雇用を見直していただきたい。雇止めや更新制度ではない新たな雇用制度の創設や、全国の相談員雇用のガイドラインを新たに作成する等により、消費生活相談員が仕事に専念できる環境を整備していただきたい。	1	同上
74	2.センター条例	地方公共団体が、消費生活相談員を正規職員として採用するか、それに準じる身分として法定化すべき。	1	同上
75	2.センター条例	消費生活相談の専門性と実務経験に基づく交渉力を確保するためには、相談員の雇止めを抑制することが重要であり、消費者庁は長官通知や大臣メッセージを繰り返している。施行規則とガイドラインを定めるに当たっても、雇止めが抑制されるよう明確に記載すべき。 なお、雇止めが報告されていないC自治体では、相談員が自ら様々な学習会などを弁護士会等と連携して実施しているなど、相談業務の充実を図ることができており、「雇止め」のない身分保障をすることで、相談員の相談業務の充実化を実現すべき。	1	任期に達した者の再度の任用は一切しないという意味での雇止めは望ましくないと考えており、参酌基準という形で示したところですが(消費者安全法施行規則第8条第4号)、御意見の趣旨を踏まえ、当該条項は上記意味での雇止めについて見直しを定めるものであることを明記することとしました。 C自治体の実情は、今後の施策の参考とさせていただきます。
76	2.センター条例	消費生活相談や地方消費者行政全般において、消費生活相談員の果たしている役割は極めて大きく、消費者が一番の頼りとする存在である。その業務は日々変化していく消費者被害の実態や制度の改定に対応する努力が求められ、事業者に対してタフな交渉能力が求められる重要な仕事である。その仕事にふさわしい給与や処遇の水準が確保され、雇止めを心配せずに能力を高めていくことができるよう、規則及びガイドラインが実効性のあるものとして運用されることを期待する。	1	規則及びガイドラインが実効性のあるものとして運用されるよう、消費者庁としても努めてまいります。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
77	2.センター条例	消費生活相談員の役割を明確に示したことは支持する。また、「雇止め」の見直しに言及していることは心強い限りである。この方針は強く打ち出してほしい。	1	御指摘の点は、引き続き、消費者庁としても努めてまいります。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
78	2.センター条例	意見概要① 相談業務を民間委託する場合、民間の事業者へ雇用された相談員への処遇の確保等に関して、「参酌」とはいえ市の条例や規則等に盛り込むことは不可能ではないか。 意見概要② 相談業務を民間委託する場合、特に相談員の雇止めは、他関係法令への抵触も懸念される。	1	回答① 相談業務を民間委託した場合であっても、民間の事業者へ雇用された消費生活相談員について処遇の確保等を条例や規則等で定めることは可能であると考えます。条例や規則等で定められた事項を踏まえて、地方公共団体が受託者との間で委託契約を締結することを期待しています。 回答② 消費者庁としては、他関係法令と抵触はないものと考えています。
79	2.センター条例	雇止めの見直しに言及していることを評価する。消費生活相談の経験が相談の質と比例関係にあるため、長年勤めることが相談の質の向上につながり得ると考える。	1	御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
80	2.センター条例	消費生活センターの参酌基準として、「消費生活センターの事務を行うために必要な職員は、都道府県の人口10万人当たり1名、市町村の人口2万人当たり1名とする。これは専任職員の数値とする。また、非常勤職員を置く場合は勤務時間数を基準に常勤職員の人数に換算して数値を求めるものとする」という職員の配置基準を定めるように提案する。	1	御指摘の点については、地域の実情に応じて各地方公共団体が決定すべきであり、消費者庁が参酌基準として示すのに適しないと考えています。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
81	2.センター条例	消費生活相談員資格試験の合格者と、合格したとみなされる者の間で、今後、採用や待遇等で違いが出てくるのではないかと心配される。そのような心配が現実にならないよう、万一、そのようなことが起こり交渉が必要となった時のために、ガイドラインに明記していただきたい。	1	消費生活相談員の採用や待遇等は、任用する地方公共団体等の裁量に委ねられることを踏まえつつ、現行3資格を保有する消費生活相談員が改正法の施行後も円滑に業務を行うことができるよう、必要な環境整備を進めてまいりたいと考えます。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。

No.	項目	意見概要	意見数	回答
82	2.センター条例	「雇止めは撤廃すべき」というくらい強く記載することを要望する。民間委託となった場合には、委託先の変更等の事情に関係なく、委託前の報酬・待遇を下回ることがないようにガイドラインに記載することを要望する。	1	消費生活相談員の処遇は、任用する地方公共団体等の裁量に委ねられる事項であることを踏まえつつ、引き続き、消費生活相談員の環境整備を進めてまいります。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
83	2.センター条例	施行規則第8条第4号の「その他の消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置」について、ガイドラインで給料や報酬等における処遇を想定しているとしているが、具体的な内容には触れていない。消費生活相談員を法律で専門職として位置付けたのであれば、雇用形態・勤務形態等によるいくつかのパターンについて、適切と思われるモデル的な給料や報酬の額をガイドラインの中で示すべき。	1	消費生活相談員の給料や報酬等は、任用する地方公共団体等の裁量に委ねられるため、適切と思われる給料や報酬の額をガイドラインで示すのは困難であると考えますが、御指摘の趣旨を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインにおいて、給料や報酬等の処遇は、職務の内容、職務の成果、意欲、能力又は経験等を勘案し決定することが望ましい旨を記載することといたしました。
84	2.センター条例	意見概要① 第1号(消費生活センターの名称等の公示)について、既設のセンターも公示する必要があるのか。 意見概要② 第2号について、消費生活センター長は専任でなければならないのか。また、消費生活センターは、独立した組織である必要があるのか。 意見概要③ 第2号について、消費生活センターを独立した組織としない地方自治体もあることから、「消費生活センターには、消費生活センターの事務を掌理する消費生活センター長及び消費生活センターの」に替えて、「消費生活センターは、その事務を掌理する者の管理の下に運営されるとともに、」といった書きぶりにはどうか。また、第4号～第6号について、主語を、施設である「消費生活センター」ではなく、「消費生活センターを設置する都道府県知事又は市町村長」とするのがよいと思う。	1	回答① 御指摘のとおりです。なお、公示の方法については、地域の消費者に周知されるものであれば足り、特にその方法を限定するものではありません。 回答② 消費生活センター長が専任である必要はないと考えます。また、消費生活センターは、必ずしも独立した組織である必要はないと考えます。組織形態等は地方公共団体が決定する事項と考えます。 回答③ 消費生活センターの位置付けは地方公共団体によって様々であることから、条例の具体的な文言は、基準を参酌しつつ地域の実情に応じて決定することを想定しています。
85	2.センター条例	意見概要① 参酌基準には、センター長の設置、相談員の雇用・待遇、研修機会の確保が含まれている。特に、参酌基準ではあるものの、相談員の雇用・待遇に関する規定は、他の施設設置条例等と比較して、地方公共団体が条文として規定するにはなじまないものである。そこで、規則第8条第1号以外の規定については、「その他地方公共団体が必要と認めるもの」とするなどし、必要と認めるものについてはガイドラインで参考例として紹介し、内閣府令として記載すべきではない。 意見概要② 同条第4号については、改正法が成立した際の衆議院及び参議院の附帯決議を考慮すると、このような条項を入れたことは理解できなくもない。しかし、消費生活行政は自治事務であり、消費生活相談員の雇用・処遇等に関する条件は各地方公共団体において決定されるべきものである。消費生活相談員の業務が重要であることは論をまたないが、地方自治体では、消費生活相談員以外にも様々な相談業務に従事している職員がいる。そのため、参酌基準とはいえ、消費生活相談員の任用や待遇を内閣府令として規定することは、他の相談業務に従事する職員と比較して、著しく均衡を欠くため削除すべきである。 意見概要③ 同条第5号について、地方公共団体においてできる限り研修の機会を確保するよう努めているところであり、一律に義務付けるものではないため「努めること」とすべき。 意見概要④ 同条第6号について、法第10条の2第2項の規定との違いが不明確であり、内閣府令で規定せずに、法律で読み込むことができると考えられるので削除すべき。	1	回答① 参酌基準は、法律の規定に基づき、地方公共団体に対して参酌すべきものとして示すものであり、消費者庁としては、施行規則第8条に定める内容を参酌基準として示す必要があると考えます。御意見の趣旨も踏まえ、ガイドラインにおいて、参酌基準の考え方を加筆することといたしました。 回答② 規則第8条第4号は、法律の規定に基づき、消費生活相談員が日々の消費生活相談やあつせんにおける実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、いわゆる「雇止め」の見直しその他の適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を参酌基準として示したものです。 回答③ 研修の実施は、改正前から法第11条の規定により地方公共団体の努力義務とされているところであり、参酌基準として示すものです。 回答④ 法は、消費生活センターを設置する地方公共団体に対し、消費生活相談等の事務の実施により得られた情報の安全管理に関する事項について条例で定めることを求めており(法第10条の2第1項第2号)、条例を定めるに当たった参酌基準として、安全確保措置の実施を示すものです。

No.	項目	意見概要	意見数	回答
86	2.センター条例	消費生活相談は、経験値が大きいほど、多様な事案に適切な対応できる。一方、日々新しい相談や苦情に対処するために、研修や自己啓発も欠かせない。雇止めにより相談員の入替えをするリフレッシュ効果より、豊富な経験を活かした相談員による仕事内容の充実の方が、住民により良いサービスの提供ができると思う。消費生活相談員の職の安定もそがれ、デメリットが大きく、雇止めは必要がないと考える。	1	御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
87	2.センター条例	意見概要① 消費生活相談員資格試験に合格した者以外にも、消費生活相談業務に適している衣食住関係等の各専門の資格があるので、幅広い人材を置くことが真の消費者安全の確保につながる。そこで、規則第8条第3号は、消費生活センターには、消費生活相談員資格試験に合格した者を置くよう努めなければならないとすべき。 意見概要② 規則第8条第4号の「消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し」という部分について、「専門的な知識」の具体的な内容を書いていただきたい。消費生活相談を利用した消費者が、対応した消費生活相談員に対し、自分の相談内容に関する専門であるとの過度な期待や誤解を招くおそれがある。	1	回答① 消費生活センターにおいては、一定の知識及び技術を有することが客観的に確認されている者によって消費生活相談が行われることが体制として整備されていることが望ましいので、参酌基準として、有資格の消費生活相談員を少なくとも一人配置することを定めましたが、他の専門的人材の配置を排除するものではありません。御意見は今後の施策の参考とさせていただきます。 回答② 御指摘の条項における「専門的な知識」については、消費生活相談やあっせんに関する専門的な知識を想定しています。御意見は今後の施策の参考とさせていただきます。
88	2.センター条例	意見概要① 消費生活相談員は知識と実務経験に基づく交渉力を要する職務であるから、「雇止め」は抑制されるべき。一定の更新回数の上限を設けて再度任用の応募すら認めない「狭義の雇止め」が許されないことはいうまでもないが、毎年度の更新は個別の実績による能力実証(選考)を行いながら、更新回数の上限に至った者を一律に公募競争試験の対象とする「広義の雇止め」も、消費生活相談員の地位の不安定さを招く不適切な取扱いであり、同様に抑制すべき。 意見概要② 消費生活相談員の地位の安定は、相談業務に対する意欲と能力のある人材・確保し、相談業務の経験の蓄積を十分に活用して消費生活相談の質の維持・向上を図るために極めて重要である。優秀な人材は、地位の安定を図るため、雇止めを行わない地方公共団体へと移る傾向にある。雇止めを行う地方公共団体は人材確保が難しくなり、窓口の対応レベルが下がる。消費生活相談窓口を利用する消費者にとっては、満足のいく助言やあっせんを受けることが困難になることから、住民サービス低下に繋がることを付け加えたい。	1	回答① 消費生活相談員の雇止めは、消費者庁としても望ましくないと考えており、参酌基準という形で示しました(規則第8条第4号)。一方、公募を行うことについては、客観的な能力実証の具体的な方法が消費生活相談員を任用する地方公共団体等の裁量に委ねられていることを踏まえる必要があります。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。 回答② 御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
89	3.指定消費生活相談員	意見概要① 実務経験が5年以上必要となっているが、2年とすべきである。 意見概要② 指定消費生活相談員を目指す消費生活相談員を対象とした試験及び研修を実施し、その合格者で所定の実務を積んだ者を要件とし、資格の価値向上や向上心のある相談員のスキルアップにつながる制度とすべき。 意見概要③ 任期が終了したら「指定」を名乗れなくなるのであれば、単なる役職のような位置付けになってしまうおそれがある。上述のとおり試験及び研修の導入し、指定消費生活相談員が上位資格となるような制度にすべきである。	1	回答① 指定消費生活相談員の要件については、市町村の消費生活相談員に対する助言や協力をを行うなど、高度な役割が期待されていることに鑑み、消費生活相談員として5年の実務経験を求めるものです。 回答②、③ 指定消費生活相談員となることを目指す方は、平成28年度から開始される消費生活相談員資格試験に合格し、かつ消費生活相談の事務に5年従事した経験を有することを要件としています。今後の施策の参考とさせていただきます。
90	3.指定消費生活相談員	指定消費生活相談員の対象を都道府県の消費生活相談員に限定しないこと。試験の合格を条件とするなら市町村の消費生活相談員等にも対象を広げるべきである。	1	御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。

