

地方消費者行政における法執行に関する現場の声

～地方消費者行政の実態調査(平成22年1月 消費者委員会事務局) (別紙2)から抜粋～

■ 1. 地方自治体で法執行を司る職員の確保及び専門性の向上

○法執行を担当する職員については、庁内から広く公募することにより法執行に関心や意欲のある職員の確保を図っている。

○転入後、1年間程度、主に景品表示法を担当し、2年目以降、主に特定商取引法を担当することで、職員の専門性を向上させるとともに、各法の連携・活用による的確な法執行を図っている。

○人事異動で再度在職させる人事ローテーションによって、消費者行政に携わるスペシャリストを育てるよう配慮している。

○県警察から職員1名の派遣を受けることにより、法執行業務にかかる専門性の向上を図っている。

○計画的な人事異動に配慮している。なお、事業者指導専門員として、警察OBを1人採用しており、今後も継続していく。

○不当な取引行為を行う事業者に対する調査・指導を担当する不当取引専門指導員2名(事業者指導係)は警察官OB職員。H11～H16までは1名で、H17～2名。H11年条例改正し、不当取引の指導執行処分がされるようになった。聞き取りや記録確認のノウハウを伝授してもらっている。

○貸金業班(貸金業法)及び企画・事業者指導班(特商法)において警察職員を受け入れて、警察との連携を図っている。具体的には、事情聴取や調書の書き方などのノウハウを得るために、警察から警部補を係長級で派遣してもらっている。

■ 2. 法執行業務におけるPIO-Net情報等の活用について

○PIO-Net検索による消費者苦情の発生状況、消費生活センターや市町村等からの情報提供や事業者指導要請、消費者からの申出、関係機関(特商法ネット)からの情報提供により違反事案及び執行対象事業者を把握し、法執行を実施している。

○基本的には、PIO-Netの情報で事業者を絞っている。しかし、少人数のため、県単独の処分については、なかなか手が回らない。他県から処分したいという案件があれば、連携を図り対応している状況である。急激に相談が増えている案件については、市町村から情報提供がある。今後、事業者指導を強化する上で、市町村に対して情報協力の積極的な働きかけが必要。

○PIO-Net情報の活用はもとより、関係法令による申出等を踏まえ、苦情相談の内容から法令違反が疑われる事項を抽出し、事案に応じて適宜処分・指導を実施している。また、法執行対象の事業者の把握は、市と共同で設置した「事業者指導チーム」での検討や事業者・被害者へのヒヤリング等を通じて行っている。

○執行の面で、一番の情報のもとは、PIO-Netで、その他生情報、特商法ネット(執行の着手状況、注目している事業者の把握ができる)、周辺地域の情報を活用している。

○特商法執行ネットは、皆が入力しないと、信頼性が薄まる。特商法第60条の一般からの申し出が県知事宛に届き、他県での同様な事案がないか検索したが、出てこなかった。経済産業局に聞いたところ、他の局で調べているとのことだったが、事情があって特商法執行ネットに入力されていなかった。使い方が分からないということで、入力していない県もある。

○JAS法、消安法、品表法ともにPIO-Netの情報は利用していない。景表法では、場合によってPIO-Netで類似案件の件数確認などを行っている。

JAS法:農政局、他の都道府県、食品表示ウォッチャー、県民などからの情報提供に基づき実施している。農政局の保有する店舗データを共有することにより事業者を把握している。

消安法、品表法:年度計画により立入検査を実施しているのみ。

特商法では、主にPIO-Net情報を端緒としているが、県警や県内市町村からの情報による場合もある。また、事業者の把握については、消費者相談の多い事業者で違反被疑のある者に対し、登録簿確認、外観調査、消費者聴取を行っている。

○「不当な取引行為を行う事業者に係る調査等に関する事務処理要領」に基づき、消費生活センターにおいて指導を要する事業者と判断された場合は、本課に報告がされる。また、月に1回、担当者と消費生活センターの相談員によるミーティングを行い情報収集を図っている。その他、法令違反のおそれのある事業者情報は、相談員から随時提供を受けている。

○当課(法執行部門)にPIO-Netは設置していないが、県消費生活センターより、PIO-Net情報の定期的な提供を受けており、また、食品表示監視協議会への参画や食の安全安心推進班等の設置により、農政事務所等の他機関及び県庁内の他課が入手した情報が速やかに提供される体制を整えており、それら提供のあった情報を基に、内容を検討し着手について判断している。

