

消費者委員会 地方消費者行政専門調査会報告書案(骨子)に関する御意見

【意見募集実施期間:平成23年1月26日～平成23年2月15日 総計187件】

※御意見の提出順に掲載し、固有名詞等は適宜加工しております。

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
1	個人	<p><1. 消費者行政における国と地方のあり方> 地方によっては消費者行政に十分な力(機能)が備わっていない自治体がある。それら自治体の底上げが十分行われ、それを国民が実感できる状況にならないうちに、自治事務であることを前面に出してよいのか疑問がある。十分でない自治体とは、商品テスト部門がない自治体が代表的だと思う。それらの自治体の国民は、同じ日本に住みながら消費者行政の分野で格差が生じ、行政サービスを受けられない自体になる可能性があるため、これを国が守ってあげるべきだと思う。安全安心できる世の中を作るためにも、国と地方が協力して(線を引かず)消費者行政を活性化して欲しいと思います。</p> <p><2. 商品テストについて> 最近の事業者はリコール等の対応を迅速に図っているが、これはごく一部の優良企業であり、多くの中小企業では、優良企業のような迅速かつ的確な行動を起こせないのが現状である。そのため、事業者によっては問題があったことを隠蔽し、負担を軽減するためのアリバイをつくるために、適切な検証を実施しない事業者がいることも事実です。そのような状況で、事業者目線ではなく、消費者目線で製品を分析し、実態を把握する機関は行政が自前でやっていくべきであると思います。また、商品テストの結果に対する信頼性確保部門を設けるなど、商品テストが行政による商品監視を担う機関として、権限の強化や監視体制の強化を勧めるべきだと思います。</p> <p><3. その他> 消費者庁が指令としての役割を果たすことが望まれているのに、国民生活センターという実働部隊を組み入れる必要はないと思います。情報収集や情報発信を行う機関と、消費者行政の施策を考える機関は別々でありながら連携を強化するとの考えがよいと思います。欲張ってサービスが低下しては何の意味もありません。</p>
2	個人	<p>はじめに この数年、消費者行政について議論が活発に行われている。また、本案に基づくパブリックコメントの募集がされている。消費者行政の把握は、かなり進んだと思われるが、今後の方針のための案という観点からは、まだまだ、不十分と考える。果たして、この案で10年先までのプランとして通用するのかという疑問がわく。 この案では、せいぜい2年ほどの展望までではないか。もっと将来を見据えたプランニングが必要である。現状に手を加えるという小規模な変更で考えるのではなく、消費者行政を、こうあるべきと大きな展望で考えるべきである。</p> <p>2 相談ネットワークのあり方について 趣旨)市町村の相談員の相談支援については、消費者庁内に配備された国家公務員としての相談員が対応すべき。 理由)消費生活相談現場の相談は多岐に渡る。消費生活相談上の法の体系は、民法を基盤に、その上に消費者契約法があり、その上部に特商法、割取法、旅行業法などの業法、およそ50の法律がある。相談員がそのすべてに精通することは、実際は不可能である。たとえ相談員が弁護士であったとしても無理ではないか。それだけ消費生活相談業務には広く深い知識が必要と言えらる。 法に詳しく実務にも通じた相談員、弁護士などが、その商品、サービスのグループを作り、相談員のサポートをする仕組みが出来れば、市町村の相談員は、安心して相談が出来る。それは相談者の利益にもなる。 しかしながら、市町村のサポートを都道府県毎に、そのサポート体制を構築するには、全国的にはかなりの予算が必要だ。それを効率化するためには、消費者庁内に、専門チームを作る。チームには、法に詳しく実務にも通じた相談員、弁護士を配置することとする。韓国では、国の消費生活行政に在籍する相談員は、法学部の大学院以上の知識を有する者を100名以上配置していると、以前、聞いたことがある。(現在のデータは入手していない)本気で消費者行政を行うのであれば、その程度のマンパワーは必要であろう。 市町村の相談員が相談するときには、場合によっては、相談者の聞き取りに、そのチームのメンバーが参加することも必要かもしれない。消費者庁の中に、テレビ会議システムのブースを置き、チームのメンバーが、直接相談者にヒアリングをするのも、可能ではないか。もっとIT技術を積極的に使いたい。市町村の相談の大きな支援になると考える。</p> <p>3 消費生活相談員の処遇のあり方 趣旨)消費生活相談員を国家資格とし、最低限でも一人の社会人として生活出来るだけの報酬を支払うこと。また、消費生活相談員の能力に応じた待遇とすること。そのために、雇用や昇</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>進は消費者庁が人事権を持つこと。 理由)消費者庁を消費者庁が一元化するのであれば、資格についても一本化すべき。国家資格にして人事権を消費者庁もしくは国が有してこそ、一元化となるし、消費者庁の窓口の一元化につながる。</p> <p>まずは週5日勤務とし、窓口には3, 4日の業務とし、残りの1, 2日は書類作成、知識の習得に当てる。毎日の勤務を望まない相談員も存在はするが、消費者庁の10年後を考えると、今までの勤務体系からの転換が必要と考える。もし、毎日の勤務を望まなくても、勤務日数に応じた処遇は必要と考える。</p> <p>相談員の人事を消費者庁あるいは国が持つことで、例えば、相談員は少ない地域に、他の地区から相談員を人事異動の一環で転勤として赴任させることが出来る。相談員の転勤制度を設け、人事の交流を行うことで、レベル差の解消に繋がると考える。県内ブロック内の転勤希望、県内転勤希望、全国転勤可能などは、各々相談員に希望を聞くことで、相談員をプールし、相談員を転勤させてはどうか。</p> <p>相談資格を国家資格化し、社会生活が営める報酬を支払うことで、結果として法科大学院出身者が消費生活相談員として、業務に就くこととなれば、従来の消費生活相談員が、相談員の仕事から離れることも予想されるが、国民にとって、何がよいかというスタンスに立てば、致し方ないことではないか。</p> <p>高齢者の相談は見守りが必要で、日常生活あるいは福祉現場(包括支援センターなど)でも消費者庁の理解がある人員の配置が必要で、そのような場に、国家資格ではないが相談業務を知っている人員を配置すればよいと思う。</p> <p>もしくは、行政窓口で相談業務に従事する者と周辺領域でサポートするものの資格を別にして設けるのも必要ではないか。医療現場での医師、看護師、保健士などの資格を参考にしてほしい。それぞれが持ち味を発揮し、それが、相談者にとって利益になるのではないか。</p> <p>6 自治体における法執行の位置づけの(2)法の執行力を高めるための国の支援策 趣旨)国から地方に向くのではなく、地方から国へ向くこととする。 理由)市町村で受けた悪質事例については、市町村は県に情報提供等を行い、行政処分につなげてほしいと考えるが、実際には機能しないことが多い。原因として、指導担当部署の職員の数不足や能力不足が考えられる。 行政処分は都道府県毎に行うので、他の都道府県では当該業者は業務を行うことが可能という現実がある。例えばA自治体が依然、健康講座商法(業者屋号ピュア、ホワイト)の業務停止命令を行ったが、B自治体では業務停止を行っていなかったために、その期間中もB自治体内で営業を行っていた。現在では都道府県毎の指導は意味が無いのではないか。悪質業者は行政区域など構わず、行動している。都道府県毎ではなく、国が行うことが今後は良いのではないか。 そのためには、都道府県の指導担当職員を消費者庁内に1名ずつ、勤務させる。都道府県の職員は、県の消費生活課に毎日、連絡を入れ、要注意の業者をピックアップする。それをもとに消費者庁でそれぞれの県の担当者が会議を行い、当該業者ごとに都道府県の担当者がグループを作り、業者指導に向け、業者を分析し、指導につなげる。そうすれば、業者指導に未熟な自治体のスキルも上がるし、事業者指導のばらつきも解消できると考える。 指導の都道府県の職員は、都道府県の東京事務所勤務の扱いとして、籍を置き、消費者庁に通うこととしてはどうか。</p>
3	個人	<p>1 国と地方のあり方について ○消費者庁設置法の附則第4項で、「地方公共団体の消費者政策の実施に対し国が行う支援の在り方について所要の法改正を含む全般的な検討を加える」とされているのに、国の支援についてあまりにも不十分で、法律の要請にできていない。 ○恒常的な国の財政負担がPIO-NETの入力事務経費だけというのでは、不十分。都道府県に対しては、法執行のための財政負担も必要だ。 ○財政負担の仕方についても明記すべき。消費者庁のために使われるような交付方法をとるよう明記すべきだ。そうでないと、光交付金などのような方法では消費者庁に予算は使われない。</p> <p>2 相談ネットワークのあり方について ○都道府県の役割に関する記載が不十分。 ○相談窓口の充実のために思い切った財政措置が必要だ。</p> <p>3 消費生活相談員の処遇のあり方 ○自治体に対して具体的指針を示すだけでは、不十分だ。 ○根本的には、長期間の勤務を要する相談員には、短期の非常勤とは異なった雇用制度を作るべきだ。</p> <p>4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について ○入力事務の一定負担については、相談員の人件費の少なくとも3分の1に相当する額を国は負担するよう明記すべきだ。</p> <p>6 地方自治体における法執行の位置づけ ○地方の仕事を増やすばかりでは、地方への支援にはならない。仕事を増やすなら財政的支援をするよう明記すべきだ。 ○法執行における国の取組みの不十分さに対する言及が弱い。</p> <p>8 今後の地方消費者庁の充実・強化の進め方 ○相談窓口の充実・強化のための国の財政負担は、「数年程度」の措置では活性化交付金の場合と同様で実際には使われないと思う。10年くらいの思い切った支援が必要だ。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
4	個人	<p>本県では、管内市町村に対し消費者行政活性化基金の活用について、積極的に働きかけた。その結果、1郡6町が消費生活センターを新設し、新規相談員を17人雇用するなど、消費者行政の推進が図られた。こうした国を挙げての取り組みの中、基金終了後についても、なんらかの財政措置が取られるものと信じていた。報告書案には、「地方自らの財源をもって手当てすることが基本と考えられる」とある。しかし、地域主権とは、国と地方自治体が対等の立場で十分な財源が保障された基盤の上で成り立つ話である。国等は、必ず地方の消費者行政に使われる財政支援のあり方を考える必要がある。消費者委員会が考える、基金終了後の相談員の処遇等がこの報告案であるなら、地方の消費者行政は大きく衰退することであろう。本県においては、完全に梯子を外された思いである。</p> <p>また、報告書案では、市町村には「よろず相談窓口の設置」を、都道府県には「法執行の強化」を求めているが、的確な財政措置なくして、機能強化が図られるはずがないではないか。地方の実態を知らなすぎることではないか。</p> <p>私は、最低でも、基金を活用した相談員の人件費に対しては、基金終了後も直接的な財政支援を行うよう切望する。</p>
5	個人	<p>以前インターネットで買い物をしたとき、品物が送られず、消費者センターに相談したが、センターの人も相手に連絡がつかず、詐欺だとわかったが、その後もしばらくホームページはいつまでも開ける状態であり、消費者センターでは、対応するのに時間がかかることが分かった。きっとその間にも、他の人も詐欺にあう危険性があっただろう。郵便局に聞いてもまだその振込先は有効であり、警察にと言われた。消費者センターが警察とつながっていたら、被害者が少なくて済み、相談も一か所済みと思う。</p>
6	個人	<p>消費生活相談員をしています。日々、様々な相談を受けておりますが、相談内容の変化や法律改正に対応するため、勤務日以外の日に自費で講座を聴きに向いたり情報収集をしています。かなり専門的な知識と経験が必要な仕事だと思います。しかし、給与は少なく採用期間は1年更新で不安定な身分です。先日、相談者から「次に相談する時にも居てくれないと困る。お医者さんと一緒でしょ。この制度はなんとかならないのか」と言われました。相談員の待遇を改善し非常勤とは異なった雇用制度を国が作ってほしい。相談窓口の充実・強化をするためには、長期間が必要だと思う。10年以上の思い切った支援を望みます。</p>
7	個人	<p>地方消費者行政の強化がスタートして2年余り立ち、各地方自治体では基金の活用で相談体制の充実がすすめられているようです。この流れを止めないように、一定の負担を伴う支援を引き続き国が行う必要があります。</p> <p>調査会報告書とは別に1月24日に公表された消費者庁の制度WGの報告書は、「地域主権改革」を強調されています。しかし財政や人員体制の厳しさなどから活性化基金を十分に活用しきれず相談窓口の設置もままならない自治体が依然としてあるのが実情です。この間自治体への訪問活動をしてわかったことは、3年期限の基金が切れるとその先の財政が不安なため思い切った体制をとることにためらいがあることです。また消費者行政の位置付けや意識には自治体によってばらつきがあると感じています。地域主権を強調するあまり自治体の政策判断に委ねると、自治体が抱える山積課題の中で埋もれてしまいかねません。新卒の詐欺や悪質多様化する事業者の横行、高齢単身世帯の増加や地域における人間関係の希薄化が被害を拡大してしまう可能性をはらんでいることなどをみても、消費者問題は自治体が推進すべき福祉や防犯、まちづくりの課題の大きな要素になっていることがわかります。市民の暮らしを守るベースとして消費者行政をしっかりと位置付けることが必要です。</p> <p>そのためには地域の主体性を基本に置きながらも国が責任を持って消費者行政の整備の方向性を示すことが必要です。消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進できるよう消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。また相談窓口の効果的な広域連携のあり方を提案する、窓口担当の充実のための情報提供などの支援をしていく必要であると考えます。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。</p> <p>さらに消費者行政は相談窓口の充実だけで終るものではありません。消費者被害を未然防止する事こそが重要であり、そのための啓発や一貫した消費者教育、団体支援の推進などを地域住民との連携で進めていくことを望みます。是非、国はそうした視点に立って地方への支援を進めていただくことを期待します。</p>
8	地方公共団体	<p>『1(2)地方消費者行政に対する国の関与と負担』 【意見1】 (「地方公共団体が自主的に事務のあり方を決め、地方自らの財源をもって手当てすることが基本」について) 昭和42年度以降、地方交付税の基準財政需要に消費者行政経費が算入されていますが、地方公共団体の消費者行政予算は平成7年度をピークに年々削減し、平成20年国民生活白書によると、平成9年度から平成19年度までの10年間で約4割減少しています。 しかし、どの自治体も消費者行政を軽視しているわけではなく、厳しい財政事情の下、施策の優先順位を後順位とせざるを得ない状況にあります。また、今の集中育成・強化期間においても、その後の財政支援が見えないために、積極的になれない市町村が多いところです。 国の財政的支援については、一括交付金の検討がなされているところですが、これらの現実を直視していただき、確実に消費者行政予算に回るような形での長期的な支援を要望します。 筋論、事務の性質論だけで言えば、昭和の時代から自治事務であり、何ら今も変わるものではなく、地方分権推進の観点から国があまり干渉しない事務に該当することは明白です。ただ、集中育成・強化として、国策で取り組まなければならなかったという現実をしっかりと認識していただきたい。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>『1(2)地方消費者行政に対する国の関与と負担』 【意見2】 (「①身近な相談窓口ネットワークの構築、②消費者事故等の情報収集体制の整備等については、国としても責任を持って推進を図る必要があり、一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」について) 国の支援を必要とするものは、「身近な相談窓口ネットワークの構築や消費者事故等の情報収集体制の整備等」だけでありません。消費者基本法の趣旨や消費者庁設置法案の衆議院附帯決議第16条からも、消費者行政については、国が責任を持って推進していく必要があることは明らかなです。 〇〇県内の市町村において、消費者行政活性化基金を活用して、消費生活センターや消費生活相談窓口の整備を進めていますが、平成25年度以降に国の支援がなければ、消費生活相談員の人件費を確保することができず、相談窓口を運営することはできません。 また、年々高度化・複雑化する消費生活相談に対応するための相談体制の強化や消費者被害を未然に防止するための消費者教育・啓発など、消費者行政の分野は、いずれも長期的な取り組みが必要不可欠です。 これら消費者行政にかかる経費について、消費者行政活性化基金事業が終了する平成25年度以降についても、国による用途の特定された確実な財政的支援を要望します。</p> <p>『6 地方自治体における法執行の位置付け』 【意見】 特商法による業務停止命令をした際、当該処分に従わず、別会社を立ち上げて営業を継続している事業者が後を絶たない。 このため、特商法の業務停止命令については、事業を継承した事業者に対してもその効果が及ぶよう、法改正を要望します。</p>
9	個人	<p>2「相談ネットワークのあり方について」について 地方における消費者相談・啓発等について県と市町村が連携して実施することに異論はないが、県と市町村の役割分担については、消費者安全法等において、市町村は、住民からの相談対応・あっせん、消費者啓発・教育等を行い、県は、専門的・広域的な相談対応・あっせん、消費者啓発・教育を行うほか、市町村相談窓口の機能強化のための支援を行うこととされている。 本県では、これまで、一部の市町村においては住民からの相談対応等を行っていたものの、主に県が県内数か所に配置した県消費生活センターにおいて、県民からの相談対応・あっせん等を行ってきたが、消費者安全法施行(H21.9.1)以降、県では同法等に基づく県と市町村の役割分担を踏まえ、市町村に対し、住民からの相談対応・あっせん、消費者啓発・教育等を行っていただくようお願いするとともに、そのために必要な支援を積極的に推進してきたところ。 以前から県への依存傾向が強かった本県において、そのような施策を展開するなかで、市町村の消費者行政に対する意識が徐々に高まり、市を中心として、主体的に相談業務等に取り組む姿勢が出てきているところだが、一部の市町村では、基本的な相談も含めて、依然として県消費生活センターへの依存意識が抜けきらない状況が見受けられることから、市町村の消費者行政に対する意識の転換から始まり、できることから少しずつ実施してもらうよう助言を行っている。 2の記載をみると、市町村での相談対応等を前提としつつ、人員・予算等の面で困難な場合には広域連携を推奨し、特に、基本的な相談対応等についても、実情に応じて県の参加により広域的に対応するような記載になっている。相互に連携・補完することは重要と考えるが、そもそも、消費者安全法等において県と市町村の役割分担が決められているなかで、本来市町村が行うべき事務を県が肩代わりするような広域連携を推進すれば、人員、予算等の面で市町村と同じ事情を持つ県としては、本来の県の役割である専門的・広域的な相談対応等の事務が実施できない状態に陥ることになり、とても受け入れられないと考えている。 具体的には、市町村における消費者行政への取組をしっかりと位置づけ、複数の市町村による連携を中心とした広域連携の必要性に言及したうえで、専門的・広域的な相談業務等を行う県との連携の構築の必要性について記載にしたほうが、実情に合ったものとなると考えられる。 「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」にあるように、消費生活の「現場」は地域であり、消費者被害の防止や救済、ひいては消費生活の安定・向上を図るには、現場に最も近く、庁内の連携による対応が円滑・機動的に実施できる市町村により、迅速かつきめ細かく対応することが重要であり、市町村の相談窓口の機能強化は、相談対応にとどまらず、その後の継続的な支援(生活支援を含む)も可能となる。 上記の視点が不十分なまま地方消費者行政活性化策を検討すると、市町村の県に対する依存傾向が回帰し、当初に設計した国、都道府県、市町村がそれぞれ役割を果たし連携するなかで、住民からの相談を掘り起こし、基本的な相談だけでなく複雑・専門的な相談にも迅速・的確に対応すべく構築しようとしている相談ネットワークにはほど遠いものになってしまうことから、まずはもっとも身近な基礎自治体である市町村における消費者行政の位置づけをきちんと入れていただくようお願いします。</p> <p>5「地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材の確保について」について 商品テストについて、全国の地方公共団体において一律に実施することに前向きな記載があるが、全国一律に行う必要性に乏しいこと、それぞれの地方公共団体で実施することは行政効率の面からも非効率であり流通の進歩等により集約して実施したほうが効率的かつ精度の高い商品テストを行うことができること、地方公共団体の実情を考慮すると現実的な対応策ではないことなどから、国民生活センター等の国の関係機関において実施していただくことが望ましいと考えます。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