No.	項目	意見概要	意見数	回答
91	3.指定消費生活相談員	既に主任相談員制度を導入した地方自治体の事例の中には、直接相談の役割からほとんど離れて、市町村相談員の相談支援の役割に特化し、かつ主任相談員を固定化する取扱いが見られる。しかし、消費者や事業者とのあっせん交渉から離れた相談員は、1～2年で情報や交渉力が陳腐化し眞の相談員支援の役割が果たせなくなるおそれが強い。 そこで、地方消費者行政ガイドラインに、指定消費生活相談員の指定において、こうした問題が生じないように、指定相談員が直接相談の役割を継続することの重要性を指摘すること、こうした問題が生じないように指定相談員の交代性もあり得ることなど、留意点を記述すべきである。	11	御意見の趣旨を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインに下記のとおり記載することとしました。 「なお、指定消費生活相談員を指定する都道府県においては、指定消費生活相談員に指定された者が、指定後も消費生活相談員として直接相談・あっせんの事務を行うなどにより、相談・あっせんの事務に関する知識・技術を維持できるよう配慮することが求められる。」
92	3.指定消費生活相談員	相談員が多いセンターでは、主任相談員のような立場で全体を把握する制度は有益だと思います。しかし、相談業務に携わりつつ指導する体制を取らないと、現実に沿った指導はできないのではないかと考えます。常に新しい情報は必要です。	1	同上
93	3.指定消費生活相談員	都道府県の消費者センターが区市町村の消費者センターを支援することは重要な役割だが、都道府県の消費者センターに「雇止め」や民間委託があると、区市町村の経験豊富なベテラン相談員を支援する指定消費生活相談員を養成することは困難となることを考慮すべきである。	1	消費生活相談員の雇止めは、消費者庁としても望ましくないと考えており、参酌基準という形で示しました(規則第8条第4号)。 また、民間委託が行われている場合も、指定消費生活相談員に係る法律上の努力義務がかかります。
94	3.指定消費生活相談員	任用に当たり、都道府県が任用するとなつてはいるが、都道府県センター勤務の相談員だけに限定することなく、市町村センター勤務の相談員にも門戸開放し、公正な任用がされることを希望する。	1	指定消費生活相談員は、消費者安全法第8条第1項第1号において市町村に対する必要な助言その他の援助が都道府県の事務とされていることを踏まえ、都道府県知事が、都道府県の消費生活相談員の中から、指定消費生活相談員を指定するよう努めなければならないことを規定したものです。 なお、法律に規定がないものの、市町村において豊富な実務経験を有する消費生活相談員に他の消費生活相談員の業務の援助を行っていただくことは可能と考えています。
95	3.指定消費生活相談員	指定消費生活相談員の要件に、「みなし合格者」は含まれないということだが、既に1人体制の市町村の相談員に対して都道府県のベテラン相談員(無資格の場合もあると思われる)が巡回、アドバイスを与える体制を設けている都道府県もある。今回の改正によりそうした制度が存続できなくなることがないよう、資格だけ取って実務経験の無い人がこの業務を担うことにならないように、「みなし合格者」も対象とすべき。	1	景表法等改正等法附則第3条の規定では、みなし合格者は指定消費生活相談員の要件となっておりません。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
96	3.指定消費生活相談員	指定消費生活相談員について、地方消費者行政ガイドライン(案)に基づく指定消費生活相談員の任務は、消費者安全法の第8条第1項第4項において、概ね規定されている。 C自治体においては、既に経験に裏打ちされた知識及び技術に基づき市町村の消費生活相談員等からの質問や相談に応じたり情報提供が行われており、指定消費生活相談員のための試験を画一的に受けなければならない必要性は希薄であるといわざるを得ない。 消費生活相談員の資格については、一定のレベルを判定する試験等は不可欠と思われるが、各都道府県の消費生活相談員の任務については長年の経験が蓄積され初めて、身に付くものであり、試験を優先することで適切な判定ができるものではないと考える。 指定消費生活相談員制度を創設するにしても、画一的に試験合格を条件とするのではなく、市町村支援任務の一定期間の実務経験を重視すべきである。	1	指定消費生活相談員は、法第8条第1項第1号において市町村に対する必要な助言その他の援助が都道府県の事務とされていることを踏まえ、都道府県知事が、都道府県の消費生活相談員の中から、指定消費生活相談員を指定するよう努めなければならないことを規定したものです。 また、指定消費生活相談員の要件については、市町村の消費生活相談員に対する助言や協力を行うなど、高度な役割が期待されていることから、消費生活相談員としての実務経験に加えて、消費生活相談員資格試験制度により、知識、技術の両面で客観的に能力が評価されていることを求める趣旨によるものです。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
97	3.指定消費生活相談員	指定消費生活相談員の役割について、任務の例が消費生活相談に特化して書かれているが、現状を考えると情報提供、講座の講師、場合によっては業務の企画・立案等にかかわることになることも予想されるので、そうしたことも射程に入れた書き方にしたらどうか。	1	指定消費生活相談員について、法第10条の4は「市町村が行う第8条第2項第1号及び第2号に掲げる事務の実施に関し、同条第1項第1号に規定する助言、協力、情報の提供その他の援助を行う者」としており、市町村が行う消費生活相談・あっせんの事務に対する支援が、指定消費生活相談員の基本的な役割であると考えておりますが、御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
98	4.相談員の任用	現在、消費生活相談員として日々斡旋業務に当たっている相談員には、教員免許更新時のように研修の受講により新資格を取得できる措置を取るべきである。	1	御指摘の点については、過去の実務経験等の取扱いについて、新たな消費生活相談員資格試験制度が創設された後も、現行3資格保有者が引き続き業務を担えるような移行措置が設けられたところです。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。

No.	項目	意見概要	意見数	回答
99	4.相談員の任用	消費生活相談員資格試験みなし合格者について、消費生活相談員資格試験の合格者と同等の「証明書」又は「資格認定証」などの公的証明書を発行していただきたい。	1	御意見の趣旨を踏まえ、「みなし合格者」であることを証するための書類について、現行3資格保有者がより証明しやすくなる観点から検討しました。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
100	4.相談員の任用	意見概要① 自治体で消費者教育に携わった期間を実務と認めていただきたい。 意見概要② 2014年、2015年の3資格の合格者には、特例で実務経験1年を免除していただきたい。 意見概要③ ①、②が認められない場合、2016年の新資格の試験について、現行3資格保有者で、指定講習会の課程を修了した者は施行規則において、以下の者につき実務科目の一部免除ができることを定める。とあるが、実際には、3資格保有者は科目試験に受かっているもので足りないのは実務であることから、科目試験の方を免除の方が道理に合っているのではないか。	1	回答①、②、③ 御指摘の点については、「消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会報告書(平成26年11月)」等に基づき、取扱いを決定したものです。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
101	4.相談員の任用	本年度、新たに3資格のうちの一つである消費生活専門相談員を取得したが、この改正により、平成27年度に実務経験ができなければ、新資格試験合格を果たさないことには資格が失効になるというのを聞き、大変困惑している。 何より、実務経験に啓発活動が入らず、また、その密度を問わないという点が、何のための消費者行政なのかと疑問に感じる。 地方消費者行政ガイドラインにおいては、実務の内容について、納得のいく基準が示されることを期待する。	1	御指摘の点について、消費生活相談員資格試験の開始により現行3資格が失効となるものではありません。 また、御指摘の点については、「消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会報告書(平成26年11月)」等に基づき、取扱いを決定したものです。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
102	4.相談員の任用	消費生活相談員、アドバイザー、コンサルタントの3資格を前年取ったばかりの人が、1年以内に相談・あっせんの業務に就くのは、とても困難なことだと思う。 せめて、法律改正の直近に当たってしまった資格所有者には、猶予期間があるべきだと思う。 1年といえば、チャンスは1回となってしまいますから。資格取得後3年以内程度の、猶予を与えてほしい。 相談員の質にこだわるのであれば、むしろ、直近の消費生活問題で学んだ資格所有者を優先すべきだと思う。	1	経過措置については、現に消費生活相談が行われている現場において混乱が生じることはないよう、現行の内閣府令で規定される3資格保有者を念頭として設けたものです。また、御指摘の点については、「消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会報告書(平成26年11月)」等に基づき、取扱いを決定したものです。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
103	4.相談員の任用	新資格への円滑な移行措置について、平成26年度や平成27年度に現行の3資格に合格した場合、居住地で折りよく募集があるとも限らず、実務経験1年を経ることは難しい場合が多い。そこで直近5年ではなく、施行後5年以内とするほうが現実的だと思われる。 また、1年以内の考え方ですが、月額で働いている人と日額で2週に一度数時間働く人が同じ土俵で考えられるのもおかしく、過去に何時間以上勤務した人といった具体的な実務経験を問うべきである。	1	経過措置については、現に消費生活相談が行われている現場において混乱が生じることはないよう、現行の内閣府令で規定される3資格保有者を念頭として設けたものです。また、御指摘の点については、「消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会報告書(平成26年11月)」等に基づき、取扱いを決定したものです。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
104	4.相談員の任用	今年度など直近で現行の3資格を取得した者は、本人のやる気、能力とは別に、実務能力を得る就業の機会が豊富に存在するわけではないため、そこにたどり着く前に「1年以上の実務経験」の条件が欠格になってしまう場合も多い。 どんな実務経験不足の者も、ずっと同等資格扱いをするようにというつもりはない。しかし、移行時に1年未満の実務経験であっても、一定以上継続して実務に従事した者に対しては、新資格同等判断の5年限定の適応は除外することを要望する。	1	御指摘の点については、「消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会報告書(平成26年11月)」等に基づき、取扱いを決定したものです。御意見は今後の施策の参考とさせていただきます。
105	4.相談員の任用	現行3資格のいずれか有する者は新たな国家資格試験のみなし合格と認められるのであれば、そのまま国家資格の合格証を発行するなどをしていただきたい。今までの資格は今回の新たな資格と全く別物として扱われるのは、みなし合格とはいえないのではないか。現職の相談員で3資格を有して5年以上勤務する場合は、新たな国家資格取得者として扱うなどの規定を作っていただきたい。	1	御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。

