

2010年1月25日

消費者庁消費者情報課地方協力室 御中

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

## 『地方消費者行政の充実・強化のためのプラン（案）』に対する意見

国民生活の充実のため、消費者行政の推進にご尽力いただき、誠にありがとうございます。地方消費者行政の支援策への一層の強化を願って、標記の件で意見を述べたいと思います。

### 1. 活性化基金も活用し、地方自治体と消費者団体が連携して取り組んでいる活動（消費者教育、広報・啓発活動など）を多数記載してください。

「プラン（案）」では、消費者団体をはじめ、さまざまな関係者・関係団体の「参加」「連携」の重要性について述べられています。しかし、具体的事例の中で、自治体と消費者団体などが連携した取組みについては、専門性のある団体との取組み事例はいくつか取り上げられていますが、地域の消費者団体や各種市民団体等との連携した事例はあまり記述がありません。自治体が消費者団体等と共催で行っている広報・啓発事業や消費者教育事業などの具体的な事例も多数記載し、自治体がこうした地域の消費者団体等と連携した取組みを、活性化基金も活用して積極的に行うことを促進するような構成にしてください。

### 2. 消費者庁の取組みとして、相談員の配置基準の創設や、相談件数だけではない相談員の評価指標のモデルづくりなども検討してください。

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、消費者庁の取組みとして、最低基準としての相談員の配置基準を設けることを検討してください。

また、現在、多重債務や悪質な消費者被害など、相談の中身が複雑化しています。相談の内容によっては一件ごとの相談対応に時間がかかる場合もありますが、地方自治体が相談件数のみにとらわれると、あっせんなど時間のかかる対応に消極的となることにもつながりかねません。消費者庁の取組みとして、相談対応の指標について、相談件数のみでなく、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設けることを検討してください。

### 3. 消費者庁への「事故情報の一元的集約」について、地方自治体が迅速に対応すべき事務である旨を明確に記載してください。

「事故情報の一元的集約」のための通知は、地方自治体の事務として消費者安全法で位置づけられました。消費者事故の第一報が届くケースの多くは、警察、消防、消費生活センターや相談窓口など、自治体の関係機関であることから、「事故情報の一元的集約」における自治体の役割は重大です。消費者庁への「事故情報の一元的集約」に関しては、『3.

（5）④国と地方のネットワーク【地方への期待】○情報の一元的集約への協力を』の項目の中に協力依頼として挙げられていますが、情報の一元的集約のための迅速な対応は、自治体が行動すべき消費者行政の第一義的な課題として、明確に記述することが必要です。

**4. 法執行の強化について、消費者庁の取組みとして、悪質事業者の取締りに一層の実効性を持てるよう法制度上の検討を行う旨、記載してください。**

現在、悪質事業者の取締りに関しては、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、取締りの実質的な効果が低いことが消費者被害の減少につながらない要因の一つになっています。国による地方消費者行政支援策の一つとして、こうした課題を克服できる法制度の整備も重要であり、【消費者庁としての取組み】として記載してください。

**5. 都道府県の消費生活センターの機能を、相談業務に留まらず丁寧に整理するとともに、国・都道府県・市町村の連携のあり方をわかりやすく示してください。**

都道府県の消費生活センターの機能については、「消費生活相談体制の充実」の項目の中で記述されていますが、都道府県消費生活センターの機能は相談業務以外にも、消費者教育や広報・啓発、商品テスト、消費者団体支援（活動の場作り等）などがあり、市町村に対する総合的な「センター・オブ・センターズ」としての役割の発揮が求められます。この点についても記述してください。

