

3 消費者被害の救済

近年の消費者をとりまく社会情勢変化による商品・サービス・取引形態等の複雑・多様化に伴い、これまで以上に消費者と事業者の間にある情報量・交渉力の格差は拡大しており、消費者トラブルの内容も複雑・多様化しています。

このような状況の中、市民に最も身近な消費生活相談窓口である消費生活センターには、これらの相談に迅速かつ的確に対応することが求められており、消費生活相談をはじめとする消費者被害救済体制の一層の充実・強化を図る必要があります。

重点施策

(1) 苦情の処理

高度化・複雑化する消費生活相談に対応するため、相談員の専門的知識の向上等相談体制の強化を図るとともに、関係機関との連携を強化し、迅速かつ的確に消費者被害の救済を図っていきます。

① 相談員による助言・あっせん

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	専門相談員による助言、あっせん	消費生活センター
	○ 消費生活センターに寄せられた消費生活相談に対し、消費生活に関する専門的な知識を有する専門相談員による助言やあっせんを行い、また、必要に応じて関係機関等とも連携し、迅速かつ的確な解決を図ります。	
2	特別（サラ金）相談の実施	市民人権総務課
	○ サラ金クレジット等消費者金融業者を利用して、返済に困っている市民（多重債務者）の相談を受け、生活再建の適切な助言を行います。	

② 相談員の専門的知識の向上

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	専門的知識向上のための研修への参加	消費生活センター
	○ 専門相談員が、消費生活相談に要する専門的知識の向上に関する研	

	修へ参加し、相次ぐ新たな課題や関係法令の改正等に適切に対応できるようにします。	
2	相談アドバイザーの活用 ○ 弁護士、建築士、IT技術者等の専門家を活用し、専門的知識を要する相談への相談員の対応能力を高めます。	消費生活センター
3	相談用機材・資料の充実 ○ 消費生活に関する図書等や相談に使用する機器等を充実させ、消費生活相談体制の強化を図ります。	消費生活センター

③ 関係機関等との連携

	主な施策 施策の内容	担当課
1	情報の共有等 ○ 消費生活センターで受けた相談や国・府等からの情報を速やかに収集し、市内警察署・各区役所等と情報を共有しながら、消費者被害の未然防止・拡大防止に努めます。 ○ 被害拡大が想定される場合は、緊急に市内警察署・庁内関係課と連携し、対処法を検討します。 ○ 消費生活センターに寄せられた相談情報を、全国消費生活ネットワークシステム ^{*30} に早期に入力・確認すること等によって、消費者庁、国民生活センター等へ速やかに情報伝達します。	消費生活センター
2	警察署との連携 ○ 市内警察署との連絡会議を随時開催する等、消費生活センターと警察署が相互の役割を明らかにし、連携強化を図ることにより、被害の救済や未然防止・拡大防止に努めます。	消費生活センター
3	多重債務問題に関する関係機関との連携 ○ 多重債務問題に関して、「大阪府多重債務者対策協議会」等の会議を通じて関係機関との間で情報交換を行うとともに、庁内関連部局とも連携し、適切な救済を図ります。	消費生活センター

^{*30} 全国消費生活ネットワークシステム…複雑化、多様化、広域化する消費者被害に迅速に対処するため、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積・活用している。

重点施策

(2) あっせん、調停

高度な専門知識を要するなど、消費生活センターにおける専門相談員による苦情処理では解決が困難な事案について、有識者で組織された堺市消費生活審議会のあっせん、調停^{*31}により解決を図ります

① 消費生活審議会によるあっせん・調停

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	堺市消費生活審議会によるあっせん、調停	消費生活センター
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 高度な専門知識を要するなど、消費生活センターにおける専門相談員による苦情処理では解決が困難な事案について、有識者で組織された堺市消費生活審議会のあっせん、調停により解決を図ります。 ○ あっせん、調停により得られた合意で定められた義務を事業者が履行しない場合には、消費者からの申し出に応じて、履行状況について調査し、事業者に義務の履行を勧告します。 ○ 同種被害の防止とその救済のため、あっせん、調停の経過及び結果を公表します。 	

(3) 訴訟の援助

堺市消費生活審議会によるあっせん・調停によっても解決せず、訴訟に至った事案で、その解決が他の同種被害の救済に資するものについて、一定の要件のもとにその訴訟活動に必要な援助を行います。

① 訴訟資金の貸付け等

	主な施策	担当課
	施策の内容	
1	訴訟資金の貸付け等	消費生活センター
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた消費者が、当該事業者との訴訟を提起または応訴する場合で、条例で定める要件を満 	

^{*31} 堺市消費生活審議会のあっせん、調停…審議会がトラブルの当事者である消費者と事業者の間に介入し、双方の主張を聴取・整理の上、審議会としての判断を行い、トラブルの解決（和解）を図る。審議会は、調停を行う場合には、調停案を作成し、当事者にその受諾を勧告することができる。

	たしている場合は、訴訟に必要な資金の貸付けや、あっせん・調停の過程で収集した資料の提供等の援助を行います。	
--	---	--