

2012年6月29日

消費者庁地方協力課御中

全国消費者団体連絡会
事務局長 阿南 久
〒102-0085
東京都千代田区六番町15
プラザエフ6階
電話03-5216-6024
FAX03-5216-6036
webmaster@shodanren.gr.jp

「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めざして～」(原案)に対する意見・提案

消費者庁の取組 1. 基本的な考え方に関して(p19)

(意見)「地方消費者行政活性化基金」を引き継ぐ、用途を消費者行政に限定した財政的支援を継続してください。

(理由)「地方消費者行政活性化基金」の交付から4年が経ちました。この4年間で市町村における消費相談窓口やセンターの数も増え、消費生活相談員の増員等、地域住民の消費者問題解決のために、地方消費者行政の充実の推進役を果たしてきました。一方、いまだに窓口、センター未整備の市町村が自治体全体の約9%あるなど相談体制の整備は、まだ道半ばであると言えます。このような中、今年度末に「基金」が終了します。現在のような経済状況の中で、「基金」の終了が地方消費者行政に与える影響は大きく、市町村の担当職員や消費者団体からは危惧や懸念の声があがっています。消費者行政充実・強化のための明確な財源の確保をお願いします。

(意見)「地方消費者行政推進本部」が本来の役割発揮をするように、指針の中に明確に位置付けてください。

(理由)平成22年2月に出された「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」では、消費者庁に担当大臣を本部長とする「地方消費者行政推進本部」を設置しました。残念ながらこの「地方消費者行政推進本部」の活動は明らかになっておらず、担当大臣のリーダーシップの下、消費者庁全体で地方消費者行政をどのように支えるのか、見えていません。

改めて「指針」の中で、「地方消費者行政推進本部」の役割と位置付けを明記して機能させ、消費者庁全体で地方消費者行政に取り組む姿勢を明確にしてください。

消費者庁の取組 3. 当面重点的に取り組む事項(p23)に関して

(意見)現在消費者庁で準備中である「集团的消費者被害回復に係る訴訟制度」の早期実現に向けて最大限の努力をしてください。

(理由)消費者庁が当面(平成25年度に)重点的に取り組む事項の中に「集团的消費者被害回復に係る訴訟制度」の記述がありません。簡易・迅速に消費者被害の回復を図ることを可能にするこの訴訟制度の早期実現を方針の中に記述してください。

基本的方向性 ○「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」に関して

1. 「消費者庁の取組(p19～)」に加えるべきこと

(意見)消費生活相談窓口未設置の市町村への働きかけを強めることとあわせて、地域の状況と照らし合わせながら、市町村の消費者相談を補完する広域連携を支援してください。

(理由) どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制を作るためには、単独で消費相談窓口を設けられない自治体に対して、設置しやすくするための支援を行うと同時に、複数市町村による広域連携による相談窓口の設置などを推進するよう、働きかけることを明記することが必要です。広範で高度な相談事例などへの補完的な支援策として、全国ですで行われている先進事例を具体的に紹介し、地方自治体が地域で横断的な連携を進められるように、広域相談ネットワーク構築に向けた連携の推進を支援することを明記してください。

(意見)相談員・担当職員双方へ、包括的な研修の場の確保、簡単にアクセスできるフォローアップ体制の整備など、相談者の満足につながるスキルアップのための支援を続けてください。

(理由) 相談員、担当者がともに受けられる段階的な研修制度を保証することが必要です。消費者庁による「相談員の窓」、国民生活センターのPIO-NET情報経由相談などを、より利用しやすく整備することで、全国の相談員や担当職員がともにスキルアップして地域の消費者の満足につながるよう支援をお願いします。

2. 消費者庁として「自治体への期待」に盛り込むべきこと

(1)市町村における消費生活相談体制の充実(p8～)

(意見) 相談窓口を設置している自治体は、住民に対して消費生活に関する相談窓口を設置していることを根気強く広報することを記述してください。

(理由) 安全な暮らしを担保するためには、相談窓口が設けられていることは重要なポイントです。全国消費者団体連絡会には、平均すると1日一件程度、消費生活相談窓口についての問い合わせ電話をいただきます。相談窓口が存在すること自体知らない方が多数存在すると思われまます。消費者の身近に相談窓口を設けていることをくり返し広報することが必要です。

(3)相談体制の基盤整備(p10～)

(意見)「商品テスト体制の維持」と「裁判外紛争処理機能」は、消費者問題解決のための基盤として、機能を維持・継続できるよう、地域に役立つしくみであることを評価し明記してください。

