

## 地方消費者行政と国の支援のあり方に関する主な論点に関する意見

2010.11.30 奥山恵美子

### 1 地方自治体における消費者行政の位置づけと国の役割

地方においては、これまで地域の消費者の声やニーズに応えながら、消費者行政として消費生活に関連する様々な啓発や相談・被害救済等の施策を総合的に推進してきた。その展開にあたっては、学校における消費者教育や環境問題における消費者の視点からの行動変容の促進など、幅広い視点を求められる行政分野であり、今後とも地方自治体の事務として他の施策との連携を図りながら消費者行政を推進していくことが基本と考える。

しかしながら消費者被害の相談や救済措置に関しては、自治体間の認識や取組状況に格差があることから、消費者が著しい不利益を被ることのないよう、全国的な被害防止や救済体制の構築に向けた国の支援が重要と考える。

### 2 消費生活相談・被害救済体制について

消費生活相談の窓口は、すべての自治体において設置されることが望ましいが、小規模自治体においては人的にも財政的にも専門の窓口設置が困難な状況がある。これらの課題解決には、県を中心に域内の自治体の参加による広域的なネットワークを構築し、広域単位で県消費生活センターのサテライト的な機関を設置するなど、自治体窓口と県の専門性の連携を基本とした相談支援・被害救済体制を構築することが有効と考える。

国においては、地方の広域化に対する先導的な取り組みに対して、積極的な支援策を講じその促進を図ることを求めたい。

### 3 消費生活相談窓口の専門性の確保について

消費生活相談員には、多岐にわたる法的知識が必要とされる。また被害事例等の知識を更新し、複雑・多様化する課題への対応を図るなど、専門知識の維持に向けた努力が継続的に必要となる。また併せて、相談者自身の意思による解決が基本となることから、カウンセリングスキルも相談員の重要な技術として求められる。

相談の質の確保には、国における相談員資格に関する認定基準の明確化や資格認定制度の導入に加え、研修会の地域開催などの支援が必要と考える。また、複雑な問題の解決には、弁護士や司法書士等の法律専門家による助言指導体制が不可欠であり、国における専門家派遣等の支援策の充実も望まれる。

なお、消費生活相談員の身分や処遇については、地方自治体職員の身分や給与等はそれぞれの地域の実情に応じて自治体において定めることが基本であることから、地方自治体の裁量に委ねるべきと考える。

#### 4 消費者生活相談情報システムについて

消費生活相談情報については、国のシステムとして管理運営することを基本に、情報収集システム端末（P I O - N E Tシステム）を地方消費生活センターまたは広域ネットワーク単位に設置することとし、迅速な情報収集・分析また拡大防止にむけた情報提供を一元的に実施することが望ましいと考える。

その際、システムの運用を地方に委託し、情報入力量等に応じた対価を地方に支弁することで、地方自治体の入力作業等にかかる負担軽減を図ることが肝要と考える。

また、消費者被害の拡大防止については、増加する高齢者被害の予防に向けた効果的な情報提供が喫緊の課題となっており、国として全国的なメディア媒体を活用した公共広告・広報を定期的に繰り返し実施されるよう期待する。

#### 5 法執行について

消費生活に関連する法律は、食品衛生法・景品表示法、家庭用品品質表示法、特定商取引法等々多岐にわたっている。また多くの場合、事業者の活動範囲も複数の基礎自治体や県域をまたがっているため、悪質な事例については、国による広域的な立ち入り検査や指導勧告等が必要になる場合や、犯罪として警察の介入が必要となるケースも多々見られる。

地方の消費生活相談における契約トラブルには、法執行等の検討が必要となる場合があり、また住民の関心の高い分野として食品衛生分野がある。

現在、食品衛生法等の衛生部門に関する法執行については、国と密接な連携を図りながら、保健所が事業者の監視指導を行っており、法執行に関する権限も確立し、監視指導のために専門知識をもった職員配置もなされている。また、他業務との関連もあることから、現行体制での法執行を基本にしていくことが妥当と考える。