10	団体	<p>1. 国による地方消費者行政支援の必要性や、地方消費者行政専門調査会が設置されるに至った経緯をより丁寧に記述してください。地方消費者行政専門調査会報告書は、今後の国による地方消費者行政支援の方向性に大きな影響を与える役割を負っています。そのことを踏まえ、まず「はじめに」において、国による地方消費者行政支援の必要性や、地方消費者行政専門調査会の設置に至るまでの経緯について、より丁寧に記述してください。</p> <p>具体的には、</p> <ul style="list-style-type: none"> ○毎年度の消費生活相談件数はこの10年間で2倍以上に増加し、相談内容も高度化・複雑化しているのに対し、地方消費者行政は予算・人員面において、自治体全体の状況との比較においても大幅な減少傾向にあり、これを国として拡充する必要から、地方消費者行政活性化基金が措置されたこと ○地方消費者行政の重要性と国による支援の必要性については、2009年の通常国会にて衆参両院に消費者問題特別委員会が設置され、消費者庁創設の検討とセットで大きな議論となったこと ○消費者庁関連三法の附則・附帯決議にも地方消費者行政に関わる検討事項が多数盛り込まれたこと ○消費者庁が創設され、地方協力室の設置ならびに地方協力課への拡充が行われたこと ○消費者委員会で本専門調査会の設置に至ったこと等について記述が必要と考えます。 <p>2. 財政支援に関すること</p> <p>(1) 地方消費者行政の財源のあり方に関して、国が一定程度の負担を行うことは「自治事務」と矛盾しない旨を明確に記述しておくことが必要です。「1(2)地方消費者行政に対する国の関与と負担」では、地方消費者行政の財源のあり方について、地方自らの財源を基本としつつ、国も一定程度の負担を検討すべき旨の記述がなされています。ここでは国が一定程度の負担を検討すべき事務・事業が例示的に述べられていますが、まずは、</p> <ul style="list-style-type: none"> ○国の政策判断として地方消費者行政に対して一定程度の負担を行うことは、「自治事務」と矛盾しないこと ○自治事務を前提としつつ、消費者行政分野に限定した財政支援を行うことは、地方消費者行政活性化基金の例などからも可能であることについても明確に記述しておくことが必要です。 <p>(2) 今後の国による財政支援の具体化にあたり、これまでの交付税・交付金の活用状況の分析を行ったうえで、地方消費者行政の活用確実に繋がる形での措置とする旨を明記してください。</p> <p>これまでの国による地方消費者行政への財政支援では、必ずしも実際の地方消費者行政への配分につながっていないこと(一例として、地方交付税の消費者行政に係る基準財政需要額の倍増措置については、基準財政需要額を90億円増やした(平成20年度90億円→平成21年度180億円)にもかかわらず、実際の地方消費者行政への配分は11億円(平成21年度の地方自治体の自主財源。地方消費者行政活性化基金を除く)にとどまっている。)を踏まえ、今後の国による財政支援は、地方消費者行政の活用につながる形で具体化することが必要です。</p> <p>ついては、これまでの交付税・交付金の活用状況を分析することが重要であり、具体的には「8 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方」の中に、「今後の国による財政支援は、地方交付税の基準財政需要額の倍増措置、地方消費者行政活性化基金、住民生活に光をそそぐ交付金など、これまでの国による財政支援の活用状況を分析した上で、地方消費者行政の活用確実に繋がる形での措置とすべき」という記述を盛り込む必要があると考えます。なお、財政支援の具体化にあたっては、自治体消費者行政に係る経費の大半が人件費であることを十分考慮し、人件費にも活用できるものとする必要があります。</p> <p>(3) 「PIO-NET への相談情報の入力事務」への財政負担は、時限的な財政支援ではなく、恒久的な財政措置として位置づける旨を明確に記述してください。</p> <p>「4(3)PIO-NET への相談情報の入力事務」は、国の消費者事故情報の一元的収集という性格を有しており、国も法執行や消費者への注意喚起などに活用しています。少なくともこの事務に係る費用は、時限的な財政支援ではなく、国による恒久的な財政措置として位置づけるべきであり、その趣旨を明確に記述してください。</p> <p>3. 相談ネットワークのあり方について、「国と都道府県の役割分担」の項を設けることが必要です。</p> <p>「2 相談ネットワークのあり方について」では、「都道府県と市町村の役割分担」の項が設けられていますが、「国と都道府県の役割分担」の項も設けることが必要です。現在国民生活センターの経由相談に自治体から寄せられる相談のうち、約3割が都道府県からの相談であるという事実は、市町村のバックアップ機能を果たすべき都道府県でも対応できない相談が多く存在することを表しています。ついては、地方消費者行政への国の相談支援機能は今後とも重要である旨や、相談ネットワークにおける国と都道府県の役割分担についても言及すべきと考えます。</p> <p>4. 法執行強化に関して、国として都道府県等の執行権限を見直し、行政処分を拡大することに賛成します。さらなる法制度上の検討も具体的に記述してください。</p> <p>「6(3)都道府県等の執行権限強化」に関して、消費者被害の拡大に対応するために、特定商取引法における都道府県の行政処分の効果を全国に及ぼすことができるとする提案に賛成します。</p> <p>なお、都道府県等の執行権限強化に向けては、報告書案(骨子)で提案されている点以外にも、①事業者の取締りに関しては、行政処分を受けた事業者が別法人を設立して同様の行為を繰り返すことを止められないこと(この点に関して、A自治体では、悪質事業者により繰り返される不適正行為に対し、「行政処分を受けた事業者の役員等個人に対しても、一定期間、同業態の会社役員への就任を制限することについて、国が法整備を行うこと」を提案している。)②都道府県の消費生活条例に直罰規定を盛り込むことが困難であること、といった課題もあり、こうした課題への手当ても必要です。こうした現状に対して法制度上の検討を行うことは、地方消費者行政支援の観点からも重要であり、これらの点への対応も記述してください。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
11	団体	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採用することで、地方消費者行政の強化につながりません。消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
12	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実の実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果年全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
13	個人	<p>1.【消費者行政における国と地方のあり方について】 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採用することで、地方消費者行政の強化につながりません。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む用途の拡大を求めます。</p> <p>2.【相談ネットワークのあり方について】 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3.【消費生活相談員の処遇改善のあり方について】 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4.【情報収集のあり方について】 PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5.【商品テストの位置づけについて】 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実の実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6.【地方自治体の法執行の位置づけについて】 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果年全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7.【地方消費者行政の基盤整備について】 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8.【今後の充実・強化の進め方について】 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>
14	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持ってする必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む用途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。</p> <p>4、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実の実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>5、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
15	個人	<p>1 消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採用することで、地方消費者行政の強化につながりません。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む用途の拡大を求めます。</p> <p>2 相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3 消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4 情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5 商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実の実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6 地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7 地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8 今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>
16	個人	<p>1 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるのは当然ですが、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採用することは地方消費者行政の強化につながらないと思います。消費者行政を確実に育てるためには、財政支援を継続的に行うことが重要だと思います。</p> <p>2 また、消費生活相談員の処遇改善のあり方も専門性の向上や処遇改善の面から適切な指針を示すだけでなく、積極的に各自自治体に働きかけをすることが必要だと思います。そのためには、1に書いた財政的支援を継続的に行って、消費者行政の日本の基盤を強化することが必要なのだと思います。</p> <p>3 PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味をもつのであれば、入力業務について国が一定の財政負担をすべきです。また、入力業務作業を相談員に求める場合、処遇の点についても配慮するべきだと思います。</p> <p>4 商品テストについては、日本はまだ不十分な状況です。地方自治体がこのような機関を設けることも難しく思いますし、個別地方に限らず、テスト結果を共有すべき問題だと思いますので、国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実の実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>5 地方の消費者行政の基盤整備のためには、地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成が不可欠です。迅速な啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
17	個人	<p>1, 消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。地方財政は逼迫しており、消費者行政にポイントを絞った財政的支援が不可欠です。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。各自治体とも財政的に苦しい状態であり、一括交付金では消費者行政に資金が回らない危険性が高いと言わざるを得ません。</p> <p>消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。地方自治の尊重という建前で一括交付金方式を採ることは間違っています。消費者行政はまだこれから充実させていかなければなりません。全国一律に十分な消費者保護行政が行われるようにし、地方がその上でさらに独自の消費者保護を行うべきものです。地方に丸投げしておしまいという対応は、生まれたばかりの赤子をいきなり外に放り出すようなものです。まだまだ消費者行政は充実したとは言えません。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大をするなどの措置が必要です。</p> <p>2, 相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3, 消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。消費生活相談員の身分を安定させることが現行法上難しい側面があるなら、立法的解決も必要です。</p> <p>4, 情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5, 商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実の実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6, 地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7, 地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8, 今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。消費者行政にきちんと「金」を出さなければ、実効性が上がりません。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
18	個人	<p>1 消費者行政における国と地方のあり方について 「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するために、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要</p> <p>2 相談ネットワークのあり方について 国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分 市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても国の財政支援を継続することが必要</p> <p>3 消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上等について、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援が必要</p> <p>4 情報収集のあり方について PIO-NET入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことが必要</p> <p>5 商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難であり、国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化が必要</p> <p>6 地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう国から都道府県に対して働きかけを強めることが必要</p> <p>7 地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援をすることが必要</p> <p>8 今後の充実・強化の進め方について 国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分(例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまっており、これでは地方消費者行政の強化は到底実現できない。)</p>
19	個人	<p>第1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成であるが、消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するために、消費者行政への財政支援を継続的に行うことが必要であると考えます。</p> <p>第2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示し、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成である。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求める。</p> <p>第3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成であるが、具体的な行動を国の側が行うことを求める。</p> <p>第4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切であり、その負担を消費生活相談員の処遇改善につなげるべきである。</p> <p>第5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難であり、国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求める。</p> <p>第6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強化すべきである。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成する。</p> <p>第7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、国民生活センターが主導する形での運営を求める。</p> <p>第8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成であるが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」と指摘するだけでは大いに不十分であり、より具体的な行動を求める。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
20	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む用途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実の実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGIによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>
21	個人	<p>○地方分権や地域主権改革を理由として一括交付金方式をとることは、地方消費者行政に使うことはできません。消費者行政以外に搾取され消費者行政まで配分されることは期待できません。</p> <p>○都道府県の役割を明確にして、市町村と県の連携は必要と考えます。市区町村の相談センターは脆弱であり、国の財政支援は継続していただきたいです。</p> <p>○消費生活相談員の処遇は生活福祉レベルと同等です。財政支援を強く求めます。</p> <p>○国民生活センターは最先端の悪質事業に対する、被害解決対策を構築し、地方自治体の相談業務担当者に対しマニュアルや情報提供をする役割を持っています。今後も一層の充実した体制の構築が必須と考えます。</p>
