

市民委員会資料

所管事務の調査（報告）

川崎市消費者行政センターの組織及び運営等に関する条例の制定に伴うパブリックコメントの手続について

- 資料1-1 改正消費者安全法による川崎市消費者行政センターの組織及び運営等に関する条例について（案）
- 資料1-2 条例案の規定の内容（案）
- 資料2 川崎市消費者行政センターの組織及び運営等に関する条例の制定のスケジュール（案）
- 資料3 パブリックコメント募集案内（案）
川崎市消費者行政センターの組織及び運営等に関する条例の制定について ～市民の皆様の御意見を募集します～

経済労働局

平成27年10月8日

1 条例制定の背景

- ◇ 消費者安全法の改正（相談体制の整備など）（改正：平成26年6月13日）
- ◇ 消費生活センターの条例化を義務付け（平成28年4月1日施行予定）

- ・この改正により、都道府県及び消費生活センターを設置する市町村は、消費生活センター（川崎市消費者行政センター）の組織及び運営並びに情報の安全管理に関する事項等について、条例を制定するよう義務付けられた。

法改正の背景

- ・高齢者を中心とした消費者トラブルの増加、悪質化 → 行政機関の執行権限の強化
- ・消費者行政の中核である消費生活相談業務の体制強化 など



- ◇ 川崎市消費者行政センターの条例制定（平成28年4月1日施行予定）

- ・本市では、内閣府令で定める基準を参酌し、川崎市消費者行政センターの条例化について、改正法が施行される平成28年4月1日に合わせ当該条例を施行する。

2 本市の現状

- ① 本市では、昭和43年に施行された消費者保護基本法に基づき昭和49年に制定した「川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例」により、自治事務として市民から寄せられる苦情の処理及び被害の救済等を行ってきた。
- ② これまでも、広報等を通じ消費生活センターの位置や業務内容及び体制等について市民に周知を行ってきた。また、月報や年報により相談結果を周知している。
- ③ 本市の消費生活相談業務は、「川崎市消費者行政センター相談業務要領」に基づき、消費者の保護を図る活動を目的とした市内唯一の団体である特定非営利活動法人に委託し実施している。
- ④ 消費生活相談業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の充実を図り、統括管理相談員を配置している。
- ⑤ 本市の消費生活相談員は、全員が消費者安全法の求める試験合格基準（みなし基準）を満たし、また、国民生活センター、神奈川県、弁護士会等との連携によりスキルアップ等の研修を行っている。

相談件数の推移（件）



3 条例制定の趣旨

◇ 条例案の趣旨

この条例は、消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第10条の2の規定に基づき、消費生活センターの組織及び運営並びに情報の安全管理に関する事項等について定めるものとする。

◇ 法律等で示された必要事項

〔消費者安全法〕

- ◆ 消費生活センターの組織及び運営に関する事項
- ◆ 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

〔内閣府令で定める参酌基準〕

- ① 消費生活センターの名称、住所、消費生活相談を行う日及び時間の公示
- ② センター長及び事務を行うために必要な職員の配置
- ③ 消費生活相談員資格試験合格者（みなし合格者を含む）を消費生活相談員として配置
- ④ いわゆる「雇止め」の見直し、その他消費生活相談員の専門性等に配慮した適切な人材及び処遇の確保に必要な措置
- ⑤ 消費生活相談員等に対する研修機会の確保
- ⑥ 情報の適切な管理に必要な措置

◇ 法制上の位置付け

本市では川崎市消費者行政センターを「行政機関」として位置付ける。

◇ 条例化の効果

<消費者の誰もがより安心できる相談体制の確立>

- 川崎市消費者行政センターの役割・位置づけ及び消費生活相談員の資格・役割等の明確化
- 人材や処遇の確保及び研修機会の確立による安定的な対応力の向上

4 根拠となる法令等

<根拠となる法令等>

- ◇ 消費者安全法（最終改正平成26年6月13日：未施行部は平成28年4月1日施行予定）

第10条の2 都道府県及び前条第二項の施設又は機関を設置する市町村は、次に掲げる事項について条例で定めるものとする。

- 一 消費生活センターの組織及び運営に関する事項
- 二 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
- 三 その他内閣府令で定める事項

2 都道府県又は消費生活センターを設置する市町村が前項の規定により条例を定めるに当たっては、事業者に対する消費者からの苦情が適切かつ迅速に処理されるための基準として内閣府令で定める基準を参酌するものとする。

