

## これまでの主な論点\*

平成 22 年 10 月  
消費者委員会事務局1 消費者行政における国と地方のあり方について

- ・ 相談業務は、自然発生的な行政ニーズであり、自治事務で、基礎的自治体を中心にした事務になじむ。市町村が創意工夫を凝らして、実態に合った行政サービスを提供すべきであるが、自治体の認識が付いてきていない実態が問題。
- ・ 地方自治体の人事、財政、組織の力学を考慮し、4 年後以降の国から出るお金がきちんと回る仕組みは、どこをどう変えれば良いのか、パラダイム転換の発想で審議すべき。

2 国と地方の相談ネットワークのあり方について

## (1) 市町村が相談業務を行う上に都道府県においても相談業務を行う意義は何か。二重行政とならないか。

- ・ 消費者相談を都道府県と市町村でどのように機能分担していくか。基本的には、住民に身近な市町村が 1 次的な窓口となり、都道府県は、市境を超えた案件や高度に専門的な案件あるいは窓口のない市町村住民からの案件を受け付けるなどの補完的な役割を担うべき。
- ・ 市町村にとって県センターの持つバックアップ力は大きな支援となる。県から例えば、政令市のようなフルセットを持っているセンターの相談受付部分を分離し、それによって余剰が生じたマンパワーを更に広域的な支援に振り向けることは可能ではないか。
- ・ 市町村、都道府県、国民生活センターの 3 者の相談業務の役割分担をどのように行うのか。

---

\* 第 1 回から第 6 回の専門調査会で議論された主な論点を要約あるいは集約して示した。委員の発言に沿った詳しいものは、資料 2 - 2 を参照。

※ (2) 消費生活センター・相談窓口の整備を進めていくためには、何らかの設置基準を設けるべきか。国はどのような支援を行うべきか。(資料2-3参照)

- ・ 自治事務なのだから、国が設置基準とか財政的措置を行うべきではないという考え方から始まって、どういうふうに設置するかは自治体の判断にゆだねつつも、今ある活性化基金を延長するような財政支援はどうかという選択肢もある。あるいは、何らかの設置基準、それは目安的なものなのか、あるいは一定の義務化するようなものなのか、そういうものを設け、なおかつ、それを満たすような財政的な措置を講ずるという考え方もある。相談業務を国の法定受託事務と位置付ければ当然設置基準とか財政措置も伴うことになる。そのような議論を進めていく必要がある。
- ・ 国の支援とか措置のあり方を検討するにあたって、警察、児童相談所、保健所、福祉事務所、消防、学校といういろいろな組み方があり、消費生活センターはどれに近づけていくべきかの議論を行う必要がある。
- ・ 消費者がどこにいても同じ水準の消費者行政サービスを受けられるよう市町村に相談員のいる窓口の設置を義務化する。独自でできない場合は、広域対応もありえる。国はモデルを示してほしい。
- ・ 相談に関する事務は市町村が創意工夫を凝らして実態に合った行政サービスを提供すべき。こういうものは基準を全国津々浦々に張り巡らす問題ではない。それは逆に質の低下をもたらす。問題は多くの自治体でこれが重要な分野だと思っていないこと。これをどう打開するかが一番大きい。
- ・ 市町村が消費生活センターを設置するためには相談業務を週4日以上行うという義務づけは必要か。
- ・ 国が現場の相談窓口を支援するとなれば、国民生活センターの役割が重要。研修の充実・強化など、どう関わっていくか。

(3) 単独で消費生活センターを設置できない小規模の地方公共団体はどのような対応をなすべきか。(国はどのような支援を行うべきか。)

- ・ すべての地域で消費者が利用しやすい体制を構築するためには、広域的な事業の促進が必要。広域単位ごとに消費者相談体制の設置基準や相談員の配置基準の作成や、人材育成や事故情報の集約化等の工夫が必要。国もそのための持続的な財政支援が必要。
- ・ 各市町村に窓口があることをおろそかにすべきではない。広域窓口があることでうちは作らなくてもいいとなつては、逆効果。他部門からの相談の掘り起こし、地域のネットワークを通じた情報の伝達は市町村ならでの業務。
- ・ 自治体間の内部組織の共同設置など連携手法を開発し、サポートすべき。