22	個人	<p>○消費者相談の内容は、各都道府県で似たようなものが起こっている。たとえば法律が改正されたら、その隙間を縫って悪質業者は横行する。その情報を全国からキャッチし、手口を分析し、法律的観点から対処方法の例示を瞬時に返している国民生活センターのような機能を、都道府県で担うという案であるようだが、都道府県がそのような役割を担うことは、無駄ではないだろうか。1元的にやれば、1箇所が専門的に分析できるが、都道府県が別個にすると業務が重なってしまう。これこそ、地方分権の名の下の無駄としか思えないのだが。</p> <p>○同じことが商品テストでも言える。都道府県がその役割をと書かれているが、商品テストというのは、専門性と、高機能を持った機器が必要になる。それを各都道府県が別個に持つのなら、本当に無駄になるし、そんなに大きな予算が割ける訳はない。同じようなテストを、都道府県でする必要性もわからない。</p> <p>○町村の相談窓口をよろず相談の窓口にして、消費者相談の日を週1,2回にするという案が出ているが、週1回くらいの相談で、クーリングオフさえできなくなってしまう。町村の窓口は、よろず相談を毎日受けて、担当者は消費者相談の資格を持っている人であることが必要だと思う。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
23	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることでは、地方消費者行政の強化につながりません。消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。相談員も職員もPIO-NET入力に疲弊しています。その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。地方は県の消費生活センターが市町村の質問に対応できるほどのキャパシティを持っていないところも多くあります。是非地方支援をお願いいたします。そのためにも国センをなくさないようお願いいたします。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>
24	個人	<p>全体として、報告書に述べている必要性等についてはあらかじめ語られていたことであり、審議により再確認できた。そこで具体的にどうするのかと言ったところまで踏み込んで審議され報告書に盛り込まれていないことが大変残念。</p> <p>1. 消費者行政における国と地方のあり方について</p> <p>地方消費者行政は自治事務であるから、地方公共団体の自主性に委ね、財源も自ら手当てすることが基本と述べられている。たしかに、地域の実態に根ざした地方消費者行政でなければならぬと考えるが、住民の意識も低く(啓発を行っても他人事。自ら消費者トラブル等に巻き込まれて初めて意識する等)また、自治体の消費者行政に対する位置づけも低い現状では、国が最低限の枠決めを示す必要がある。 国民の身体・生命・財産を守る事務を行う消費者行政の最低限の枠決めを国が示すことは、地域主権に反しない。 最低限の枠決めを実行するために、国の財政的支援は欠かすことはできない。 消費者庁設立後、事故情報の通知義務が課され、またPIO-NETによる相談情報の提供を通じて、消費者庁が行う情報の一元化の末端を地方自治体が担っている。情報発信の源である地方自治体にこれらの事務に係る財政支援を国が行うべきことを明確に述べる必要がある。</p> <p>2. 消費生活相談員の処遇のあり方について</p> <p>相談員の処遇の具体的な指針を示し、消費生活相談員資格の国家資格化について明記して欲しい。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
25	個人	<p>消費者行政における国と地方のあり方についてですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という姿勢で、はたして国民の期待にこたえられるのか疑問です。消費者庁ができたと大々的に報道され、ホットラインができたことで、消費者は直接国に苦情を申し立てることができるようになったと勘違いしています。これは窓口で日々相談を受けている現場での実感です。何のための消費者庁で、どのような仕組みになっていて、誰がどれだけの責任を持って消費者苦情に対処するのか、消費者庁ができたときと同じように、それを国民に明確に伝えるべきだと思います。</p> <p>その責任の重さから考えると、どこに重点的に予算を配分すべきかわかるはずですが、本来責任を果たすべき地方公共団体ですが、その実務のほとんどは非常勤職員が担っているのです。丸腰でしかもなんの保障もなく最前線に立たされている相談員の現状を認識していただきたいと思います。</p>
26	個人	<p>地方自治体の技術系公務員として35年間勤務し、うち10年間、商品テストに携わった経験から意見を述べたい。</p> <p>消費生活センターの技術職員は、商品テストの企画・実施だけでなく、ほとんどが文系である相談員に対する科学的知識等のOJT研修も担っているが、近年、各自治体は財政難から商品テストの縮小・廃止を進め、技術職員は縮小の一途をたどっている。このため、地方消費者行政においては、理科的・科学的な考え方自体が弱くなり、消費者相談や啓発にも支障をきたしている。</p> <p>地方自治体の技術職員は、農林、商工、衛生の各部署の研究機関や保健所等に配置され、それぞれに相当の経験と技術レベルを有している。このため、商品テスト職員との人事ローテーションは可能であり、実際、多くの自治体で行われている。</p> <p>しかし、自ら希望して商品テストを担当しようとする職員は少ない。</p> <p>以下の理由が考えられる。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①研究機関や保健所等とは給料表が異なり、多くの場合、給料が下がる。 ②少人数で衣食住の広い分野のテスト実施は若手職員には負担が大きい。 ③他の部署で監視や指導行政に長く携わった中堅職員は、消費者行政に特有の、消費者の視線に立った「商品テスト」を、自分には合わないと感じる職員が相当多い。研究機関にいた職員は、自らの業績として評価されない「商品テスト」は魅力ある仕事とはなりにくい。このため、中堅職員は「腰掛」になりがちである。 ④消費生活センターに技術職の管理職ポストが無いことが多く、キャリア形成や人事ローテーションが行いにくい。 <p>こうした状況下で、消費者行政に特有のノウハウや技術を持った人材を育成するには、報告書案にあるように「国の関係機関での実務研修の推進」が有効である。高い技術力を持った職員はNITEやFAMICIにもいるし、地方にもいる。しかし、消費者行政に特有のノウハウと知識・技術の両方を持った職員は国民生活センターにしかない。国民生活センターが消費者問題を総合的に担ってきた中で蓄積された商品テストにかかる職員の意欲とノウハウを地方に伝える研修を推進することによって、地方の商品テストの人材育成はようやく可能になると考える(NITE等での研修は、外科や内科の病院で小児科医を養成しようとするようなもので、賢明とはいえない)。</p> <p>地方消費者行政における商品テストの維持・強化のためにも、国民生活センターの商品テスト体制の充実強化を望みたい。</p> <p>追記: 消費者委員会に理科系の委員が1名しかおられないと聞く。このことが報告書(案)にも現れている。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①10ページ(1)に、地方の研究機関として食品加工研究所が例示されているが、この名称の機関を持っている自治体はごく少数である。地方の実情に詳しい方がおられないということではないか。 ②3ページと6ページに「安心・安全」という語が使われている。この2つの語は似て非なる意味を持っており、行政としては、特にエビデンスに基づいた科学行政を推進する観点からは、「安全」がまず先にくるはずであり、実際、国においてもこれまでは「安全・安心」と、「安全」を前に出して使われてきたように思う。「安心・安全」は不適切と考える。
27	個人	<p>1『消費者行政における国と地方のあり方』</p> <p>各自治体の相違工夫などの生かすには、引き続き自治事務として位置づける必要とあり賛成ですが、各自治体の消費者行政担当部署にあっては、更に見直しの部分として、相談員に任せっきり、或いは相談員が不在となれば、一時的にも機能しないのではないかと。更に各自治体の消費者行政担当部署の強化はいかがでしょうか。</p> <p>2『消費生活相談員の処遇のあり方』</p> <p>相談員の能力を適切に評価し、その評価に見合った報酬や処遇とすることが求められている。或いは雇止めは適当ではないとの事で、もつともである。しかし、どうして若い男性の職場として育たないのか、特養老人ホームと体制的に何か通うところがあるような気がしてならない。どうしても「おばちゃんのアルバイト。」「消費生活相談員としては、身分的にも家族は養えない。」等がある限り、未来の展望が描きにくいような気がする。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
28	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大するなど消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。「一括交付金」方式を採ることでは、地方消費者行政の強化につながりません。地方消費者行政の体制強化が十分に進んでいないので、今後、消費者行政に確実に利用でき、かつ人件費等の体制強化に利用できる財源を、継続的に交付する措置が必要です。これまで最低限の基準すらなく地方自治体の格差が大きい消費者行政の分野については、消費者行政に確実に回る財政支援を行うことが必要です。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。相談窓口の広域連携について、財政負担の方法として、一括交付金方式ではなく、消費者行政に確実に回る方式とすることを明確にすべきです。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。相談員の処遇・研修等について、一定程度の負担の方法が、一括交付金方式でなく消費者行政に確実に回る方式とすることを明記すべきです。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。PIO-NET情報の入力事務が相談員の業務負担増大を招いている点も踏まえ、国として確実の消費者行政に回る財源を、継続的に交付する方式であるべきことを、明確に記述すべきです。「財政上の負担を検討すべきである」「一定程度の負担を検討すべきである」ではなく、負担すべきであるという結論を明示すべきです。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実の実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。特商法の効果の拡大や景表法の権限を都道府県に付与など法執行は全国に影響を及ぼす事項なので担当職員の配置・増員について国が財政負担をすべきであることを盛り込むべきです。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化に、「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すだけでは極めて不十分であり、これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。消費者行政に対する国の財政支援策としては、活性化交付金を数年程度延長し、相談員人件費などより柔軟に利用できることなど、具体的な方策を示すべきです。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
29	個人	<p>1 消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながるとは限りません。やはり消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。</p> <p>2 相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3 消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4 情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5 商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実の実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6 地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7 地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8 今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>
30	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。まず、検討するのではなく、一定程度の負担や技術的支援を行うべきと改めるべきです。 また、例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。いくつかの事務や事業については財政支援が必要なことを明確に述べることが必要です。 消費者庁等設置法附則第4項により「…地方自治体の消費者政策の実施に対して国が行う支援のありかたについて、法改正を含む全般的な検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。」とされている。支援のあり方として、最も重要な項目が財政的措置です。 消費者委員会の意思として、財政的措置について積極的な提言をすることが求められています。例えば、地方財政法第10条に「消費者政策の実施」(※)を書き込むことを提案することが求められているのではないのでしょうか。 ※具体的な記載例としては、「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」とすることが考えられます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 報告書案骨子は、消費者庁から都道府県に具体的な指針を示すことにより雇止めをなくそうというもの。しかし、それだけでは雇止めの防止に効果的ではない。 「任期の定めのない短時間勤務職員制度」や正規職員化を図ることによって雇止めの防止をも検討すべきである旨言及すべきである。 また、相談員の待遇の改善のために、効果的な財政的支援の方法について提案すべきである。相談員の待遇改善のためにという理由で地方交付税算定基準が倍増されたが、結果は効果がなかった。もっと効果的な財政的支援を講じるべきである旨明言してほしい。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することには、賛成します。 但し、問題はそれだけで解決するものではありません。 現状は、法執行の飛躍的な強化が求められていますが、法執行強化のための方策が不十分だと思います。報告書案記載は基本的にはこれまでの取組みの延長でしかなく、これによって法執行体制が飛躍的に強化されることは期待できません。国の負担についても、「技術的支援等の一定の負担」程度では大きな効果は期待できません。 都道府県の法執行担当職員の数が少なくしかも兼任であるというところに法執行が不十分な原因があります。法執行担当者数の確保のための財源措置についても言及すべきです(PIO-NET入力にかかる国の財政措置と同様の措置が必要)。 (2)ほとんどの行政処分は複数県にまたがるものであり、県内に限定される事案はむしろ稀です。そうだとすると、被疑事案に対する法執行は本来は国の事務であるといえます。したがって、地方自治体の法執行体制だけでなく、国においても地方支分局を含めて執行担当者の増員を図るべきことにも言及すべきと考えます。また、そのような国の事務の一端を都道府県が担っているとしたら、国は都道府県に対して法執行のための財政的支援も行うべきです。 (3)報告書案骨子第1項で「国としても責任をもって積極的に推進していく必要のある事務」として消費者事故等の情報収集のみが摘示されていますが、法執行についても同様に位置づけるべきです。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
31	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません</p>
32	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p> <p>悪質事業者による消費者被害をなくすための法整備とPIO-NET入力の簡略化を含むシステム刷新を早急をお願いしたい。 消費者教育が重要だと思いますので消費者サポーターなどの自治体独自の資格推進に使える財政支援が必要です。 相談員の研修については国民生活センターで行われる研修を同時中継やビデオ録画したものを県で見られるようにして頂ければレベルアップがもっと平等にお金をかけずに出来ると思います。</p>
33	地方公共団体	<p>(はじめに)</p> <p>○ 消費者庁設置時には、行政のパラダイム転換や「消費者視点」が強調されたが、1年を経過して、消費者庁そのものがパワーダウンしているのではないかと懸念されている。また、新たな消費者行政の司令塔として新たに設置された「消費者庁」と、消費者関係を所管する他の省庁との関係も気になる点がある。</p> <p>○ 「消費者視点」の徹底には、消費者庁だけの取組には限界があるので、事業者に対し監督権限を有する既存の省庁の関与を強めていただきたい。</p> <p>○ 消費者庁設置後、消費者庁が共管している法令等について、関係省庁の動きに変化(改善)があるのであれば、それを明確にし、地方公共団体の関係部署へ情報提供していただきたい。(国が一体となって消費者行政を推進している姿が必要)</p> <p>○ 「地方における消費者行政は、住民生活にとって大事な分野でありながら、ともすれば地域の産業振興が優先され、意識の面でも資源配分の面でも十分に光があてられてこなかったとみられる。」の表現は、地方における固有の課題ではなく、国の政策誘導の中で生じた問題でもある。地方における消費者行政に「光があてられてこなかった」ではなく、国や地方において「光をあててこなかった」とすべきではないか。</p> <p>1 消費者行政における国と地方のあり方</p> <p>○ 消費者行政に関する事務が自治事務であることは否定しないが、事業者と消費者との間に生じる消費者問題の解決等を図る消費者行政を「自治事務」であることや、「その大半は、住民からの声に応えつつ、各自治体が自主的かつ自発的に対応してきた事務」とすること、「各自治体の創意工夫等」によることをことさらに強調し、国は「支援」に回るスタンスには、次の理由により、甚だ抵抗感がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 元々、消費者行政で扱う消費者被害は地域限定のものは少なく、むしろ同種の被害が全国的な広がりがあり全国的見地に立って処理すべきものが多い。 ・ 法による規制等、業界の監督等の権限は国が保有している。 ・ 「消費者保護法」当時から、各省の消費者行政を統一的見地から総合調整や行政への消費者意見の反映、行政的監視機構が整備強化、消費者被害に対する救済措置等、国として果たすべき役割が認識されていた。 ・ 昭和39年9月の地方行政調査会勧告によると「地方公共団体においても必要に応じ、消費者行政専管の担当課を設けて関係部局の総合調整を行い、中央行政機構と歩調を合わせて消費者行政の強力な推進を図りうるよう指導することが必要である。」とされている。つまり、地方消費者行政の専管の担当課は国の指導により生まれたものであり、地方により自然発生的に広がったわけではない。 <p>1 消費者行政における国と地方のあり方</p> <p>(1) 地方公共団体が行う消費者行政事務の位置付け</p> <p>○ 消費者行政の事務はこれまで、国・県・市町村の3層構造の中で、むしろ国によって誘導され、形を整えてきたものである。国の役割は記載されているものの、「大半の事務は、住民からの声に応える形で生成、発展してきたものであり、各自治体がいわば自主的かつ自発的に対応してきた事務。今後とも、こうした経緯や地域の多様な特性などを踏まえ、各自治体の自主性や創意工夫を生かせるよう、自治事務として位置付ける必要。」との表現は、国としての主体的な責任を後ろに追いやり、地方に押し付けているような印象、国による上からの目線を受ける。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>1 消費者行政における国と地方のあり方 (2) 地方消費者行政に対する国の関与と負担 ○ 現在、国のかたちを変えて、住民に身近な行政はできる限り地方自治体に委ね、地域における行政を地方自治体が自主的かつより総合的に実施できるよう国において議論されているところだが、地方公共団体が自主的に事務のあり方を決め、地方自らの財源をもって手当てできるよう、自主的な税源や財源面の整理がまずされることを基本とすべきである。