また、特定商取引法等の役務や商取引そのものに関する契約トラブル等については、国または都道府県の権限を基本に、県が広域ネットワーク等を活用して構成する自治体の被害情報を集約し、一括して法施行することが効率的かつ効果的と考える。

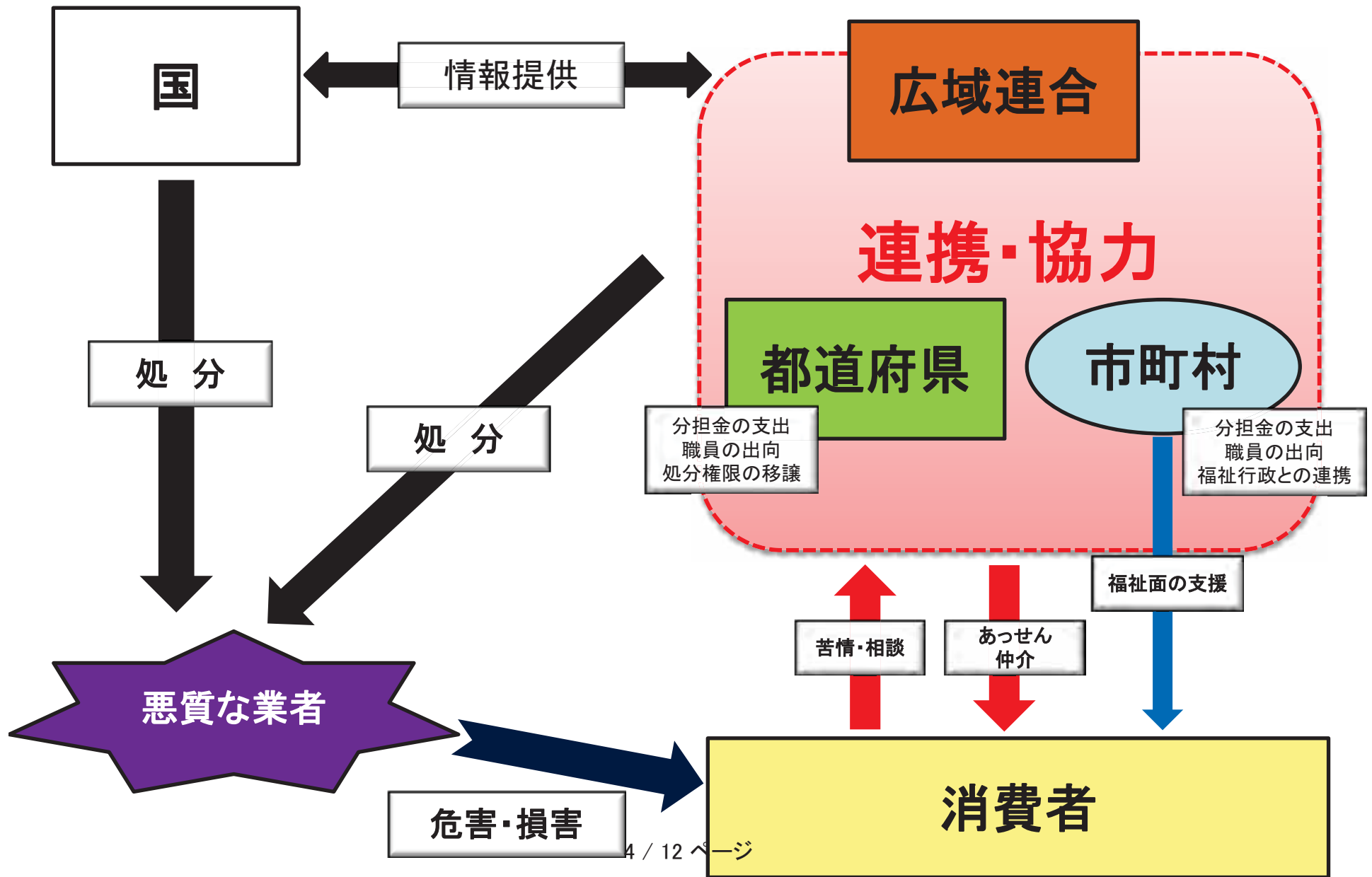
なお、宮城県を中心に活動している「新しい消費者行政を創る宮城ネットワーク」から、関連する調査研究事例として、東北大学公共政策大学院の検討プロジェクト案を専門調査会に紹介していただきたいとの申し入れがあり、審議の参考として提出させていただきたい。

