

国、県の相談体制に対する問題意識・改善すべき点

小規模の町村での取るべき対応

特定非営利活動法人 熊本消費者協会 田中三恵子

1. 熊本県の現状

<県全体の消費者行政の充実度の目安>

H20 2センター (県、熊本市) → H21 3 → H22 5

予算ゼロ市町村 H19 35/48 → H20 32/47(全国下から2番) → H21 0/45

消費者トラブルに係る被害の救済額 H20 県センター約3億5520万円

<数年間の変化(第1表)>

第1表 熊本県・市町村の相談の現状

	人口 (人) (H22.4.1)	H20予算 (千円)	H21予 算 (千 円)	専 任 職 員	相 談 体 制  日/週 人/日	H21 市町相 談窓 口 受 付 件 数	来 訪 相 談 ( 新 規 受 付)	再 相 談 件 数	60才以上の相談者 %	参 考 年 度	I O - N E T	県センターへの相談依存度 % <small>(県センター受付 / (県センター受付 + 自治体受付))</small>					相 談 委 託	
												県センター受付	H17	H18	H19	H20		H21
熊本県※	1810127				5 13	9,195	563 (6%)		2,665(29%)	H21	○	61					50	
熊本市※	728,332	17,525	22,725	有	5 5~6	5,616	522 (9%)	2,136 (35%)	1,438 (24%)	H20	○	42	40	35	40	38		
八代市※	132,005	1,401	4,432	無	3→5	1 558	342 (77%)		187 (42%)	●	61	58	64	58	46	○		
荒尾市	55,286	0	3,555	無	3	1 194	128 (66%)	174 (90%)	94 (48%)	H21	○	73	72	74	77	48	○	
宇土市	37,573	1,310	2,053	無	3	1 103	60 (58%)	190 (184%)	44%	無	○	78	87	66	67	69	○	
上天草市	29,521	0	1,750	無	1	1 22	17 (77%)	6 (27%)	14 (64%)	無	○	94	95	94	95	86		
宇城市	61,923	1,431	1,903	無	2→5	1 218	136 (62%)	216 (99%)	105 (48%)	無	●	93	88	71	72	60		
阿蘇市	28,484	1,738	2,060	無	5	1 478	308 (64%)			無	○	71	49	29	28	23		
天草市※	89,305	1,601	5,555	無	1	1 179	72 (40%)	208 (116%)		無	○	76	83	77	69	60		
合志市※	54,295	0	3,381	無	3	1 70	24 (34%)	34 (49%)	27 (39%)	無	○	97	87	88	96	85	○	
人吉市※	35,599	95	10,194	有	5	2 888	569 (64%)			無	●	94	92	88	68	14		
大津町	31,052	0	760	無	1	1 24	23 (96%)	13 (54%)		無	○	87	94	95	94	91	○	

※H22センター

熊本県消費生活センター資料、聞き取りにより作成

●H22より

相談員対応 (人吉、阿蘇以外は有資格者)

①相談状況の変化

・H21年度は相談日、相談時間の増加で県センターへの相談の依存度が減少。  
た=自治体の自立度アップ。(活性化基金の効果)

②専門相談員設置市町村での相談の特徴

- ・新規相談の高い来訪率 34%~96%。
- ・高い再相談件数、新規受付件数の 27%~184%
- ・60才以上の相談割合が高い

③PIO-NET 入力されない件数が 3154 件

<考察>

- ・相談員の設置市町村での来訪相談割合の多さは真に必要とされていることの現れ。電話相談であっても、複雑化する相談内容には来訪が必要。きめ細かな相談対応が必要であることの証。結果として斡旋率も向上する。

第2表 現在の熊本市と同等の相談体制を持つと仮定した場合の市町村の変化

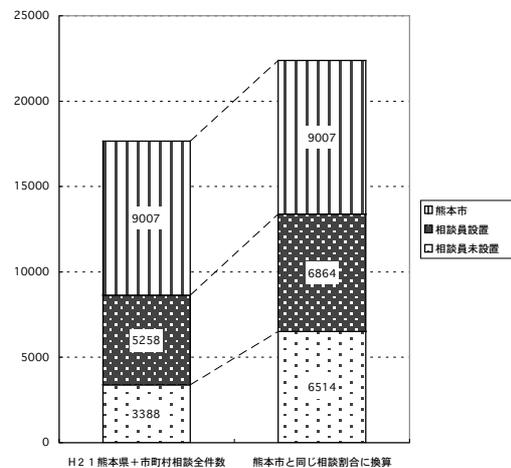
	人口(人)	H21 熊本県 +市町村相談 全件数(件)	人口に対 する相談 割合%	熊本市と 同じ相談 割合に換 算(件)	予想される増 加件数(件)	増加率%
相談員未設置	526,752	3388	0.64	6514	3126	92.3
相談員設置	555,043	5258	0.95	6864	1606	30.5
熊本市	728,332	9007	1.24	9007	0	0
合計	1,810,127	17653	→	22385	4732	総相談件数の2 6.8%が潜在し ている可能性