</p> <p>2 相談ネットワークのあり方について (1) 住民にとっての望ましい相談窓口のあり方 ○ 「消費者行政の相談窓口へつなぎ、対応できるようにする仕組みも必要」とあるが、消費生活相談は非常に幅広い分野の相談を取扱っているため、逆に、相談窓口で受けた相談をどう専門部署につなぎ、問題解決や企画立案に役立てるかへの言及も必要ではないか。(制度自体の改善に結びつける必要がある。</p> <p>2 相談ネットワークのあり方について (2) 都道府県と市町村の役割分担 ○ 市町村の対応では不十分な部分が多いことは理解できるが、代わりに都道府県によるバックアップ等の対応を行うためには、国と地方との権限や財源の問題を切り離して考慮することはできないのではないか。</p> <p>3 消費生活相談員の処遇のあり方 ○ 相談員が担う事務は、複雑多様になってきており、消費者安全法にも職責が位置づけられたところである。相談員に必要な知識や能力については、地域ごとに大きな差があってはならない。また必要な人材確保も必要である。 ○ このため、相談員の適切な能力の評価や雇用面の改善について地方自治体の地域ごとの問題として対応していてもなかなか改善しないばかりか、かえって地域ごとに大きなアンバランスが生じ非効率なため、むしろ国によって方向づけられることが望ましいのではないか。 ○ 相談員に必要な知識や能力については、地域ごとに大きな差があるものではない。そのため、消費生活相談員に必要な資格を国家資格にするなどし、その資格に必要な知識や能力を法令上で明確にしてはじめて全国的な処遇改善に結びつくものとする。</p> <p>4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について (1) 地方消費者行政における情報ネットワークの位置づけ ○ 地域で集めた情報が集まる国において、しっかりした情報分析や公表を実施していただきたい。 消費者庁等において、PIO-NETに登録された消費者被害等の情報を的確に分析し、消費者被害の未然防止・拡大防止に資するようなシステム作りが必要と考える。特に、財産分野の被害について、全国的に被害が拡大しつつある事例について、その動向に注意を払い、必要に応じて被害の拡大防止に結びつく措置を迅速に講じてほしい。PIO-NET入力のみでは多数の情報の中に埋もれてしまうおそれがある被害情報について、FAX等で消費者庁に情報提供を行っても、財産分野における消費者庁の対応は、十分とはいえないと思われる。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について (3) PIO-NET への相談情報の入力事務の負担 ○現在、サブセンターにおけるPIO-NET入力情報は、メインセンターである県センターで承認処理を行うこととなっているが、県センターにおいては限られた人員の中でサブセンターの情報の全てをチェックすることは現実的でなく、承認行為は、ほとんど形骸化している。入力事務の負担軽減もさることながら、メインセンターにおける事務軽減も考慮してほしい。</p> <p>5 地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材の確保について (1) 地方消費者行政における商品テストの在り方 ○商品テスト等を行うための技術的知見を有する人材の確保は机上では大変意義のあることであるが、現実問題として、各地方公共団体とも人員削減が進められており、それに伴い、消費者行政分野での事務量増加に人員面が追いついていない。商品テスト等は、既存の機関等を活用した上で、法執行等に携わる人員等の確保に力点を置くほうが、現実的ではないか。(人員配置の選択と集中が必要)。</p> <p>6 地方自治体における法執行の位置づけ (2) 地方の執行力を高めるための国の支援策 ○県においては、職員の人事異動等により組織的に法執行のノウハウの蓄積が進まない実情がある。したがって、国が実施する立入検査に県職員が参加したり、逆に、県が実施する立入検査に国の職員の応援を得たりしながら、OJT的にノウハウの蓄積を図っていくことは、必要と考える。</p> <p>6 地方自治体における法執行の位置づけ (3) 都道府県等の執行権限強化 ○○○(自治体)においては、中国5県及び関係市で構成される広域連携の枠組み作りに向けて、現在事務作業を進めているが、国において法執行を行えば、処分の効果が全国に及ぶのであるから、より効果的であると思料する。したがって、国が処分の主体となり、それに県等が人員的に協力を行うという仕組みづくりを行った上で、国による法執行をより積極的・強力に実施していくことが、必要ではないか。</p> <p>7 地方消費者行政の基盤・環境の整備について (1) 行政と消費者、事業者などの協働及び消費者の声を政策決定などに反映させるシステム構築の在り方 ○消費者教育の充実を図っていくため、とりわけ学校段階での取組が大切と考える。教育委員会による取組を加速させるために、文部科学省の一層の積極的な関与を求める。少なくとも教員による指導力強化は必要と考える。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
34	個人	<p>1. 消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。</p> <p>2. 相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3. 消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4. 情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5. 商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6. 地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7. 地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8. 消費者教育・啓発に従事する者の処遇改善のあり方について 出前講座等において、消費者教育・啓発を推進することは、自立した消費者を育成することにつながります。学校教育においても、消費者教育の推進が次第に重要視されてきています。 ところが社会では、啓発は“ボランティア”という意識が強く、出前講座の講師は、無償もしくは僅かな金額の報酬で啓発に取り組んでいます。つまり、啓発だけでは生活ができず、啓発の中心は、60～70歳代の高齢者＝年金生活者や、子育てが済み経済的に余裕のある主婦が携わっていて、私のように学齢期の子どもを持つ40～50歳代までの主婦のほとんどは、定収入の得られる相談業務にシフトしてしまい、そのうち啓発には力を入れなくなってしまいます。 しかし、最近の消費者トラブルは、携帯電話やインターネットに関連するものが多く、高齢者や主婦には苦手な分野です。また、学校における消費者教育の場合、子どもたちが楽しく主体的に消費者教育に取り組むためには、普段の学校の教育内容と関連させたり、さまざまな啓発手法や教育プログラムを取り入れる必要がありますが、相談員が兼務する啓発業務では、啓発手法や教育プログラムの研究・改善に重点を置くには限界があります。 これらの理由により、今後の啓発については、高齢者等のボランティア活動に頼るだけではなく、啓発従事者の専門性を認めた位置づけを確立し、子育て世代や30～50歳代の専門性を持った人が、安定的に啓発活動に取り組める環境を整備する必要があります。すなわち、相談員だけでなく啓発の講師に対しても、専門性を認め、また、専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性を、地方自治体に対し、より積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>9. 今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
35	個人	<p>相談員です。消費者庁と国センの機能が重複しているということで国セン廃止の方向で検討をされています。しかし情報発信については重複していますが、分けて考えるのではなく、一体の組織として機能を分担し充実と合理化を検討していただきたいと考えます。</p> <p>国センがいち早く、社会で起きている危害や悪質業者の情報を国民に提供することは重要です。早期の情報発信は、多くの国民の被害を未然に防ぎます。これが出来るのは、国センが直接相談(地方からの経由相談も含め)をし、PIOにより情報集中しているからです。</p> <p>今地方や社会で起きている新卒の悪質商法や危害情報など、ただ発信するだけではなく、法律と照らし合わせて問題点と解決方法を分析し、その情報を発信することは必要です。</p> <p>商品テストに関して、NITEはどちらかといえば企業寄り、受付商品も限定されています。私が受けた事案事例のひとつで、加湿器の蒸気口に8カ月の女兒が右手を入れ、大やけど(2度)を負ったものがありました。NITEは危険表示もあり親の誤使用だという回答をしましたが、納得できず、国センのテストに出しました。結果、「シュレッターと同じ視点で、蒸気口は子供の手が簡単に入る大きさであり、メーカーは安全に配慮した商品を提供すべきである。蒸気口の温度も取り説には、70度の蒸気が出ると記入があるが、場合によっては70度を超えている」と書面で詳細な商品テスト報告書が届きました。消費者目線でのテストは必要です。NITEは検査結果を書面で出さないので、訴訟になれば消費者は不利です。</p> <p>また、地方で悪質業者として認定をした時は、地方ではその情報をネットに載せていますが、消費者庁で、国センとの情報交換により、県を跨いで危害を及ぼす可能性のある悪質な事業者の情報発信と業務停止命令を行っていただきたい。迅速な対応が必要です。</p> <p>国センを廃止しないことを望みますが、廃止なら国センの果たしている機能を充分担保することを望みます。</p>
36	個人	<p>国、都道府県、市町村の各役割および財政負担が明確でないように思われます。川下である市町村の相談現場からの情報を都道府県または国が収集分析し、行政上の処分を含む対応策を策定して現場に下ろすという作業を迅速にすることによって、消費者被害が最小に抑制される。</p> <p>しかし、中間に位置し行政権限を有する都道府県には大きな格差がある。例えば、A自治体で業務停止の処分を受けた業者が、B自治体下において堂々と営業を行っていた例があった。消費者被害は都道府県の枠を超えて広がるのが常であることから、各都道府県に権限の行使を任せるとはならず、各都道府県の情報を集約して消費者庁が全国的に権限を行使することも求められる。</p> <p>川上と川下における情報の提供、受容、共有、そして対応策の策定と共有、さらに国及び都道府県による迅速な行政権限の行使、これらが有機的に行われることによって消費者被害への対応が可能になります。</p> <p>しかし現時点では、都道府県の対応に格差がありすぎ、それを埋めるためには国の積極的な関与が必要と考えます。</p>
37	個人	<p>3 消費生活相談員の処遇のあり方について</p> <p>相談員の処遇や研修等における具体的な指針を示すとあるが、国から地方自治体に対して、半ば強制的な形で指針を厳守することを要請して頂きたい。また、相談員の処遇改善の財源については、人件費として、期限つきではなく、恒久的な財源が必ず地方消費者行政の財源として降りてくるようなシステムを構築して頂きたい。</p> <p>地方消費者行政では相談員の雇止めや民間団体への委託の流れが止まらない。原因は地方行政の財政不足である。不安定な身分の相談員が相談業務を行っていて、消費者行政が安定・発展するわけがない。「雇止めは適当ではない」といった生ぬるい表現ではなく、国から強制力のある形で処遇改善を地方に要請して頂きたい。</p> <p>4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について</p> <p>直接入力になる以前、一定の期間ではあるが地域によっては、入力作業は国の事務を地方自治体が担っているという認識の下、入力業務1件につき200円～400円程度の生活情報体制整備等交付金が地方自治体に降りていたことがある。</p> <p>PIO-NETにより集約された情報は国民にとって極めて有益なものであるが、それを入力・分析する相談員への手当ては全くない。システムの高度化、相談の複雑化によりPIO-NETへの入力・分析作業も複雑さと困難を極め、負担が増した相談員は日々疲弊している。</p> <p>集約されたPIO-NET情報は消費者への注意喚起、法律改正、法執行、事故情報など国の消費者行政の基盤となる極めて重要なものである。</p> <p>重要な作業にも関わらず、国は今後も疲弊した相談員に無償協力を求め続けるのであれば、国の消費者行政の崩壊をまねきかねない。</p> <p>PIO-NET関連業務を国の事務と明確に位置付け、国が財源を恒久的に負担すべきである。地方自治体に目的をもった財源として直接、降りてくるような形で、例えば相談員の人件費などに反映するような策を講じるべきである。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
38	個人	<p>多くの人と協議をした中で、下記の意見に賛同しています。</p> <p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む用途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>
39	個人	<p>過去、消費生活相談員を20年近くやってきたものの立場から。「地方消費者行政に対する国の支援の基本姿勢について」</p> <p>○直近の活性化基金や使い道自由な地方交付税が地方に体制強化として配分されたが十分に進んでいない。消費者行政に対する自治体の位置づけは常に低く予算も人員も不足しているのが常態化している。消費者庁設置により地方活性化を法律でうたわれているのであるから、国こそ地方にてこ入れをして予算をとり人件費にもいきわたるようにすることが安心安全な生活を国民が営むには絶対的な条件である。地方分権の理屈は理解できるが、消費者行政は国の支援があって成り立つものである。国の支援なくして地方の消費者行政は成り立たない。基本は自治事務であることの異論はない。具体的には全国の相談窓口の整備について。最低限のインフラとしての施設などの整備、相談員の育成に国が責任を持って推進し、一定の負担をすべきであるとする調査会の意見に賛成。</p> <p>○またPIO-NETWORK情報ネットワークの維持・運営について。情報収集事務や入力研修事業に国が一定の負担をすべきとしている調査会の意見賛成。</p> <p>○苦情相談体制について基本的な考え方は、調査会も制度WGも考え方は同一であるが、実現の方法として国が一定の雛形を示し消防庁の整備指針を参考にしたほうが誰が見ても分かりやすい方法である。さらに、地方公共団体の負担割合や責任関係を雛形で示すべきであるとする調査会の意見を支持する。</p> <p>○相談員の処遇について、国が一定の負担をすべきとする調査会の意見に賛成。</p> <p>○商品テストは昨今自治体がやめてしまっている。自治体でできる体制を充実すべきである。消費者団体などの協働による消費者教育の推進や啓発を進めるべきである。</p> <p>○最後に消費者行政は事業仕分けの対象ではなく、消費者庁をいかにしっかりとしたものに発展させていくかが重要である。消費者行政は産業育成などと異なり目に見える形で成果が出にくい。これまで目を背けられている原因である。質の高い国を目指していくためには消費者問題は避けて通れないし、よりよい質の高い経済を目指すのであればどうしても通らなければならない正念場であると思う。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
40	個人	<p>【1 消費者行政における国と地方のあり方】 ○未公開株被害、出会い系サイト等による不当請求など最近の消費者被害の特徴として、全国的規模での被害が発生している事例が多く見られる。また、これらの消費者被害に対する対応のための知識や情報を個々の自治体がそれぞれ収集して対応することは著しく困難であるし非効率的である。このような、最近の消費者被害の実態に鑑みれば、各自治体の自主性や創意工夫を生かすということを強調することは単なる精神論にすぎず、現実に日々発生している消費者被害に対応することができないと考えられる。確かに、各自治体の自主性や創意工夫を生かすことは重要であるが、現時点ではまだ、消費者行政の分野で各自治体が自主性や創意工夫を行うことができるだけの実績を積んでいるとはいえないから、少なくとも当分の間は、国からのさらに手厚い財政支援を行う必要がある。 ○地方消費者行政に対する国からの財政援助を行う際には、いわゆる一括交付金方式ではなく、消費者行政に確実に使われる形での財政支援を行うことが不可欠である。一括交付金方式では、自治体内での消費者行政の位置づけ次第では、消費者行政に資金が回ってこないことになるが、消費者被害の防止や救済の体制に全国の自治体ごとに大きなばらつきが生じることは妥当ではない。 ○また、国からの財政的援助について、「一定程度の負担や技術的支援等」とあるが、そのような抽象的な文言ではなく、負担や支援のあり方を、より具体的な表現で記載すべきである。</p> <p>【2 相談ネットワークのあり方について】 ○市町村の相談窓口を整備・強化することは重要であるが、昨今の消費者相談においては、ますます専門的知識や経験が必要となってきたことから、都道府県の果たすべき役割は、これまで以上に重要になってきていると考える。したがって、相談ネットワークのあり方について論ずる場合でも、都道府県の役割の重要性をより明確に記載すべきである。</p> <p>【3 消費生活相談員の処遇のあり方】 ○昨今の専門化し多様化した消費者相談に対応するためには、相談員として現場で相当の年数の経験を積むことが不可欠である。そこで、相談員の身分が保障されるよう、国が積極的な役割を果たすべきである。 ○研修やOJTについて国として「一定程度の負担や技術的支援等の対応を検討すべき」とあるが、研修等については、国が中心となって行うことが最も効率的であるから、国が金銭的負担や技術的支援を行うべきであることを明記すべきである。</p> <p>【4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について】 ○PIO-NETによる情報ネットワークを重視していることは評価できるが、「一定の負担を検討する必要」というあいまいな内容ではなく、国がPIO-NETについての経費の負担をすることが必要であることを明記すべきである。</p> <p>【5 地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材の確保】 ○商品テストの分野は、特定の地方でのみ流通している商品は少ないことから、消費者行政のなかでも、国が中心となって行うべき分野である。全国的に流通する商品について、各自治体でそれぞれ商品テストを行うことは、非効率的である。そこで、この分野については、国が積極的な体制整備と費用負担を行うべきことを明記すべきである。</p> <p>【6 地方自治体における法執行の位置づけ】 ○都道府県の執行体制の一層の強化は必要であるが、消費者被害が広域化している現状に適切に対応できるよう、国の役割について更に踏み込んだ記載を行うべきである。</p> <p>【7 地方消費者行政の基盤・環境の整備について】 ○地域のさまざまな主体との協働は重要であり、また、民生委員等福祉関係者の参画も必要であるが、ボランティアに頼った環境整備に期待するのではなく、環境整備のための予算をきちんと計上し、必要な支出はきちんと行うべきことを明記すべきである。</p> <p>【8 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方】 ○平成24年度以降の地方消費者行政に対する国からの財政的支援の重要性を明記し、より具体的な財政支援を行うべきことを明記すべきである。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
