

# 全国消団連「地方消費者行政強化のための提言」(2009.12.4)



## ●●● 提言のポイント ●●●

1. 都道府県における「地方消費者行政推進本部」の設置等、地方消費者行政の総合的推進がはかれる体制整備(消費者行政予算・人員の拡充含む)が必要
2. 都道府県・市町村内における関係部署の連携強化と、相談員・職員の専門性強化が必要
3. 国と地方の役割分担をふまえた施策の展開(消費者相談・法執行・消費者教育等)と、財政支援を含めた国による地方消費者行政支援策が必要
4. 相談体制の格差にかんがみ、相談員の配置基準の創設と、研修の充実等による相談員の質の確保、相談件数だけでない評価指標の設定が必要
5. 相談員に求められる専門性にかんがみ、他の非常勤職員以上に相談員の待遇改善をはかる必要がある

## ●●● 国に期待される役割 ●●●

地方消費者行政への財政支援を積極的に行える仕組みづくり(地方財政法の改正等) 先進的な取り組みを行っている自治体の事例紹介  
 消費者行政経費の大半が人件費に関わる費用であることにかんがみ、自由度の高い地方消費者行政活性化支援策の検討  
 消費者相談から得られた情報を事業者指導・法改正・広報啓発などの施策に活用  
 自治体の相談対応強化のための各種支援(情報提供や研修機会の提供、そのためのインフラ整備等)  
 相談員の配置基準の創設 相談員の待遇改善策の検討 PIO-NETの設置基準の緩和  
 消費者ホットラインや、各省庁にある消費者相談窓口(消費者庁の消費者情報ダイヤル等)の機能の違いについての広報  
 法執行における自治体向けノウハウの提供 消費者団体支援策(財政支援・情報支援)の検討  
 消費者教育について、各省庁・自治体・民間セクターの先進実践事例や教材等の紹介、過去の研究成果の共有化などによる現場支援

事業者の取締りに関して、都道府県が行った行政処分の効果が自らの県内にしか及ばない、行政処分を受けた事業者が別法人を設立して同様の行為を繰り返すことを止められない、都道府県の消費生活条例に直罰規定を盛り込むことが困難である、といった現状があり、国による地方消費者行政支援策の1つとして、法制度上の整備

## ●●● 自治体に期待される役割 ●●●

消費生活担当本課・消費生活センター・関係部署の連携強化 相談員・職員の専門性強化 相談体制の強化と相談員の待遇改善  
 学校・地域・家庭・職域など身近な場を通じた消費者教育(「自ら考え、行動できる」ための知識・スキルの普及や情報提供)  
 消費者団体支援(補助金、活動場所の提供、学習会への講師派遣、消費者団体の活動の広報等)  
 消費者リーダーの育成などを通じた消費者のグループ化の促進

都道府県の役割

「地方消費者行政推進本部」の設置と機動的な運営  
 市町村に対して「連絡会」の設置を働きかけ  
 各施策(消費者相談・消費者教育等)における市町村支援  
 消費者相談における広域的・専門的見地からの対応  
 迅速な取締りに向けて、法執行の強化と他県との連携強化

市町村の役割

都道府県「地方消費者行政推進本部」への参加  
 消費生活課に加え、税務課・福祉課・教育課等の関係各課や、警察・民生委員・消費者団体等をメンバーとする「連絡会」の設置と、関係者連携に基づく消費者問題の迅速な把握や、情報提供の促進  
 広域連携も含めた消費生活センターの体制強化