

## 地方消費者行政の充実のために

消費者行政一元化議論、あるいは国民生活センターのあり方議論の中で、どこからも聞かれるのが、「消費者にとって最も身近な地方の消費者行政の充実・強化こそ重要」ということです。私たちが長年にわたって求め続けていることでもあります。では地方の現状はどうか。そのために今すべきことは何か。消費生活相談に関連する各種調査からの報告と問題提起を元に、意見交換を行いました。

各県消費者団体、相談員、弁護士、行政職員など 79 名参加。(2月2日)

### <第1部>報告と問題提起

#### ◆ 都道府県の状況は…

…全国消団連「2007年度・都道府県における消費者行政調査」から(概要は当誌 NO.127号)

池山恭子さん(東京消費者団体連絡センター)

解決困難事例が増加しているが、あっせん件数/相談受付件数の割合は 3.2%。あっせんの基準・要件は都道府県ごと違い、国民生活センター(以下、国C)への集約を考えれば、基準・要件・処理方法の統一が望まれる。

苦情処理委員会(以下、委員会)への付託要件も共通性がない。内容の公表は県の差が大きい。

条例に定める事業者に対する相談窓口の権限も低い。

消費生活相談員(以下、相談員)の半数以上が無資格者の県もある。相談内容が専門化・複雑化する中で、相談員には専門的知識と経験が必要とされている。

市町村支援は頻度・規模・回数に差がある。

担当職員数は、本課は増加だが消費生活センター(以下、センター)の減少が大きく、全体として減少が続く。消費者行政予算も、一般会計予算に比して大幅な減少が続く。

調査を通して、自治体間の格差が大きいことがわかる。予算獲得や、具体的な措置について、各県への消費者・消費者団体の働きかけが重要。

#### ◆ 市町村の状況は…

…「2007年度市町村消費者行政アンケート」から

小松由人さん(長野県消費者団体連絡協議会)

消費生活相談窓口(以下、窓口)の設置は、市は 78%、町村では 16%。「相談員」の配置は市で 44%、町村で 7%。計 19 名のうち、有資格者は 1 名のみ。これに対し県は「そもそも県内

に有資格者が少ない」「スキルアップの必要性は認識しているが、支援できる体制にない」との回答。

窓口の名称が様々でわかりにくい。件数の 2/3 は県センターで受け、市町村は 1/3。

市町村担当者は悪質事業者対策強化、窓口強化などの問題意識を背景に、県センターの体制強化、最新情報の提供などを県に求めている。

町・村・部にいくほど職務兼任が増えるなど、体制は弱くなる。それをカバーするしくみが求められる。市町村での窓口の明確化、県との連携が必要。

#### ◆ 苦情処理委員会の活用状況は…

国府泰道さん(消費者行政市民ネット)

消費者基本法において、国は法整備、市町村は窓口の充実、といわれてきた。県レベルの機能は①事業者指導の強化②あっせん・調停だが、いずれも機能していない。①の特商法による処分は活発になってはきたが、まだ半数の県が経験したのみ。②では委員会に付託された案件は 6 都府県・1 政令市の 11 件(2007 年度)。

委員会は①センターでの処理困難案件の処理②普遍性、先例性のある事案による解決指針の提示、の役割を持つ。特に現在は同種被害の救済・防止の点から、②の役割が期待される。

知事への付託によって委員会開始、事業者の協力が必要、などがネックとなって活用されていない。実際に付託され、委員会開催、報告書が作成され、その情報が公にされることに意味がある。具体的に取り扱い件数を目標設定し、経験してみることが重要で、意識的に課題事例を設定することが、委員会の活用につながる。

#### ◆ 一元的消費者行政機関設立の動きの中で…

原早苗さん(埼玉大学経済学部非常勤講師)