そして、国・国民生活センター・都道府県の消費生活センター・市町村の消費生活センター等の役割を整理し、その連携のあり方についても具体的に記述してください。

**6. 国民生活センターと消費者庁との関係性を明確にし、国民生活センターの体制整備に向けた検討に着手してください。**

「プラン（案）」には、地方消費者行政強化のための支援役として、国民生活センターの役割が随所に記載されています。これは、重要なことと考えます。

ただし、消費者庁と国民生活センターの関係性が明確になっていないように読み取れます。例えば各テーマの【消費者庁としての取組み】のなかには、国民生活センターが取り組むこととして記述されている事柄が見受けられますが、消費者庁が国民生活センターと一緒に取り組む、との表現に改めるべきです。

また、国民生活センターが支援する項目が多数に及んでいますが、記載された役割をきちんと果たせるよう、国民生活センターの体制整備が必要です。衆・参院の附則・附帯決議にもあるように、今後も国民生活センターを国としてどのように位置づけるのか、早急に検討を進めてください。

**7. 「プラン（案）」の3年後の到達状況が見えるように、国としての目標を設定してください。**

地方消費者行政は自治事務であることが基本ですが、国が「プラン（案）」を策定したことをみても、地方自治体への国の支援は引き続き重要であると考えます。今後の「プラン（案）」の具体化に向けては、項目によりませんが、国として3年後の達成度が測れるような目標を設定することが重要と考えます。例えばP I O-N E Tの設置数や、消費者相談件数に対するあっせん件数の目標率などについて、国としての目標を明記することを検討してください。

**8. 「基金」の運用の検討における具体的論点を例示するなど、国の前向きな姿勢が地方自治体に感じられるような記述にしてください。**

今回の「プラン（案）」には、【消費者庁の取組み】として、今後、「基金」の運用のあり方や、相談体制の法制度上の位置づけを集中的に検討・整理することが盛り込まれています。このように、現在の活性化計画について、国として再度検証し改善しようとする姿勢が見られることは高く評価します。しかしながら、昨年来の活性化計画の策定・運用や制度

変更による負担感、基金終了後の財政的な不安感により、消費者行政に対し積極的に踏み出せない地方自治体が数多く存在します。現行の基金の制度の中でも、自治体が基金を活用して消費者行政に取り組むことが可能であることを実感できるよう、「基金」は柔軟に活用できるものであることがわかる、具体的な例示を加えてください。そして、『1. はじめに(2)本「プラン(案)」の策定の趣旨・目的』には「基金」のあり方や執行のあり方についても見直すことなど速やかに取り組むべきものは取り組む、と記述があります。「プラン(案)」には検討に際しての具体的な論点を例示し、直ちに「基金」の運用に対して見直し検討を行なうことが読み取れるよう、国の前向きな姿勢が地方自治体に伝わる記述にしてください。

**9. 今後の論点の検討にあたっては、消費者委員会ともより一層の連携を図ってください。**

今後は「プラン(案)」の具体化にむけて各論点を検討することが必要となりますが、消費者委員会でも地方消費者行政専門調査会を設け、地方消費者行政課題の検討を行うこととなっています。検討にあたっては、情報収集や作業等において効率化が図れる部分等はもちろんのこと、論点で重なる部分についても議論や意見交換の場などを多く持ち、消費者庁と消費者委員会がより一層の連携を図りながら検討を進めてください。

**10. 「プラン(案)」の地方自治体への説明にあたっては、国は引き続き率先して地方消費者行政強化に取り組む姿勢を表明し、地方自治体のやる気につながる提案をしてください。**

今後「プラン(案)」の具体化を進めるにあたっては、地方自治体の首長に消費者行政の重要性を訴え、政策の優先順位を高めてもらうことが重要です。また、消費者行政担当者に説明する際には、国としても真摯にこれまでの施策の振り返りを行い自治体とコミュニケーションを図るとともに、「集中育成・強化期間」後の4年目以降も含め、国は引き続き率先して地方消費者行政強化に取り組む姿勢を表明し、地方自治体が前向きに地方消費者行政に取り組めるように説明してください。なお、「プラン(案)」の具体化にあたっては、自治体が消費者団体等と連携しながら進めることが重要である旨も強調し、各地での連携強化が促進されるような提案をしてください。

以上