No.	項目	意見概要	意見数	回答
106	4.相談員の任用	現行3資格のいずれかを有する者で、かつ実務経験1年以上の経験者というのは賛意を表するものの、法施行時までの直近5年間という縛りは反対である。	2	御指摘の点については、「消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会報告書(平成26年11月)」等に基づき、取扱を決定したものです。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
107	4.相談員の任用	相談員資格について、1)3資格保持者で行政または民間で通産3年以上お客様担当業務に勤務している者は講習のみ2)3資格保持者でお客様部門勤務なし3)消費生活センターに勤務しているが3資格保持なしの3パターンで移行の措置を考えてよいと思います。	1	同上
108	4.相談員の任用	実務経験1年以上の考え方について、消費生活相談窓口には、月1回実施の窓口や、開設していても、相談件数が少ない窓口もある。また、相談員の中には、複数の相談窓口を兼任している相談員もいる。実務経験を「年」のみで判断するのは危険ではないか。	1	同上
109	4.相談員の任用	消費生活相談に準ずる事務として、経過措置府令(案)第1条第1項第2号で、事業者における当該事業者に対する消費者からの苦情に係る相談の事務が規定されているが、事業者における相談の事務が対象となるのであれば、事業者団体に消費者から相談を受け付けている機関も対象となるのではないか。	1	御意見の趣旨を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインにおいて「この他、事業者団体や認証紛争解決事業者における事業者に対する消費者からの苦情に係る相談の事務など、経過措置府令第1条第1号～第3号に掲げる事務と同等以上と認められるものについては、消費者庁長官が別途指定する。」としました。
110	4.相談員の任用	地方消費者行政ガイドライン(案)において、国の行政機関における事業者に対する消費者からの苦情に係る相談の事務として4つの窓口が列挙されているが、これらのほかに、例えば、消費者庁における相談業務(事故調査室等)、財務省における相談窓口(多重債務相談窓口)も盛り込んでどうか。地方消費者行政の現場で消費生活相談員を任用する際の考え方として、できるだけ具体的に列挙した方が分かりやすいと考える。	1	御意見の趣旨を踏まえ、財務省財務局等における多重債務相談についても例示することとしました。
111	4.相談員の任用	意見概要① 「消費生活相談員は、消費生活相談員資格試験に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事若しくは市町村長が認める者から認容されなければならない」とあるが、実際、相談員の人員募集をするのは各府・市である。新資格保持者が多くなっているであろう新資格制度から何年経過したとしても「みなし」相談員が不利益を被らないよう、本地方消費者行政ガイドラインにて募集要項に「新資格保持者のみ」と限定して募集してはならないという一文を要望する。 意見概要② 通算1年以上の実務経験の証明方法について、年数が経過すれば、「実務を経験した機関による承認を受けられない事情」の可能性も増えることから、新資格制度スタート時に、現在相談員の職に就いておらず過去通算1年以上の実務経験者は「消費者庁が定める様式を使用して～実務を経験した機関に承認を受け」、「みなし」者全員に、みなし資格者証を配布する旨の記載を要望する。	1	回答① 御指摘の点については、地方消費者行政ガイドラインにおいて、①消費生活相談員資格試験の合格者と同等以上の専門的な知識及び技術を有すると認められる者として、3資格保有者と、②地方公共団体において消費生活相談等に従事し、実績に鑑み、消費生活相談についての専門的な知識及び技術を有することが実証されている者を位置付けることとしました。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。 回答② 御意見の趣旨を踏まえ、「みなし合格者」であることを証するための書類について、現行3資格保有者がより証明しやすくなる観点から検討しました。
112	4.相談員の任用	「みなし合格者」にも新資格を付与すべきと考えます。現場では、消費者から資格についての質問も受けます。「みなし合格」では信用性に問題が生じる可能性もあります。	1	御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。

No.	項目	意見概要	意見数	回答
113	4.相談員の任用	意見概要① 消費生活相談員の仕事は知識と実務経験の両方が必要な仕事であるため、「指定消費生活相談員の要件」と「消費生活相談員任用の考え方」に「消費生活相談の事務に通算して5年以上従事」、「消費生活相談の事務又はそれに準ずる事務に1年以上従事」とあるが、相談の実務経験を伴わない単なる事務に従事のみの方は含めるべきでない。 意見概要② 登録試験機関ガイドライン(案)の「試験の一部免除措置」においても、相談の実務経験を伴わない単なる事務に従事のみの方や、相談の実務経験のない任用されることが決定されている者は試験の一部を免除すべきではない。	1	回答① 御指摘の点について、「消費生活相談の事務」とは、消費生活相談・あっせんに従事することを指すものです。 回答② 御指摘の点については、「消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会報告書(平成26年11月)」等に基づき、取扱を決定したものです。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
114	5.広域連携	相談業務の広域連携の記載について賛成します。	1	御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
115	5.広域連携	「広域連携による消費生活相談の実施の有り方」について、この項目を盛り込むことで広域連携、しいては委託を推奨していると解釈される書き方であり全面的な見直しを要望する。	1	全国どこにおいても質の高い消費生活相談を受けられる体制の構築に向けて、地域の実情に応じて広域連携の取組が図られることは必要なことだと考えていますが、御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
116	6.秘密保持義務	消費生活相談員が、相談者の秘密を漏らしてはならないことはいうまでもないが、現在でも見受けられる過剰反応の問題として、相談事例検討会で契約条項や広告表示や勧誘文言などの具体的事例や資料を利用すること自体を禁止する地方自治体が少なくない。今回の法改正により秘密保持義務が規定されたことにより、秘密保持への過度な対応が一層広がるおそれがある。 そこで、ガイドラインに、「勉強会等で相談事例の事実経過や契約書類や広告表示等の資料を用いる場合には、相談者の氏名や住所等の個人情報等を伏せること」として、関係資料の利用自体はできることを明示すべきである。	10	御意見を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインを修正し、「消費生活相談員が、消費生活相談員による勉強会等に参加し、自らが行った消費生活相談の事例や関連資料を提供することが考えられる。…このような『秘密』に該当しないための配慮がなされれば、消費生活相談員による勉強会等に参加し、消費生活相談事例や関連資料を提供すること自体は秘密保持義務に違反しない。このような勉強会等に参加することは、知識及び技術を高める上で貴重な機会であり、地方公共団体において適切な対応がなされることが必要である。」とすることとしました。 また、ガイドラインに「情報の安全管理を一層確実にすることが秘密保持義務を定めた趣旨であり、消費生活相談員による秘密の漏洩が現実に行き起きているため立法的に対応したものではない。消費生活相談の現場において、消費生活相談員や消費者行政担当職員に萎縮効果が生じないよう配慮されたい。」という記述を加えることとしました。
117	6.秘密保持義務	事例検討会は知識や交渉力の向上に高い効果があるので、個人情報を伏せれば関係資料の利用自体はできることを明示してほしい。	1	同上
118	6.秘密保持義務	消費生活相談員が、相談業務の秘密を漏らしてはならないことはいうまでもないが、過剰反応の問題として、相談員・弁護士・学識者等の事例検討会で契約書面や勧誘文言などの具体的事例や資料を利用することを禁止する地方自治体が少なくない。法改正により秘密保持義務が規定されたことで、過度な対応が広がらないよう一定の配慮が必要である旨をガイドラインに記載すべき。	4	同上
119	6.秘密保持義務	現在でも見受けられる過剰反応の問題として、相談事例検討会で契約条項や広告表示や勧誘文言などの具体的事例や資料を利用すること自体を禁止する地方自治体が少なくない。それらにより、相談員自身が萎縮してしまい、勉強会に提出してリスクを負うより事例を出さない方向で対応することも多くなっている。新人ほど検討したい事案は多いはずなのに、あえて事例を提出して万一の場合を考えて罰則を受けるより、他の相談員の情報を得るにとどまった方がリスクが少ないと判断する相談員を見掛けるようになっている。 今回の法改正により秘密保持義務が規定されたことにより、秘密保持への過度な対応が広がらないよう一定の配慮が必要である旨をガイドラインに記載することを要求する。	1	同上

No.	項目	意見概要	意見数	回答
120	6. 秘密保持義務	ガイドラインでは、現在のような中途半端な書き方を止め、「秘密には形式秘と実質秘があること」、「これに関連して消費者本人が同意すれば守秘義務は解除されること」、「秘密事項でも上司による発表の許可があれば守秘義務は解除されること」、「日々の業務を迅速に遂行するために解除の手続きを整えておくことが望ましいこと」などの地方公務員法に即した実務のポイントを指摘し、かつ、参考文献として橋本勇『逐条地方公務員法』を示すように願います。	1	御意見の趣旨を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインにおいて、秘密の意義として最高裁の「単にある事項につき形式的に秘扱の指定をただけでは足りず、非公知の事項であって、実質的にもそれを秘密として保護するに価すると認められるもの」という判示を加えるとともに、参考事例として「消費生活相談員が、相談した消費者の同意を得て、当該消費者に関する情報を関係機関に連絡することも、『秘密を漏らした』とはいえないので、秘密保持義務に違反しないことを加えることとしました。
121	6. 秘密保持義務	ガイドラインは、地方公務員法上の秘密保持義務が適用される場合を除き、消費生活相談員には法令上の秘密保持義務がなかったと読める。しかし、各地方自治体が個人情報保護条例で定めている例が多くあり、委託業務についても契約書の中で秘密保持義務を定めて対応してきたという事実があるのだから、ガイドラインの記載を、「これまでの各地方公共団体の制度に加え、改正法で罰則を伴う秘密保持義務を定めたことにより、一層の強化を図った」とするなど修正すべきである。	1	御意見の趣旨を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインに「そこで、地方公共団体において、消費生活相談員の秘密保持義務について条例で定めたり、民間に委託する場合には委託契約書に秘密保持条項を設ける等の法的な手当てがなされてきたが、全ての地方公共団体において必要な手当てがなされているわけではなかった。」という記述を加え、「また、消費生活相談等の事務を民間に委託した場合、受託者において雇用する消費生活相談員や職員には、法令上の秘密保持義務が及ばなかった。」という記述は削除いたしました。
122	7. 協議会と他のネットワークとの関係	現実の地方自治体業務や地域との関係諸団体・関係行政組織との関係作りの状況を見れば、「消費者安全確保地域協議会」を独自に立ち上げようというのは、人員からも予算からも空論に近い。例えば、「地域における助け合い」とも考えられるので、防災なども含めて新しい地域支援事業の要素として位置付け、トータルとして地域との関係作りとして推進をすべきではないか。あれもこれもと個別に出されて末端地方自治体業務に未消化や消化不良を発生させるだけにはならないか。	1	御意見の趣旨を踏まえ、既存の他のネットワークとの連携をより強化する観点から、地方消費者行政ガイドラインを修正し、「様々なネットワークにおいて構成員が重複しているという地域の実情からすると、見守り等の取組を効率的・効果的に行い、実効性を高めるという観点からは、地域協議会を一から立ち上げるよりも、他のネットワークと、それぞれの目的や役割の相違を十分に理解した上で連携し、場合によっては一体的に運営することが望ましいと思われる。」という記述を加えることとしました。
123	7. 協議会と他のネットワークとの関係	消費者教育推進地域協議会との関係について、ガイドラインでは、消費者安全確保地域協議会との一体化が問題ないとされ、むしろ「有効な場合も多いと思われる」という記述があるが、当該部分は削除すべき。消費者安全確保地域協議会は、消費者の個人情報も扱うセンシティブな組織であり、その構成員には他の組織にはない責任と自覚が課せられており、個別ケースを複数機関で協力解決するのが目的である。他方、消費者教育推進地域協議会は広く開かれた組織であり、個別ケースとは無関係である。目的と形態が全く異なり、構成のメンバーが双方の役割を果たせるはずもない。「本来は別であるべきものが、自治体の規模や人材などの面から一体とせざるを得ない」と考えるべき。	1	御意見の趣旨を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインにおいて「地域協議会が、消費者教育推進地域協議会と一体的に運営されることは問題ないと考えられ、また、有効な場合も多いと思われる。」という部分を削除し、「消費者安全確保地域協議会と消費者教育推進地域協議会を一体的に運営することも有り得るものと考えられるが、目的及び役割が異なるので、「両協議会を一体的に運営する場合には、それぞれの協議会の目的及び役割の相違を十分に理解した上で適切な運営がなされるよう、配慮する必要がある」とすることとしました。
124	7. 協議会と他のネットワークとの関係	消費者安全確保地域協議会を早期に立ち上げ、実質的に機能させていくためには、住民生活の安全を確保するという目的を共有する他の様々なネットワークと連携していく必要がある。地域協議会は地域の実情に合わせて設置されることが基本であるが、特に取組の進んでいる福祉や防災等のネットワークとの連携を含めて、実効性のあるものとなるよう進めてもらいたい。なお、先進事例を作っていくよう、地域の消費者団体を支援するようなモデル事業の実施なども検討してもらいたい。	1	御意見の趣旨を踏まえ、既存の他のネットワークとの連携をより強化する観点から、地方消費者行政ガイドラインを修正し、「様々なネットワークにおいて構成員が重複しているという地域の実情からすると、見守り等の取組を効率的・効果的に行い、実効性を高めるという観点からは、地域協議会を一から立ち上げるよりも、他のネットワークと、それぞれの目的や役割の相違を十分に理解した上で連携し、場合によっては一体的に運営することが望ましいと思われる。」という記述を加えることとしました。また、地域協議会の担い手となる地域の消費者団体を支援することも重要であると考えており、先進事例の提供やモデル事業の実施などを検討してまいります。
125	8. 協議会の運営	消費者安全確保地域協議会は、地方公共団体の主導で設立されるべきであるが、予算的にも人員的にも設置することが困難な実情も見られる。複数の市町村が共同して組織できることが示されているが、それに加えて消費者安全推進協議会設置を促進するため、国の役割として相談窓口を設ける旨をガイドラインに追加していくことを求める。	1	平成28年度の施行に向けて、消費者安全確保地域協議会の設立を促進してまいります。全国の自治体に対し参考となるような事例を紹介するとともに、自治体から消費者庁への質問や相談も広く受け付けたいと考えています。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
126	8. 協議会の運営	見守り活動を進めるために必要な情報が提供され、それがしっかりと活用されていかなければならない。見守り活動の担い手である消費生活協力団体及び協力が、個人情報保護を過剰に意識するあまり、情報が活用されないようでは意味がない。担い手が安心して見守りリストを適切に活用できるよう、リストに記載する情報とその取扱いについてガイドラインに明記してもらいたい。また、その内容を周知するようにもしてもらいたい。	1	御意見の趣旨を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインの「消費者安全確保地域協議会における情報の取扱い」という項目の中で、見守りリストに掲載する情報は限定されることを明記するとともに、リストを活用した見守り等の取組についてより具体的に記載することとしました。これらの内容を、見守りの担い手となる方々に周知してまいります。

