

地方消費者行政における法執行の強化について

平成 22 年 1 1 月 3 0 日

オブザーバー 池本誠司

1、特定商取引法執行件数の実情

(1) 相談受付件数に対する法執行件数の割合が低い自治体と高い自治体 (別紙D)

- ・平成 21 年度の法執行 1 件に対し相談件数が多い (法執行件数の割合が低い) 自治体として、33871 件 (広島県)、28674 件 (福岡県)、27046 件 (千葉県) など。
- ・法施行件数に対し相談件数が少ない (法施行の割合が高い) 自治体として、2987 件 (埼玉県)、3547 件 (香川県)、3886 件 (秋田県) など。
- ・平成 21 年度に法執行が行われていないが相談件数が多い自治体として、18447 件 (群馬県)、18409 件 (鹿児島県) など (別紙Dではエラー表示)。

⇒法執行件数自体の単純比較 (別紙H) だけでなく、相談窓口の処理情報が被害拡大防止に結び付いているかどうか重要ではないか。

⇒相談件数に対する法執行件数の割合は、10 倍を超える自治体間の格差がある。

(2) 人口当たりの消費者行政担当職員の比較 (別紙F)

- ・職員一人当たりの人口が多い (担当職員が少ない) 自治体として、667 千人 (大阪府)、336 千人 (福岡県)、238 千人 (広島県)、233 千人 (三重県)、227 千人 (千葉県) など。
- ・人口当たりの担当職員が多い自治体として、26 千人 (秋田県)、27 千人 (岩手県)、42 千人 (高知県)、29 千人 (宮崎県) など。

⇒ただし、小規模自治体の場合「兼務」が多いので、実態と異なる場合がある。

(問題 1) 相談受付件数に対する法執行件数の割合が低い自治体は、地方自治体間の法執行体制の格差が原因ではないか。

2、都道府県による特定商取引法の行政処分の効果

- ・都道府県が業務停止命令・指示処分を行った場合の効果は当該自治体内に限られるものと解されているため、対象事業者が地域外に転出して活動を続ける例が見られる。

<特定商取引法の行政処分と他地域での活動例>

①訪問販売業者エス・ケイ・ティ (家庭用温熱治療器アポイントメントセールス)

- ・平成 18 年 12 月 21 日、静岡県が指示処分 (勧誘目的等不明示、契約書面の記載不備、公衆の出入りしない場所での勧誘、迷惑勧誘の違反)
- ・平成 19 年 5 月 28 日、北海道が業務停止命令 6 月 (勧誘目的等不明示、公衆の出入りしない場所での勧誘)
- ・平成 19 年 9 月 27 日、東京都が業務停止命令 12 ヶ月 (販売目的等不明示、公衆の出入りしない場所での勧誘、迷惑勧誘)

②電話勧誘販売業者フロンティア (ネイリスト育成教材等を販売)

- ・平成 20 年 6 月 23 日、東京都、千葉県、神奈川県、埼玉県が業務停止 3 カ月 (販売目的隠匿、再勧誘禁止、不実の告知、重要事項不告知、威迫困惑、迷惑勧誘)
- ・平成 20 年 1 1 月 1 日、北海道が業務停止 1 年 (販売目的不明示、再勧誘禁止、不

実の告知、威迫困惑、迷惑勧誘)

③訪問販売業者ホームパートナー・グッドキャリア（防犯装置等を販売）

- ・平成19年5月1日、北海道が指示処分（販売目的不明示、不実告知、迷惑勧誘・解除妨害）
- ・平成21年4月15日、東京都が業務停止1年（販売目的隠匿、書面不備、不実告知、重要事項不告知、迷惑勧誘）

（問題2）東京都、北海道、埼玉県、静岡県は、行政処分件数が多い自治体であるが、事業者が行政処分実績が少ない県に転出した場合は、その後処分を免れている可能性が高いのではないか。

3、景品表示法の執行件数の推移

・公取委・消費者庁による排除命令（措置命令）件数

平成19年度56件、20年度52件、21年度12件。

・都道府県による指示件数

平成19年度28件、平成20年度21件、平成12年度26件。

（問題3）平成21年度の法執行件数が大幅に減少したのは、景表法の所管が公取委から消費者庁に移管されたことに伴って、これまでの公取委と地方事務所の連携による調査・処分体制に比べ、消費者庁による法執行体制が不十分なためではないか。