41	個人	<p>「タスクフォース」なる非民主的手法による、独立行政法人(国民生活センター)狩りに断固反対する。</p> <p>私は日常さまざまな消費者問題に携わっているが、消費者庁の活動が現実の消費者行政や事件紛争の解決に寄与したことは、ただの一度もない。他方、国民生活センターは、そのサイト上の情報だけでなく、裁判手続きにおける調査囑託の回答などを通じて有益な情報提供をしてくれている。この明らかな差を埋めるための具体的な処方なくして、「まずは独立行政法人を整理したい」との一政党(しかも「綱領」すらない政党。こういう集団を「政党」と呼ぶのはそもそも不適切であって、非自民党かつ政権与党志向という2点だけで結ばれた単なる選挙互助組織である。まずは自民党なり共産党なりから政党のあり方を学ぶべきであろう。)の思惑だけで国民生活センターを廃止するようなことがあれば、消費者行政は確実に後退する。理由の詳細は以下に挙げるが、現政府の無知蒙昧にも程がある。</p> <p>しかも、今回の国民生活センター廃止論にはタスクフォースなるものが根底にある。せめて政党内で議論が尽くされていればまだしも、そのような形跡は皆無である。あまりに非民主的である。国民主権の原理にたちもどり、国会での議決をもって国民生活センター廃止の可否を決するべきである。ちなみに、民主党には弁護士出身の議員が多いようだが、このような議論が跋扈していることからすると、弁護士としては格別、議員としてはおよそ物の役に立つまじき人物ばかりであったかと残念でならない。</p> <p>以上が総論であり、以下、個別の理由を掲げる。</p> <p>1 国と地方のあり方について</p> <ul style="list-style-type: none"> ○消費者庁設置法の附則第4項で、「地方公共団体の消費者政策の実施に対し国が行う支援の在り方について所要の法改正を含む全般的な検討を加える」とされているのに、国の支援についてあまりにも不十分で、法律の要請にこたえていない。 ○恒常的な国の財政負担がPIO-NETの入力事務経費だけというのでは、不十分。都道府県に対しては、法執行のための財政負担も必要だ。 ○財政負担の仕方についても明記すべき。消費者行政のために使われるような交付方法をとるよう明記すべきだ。そうでないと、光交付金などのような方法では消費者行政に予算は使われない。 <p>2 相談ネットワークのあり方について</p> <ul style="list-style-type: none"> ○都道府県の役割に関する記載が不十分。 ○相談窓口の充実のために思い切った財政措置が必要だ。 <p>3 消費生活相談員の処遇のあり方</p> <ul style="list-style-type: none"> ○自治体に対して具体的指針を示すだけでは、不十分だ。 ○根本的には、長期間の勤務を要する相談員には、短期の非常勤とは異なった雇用制度を作るべきだ。 <p>4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について</p> <ul style="list-style-type: none"> ○入力事務の一定負担については、相談員の人件費の少なくとも3分の1に相当する額を国は負担するよう明記すべきだ。 <p>6 地方自治体における法執行の位置づけ</p> <ul style="list-style-type: none"> ○地方の仕事を増やすばかりでは、地方への支援にはならない。仕事を増やすなら財政的支援をするよう明記すべきだ。 ○法執行における国の取組みの不十分さに対する言及が弱い。 <p>8 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方</p> <ul style="list-style-type: none"> ○相談窓口の充実・強化のための国の財政負担は、「数年程度」の措置では活性化交付金の場合と同様で実際には使われないと思う。10年くらいの思い切った支援が必要だ。
42	個人	<p>この2年間で確実にハード面の整備は進みました。しかし肝心のソフト面の整備については活性化基金の期限後の自主財源の確保の困難性から進んでいるとは言いがたい面が多々あります。今後センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。</p> <p>消費生活相談員の処遇改善については雇い止めについていち早く地方自治体に対し雇い止めはすべきではない旨の通知がされたことは歓迎します。ただ、消費生活という幅広いすべての分野において高度な専門性と交渉能力が必要とされる専門職である割にはその位置づけが未だ低すぎます。自分が貧困にあえいでいる状態で他人の相談を受けることは困難です。消費者庁内に制度WGが作られてから夏中には結論が出るとの希望を持って、官製ワーキングプアからの脱却を夢見て日々誠心誠意業務に当たってきました。自分たちでも処遇改善を確実にするために組合を作ろうとしましたが、担当部長から阻止しようとする動きがあり、組合設立準備委員会のままで停止しています。確実に消費生活相談員の処遇の改善に結びつくような財政支援や積極的な働きかけを求めます。</p> <p>PIO-NET入力については国の情報収集という面もあるので、国が一定の財政負担をすべきだと思います。入力・キーワードの漏れがないか等の確認・決済まで入れると実際の相談時間よりも入力作業に時間がかかっていることも多いのです。さらにその財政負担が相談員の処遇改善に結びつくように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>地方消費者行政の基盤整備に関してですが、消費者行政担当職員の体制強化および人材育成について単に期待を示すだけでは不十分です。私の勤務するセンターは本庁と離れているためか、定年間近でやる気のない職員や本庁ではお荷物の職員が毎年送り込まれてきています。所長も地方消費者行政推進のこの大切な時期に4年連続変わっているのです。やる気のある有能な職員が比較的長期にわたりセンターにとどまって消費者行政を推進できる仕組みづくりは、相談員の適正配置と同じくらいに大切な問題です。もっと踏み込んだ対応を求めます。</p> <p>地方自治との観点から先進事例の紹介にとどめている場面が多々ありますが、これだけでは到底地方消費者行政の強化は実現できません。すべての国民が等しく消費者行政の恩恵を受けることができるためには、国の強力な指導力が必要不可欠です。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
43	個人	<p>只今消費生活コンサルタントの勉強中で、専門的な意見が述べる事が出来ません、ただ今自分が感じることを書かせていただきます。</p> <p>消費生活センター、国民生活センターなど、宣伝不足のため実際その存在を知っている方はどの程度の割合でしょうか？ 今回勉強して、訪販、投資、業提供などの問題に悩み後の果てには貯金なども使い果たして人生を変えてしまうような問題がいかにたくさんあるかと言う事を学びました。行政に関わる専門機関はこれからますます必要で消費者を守るべき相談センターの重要性が問われることと思います。</p> <p>相談員は日々勉強、そして業者の斡旋や相談者の精神的フォローなどとても大変な仕事だと思います。ただ、その割りに賃金も低くいつ契約が切られるか分からない不安の中働いていらっしゃる様子です。ぜひ、相談員の待遇改善となるべき、地方自治体に対しより積極的な財政支援を求めます。</p> <p>特商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を国から都道府県に対して働きかけを強めていただきたい。</p>
44	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGIによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
45	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 地域の消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。たとえば、活性化基金をさらに延長し、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。光交付金などのような方法では消費者行政に予算は使われません。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。消費者庁の2月10日付「News Release」によると地方自治体に【雇止め】に関して文書で、NPO法人に委託している具体事例も示されていますが、相談業務を委託することは相談員の処遇改善につながらず、逆に相談員が疲弊する可能性があります。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。市町村が単独で設置した消費生活相談センターを維持するために継続的な財政支援が必要です。 また今、「国民生活センターのあり方の見直し」がタスクフォースでなされていますが、これまで国センが担ってきた直接相談・経由相談・商品(事故原因究明)テスト・相談情報提供・相談員レベルアップ研修などは一括で行なうからこそ適切になされるものです。ばらばらに担うことになると充実・強化にはならないものです。是非、一括で担うことを求めます。</p>
46	個人	<p>1 地方の消費者行政を充実・強化するために、「相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要がある」とする点は賛成であるが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分である。 地方の消費者行政を充実・強化するためには、「消費者行政」に特化した「財源」支援が必要であることに、言及していただきたい。 例えば、「一括交付金」では、地方消費者行政の強化につながらないことも検討していただきたい。</p> <p>2 「ひな形に沿って広域連携を進めていく自治体に対して、国として一定程度の財政負担や技術的支援等を図ることを検討すべきである」の考え方には、反対である。 「広域連携」のひな形については、ごく限定的な選択肢、現実的に「広域連合」を誘導しようとする意図が見え隠れしており、地方行政の現場を把握していれば、このような選択肢を提起することはないと考える(多くの自治体が「広域連合」に反対か消極的な評価を下している)。 したがって、国として一定程度の財政負担や技術的支援等を図ることを検討するのであれば、「ひな形」に限らず、「広域連携により相談窓口のネットワーク構築」全般を対象とすべき。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
47	個人	<p>(はじめに)</p> <p>○国のパラダイムは本当に転換されたのか・・・国政における消費者行政のポジションは、上がったのか・・・</p> <p>・国のパラダイムシフト完了のような前提で話しが進んでいるようですが、少し違和を覚えます。確かに消費者庁、消費者委員会が発足し、消費者目線での行政という枠組みができたことは大きな前進でしたが、悪くいえば、国の組織改編が行われただけにすぎず、国政全体における消費者行政のポジションが上の方にいったとはあまり感じられません。消費者行政の中と外では、まだまだ温度差があるとみています。消費者行政への大臣の関わり方や消費者庁の規模をみても、なんとなく安心して見ていられません。</p> <p>(1 消費者行政における国と地方のあり方について)</p> <p>○自治事務の名の下に、消費者行政を地方自治体に任せるには、その体制は、あまりにも脆弱である。</p> <p>・国ですら、ようやくシフト後の一步を踏み出したところですから、地方自治体の消費者行政の位置は、推して知るべしで、平成の大合併で合併漏れした小規模な町村などは、消費者行政を片手間にやっているところも多く、地方消費者行政を「自主的」とか「自発的」に行ってきたと捉えていることに、まずもって無理を感じます。むしろ行ってこなかったと捉えるほうが的を射ています。</p> <p>確かに地方消費者行政から「地域性」とか「独自性」という考え方を排除する訳にもいきませんが、自治事務の名の下に勝手にやれといわれても、結果的に放置してしまう自治体を増やす結果になる気がしてなりません。</p> <p>消費者行政は、社会保障制度に近いものであって、国民が等しくそのサービスを受けられることが理想であり、国の目指すネットワークの構築や消費者安全法の事故情報の収集などは、それを期待しているものと思いますが、そのデータを使って、国民＝都道府県民＝市町村民が受けるサービスを施す組織や人にも一定の規模や資質を持たせるような方策について、特化した国の誘導及び支援が必要であると考えます。</p> <p>(2 相談ネットワークのあり方について)</p> <p>○必要に迫られている広域連携の枠組みであるが、対症療法的であり、将来に不安が残る。</p> <p>・折角、消費者安全法に消費生活センターの位置づけを盛り込んだのですから、いっそのこと思い切って市町村も消費生活センター必置としてしまえばよかったと感じています。そうすれば各首長も「うちの仕事」として考えざるを得ないだろうし、消費者行政に一定の関心を置くことにもなる筈です。広域連携は、「人任せ」の危険を孕んでいます。委託等した自治体がセンター設置を行うまでの経過措置としてなら効果も上がると思いますが、将来にわたってこの枠組みが続いてしまうと、その地域の消費者行政発展に期待が持てません。報告書で展開されている自治事務論とベクトルの向きに多少ずれがあるように思います。</p> <p>(7 地方消費者行政の基盤・環境の整備について)</p> <p>○地方消費者行政のルールは、国が敷かないと実現しない。</p> <p>・国には、地方自治体が消費者行政の道筋を見極めるまで、継続的な誘導と支援をお願いしなければなりません。例えるなら、地方に列車を走らせるようなもので、まず、そのレールの敷設を支援し、列車が走れるようにします。そして全国の列車の動きは一元的に監視できるシステムを構築します。消費者行政活性化交付金で消費者行政の窓口は充分整備が進み、走らせる列車の確保はできてきました。しかしまだ運転手と車掌が足りません。報告書にあるように行政職員の専門性を高め、消費生活相談員の数、質についてもまだまだ補強する必要があります。</p> <p>「多くの地方では、消費者行政に関する事務の位置づけは相対的に低い」という事実を払拭するためには、時代の潮流である地方自治の流れとは逆行する考え方もかもしれませんが、国の支援で地方のパラダイム転換を進めるためのルールを敷いてもらって、軌道に乗るまでの間、財政面、技術面のバックアップをしていただく必要があります。地方自治体の自発的な動きに任せるだけでは折角盛り上がった消費者行政の気運がまた消えていってしまうように感じています。未来永劫の話ではありません。しかるべき時期にそのマネジメントを地方に任せることにより、地方消費者行政が自治事務として初めて機能してくると思います。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
48	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成。 しかし消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に使えるような財政支援を継続的に行うことが必要だと思います。例えば、活性化基金をさらに延長することや相談員の人件費等。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 しかし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することが必要だと思います。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成です。 しかし単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援が必要だと思います。 処遇改善になるように利用することを具体的に示してほしいです。</p> <p>4、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援が必要だと思います。</p>
49	個人	<p>消費生活相談員の処遇のあり方等について 相談員の雇止めをなくしたい、待遇改善をしたいというのが地方公共団体の意見のように伝えられているようですが、現実とは違います。 私は消費生活センターで相談員をしています。3年雇止めで採用されましたが、このたび2年で再任用はしないと告げられました。近隣市の相談員は再任用可能として採用されたにもかかわらず、1年で再任用しない、任用を希望するなら新規の募集に応じるよう告げられたといいます。このようなことが行われている背景には基金で行われている相談員育成制度があります。育成制度で気に入った人が見つかり、その人を雇い入れるために、現在の相談員を辞めさせているのです。本来の育成制度の趣旨からは逸脱した利用方法というほかありません。待遇改善についても、「職員の給料が上がらない時代に、嘱託の給料が上がるわけがない」「言うことを聞かない相談員は首を切ればいい」といった職員の発言をきいたことがあります。職員は相談員を召使いのように思っているようです。黙って言うとおりにすればいいというのが本音のようです。待遇改善に取り組む気など毛頭ありません。行政機関は民間企業と違って競争がないため、一番を目指そうという気はさらさらありません。近隣市並にやっておけばいいというのが本音です。だから欲しいのは実力のある相談員ではなく、職員の言うことを何でもきく人です。職員がいい気分になれる人です。職員に意見を言うような相談員はすぐにもやめさせたいのです。 私が最も要望したいのは、相談員の地位の確保です。職員と対等に話ができる地位です。何でも言いなりにしなければならない相談員が適切な業務を行えるとは思えません。</p> <p>次に消費生活センターでの大きな問題として、職員に消費者問題に対する理解がないことがあげられます。相談員は勉強をし、資格の取得もしていますが、職員は全く勉強をしません。勿論資格もありません。取得する気もありません。何の勉強もしないので消費者問題のことがわかりません。相談を受けたとき、職員は自らの感覚で井戸端会議的に応えます。判断の基準が法律ではなく自らの感覚に置かれています。それでいいと思っています。相談者の利益へ直結する問題ですので大変危惧していますが、相談員の立場では職員に対し意見を言うことはできません。</p> <p>職員は「センターでは法律は使わない」「民法は弁護士が使うもの」というようなことを平然と言います。法律とは何かを理解していませんし、理解しようとしません。だからセンターには法律の書籍はほとんどありません。法律を使わないので書籍は不要なのでしょう。国から推薦図書の一覧を送っていただく等、対策をお願いできませんでしょうか。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>経費の使い方にも疑問を感じます。行政機関には民間のような競争がないので目標は不要のようです。だから目標はありません。目標がないから検証もしません(できません)。専ら経費予算を消化することそのものが仕事になっています。思いつきでお金を使って、何等検証されないうまま自己満足で終了です。血税であることや、日本が多額の借金を抱えていることは全く気にしていないようです。</p> <p>今年は基金を使ってTVCMを流しました。一つの市のセンターのTVCMが全県下に放映されます。他市と共同で放映すれば、安い費用で済ませることができそうですが、そのようなことは全く考えません。協議もしません。放映量GRPすら知らずに契約していると思われます。</p> <p>経費を使う場合は、費用対効果と優先順位を真っ先に考えるべきだと思いますが、職員はそのようなことは考えません。予算を消化することが目標なので、予算が多い場合はできるだけ高い物やサービスを購入しようとする。このことは職員に染込んでいるようです。だから変わることはないと思います。</p> <p>このような状況で、経費の適正な使用を管理しようとするには、細かく用途を定めて交付するか、使用明細を提出させてチェックするしかないでしょう。今からでも遅くないので、今年度の使用明細を提出させるべきだと思います。チェックできないのならば、今後基金を交付すべきではないと考えます。</p> <p>続いて、研修についてです。弁護士が先生となって実施されることが多いのですが、弁護士が消費生活センターの業務について話をされるべきではないと思います。弁護士は当事者の一方(消費者)の代理人の立場で話をされますが、行政の立場(中立)と弁護士の立場(一方当事者の代理人)との違いを理解しないまま受講している人も多いため、センターは消費者の代理人的立場で対応すべきと勘違いしている受講者が多くいるように感じます。また、弁護士が、消費生活センターの活動は法律だけではないと話されるのを聞いて、センターは法律に縛られないと受取っている人もいます。そして、〇〇弁護士が言っていたので、間違いないとなるわけです。弁護士には法律について話をしてもらい、消費生活センターの業務については、行政の人が話をするようにすべきだと思います。</p> <p>最後に、セキュリティについてです。PIONETはそれなりのセキュリティが保たれているとは思いますが、問題はそれ以外のセキュリティです。現在、個人情報PIONETには入力せず、別のパソコンに入力・管理しています。このパソコンは物理的に固定すらされておらず、持ち出されればすべての個人情報が漏洩してしまいます。それにもかかわらず、業者は自由にセンター内へ立入ることができる状態です。このことは職員に伝えていますが、何の対策もなされません。国でセキュリティチェック表を作り、各センターでチェックするようにしていただければと思います。</p> <p>このように、職員の意識は低く、それを変えることは難しいと感じます。そこで、当面、国のから指示を出し、報告させるという方法をとるしかないと感じています。相談員は市民のために働いています。職員のために働いているではありません。より良い消費生活センターを目指して、相談員が自由に発言できる環境を整えていただきたいと思います。</p>
