

北海道立消費生活センターと札幌市消費者センターの役割について

項目	道立消費生活センター	札幌市消費者センター
設置根拠法令	消費者安全法第10条第1項に基づく必置施設	消費者安全法第10条第2項に基づく努力義務施設
所在地	札幌市中央区北3条西7丁目 道庁別館西棟	札幌市中央区北8条西3丁目 札幌エルプラザ
運営	<p>一般社団法人北海道消費者協会による指定管理</p> <p>・消費生活に関する相談業務、市町村への協力業務、商品テスト業務、啓発・教育業務・施設管理業務(備品管理、修繕)・指定管理費(H25予算):125,014千円・職員数:30人</p>	<p>一般社団法人札幌消費者協会への業務委託</p> <p>・業務内容:消費生活相談、商品テスト、消費者教育・啓発(H25予算(委託費及び施設維持費)67,457千円、職員数24人)※札幌エルプラザの公共4施設(男女共同参画センター、消費者センター、市民活動サポートセンター、環境プラザ)の管理は、公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会による指定管理</p>
消費生活相談		
関係法令	<p>消費者基本法第19条に基づく義務</p> <p>(第1項)地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあつせん等に努めなければならない。</p> <p><u>この場合において都道府県は、市町村(特別区を含む。)と連携を図りつつ、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情処理のあつせん等を行うものとするとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するよう努めなければならない。</u></p> <p>(第2項)国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策(都道府県にあつては、前項に規定するものを除く。)を講ずるよう努めなければならない。</p> <p>(第3項)国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた紛争が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に解決されるようにするために必要な施策を講ずるよう努めなければならない。</p>	<p>(第1項)地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあつせん等に努めなければならない。</p>
	<p>消費者安全法第8条に基づく義務</p> <p>(第1項)都道府県は、次に掲げる事務を行うものとする。</p> <p>一 市町村の事務の実施に関し、市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する技術的援助を行うこと</p> <p>二 消費者安全の確保に関し、主として次に掲げる事務を行うこと。</p> <p>i 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談のうち、その対応に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものに応じること</p> <p>ii 事業者に対する消費者からの苦情の処理のあつせんのうち、その実施に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものを行うこと</p> <p>iii 消費者事故等の状況・動向を把握するために必要な調査・分析であつて、専門的な知識・技術を必要とするものを行うこと</p> <p>iv 各市町村の区域を超えた広域の見地から、消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、住民に対し提供すること</p> <p>三 市町村との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること</p>	<p>(第2項)市町村は、次に掲げる事務を行うものとする。</p> <p>—</p> <p>i 消費者安全の確保に関し、消費生活相談に応じること</p> <p>ii 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあつせんを行うこと</p> <p>—</p> <p>iii 消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、住民に対し提供すること</p> <p>iv 都道府県との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること</p>
窓口対応時間	<p>窓口対応時間9:00～16:30(土日祝、年末年始休)</p> <p>* 開館時間は、9:00～17:00</p> <p>* 土日祝は、国民生活センター等で対応する体制</p> <p>* H18から、メールによる24時間受付体制</p>	<p>来所相談:9:00～16:30(土日祝、年末年始休)</p> <p>電話相談:9:00～19:00(土日祝、年末年始休)</p> <p>* 土日祝は、国民生活センター等で対応する体制</p> <p>* H24から、メールによる24時間受付体制</p>
相談員体制	12人(交代制)	15人(交代制):25年度
専門家の配置	弁護士等の専門家を苦情処理専門員として委嘱*年間延べ43日間配置	弁護士のスーパーバイザーを委託事業で配置*年間 2時間×40回
相談員研修	道内市町村を対象として実施(道事業:委託)	市の相談員を対象に実施

項目	道立消費生活センター	札幌市消費者センター
相談件数 (H24年度)	消費生活相談:5,680件 * 約9割が電話による相談 ・札幌市民からの相談等2,555件(45%) ・札幌市以外の市町村の住民からの相談等3,125件(55%) * 札幌市、その他の市町村の区別なく対応 * 全道市町村の苦情処理件数(H23):26,823件(24,874件(93%)が市の処理件数) 技術的支援:459件(市町村相談員等からの相談支援) ・札幌市(消費者センター)からの相談照会0件 ・札幌市以外の市町村からの相談照会459件	消費生活相談:12,123件(苦情・問合せ受付件数) ・電話相談10,950件(90.3%) うち夜間(16:30以降)1,235件(10.2%) ・来所相談1,268件(9.1%) ・文書相談22件(0.5%) —
商品テスト (道:H24年度) (市:H24年度)	依頼テスト:431件(テスト204件:専門技術相談227件) * 消費者や地域者協会等からの依頼や苦情に基づく商品テスト、専門技術相談 * 依頼テストのうち、札幌市消費者センターからの技術的相談は10件 * 食品中の放射性物質スクリーニング検査:45件 試買テスト:4件 * 消費者の関心が高い生活商品のテスト	商品テスト:35件 苦情処理テスト11件(テスト0件、問合せ11件) 啓発テスト 23件 試買テスト 1件 * 苦情処理テスト:苦情処理に伴うテスト 啓発テスト:消費教育の一環として行う実習としてのテスト 試買テスト:市販商品を試買して行うテスト
教育・啓発 (道:H24年度) (市:H23年度)	くらしのセミナー:8回、延べ316人 ・インターネットトラブル、再生エネルギー、食品の栄養摂取等のテーマ * パネルの作成及び貸出し:延べ55件274枚(貸出先:道内市町村等) 消費生活講座への講師派遣:20回 (協会事業) 消費生活リーダー養成講座:地域消費者協会の会員等、前中後期30日、17人 消費生活リーダー研修講座:地域消費者協会の役員職員等、延べ212人 通信講座消費生活スタディ:通信講座、スクーリング、48人	消費生活セミナー:27回 ・契約基礎講座:連続5回、延べ206人受講 ・契約基礎講座:連続5回、延べ138人受講 ・食の安全セミナー:連続全11回、延べ354人受講 ・製品安全セミナー:連続全6回、延べ67人受講 消費生活講座:22回、延べ577人受講 体験テスト講座:36回、延べ970人受講 ・親子LED工作教室、味覚の不思議、食品と香り、メタンハイドレード等 講師派遣講座:53回、延べ2,058人受講 ・問題商法、クレジット、子どもの金銭教育、食情報、ゴミ分別、衣生活等高齢者、障がい者及び関係機関への出前講座(ミニ講座) ・消費者被害防止ネットワーク事業の一環として実施。101回、延べ2,049人受講
	くらしの広場運営(体験、資料閲覧等) ・常設展示、延べ12,404人利用/年間	展示コーナー運営(体験、資料閲覧等) ・常設展示 ・特別展示:4回、3,513人 防災展、電子タバコの安全性等のテーマ
	広報誌発行:隔月年6回、45,000部 啓発資料作成:7種類、9,400部 ホームページの運営	広報誌・啓発資料・HPは消費者行政本課作成 (広報誌発行:季刊年4回、各回10,000部) (啓発資料作成:8種類、27,000部)
	【他の委託事業】 消費生活相談員等レベルアップ事業:札幌市内25回、その他33回 消費生活相談フォローアップ事業:札幌市以外延べ103回 消費者被害防止啓発事業:札幌市以外32回 若年者消費者被害防止対策受託事業:学校訪問講座、HP整備事業等	