### 3 消費生活相談員制度及び相談員の支援のあり方について

(1) 相談員にはどのような能力、資質が求められているのか。必要に応じ各分野の専門家の支援を受けながら問題解決に当たることができる能力が求められるのではないか。

- ・ 相談員は、窓口で相談者から話を聴いて、法の要件を満たすかどうか聴き取り、助言する。事業者に対しては分かりやすい言葉で説得しなければならない。広い意味の裁判外紛争解決機関を担っている。また、個別紛争の解決を超えて、事業活動の中の違法行為を発見・分析して、事業者規制につなげたり、被害防止のための啓発活動をする総合的な能力が必要である。
- ・ 消費者関連法は毎年改正を繰り返しており、資格取得時の知識だけでは新しい被害に対応できない。相談実務を担当しながら、関連法の知識とあっせん能力等の実務研修を継続することが不可欠。
- ・ 弁護士と週に1回相談できるスーパーバイザー機能を付けたり、弁護士とか司法書士とかのアドバイザリーグループを作ったところ、同じ件数でも全然処理の速度とか負担感が違ってきている。

(2) 相談員の多様な働き方に応じて制度的な選択肢を用意すべきではないか。

- ・ 非常勤職員だとしても、雇い止めということは、職務の性質上適切でないことをアピールする必要がある。
- ・ 任期付短時間勤務職員制度の要件緩和を行うべきである。
- ・ 任期付短時間勤務職員制度は必ずしも消費生活相談のように恒常的な業務で、相談員のように高いスキル、経験が必要な人たちに適した制度ではない。任期の定めのない短時間勤務職員制度が必要。
- ・ イギリスのジョブシェアのような任期の定めのない短時間勤務職員という新しい制度を構築することは、可能性としては十分考えられる。ただ、任期付短時間勤務職員制度の要件緩和に比べるとハードルは少し高い。
- ・ 任期の定めのない、専門職として採用し、相談窓口配属する制度を考えられないか。
- ・ 専門職の常勤職員とする提案は今でも技術系の一般職常勤職員という形で可能。ただし、人事管理上、職種として50人～60人が必要。自治体の財政負担の増大、雇用が硬直化するリスクがある。

(3) 非常勤職員制度の中で、専門性や経験を適切に評価し、待遇に反映する仕組が必要ではないか。

- ・ 特別職の非常勤職員の枠内での処遇改善として、消費生活相談員の専門性を評価して、消費生活相談員についてだけ単価を増やすという自治体も増えていると聞く。専門性を評価した、単価の区別は可能ではないか。
- ・ 非常勤の単価に関して、業務内容を細分化して、難易度の高い仕事は高くする。そうでないものは低くするとか、経験の有無によって変えるとか、そういう工

夫が必要である。そうすれば、処遇改善はある程度は予算措置だけでも可能。

- ・ 消費者や事業者に対応する上ではっきりした資格が必要。今日の相談業務の専門性からすると国家資格として専門的な資格のある人が相談業務を担当すべき。

※ (4) 相談員の事務のうち、P I O - N E T への相談情報の入力などにより国の情報収集に協力している事務について国が人件費支援を行うことをどう考えるか。