No.	項目	意見概要	意見数	回答
127	8_協議会の運営	パブリックコメントに付された施行規則案第8条の17(施行規則第8条の16)は、法第11条の4第3項の規定と同一の内容となっているが、ここで規定する意図は何か。	1	法第11条の4第3項は「構成員が行う消費者安全の確保のための取組に関し他の構成員から要請があった場合その他の内閣府令で定める場合」と定めており、「内閣府令で定める場合」の例示として「構成員が行う消費者安全の確保のための取組に関し他の構成員から要請があった場合」を規定しているため、当該部分についても内閣府令で定める必要があります。
128	9_協議会の情報	ガイドライン案は、「見守りの対象者から同意を得ることなく、その者の個人情報を地域協議会に提供することは極力避けるべきである」などと、個人情報保護法の原則を繰り返し強調している。そして、「同意を得ることが困難であり、かつ、消費者安全の確保のために特に必要がある場合」には、同意なしで提供することができる、としか記載していない。これでは、個人情報保護法の規定を確認する程度の抽象的な記述に過ぎず、消費者安全法に特別を定めた意義が何ら説明されていない。そこで、ガイドラインに、本人の同意がなくても、どのような場合に、どのような態様であれば、見守り関係者間で個人情報の共有が許されるのかを、もっと具体的に記述すべきである。	3	御意見の趣旨を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインの「消費者安全確保地域協議会における情報の取扱い」という項目の中で、「見守りリストの作成」、「見守りリストの地域協議会への提供」及び「リストを活用した見守り等の取組」の3段階に分けて、より具体的に記載することとしました。 また、同項目の中で、「例えば、個人情報取扱事業者である介護事業者が協議会の構成員になっているところ、その介護事業者の訪問介護員が、訪問先で、要介護者が既に消費者被害に遭っている又は今後遭う可能性が高いと思われる兆候を認識し、訪問介護員が、市の消費生活センターに伝えようとしたが、要介護者が認知能力の低下等により同意をすることが困難な場合や要介護者が拒絶している場合が考えられる。この場合に、介護事業者は、要介護者の個人情報を協議会に提供するという事例においては、見守り対象者である要介護者の同意がなくても、地域協議会への情報提供が可能である。」と具体例を記載することとしました。
129	9_協議会の情報	意見概要① ガイドライン案は、地域協議会は構成員間で、必ずしも本人の同意を得ることがなくとも必要な情報を共有できるとして記述しながら、「もっとも、実務的な観点から、書面または口頭で本人の同意を得ることが望ましい。」等と、個人情報保護法の原則を強調するだけである。これでは、個人情報保護法の特別を定めた意義が何ら説明されていない。むしろ、本人の明示の同意が得られない場合において、どのような態様であれば情報共有を行う余地があるのかについて、更に検討し提案すべきである。 意見概要② ガイドライン案は、「同意を得ることが困難な場合の対処方法」として、「限界事例においては、同意を得ることが困難であり、かつ、消費者安全の確保のために特に必要がある場合もあり得る。このような場合には、同意が無くても、地域協議会への情報提供が可能である。」と記述しているが、これは個人情報保護法第23条第1項第2号の規定を確認する程度の抽象的な記述にとどまる。もっときめ細かな情報共有の対応策の目安を記述すべきである。	1	回答① 御意見の趣旨を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインの「消費者安全確保地域協議会における情報の取扱い」という項目の中で、「見守りリストの作成」、「見守りリストの地域協議会への提供」及び「リストを活用した見守り等の取組」の3段階に分けて、より具体的に記載することとしました。 回答② 御意見の趣旨を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインに、「例えば、個人情報取扱事業者である介護事業者が協議会の構成員になっているところ、その介護事業者の訪問介護員が、訪問先で、要介護者が既に消費者被害に遭っている又は今後遭う可能性が高いと思われる兆候を認識し、訪問介護員が、市の消費生活センターに伝えようとしたが、要介護者が認知能力の低下等により同意をすることが困難な場合や要介護者が拒絶している場合が考えられる。この場合に、介護事業者は、要介護者の個人情報を協議会に提供するという事例においては、見守り対象者である要介護者の同意がなくても、地域協議会への情報提供が可能である。」と具体例を記載することとしました。
130	9_協議会の情報	意見概要①:見守り対象者リストの共有方式 ガイドライン案は、消費者安全確保地域協議会の担当者会議に、地域単位の見守り対象者のリストを一括して提供する方式を記述している。しかし、地域単位の担当者会議にリストを提供する方式は、管理・運営を多投する職員の負担が大きく、導入のハードルが高くなるのではないかと。むしろ、実現可能性を考慮すると、見守り対象者個人単位で見守り役の協力員や協力団体に情報提供する方式の方が、個人情報の管理もしやすい見守り効果も期待できると考えられる。そこで、ガイドラインに、個別見守り方式の見守り情報の提供について記述を加えるべきである。 意見概要②:地域協議会における個人情報の取扱い ガイドライン案は、「見守りの対象者から同意を得ることなく、その者の個人情報を地域協議会に提供することは極力避けるべきである」などと、個人情報保護法の原則を繰り返し強調している。そして、「同意を得ることが困難であり、かつ、消費者安全の確保のために特に必要がある場合」には、同意なしで提供することができる、としか記載していない。これでは、個人情報保護法の規定を確認する程度の抽象的な記述に過ぎず、消費者安全法に特別を定めた意義が何ら説明されていない。そこで、ガイドラインに、本人の同意がなくても、どのような場合に、どのような態様であれば、見守り関係者間で個人情報の共有が許されるのかを、もっと具体的に記述すべきである。	5	回答① 御意見の趣旨を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインの「見守りリストの提供」という項目の中に、「なお、地域協議会の事務局が担当者会議に出席して見守りリストを提供することの事務負担が大きい場合には、個人単位で見守り対象者の情報を個別の構成員に情報提供することも考えられるところであり、地域の実情に応じた適切な運用が期待される。」と加筆することとしました。 回答② 御意見の趣旨を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインの「消費者安全確保地域協議会における情報の取扱い」という項目の中で、「見守りリストの作成」、「見守りリストの地域協議会への提供」及び「リストを活用した見守り等の取組」の3段階に分けて、より具体的に記載することとしました。 また、同項目の中で、「例えば、個人情報取扱事業者である介護事業者が協議会の構成員になっているところ、その介護事業者の訪問介護員が、訪問先で、要介護者が既に消費者被害に遭っている又は今後遭う可能性が高いと思われる兆候を認識し、訪問介護員が、市の消費生活センターに伝えようとしたが、要介護者が認知能力の低下等により同意をすることが困難な場合や要介護者が拒絶している場合が考えられる。この場合に、介護事業者は、要介護者の個人情報を協議会に提供するという事例においては、見守り対象者である要介護者の同意がなくても、地域協議会への情報提供が可能である。」と具体例を記載することとしました。

No.	項目	意見概要	意見数	回答
131	9_協議会の情報	<p>意見概要①:見守り対象者リストの共有方式 ガイドライン案は、消費者安全確保地域協議会の担当者会議に、地域単位の見守り対象者のリストを一括して提供する方式を記述しているが、地域単位の担当者会議にリストを提供する方式は、管理・運営を担当する職員の負担が大きいため、導入が難しくなる。現実の運営方法としては、個人単位で見守り対象者の情報を個別の協力団体や協力員に情報提供することだと思ふ。ガイドラインに、こうした個別見守り方式も記載していただきたい。</p> <p>意見概要②:地域協議会における個人情報の取扱い ガイドライン案は、「見守りの対象者から同意を得ることなく、その者の個人情報を地域協議会に提供することは極力避けるべきである」と、個人情報保護法の原則を繰り返し強調する一方で、「同意を得ることが困難であり、かつ、消費者安全の確保のために特に必要がある場合」には、同意なしで提供することができる、としか記載していない。地域の現場で困っているのは、トラブルを繰り返すおそれがある高齢者について、一定の範囲内の関係者が本人の明示的な意向に反しないように配慮しながら、最小限度の情報共有をするのであれば、本人の同意がなくても情報提供ができるようにしてほしいという点である。改正消費者安全法に協力員・協力団体を規定し秘密保持義務を定めた目的も、この点にあるはずである。そこで、ガイドラインに、見守り関係者間で個人情報の共有が許される具体的なケースを例示していただきたい。</p>	2	同上
132	9_協議会の情報	<p>意見概要① 地域の見守りネットワークが有効に機能するためには、行政を含めての効果が上がる運営スキームが必要である。地域協議会が他のネットワークと連携していくことが消費者被害の防止につながっていく。相談業務の広域連携の枠組みも同様である。この見守りネットワークと広域連携が有機的に連携できれば、広いエリアでの機動力を発揮できることができ、情報共有とともに、消費者被害の未然防止と被害拡大防止に大きな効果が期待できると考える。そのためには、行政の指導力と求心力が不可欠であり、現実的で効果的な組織とネットワークを作り運営していただくようお願いしたい。</p> <p>意見概要② また、高齢者などに対する地域の見守りに際しては、個人情報の守秘が必要である。ガイドラインで秘密保持に関して述べられているが、昨今の企業の不祥事等により消費者の個人情報に関する関心と不安は高まっていることもあり、情報管理の注意徹底をお願いしたい。</p>	1	<p>回答① 御意見の趣旨を踏まえ、既存他のネットワークとの連携をより強化する観点から、地方消費者行政ガイドラインを修正し、「様々なネットワークにおいて構成員が重複しているという地域の実情からすると、見守り等の取組を効率的・効果的に行い、実効性を高めるという観点からは、地域協議会を一から立ち上げるよりも、他のネットワークと、それぞれの目的や役割の相違を十分に理解した上で連携し、場合によっては一体的に運営することが望ましいと思われる。」という記述を加えることとしました。</p> <p>回答② 消費者庁としても、情報管理の注意徹底は重要であると考えており、御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。</p>
133	9_協議会の情報	<p>家族に内緒の相談とって感情的利害関係者に家族を挙げる相談者がいる。見守りを必要と思う家族の思いと、本人の財産管理だけが見守りの対象ではないが、見守り対象者の「思い」をどのように同意に結び付けられるか、同意を得ることは「秘密保持義務がある」だけでは理解してもらえないと思います。現場で考えるのではなく、方策を考えた実効性のあるガイドラインを作ってください。</p>	1	<p>御意見の趣旨を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインの記載を「見守りの対象者に秘密保持義務が課されており秘密が守られること等をよく説明し、同意を得て情報提供を行うことが望ましい。」と修正いたしました。</p>
134	9_協議会の情報	<p>個人情報に関しての秘密保持義務等の規定が、地域協議会作りのプレーキにならないか懸念される。 新たに設置される消費者安全確保地域協議会において、法令に基づく個人情報等を扱う場合等は、今回示された秘密保持義務等のガイドライン(案)は必要と思われる。しかし、現実的には、個人情報を扱わない取組(厳格な秘密保持義務規定のいらない)も考えられることから、それらの取組についての記述も具体的に示すべきである。 いずれにしても、民間の消費生活協力団体等の積極的な参加が不可欠であることから、厳格な規約作りが先行し消費生活協力団体等が参加にこの足を踏むことにならないような消費者安全確保地域協議会のガイドライン作りを進めるべきである。</p>	1	<p>御意見の趣旨を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインの「消費者安全確保地域協議会の基本的な考え方」という項目において、「もっとも、地域協議会が行うのは見守り等の取組であり(法第11条の4)、構成員間で個人情報を提供する形での見守りが義務付けられているものではない。したがって、本ガイドラインでは、後述するように、事務局が見守りリストを作成し、構成員が当該リストに基づいて見守り等の取組を行うことを一つのモデルとして示しているものの、個人情報保護の観点から、これとは別の形で行うことも可能である。例えば、見守りリストの作成や提供を行わずに、構成員である民生委員や事業者がそれぞれの活動を行う中で、高齢者等の異変を察知した場合に、その情報を地域協議会に伝えるという取組を行うことが考えられる。地域協議会を組織した当初はこのような取組にとどめた上で、取組が軌道に乗り情報の管理体制が十分にできたところで、見守りリストの作成・提供を行うこともあり得ると思われる。」という記述を加えることとしました。</p>

