

地方消費者行政強化のための提言

2009年12月4日

全国消費者団体連絡会・消費者行政充実検討委員会

全国消費者団体連絡会（全国消団連）では、消費者団体・相談員・弁護士などが参加する「消費者行政充実検討委員会」を設置し、地方消費者行政強化のための方策について検討を行っています。この提言は、消費者庁の「地方消費者行政強化プラン」策定や消費者委員会での議論の進展を見据え、消費者庁関連法案の附則・附帯決議で位置づけられた論点を中心に、地方消費者行政強化に関する現時点での考え方をとりまとめたものです。

なお、以下では地方消費者行政強化策の一環として、「都道府県における地方消費者行政推進本部の設置」など、自治体の体制づくりにも言及していますが、言うまでもなく、枠組みをつくることだけでは不十分です。重要なことは、各都道府県・市町村がこうした枠組みを実質的にきちんと動かし、自らの自治体の強化すべきポイントを明確に打ち出すこと、消費者行政予算・人員を拡充し諸課題を克服すること、そのために国は自治体を支援すること、であると考えます。

< 論点 >

- 1．地方消費者行政の体制強化（都道府県における「地方消費者行政推進本部」の設置）について（附帯決議 20 関連）
- 2．広域的な消費生活センターの設置等、自治体内の連携強化について（附帯決議 24 関連）
- 3．国と地方の役割分担について（附帯決議 30 関連）、国による地方消費者行政支援の在り方について（附帯決議 24 関連）
- 4．相談員の配置基準・質の確保・評価指標について（附帯決議 24、19 関連）
- 5．相談員制度のあり方（身分と待遇改善）（附帯決議 24、22、19、23 関連）

1．地方消費者行政の体制強化（都道府県における「地方消費者行政推進本部」の設置）について（附帯決議 20 関連）

地方消費者行政の総合的な推進を図るために、都道府県に「地方消費者行政推進本部」を設ける必要がある。地方消費者行政推進本部では、消費者重視の基本方針、地方消費者行政活性化基金の活用、消費者行政の独自財源の増額、消費者行政担当職員の増員と専門性の向上、消費者行政担当部署の格上げ、都道府県と市町村の連携等について検討・推進することが必要である。

すでに都道府県には「消費生活審議会」が設けられ、消費生活条例の改正をはじめ、消費者行政部局課題の報告・検討などが行われている。ただし、地方消費者行政の総合的な推進を図る上では、検討事項が都道府県の課題にとどまらず市町村も関係すること、消費者行政部局課題にとどまらず自治体の基本方針の検討を含むことなどから、既存の審議会を基礎にするとしても、独立の会議体を設けることが望ましい。

独立の会議体の例として、政府では多重債務問題対策について、関係大臣をメンバーとする多重債務者対策本部（本部長：金融担当大臣）や、学識者等の民間人もメンバーとする多重債務者対策本部有識者会議を設けるとともに、都道府県に対しても関係部署・弁護士会・司法書士会・関係団体などによる多重債務者対策本部（協議会）の設置を要請している。消費者行政においてもこれにならい、都道府県に「地方消費者行政推進本部」を設けるとともに有識者会議を置くなどして、知事・市町村・学識者・消費者団体等の関係者が全体で消費者行政を押し上げる必要がある。

都道府県の「地方消費者行政推進本部」は、消費者行政予算や体制等について検討する必要があることから、知事をトップとすることが望ましい。また、会議は公開を原則とし、傍聴も可能とする必要がある。

部局横断的に課題に取り組むために、「地方消費者行政推進本部」の中に、東京都消費生活対策推進会議が設けている「特別対策班」のような枠組みを作る必要がある。この枠組みにおいては、消費者行政担当部局がヘッドとなり、課題に応じて機動的に関連部局の召集や業務指示等ができるようにする必要がある。

2. 広域的な消費生活センターの設置等、自治体内の連携強化について（附帯決議 24 関連）

相談窓口を週 1 日程度しか開設できないなど、市町村単独で消費生活センターを設置することが困難な場合には、広域的に消費生活センターを設置し、相談体制面・設備面などで手厚い対応を行うことも有効である。ただし、市町村間では調整が困難な場合があり、都道府県が調整役を果たすことも求められる。なお、消費生活センターを広域化した場合でも、市町村はセンターに寄せられた相談内容等の的確・迅速な把握を行い、関係各課・関係団体と連携しながら広報啓発等の対応を行うことが必要である。

消費生活担当本課と消費生活センターが分かれている自治体では、日常の相談対応や消費者教育・広報啓発、地方消費者行政活性化計画策定などにあたり、両機関の連携が重要である。

相談対応において、相談員があっせんを行う際に本課職員が立ち会うことも解決のために有効である。また、相談員の研修会には職員も参加することが望ましい。

地方消費者行政の充実強化に向けては、相談員・職員ともに専門性強化を図ることが不可欠である。特に、職員の専門性強化に向けては、消費者相談・法執行・消費者教育・広報啓発・商品テスト・消費者団体支援など、消費者行政の総合的視点を持ちながら専門性強化を図ることが肝要である。