都道府県は指示権限だけで措置命令権限がないため、悪質な不当表示事案への対処が不十分ではないか。

4、消費者安全法による重大事故情報の通知

・平成21年9月1日から平成22年3月31日までの7か月間に、消費者安全法12条1項に基づき「重大事故等」として通知された事案（平成22年6月消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告）

- ・関係行政機関から205件
- ・地方公共団体等から113件

（問題4）都道府県・市町村からの重大事故情報の通知件数が少ないのではないか。

その原因として、通知対象事案「重大事故情報」の定義の周知不足とともに、即時通知義務を果たす人的体制整備が不十分ではないか。

5、対策

相談処理（個別救済）から法執行（拡大防止）への連携と強化の課題

（1）相談窓口の整備と相談処理能力の向上

- ・地域住民からの相談受付体制を拡充することが情報収集の出発点ではないか。
- ・相談員が単なる助言にとどまらず、事業者と積極的にあっせん交渉を行うことにより、事業者の違法行為を把握することが重要ではないか。

⇒あっせん処理を促進する専門的な相談員研修会（国民生活センター、自治体）の充実や弁護士アドバイザー制度の導入が有益ではないか。

- ⇒市町村の相談員の処理能力向上について、都道府県センターの主任相談員が支援する体制を採ることが有益ではないか。
- (2) 市町村から県・国へ法執行対象事案の情報集約
- ・相談窓口から法執行対象となる情報を多数集約することにより、法執行担当者が違法行為の存在とその立証見込みを把握することが重要ではないか。
 - ⇒PIO-NET 未設置の窓口に設置を促進することが必要ではないか。
 - ⇒法執行対象事案の通知制度（東京都・兵庫県）が効果的ではないか。
- (3) 都道府県センター相談員による高度の相談処理と職員との検討体制
- ⇒専門班制度（東京都）や問題解決チーム制度（埼玉県）など、主任相談員や職員等による検討体制が有益ではないか。
- (4) 法執行担当職員による事例分析・調査・処分の体制強化
- ⇒担当職員の増員（埼玉県6人⇒12人）が必要ではないか。
- ⇒担当職員の研修強化が必要ではないか。
- ⇒警察官の出向やOBの採用（静岡県、東京都、埼玉県）が有益ではないか
- ⇒弁護士の助言制度（東京都、埼玉県、京都府）が有益ではないか。

6、法執行強化に向けた国の措置について

- (1) 職員研修の強化対策
- ①国民生活センターが消費生活相談員研修のほかに職員に対する体系的な研修コース（新人研修、特商法・景表法等の執行関係研修、総合的な職員研修を含む）を整備すべきではないか。
 - ②都道府県による市町村職員向け研修が実施できるよう制度的、財政的支援が必要ではないか。
- (2) 都道府県の法執行体制の水準確保
- ①法執行体制が弱い都道府県があると、当該自治体の住民だけでなく、他の地域の住民にとっても被害拡大の影響を受けるとすれば、全国の法執行体制の水準を確保するため国の方策が必要な分野ではないか。
 - ②消費者行政職員の人件費にも活用できる継続的な財政措置と、職員配置の目安を設ける方策を併用することが効果的ではないか。
 - ③職員研修制度とともに「消費者行政主事」のような専門性認定システムを設けることを検討すべきではないか。
- (3) 行政処分権限規定の見直し
- ①都道府県による特定商取引法の行政処分の効果を、当該都道府県だけでなく、全国に及ぼすことが被害拡大防止効果の点で望ましいのではないか。
 - ②景品表示法の措置命令の執行権限を都道府県に付与することが望ましいのではないか。
- 消費者庁の法執行権限を改めて公取委と地方事務所へ権限委任することはどうか（消費者行政一元化の流れに反しないか、独立行政委員会の性格に抵触しないか）。

