

(様式)

「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題  
解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見・提案

①御氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会 (通称 NACS)
②御住所	〒152-0031 東京都目黒区中根 2 丁目 13 番 18 号 第百生命都立大学駅前ビル
③電話番号	03-3718-4678 (代)
④電子メールアドレス	advisor-consultant@nacs.or.jp
⑤御職業	
⑥御意見 ・御提案	<p>&lt;該当箇所及び内容&gt;</p> <p>p. 4</p> <p>I 指針策定の背景と趣旨</p> <p>1. 地方消費者行政「集中育成・強化期間」</p> <p>「相談内容についてみると、……めまぐるしく変化し、自治体に寄せられる消費生活相談はその内容が広範化、複雑化、高度化しています。」</p> <p>&lt;御意見・御提案&gt;</p> <p>現場の現状をもっとわかりやすく触れたほうが良いように思います。</p> <p>例えば、①現在の法では解決がしづらい領域の相談（法が未整備の領域）、②詐欺のような刑法の領域の相談、③事業者との信頼関係の崩壊や接客対応など法的側面だけでは解決できないような相談などがあることを明記すると、相談員に求められる対応が多様化しており、多様な相談スキルが必要であることがわかりやすくなると思います。</p>

(様式)

「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題  
解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見・提案

①御氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会 (通称 NACS)
②御住所	〒152-0031 東京都目黒区中根 2 丁目 13 番 18 号 第百生命都立大学駅前ビル
③電話番号	03-3718-4678 (代)
④電子メールアドレス	advisor-consultant@nacs.or.jp
⑤御職業	
⑥御意見 ・御提案	<p>&lt;該当箇所及び内容&gt;</p> <p>p. 6</p> <p>Ⅱ 基本的方向性</p> <p>1. どこに住んでいても消費者相談を受けられる体制づくり</p> <p>&lt;御意見・御提案&gt;</p> <p>消費者がトラブルに遭った時、どこに住んでいても同等に被害救済を受けられる体制づくりは必要ですが、実際には、消費者庁、消費生活センターの認知度はまだまだ低いのが現状です。相談窓口の充実とともに、消費者庁、消費生活相談窓口の PR を図ることも重要と思います。</p>

(様式)

「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題  
解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見・提案

①御氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会 (通称 NACS)
②御住所	〒152-0031 東京都目黒区中根 2 丁目 13 番 18 号 第百生命都立大学駅前ビル
③電話番号	03-3718-4678 (代)
④電子メールアドレス	advisor-consultant@nacs.or.jp
⑤御職業	
⑥御意見 ・御提案	<p>&lt;該当箇所及び内容&gt; p. 7 Ⅱ 基本的方向性 2. 法の厳正な執行と連携強化</p> <p>&lt;御意見・御提案&gt; 被害をもたらしている事業者の行為を是正するため法を厳正に執行することで、消費者は安全・安心な消費生活が営むことが出来るのです。「事業者のやり得を決して許さない」という社会を形成するためにもさらなる厳正な執行と連携強化を強く求めます。</p>

(様式)

「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題  
解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見・提案

①御氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会 (通称 NACS)
②御住所	〒152-0031 東京都目黒区中根 2 丁目 13 番 18 号 第百生命都立大学駅前ビル
③電話番号	03-3718-4678 (代)
④電子メールアドレス	advisor-consultant@nacs.or.jp
⑤御職業	
⑥御意見・御提案	<p>&lt;該当箇所及び内容&gt; p. 7 Ⅱ 基本的方向性 3. 地域社会の消費者問題解決力の向上 「行政による取り組みの充実・強化だけではなく、……地域全体の消費者問題への解決力が向上します。」について</p> <p>&lt;御意見・御提案&gt; 高齢化社会の到来に対応するために、医療等も従来の入院による療養から在宅療養へと方向性をシフトしています。それに伴い、地域包括センターを中核とする地域活動もクローズアップされてきています。また、地域社会における多様な主体が各々で活動を展開しています。各種専門家(医療関係者、福祉関係者、各種コンサルタント等)との連携強化により、サービス等の提供、課題の吸い上げ及び解決へと有用なネットワークを構築していくことが、消費者問題の解決力へもつながっていくと考えます。</p>

(様式)

「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題  
解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見・提案