市町村レベルでは、自治体関係各課や関係団体との連携強化を目的として、消費者行政部門に加え税務課・福祉課・教育課・地域包括支援センターなどをメンバーに各課が把握した消費者問題事案（多重債務問題等）の報告を行う連絡会や、消費者行政部門に加え警察・民生委員・婦人会・社会福祉協議会・弁護士などをメンバーに悪質商法・振り込め詐欺等の情報提供を行う連絡会を設けているケースもある。都道府県

の「地方消費者行政推進本部」が、市町村に対してこうした連絡会の設置を要請することも必要である。

東京都では、都が消費者団体と同等の立場で「東京都消費者月間実行委員会」に関わっており、消費者団体と協働して事業を行っている。自治体と消費者団体の協働の取り組みとして消費生活展実行委員会を設けている自治体もあるが、こうした仕組みも他自治体に広げることが望ましい。

3．国と地方の役割分担について（附帯決議 30 関連） 国による地方消費者行政支援の在り方について（附帯決議 24 関連）

地方消費者行政について、消費者庁関連法案の国会審議で「自治事務か法定受託事務化か」という議論があったが、地方消費者行政の事務は、消費者安全法に基づく消費者事故等の国への通知業務や P I O - N E T の入力業務など法定受託事務的要素が強い面と、消費者教育・広報啓発・商品テストなど自治体が創意工夫して行う面の両方を併せ持つ。基本的には「自治事務として自由度を保ちながら、地方消費者行政強化に向けていかに国が側面から支援できるか」という考え方で検討する必要がある。なお、地方消費者行政の全てを法定受託事務化するのには、「国の要請以上の事務をやる必要はない」という形で自治体消費者行政担当部局の創意工夫を阻害する要因となりかねないことから、留意する必要がある。

事業者の取締りについては、国が引き続き積極的に法執行を行うとともに、迅速な取締り強化に向けて、消費者被害が実際に発生している自治体での法執行対応（特定商取引法・景品表示法・消費生活条例など）が重要である。法執行に関しては、経済産業省が自治体向けにノウハウ提供を行ったり、先進的な自治体で警察 O B を活用したりしているように、立入調査・証拠保全などの力量を強化することも重要である。近隣県と連携して行政処分を行うなど、自治体間連携も重要である。

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、法制度上の整備も必要である。

商品テストは、国や国民生活センター・N I T E が商品の高度化に対応しつつ専門的知見から対応する必要があるが、自治体が地域の実情に応じた形で独自に行うことも望ましい。クリーニングや食品などで比較的簡易なテストは、自治体自身が対応することも重要である。また、商品テスト結果をもとに消費者への情報提供・啓発につなげること、テスト結果報告書をあっせんに活用することも重要である。

消費者相談について、自治体は消費者に身近な機関として相談・あっせん対応にあたる必要がある。特に都道府県は専門的・広域的な見地からの相談・あっせん対応や市町村支援を行う必要がある。国は、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結びつける必要がある。自治体の相談対応のための各種支援（情報提供や研修機会の提供、そのためのインフラ整備等）を引き続き行

うことも重要である。国民生活センターは、引き続きセンサー機能を発揮するためにも自ら相談・あっせんを行うことが重要である。

消費者ホットラインについては、自治体の既存の相談窓口との仕分けなどが消費者に対して広報不十分であり、各省庁にある消費者相談窓口も含め、国は消費者に各相談窓口の機能の違いなどを分かりやすく伝える必要がある。

消費者教育は、自治体が消費者団体・事業者団体・専門家等と連携しつつ、学校・地域・家庭・職域など身近な場を通じて、「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を行う必要がある。国は、各省庁の取り組みの連携や、「消費者教育の体系化」など過去の研究・実践成果の共有化をはかるとともに、消費者教育の現場支援のために「消費者教育ポータルサイト」整備や、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、関係セクターの連携強化に向けた支援方策の検討、消費者教育の効果測定指標や消費者教育ツールの効果的な配布手段の検討などの仕組みづくりを進める必要がある。あわせて国は、教員養成段階や教員免許状更新時における消費者教育の履修化や、消費者教育推進法の制定も検討する必要がある。

消費者団体支援に関して、地方では自治体が地域の消費者団体と連携して消費者教育・広報啓発や消費者行政強化を図る必要があり、取り組み推進のために自治体は消費者団体支援を行う必要がある。支援方策としては、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、などの形での支援が考えられる。自治体自身がモニター制度・消費者講座の開催・リーダー育成などを通じて消費者のグループ化を促進することも重要である。また、国には、消費者団体の公益的な活動（例：消費者教育・広報啓発、被害救済、事業活動の是正等）に対する財政支援や情報支援の検討が求められる。なお、行政から消費者団体への事業委託については、単なる「行政コストの削減」として下請け化するのではなく、団体の育成という視点が重要であり、行政からサポートを行うことも必要である。