(理由) 自治体で取り組む「商品テスト」の維持には、コストや精度の問題など課題もありますが、消費者問題に関心を持ってもらい、地域の消費者問題の普及・啓発につながるツールとして「商品テスト」の継続の意義を書きこんでください。また、都道府県での「紛争処理解決委員会」による消費者問題解決も地域における問題解決力の向上に役立つという視点で、その位置付けと役割に対する認識を強められるよう、書き加えてください。

(意見)「消費者行政担当課のサポート」に関しては、高齢者・障害者・子どもなど、社会的な弱者にかかわる担当部署との間でも情報の共有やサポートしあう関係を強くするよう呼びかけるべきです。

(理由) 消費者問題の解決のためには、様々な連携が必要だと考えます。昨年の方消費者グループ・フォーラムでも、福祉関係部局などとの連携の必要性が各地で紹介されていました。

基本的方向性 ○「法の厳正な執行と連携強化」に関して

1.「消費者庁の取組(p21～)」に加えるべきこと

(意見)特商法、景品表示法違反に対して法執行権限の見直しや国の支援策について早急に作業を進め、端緒情報のいち早い収集と分析に取り組める体制を構築することを書き加えてください。

(理由) インターネットなどの無店舗販売・表示義務違反にからむ悪徳商法への相談が、消費相談窓口の過半数を占めています。事業者への迅速な取り締り強化をするためには、執行担当職員の育成などに加えて、近隣県と連携して行政処分を行うなど、自治体間の連携も重要です。地方における法執行体制の整備、強化への支援策として、改めて、国による法制度の整備を望みます。

あわせて、新しい消費者被害に迅速に対応するためには、端緒情報の入手と分析力が必要です。そのために消費者庁として情報収集と分析の体制を作り上げ、自治体との間で端緒情報の交換に努めるべきです。

(意見)消費者安全調査委員会の設置に伴い、迅速に、より効果的な事故の再発・拡大防止対策がとれるように、消費者庁・消費者安全調査委員会・地方自治体関係部局消費生活相談窓口間の情報網の整備を進めてください。

(理由) 消費者庁内に、生命・身体分野の消費者事故の原因究明を担う消費者安全調査委員会が新設されるのを機に、この制度を有効に運用し、事故の再発・拡大防止のために、ヒヤリハット情報なども含めて消費者庁と自治体との間で、日常的かつ双方向の情報交換が迅速に行われるようにしてください。

基本的方向性 ○「地域社会における消費者問題解決力の向上」に関して

1. 「消費者庁の取組(p22～)」に加えるべきこと

(意見)地方消費者行政活性化に向けた実践例やさまざまな協働事例を、定期的にHPに掲載するなど、情報発信に努めてください。

(理由) 平成22年度には「地方消費者行政充実・強化のためのプラン」が設定され、各地域での実践例が紹介されました。今回の「地方消費者行政充実・強化のための指針」でも各地で取り組まれている好事例が紹介されています。

このような先進事例の紹介は、各地の施策検討の参考になることはもちろんのこと、地域の取組に光を当てることにもなり、実施にかかわった行政担当者や消費者団体などの士気向上にもつながります。

なお、事例を活用できるよう、成功要因・検討課題、協働を進める上での要点など、他地域でも実行に移せるような内容を、資料化して提供することを求めます。

さらに「地方消費者グループ・フォーラム」などの場で積極的に紹介することでも、自治体間の連携推進に役立つと思います。

2. 消費者庁として「自治体への期待(p15～)」に盛り込むべきこと

(1)「自治体全体の認識深化(p15～)」に関して

(意見) 都道府県に「消費者行政推進本部」と同様の組織を設置し各自治体が全体で地方消費者行政の充実に取り組めるように働きかけてください。

(理由) 「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」では、消費者庁内に「地方消費者行政推進本部」を設けることとあわせて、自治体内にも消費者行政を庁内横断的に進めるための「推進本部」を設置することを呼びかけています。住民の生活を守り、安全を確保することは、自治体のどの担当部署でも共通の役割であり、「推進本部」を中心とした責任ある相互連携の仕組みを整備すべきという考え方にたつて、未設のところには新設を、既設のところには、関連部署の有機的な活用という提起をお願いします。

(3)「自治体間の連携強化、消費者庁との連携強化(p16～)」に関して

(意見)「安心して暮らせる街づくり」のために、都道府県単位では近隣県との連携を図ること呼びかけてください。

(理由) 単独の都道府県で悪質事業者を規制しても、近隣県に移動して事業を再開して、被害が発生する事例があります。県域を越えて消費者被害の発生を抑止できるよう、隣県間での日常的な情報共有の関係を構築することを呼びかけてください。また、消費者庁として実施するブロック会議をこれまで以上に充実させ、消費者庁と各都道府県の間を密にすることが必要です。