①御氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会 (通称 NACS)
②御住所	〒152-0031 東京都目黒区中根 2 丁目 13 番 18 号 第百生命都立大学駅前ビル
③電話番号	03-3718-4678 (代)
④電子メールアドレス	advisor-consultant@nacs.or.jp
⑤御職業	
⑥御意見 ・御提案	<p>&lt;該当箇所及び内容&gt;</p> <p>p. 8</p> <p>Ⅲ 自治体への期待 (提言)</p> <p>1. どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり</p> <p>(1) 市町村における消費生活相談体制の充実 (市町村の総合力による対応)</p> <p>&lt;御意見・御提案&gt;</p> <p>提案に賛成です。市民が庁舎内をあちこち回らずに、ワンストップ方式で困ったことを解決できることこそ市民サービスの目指すところだと考えます。これは高齢者だけではなく幼い子を抱えた若世代も望んでいることだと思います。</p>

「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題  
解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見・提案

①御氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会 (通称 NACS)
②御住所	〒152-0031 東京都目黒区中根 2 丁目 13 番 18 号 第百生命都立大学駅前ビル
③電話番号	03-3718-4678 (代)
④電子メールアドレス	advisor-consultant@nacs.or.jp
⑤御職業	
⑥御意見 ・御提案	<p>&lt;該当箇所及び内容&gt; p. 11 Ⅲ 自治体への期待 (提言) 1. どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり (3) 相談体制の基盤整備 ① 相談体制の任用と処遇 (相談員の専門性向上に配慮した任用)</p> <p>&lt;御意見・御提案&gt; 消費生活相談が複雑化、高度化していること、また相談内容のみならず、相談者の要望も多様化していることから、消費生活相談員に求められるスキルは一段と高度になっています。このような状況の中で、相談員の処遇が不安定であること (雇い止め) に対し配慮を期待するとの意見に賛成です。 相談員が一人前の相談員として、消費者から信頼されるような解決ができるようになるには一年では足りないくらいです。せっかく育った相談員が雇止にあうのは本人はもとより、自治体にとっても消費者にとっても損失です。消費者庁が総務省と一緒にあって、雇止をなくすよう自治体に働きかけるべきです。 しかし地方センターによっては、ベテランという名目で同じ相談員が長く携わり、新規の採用の門戸が狭められているところもあるのではないのでしょうか。新旧バランスのよい相談員の構成を考え、相談体制を整備していくためには、雇い止め等に関して画</p>

	<p>一的な規則を適用することは不適切と考えます。</p>
--	-------------------------------

「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題  
解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見・提案

①御氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会 (通称 NACS)
②御住所	〒152-0031 東京都目黒区中根 2 丁目 13 番 18 号 第百生命都立大学駅前ビル
③電話番号	03-3718-4678 (代)
④電子メールアドレス	advisor-consultant@nacs.or.jp
⑤御職業	
⑥御意見 ・御提案	<p>&lt;該当箇所及び内容&gt; p. 11 Ⅲ 自治体への期待 (提言) 1. どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり (3) 相談体制の基盤整備 ② 相談員の養成・確保</p> <p>&lt;御意見・御提案&gt; 相談員の養成に関しては、国民生活センターなどの公的機関の研修以外にも、消費者相談員を多数擁し、相談員養成のスキルを持つ消費者団体なども活用して、相談員の養成を図ることを希望します。</p>

(様式)

「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題  
解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見・提案

①御氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会 (通称 NACS)
②御住所	〒152-0031 東京都目黒区中根 2 丁目 13 番 18 号 第百生命都立大学駅前ビル
③電話番号	03-3718-4678 (代)
④電子メールアドレス	advisor-consultant@nacs.or.jp
⑤御職業	
⑥御意見 ・御提案	<p>&lt;該当箇所及び内容&gt;</p> <p>p.11 Ⅲ 自治体への期待 (提言) 1. どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり (3) 相談体制の基盤整備 ③相談業務の質の向上 (研修内容の充実)</p> <p>&lt;御意見・御提案&gt;</p> <p>交渉術やコミュニケーション術という技法を高める研修は重要であると思います。ここでは、このような技法が重要となる根拠を具体的に明示し、より具体的な技法トレーニングの例を示す方が理解しやすくなると思います。聴き取りや交渉及びあっせんの技法は単に経験のみで身につけることは簡単ではありません。これらの理論は既に多くの研究が蓄積され、民間や大学等では、トレーニングも実践されています。相談員が基本的理論を理解した上で、経験から得た感覚を足していくことが、相談技法を高めるために効果的だと考えます。また、イギリスなどでは、相談員のトレーニングとして対話促進型調停 (mediation) のトレーニングも採り入れられています。相談が多様化していますので、相談員が様々な技法を身につけることの重要性を示すことが必要であると考えます。</p>