<その他の関連する法令等>

- ◆ 消費者基本法（消費者施策の基本となる事項を定める法）
- ◆ 川崎市消費者の利益の擁護及び増進に関する条例（消費者基本法を基に制定）

本市における条例制定の考え方

条例を制定するにあたり、都道府県及び消費生活センターを設置する市町村は、国が定める事項及び内閣府令で定める参酌基準を踏まえ条例を定めるものとされている。

国が府省令で定める基準は、消費生活センターの全国的な統一基準であり、また、地方消費者行政の更なる充実・強化を実現するため、今後の地域における取組の方向性をまとめたものであることから、消費者行政の趣旨を反映した適切なものであると判断し、国の示す基準を踏襲することを基本方針としている。

条例の趣旨

消費者安全法に基づき、川崎市消費者行政センターの組織及び運営並びに情報の安全管理に関する事項等について定める。

1 名称及び住所等の公示

本市では「川崎市消費者行政センター」を設置しているため、次の項目を規定する。

- ①消費生活センターの名称
川崎市消費者行政センター
- ②消費生活センターの住所
川崎市川崎区駅前本町1-1-2
- ③消費生活相談を行う日及び時間
休日・年末年始を除く月曜日から金曜日の9時から16時まで受付。ただし、金曜日は19時まで電話相談を受付。

2 消費生活センター長及び職員の配置

消費生活センターには、消費生活センター長及び消費生活センターの事務を行う職員を置く。

3 試験に合格した消費生活相談員の配置

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消費生活相談員として置く。

- ・消費生活相談員資格試験制度が法定化され、消費生活相談員は資格試験の合格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者から任用することとなった。
- ・消費生活相談員資格試験とは内閣総理大臣が認可する登録試験機関が行う試験である。
- ・改正法の施行時に①消費生活専門相談員資格②消費生活アドバイザー資格③消費生活コンサルタントのいずれかを有する者は「みなし合格者」とされる。

4 消費生活相談員の人材及び処遇の確保

消費生活センターは、消費生活相談員の専門性等に照らし適切な人材及び処遇の確保に努める。

- ※消費生活相談の現場を支えているのは消費生活相談員であり、適切な人材及び処遇の確保を行うことは、極めて重要な要請であり、相談者の求めに対する確にこたえる上でも必須な要件と考える。
- ※本市では、法等により適当と認められる者に委託する形で相談業務を行っているが、受託者への適切な監督等を怠らず、常に効果的な消費生活相談の実施を今後も展開していく。なお、当該事業形態であるため、いわゆる「雇止め」については規定しない。

5 消費生活相談等の事務に従事する相談員等に対する研修

消費生活センターは、消費生活相談員等に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保する。

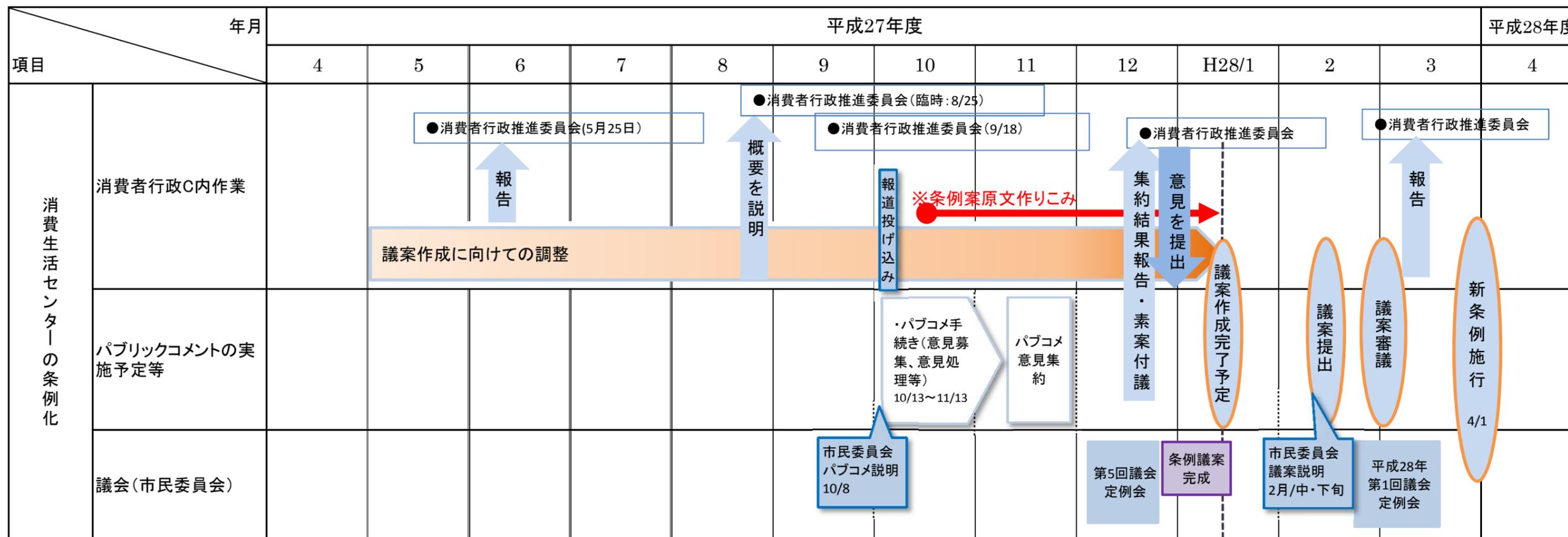
- ※本市では、これまでも国民生活センターや神奈川県等の実施する研修に対し積極的に参加してきたほか、地元弁護士会等の協力により独自の研修や学習会も継続的に開催しているが、今後もより一層研修等の充実を図り、複雑化・高度化する消費生活相談に対処していく。