相談員未設置 4市22町8村

相談員設置 9市1町

- ・ 相談員未設置地域で相談を必要とする消費者が多数存在すると考えられる。(第2表)
- ・ 今後、高齢者や障害者、妊婦など弱者への対応として、訪問など来訪できない方への相談サービスの多様な方法を考える必要がある。
- ・ PIO-NET に入力されない情報の共有方法を考える。
- ・ 消費者相談に対して、消費者の満足度調査をし、今後の相談窓口改善や相談員の質をたかめることが必要。

県民が熊本市と同等の相談サービスを受けたと仮定した場合の相談件数の変化



### 小規模市町村の取るべき対応について

- 1、消費者がどこに住んでいても、被害からの救済の権利等、消費者の権利が確保でき、同じ水準の消費者行政サービスが受けられるよう市町村に相談員のいる窓口設置を義務化する。

自治体の自主的な判断では、首長の見識が設置の有無左右し、これまでと同じになる。国主導で単独設置が不可能な自治体には既存の広域連携を参考にモデルを提示してほしい。

市町村に相談機能を持つ窓口が設置されることにより県は消費者基本法19条にある高度の専門性、広域的見地に立った苦情処理の対応や、斡旋に専念できることになる。

- 2、市町村の消費者行政に専任職員が必要。

現状では「安全」「取引」「表示」分野の施策に応じられる体制ではない。相談窓口、相談員を配置さえすれば良いとの判断が多いように感じられる。また、安全部門や福祉関係などとの連携の上でも庁内ネットワークの核として必要。更に、専門職であっても水準維持、向上の為には、職員は1自治体内でなく、自治体相互間で異動可能となる枠組みが必要。

- 3、相談員1人では負担が大きい。2人もしくはサポート体制を考える。
- 4、消費者の権利の確保や、自立支援のための施策をおこなう消費者行政は相談業務だけでなく、情報提供や消費者教育（啓発）にも力を入れ、身近な存在である地域の消費者や消費者団体の支援し、連携により消費者が主役となる社会の実現を。

#### 県の相談体制等について

- 1、市町村への支援
  - ・PIO-NET 未設置市町村の入力の為の人的支援
  - ・解決困難事案や斡旋への協力。
  - ・相談員の研修の一環として、県内市町村も含め全域でジョブローテーションをおこない、相談窓口の水準向上につなげる
- 2、高度化する相談対応に商品・サービス分類による相談員のスペシャリストを置く。消費者庁が関連する法律分野も組み合わせる。
- 3、弁護士、建築士等専門家体制で相談役フォローし、市町村も共有。問題解決の迅速化を図る。
- 4、執行のための情報集を積極的に。
  - ・県センターに相談がなくても県内発生的事案を広く収集分析し執行につなげる体制を市町村との間で構築する。
- 5、商品テストについて最低、簡易テスト程度が出来る設備を持つ。
  - ・苦情品の原因究明だけでなく、消費者啓発に活かすことが可能。
  - ・高度な分析について、部門ごとの分析先等を特定する。
  - ・商品テストの情報は全国規模での広域で情報を共有し、消費者啓発に利用する。
- 6、消費者行政の水準の安定、向上のため市町村と同様、消費者行政を専門職として専門職間での異動を考える。
- 7、消費者団体の育成と支援  
市場の監視役としての役割がある、悪質な事業者を排除し事業者に健全な取引に対する意識の向上を促す側面がある。

#### 国の相談体制等の関わり。

- 1、市町村や県の体制について述べてきた事を実現するためには消費者に身近な市町村・県への財政支援が必要。
- 2、消費者行政を専門職としての位置づけを明確にする。
- 3、市町村のセンター設置義務化に強い権限を。
  - ・設立初期・中期・高度等 基準を決め段階的な目標となるモデルを設定。
- 4、相談現場への情報提供。レベルアップのための継続的な研修、専門分野の研修の支援を。
- 5、情報の一元的収集のための県、市町村のルートの手組みの指示を
- 6、情報の収集にあたってのルールや相談者の満足度調査等で、行政の質を高める工夫。直接、相談現場での意見の吸い上げを。
- 7、消費者団体の支援、消費者啓発等での連携を。