50	個人	<p>1 国と地方のあり方について</p> <ul style="list-style-type: none"> ○消費者庁設置法の附則第4項で、「地方公共団体の消費者政策の実施に対し国が行う支援の在り方について所要の法改正を含む全般的な検討を加える」とされているのに、国の支援についてあまりにも不十分で、法律の要請に答えていない。 ○恒常的な国の財政負担がPIO-NETの入力事務経費だけというのでは、不十分。都道府県に対しては、法執行のための財政負担も必要だ。 ○財政負担の仕方についても明記すべき。消費者行政のために使われるような交付方法をとるよう明記すべきだ。そうでないと、光交付金などのような方法では消費者行政に予算は使われない。 <p>2 相談ネットワークのあり方について</p> <ul style="list-style-type: none"> ○都道府県の役割に関する記載が不十分。 ○相談窓口の充実のために思い切った財政措置が必要だ。 <p>3 消費生活相談員の処遇のあり方</p> <ul style="list-style-type: none"> ○自治体に対して具体的指針を示すだけでは、不十分だ。 ○根本的には、長期間の勤務を要する相談員には、短期の非常勤とは異なった雇用制度を作るべきだ。 ○消費生活相談の外部委託は、相談員の勤務環境や処遇条件を不安定化させるので、避けるべきである。その地域の特殊な事情がない限り、自治体による直接雇用を原則とするべきだ。 <p>4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について</p> <ul style="list-style-type: none"> ○入力事務の一定負担については、相談員の人件費の少なくとも3分の1に相当する額を国は負担するよう明記すべきだ。 <p>6 地方自治体における法執行の位置づけ</p> <ul style="list-style-type: none"> ○地方の仕事を増やすばかりでは、地方への支援にはならない。仕事を増やすなら財政的支援をするよう明記すべきだ。 ○法執行における国の取組みの不十分さに対する言及が弱い。 <p>8 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方</p> <ul style="list-style-type: none"> ○相談窓口の充実・強化のための国の財政負担は、「数年程度」の措置では活性化交付金の場合と同様で実際には使われないと思う。10年くらいの思い切った支援が必要だ。

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
51	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。現に「地域活性化交付金(住民生活に光をそそぐ交付金)」も消費者行政には使われていません。消費者行政に確実に注 ぎられる財政支援を継続的に行うことが必要です。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 自治事務ということで、地方自治体に任せると、財政状況の厳しい中、処遇改善は望めません。地方自治体に対して積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について 私たち相談員は日々受け付けた相談をPIO-NETに入力していますが、入力業務にかなりの時間を費やしています。PIO-NET入力業務は国の情報収集の意味を持つことから、国が一定の財政負担をすることが適切です。その財政負担が相談員の処遇改善に結びつくよう求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県に対して事業者規制の体制を強化するよう働きかけを強めるべきです。そして都道府県の行政処分の効果を全国に広げることに賛成します。</p>
52	個人	<p>1、消費者行政における国と地方の役割 引き続き自治事務として位置づけることに関しては理解はできるが、全国同レベルの消費者行政をつかさどるのには現状を考えると困難性を感じます。一定程度の負担や技術支援等を検討すると記載されていますが、抽象的な表現で、どの程度の負担なのか、技術支援に関しては検討に留まっていて具体的な指摘がなされていないことが不十分です。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 相談窓口の整備するために、都道府県の役割を明示することには賛成です。そして、広域連携の雛形提示に関しても賛成ですが、形だけではない、広域連携がスムーズにいくための継続的な国レベルの財政とそれ以外の行政職員等の教育等の支援が必要と考えます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のありかた 相談員の専門性の向上やそれに見合った処遇改善の必要性や雇止めが適当でないことについて国の指針を示すことには賛成です。ただし、国が指針を示すだけでは地方事務になっている限りは、実効性が低くなるので、財政支援も必要と考えます。</p> <p>4、情報収集の在り方 情報分析に有効なPIO-NETの一層の利用向上等の意見には賛成です。今までのノウハウを生かせる国民生活センターの役割がい大きく今後もこの役割を担うべきと思います。また、このシステム運営に関しての財政的支援を期待したい。</p> <p>5、商品テストの位置づけ 各自治体自ら商品テスト実施に関しては、施設、人材すべてにおいて困難な面があります。今存在する自治体のテスト機関を今以上に充実させ、国民生活センターテスト機能を強化しと連携とるべきと感じます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 各都道府県において確かに実績に大きなばらつきがあります。国としての財政、人材育成等のバックアップが不可欠と思われます。全国同じ体制(レベル)で法執行することで安全・安心できる国民生活が維持できると考えます。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域での消費者教育等のプランには賛成します。ただ、いかに消費者行政職員の体制強化ではないでしょうか。現状を見る限りでは職員の消費者行政へのかかわり方が希薄、意識の低さがうかがわれます。国からのしっかりとした整備プランを出すことを希望します。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 「可能な限り対応すべき」「対応する必要がある」「実施されることが望ましい」との表現では不十分と思います。 消費者行政の体制強化には集中育成だけでは一過性で終わってしまうので数年の機関が必要とあるが、実行に際してのしっかりとした国の施策と持続的な財政負担を国に要望します。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
53	個人	<p>1、国と地方のあり方について</p> <p>○消費者庁設置法の附則第4項で、「地方公共団体の消費者政策の実施に対し国が行う支援の在り方について所要の法改正を含む全般的な検討を加える」とされているのに、国の支援についてあまりにも不十分で、法律の要請にできていない。</p> <p>○恒常的な国の財政負担がPIO-NETの入力事務経費だけというのでは、不十分。都道府県に対しては、法執行のための財政負担も必要です。</p> <p>○財政負担の仕方についても明記すべき。消費者行政のために使われるような交付方法をとるよう明記すべきだ。そうでないと、光交付金などのような方法では、名目には消費者行政とあっても、消費者行政に予算は使われない。</p> <p>2 相談ネットワークのあり方について</p> <p>○都道府県の役割に関する記載が不十分。</p> <p>○相談窓口の充実のために思い切った財政措置が必要だ。</p> <p>3 消費生活相談員の処遇のあり方</p> <p>○自治体に対して具体的指針を示すだけでは、不十分だ。</p> <p>○根本的には、長期間の勤務を要する相談員には、短期の非常勤とは異なった雇用制度を作り、雇用の安定を計っていただきたい。</p> <p>4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について</p> <p>○入力事務の一定負担については、相談員の人件費の少なくとも3分の1に相当する額を国は負担するよう明記すべきだ。</p> <p>6 地方自治体における法執行の位置づけ</p> <p>○地方の仕事を増やすばかりでは、地方への支援にはならない。仕事を増やすなら財政的支援をするよう明記すべきだ。</p> <p>○法執行における国の取組みの不十分さに対する言及が弱い。</p> <p>8 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方</p> <p>○相談窓口の充実・強化のための国の財政負担は、「数年程度」の措置では活性化交付金の場合と同様で実際には使われないと思う。10年くらいの思い切った支援が必要です。</p>
54	個人	<p>1 消費者行政における国と地方のあり方について</p> <p>行政改革では、地域のことは、地域でをもっとうにしておき、地方行政も住民と身近になるように努力しているところだと思います。したがって消費者行政においても地方にあったように資金面でも努力する必要があると思いますので、事業者指導や消費者教育、啓発といった分野での地方の努力はかかせないと思います。この案におおむね賛成です。</p> <p>2 相談ネットワークのあり方について</p> <p>高齢化する社会においては、相談窓口はできるだけ身近に設置することは、必要不可欠と考えます。ネットワークを県単位で構築する条例を自治体で作し、地域での団体訴権団体を国が資金面で支援していく法律や制度を援助して、消費者庁においては、各自治体の消費者被害等を把握して法律改正をしていくことが望ましいと考えます。</p> <p>3 消費生活相談員の処遇のあり方</p> <p>今の地方での消費生活相談については、疑問です。県が消費生活相談業務をする法律はできましたが、おっしゃるように相談員自体が消費者の相談に応じきれれておりません。消費生活相談は、多岐にわたりますが根本の法律解釈ができておりません。尚且つ、消費者の相談をたらいまわしにしております。</p> <p>このような状況で、解雇もなくなればますます消費生活相談員としての質の問題が問われることになります。</p> <p>昨今の相談員においては、消費生活をしたこともない相談員や法律解釈(民法他の法律)を知らない相談員が多く存在します。事業者約款に疑問を持たないし、行政指導に関与したがない行政職員のいいなりの相談員が多く在籍しております。相談員の教育のみではどうにもなりません。</p> <p>したがって行政職員及び相談員においては、消費生活相談業務における5年雇い止が適切だと考えます。</p> <p>4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について</p> <p>PIO-NETの全配置については、賛成します。1日で相談が終了するわけではありません。相談入力には、数日ないし数ヶ月はかかりますので正しく入力されることが国の分析において重要と思われる。分析した情報を国民にすみやかに発信することは必要です。したがって、国の一定の財政負担が欠かせないと思います。</p> <p>5 地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材確保について</p> <p>各自治体自ら商品テストを行うことに賛成です。いままでは、テスト機関に欠陥商品や調べてもらいたい商品を提出することさえ、時間がかかり縦割りであらまわしにされハードルが高かったように思います。</p> <p>また、食の安全についても各自治体においては、最低農業基準など国家基準よりハードルを上げておりますので、農業試験場などや保健所といった身近な地方機関と連携して自治体でできることは自治体でやるべきだと思います。</p> <p>6 地方自治体における法執行の位置づけ</p> <p>自治体ごとで独立しておこなっている消費者行政を、都道府県、または都道府県を超えて連携して悪質事業者規制の実行性を確保するための法執行することに賛成します。都道府県による実績のばらつきがないように国の指導を求めます。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>7 地方消費者行政の基盤・環境の整備について 地域における消費者団体や事業者団体などの協力により、消費者教育や啓発活動の推進を地域の参加者を多く募って行うことは、妥当であると賛成します。 自治体が広く住民からの声を聞いて、幼稚園からの消費者教育をどのように行うべきかまとめていくことが必要不可欠であると考えます。それには、自治体職員自ら自発的にシステム構築にむけて考える必要があると思います。 なぜなら今までも、自治体は国民センターだのみであって、研修を受けても何も変わらなかった自治体が多かったからです。自治体自ら「受け身の自治体から選択する自治体へ」に変わらねばならないのではないかと考えております。</p> <p>8 今後の消費者行政の充実・強化の進め方 平成24年度中に、市町村窓口を全地町村に設置する案に賛成です。その案を実行に移すようにするためには、各自自治体においては、今後の消費者行政をどのように進めるのか、早急に実行可能な具体的案の提出を、国が強制的に求めるべきと考えます。 そもそも消費生活相談とは「よろず相談」であり、多方面の知識を必要としていました。よろず相談の中から消費生活に必要な部分を助言したり、業法との不適合性を見つけてあっせん解決をするというのが基本です。消費生活相談員ならびに消費者行政職員は、高齢化社会になる昨今の状況を踏まえ、視点を低くしてどうすれば高齢者を悪質事業者から守れるか、これからの若い世代をインターネットを想定していなかった法律からどのようにして新しい法改正につなげていかなど考えながら相談業務をしていくことは、不可欠だと考えます。</p> <p>以上、省庁の縦割りを超えた消費者庁のこれからの法整備に期待しております。</p>
55	個人	<p>2、相談ネットワークのあり方について 趣旨)消費者行政の中核は都道府県・政令指定都市等大規模自治体とし、他の市町村はバックアップ体制の強化を図り、場所の提供、聴取業務の補助、啓発活動の協力などを行う。 理由) 1 全国には大小さまざまな規模の自治体があり、財政状態、優先課題も様々である。「身近な…」「基礎的な…」自治体ということと窓口を設けることは直結しない。多くの自治体において、「専門窓口」を設け、「専門職員」配置することは非効率的である。 2 広域連合あるいは広域連携の提案であるが、この際その連合形態を都道府県と考える方がより現実的ではないかと思う。その上で、基礎的自治体である市町村は、消費者行政の中核を担う都道府県を全面的に支援し、協力していくとする方がいいのではないか。 3 消費者相談窓口設置を努力義務化しても、地方消費者行政活性化基金を設けても、単に形だけ整えている自治体のほか、設置の気配さえない自治体も多い。相談とてまったくない規模の小さい自治体に至るまで窓口を設けるとすれば、その無駄は計り知れないものになるのではないか。 4 今回の誘導策で窓口を設置した小規模自治体の実態を知るべきである。職場での経験も浅い職員が数種の担当事務を任せられ、さらに消費者相談も担っている現状もある。指導できる上司・先輩もなく、年間数件しかない相談のために、専門知識を身に付けさせるというのは、能力以上に、気力の問題として無理である。県レベル・国レベルで実施される各種研修に参加してもそのこと自体が意味のないものとなっている。 5 貴委員会は、ここ数年の各自自治体の取り組みとその顛末を検証しているでしょうか。市町村の職員でここ数年熱心に研修に参加し、スキルアップに努めたあげく、1度も相談業務に従事することなく、異動で担当を離れたあるいは離れるだろう職員が何人あるか。検証することも必要ではないか。日々の経験がものをいう業務であれば、他の部署においても生かせるというのは説得力に乏しいと思う。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
56	団体	<p>1、地方消費者行政の実情 当会では、1999年から、〇〇県の市町村における消費生活関連事業調査を毎年続けてきました。以下、2010年度の調査から見てきたことの特徴を2点述べます。 (1)消費者行政を担当する人員体制(専任職員、兼任職員)が、過去10年間で最も少ない体制になっています。専任職員が配置されているのが11/64自治体となり、5年前(平成17年)には21自治体あったのが11自治体に減少しています。専任職員数も、過去10年間で最も少なく38人。5年前と比べても、58人から20人減少しています。また、人口20万人以上の都市(9自治体)で、専任の職員が配置されていない自治体が5自治体あります。地方消費者行政を推進していくうえで、担当する職員の配置は非常に重要です。 (2)消費者行政関連予算では、活性化基金を除く自主財源の活用額では、ほぼ前年並み(前年比99.3%)となっており、集中育成・強化期間後の予算措置が心配になります。活性化基金を呼び水として、市町村の自主財源を含めた積極的な展開を期待していたところですが、人口一人当たりの消費者行政関連予算は39.3円(活性化基金除く)に留まっています。</p> <p>2、消費者行政における国と地方のあり方について (1)地方消費者行政を強化することは、国と地方自治体が、暮らしの安全安心を確保する行政に転換を図る重要課題であると考えます。これまで、使途自由な地方交付税の増額や3年間限定の活性化基金が交付されてきましたが、地方消費者行政の体制強化には十分な効果を発揮できていません。地方消費者行政の財源のあり方について、地方自らの財源を基本しつつも、国も一定程度の負担をすべきと考えます。 (2)これまでの国による地方消費者行政への財政支援では、必ずしも実際の地方消費者行政への配分につながっていないことを踏まえ、財政支援は「地方消費者行政の活用に確実につながる形での措置」とすべきと考えます。なお、地方消費者行政に係る経費の大半が人件費であることを考慮し、人件費にも活用できるようにすべきと考えます。 (3)地方消費者行政は、自治体間の格差が大きい分野でもあり、小規模な自治体の住民の中には、身近な相談を受けるのが難しい場合もあります。地域社会の安全を守るための社会基盤として地方消費者行政を位置づけることで、どこの地域でも同質同程度のサービスが受けられるよう、国は財政支援を伴う相談窓口と相談員の配置等の標準的な目安を示す整備方針を明示すべきと考えます。</p> <p>3、相談ネットワークのあり方について 高齢者に対する悪質な勧誘等の消費者被害が増加している中で、住民に身近で専門的な相談窓口整備は緊急の課題であり、都道府県の役割を明示など消費者行政の拠点整備を推進することには賛成します。 しかし、国民生活センターの経由相談に自治体から寄せられる相談のうち、約3割が都道府県からのものであることは、市町村のバックアップ機能を果たすべき都道府県が対応出来ない相談が多く存在することを表していると思われます。地方消費者行政への国の相談支援機能は今後も重要であり、相談ネットワークについて、国は広域連携の推進とともに市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>4、消費生活相談員の処遇のあり方 消費生活相談員の専門性向上や、それに見合った処遇改善の必要性や雇止めが適当でないことについて、国が具体的指針を出すことには賛成です。しかし、財政支援について、「一定程度」と記述されていますが、「一定程度の負担」の方法が、消費者行政に確実に使用される方式とすることを明記すべきであると考えます。また、国が、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対し、より積極的な働きかけと財政支援が必要と考えます。</p> <p>5、情報の収集・分析及び情報提供のあり方について PIO-NET情報の入力事務が相談員の業務負担増大を招いている点も踏まえ、国としても「一定の負担を検討する必要がある」としていますが、少なくともこの事務に係る費用は、一時的な財政支援ではなく、恒久的な財政措置として位置付けるよう、消費者委員会の意思として明確に記述すべきと考えます。</p> <p>6、地方消費者行政の基盤・環境の整備について (1)地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の機関を要するという指摘には賛成します。しかしながら、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要」という指摘では不十分と考えます。消費者庁制度WGによる1月24日報告書では、国の施策としては「事例紹介」「一括交付金の活用」を示すにとどまっています。 (2)調査会報告書案(骨子)では、消費者団体等の活動が「地域の消費者行政に刺激を与え」「消費者行政が効果をあげるための重要な基盤」と記述されています。しかしながら、地域の消費者団体は、財政問題や後継者の育成、活性化など、さまざまな問題を抱えています。消費者団体を協働の主体として継続的な活動を展開できるようにするためにも、消費者団体に対する活動支援制度の構築や充実について記述すべきです。また、地方公共団体に対し消費者団体の育成・強化について行うよう明記すべきと考えます。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