No. 項目	意見概要	意見数	回答
135 9.協議会の情報	<p>意見概要① 地方公共団体間の情報提供に当たっては、「原本人の同意が必要」とし、例外として「同意をとることが困難であり、かつ、消費者安全法の確保のために特に必要がある場合は、同意をとらなくても情報提供できる。」とガイドラインに明記すべき。</p> <p>意見概要② 消費者教育推進地域協議会との関係について、緊急性があり、消費者を守るために個人情報扱う消費者安全確保地域協議会と、生涯学習的な長期の取組で、個人情報の共有が必要ない消費者教育推進地域協議会を一体として運営することに関し、「一体で運営する場合には、教育関係者等の見守りの取組に加わらない、消費者教育推進地域協議会の構成員に個人情報を提供することがないように、個人情報の取扱いについて、要綱等で明確に定めるべき」といった具体的な注意点について、もう少し追記すべきである。 なお、この点については、平成26年6月の消費者教育推進会議第4回地域連携小委員会でも指摘され、当時の消費者庁長官が丁寧に説明していくと回答されていたが、そのような記載にはなっていない。</p> <p>意見概要③ 消費生活協力団体及び消費生活協力員を地域協議会の構成員として委嘱した場合には、従事する取組によって罰則が課される場合と課されない場合があるため、その旨を明確に記載すべきである。</p> <p>意見概要④ 個人情報を共有し、消費者の見守りを実施するという協議会の目的から考えると、根拠規定を明確にする必要があり、要綱については「定めるべき」と記載する必要がある。 また、福祉部門など他の部署が運営している要綱があった場合に、その要綱について、消費生活行政部門が改正を求めることは、相当困難であることが想定される。この点については、消費者庁においても厚生労働省等に対して、働き掛けを行い、消費者部門から福祉部門への要綱改正の依頼があった場合は、少なくとも「改正消費者安全法の趣旨を踏まえ、要綱の改正など、所要の協力をを行うこと」という趣旨の公文を厚生労働省等から地方公共団体に発出するなど、地方公共団体の取組についての支援を講じておくべきと考える。</p> <p>意見概要⑤ 見守りリストの作成について、「そこで、地域協議会の事務局が、当該地方公共団体内の他の部署が保有している既存の名簿（介護保険台帳、身体障害者手帳交付台帳、療養手帳台帳、精神保健福祉手帳交付台帳等）・・・を作成することが有効である。」とあるが、現実には、このような情報の共有には個人情報保護審議会の諮問・承認が必要となることが多いなどの点を明記すべきである。</p>	1	<p>回答① 御意見の趣旨を踏まえ、地方公共団体間の情報提供（法第11条の2第2項）における本人同意の要否については、地方消費者行政ガイドラインに「情報提供に関する判断」という項目を新設し、本人の同意を得る必要性は必ずしも高くないが、各地方公共団体の判断により同意を得ることを妨げるものではない旨を記載することとしました。</p> <p>回答② 御意見の趣旨を踏まえ、地方消費者行政ガイドライン案における消費者安全確保「地域協議会が、消費者教育推進地域協議会と一体的に運営されることは問題ないと考えられ、また、有効な場合も多いと思われる。」という部分を削除し、「消費者安全確保地域協議会と消費者教育推進地域協議会を一体的に運営することもあり得るものと考えられる」が、目的及び役割が異なるので、「両協議会を一体的に運営する場合には、それぞれの協議会の目的及び役割の相違を十分に理解した上で適切な運営がなされるよう、配慮する必要がある」とすることとしました。</p> <p>回答③ 消費生活協力団体及び消費生活協力員は、秘密保持義務を負うものの、違反した場合の罰則はありません。ただし、消費者安全確保地域協議会の構成員となる場合には、構成員として、罰則を伴う秘密保持義務を負うこととなります。したがって、御指摘の「構成員として委嘱した場合」には、罰則を伴う秘密保持義務が課されることになると考えます。御指摘の趣旨を踏まえ、対応してまいります。</p> <p>回答④ 御意見を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインを「設立運営要綱等として文書化、制度化しておくことが適当である」と修正することとしました。 他省庁との連携については、消費者庁としても重要であると考えており、今後の施策の参考とさせていただきます。</p> <p>回答⑤ 御意見を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインにおいて、個人情報保護条例の目的外利用・提供規定を用いる方法を、より具体的に記載することとしました。</p>

No.	項目	意見概要	意見数	回答
136	10_法11条の2	<p>意見概要① 消費生活センターへ相談をする消費者の中には、地元の市町村では、顔見知りが多くて相談したくないといった消費者も多く存在しているため、他の地方公共団体に情報を提供することは、相談者からの信頼を損ねる行為ともなり得る可能性があるほか、個人情報漏洩が発生した際の消費生活センターの信用失墜・損害賠償負担などのリスクを抱えるものであるから、提供する情報は、消費者安全の確保のためには必要不可欠な最小限の情報に限定すべきである。</p> <p>したがって、少なくとも、他の地方公共団体に、消費生活相談情報の提供を行うのであれば、当該情報が「消費生活上特に配慮を要する消費者」(又はなり得る消費者)の情報であり、消費者安全の確保のために必要不可欠であることを、情報提供を申し出る地方公共団体が立証することが必要である。</p> <p>現実的には、地方公共団体(消費生活行政課)が提供を求められることができる情報を以下の2点に限定すべきである。</p> <p>(1)当該地方公共団体が、PIO-NETに蓄積された他の地方公共団体が受け付けた相談情報の中から、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する内容であると選定した特定の相談情報番号に関する情報</p> <p>(2)当該地方公共団体が、他の構成員から入手した情報に基づいて特定した消費者に関する情報</p> <p>意見概要② 消費生活センターでは、提供を求められた情報が、「消費生活上特に配慮を要する消費者」(又はなり得る消費者)に関する情報であるのかを判断するのは、不可能である。</p> <p>少なくとも、情報提供の該当性を審査するのであれば、情報提供の申出をするに当たっては、最低限、消費者安全の確保のために必要な情報であり、当該情報が消費生活上特に配慮を必要とする(おそれがある)消費者に関するものであることについて、記載させる必要がある。</p> <p>意見概要③ 手続に必要な所要日数について、申出書を受理してから原則として10日以内に審査結果の通知を行い、通知をした後、原則として10日以内に情報提供を行うとされている。</p> <p>しかし、情報提供をするに当たっては、本人の同意をとり、提供する情報を精査しなければならない。都道府県の消費生活センターには、膨大な相談が蓄積されており、同時に複数の自治体から、複数の情報番号や、個人の氏名・住所を指定して情報提供依頼が行われた場合、全ての情報に関して、本人の同意をとることは、20日間という期間では不可能である。</p> <p>提供する地方公共団体にとっては、非常に煩雑な業務となるため、申出書を受理してから審査結果通知までの期間を、最低15日間(行政機関の休日に関する法律第1条第1項各号に掲げる日の日数は算入しない)、通知から情報提供を行うまでの期間を、最低15日間(行政機関の休日に関する法律第1条第1項各号に掲げる日の日数は算入しない)としていただきたい。</p>	1	<p>回答① 御意見については、今後の参考とさせていただきます。</p> <p>回答② 情報を提供する地方公共団体は、提供先の地方公共団体において、①提供された情報が、地域協議会における必要な取組にのみ用いられること、及び②提供された情報を適正に管理するために必要な措置が講じられていることを審査します。提供された情報は、見守りリストを作成するための一資料として用いられることを想定しており、最終的に見守りリストに掲載される者に関する情報には限定されないと考えます。</p> <p>御意見の趣旨を踏まえ、法第11条の2のガイドラインに、「法第11条の2は、国、地方公共団体及び国民生活センターが他の地方公共団体からの求めに応じて情報を『提供することができる』旨を定めており、情報提供を義務付けるものではない。したがって、情報を提供するかどうか、情報を提供するかとして条件を付すか等の事項については、国、地方公共団体及び国民生活センターがそれぞれ事案に応じて判断することになるが、協議会における見守り等の取組の実効性向上を図るという法第11条の2の趣旨に照らし、適切な判断がなされることを期待する。」と加筆することといたしました。</p> <p>回答③ 法第11条の2のガイドラインでは、審査期間及び情報提供を実施するまでの期間を「原則として10日以内」としました。同時に複数の地方公共団体から多数の情報提供の求めがあった場合等の特別な事情があった場合において、10日を超過することを排除するものではありません。</p> <p>また、御意見の趣旨を踏まえ、法第11条の2のガイドラインに、「関連して、個人情報保護の観点から、情報の提供に当たって、本人の同意を得る必要があるかという問題がある。法第11条の2による情報提供は「法令に基づく場合」に該当すること、情報の提供先は地方公共団体のみであり、後述するように、情報の利用場所及び管理方法について厳格な規制が及ぶことからすると、本人の同意を得る必要性は必ずしも高くない。ただし、それぞれの判断により本人の同意を得ることを妨げるものではない。」と加筆することといたしました。</p>
137	11_協力団体(員)	<p>ガイドライン案は、想定される消費生活協力団体として、消費者団体や介護サービス事業者等や町内会等の地域団体などを挙示しているが、既存の団体に兼務として消費者問題への関与を求めるだけでは、継続性が確保できないと思われる。</p> <p>むしろ、地域の消費者問題に継続的に取り組む消費者団体を地方自治体が積極的に育成した上で、これと連携する施策が不可欠である。</p> <p>そこで、ガイドラインに、消費生活協力員・協力団体となり得るような行動力のある消費者・消費者団体を、地方自治体が継続的に育成・支援することが、地域連携を推進し持続する上で重要であることを記述すべきである。</p>	11	<p>御意見の趣旨を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインの「消費生活協力団体・消費生活協力員の基本的な考え方」に「消費生活協力団体等の育成・支援」という項目を新設し、「消費生活協力団体等となり得るような行動力のある消費者・消費者団体を、地方公共団体が継続的に育成・支援することが、地域連携を推進し持続する上で重要である。この点を踏まえ、法では、地方公共団体の長が、消費生活協力団体等に対し、活動に資するための研修を実施したり情報を提供する等の必要な措置を講ずる努力義務を負うことが定められた(法第11条の7第3項)。さらに、消費生活協力団体等に対する支援のみならず、住民を対象とした消費者講座等を通じて、将来的には消費生活協力団体等となるような担い手を育成することも重要である。これらの取組は、既に先進的な地方公共団体において行われているところであり、市町村及び都道府県における積極的な実施が期待されるが、法第9条に基づき、国(消費者庁)及び国民生活センターも積極的な役割を果たす必要がある。」と記載することとしました。</p>