# 地方消費者行政 活性化のための対応策 (提言)

2010年10月11日

東北大学公共政策大学院プロジェクトB

# 広域連合による地方消費者行政



1. 問題の所在（地方公共団体・消費者団体等からの面談結果に基づく現状認識）
  - （1） 事態を悪化させずに早めの相談対応を行うには、市町村が啓発活動を行って住民との信頼感を醸成していくことが不可欠。
  - （2） 悪質化・複雑化した取引や逃げ足の速い事業者が増加しており、早めの注意・指導・処分に努めているが、制度上の限界も存在。
  - （3） 多重債務の場合には、最終的には市町村で対応する必要。
  - （4） 消費者の相談は、言葉（方言）の問題や交通機関の問題から、地域に密着したところに窓口を置く必要がある。

## 2. 対応策（案）

### （1）基本的な考え方

- ① 各市町村が、消費者への啓発から事業者へのあっせん（あるいは行政処分）までの事務権限を持って迅速に対応できる体制を構築する必要。
- ② 悪質な事業者への対応は、迅速性を要することから、可能な限り、地方公共団体が対応することが望ましく、そのためには、地方公共団体の行った処分が全国に適用されることを担保する法改正を行う必要（詳細について後記2（2）①）。

### （2）具体的な対応策

#### ① 法制上の対応

- ・ 市町村に消費生活センターの設置を義務付け。ただし、複数の市町村が共

同して、あるいは県とも共同して広域連合を利用して消費者行政を行うことができる旨を法制上明記することで、財政上・体制上の問題に対応。

- ・ なお、広域連合が設定する規約において、市町村が広域連合に加入する場合、市町村単位で窓口を設置し、現在、相談員がいない市町村の窓口では、テレビ電話を設置し、近隣の市町村で相談員がいる窓口や、大規模な市の窓口とつないで対応できるような体制を構築することを、広域連合に参加する条件とするように、モデル規約を国が定める。
- ・ センター設置義務付けは、地方分権との問題が生ずる恐れもあるが、消費者行政の性格上、義務付け・枠付け解消の検討対象外と整理できる。
- ・ 地方公共団体の処分効力を全国に及ぼす旨を特商法上明記するほか、不当景品類及び不当表示防止法第6条に規定する内閣総理大臣の措置命令の権限や、第11条第1項の規定に基づく協定又は規約（いわゆる「公正取引規約」）についての、同条第2項の規定に基づく内閣総理大臣及び公正取引委員会の認定権限を、都道府県知が行使できるようにする。

## ② 予算上の対応

- ・ 類似する法制度を比較検討する限り、地方税・地方交付税を主たる財源として、市町村が支出する仕組みとしては、消防組織法が参考になると思われる。
  - 義務教育制度や後期高齢者医療制度のように、国庫負担金を主たる財源とすることや、保健所のように国庫補助金を主たる財源とすることも考えられるが、地方行政として定着しているものについては、すべて一般財源化していくことが財政当局等の基本方針であるとされている。したがって、人件費等の経常費用については、地方税・地方交付税で対応。

なお、地方交付税に係る基準財政需要額については、一定の加算を行う必要がある。この場合、地方交付税交付金が増加したところで、それが消費者行政予算に回るかどうかについては、市町村の裁量に委ねられている。しかし、上述した地方消費者行

政指針に基づき、広域連合に参加する際には、分賦金を支出することとしておけば、少なくとも地方交付税交付金の基準財政需要額相当分のうち一定程度は、消費者行政に支出されることになる。仮に、それを嫌って広域連合に参加しないとすれば、自ら消費生活センターを設置して、予算のみならず、人員等も手当てすることを迫られるため、広域連合参加へと誘導されることになるものと考えられる。

