

(平成12年7月19日)

## 都道府県と市町村における苦情相談・処理業務のあり方について

### — 国民生活審議会消費者政策部会報告 —

#### (要旨)

#### 1. 消費生活センターの業務と設置状況

全国412の消費生活センターは、都道府県、市町村が条例等に基づき設置する行政機関であり、消費者に対する情報提供、消費者教育、商品テストの実施、さらには、講習会を開催するなど、消費者支援のための様々な活動を行っているが、苦情相談の受付処理がその中心業務である。

#### 2. 消費生活センター統廃合の動きとその背景等

近年、地方財政の逼迫や地方分権改革を背景として、都道府県と市町村の役割分担のあり方が検討され、一部の県で消費生活センターの統廃合の動きが見られる。しかし、このような動きに対しては、消費者行政の適切な実施が妨げられるのではないかとの懸念がなされている。

#### 3. 消費者行政における苦情相談処理の役割

消費生活センターの中心業務である苦情相談処理は、個別消費者の自立化を支援し、紛争解決に寄与するだけでなく、そこで得られる情報が消費者行政の企画、立案、執行に活用され、地域住民全体の利益に貢献している。さらに、消費者契約法の制定に象徴されるように政策の重点が縦割り行政の事前規制型からルール重視、事後チェック型へと移る中で、市場システムを円滑に機能させるためのルールが守られているかどうかをチェックするという意味で公共性のある重要な役割を担っている。

#### 4. 都道府県の役割と体制整備の課題

消費者保護基本法及び地方自治法の趣旨を踏まえれば、都道府県には、①広域的、専門的苦情相談処理、②市町村の補完としての苦情相談処理、③適切な消費者行政を行う上でのセンサー機能、インフラ機能としての苦情相談処理を行う責務がある。

##### (1) 広域的、専門的な苦情相談処理

広域自治体として、都道府県は複数の市町村で発生している広域的苦情相談を自ら処理したり、あるいは、統一的な処理方針を市町村に情報提供したりするなど市町村を支援する責務がある。

また、苦情相談は年々その内容が高度化してきており、弁護士、建築士など専門家の支援を受けることが公正な処理を行う上で重要になっている。このため、都道府県は、市町村では処理困難な専門的苦情相談を自ら処理し、あるいは市町村に専門的苦情処理方針を情報提供するなど、市町村の苦情相談処理を支援する責務がある。

#### (2) 市町村の補完としての苦情相談処理

広域的あるいは専門的でない苦情相談については、まず市町村が対応することが期待されるが、市町村で消費生活センターが設置されない場合は、当該市町村の住民が苦情相談を受けられるよう、市町村を包括する広域の自治体として、都道府県が直接受け付ける等の対応を図る責務がある。

#### (3) センサー機能、インフラ機能としての苦情相談処理

都道府県が行う苦情相談処理は、個別消費者の支援、救済としての苦情相談処理のみならず、以下のような、地域消費者全体の利益に貢献する機能も果たしている。

- ア 法律、条例等に基づく行政措置のための苦情相談処理
- イ 消費者行政施策の企画立案のための苦情相談処理
- ウ 市町村を適切に支援するための苦情相談処理

#### (4) 重複行政見直しに当たって考慮すべき点

市町村 3,252 のうち、消費生活センターが設置されているのは 253 にとどまるなど、市町村における苦情相談処理体制が全体として整備されていない現状においては、上記(2)について都道府県に責任があることはいうまでもない。

今後市町村の苦情相談処理体制が整備されるにつれて、市町村が行う苦情相談処理と重複しないように、都道府県が市町村の補完としての苦情相談の受付処理を見直すのは当然であるが、その際、適切な消費者行政に資するセンサー機能、インフラ機能、さらには市場ルールの監視機能を阻害しないことが不可欠である。

都道府県が、具体的にどの程度苦情相談を受け付け、処理すべきかは、体制整備の状況、過去の処理実績等、地域の実情を踏まえて判断すべきである。

### 5. 市町村の役割と体制整備の課題

市町村は、住民にもっとも身近な行政主体であり、市町村での苦情相談の受付と処理が適切に行われることは、住民にとって便利であり理想的である。しかし、規模の大きな市町村であれば、都道府県と同様の体制で相

談を受け付け、消費者を支援することが可能であるが、規模の小さな市町村では、苦情相談の絶対数が少ないことから効率上の理由で苦情相談処理体制が不十分にならざるを得ず、それがさらに相談窓口の利用を阻害するという悪循環に陥りかねない。そのため、小規模の市町村が集まった一定の圏域を対象に、都道府県の消費生活センター等で対応する方法、相談実施市町村への委託、市町村の連携による広域消費生活センターの共同設置など地域の実情を踏まえた検討がなされるべきである。また、相談員を配置することが難しい市町村においては、適切な苦情相談が受けられる場所を紹介する体制の整備が必要である。

## まとめ

都道府県と市町村における苦情相談処理体制のあり方は、当該地域の消費者行政全体のあり方とも密接にかかわっている。

地方消費者行政全体において都道府県が担う責任が大きいのは言うまでもないが、苦情相談の受付処理についても、市町村の体制整備がまだまだ不十分なことやその消費者行政全体を支える機能を考えると、都道府県の責任とそれに対する期待は大きい。