○一般消費者からの通報を受けた場合、PIO-Netで同様の事例又は同じ事業者がないかを確認することとなる。また、県、市、県警本部で構成する悪質商法対策連絡会により、情報の共有を行っている。

■ 3. 地方自治体間の適正な執行のための連携強化

○「消費者行政メーリング・リスト」により、消費者事故等の情報を市町村等と共有を図っているほか、JAS法違反事案については、必要に応じて保健所を有する政令市とも連携して調査を行っている。また、特定商取引法に基づく措置を行うための行政調査を他県と共同で行った例がある。

○県・指定都市の事業者指導担当者会議において消費生活条例の施行等について協議。

○悪質・違法等行為を行う事業者については、法執行の調査に着手する段階で他県の相談情報をPIO-NETから収集し、広域的な連携が必要と認められれば、関係自治体間で必要な調整や協力体制をとることとしている。情報交換会議として、東北地方では、「東北地域悪質商法被害防止ネットワーク会議」を設置しており、年1回程度、情報交換会議を開催している。

○平成21年7月に、三県で「三県悪質事業者対策会議」を設置し、特商法、景表法、割取法等について、情報交換、共同処理及び調査研究等を行い、消費者被害の未然防止、拡大防止等を図る。今後は情報交換や合同での立入調査、行政処分等を実施していくこととしている。また、適宜、その他の都道府県とも、悪質事業者についての情報交換や合同調査、指導等を実施することとしている。

○毎年1回、近畿県消費者行政担当者連絡会を開催し、特商法違反の疑いのある事案情報を共有化している。また、近畿県内で県域をまたがる消費者被害が発生している場合は適宜情報交換を行い、連携して調査の上、合同で行政処分を執行している。また、県では市と連携で事業者指導チームを立ち上げており、チームで定期的に会議を行い、合同で事業者指導等を実施している。

○「県警・市と消費者保護に係る連携推進会議」は年2回、夏と冬に開催している。会議では、最近気になっている事案などの情報交換を行っている。県警とは、普段から何か問題があった、悪質業者がいれば、県警に情報提供したり、その逆もある。平成19年には逮捕につながった事案もある。もともと近畿では、特商法の担当者会議を開催しており、情報交換を行っている。なかなか単独では立入検査などは人数的にも難しいので、情報交換の中で、処分を考えているので、一緒にやりませんか、という話になる。処分するための会議を開催はしていない。四国との連携としては、県から他県へ業者が流れていくので、こういう業者はいませんか、など情報交換をしている。

○県内のみならず他県でトラブルを起こす事業者に対しては、単県による指導だけでは限界があり、他県等と連携した取組みが必要であるため、庁内体制の整備を図った上で、広域的連携に向けた取組みを行う予定である。

■ 4. 適正な法執行を実施するための警察等との連携

○特定商取引法に関しては、特商法執行ネットにより情報の共有化を図っているほか、経済産業局や警察本部と日常的に情報交換を行うとともに、事案への効果的、効率的な措置について協議を行っている。

○JAS法に関しては、「食の安全及び食品表示監視等協議会」における情報の共有や農政事務所との合同調査など、可能な範囲でできる限りの連携をそれぞれ図っている。

○県主催で「県消費者被害未然防止対策連絡会議」を開催しており、構成メンバーは、経済産業局、県警本部、市、県の4者。悪質事業者の情報交換など、年3回行っている。県警が(逮捕などを)検討している事案については、余計なことをして情報が漏れないよう、県等は手を引くことにしている。また、悪質だが、件数が少なく、県ではできないので、県警にお願いするなどのケースがある。県警は、悪質度が高ければ、1件でも行う。県警は個人を逮捕する。県は事業者を相手にするので、会社が絡んでいるかが重要となる。例えば、従業員を逮捕したが、社長を逮捕することができない場合、県で行政処分を行うなどの連携を取っている。あるいは、経済産業局が入っているので、この案件は近畿で行うという場合には、県は情報提供するなどの連携がある。

○行政処分を行った場合、その後、警察から捜査照会が来るので、我々が回答し、半分以上、逮捕に結びつく。最近、警察は生活安全分野に力を入れており、ちゃんと話を聞いてもらえるし、何か情報がないかと、アプローチが増えている。その橋渡しとして、警察OBがいる。地元県警とは良い関係である。