→ また、消費者行政活性化基金の消化が進んでいないことを踏まえれば、同基金を活用して、消費生活センターの設備新設やテレビ電話の設置や高齢者宅への訪問用の公用車の配備を図ることが考えられる。

- 消防組織法に倣って、消費者安全法を改正し、広域連合を活用することで少ない財源で事務の効率化を図り、県や大規模市の専門的知見を有する職員の動員を図れることを明記。また、広域連合においては、専門的知見を有する職員を独自に採用することで、組織としての知見の蓄積が可能となる。
- 具体的な組織の概要や事務処理の流れについては、別紙参照。



### 3. 上記の体制を実施した場合に想定される問題点等

#### (1) どの市区町村でも広域連合は馴染むのか。

- ・ 東京都の場合、特別区・市の消費生活センターと、都庁の行政処分執行部署は常に連携を取っており、広域連合の形態を取らなくとも十分に対応可能であるとみられることから、広域連合の設置は、あくまで任意規定としてはどうか。ただし、東京都も「町村部では、現在もセンターがないか、あっても2日間しか稼働していないので、広域連合を活用した方が良いかもしれない。」(E町)との声も聞かれる。

#### (2) 消費者庁や地方支分部局の執行部署の役割はどうしたらよいのか。

- ・ 消費者庁の執行部署は、インターネット上の悪質な取引に対する行政処分業務のように、全国案件であり、極めて高度な専門的知見を要し、かつ、通信行政当局との連携を要する業務や、都道府県の職員に対する専門知識研修業務等に特化することも考えられる。
- ・ また、地方支分部局の職員のうち、専門的知見を有する者については、各広域連合事務局への出向等を図ることにより、広域連合への知識集約化を図ることとしてはどうか。