(様式)

「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題  
解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見・提案

①氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会 (通称 NACS)
②御住所	〒152-0031 東京都目黒区中根 2 丁目 13 番 18 号 第百生命都立大学駅前ビル
③電話番号	03-3718-4678 (代)
④電子メールアドレス	advisor-consultant@nacs.or.jp
⑤御職業	
⑥御意見・御提案	<p>&lt;該当箇所及び内容&gt;</p> <p>P. 12</p> <p>Ⅲ 自治体への期待 (提言)</p> <p>1. どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり</p> <p>(3) 相談体制の基盤整備</p> <p>③ 相談業務の質の向上</p> <p>(民間の能力を活用した消費生活相談の質の向上)</p> <p>&lt;御意見・御提案&gt;</p> <p>消費者団体が指定管理者として消費生活センターを運営したり、NPO が相談業務を委託したりしているところがあります。大阪府を例に取りますと、府市連携などにもらみ、公募方式で1年ごとの契約となっています。競争原理の導入でコスト削減を図るということを謳っていますが、消費者行政に競争原理はなじまず、1年後との契約により中長期の計画が立てられないといった弊害もあります。p6 に示されている「中長期的展望にたった地方消費者行政の目指す姿」とは程遠いものになっているのが現状です。</p> <p>相談業務の質の向上のためには、相談業務をコスト競争にさらさず、行政による相談業務等実績ある団体に対する安定した支援が必要です。</p>

(様式)

「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題  
解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見・提案

①御氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会 (通称 NACS)
②御住所	〒152-0031 東京都目黒区中根 2 丁目 13 番 18 号 第百生命都立大学駅前ビル
③電話番号	03-3718-4678 (代)
④電子メールアドレス	advisor-consultant@nacs.or.jp
⑤御職業	
⑥御意見・御提案	<p>&lt;該当箇所及び内容&gt; P. 12 Ⅲ 自治体への期待 1. どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり (3) 相談体制の基盤整備 ④ 商品テスト</p> <p>&lt;御意見・御提案&gt; 商品テストについては、消費者相談が複雑化、高度化しているのと同時に、商品テストの内容も広範にわたり、内容も高度化・専門化しています。その中で、自治体でテストを行うための試験設備、専門スタッフを擁することは現実的に困難と思います。商品テストに関しては試験期間を一元化して、内容をより充実したものとし、そこで得られた情報を迅速に提供することが有効と考えます。消費者が安全・安心な製品を購入するためにも、また製品事故に遭った時に原因を究明し、再発防止となるためにも、国の支援を期待します。</p>

(様式)

「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題  
解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見・提案

①御氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会 (通称 NACS)
②御住所	〒152-0031 東京都目黒区中根 2 丁目 13 番 18 号 第百生命都立大学駅前ビル
③電話番号	03-3718-4678 (代)
④電子メールアドレス	advisor-consultant@nacs.or.jp
⑤御職業	
⑥御意見・御提案	<p>&lt;該当箇所及び内容&gt; P. 12 Ⅲ 自治体への期待 1. どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり (3) 相談体制の基盤整備 ⑤ 裁判外紛争処理機能</p> <p>&lt;御意見・御提案&gt; 賛成します。消費者相談を行うのには、関連する情報の入手が重要です。裁判外紛争処理機関のあっせんや調停の結果が、広く消費生活センターなどに時間をかけず早急に行き渡るようなシステムが必要と考えます。</p>

(様式)

「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題  
解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見・提案

①氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会 (通称 NACS)
②御住所	〒152-0031 東京都目黒区中根 2 丁目 13 番 18 号 第百生命都立大学駅前ビル
③電話番号	03-3718-4678 (代)
④電子メールアドレス	advisor-consultant@nacs.or.jp
⑤御職業	
⑥御意見・御提案	<p>&lt;該当箇所及び内容&gt; P. 13 Ⅲ自治体への期待 1. どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり (3) 相談体制の基盤整備 ⑥ 相談現場に対する消費者行政担当課によるサポート</p> <p>&lt;御意見・御提案&gt; 賛成です。行政の職員の中には、消費者相談の事は何も知らないで、担当になる場合が多いようです。職員も研修し、相談資格を取得される事を期待します。そうすることで、資格を持った相談員のいない消費生活センターがなくなり、地域による質の格差が減少することが期待できます。</p> <p>しかしながら、職員は原則異動があります。消費者行政体験者が様々な行政担当になる有用性は認めますので職員が資格取得、研修受講することは大変重要と思います。資格取得職員は地方公共団体の消費者行政施策に反映できるキーマンになることが期待されます。</p> <p>但し、消費者相談の現場で相談者に寄り添って相談内容を傾聴し個別救済や背景にある制度、法の不備を是正する役割の基本は消費生活相談員の配置であることは論をまちません。</p>

(様式)

「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題  
解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見・提案

①御氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会 (通称 NACS)
②御住所	〒152-0031 東京都目黒区中根 2 丁目 13 番 18 号 第百生命都立大学駅前ビル
③電話番号	03-3718-4678 (代)
④電子メールアドレス	advisor-consultant@nacs.or.jp
⑤御職業	
⑥御意見 ・御提案	<p>&lt;該当箇所及び内容&gt;</p> <p>p. 14</p> <p>Ⅲ 自治体への期待 (提言)</p> <p>2. 法の厳正な執行と連携強化</p> <p>(2) 国と地方、地域内・地域間での連携強化 (地域内での連携)</p> <p>&lt;御意見・御提案&gt;</p> <p>「執行に関して市町村から都道府県の申出を行うことができる体制を整備する」ことは効果的だと思います。それに加えて、イギリスのスーパーコンプレインツ(super complaints)のような、一定の消費者団体が行政に対して調査を申し出るような体制を整えることも、公正な取引市場を形成するための法執行を進めるために効果的だと考えます。</p> <p>地域内という点では、市町村の相談窓口と地元警察の連携も必要なことだと思います。振り込め詐欺や悪質な訪問販売業者などの情報交換のための連絡会議などが実施されれば、被害の未然防止も期待できることでしょう。</p>

(様式)

「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題  
解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見・提案

①御氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会 (通称 NACS)
②御住所	〒152-0031 東京都目黒区中根 2 丁目 13 番 18 号 第百生命都立大学駅前ビル
③電話番号	03-3718-4678 (代)
④電子メールアドレス	advisor-consultant@nacs.or.jp
⑤御職業	
⑥御意見 ・御提案	<p>&lt;該当箇所及び内容&gt; p. 14~15 Ⅲ 自治体への期待 (提言) 2. 法の厳正な執行と連携強化 (2) 国と地方、地域内・地域間での連携強化 (地域間での連携) (国との連携)</p> <p>&lt;御意見・御提案&gt; p. 12 の(民間の能力を活用した消費生活相談の質の向上)に掲げられている指定管理者制度への取り組みは、有用であると思います。しかし、消費者問題がより広範・複雑化した現在においては、相談員が抱える諸課題は指定事業者の諸課題にもなってくると予想されます。そこで、行政との情報格差を縮小し情報共有する為に、事業者に対しても適正な情報開示・共有が行われることが、サービスの質の向上・担保につながってくると考えます。</p>

(様式)

「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題  
解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見・提案

①御氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会 (通称 NACS)
②御住所	〒152-0031 東京都目黒区中根 2 丁目 13 番 18 号 第百生命都立大学駅前ビル
③電話番号	03-3718-4678 (代)
④電子メールアドレス	advisor-consultant@nacs.or.jp
⑤御職業	
⑥御意見 ・御提案	<p>&lt;該当箇所及び内容&gt;</p> <p>p. 15</p> <p>Ⅲ 自治体への期待 (提言)</p> <p>3. 地域社会における消費者問題解決力の向上</p> <p>(1) 首長のリーダーシップと消費者行政に対する自治体全体の認識深化</p> <p>&lt;御意見・御提案&gt;</p> <p>推察通りの現状 (消費者行政部署に異動して初めて消費者相談の存在を知った自治体職員が多い) はこれまで散見してきました。自治体の新人研修で消費者行政の重要性を十分に認識させて各部署に配置させるくらいのことが必要だと考えます。</p>

(様式)

「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題  
解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見・提案