都道府県別 消費生活相談件数、法執行件数、職員数 一覧表

	A	B	C	D	E	F	G	H
都道府県名	人口(千人)	総相談件数	執行件数	相談/執行	事務職員数	人口/職員	特商法職員	法執行合計
1 北海道	5,507	45,065	5	9013	27	204.0	3	36
2 青森県	1,379	16,533	0	#DIV/0!	13	106.1	2	3
3 岩手県	1,340	15,976	0	#DIV/0!	48	27.9	2	12
4 宮城県	2,336	24,654	1	24654	22	106.2	4	2
5 秋田県	1,096	7,772	2	3886	41	26.7	1	9
6 山形県	1,179	8,401	0	#DIV/0!	11	107.2	3	2
7 福島県	2,040	18,261	4	4565	13	156.9	2	10
8 茨城県	2,960	26,858	2	13429	26	113.8	3	4
9 栃木県	2,006	19,092	2	9546	19	105.6	9	8
10 群馬県	2,007	18,447	0	#DIV/0!	14	143.4	2	3
11 埼玉県	7,130	50,776	17	2987	54	132.0	10	52
12 千葉県	6,139	54,092	2	27046	27	227.4	2	10
13 東京都	12,868	125,728	18	6985	114	112.9	20	165
14 神奈川県	8,943	64,014	5	12803	42	212.9	8	31
15 新潟県	2,378	16,490	1	16490	12	198.2	5	4
16 富山県	1,095	10,817	0	#DIV/0!	15	73.0	6	2
17 石川県	1,165	9,476	0	#DIV/0!	20	58.3	3	8
18 福井県	808	10,004	0	#DIV/0!	13	62.2	2	1
19 山梨県	867	6,584	0	#DIV/0!	14	61.9	11	7
20 長野県	2,159	22,952	1	22952	30	72.0	2	1
21 岐阜県	2,092	13,861	2	6931	12	174.3	4	8
22 静岡県	3,792	27,522	2	13761	34	111.5	17	44
23 愛知県	7,418	47,396	2	23698	52	142.7	5	11
24 三重県	1,870	11,797	0	#DIV/0!	8	233.8	2	2
25 滋賀県	1,405	12,845	1	12845	13	108.1	4	9
26 京都府	2,622	20,580	3	6860	23	114.0	4	9
27 大阪府	8,801	78,764	5	15753	13	677.0	5	23
28 兵庫県	5,583	49,790	3	16597	47	118.8	6	12
29 奈良県	1,399	10,725	0	#DIV/0!	15	93.3	5	3
30 和歌山県	1,004	6,638	0	#DIV/0!	13	77.2	2	1
31 鳥取県	718	8,092	0	#DIV/0!	7	102.6	6	0
32 島根県	591	7,870	0	#DIV/0!	7	84.4	2	2
33 岡山県	1,942	18,706	1	18706	18	107.9	4	5
34 広島県	2,863	33,871	1	33871	12	238.6	2	4
35 山口県	1,455	12,703	0	#DIV/0!	13	111.9	1	1
36 徳島県	789	5,902	0	#DIV/0!	17	46.4	2	0
37 香川県	999	10,640	3	3547	19	52.6	2	19
38 愛媛県	1,436	8,788	0	#DIV/0!	15	95.7	1	2
39 高知県	766	9,083	1	9083	18	42.6	4	2
40 福岡県	5,053	57,347	2	28674	15	336.9	4	6
41 佐賀県	852	9,282	0	#DIV/0!	10	85.2	2	4
42 長崎県	1,430	14,173	1	14173	20	71.5	2	6
43 熊本県	1,814	19,436	2	9718	21	86.4	1	6
44 大分県	1,195	9,070	0	#DIV/0!	12	99.6	3	1
45 宮崎県	1,132	11,529	0	#DIV/0!	23	49.2	2	0
46 鹿児島県	1,708	18,409	0	#DIV/0!	16	106.8	1	1
47 沖縄県	1,382	10,734	0	#DIV/0!	14	98.7	2	1
合計	127,513	1,117,545	89		1,062	127.1	195	552

※人口：総務省統計局、平成21年10月1日現在の人口推計（千人）

※消費生活総相談件数：平成20年度都道府県（市町村を含む）合計受付件数（平成21年度地方消費者行政の現況、第3分冊91頁）

※法執行件数：特定商取引法に基づく業務停止命令・指示処分件数の平成21年度合計（消費者庁集計平成22年10月1日現在）。

※相談/執行：法執行1件に対する相談件数（B/C）

※事務職員数：都道府県の消費者行政担当（本課+センター）事務職員数（平成21年度地方消費者行政の現況、第2分冊7頁）

※人口/職員：消費者行政担当事務職員1人当たりの人口（千人）（A/E）

※特商法職員：事務職員のうちで特定商取引法を担当する職員数（平成21年度地方消費者行政の現況、第2分冊18～110頁）

※法執行合計件数：特定商取引法の行政処分の平成8年度から平成22年10月までの合計件数。

※合計欄のうち、D、Fは平均値。