#### (3) 広域連合は、県や市町村の寄り合い所帯であり、責任関係があいまいで、行政処分や公表等の決定が迅速にできなくなるおそれはないか。

- ・ 別紙8に見るとおり、行政処分やその公表に係る事務は、広域連合の事務局総務課が担当。ここは、現行の県の担当課の機能が

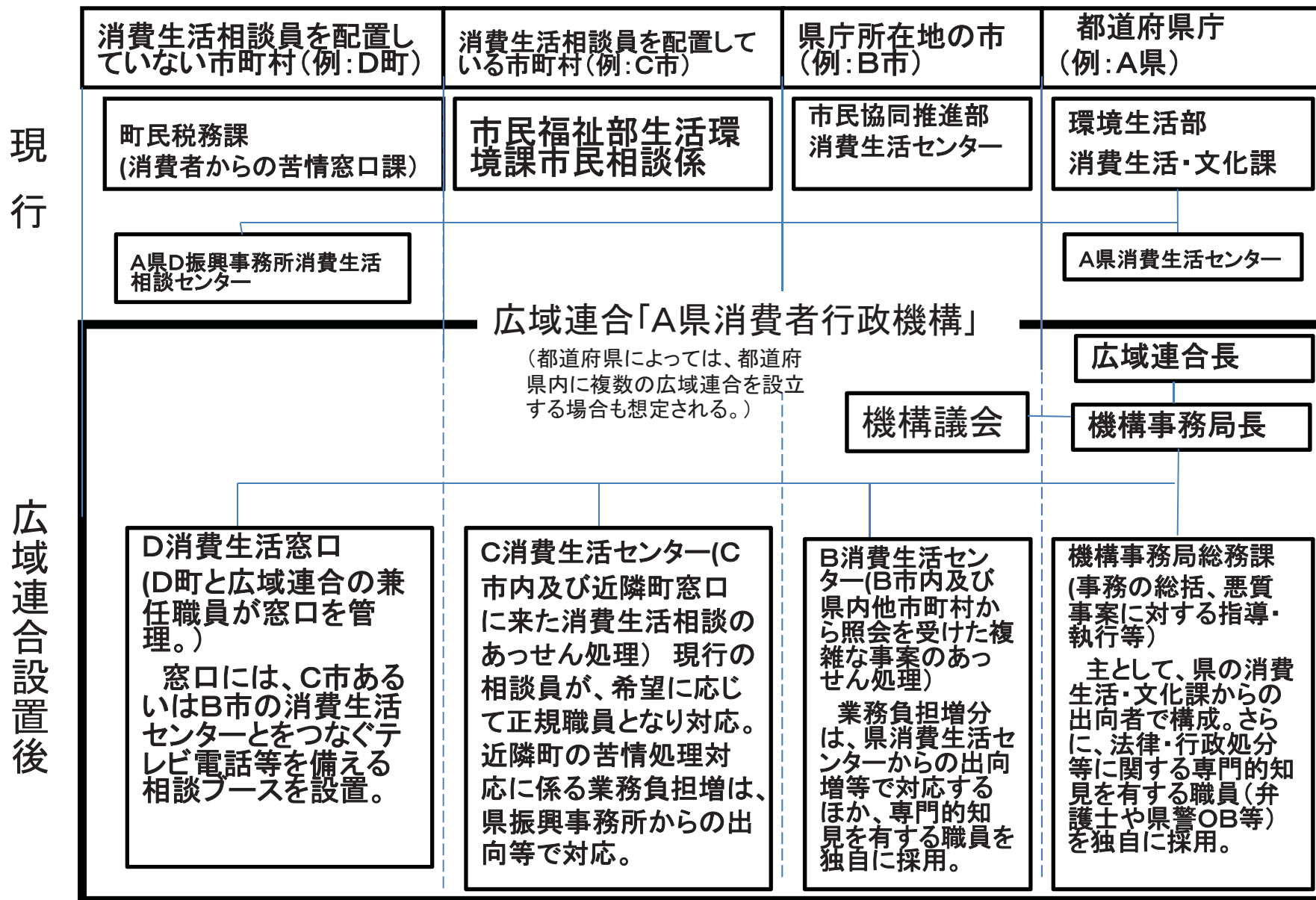
そのままスライドしてくることになるため、行政処分等の事務の流れに大きな変更はないと考えられる。

- ・ また、消費者庁の処分執行事務が軽減されることになるため、消費者庁は、その分、地方公共団体に対する指導・助言業務に注力すれば、かえって、処分・公表は迅速化することも想定される。

## 4 上記の体制を実施した場合のその他の利点

- (1) 広域連合の場合、定員について地方自治法等による縛りから外れる。その結果、専門的知見があっても、非常勤職員の身分であった相談員も正規職員として雇用される途が開かれる。また、各市町村窓口の相談員が同じ地方公共団体の職員として相互に連絡したり、相談をしたりすることが容易になり、各相談員の孤立感が解消される。さらに、テレビ電話の活用等を通じて、一人しか相談員がいない窓口でも、相談員が研修に参加しやすくなる（研修のため、窓口相談員不在の間、他のセンターの相談員がテレビ電話を通じて相談に応じることができる。）。
- (2) 専門的知見を有する職員が結集して、行政処分を積極的に行うことで、広域連合・消費者行政に対する関心が高まる。  
また、公正取引規約の認定権限が広域連合に委譲されるとすれば、地元の優良企業が県産品に係る公正取引規約の認定を求めて頻繁に接触を図ってくることになるため、産業界からの注目も集まる。→さらに、人員・予算が拡大。
- (3) 各都道府県における消費者行政に関する意向集約が容易になり、消費者庁との連携関係が強化される。
- (4) 県庁所在地の市等が周辺市町村の住民の消費者問題に関する相談について、現在は、無償で応じているため、不公平感もあったところ、広域連合の設立によって費用支出と住民の便益の関係が明確になれば、不公平感も解消される。
- (5) 住民としては、県の相談窓口に行くことは心理的なハードルが高く、相談に行かないうちに被害が重大化する例もあったとされるが、原則、相談窓口を近隣の市町村庁舎に設置すれば、こうした問題も解消される。

## 現行と広域連合設置後の消費者行政組織の比較



# 現行と広域連合設置後の消費者相談の事務処理の流れ

