

【消費生活関係】

1 消費生活相談体制等の充実・強化について

- (1) 消費生活センターの運営や都道府県及び市区町村の人員確保等、消費生活相談体制の充実に係る事務や事業に要する経費を支援する地方消費者行政強化交付金のうち地方消費者行政推進事業については、活用期間までの所要額の総額を確保するとともに、新たに算定方法に条件を付すなどの自治体にとって使いにくくなるような交付要件の変更を行わないこと。

また、地方消費者行政強化事業については、成年年齢引下げに対応する若年者への消費者教育の推進等のため、補助率を3分の1に引き下げる要件を撤廃するとともに、補助率の嵩上げ、使途の拡充及び少額な事業に係る変更事務の簡素化など制度の改善を図ること。

併せて、感染症のまん延や自然災害など非常時においても、地方消費者行政を安定的に推進できるような観点から、消費生活相談体制の維持強化等を含め、地方消費者行政推進事業の活用期間終了後も長期的な支援を行うこと。

- (2) 消費者の複雑化・複合化した相談支援ニーズに的確に対応するためには、国や自治体間の組織横断的な情報共有はもちろん、消費生活部門に限らない分野横断的な情報共有を図ることが有効である。消費生活相談のデジタル化を推進するに当たっては、自治体の意見を十分に聴取し、反映させるとともに、福祉部門等との連携、さらには深刻化しそうな案件を事前に探知するなどリスク予測等のデータ解析を前提としたシステムを構築すること。

さらに、デジタル化に伴う自治体側のシステム整備・改修を円滑に進めるため、自治体の負担増につながることをないよう、十分な財政支援を行うこと。

- (3) 「旧統一教会」問題への対応をはじめ、従来の消費生活相談の枠組みでは対応が困難な事例が生じており、複雑化・複合化した課題への対応が必要となっていることから、国や自治体間の適切な役割分担のもと、以下のとおり所要の措置を講じること。

① 靈感商法等対応ダイヤルなど専門相談窓口を引き続き設置するとともに、不当な勧誘により寄附をした者やその家族の被害回復等が図られるよう、国において相談支援体制を整備して対応すること。

② 「消費者契約法等の一部改正」及び「法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律」の趣旨を広く国民、法人等に周知し、トラブルの未然防止や靈感商法等対応ダイヤルの利用等を啓発するとともに、自治体に対して相談対応の参考となるような相談事例等に関する情報について提供すること。