No.	項目	意見概要	意見数	回答
138	11_協力団体 (員)	市町村では、消費生活サポーター等を養成しても、どのような役割を与えればよいのか分からず、サポーターたちも学習するだけで実際の活動に結び付いていないのが実態である。消費生活サポーターとして養成された複数名の消費者の代表者が、地域の見守りネットワークの一員として参加することによって高齢者見守り関係者と面識が広がり、地域の高齢者の集まる場や施設を紹介してもらい、そこに向いて出前講座を行う(講師謝金は消費者行政が援助する。)といった体制を整備することが望まれる。 また、消費生活サポーターとして養成された消費者が、バラバラの個人のみで高齢者福祉部門や消費者行政の下請け役となるだけでは、持続的な活動は困難である。表示の見方やリコール商品の危険性やインターネットトラブルの問題や食生活の環境配慮など消費者自身が関心を持てるテーマについて、学習の機会や調査や情報発信や発表の機会が与えられることが求められる。 ガイドラインには、消費生活協力団体・協力員となる消費者をどのように育成し、どのような役割を与え、どのように支援するのか、地方自治体が行うべき施策を具体的に記載してもらいたい。	2	同上
139	11_協力団体 (員)	消費生活協力団体は、地域における見守り活動や消費者被害防止活動等の担い手として大いに期待される。是非、事業者が積極的に参加しやすい施策を推進していただきたい。	1	御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
140	11_協力団体 (員)	ガイドラインでは、「消費生活協力員」として、民生委員や福祉関係者、弁護士や司法書士等の専門家、市民ボランティアなどを例示しているが、この部分に第一候補として、消費生活相談員・消費生活アドバイザー・消費生活コンサルタントの有資格者を明記していただきたい。この消費者3資格の取得者は消費者問題に特化した人材であり、明記することが地方自治体との連携の更なる強化になると思われる。	1	御意見の趣旨を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインに、想定される消費生活協力員の例示として、「消費者問題の専門家」を加えることとしました。
141	11_協力団体 (員)	従来は消費生活センターが地域の消費者団体の育成等に積極的であったが、最近は財政的な事情等からあまり積極的に行われていない。今後の体制づくりのため、消費者団体の育成及び支援体制の充実が必要であることを書くべきである。国による財政支援も望まれる。	1	御意見を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインの「消費生活協力団体・消費生活協力員の基本的な考え方」に「消費生活協力団体等の育成・支援」という項目を新設し、「消費生活協力団体等となり得るような行動力のある消費者・消費者団体を、地方公共団体が継続的に育成・支援することが、地域連携を推進し持続する上で重要である。この点を踏まえ、法では、地方公共団体の長が、消費生活協力団体等に対し、活動に資するための研修を実施したり情報を提供する等の必要な措置を講ずる努力義務を負うことが定められた(法第11条の7第3項)。さらに、消費生活協力団体等に対する支援のみならず、住民を対象とした消費者講座等を通じて、将来的には消費生活協力団体等となるような担い手を育成することも重要である。これらの取組は、既に先進的な地方公共団体において行われているところであり、市町村及び都道府県における積極的な実施が期待されるが、法第9条に基づき、国(消費者庁)及び国民生活センターも積極的な役割を果たす必要がある。」と記載することとしました。
142	12_試験の内容	改正法では消費生活相談員は相談・あっせん業務にも従事することが明記されコミュニケーション能力も必要になっており、単なる知識の有無だけで適性を判断するものではないため、試験では面接を課すべき。	1	登録試験機関は試験業務規程の試験の実施方法を記載する必要があり、試験業務規程は消費者庁の認可事項となっており、適切なものかどうかを判断することとなっています。御意見は今後の施策の参考とさせていただきます。
143	12_試験の内容	規則第8条の2に、「消費者問題に関する科目」を追加すべき。	1	御指摘の点については、「消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会報告書(平成26年11月)」の内容に沿ったものとしておりますが、御意見は今後の施策の参考とさせていただきます。 なお、消費者問題に関する知識が求められるという観点では、その重要性に鑑み、規則第8条の2第1項第1号に規定する、「消費生活一般に関する科目」に関わる出題範囲の例示として、登録試験機関ガイドライン上、「①消費者の歴史(消費者運動、消費者被害、最近の消費者問題等)」(別紙1)と記載しているところです。

No.	項目	意見概要	意見数	回答
144	12_試験の内容	意見概要① 登録試験機関及び指定講習実施機関ガイドラインに関して、「消費生活相談員の職務と求められる知識及び技術」は、相談現場に必要な知識と技術に限定すべき。また、「試験科目及び科目ごとの出題範囲」は、相談現場に必要な知識と技術に限定すべき。 意見概要② 登録試験機関及び指定講習実施機関は極めて高い中立性が必要であるため、営利企業、企業団体の関係者である者、企業協賛を受けた者は、対象から除外すべき。	1	回答① 御指摘の点については、「消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会報告書(平成26年11月)」の内容に沿ったものとしておりますが、御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。 回答② 登録試験機関及び指定講習実施機関ガイドラインの、「社会的役割」の項目において、試験及び講習が法令の趣旨にのっとり、公平・公正に実施されるようにしております。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
145	12_試験の内容	業界団体の消費者対応や余暇産業の変化と余暇活動への動きなど、相談業務には不要な知識である。行政の相談員として必要な行政の仕組みや法律関係の項目に絞るべき。	1	消費生活相談が広範化・複雑化・高度化していることなどから、消費生活相談員にはそれらに対応するための、幅広い知識を有していることが求められるため、御指摘の知識についても一律に排除される性質のものではないと考えます。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。 なお、登録試験機関は各科目に該当する事項の例示を参考にして出題することとされており、登録試験機関ガイドラインの別紙1でお示している科目は例示としての記載となることから、直接的に出題内容を拘束する性質のものではありません。
146	12_試験の内容	意見概要① 消費生活相談員の職務に関して、「他の専門家等への橋渡し」については、単に振り分けにとどまってしまうかかわない文言であるため、書き方の工夫が必要である。 意見概要② 消費生活相談員に求められる知識及び技術に関して、常に国際的視野が求められている点も記述しておくべき。	1	回答①、② 御指摘の点については、「消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会報告書(平成26年11月)」の内容に沿ったものとしておりますが、御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
147	12_試験の内容	「消費者のための経済知識に関する科目」は不要又は最低限に限定して出題すべき。	1	同上
148	12_試験の内容	意見概要① 消費生活相談員の職務について、他の部局と協力してあつせん等に当たる場合等も少なくとも、連絡・調整等も業務とすべき。また、関係部局等への情報提供の他、事業者、事業者等関係団体への要望といったことも入れるべきである。 意見概要② 消費生活相談員に求められる知識及び技術について、基本的な法制知(民法や行政法等の基本)も必要である。また、組織体制等一般的な行政知識も対象とすべき。	1	同上
149	12_試験の内容	「試験の目的は、消費生活相談員に求められる基礎的な素養を有することを確認することとする。」という表現のうち、「素養」を「技術」に変更すべき。	1	消費生活相談員資格試験では、受験者が消費生活相談業務を行うための「素養」を有するかどうかを確認することが求められるため「素養」の表現としているところです。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
150	13_試験の運営	試験の実施場所については、地方でもブロックごとに実施場所を設けるべきだが、それに加えて、ブロック内でも実施都市を固定せずに試験ごとに県庁所在地などを巡回すべき。	1	御指摘の点については、登録試験機関ガイドラインで、「地方でも実施する等、配慮することが望ましい」と記載しているところですが、御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
151	13_試験の運営	現行3資格保有者で1年以上経験がある現職の消費生活相談員については、既に実務経験も知識もあることから試験は不要とし、必要と思われる部分があれば講習等で補うことで足りる。また、相談業務をせず、事務のみに従事している者又はしていた者や、消費生活相談員として任用が決定している者は、相談の実務経験がないため、消費生活相談の実務に関する科目を一部とはいえ免除することは問題である。	3	御指摘の点については、「消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会報告書(平成26年11月)」の内容に沿ったものとしておりますが、御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。

No.	項目	意見概要	意見数	回答
152	13_試験の運営	<p>意見概要① 業務経験年数により相談員試験の免除等があるが、試験を受けた相談員資格と受けていない相談員資格は分けて扱うべき。加えて、みなし資格や業務経験の分け方をもっと細かくすべき。</p> <p>意見概要② 相談員になった後の最低限の講習の受講は必須とすべき。</p> <p>意見概要③ 平成27年度の相談員試験の受験者の処置が曖昧だがどうなるのか。</p>	1	<p>回答① 御指摘の点については、「消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会報告書(平成26年11月)」の内容に沿ったものとしていますが、御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。</p> <p>回答② 御指摘の点については、消費生活相談員その他の消費生活相談等の事務に従事する人材については研修の実施等により資質の向上を図ることが重要と考えており、法第11条では、研修機会の確保等により消費生活相談員の専門性の向上に努める必要があることを明記するとともに、地方消費者行政ガイドラインでも、研修等の重要性を明記しているところですが、御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。</p> <p>回答③ 平成27年度において、現行3資格試験(「消費生活専門相談員」、「消費生活アドバイザー」、「消費生活コンサルタント」)に合格した場合、法附則第3条の経過措置によることとなります。また、試験の一部免除措置が受けられる場合があります。</p>
153	13_試験の運営	資格名称は通称ではなく正式名称とすべき。 名称については消費生活相談員とすべき。	7	御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
154	13_試験の運営	名称変更は必要ない。	1	御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
155	13_試験の運営	「消費生活スペシャリスト」を希望する。	1	御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
156	13_試験の運営	資格名称は通称ではなく正式名称とすべき。 名称については、通称なら消費生活相談員、正式名なら消費生活相談士とすべき。	1	御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
157	13_試験の運営	資格名称は通称ではなく正式名称とすべき。	1	御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
158	13_試験の運営	名称については消費生活相談員とすべき。	1	御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
159	13_試験の運営	<p>意見概要① 消費生活相談員の職を法定化するに当たり、現行の消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントの3資格保有者に対して一定の配慮を行い、現在消費者相談を行っている現場に混乱が生じないよう留意されていることは評価できる。</p> <p>意見概要② 消費生活相談員を国家資格化するのであれば、質の向上は欠かせず、そのためには雇用の安定が必要である。いわゆる「雇止め」の見直しや処遇の改善は是非実行いただきたい。</p> <p>意見概要③ 登録試験機関同士による受験者の奪い合い、ひいては消費生活相談員の質の低下につながるよう留意すべき。</p> <p>意見概要④ 新たに指定消費生活相談員を指定するよう努めることとされている趣旨は理解できるが、この指定消費生活相談員は誰がどのような基準で選ぶのか、市町村で実務経験を積んだ相談員とのバランスをどう考えるか、もう少し明確なガイドラインが望まれる。</p>	1	<p>回答① 御意見については、今後の施策の実施の参考とさせていただきます。</p> <p>回答② 御意見については、今後の施策の実施の参考とさせていただきます。</p> <p>回答③ 登録試験機関が実施する、消費生活相談員資格試験の独自性や多様性を確保することは、多様な人材を確保する観点から重要と考えており、受験者はそれぞれの試験機関の特徴等を勘案の上、受験する試験機関を決定することとなります。また、どの試験機関の資格を取得しても、一定の質が担保される制度とするため、国による試験業務規程の認可や出題数の下限の設定等を法令や登録試験機関ガイドラインで規定しているところですが、御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。</p> <p>回答④ 御意見については、今後の施策の実施の参考とさせていただきます。</p>