57	地方公共団体	<p>【項目】 1 消費者行政における国と地方のあり方 (2) 地方消費者行政に対する国の関与と負担 ①, ②</p> <p>【趣旨】 国の負担については、ネットワーク構築に必要な施設等の整備、相談員の育成等の事業、全国一律に実施すべき情報収集に係る事務や情報入力に係る研修事務のみならず、県や市町村がそれらの事務等を行うために経常的に要する費用についても、国が適正に負担すべきである。</p> <p>【理由】 消費者行政に関する事務について、国として推進する事務を県や市町村が行う場合、適正な費用負担なくしては、その事務の実施が困難であるため。</p> <p>【項目】 2 相談ネットワークのあり方について (3) 望ましい広域連携のあり方</p> <p>【趣旨】 広域連携を構築するか否かについては、国で一律の基準を設けるべきではなく、市町村の自主的な判断に委ねられるべきである。</p> <p>【理由】 消費者行政の広域化に当たって、地域主権への配慮をお願いしたいため。</p> <p>【項目】 2 相談ネットワークのあり方について (3) 望ましい広域連携のあり方 ②, ③</p> <p>【趣旨】 広域連携で相談対応に県の出先機関が参加するとされているが、県出先機関が執行権限を有していない消費者関係法令も多く、また、相談等への対応を市町村が行う旨を定めた消費者安全法の趣旨からも後退するものと考えられる。</p> <p>【理由】 広域連携に当たっては、地方の実情に沿って実施する必要があるため、また、消費者安全法の趣旨に沿った形で実施する必要があるため。</p> <p>【項目】 4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方 (3) PIO-NETへの相談情報の入力事務の負担</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>【趣旨】 相談窓口の入力に伴う手間・費用負担については、人件費補助を含め、国が適切に一定の負担を行うとともに、現行では自治体の負担とされているPIO-NET使用に当たって必要なトナー等の費用も国の負担とすること。</p> <p>【理由】 現在、PIO-NETを導入している市町村が、将来において財政上の問題から廃止することがないよう配慮する必要があるため。</p> <p>【項目】 5 地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材確保について</p> <p>【趣旨】 人材面、財政面や施設・機器の維持管理の面から、各県が独自に実施するよりも、国において商品検査機能を有する機関の機能強化が効率的であり、効果的・迅速で、公平な水準での検査が実施できる。</p> <p>【理由】 人材面、財政面や施設・機器の維持管理の面から、各県が独自に実施することは、困難である。 全国的に流通している商品を、県で実施するのは、非効率的である。</p> <p>【項目】 8 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方</p> <p>【趣旨】 衆議院・参議院の附帯決議において、消費者委員会で検討することとされている、平成24年後以降の「集中育成・強化期間後の国による支援の在り方」の検討に当たっては、地方自治体の消費者行政に対する国による長期的な財政支援を実施すること。</p> <p>【理由】 平成21年度以降に消費者行政活性化基金等により、消費生活相談員等の新規配置を行うなど消費者行政の充実・強化を図った市町村において、集中育成・強化期間後に国による財政支援がなくなった場合、消費者行政の後退が予想されるため。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
58	個人	<p>第1 意見の趣旨</p> <p>1 国の財政支援(骨子案の下記項目)については、消費者行政への財政支援であることを明確化すべきである。</p> <p>① 1「消費者行政における国と地方のあり方」(2)地方消費者行政に対する国の関与と負担</p> <p>② 2「相談ネットワークのあり方について」(4)上記広域連携推進のための方策</p> <p>③3「消費生活相談員の処遇のあり方」(2)相談員の処遇・研修等とそのための具体的な指針</p> <p>④4「情報の収集・分析及び情報提供のあり方について」(2)PIO-NE Tの設置範囲の拡大</p> <p>2 骨子案6「地方自治体における法執行の位置付け」においては、少なくとも特定商取引法のように法執行が国の責任でもあるという法律の執行に関しては、地方自治体が執行するに についての応分の負担を行うべきである。</p> <p>第2 意見の理由</p> <p>1 はじめに</p> <p>国の財政支援についての骨子案の内容は、抽象的であるばかりでなく、具体的討を消費者庁に委ねている。 しかし、このような意見では、消費者庁及び消費者委員会設置法附則4項(以下、附則4項と略称)に定められた検討としては十分ではないと考えるので、報告書においては国による地方消費者行政の財政支援に関して具体的な支援策を明確に打ち出すべきである。</p> <p>2 附則4項について</p> <p>まず、附則4項を確認すると、次のような内容である。 「政府は、消費者庁関連3法の施行後3年以内に、消費生活センターの法制上の位置付け並びにその適正な配置及び人員の確保、消費生活相談員の待遇の改善その他の地方公共団体の消費者政策の実施に対し国が行う支援の在り方について所要の法改正を含む全般的な検討を加え、必要な措置を講ずるものとする」 また、この関係の主な附帯決議をあげると、次のとおりである。 「今後三年程度の集中育成・強化期間後の国による支援の在り方や、消費生活センターの設置、相談員の配置・処遇等の望ましい姿について、その工程表も含め消費者委員会で検討を行うこと」(衆19項) 「今後三年程度の集中育成・強化期間後の国による支援の在り方や、消費生活センターの設置、相談員の配置・処遇等の望ましい姿について、実態調査等を行うとともに、集中育成・強化期間の取組を踏まえ、その後も適切な対応が講じられるよう配慮し、工程表も含め消費者委員会で検討すること。なお、検討に当たっては、広域的な設置を含め地域の実情に応じた消費生活センターの設置、PIO-NE Tの整備、相談員の資格の在り方についても十分配慮すること」(参24項) 「地方公共団体の消費者行政の実施に対し国が行う支援の在り方について所要の法改正を含む全般的な検討を加えるに当たっては、消費者、生活者が主役となる社会を実現する国民本位の行政への転換を目指す消費者庁設置の趣旨にかんがみ、国と地方の役割分担など消費者行政の在り方についても併せて検討すること」(参30項)</p> <p>3 国会で確認された附則4項の趣旨</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>上記の附則4項の趣旨は、参議院の消費者問題に関する特別委員会の質疑で確認されている。議事録から主な発言を掲載すると、次のとおりである。</p> <p>(4月27日)</p> <p>○小宮山洋子君 基金については政府が運用するわけですが、私たち修正をした者としては、先ほどお聞きのように、今回のことについても内閣府と総務省とどうも縦割りじゃないかという心配をやはり聞いていらっしゃる方は思われたと思うので、これは野田大臣にもしっかりと頑張ってくださいと思うんですけど、少なくとも私たちは地方の窓口、ここをしっかり充実する、相談員が官製ワーキングプアと言われないような状況にすることに非常に多くの時間を割き、最後まで合意ができなかったのも、このところを各党の政策責任者と理事の合意文書という形でしたのが、先ほど政府委員が読み上げられたところです。</p> <p>ですから、私どもは、とにかくこの集中期間の間に増加する部分、そこについてはしっかりと本当に必要な人件費がこの基金によって賄われるようにしてほしいというふうに希望を持っておりまして、三年後につきましてもやはりしっかりと、三年以内に処遇について考えるということもしっかり取っております。そうしませんと、なかなか、御承知のように、自治事務だからできないということで終始していたんですけども、当初は、学校の教員とか警察官とかも最初は全部国が財源を持って全国に配置をして、その後自治事務にしていったという経過がございますので、是非そういう配置基準や処遇などもこの三年の間に決めて、そのところはしっかりと政府が財源も保障する、そういう形にしてほしい。ですから、この基金についても十分に人件費に使えるようにしっかりとやってほしいというのが修正者の意思でございます。</p> <p>(5月22日)</p> <p>○近藤正道君 そこで、冒頭お尋ねをしたいというふうに思いますが、今日は修正発議者の皆さんに来ていただきましたけれども、設置法の附則の第四項で、相談員の待遇改善を盛り込んでいただきました。そしてまた、附帯決議の十七で、頑張っている相談員を抱えている自治体についてはいろいろ手当てをすると、こういう附帯決議を付けていただいたわけですが、修正発議者の皆さんがこういう附則あるいは附帯決議を作った意図を冒頭しっかりと聞かせていただきたいと、こういうふうに思います。</p> <p>○日森文尋君 お答えいたします。</p> <p>今、近藤委員おっしゃったとおり、相談員の皆さんは、言わばボランティアといいますが、そういう精神で消費者行政を支えてきたということが言えると思うんですが、その実態は、実はワーキングプア、官製ワーキングプアと言われるような、極めて劣悪な労働条件の中で仕事をしているということがあるわけです。それを何とかしたいということも地方公共団体あるんでしょうけれども、しかし、御存じのとおり、公共団体、非常にお金がない、財政が逼迫しているという状況の中ではなかなか金も出せないということであるならば、この相談員の人件費等について国が最大限の、可能な限り国が支援すべきだと、そういう趣旨に基づいて規定をいたしました。</p> <p>しかも、消費者問題、これから消費者庁ができてますます重要になるわけで、したがって、それを一番末端で支えていく相談員の皆さんの役割がますます重要になってきているということを見ると、相談員に対する支援については、三年間の集中育成・強化期間だけではなくて、その後も国が適切に支援を行うべきだろうという観点から、基金の適切な運用、あるいは設置法附則四項でその後の国の支援の在り方について検討、必要な措置というのを政府に求めるということでございました。</p> <p>具体的にちょっと申し上げたいと思うんですが、設置法附則第四項においては、例えば公の施設かあるいは行政機関か、こうしたことを含めて、消費生活センターの法制上の位置付けを明確にしたいと。それから、その適正な配置及びその人員の確保のための全国的な基準として、センターの配置、人員の基準を決めると、そのことの是非について検討しよう。消費生活相談員の待遇の改善のために、国による地方自治体への支援の在り方といった事項について、これはもう地方財政法、この改正も視野に入れて、そういうことを含めた所要の法改正を含む一般的な検討を加えて、必要な措置を講ずること、これを求めていきたいという趣旨でございます。</p> <p>それからもう一つ、附帯決議十七においては、基金の適切な運用に関して、できるだけ地方の実態に即して使い勝手の良いものにするのと同時に、相談員の処遇改善を促す仕組みを設けるために、交付要綱の改正、これも含めて幅広く取組を促進する、これをやっていきたいと思いますということで、全体が一致をして決めたものでございます。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>(5月28日)</p> <p>○仙谷由人君 現場の消費生活相談員の方々の処遇、それから権限、これが最も重要なことであると。政治的に申し上げれば、あるいは法律論的にも、この相談という、カウンセリング、コンサルタントであります、これが行政サービスとして提供されることが、例えば教員やあるいは警察と同じような程度に優先度が高いとか、大事なものだという位置付けができるならば、地方財政法の改正とか、あるいは定数管理ですか、そういう基準を国の法律で決めればちゃんと予算的な措置が合法的にできると、それをやろうということを随分申し上げたんでありますが、そこまでは至っていない。附則でそのことを検討すべきということを書いてございますので、これから発足する消費者庁あるいは消費者委員会の中で、その具体的な制度化についての成案を是非作っていただきたいと、こう思っております。</p> <p>4 消費者委員会への期待と責務</p> <p>以上のとおり、附則4項に従えば、法改正(地財法の改正も含んでいる)を含めて検討したうえ、財政支援を含めた具体的な制度を提言することが求められている。消費者庁国会の審議を見守った全国の地方自治体は、附則4項によって具体的な支援策が提言され、実行されることを期待している。このことは、全国の消費者団体や消費者も同様である。超党派で合意し、全会一致で修正合意をして附則4項が新設されたのであるから、これは当然の期待といえることができる。したがって、細部については消費者庁に委ねるとしても、骨格は具体的に提示する必要がある。</p> <p>5 消費者委員会の性格と取り纏めのあり方</p> <p>(1)取り纏めについての考え方 もともと、消費者委員会の取り纏めを具体化し、実施するのは消費者庁である。そこで、取り纏めに際しては、消費者庁の方針に則した内容にするか、あるいは具体化そのものを消費者庁に委ねるのが適当だという考え方もない。骨子案の「はじめに」の最後に、「現実的かつ実効性のある対応策をとりまとめた」との趣旨は、そのようにも読める。しかし、このような考え方は、消費者委員会に求められている役割には相応しいとは言えないと思われる。そこで、この点について敷衍することとする。</p> <p>(2)独立した第三者機関としての消費者委員会 まず、消費者委員会は、独立した第三者機関として位置付けられた。この点、設置法6条2項1号の趣旨について、設置法案修正案要綱は、次のように明らかにしている。「この委員会は、独立した第三者機関として消費者行政全般に対する監視機能を有するものであることを明確にするため、その所掌事務の規定順を、まず、自発的な権限規定である『自らの調査審議の結果に基づく内閣総理大臣等に対する建議』を規定し、これに続いて『内閣総理大臣等からの諮問を受けて行う調査審議』を規定すること。」このように、消費者委員会は「独立した第三者機関として消費者行政全般に対する監視機能を有するものである」との点は、重要である。そこで、念のため、この関係についての国会質疑部分を掲載しておくこととする(2009年4月23日参議院消費者問題特別委員会。衆議院での修正についての質疑が行われ、修正案提案者として答弁している部分である)。「衆議院議員(階猛君) 修正協議の中で、そういう審議会か外局かという法的な位置付けにこだわるよりも、やはり機能というか権限というか、そちらを重視すべきであるということと権限を、名より実を取るといいますか、そういうことで審議会になったというふうに御理解いただければなと思います。それで、実際問題、審議会等として位置付けられたことによって何か問題が生じるかということでございますけれども、これは先ほど仙谷議員からも答弁させていただいたとおり、権限については非常に強いものになっているということです。具体的に言いますと、消費者庁及び消費者委員会設置法の中では、6条2項1号において、まず、この消費者委員会というのは自ら調査審議し、必要と認められる事項について内閣総理大臣等に建議することができるということでございます。この建議というのは、普通、審議会ですと答申と申して、何か諮問があった場合に受動的にその意見を出す、これが答申でございますけれども、今回は、建議と申しますと、これは諮問がなくても自発的に調査審議して意見を出すことができる、そういう権限がまず一つ。それから二つ目として、6条2項3号にありますけれども、内閣総理大臣に対して、消費者被害の発生又は拡大の防止に関して必要な勧告を行うことができるとともに、その勧告、出しっ放しではなくて、それに基づいて行われた措置について報告を求められることも規定しております。さらに三点目としては、8条の方になります、必要がある場合には関係行政機関の長に対する資料提出要求などを行うことができるというふうになっておりまして、そういう権限の面では極めて強いものが与えられておりますので、十分に、審議会という名称ではございますが、しっかりとした仕事はできると、そういうふうにご考えております。」</p> <p>(3)委員の独立職権行使 次に、委員の独立職権行使について、設置法7条は、「委員会の委員は、独立してその職権を行う」との規定を新設した。この規定を設けた趣旨について、仙谷議員は、修正案提出者として、「消費者政策の担当大臣は、内閣府設置法第11条の2の規定によって消費者委員会の事務を掌理することになるが、この事務は消費者委員会の権限行使がスムーズに行えるための、外枠の事務・サポートに徹するための事務ということになる」と答弁している。つまり、この規定を新設した趣旨が、消費者委員会の委員が大臣の指揮監督を受けずに職務を遂行することにあることを明らかにしており、野田大臣も同様の認識を示した(参議院消費者問題特別委員会2009年4月23日)。</p> <p>このように、消費者委員会の各委員は、消費者庁はもちろん、担当大臣の指揮監督も受けずに職務を執行するのである。これは、調査会の委員も同様である。したがって、消費者委員会の意見が消費者庁や担当大臣の意向と異なることはあり得るし、それ自体、まったく問題はない。むしろ、異なった意見をどう調整するかという問題はあり、最終的には政策判断がなされることになる。しかし、そのことと、初めから政府の方針に則した案を提案することとは別の問題である。</p> <p>(4)小括 以上のとおりなので、消費者委員会としては、消費者庁国会における審議を踏まえ、附則4項の趣旨に従った具体的な提言を行うべきである。そこで、意見の趣旨に記載したとおり、財政支援は消費者行政に特化したものであることを明確化し、骨格においては消費者庁に委ねることなく検討を遂げるべきである。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
59	地方公共団体	住民の人口や財政規模の小さい市町村においては、独自に常設の相談窓口を設置することは現実的でないと考えられるため、「地方消費者行政専門調査会報告書案(骨子)」の別紙1の2ページに示されたような広域連携が有効と考えられる。しかし、その場合にも、財政規模の小さい市町村では、負担金の捻出が困難と見込まれるため、国の支援(肩代わり)を検討していただきたい。
60	個人	<p>1 国と地方のあり方について</p> <ul style="list-style-type: none"> ○消費者庁設置法の附則第4項で、「地方公共団体の消費者政策の実施に対し国が行う支援の在り方について所要の法改正を含む全般的な検討を加える」とされていますが、国の支援についてあまりにも不十分で、法律の要請に応えていません。 ○恒常的な国の財政負担がPIO-NETの入力事務経費だけというのでは、不十分です。都道府県に対しては、法執行のための財政負担も必要です。 ○財政負担の仕方についても明記すべきであり、消費者行政のために使われるような交付方法を取るよう明記すべきです。そうでないと、現方法では消費者行政には予算は使われません。 <p>2 相談ネットワークのあり方について</p> <ul style="list-style-type: none"> ○都道府県の役割に関する記載が不十分です。 ○相談窓口の充実のために思い切った財政措置が必要です。 ○消費生活センター業務は都道府県、市町村が行うべきで、民間委託は馴染みません。なぜならば、単なる相談だけで終わることなく、その相談をきっかけに高齢者福祉や生活支援等の他の行政部門との連携が必要となることもあるからです。 <p>3 消費生活相談員の処遇のあり方</p> <ul style="list-style-type: none"> ○自治体に対して具体的指針を示すだけでは、不十分です。 ○根本的には、長期間の勤務を要する相談員には、短期の非常勤とは異なった雇用制度を作るべきです。 <p>4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について</p> <ul style="list-style-type: none"> ○PIO-NETの入力事務費用については国が負担すべきです。 <p>5 地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材の確保について</p> <ul style="list-style-type: none"> ○相談員や職員の研修は国民生活センターがこれまでと同様に行うべきです。 ○商品テストにおいても、各地方自治体が行うとしても、国民生活センターでの商品テストは生活者目線を持った商品の在り方を考える上でも存続すべきです。 <p>6 地方自治体における法執行の位置づけ</p> <ul style="list-style-type: none"> ○地方の仕事を増やすばかりでは、地方への支援にはならない。仕事を増やすなら財政的支援をするように明記すべきです。 ○法執行における国の取組みが不十分であるにも関わらず、言及が弱いです。

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