①御氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会 (通称 NACS)
②御住所	〒152-0031 東京都目黒区中根 2 丁目 13 番 18 号 第百生命都立大学駅前ビル
③電話番号	03-3718-4678 (代)
④電子メールアドレス	advisor-consultant@nacs.or.jp
⑤御職業	
⑥御意見 ・御提案	<p>&lt;該当箇所及び内容&gt; p. 17 Ⅲ 自治体への期待 (提言) 3. 地域社会における消費者問題解決能力の向上 (4) 消費者団体をはじめとする多様な主体との連携強化 (地域の多様な活動の確保・育成) 「このため、消費者団体をはじめとする多様な団体が……消費者問題の解決に積極的に関わっていくことを期待します。」について</p> <p>&lt;御意見・御提案&gt; 一部の社会福祉協議会においては、「市民後見人」の養成を行っています。地域社会においても、高齢者を取り巻く消費者問題((例)高齢者虐待、福祉サービスの質、悪徳商法等)についての、予防・被害救済は従来以上に要求されてくると思います。その役割を担う一助として、「市民という立場を活かした身近なところでの権利擁護活動」を行う市民後見人を育成し、地域社会に根付かせていくことは有用だと考えます。</p>

(様式)

「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題  
解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見・提案

①御氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会 (通称 NACS)
②御住所	〒152-0031 東京都目黒区中根 2 丁目 13 番 18 号 第百生命都立大学駅前ビル
③電話番号	03-3718-4678 (代)
④電子メールアドレス	advisor-consultant@nacs.or.jp
⑤御職業	
⑥御意見 ・御提案	<p>&lt;該当箇所及び内容&gt;</p> <p>p. 18</p> <p>Ⅲ 自治体への期待 (提言)</p> <p>3. 地域社会における消費者問題解決能力の向上</p> <p>(5) 普及・啓発による予防と被害への気づき</p> <p>&lt;御意見・御提案&gt;</p> <p>地元メディアを利用した最新情報の発信は、確かに有効です。ただメディアに積極的に動いてもらうには、メディアが出稿する広告について何らかの情報提供を求めてきた場合、助言を行うなど日ごろからの緊密な連携が必要です。消費者庁などでも対応していますが、地域で発生した消費者トラブルは地域がいち早く気がつくことであり、全国レベルになっての情報提供では遅すぎます。この面で、慎重すぎて情報が得られていないところがあるのではないのでしょうか。</p>

(様式)

「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題  
解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見・提案

①御氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会 (通称 NACS)
②御住所	〒152-0031 東京都目黒区中根 2 丁目 13 番 18 号 第百生命都立大学駅前ビル
③電話番号	03-3718-4678 (代)
④電子メールアドレス	advisor-consultant@nacs.or.jp
⑤御職業	
⑥御意見 ・御提案	<p>&lt;該当箇所及び内容&gt; p. 19 IV 消費者庁の取組 2. 継続的に取り組む事項 (1) どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり (相談員や担当職員への研修)</p> <p>&lt;御意見・御提案&gt; 現場の相談員は、日々多様な相談を受ける中で、研修の必要性を感じています。国民生活センターの研修内容は充実していますが、一人の相談員が受講できる研修回数には制限があり、研修予算が限られている現状を考えると、宿泊交通費の負担を減らし、研修の機会を増やすために、職場や自宅でも講座が視聴できる「オンデマンド配信」が実現することを強く希望します。 また、担当職員の研修参加については自治体によって考え方に大きな差があるように思います。そのため、何らかの指針を明示して、担当職員の研修参加を促進し、担当職員の意識が消費者行政の向上に向かうような対策も必要ではないかと考えます。</p>

「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題  
解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見・提案

①御氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会(通称 NACS)
②御住所	〒152-0031 東京都目黒区中根2丁目13番18号 第百生命都立大学駅前ビル
③電話番号	03-3718-4678(代)
④電子メールアドレス	advisor-consultant@nacs.or.jp
⑤御職業	
⑥御意見・御提案	<p>&lt;該当箇所及び内容&gt; P.20 IV消費者庁の取組 2. 継続的に取り組む事項 (1) どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制作り (相談員へのアドバイス・支援)</p> <p>&lt;御意見・御提案&gt; 賛成です。とくに市町村の窓口で、一人で相談を行っている相談員は、相談相手がいることによって、消費者被害の解決に前進が図られると考えます。一人で奮闘している相談員の力強いサポートを実現してください。</p>

「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題  
解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見・提案