No.	項目	意見概要	意見数	回答
160	13_試験の運営	試験の一部免除措置について、現職の消費生活相談員でありかつ現行3資格保有者を対象とする新たな免除措置を付加すべき。	1	御指摘の点については、消費者庁において実施した有識者等から成る「消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会」において、新たな消費生活相談員資格試験制度が創設された後も、現行3資格保有者が引き続き業務を担えるような移行措置が検討され、結論付けられている内容でもあることから（「消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会報告書（平成26年11月）」参照）、これを踏まえ免除措置として定めたものです。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
161	13_試験の運営	現在無資格の相談員にむやみに新資格の科目減免措置など講じたり、無資格相談員をみなし合格者とする事なく、この機会に今まで長期にわたって無資格で相談員をしてきた方々にはきちんと資格を取得すべき。相談員として現場の長い経験があるというなら、なおのこと合格してしかるべき。また、現行資格保持者についても、新資格を取得する際、むやみに減免する必要はなく、より知見を高めるための良い機会になる。既得権益のように優遇されようというは相談員資格を国家資格的な位置付けをするという観点からもフェアではない。	1	御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
162	13_試験の運営	意見概要① 登録試験機関及び指定講習実施機関は極めて高い中立性が必要であるため、営利企業、企業団体の関係者である者、企業協賛を受けた者は、対象から除外すべき。 意見概要② 資格名称は必要ない。	1	回答① 登録試験機関及び指定講習実施機関ガイドラインの、「社会的役割」の項目において、試験及び講習が法令の趣旨に則り、公平・公正に実施されるようにしております。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。 回答② 御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
163	13_試験の運営	登録試験機関及び指定講習実施機関は極めて高い中立性が必要であるため、営利企業、企業団体の関係者である者、企業協賛を受けた者は、対象から除外すべき。	3	登録試験機関及び指定講習実施機関ガイドラインの、「社会的役割」の項目において、試験及び講習が法令の趣旨にのっとり、公平・公正に実施されるようにしております。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
164	13_試験の運営	意見概要① 登録試験機関及び指定講習実施機関は極めて高い中立性が必要であるため、営利企業、企業団体の関係者である者、企業協賛を受けた者は、対象から除外すべき。 意見概要② 各々が違う試験を実施して同資格を付与するのも、出題問題の傾向、難易度などの面から問題があるため、一つの登録機関に絞り、一つの試験での資格付与をすべき。	1	回答① 登録試験機関及び指定講習実施機関ガイドラインの、「社会的役割」の項目において、試験及び講習が法令の趣旨にのっとり、公平・公正に実施されるようにしております。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。 回答② 登録試験機関が実施する、消費生活相談員資格試験の独自性や多様性を確保することは、多様な人材を確保する観点から重要と考えており、受験者はそれぞれの試験機関の特徴等を勘案の上、受験する試験機関を決定することとなります。また、どの試験機関の資格を取得しても、一定の質が担保される制度とするため、国による試験業務規程の認可や出題数の下限の設定等を法令や登録試験機関ガイドラインで規定しているところですが、御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
165	13_試験の運営	意見概要① 今般の消費者安全法の改正は、地方消費者行政の充実、強化を図る観点の一環と考える。とりわけあの未曾有の東日本大震災の被災地では、被災地特有の消費者問題が現在でも多発している。よって地方における消費者相談体制を強化する観点からの当該法律改正は大綱賛成である。 意見概要② 新資格者及びみなし合格者に対し、合格証の交付及びライセンス(証)を交付すべき。	1	回答① 御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。 回答② 御指摘の点については、規則第8条の6において、登録試験機関は、試験に合格した者に対して合格証を交付することとされていることから、登録試験機関ガイドラインの別紙様式8として、「消費生活相談員資格試験合格証」の雛形を定めているところです。 また、みなし合格者については、御意見の趣旨を踏まえ、指定講習実施機関ガイドラインの別紙様式1「景表法等改正等法附則第3条第1項に係る実務経験証明書」及び別紙様式2「指定講習会修了証」の備考として、法附則第3条第1項又は同条第2項に基づき「消費生活相談員資格試験に合格した者」とみなされることとなる場合の取扱いを記載しました。

意見募集で寄せられた意見及び回答

No.	項目	意見概要	意見数	回答
166	13_試験の運営	合格証及びライセンス(証)は均一表示とすべき。	1	御指摘の点については、規則第8条の6において、登録試験機関は、試験に合格した者に対して合格証を交付することとされていることから、登録試験機関ガイドラインの別紙様式8として、「消費生活相談員資格試験合格証」の雛形を定めているところです。
167	13_試験の運営	受験資格に関して、目安として、基本的には「大学卒業程度」、最低でも「短期大学卒業程度」という表現を加えるべき。	1	御指摘の点については、「消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会報告書(平成26年11月)」の内容に沿ったものとしておりますが、御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。 なお、登録試験機関が受験資格を課す場合には、受験資格に合理性が求められ、不当に受験を認めなかったり、不公平な取扱いが生じたりしないようにする必要があります。
168	13_試験の運営	各々が違う試験を実施して同資格を付与するのも、出題問題の傾向、難易度などの面から問題があるため、一つの登録機関に絞り、一つの試験での資格付与をすべき。	1	登録試験機関が実施する、消費生活相談員資格試験の独自性や多様性を確保することは、多様な人材を確保する観点から重要と考えており、受験者はそれぞれの試験機関の特徴等を勘案の上、受験する試験機関を決定することとなります。また、どの試験機関の資格を取得しても、一定の質が担保される制度とするため、国による試験業務規程の認可や出題数の下限の設定等を法令や登録試験機関ガイドラインで規定しているところですが、御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
169	13_試験の運営	意見概要① 各々が違う試験を実施して同資格を付与するのも、出題問題の傾向、難易度などの面から問題があるため、一つの登録機関に絞り、一つの試験での資格付与をすべき。 意見概要② 消費生活相談員の名称に関して、新試験合格者であることを示すことで国家資格であることを一目瞭然にする必要がある。主任消費生活相談員とすべき。	1	回答① 登録試験機関が実施する、消費生活相談員資格試験の独自性や多様性を確保することは、多様な人材を確保する観点から重要と考えており、受験者はそれぞれの試験機関の特徴等を勘案の上、受験する試験機関を決定することとなります。また、どの試験機関の資格を取得しても、一定の質が担保される制度とするため、国による試験業務規程の認可や出題数の下限の設定等を法令や登録試験機関ガイドラインで規定しているところですが、御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。 回答② 御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
170	13_試験の運営	規則第8条の4に関しては、国家資格であることから、受験申込書の提出先を国にすべき。	1	御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
171	13_試験の運営	意見概要① 指定講習会の修了証には「消費生活相談員資格試験に合格した者とみなされる」という文言を併記した修了証とすべき。 意見概要② 合格証及びライセンス(証)は均一表示とすべき。	1	回答① 御意見の趣旨を踏まえ、指定講習実施機関ガイドラインの別紙様式1「景表法等改正等法附則第3条第1項に係る実務経歴証明書」及び別紙様式2「指定講習会修了証」の備考として、法附則第3条第1項又は同条第2項に基づき「消費生活相談員資格試験に合格した者」とみなされることとなる場合の取扱いを記載しました。 回答② 御指摘の点については、規則第8条の6において、登録試験機関は、試験に合格した者に対して合格証を交付することとされていることから、登録試験機関ガイドラインの別紙様式8として、「消費生活相談員資格試験合格証」の雛形を定めているところです。

No.	項目	意見概要	意見数	回答
172	13_試験の運営	<p>意見概要① 指定講習実施機関は受講希望者に対し利便性の高い時期及び場所、地方でも実施すること等が要件となっており、かなりの事務負担となる。これら一連の強制的監視監督規制は、法施行に伴い行政の民間圧迫に他ならないものといささかの異議を唱える。新規政策展開をするならば経済的支援があつてしかるべきであり、予算措置すべき。</p> <p>意見概要② 指定講習会については、地方及び職を持つ者等々を考慮すると取り溜め方式も認めるべき。また、その場合も複数の指定講習機関の科目受講を認めるべき。</p> <p>意見概要③ 指定講習会の受講生に対する費用支弁として予算措置を望む。</p> <p>意見概要④ 指定講習会の修了証には「消費生活相談員資格試験に合格した者とみなされる」という文言を併記した修了証とすべき。</p>	1	<p>回答① 御指摘の点については、指定講習実施機関は、指定講習会の実施に係る費用等について、受講者からの受講手数料によって賄うことが可能となっております。また、指定講習会の実施に当たっては、指定講習実施機関自らが実施している講習等を活用すること等も可能と考えておりますが、御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。 なお、指定講習実施機関ガイドラインでは、受講手数料について、指定講習実施機関は明確な積算根拠に基づき設定することが求められており、受講手数料の設定後においても、必要以上の収入が生じていないかを検証し、これを見直していくことで手数料の適正化に努める必要があると規定しているところです。</p> <p>回答② 御意見の趣旨を踏まえ、指定講習実施機関ガイドラインの中で、「科目ごとの受講証明書の交付・再交付」の項目を新たに設け、受講者が複数の指定講習実施機関にまたがって指定講習会を受講した場合の取扱いについて記載しました。</p> <p>回答③ 御指摘の点については、指定講習会の受講手数料に関して、指定講習実施機関ガイドラインでは、指定講習実施機関は明確な積算根拠に基づき設定することが求められており、受講手数料の設定後においても、必要以上の収入が生じていないかを検証し、これを見直していくことで手数料の適正化に努める必要があると規定されているところですが、御意見は今後の施策の参考とさせていただきます。</p> <p>回答④ 御意見の趣旨を踏まえ、指定講習実施機関ガイドラインの別紙様式1「景表法等改正等法附則第3条第1項に係る実務経験証明書」及び別紙様式2「指定講習会修了証」の備考として、法附則第3条第1項又は同条第2項に基づき「消費生活相談員資格試験に合格した者」とみなされることとなる場合の取扱いを記載しました。</p>
173	13_試験の運営	<p>意見概要① 指定講習会の受講生に対する費用支弁として予算措置を望む。</p> <p>意見概要② 指定講習会の修了証には「消費生活相談員資格試験に合格した者とみなされる」という文言を併記した修了証とすべき。</p>	1	<p>回答① 御指摘の点については、指定講習会の受講手数料に関して、指定講習実施機関ガイドラインでは、指定講習実施機関は明確な積算根拠に基づき設定することが求められており、受講手数料の設定後においても、必要以上の収入が生じていないかを検証し、これを見直していくことで手数料の適正化に努める必要があると規定されているところですが、御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。</p> <p>回答② 御意見の趣旨を踏まえ、指定講習実施機関ガイドラインの別紙様式1「景表法等改正等法附則第3条第1項に係る実務経験証明書」及び別紙様式2「指定講習会修了証」の備考として、法附則第3条第1項又は同条第2項に基づき「消費生活相談員資格試験に合格した者」とみなされることとなる場合の取扱いを記載しました。</p>