6 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

消費生活センターは、消費生活相談等により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止等、情報の適切な管理のために必要な措置を講ずる。

- ※本市では、これまでも消費者が安心して消費生活相談員にプライバシーに関係することが相談でき、また、事業者も消費者行政センターに対して機密性の高い情報を提供できる環境を整えて来たが、今後もより一層の充実を図っていく。

川崎市消費者行政センターの組織及び運営等に関する条例の制定のスケジュール(案)



川崎市消費者行政センターの組織及び運営等に関する条例の制定について

～市民の皆様の御意見を募集します～

平成26年度に消費者安全法が改正され、消費生活センターを設置する都道府県および市町村は、消費生活センターの組織、運営、情報管理その他内閣府令で定める事項ならびに相談処理の基準等を「条例で定めるものとする」（同法第10条の2）と規定されました。

本市においても、市民の消費生活における消費生活センターの役割・位置付けを明確化するため法改正に従って、消費生活センターに関する条例の制定に向けた検討を行ってまいりました。

このたび、基本となる考え方がまとまりましたので、次の通り市民の皆様からの御意見を募集いたします。

1 条例の制定時期

平成28年4月1日（予定）

2 制定する条例

「（仮称）川崎市消費者行政センターの組織及び運営等に関する条例」

3 意見の募集期間

平成27年10月13日（火）から平成27年11月13日（金）まで

※郵送の場合、11月13日必着とします。

※持参の場合、土日祝日を除く8時30分から12時、13時から17時15分の時間帯でお持ちください。

4 資料の閲覧場所

川崎市役所第3庁舎2階（かわさき情報プラザ）、各区役所（市政資料コーナー）、川崎市ホームページ「意見公募（パブリックコメント）」からご覧いただけます。

5 意見の提出方法

御意見は、電子メール（専用フォーム）、FAX、郵送、持参のいずれかでお寄せください。

*意見書の書式は自由ですが、「御意見」とともに、必ず「題名」、「氏名（法人または団体の場合は、名称及び代表者の氏名）」、「連絡先（電話番号、FAX番号、住所及びメールアドレス）」を明記してください。なお、氏名・連絡先は、意見書の内容を確認させていただく場合があるために記載をお願いするものです。

*電子メールの場合は、川崎市ホームページの「意見公募（パブリックコメント）」にアクセスし、案内に従って専用フォームを御利用ください。

6 注意事項

*お寄せいただいた御意見に対する個別回答はいたしませんので、御了承ください。なお、市の考え方を、後日市ホームページで公表いたします。

*お知らせいただいた個人情報、川崎市個人情報保護条例に基づき適正に取り扱います。御意見等の概要を公表する際に、個人情報を公開することはありません。

*電話や来庁による口頭での御意見はお受けできませんので御了承ください。

7 問合せ先・意見提出先

川崎市経済労働局産業政策部消費者行政センター

〒210-0007 川崎市川崎区駅前本町11-2 川崎フロンティアビル10階

電話：044-200-2263 FAX：044-244-6099