「消費者の視点からの行政総点検」がスタートし、国民生活審議会で作業中。並行して自民党に消費者問題調査会、首相官邸には消費者行政一元化に向けての対策本部が設置された。国Cのあり方の議論も継続中。消費者行政の強化についての議論が重なり合って進む。

国とともに強化すべきは、地方消費者行政であるが、課題は山積。①消費者行政は単なる行政サービスではないにもかかわらず、予算削減が続く。何を担うべきかの議論を。②執行力にばらつきあり、担当部局が違うためのねじれ現象も。③国Cは「情報」が命。その収集と生かし方が最大の課題。それを支える相談現場、相談員の質の確保が必要。④消費生活条例の活用。

地域の問題点を伝えていくことが必要。動く一年に！

#### <第二部>シンポジウム(会場との意見交換)

##### ●一元化議論に現場の声

- ・ 地方消費者行政は予算・人員とも削減され、弱小県では事業者規制の権限行使の体制すら取れない。相談員の待遇問題もある。現場の実状と問題点を訴え、具体的意見を出さないと変わらない。
- ・ 地方のセンターがどのような役割を持っているのか、そのために必要なことは何か、全国でその共有を図っていく必要がある。

##### ●地方の紛争処理機能は機能しているか

- ・ お金を使って不調に終わるわけにはいかない、というのも委員会への付託案件がない理由ではないか。
- ・ 東京都の場合で、年 500 件もあるあっせん不調の全てを委員会ではできない。大変な労力をかけて委員会にかけのだから、普遍性、公益性がある案件を行政が選択する今のやり方がよい。相談現場であっせんをきちんとやり、高度な相談処理をしていくこと。あっせんは基準に則り、相談員と職員とがグループで検討している。それができるところばかりではないので、県がその役割を担っていくべきではないか。
- ・ 国CのADRにはどんな案件をかけるのか。

地方とどう役割分担し、どう連携していくのか。都道府県は、市町村は。

- ・ 各都道府県のあっせん解決の低下は目に余る。これで紛争解決機関と言えるのか。なぜできないのか、その理由を示すべき。
- ・ 宮城県でのアンケートでは、センターの存在を知っている人が 50%。わかりやすい窓口の案内が相談のしやすさともなる。

##### ●消費者行政予算は地方任せでよいのか

- ・ 職員は一生懸命進めたいと思っている。予算獲得にはトップの理解が必要。消費者団体として、県議会に働きかけていきたい。
- ・ センターの役割は大きいし、消費者行政は広く消費者に利益をもたらすもの。それなのに財政窮迫の地方任せでよいのか。特商法では複数県にまたがる被害には国が処分する。なぜ消費者行政はトラブル発生主義なのか。国の予算を投入できる仕組みが必要。例えば、消費税の 1%を消費者行政予算とし、最低限、地方での相談員にかかる費用は賄うくらいのことを。

##### ●相談員のパワーアップと支えるしくみを

- ・ 相談員の業務は助言(クーリング・オフの書き方を教え自力での交渉を勧める、など)とあっせん(それができないとき、事業者と消費者の間で交渉を進める)だが、紛争解決の現場を支えるのは、専門的知識・経験をもってあっせんができる相談員。事業者との交渉がないのはセンターと言えない。しかし、地域に人材がないのが現状。県が養成を行い、配置することが必要。
- ・ 問題解決能力の育成が欠かせない。複雑な問題を解決するための情報・方法などの提供にあたって、国・県が支援する。
- ・ 相談員の資格・待遇・配置については、各県の実態を知り、提案していくことが必要。

#### <参加者の感想から>

「相談員が声を上げなければ消費者行政は代わらない」「センターによっては、あっせん率より相談・助言でいいと思っているところもある」「相談員は委員会できりあげてほしいと言っても、職員が本課に伝えない。職員の認識が低い

ところでは相談業務の意義すら認めてくれない。職員の教育も急務」「相談員の専門知識が必要。そのための待遇改善も。職業として確立されるとよい」