No.	項目	意見概要	意見数	回答
174	13_試験の運営	<p>意見概要① 消費生活相談員の職務に関して、「他の専門家等への橋渡し」については、単に振り分けことどまってしまうかねない文言であるため、書き方の工夫が必要である。</p> <p>意見概要② 消費生活相談員に求められる知識及び技術に関して、常に国際的視野が求められている点も記述しておくべき。</p> <p>意見概要③ 指定講習実施機関は受講希望者に対し利便性の高い時期及び場所、地方でも実施すること等が要件となっており、かなりの事務負担となる。これら一連の強制的監視監督規制は、法施行に伴い行政の民間圧迫に他ならないものといささかの異議を唱える。新規政策展開をするならば経済的支援があってしかるべきであり、予算措置すべき。</p> <p>意見概要④ 指定講習会については、地方及び職を持つ者等々を考慮すると取り溜め方式も認めるべき。また、その場合も複数の指定講習機関の科目受講を認めるべき。</p> <p>意見概要⑤ 指定講習会の受講生に対する費用支弁として予算措置を望む。</p> <p>意見概要⑥ 指定講習会の修了証には「消費生活相談員資格試験に合格した者とみなされる」という文言を併記した修了証とすべき。</p>	1	<p>回答①、② 御指摘の点については、「消費生活相談員資格試験制度等に関する検討会報告書(平成26年11月)」の内容に沿ったものとしておりますが、御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。</p> <p>回答③ 御指摘の点については、指定講習実施機関は、指定講習会の実施に係る費用等について、受講者からの受講手数料によって賄うことが可能となっております。また、指定講習会の実施に当たっては、指定講習実施機関自らが実施している講習等を活用すること等も可能と考えておりますが、御意見は今後の施策の参考とさせていただきます。 なお、指定講習実施機関ガイドラインでは、受講手数料について、指定講習実施機関は明確な積算根拠に基づき設定することが求められており、受講手数料の設定後においても、必要以上の収入が生じていないかを検証し、これを見直していくことで手数料の適正化に努める必要があると規定しているところです。</p> <p>回答④ 御意見の趣旨を踏まえ、指定講習実施機関ガイドラインの中で、「科目ごとの受講証明書の交付・再交付」の項目を新たに設け、受講者が複数の指定講習実施機関にまたがって指定講習会を受講した場合の取扱いについて記載しました。</p> <p>回答⑤ 御指摘の点については、指定講習会の受講手数料に関して、指定講習実施機関ガイドラインでは、指定講習実施機関は明確な積算根拠に基づき設定することが求められており、受講手数料の設定後においても、必要以上の収入が生じていないかを検証し、これを見直していくことで手数料の適正化に努める必要があると規定されているところですが、御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。</p> <p>回答⑥ 御意見の趣旨を踏まえ、指定講習実施機関ガイドラインの別紙様式1「景表法等改正等法附則第3条第1項に係る実務経験証明書」及び別紙様式2「指定講習会修了証」の備考として、法附則第3条第1項又は同条第2項に基づき「消費生活相談員資格試験に合格した者」とみなされることとなる場合の取扱いを記載しました。</p>
175	14_その他	<p>全くの逆効果としか思えないガイドライン。被害に遭っても何とかしてくれるという甘えが増強されるだけであり、消費生活相談員を増やせば増やすほど、被害件数が増加していきだろう。人は油断し安全と思うから事故や詐欺被害にあう。昔の人は言っている。「他人を見たら泥棒と思え、家を一步出たら7人の敵が襲ってくる」と。しかし全く逆のことをやっている。「日本の社会は安全であり必ず助けてくれる」と。だから何度でも被害に遭ってしまう。阪神大地震では、助かった大半は、自助、次に被害者同士の共助、公助はほんのわずかだったという教訓があるという。自分自身がまず被害に遭わないことが重要であり、それには、ガイドラインに「油断するな、誰も助けてくれない、まず自助、そして共助」と甘えをなくさせるように書くことだが。</p>	1	<p>御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。</p>
176	14_その他	<p>国及び国民生活センターが職員研修を実施し、職員がこれに参加する機会を地方自治体において確保すること(16頁)はもちろん必要であるが、ガイドラインに、市町村職員が参加しやすい研修機会を各道府県が実施することや、これを実現するために国が財政支援を行うことを明確に示すべきである。 また、消費者行政担当職員向け研修の内容やテキストが、そもそも整備されていないのが実態であり、消費者行政職員が受講すべき研修カリキュラムやテキストを国と国民生活センターが整備した上で、都道府県・市町村に提供することを明示すべきである。</p>	13	<p>御意見の趣旨を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインに下記のとおり追記することとしました。「法第9条は、国及び独立行政法人国民生活センター(以下「国民生活センター」という。)が、地方公共団体における消費者行政担当職員の育成のための研修を実施することとしている。また、法第46条は、国及び地方公共団体が、消費者安全の確保に関する施策を実施するために必要な財政上の措置その他の措置を講ずるよう努めなければならないとしており、職員に対する研修もそうした措置の一環といえる。地方公共団体においては、消費者行政担当職員がこうした研修に参加する機会を十分に確保することが求められる。」</p>

No.	項目	意見概要	意見数	回答
177	14_その他	「消費生活相談員の会」として県内各市で高校生向け消費者教育活動をしているが、職員の認識とやる気により、消費者行政の可能性は大きく広がると感じている。 職員向けの研修の機会を増やし、相互のネットワークが築けるようにすれば、予算以上の成果が上がるのではないかと。	1	同上
178	14_その他	もともと消費生活相談に大きな理解・期待があるように見えない。市町の末端に消費者庁や国民生活センターからの連絡事項がきちんと行き渡らず、「行政というものはここだけやっているわけではない。」という一言に埋もれてしまい、他の市町との温度差を嘆く現実です。是非、まず首長に住民サービスとしての必要性を伝えてほしいと思っています。	1	御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
179	14_その他	消費者行政担当職員の役割(消費者行政の企画・立案・調整を行う者としての重要性)(人材育成と配置の考え方)の記述に賛成します。	7	御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
180	14_その他	ガイドライン策定の背景と消費者行政担当部署の司令塔的役割について「ガイドライン策定の背景」で、「高齢者を中心に消費者被害が深刻化しており、消費者の安全・安心の確保のため一層の取組が求められている。このためには、地方公共団体の相談体制を更に強化する必要がある。」(P2)、「消費者問題は分野横断的なものであり、…関係部署と一体となった取組が求められる。また、…多様な地域の主体との連携が重要である。特に、高齢者、障害者等の被害に遭いやすい消費者に対しては、地域を挙げて消費者被害の防止に取り組むための体制を整備することが求められる。」(P3)と指摘し、「消費生活相談体制の強化」の項目で「消費者行政担当部署が庁内外連携の司令塔的役割を果たすことで、地域における消費者の安全・安心の確保に努めることが必要である。」(P6)と位置付けていることは重要である。 この考え方に沿って、地方消費者行政の拡充・強化が進められることを期待する。	1	御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
181	14_その他	「消費者行政担当職員の役割」の重要性を整理し、「消費者安全法の改正に加え、消費者教育の推進に関する法律によって地方公共団体の役割が明確化されたことや、景表法改正により事業者に対する都道府県知事の権限が強化されたことを踏まえれば、消費者行政担当職員の人員を拡充するとともに、消費者行政への専任化や他の行政分野と兼務する場合においても、消費者行政分野の比重を高めることが必要となる。」(P16)、「消費者行政担当職員が期待される役割を果たす上では、人員の確保に加えて各人の資質向上を図ることが必要となる…」。「地方公共団体においては、消費者行政担当職員がこうした研修に参加する機会を十分に確保することが求められる。」(P17)と指摘していることは重要であり、この考え方に沿って拡充・強化が進められることを期待する。 加えて、「現場共感力」や「消費者目線」を身に付けることの重要性についても記述を追加することを求める。	1	御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
182	14_その他	「1. 消費生活相談体制の強化」「(1)消費生活相談等のための組織体制の強化」「ア 都道府県の役割の強化」(必要な助言、協力、情報の提供その他の援助)について、やや「市町村への援助」に偏りすぎた表現になっているように思われるため、都道府県も責務を本来的に担っていることに留意すべきである。	1	御意見の趣旨を踏まえ、地方消費者行政ガイドラインの「都道府県の役割の強化」に、「都道府県は自ら消費生活相談・あっせんの業務を行うとともに」を追記することとしました。
183	14_その他	よろず相談窓口、という用語について。 ここ数年の傾向として、市町村は様々な相談窓口を一本化し、「総合相談窓口」化している。改正消安法のガイドラインでは、これら総合相談窓口について、「よろず相談窓口」と称しているが、この用語について、総合相談窓口という名称に統一してほしい。	1	御意見の趣旨を踏まえ、「よろず相談窓口」の用語については削除することとしました。

意見募集で寄せられた意見及び回答

No.	項目	意見概要	意見数	回答
184	14_その他	「よろず相談窓口(複合相談)」を「市民総合相談窓口(町村にあっては町民総合相談窓口又は村民総合相談窓口)」に改めるよう希望する。	1	御意見の趣旨を踏まえ、「よろず相談窓口」の用語については削除することとしました。
185	14_その他	各地方自治体で消費者行政に予算要求できるような、システム図だけでなく、必要人員、予算自治体の人口比での掲載したガイドラインの作成をお願いします。	1	必要人員や予算については、現時点における状況等を踏まえると、地域の実情に応じて各地方公共団体が決定すべきものと考えます。
186	14_その他	「消費生活相談等の事務に関して知り得た秘密」の例示に「事業者の営業秘密」とある。営業秘密は事業者によって考え方が異なる。相談窓口が判断できるものではなく、悪い業者ほど法律やガイドラインに精通し「営業秘密を漏らすな」と交渉材料に使われる懸念がある。「事業者の営業秘密」を削除していただきたい。	1	具体的にある事実が「秘密」に該当するかどうかは、事案ごとに個別に判断することになりますが、地方消費者行政ガイドラインから「事業者の営業秘密」を削除した場合、事業者の営業秘密は全て秘密保持義務上の秘密には該当しないという誤解を招くおそれがあると考えます。御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
187	14_その他	意見概要① 地方消費者行政ガイドライン2ページ目下から3行目「このように、地方消費者行政の基盤整備は着実に進んできたものの」について、商品テスト業務は衰退をたどっているため、違う言葉にしていきたい。 意見概要② 消費生活相談員の専門的な知識を具体的に記入していただきたい。 意見概要③ 商品テスト業務に関して記入して欲しい。	1	回答① 御指摘の箇所については、後段で「消費者の安全・安心確保のため一層の取組が求められている。」と記述しており、一層の取組が求められることを記載しています。 回答② 消費生活相談員の専門的な知識について登録試験機関ガイドラインでは、消費生活相談員に求められる知識及び技術を記載しています。 回答③ 地方消費者行政ガイドラインは、改正消費者安全法の実施に当たり、地方公共団体にお示しするものであることから商品テスト業務についての記載はありませんが、御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
188	14_その他	意見概要① 地方消費者行政ガイドライン2頁の「このためには、地方公共団体の相談体制を更に強化する必要がある。」を次のとおり、変更されたい。 「このためには、地方で対応できない事案に関する国全体としての相談体制の整備とともに、消費者に最も身近な地方公共団体の相談体制を更に強化する必要がある。」 意見概要② 地方消費者行政ガイドライン3頁の「消費者団体や事業者、弁護士会等の」を次のとおり変更されたい。 「適格消費者団体を始めとする消費者団体や事業者、弁護士会等の」	1	回答① 御指摘の点については、「3. ガイドラインの趣旨」の項目において、「国と地方公共団体及び地域の関係機関が適切な役割分担を果たしつつ、緊密に連携して取組んでいくことが重要である。」としており、その趣旨は踏まえられていると考えておりますが、御意見は今後の施策の参考とさせていただきます。 回答② 御指摘の点について、改正消費者安全法においては、適格消費者団体のみならず、広く消費者団体を連携対象としていることから、「消費者団体や事業者、弁護士会等の」と記載しますが、御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
189	14_その他	消費者行政担当職員の役割について、記載内容を維持すべきである。	1	御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
190	14_その他	意見概要① 改正消費者安全法の実施に係わる地方消費者行政ガイドラインの消費者行政担当職員の役割の記述について、賛成する。 意見概要② 消費生活相談業務の重要性を認め、その業務に従事する消費生活相談員の職の法定化がなされるようになったことは評価するが、今なお消費生活相談員の雇用には問題があることから、雇用の改善に更なる施策の展開を希望する。	1	回答① 御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。 回答② 御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。
191	14_その他	地域の見守りは、守秘義務を負い個人情報扱い慣れ、住民から信頼された民生委員をいかに活用するかが何よりも重要である。協議会の設置・運用以前の話として、民生委員の協力を求める必要がある。	1	御意見については、今後の施策の参考とさせていただきます。

意見募集で寄せられた意見及び回答

No.	項目	意見概要	意見数	回答
192	14_その他	消費者教育推進法、消費者安全法、景品表示法の改正により、消費者行政担当職員の役割が更に重要になっていることは記載されているとおりであるが、職員の仕事量が次第に多くなっているなかで、職員数はむしろ減少しているのではないか。 その上、消費者安全法に基づく地域協議会、消費者教育推進法に基づく地域協議会の設置が努力義務とされている状況もあり、消費生活相談員と共に、消費者教育職員の確保と資質向上のためには、根本的な対策が必要である。	1	御指摘の点について、地方消費者行政ガイドラインにおいては、「消費者行政担当職員の人員を拡充するとともに、地方消費者行政への専任化や、他の行政分野と兼務する場合においても、消費者行政分野の比重を高める必要がある。」とお示しているところです。
193	14_その他	具体的な取組 1. 消費生活相談体制の強化の(1)のイの庁内連携の推進に関して、5行目の「それに加え」の後の内容の方がメインと考えられるので、こちらを前に出して構成し直した方が適当ではないか。	1	御指摘の点について、消費生活相談が持ち込まれた場合において、まずは地方公共団体が連携することによって相談事例の解決に当たるとともに、防止拡大、再発防止につなげていくことが重要であると考えます。
194	14_その他	消費者行政担当職員及び消費生活相談員の確保と資質向上の「消費者・行政担当職員の17頁の」パラグラフに、消費生活専門相談員等の資格保持者や専門知識を持つ職員を積極的に活用すること、また、消費生活相談業務に積極的かつ主体的に関わることが重要であることを記載する。	1	御意見の趣旨を踏まえ、「併せて、消費者行政について専門知識を有する職員を積極的に配置することも重要である。」とすることとしました。