①御氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会 (通称 NACS)
②御住所	〒152-0031 東京都目黒区中根 2 丁目 13 番 18 号 第百生命都立大学駅前ビル
③電話番号	03-3718-4678 (代)
④電子メールアドレス	advisor-consultant@nacs.or.jp
⑤御職業	
⑥御意見 ・御提案	<p>&lt;該当箇所及び内容&gt; P. 20 IV 消費者庁の取組 2. 継続的に取り組む事項 (1) どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制作り (商品テストの実施と自治体による結果の共有化)</p> <p>&lt;御意見・御提案&gt; 賛成です。全国の自治体の相談窓口から依頼される苦情相談解決のため、(独)国民生活センターの商品テストが充実されることと、結果について公開されることを強く望みます。 また、自治体において実施されたテストの情報・結果の共有化も強く望みます。</p>

「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題  
解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見・提案

①御氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会 (通称 NACS)
②御住所	〒152-0031 東京都目黒区中根 2 丁目 13 番 18 号 第百生命都立大学駅前ビル
③電話番号	03-3718-4678 (代)
④電子メールアドレス	advisor-consultant@nacs.or.jp
⑤御職業	
⑥御意見 ・御提案	<p>&lt;該当箇所及び内容&gt; P. 24 IV 消費者庁の取組 3. 当面 (平成 25 年度に) 重点的に取り組む事項 (4) 貴金属等の訪問購入への法的措置</p> <p>&lt;御意見・御提案&gt; この件に関し、特定商取引法の改正案を支持します。相変わらず悪質業者が高齢者を狙っています。しかし、国会の現状を見るとこの改正案がいつ国会を通るのか心もとない限りです。ぐずぐずしていると儲けた事業者はこの商売に見切りをつけ、いなくなってしまう可能性があります。早急な対策を考えてほしいと思います。</p>

(様式)

「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題  
解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見・提案

①御氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会 (通称 NACS)
②御住所	〒152-0031 東京都目黒区中根 2 丁目 13 番 18 号 第百生命都立大学駅前ビル
③電話番号	03-3718-4678 (代)
④電子メールアドレス	advisor-consultant@nacs.or.jp
⑤御職業	
⑥御意見・御提案	<p>&lt;該当箇所及び内容&gt; p. 24 IV 消費者庁の取組 3. 当面 (平成 25 年度に) 重点的に取り組む事項 (1) 自治体の基礎的な取組とレベルアップを支援 ②地方消費者行政のさらなるレベルアップ</p> <p>&lt;御意見・御提案&gt; 「自治体による先進性・モデル性の高い事業の実施を支援します。」については、活性化資金を主な財源として、効果的な事業を行ってきた自治体の支援を継続することは望ましいことだと思います。その際、支援する事業の選定基準や方法を明らかにし、透明性のある選定、さらに当該事業の評価を行うことが国民の納得を得るために必要であると考えます。</p>

(様式)

「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題  
解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見・提案

①御氏名	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会 (通称 NACS)
②御住所	〒152-0031 東京都目黒区中根 2 丁目 13 番 18 号 第百生命都立大学駅前ビル
③電話番号	03-3718-4678 (代)
④電子メールアドレス	advisor-consultant@nacs.or.jp
⑤御職業	
⑥御意見 ・御提案	<p>&lt;該当箇所及び内容&gt;</p> <p>P. 24</p> <p>IV 消費者庁の取組</p> <p>3. 当面 (平成 25 年度に) 重点的に取り組む事項</p> <p>(2) 相談員資格の法的位置付けの明確化</p> <p>&lt;御意見・御提案&gt;</p> <p>相談員未設置市町村が 37, 4%に上ることを真摯に受け止めるならば国家資格云々を議論する前に早急にいわゆる 3 資格をもった相談員を配置する方策を検討することが喫緊の課題です。</p> <p>当団体は全国に会員を有しておりますが、地方からは次のような意見が出ております。</p> <p>「現在の 3 資格で充分です。地方では、この 3 資格すら保持していない相談員が多数います。まずは現有の資格者を配置することが先決です。また、無資格者の研修、養成が先決課題であり、いきなり、屋上屋に国家資格を新設することは、現場の実態と乖離しています。よってその必要性は、地方から鼻眞目に見ても希薄であり、現実面に着目しても皆無であると考えます。」</p> <p>相談員は資格取得、窓口を担当してからも研鑽が欠かせません。めまぐるしく変化する社会・経済状況や法整備を的確、迅速に研修できる支援体制こそ重要です。</p>