- ・ 本来の相談業務に加え、P I O - N E T に起因する膨大な追加的業務がある。1件あたり平均60分かかる。国から財政支援が必要。
- ・ 消費生活相談は、全国の消費者被害情報を国が集約し活用する意義があるため、相談員がP I O - N E T 入力を行う作業（国への通知）は国の事務の性質を持つ。相談員の職務の一定割合は国の事務としての意義がある。
- ・ 相談員の人件費の一定割合（例えば、2分の1，3分の1）を国が継続的に負担すべき。例えば、地方財政法10条に「消費生活相談業務及び消費者被害拡大防止措置に要する経費」を規定すべき
- ・ 第一次分権改革で国の事務と自治体の事務を切り分けた経緯に照らして、自治体の職員として位置付けられている相談員の事務の一部についてだけ国の事務が入りこむというのはそぐわない。
- ・ メルクマールに合致すれば、自治事務だけれども、国は義務付けることはできるため、財政的な支援というのが結び付き得る。しかし、端末での入力行為が国の事務だということにはならない。自治体の事務だけれども、国のサポートが受けられるのはどういう事務なのかという切り口のほうが筋がいい。
- ・ 入力事務というのは、強いて挙げれば自治事務ではあるが、システム全体の管理、所有が国民生活センターの中で、そのお手伝いを自主的にやっているということになるのではないか。事務の性格とか自治体にとってのメリットとかに照らして自治体として行うべきものか整理する必要がある。

#### 4 地方の消費者行政の充実・強化のための情報の収集・分析及び情報提供のあり方について

(1) 国、地方を通じた行政内部の情報共有を双方向で進め、的確な相談対応、法執行及び政策の企画立案につなげるべきではないか。

- ・ 国の行政機関に寄せられる専門分野の苦情相談情報（例えば、金融庁、総務省、経産省、農水省等）についても情報を入力し、相談情報の共有化を進めるべき。
- ・ 都道府県もJ A S 法や宅建業法等の相談情報を提供すべき。
- ・ 国から自治体へ流れる情報の量を増やし、地方の片務的な情報提供の状況を解消すべきである。情報面で自治体に対する相談業務を支援する情報提供を復活させる。

- ※ (2) P I O-N E Tの活用範囲（用途、利用者）が拡大しているが、これに応じて設置の基準についても見直していく必要がないか。
- ・ P I O-N E Tの役割が当初の相談処理の支援から、法執行への活用、消費者行政の企画・立案等へ拡大していることを承認し、さらに促進してよいのではないか。
  - ・ P I O-N E Tは検索だけ行う場合は設置されていないが、消費者行政の推進という点からこれを認めるべきか、あるいは、P I O-N E Tの設置は、入力等の負担に対する支援と考えるべきか。
  - ・ 週3日以内の開設の窓口でP I O-N E Tが配備されていないところの相談件数は、ほとんど反映されていない。
  - ・ 現在でも要件を満たすはずの週4日以上開設の窓口で未設置のところがある。人的体制が予算面なども含めてバックアップをされる必要がある。

## 5 地方における商品テストのあり方、人材の確保について

- (1) 施設、人材面で制約のある地方において、自ら商品テストを行う意義は何か。
- ・ 苦情テストが一番重要。試買（比較）テスト、普及・啓発テストはリソースに余裕があればやる。
  - ・ 県で簡易テストができる設備を持つべき。消費者啓発にも活用できる。
  - ・ 県や政令市でできるものは、簡易なものや普及・啓発テストに限られる。県レベルで商品テスト室を持って、分析機器や専門的人材を維持するのは非効率的。
  - ・ この分野は、法律、制度で義務づけされたものではない。その点、消防とは異なる。これを国と自治体がどう役割分担するか整理が必要。
- (2) 施設、人材面での制約を考えると、地方公共団体内部の資源の共同活用や地方公共団体間の協力を進める必要があるのではないか。県等を越えてブロックごとに協力する体制を組むことはどうか。
- ・ 都道府県で商品テストの体制が縮小している中で復活させることは難しい。共同活用も困難。ブロックごとに新たに地域の拠点を作るべき。
  - ・ 地方で原因究明ができるものは限られており、地域の特色に応じて特化するべき。それ以外の案件に関しては、地方公共団体間の協力を進め、資源の共同活用を行うべき。ブロックごとに国の出先機関を設けるのは積極的に考えるわけにはいかない。
  - ・ 地方自治体の原因究明・商品テスト機器の配置状況をデータベース化し、自治体相互に利用を認めるルールづくり（費用負担も含む）が必要。
  - ・ 工業試験場、食品加工研究所等、都道府県が持つ他の機関との連携をスムーズに行なえば、自治体内で地域密着型で対応できる。そのために、連携方策をルール化すべき。

以上