権限と財源の関係について、多重債務対策の例でいえば、都道府県に多重債務対策協議会が作られたものの国の補助金は出でおらず、多重債務相談を消費生活センターで扱うようになったがお金はつかず、弁護士会等の支援はあるものの仕事だけが増えたというのが現状である。自治体に権限のみ委譲されても対応が困難であることから、財政面での整備もセットで検討する必要がある。

地方消費者行政活性化3ヵ年計画後の国の地方支援の検討にあたっては、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をかんがみる必要がある。地方消費者行政活性化基金の積極的・効果的活用を阻害しているような制約は、今後の支援策においては外すことが不可欠である。また、先進的な取り組みを行っている自治体の事例紹介を国として行うことなども有効である。

自治事務として自由度を保ちながら、国が地方消費者行政の財政支援を積極的に行える仕組みづくりが重要である。その具体化の1つとして、地方財政法第10条（「国が、その経費の全部又は一部を負担する」とされている事務）に地方消費者行政を盛り込むことが必要である。これにより、国が地方消費者行政に財政支援を行えるようになること、自治体が独自財源を増やしやすくすること（財政当局への説得材料とし

て)が期待される。

4．相談員の配置基準・質の確保・評価指標について(附帯決議 24、19 関連)

消費生活相談員の配置について、自治体間格差が大きい現状を踏まえると、最低基準としての配置基準を設ける必要がある。

相談員の数の確保だけでなく、質を高める視点も重要である。一定の相談件数を積まなければスキルアップは困難であり、計画的に養成を進める必要がある。

消費生活に関する制度改正は頻繁に行われており、相談対応を的確に行う上でも、相談員への研修は必須である。相談対応を誤ると、相談者に不利益を与えるばかりでなく、自治体としての信頼を損ねる結果になることから、研修は業務時間内に公費で行うことが必要である。研修会の実施にあたっては、昼間に複数回実施するなど、相談員が交代で参加できるような工夫が必要である。

国民生活センターによる地方支援事業として位置づけられた巡回相談員制度は、若手相談員のスキルアップのために有効な制度であり4年目以降も継続が必要だが、市町村の相談員に十分周知されていない、窓口開設日が限定されており相談が十分に来ない相談窓口では指導のしようがなく効果が薄い、など制度の前提部分での課題があり、来年度以降の改善に向けて実態把握と市町村へのさらなる周知が必要である。

相談員の研修に関して、地方消費者行政活性化基金で位置づけられた消費生活相談員養成事業は、採用を予定できずに事業を行う自治体がある、近隣県との合同開催ができない、日当支給を絡めたために事業の目的が曖昧になった、多額の事業費に対して受講生が大変少ない自治体もある、などの問題が指摘されており、持ち方については改善の必要がある。また、同事業の受講により地域に相談対応ができる人材が豊富化する意義はあるが、できるだけ受講生が相談員として採用されるような環境整備も行う必要がある。

窓口開設日が限定されており相談体制が少人数の相談窓口こそ、相談対応において他窓口の対応などの情報が必要であり、P I O - N E Tの設置基準を緩和する必要がある。

架空請求で相談が激増した時に相談員を増やしたが、相談が減ったら相談員を減らした自治体が見受けられる。しかし、相談の中身によっては対応1件につき時間がかかる場合もあり、相談件数のみを追求すると自治体があっせんなど相談への深入りに消極的となることにもつながる。相談対応の指標として相談件数だけを見るのは問題があり、相談対応時間、救済金額、あっせんの有無の割合、社会的弱者への支援、自主解決に委ねた後のフォローの有無、といった観点も評価指標として持つ必要がある。

5．相談員制度のあり方(身分と待遇改善)(附帯決議 24、22、19、23 関連)

地方消費者行政強化のために、相談員の待遇改善は不可欠である。消費生活相談員には一定の専門性が求められることにかんがみ、他の非常勤職員以上の待遇改善を図

れる制度的方策を追求すべきである。待遇改善を図る上で、他に有効な方策がない場合は相談員の正規職員化も検討すべきである。

ただし、相談員の中にも「週5日の勤務は望んでいない」「相談員として勤務するとともに、消費者団体メンバーとしても活動したい」などの声があることから、一律に正規職員化を図るのではなく、非常勤職員の身分の継続を求める相談員には柔軟に対応する必要がある。

相談員の「雇い止め」は、相談員に高い専門性が求められることにかんがみ廃止すべきである。なお、相談員の正規職員化を導入すれば、「雇い止め」制度は必然的に不要となる。

相談員の待遇改善は、国民生活センターや、民間委託している自治体の相談員においても同様に図られることが必要である。なお、行政が相談窓口を民間委託する場合に、「行政コストの削減」という視点が先に立ち、相談員の待遇切り下げとなっては本末転倒であり、事業を受託する団体の育成という視点を持ちながら、持続・発展につながる額での委託とすることが必須である。

なお、相談員の資格の在り方について、現状の3資格を統一する必要はないが、待遇改善策の1つとして、相談員の実務を一定年数経験した人が目指せる新たな国家資格を設けること、この国家資格制度を自治体の主任相談員制度などと絡めること、なども一案である。

以上