(意見) 市町村に向けては、部署の横断的な連携を図ることを呼びかけてください。

(理由) 各市町村の消費相談窓口が増加したことは喜ばしいことです。高齢者から次世代を含む青少年まで、さまざまな世代にとって「安心して暮らせる街づくり」のトータルプランにまで反映させられる

よう、相談を通じて集約した情報を、相談窓口・消費者行政担当部署のみならず問題解決できる連携を情報発信や普及、啓発、被害の防止へ力を発揮する道筋ができると思います。

(4)「消費者団体を始めとする多様な主体との連携強化(p17～)」に関して

(意見) 消費者団体の果たしてきた公益的役割に対する理解を深め、消費者団体を消費者行政充実・強化を支える重要なパートナーであると位置付け、財政的な支援も含め、積極的な支援策を検討するよう働きかけてください。

(理由) これまで消費者団体は消費者問題などの啓発や学習など、消費者の権利を擁護し確立するための公益的な役割を果たしてきました。そして消費者行政推進のため、地域住民の代表として積極的に行政の応援団として活動を続けてきました。しかし、残念ながら多くの消費者団体は、財政・人材など活動の継続のための基盤が十分ではありません。

自治体に対しては、消費者団体を、消費者行政を協働して進めるパートナーとして認識すること、そして消費者団体の活動継続のために、財政、消費者団体活動の広報、研修・交流の場の設置など、具体的な支援策を打ち出してほしいと思います。また、「消費者教育推進法」にも民間団体の消費者教育に関する活動に対して資金の提供などを行うとされていますので、早期の実現を期待します。

(意見) 差止請求業務を進める適格消費者団体や、相談活動を進めている消費者団体にも、PIO-NET端末の配備先を拡大し加えてください。

(理由) 消費者団体のさまざまな取り組みの中でも公益性が明確で、かつ消費者団体の実情から見て早急な支援が必要な事項として、消費者団体が行う相談活動や適格消費者団体が行う差止請求関係業務のための支援があります。特に、消費者被害の抑止・拡大防止には、端緒情報の入手が大きなポイントになります。全国的な消費者被害の情報にアクセス出来るPIO-NET端末を配備することで、消費者被害の抑止・拡大防止につながると考えます。

(5)「普及・啓発による予防と被害への気づき(p18～)」に関して

(意見) 消費者庁の情報が自治体内の広範な配信網で活用されるように呼びかけてください。

(理由) 消費者庁からは、定期的に自治体へメールマガジン(消費者庁 Weekly)や電子版情報誌(消費者庁 NOW!)を配信しています。それらの情報が自治体の担当窓口から、地域の民生委員、学校、幼稚園、保育園、PTA、高齢者施設や地域包括センター、さらには一般家庭などに配信されることで、情報の共有化が進み、さまざまな消費者被害の抑止や消費者啓発につながると考えます。自治体によっては、登録したアドレスに消費者被害情報を随時配信している例もあり、予防・啓発に役立っています。スマートフォンや携帯電話を通じた情報提供の在り方を検討してください。

(6)「消費者教育の充実による消費者の自立への支援(p18～)」に関して

(意見) 「消費者教育推進法」の成立を期に、「消費者教育推進地域協議会」の設置を進め、地域での実践につなげてください。

(理由) 2011年度、消費者庁と文部科学省が連携を取りながら、それぞれの場で、消費者教育の推進について整理を行いました。また、現在、国会では「消費者教育推進法案」が議員立法として審議されています。

消費者教育を推進するためには、自治体内での横断的な取組とともに、消費者団体や消費者問題の専門家組織と各種教育機関との連携づくりが重要です。したがって消費者教育を推進するための関係の連絡と協議の場を設けることが必要であり、消費者庁として自治体に対して、協議の場を設けることを働きかけることが必要です。

○今回のパブリックコメント募集に関して

(意見)パブリックコメントの募集は、現場の自治体や消費者団体の意見を十分集約できるように余裕を持って設定してください。

「地方消費者行政の充実・強化のための指針」は、消費者が安心して暮らせる社会の実現のための方

向性を示したものです。国が、地方消費者行政の充実のための支援を示した内容に対する国民からの意見集約（パブリックコメント）の期間が余りにも短く、地方の消費者団体や自治体から十分な意見を集められません。「地方消費者行政活性化基金」以降の方向性を見極める重要な指針に対して、より多くの意見、要望を施策に反映させるためにも募集期間の設定を考慮してください。

（意見）「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）全体の提案形式に関して、「これまで取り組んできたこと（実績）」と「これから取り組もうとしていること（検討課題）」が混在していてわかりづらいので、区別して書いてください。

（意見）今回の意見募集は、「電子政府の総合窓口」のみに掲示されています。消費者行政に係る団体や個人から幅広く意見を求めるということであれば、消費者庁ホームページにも、意見募集の案内を掲示するべきです。

以上