61	団体	<p>1 消費者行政における国と地方のあり方 (1)いくつかの事務や事業については財政支援が必要なことを明確に述べることが必要である。 消費者庁等設置法附則第4項により「…地方自治体の消費者政策の実施に対して国が行う支援のありかたについて、法改正を含む全般的な検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。」とされている。支援のあり方として、最も重要な項目が財政的措置。 消費者委員会の意思として、財政的措置について積極的な提言をすることが求められている。例えば、地方財政法第10条に「消費者政策の実施」(※)を書き込むことを提案することが求められているのではないか。 ※具体的な記載例としては、「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」とすることが考えられる。 (2)「一定程度の負担を検討する必要」との記載であるが、「検討する必要」は、「行う必要」とすべき。消費者委員会が消費者庁に「検討」を委ねるといふ結論だと、消費者委員会が十分な検討ができていなかったと言っているに等しい。 さらに、国が財政的な負担を行うと言っても様々な負担の仕方があり、一括交付金のような負担の仕方では消費者行政の拡充のために使われないので、「消費者行政のための交付金」であることを明記した財政的措置を取るべきである。</p> <p>2 法執行について (1)現状は、法執行の飛躍的な強化が求められているが、法執行強化のための方策が不十分だと思う。報告書案記載は基本的にはこれまでの取組みの延長でしかなく、これによって法執行体制が飛躍的に強化されることは期待できない。国の負担についても、「技術的支援等の一定の負担」では大きな効果は期待できない。 第8回専門調査会での埼玉県からの報告にあったように、道府県の法執行担当職員の数が少なくしかも兼任であるというところに法執行が不十分な原因がある。法執行担当者数の確保のための財源措置についても言及すべきである(PIO-NET入力にかかる国の財政措置と同様の措置が必要)。 (2)圓山茂夫委員の意見(第7回専門調査会)にあったように、ほとんどの行政処分は複数県にまたがるものであり、県内に限定される事案はむしろ稀である。そうだとすると、被疑事案に対する法執行は本来は国の事務である。したがって、地方自治体の法執行体制だけでなく、国においても地方支分局を含めて執行担当者の増員を図るべきことにも言及すべきである。また、そのような国の事務の一端を都道府県が担っているとしたら、国は都道府県に対して法執行のための財政的支援も行うべきである。 (3)報告書案骨子第1項で「国としても責任をもって積極的に推進していく必要のある事務」として消費者事故等の情報収集のみが摘示されているが、法執行についても同様に位置づけるべきである。</p> <p>3 相談員の雇止め防止・待遇改善について 報告書案骨子は、消費者庁から都道府県に具体的指針を示すことにより雇止めをなくそうというもの。しかし、それだけでは雇止めの防止に効果的ではない。 「任期の定めのない短時間勤務職員制度」や正規職員化を図ることによって雇止めの防止をも検討すべきである旨言及すべきである。 また、相談員の待遇の改善のために、効果的な財政的支援の方法について提案すべきである。相談員の待遇改善のためにという理由で地方交付税算定基準が倍増されたが、結果は効果がなかった。もっと効果的な財政的支援を講じるべきである旨明言してほしい。</p> <p>4 相談員資格の国家試験化についても言及すべきである。 相談業務の専門性と、100万件もの相談の助言・あっせんという業務の重要性から国家資格化が望ましい。</p> <p>5 相談窓口のあり方について 報告書案骨子は、相談業務についての都道府県の役割に関する記載が弱い。市町村に相談窓口の設置の必要性を強調するあまり、都道府県の相談窓口は必要ないというように読まれる危険性がある。その結果、市町村に相談窓口が普及すれば、都道府県が相談業務から撤退していくことが懸念される。 「都道府県においても相談業務を行う意義は何か。」という論点について、しっかりとした見解を述べるべきである。 ①広域性のある被害についての相談は都道府県で受けた方が的確に対応しやすい。 ②専門性が必要な相談に対しては、バックアップ体制の点からしても都道府県で行う必要がある。 ③消費生活センターが設置されていない市町村の補完的な役割を担っている。 ④市町村における苦情処理を支援するためには、都道府県としても実際に相談業務を行っていないと適切に行えない。 ⑤事業者規制などの法執行権限は都道府県にある場合が多く、事業者規制に繋げるためにも都道府県は直接相談を担当すべきである。</p> <p>6 相談窓口の充実強化のための支援として、「数年程度」ではなく、相当年数が必要。 3年間の活性化基金では、わずかしか効果が見られなかった。 これまで消費者行政が自治体において軽視されてきた経過からみて(消費者行政は周回遅れの行政分野)、せめて10年程度は地方の財政を支援しないことには、消費者行政が全国の自治体に根を張ることはできないと思われる。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
62	個人	<p>1 消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分と考える。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながらないと思われる。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成です。 ただし、単に指針を示すだけでなく、さらに地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持つため、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切と考えるです。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難と考えます。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきと考える。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの実際の具体的な支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分と考える。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できないと思われます。</p>
63	個人	<p>(1)消費者行政における国と地方のあり方について ○消費者にとって身近な自治体で基本的な相談窓口ができることは重要だと考えます。ただしそこですべて解決できるというレベルには大きな格差があると思います。 かつての消費行動は狭い範囲の地域で行われ、あっせん等の相談業務も地元業者などの対応で済む場合が多かったですが、現在は通信販売やITネット購入など、業者は全国(特に都市圏に集中)に存在し、地方の小自治体にとって過重な負担になっています。川下の住民に対する行政サービスは地方行政の役割ですが、川上の事業者対応に関する業務や費用の負担は国や県で援助すべきと考えます。 川上の健全な事業者育成を進めるためにも、不当な事業者に対しては積極的に法的措置を国や県が取るよう希望します。</p> <p>(2)相談ネットワークのあり方について ○地方への権限移譲が進められていますが、地方自治体の規模、地理的条件などから地域間格差は広がっています。そのために広域連携のシナリオも提起されていますが、県等のリーダーシップ、国からの積極的な誘導策が必要と考えます。また、どこに住んでいても最善の解決がされるよう、相談員の育成、情報の共有化がスムーズになされるよう願います。</p> <p>(4)消費者教育の充実 ○消費者被害の未然防止には消費者力を付けるための生涯教育が重要と考えます。小学生から高校生まで一環性のある消費者教育プログラムの充実と、高齢者人口の増加の中で社会教育の充実を図るために、文科省・厚労省など関連省庁との連携と地方行政へのアプローチを求めます。</p> <p>(5)消費者と事業者の格差を埋めるために、中間組織である消費者団体の育成が必要です。 ○くらしの身近で活動する消費者グループから広域的・専門的に活動するNPO法人まで多様な活動がありますが、多くが資金のない中でボランティア活動を続けています。とくに団体訴訟の資格を有する適格消費者団体が果たしている機能は重要で、社会全体で支えるべきと考えます。持続的な活動をするためにも、公的支援を求めます。</p> <p>(6)○国民生活センターの消費者庁統合が議論されていますが、統合することで消費者庁の機能は充実されるでしょうが、センターが担っていたほどに機能が充実される保証はないと考えます。とくに、持続的な専門性、様々な相談業務の受け皿を務めたことで培った柔軟性、緊急時に地方行政や事業者に対応できる機動性などは独立法人の立場の方がより果たせると考えます。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
64	個人	<p>○第3 消費生活相談員の処遇の在り方については賛成 相談員には法律など幅広い知識だけでなく常識力、事務能力、交渉力までも求められる。どこの地域に住んでいる住民も同じように消費生活相談を受けることができる体制にするには個々の相談員の努力だけではなく国のバックアップが必要。相談員の研修は国(国民生活センター)がすべき。 ○消費生活相談、消費生活センターは都道府県、市町村の行政が行うもので、民間委託はなじまない。 ○全国の市町村に相談窓口、PIO-NETの体制を作り入力等の費用については国が負担をすべき。 ○限定期間の活性化基金だけではなく今後も国は財政負担を行ってほしい。</p>
65	団体	<p>私たちは、『食べもの』『地球環境』『人』を大切にしたい社会をつくりたいを理念に、約40万の組合員が安心して安全な生活を願い活動をすすめている組合です。今回の報告書案について、くらしの安全・安心を推し進めるものとして概ね賛同いたします。しかしながら、地方自治体の消費者行政の推進には、国の強力な支援は欠かせないことから、報告書の提言が将来にわたって有効となるよう、特に以下の3点については記述の追記ならびに、変更を要望します。</p> <p>1. 「1 消費者行政における国と地方のあり方 (2) 地方消費者行政に対する国の関与と負担」について</p> <p>報告書では、財源の負担を「地方自らの財源をもって手当てすることが基本と考えられる」とありますが、財政が逼迫している地方財政の現状を見ると、国の支援がなければ消費者行政の活性化は図れないと考えます。また、地方によって格差が広がることも容易に想像できます。国の支援については、同項??で述べられていますが、消費者行政の充実と継続を図るためには相談員の増員が必須であることから、人件費の支援についても追記することを要望します。</p> <p>2. 「4. 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について (3) PIO-NETへの入力事務の負担」について</p> <p>PIO-NETについて「国が一定の負担を行なうことや、システムの刷新等について検討を行なう必要がある」とありますが、PIO-NETは消費者行政を支える重要なインフラであることから、検討ではなく、国が積極的に管理、運営を行なうことを求めた記述に変更することを要望します。</p> <p>3. 「6. 地方自治体における法執行の位置付け (3) 都道府県等の執行権限強化 ?」について</p> <p>広域的な被害防止を図るために、都道府県による行政処分の効果を当該処分の効果を全国に及ぼすことができるようにすることへの提言について「国としても技術的支援等を検討する必要」とありますが、「検討」とどめず、実施することを求めた記述に変更することを要望します。</p>
66	個人	<p>〇〇(自治体)のセンターの所長をしています。報告書案(骨子)を拝見して大筋共感をいたしておりますが、4-(3)pio-netの入力事務について現場にいる者として一言述べさせていただきます。</p> <p>報告書案(骨子)にあるように消費者行政推進の重要なインフラとしての位置づけから、できるかぎり相談内容をその日のうちに入力するよう指示しており、そのため、便宜上勤務時間の中でカード入力時間を定めているのですが、実際にはほとんど守られておりません。極端な話、相談でも来所でも1件の相談が終わる都度入力すればいいのですが、実際には次々と電話や来所者がある中で、カード入力は後に回して相談に対応せざるを得ない状況です。相談員が常勤職員であれば、相談時間終了後残業してでも入力すればいいのですが、非常勤職員のため時間外勤務は建前上できませんし、残業したとしても何の保障もありません。現在、本県の相談員は週4日勤務者と週3日勤務者がおおよそ6:4ですが、やはり勤務日数の短い相談員の方が入力に追いつかないことが多いようです。入力事務に係る費用の一部を国が負担していただければ、その費用を相談員の処遇改善に回すことができますので大変助かります。報告書では、こうした負担の具体的な実状にもふれていただければ幸いです。</p>
67	個人	<p>活性化基金について、新しい机、パソコン、本棚等の消費者センターの設備はよくなりました。しかし相談員の待遇改善、雇止めについては、まったく進展がありません。基金を延長して、人件費に使えるようにしてもらいたい。このままでは、活性化基金で新規採用された、相談員は基金が終了すると解雇という可能性もあるので不安になります。相談員は研修を受け、優秀な職員にも研修を受け、消費者行政を推進できるように国が積極的に地方に指導してほしいと考えます。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
68	団体	<p>1.消費者行政における国と地方のあり方について</p> <p>(1)地方消費者行政の位置づけ及び国と自治体の役割と責任の考え方について</p> <p>①消費者行政の現場は、地方自治体の消費者相談窓口や本課等にあるが、だからといってその事務について地方自治体のみが責任を負って行わなければならないということにはならない。消費者行政は、消費者からの相談やあつせん、そこから派生する事業者指導(法執行)や商品テスト、消費者への注意喚起や啓発・教育、事業者への情報提供、以上の経験に基づく法改正や制度改善、関係者への研修内容改善などが一体的に連動して効果を発揮するものであって、1つ1つの事業主体を分割してすすめるものではない。</p> <p>②消費者保護基本法、消費者基本法、消費者安全法の趣旨に鑑みれば、消費者行政は自治体が自主的・自発的に行う事務ではない。「骨子」には、地方消費者行政の「大半の事務は、住民からの声に応える形で生成、発展してきたものであり、各自治体がいわば自主的かつ自発的に対応してきた事務」としているが、一面的な見方である。これが事実だとすれば、では国はいったいどのように責任を果たしてきたのか、自治体に丸投げしてきたとしたら国の責任は問われないのかということになる。国と地方自治体双方に消費者行政を担う役割と責任があることを明確にして、記述を改める必要がある。(巻末資料参照)</p> <p>③消費者行政の各事業は、事業ごとに独立して行われるものではなく、一体的に取り組まなければ実効性が確保されない事業である。消費者行政全般にわたり、役割と責任(財政負担を含む)を国と自治体双方が担うことを基本的視点に据える必要がある。国・自治体が担う事業を区分したり、特定事業・業務をどちらかの責任に帰す必要はない。消費者行政全般にわたって、国の関与と負担、国と地方自治体の役割・責任分担を考えるべきである。</p> <p>④「骨子」にある国の関与と負担の項には、「ネットワーク構築に必要な施設等の整備・相談員の育成等の事業」と「全国一律に実施すべき情報収集に係る事務や情報入力に係る研修事業」があげられているが、上記の趣旨により、これでは不十分である。消費者行政の各事業は一体的に取り組むこと、国と地方自治体が各々の役割と責任を担う視点から記述すべきである。</p> <p>(2)国の関与と負担について</p> <p>①消費者庁及び消費者委員会設置法附則第4項は、「消費生活センター(消費者安全法第十条第三項に規定する消費生活センターをいう。)の法制上の位置付け並びにその適正な配置及び人員の確保、消費生活相談員の待遇の改善その他の地方公共団体の消費者政策の実施に対し国が行う支援の在り方について所要の法改正を含む全般的な検討を加え、必要な措置を講ずるものとする」とされている。支援の在り方として、最も重要な事項は財政的措置であり、専門調査会の意思として、財政的措置について積極的な提言をすることが求められている。例えば、地方財政法第10条に「消費者政策の実施に関する経費」を書き込むよう提案することが考えられる。</p> <p>2.相談ネットワークのあり方について</p> <p>①「骨子」(2)都道府県と市町村の役割分担の項に、「都道府県が多くの消費者関係法令について執行権限を有していることも踏まえると、都道府県が自らの相談窓口や各市町村の相談窓口で得られる相談情報を効率的に集約し、執行業務に生かすことができる体制とすることが望ましい。」とあるが、「望ましい」ではなく、「体制を整える必要がある」とすべきである。</p> <p>3.消費生活相談員の処遇のあり方</p> <p>①「骨子」(1)相談員が行う事務と求められる能力が①～④に規定してあるが、④は相談員の事務とは認めがたい。消費者行政担当部署の役割であって、相談員の事務ではない。</p> <p>②「骨子」(1)相談員が行う事務と求められる能力の③の規定は不明確さが残る。「骨子」は、「事故情報の連絡 上記①及び②を通じて得られた消費者事故情報について、PIO-NET に迅速に入力するほか、関係部署への連絡に努める。」とあるが、「事故情報の連絡 上記①及び②を通じて得られた消費者事故情報について、PIO-NET に迅速に入力するほか、消費者行政担当セクションへ報告をする。」とすべきである。「関係部署への連絡」は行政職員の仕事である。</p> <p>③「骨子」(2)相談員の処遇・研修等とそのための具体的な指針の項では、「相談員の多様な働き方に応じて制度的な選択肢を充実するという観点から、任期付短時間勤務職員制度の要件緩和による同制度の活用等を検討する必要がある。」としているが、正規職員化の方策や「任期のない短時間勤務員制度」の導入も検討対象とすべきである。</p> <p>4.地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材の確保について</p> <p>①商品テストの役割分担が明確になればいいのではなく、消費者目線で事故原因の究明を第一の目的とする商品テスト機能を充実させる必要がある。その点に国(消費者庁)として責任を果たす体制と方策を具体化することを明記する必要がある。現行の商品テスト各機関の役割分担をどうするのかという視点から考えるのではなく、消費者目線の商品テスト機能をどう引き継ぐのかという視点から考える必要がある。</p> <p>5.地方自治体における法執行の位置づけ</p> <p>①「都道府県における法執行の一層の強化が必要」だが、その方策を具体的に提起して記述する必要がある。多くの都道府県においては、法執行担当の行政職員が兼任体制であり、法執行の経験が圧倒的に不足していることが法執行をすすめる障害になっている。これを、専任体制への切り替えや捜査経験のある警察官(OB)の雇用によって、執行部門の体制強化と経験の蓄積によって打開するという解決方向を指し示す必要がある。</p> <p>②事業者指導の事案は、多くの場合、複数県にまたがるものである。事業者指導の事案に対する法執行は本来は国の事務である。したがって、地方自治体の法執行体制だけに言及するのではなく、国の執行体制についても執行担当者の増員を図るなどの言及をすべきである。また、そうした国の事務の一端を都道府県が担っているのであるから、国は都道府県に対して法執行のための財政的支援も行うことを提起すべきである。</p> <p>6.地方消費者行政の基盤・環境の整備について</p> <p>①「骨子」の「(1)行政と消費者、事業者などの協働及び消費者の声を政策決定などに反映させるシステム構築の在り方」が表記されているが、「政策決定などに反映させるシステム構築の在り方」が具体的に言及されていない。表題に即して、「政策決定などに反映させるシステム構築の在り方」を提起すべきである。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
69	個人	<p>3消費生活相談員の処遇のあり方について</p> <p>現在県の相談窓口で非常勤嘱託員として勤務しているが、5年間の雇い止めにより、毎年ハローワークに公募されている状況です。消費生活相談に関しては、広範囲な法律知識、専門的知見を要し、また、相談者に対し、カウンセリング技術も必要です。私も相談員になりたての時期はすべてにおいて自信がなく、研修や経験の積み重ねにより少しずつその能力を向上させていただいたと思っています。雇い止めに対しては精神的負担も大きく、スキル向上の妨げにもなっています。雇い止めに関しては反対です。</p>
70	個人	<p>1 国と地方のあり方について</p> <p>地方自治体による行政処分に対し、事業者からの行政訴訟が相次いでいる。法執行にまだ不慣れの地方自治体においては、このリスクを嫌い行政処分に踏み切れない事態が起こるかもしれない。本来、都道府県をまたぎ、違法行為を繰り返す事業者への処分は国の業務である。法執行を担う自治体への人員・予算・訴訟への支援が必要。</p> <p>2. 相談ネットワークのありかたについて</p> <p>広域処理は自治体の責任が不明確になり、議会への予算要求などもできないし、管理事務の人員が必要になる。全体として経費削減にはならないのに、実際に働く者にとっては管理費も予算化できないまま年々厳しくなることが予想される。これは相談業務や消費生活センターを民間団体に委託した場合も同様である。広域連合まで組織しなくても近隣市町村の受け入れという方法もあるが、〇〇(自治体)のように、予定より相談件数が伸びなければ相談員を削減するという憂うべき事態が起こっている。</p> <p>現実問題として、消費生活センターがカバーしていない地域はどれほどあるのか？自治体数で考えればまだまだ多いが、カバーしている人口で考えればごく少数である。しかも都道府県は当然カバーしていることを考えると、都道府県の消費生活センター強化のほうが急務である。</p> <p>A自治体は、専門相談チーム制度を採用し、各種のマニュアルも作成してA内いや全国の消費生活センターに頼りにされている。一方、B自治体はB内の各消費生活センター相談員より経験が浅い相談員が多く、民間委託のために法執行部署とのかい離がみられる。C自治体は5年の雇止めを採用しているためC内相談員より経験が浅く、指導的位置に立つことができない。</p> <p>これらを鑑みると、都道府県消費生活センターの「雇止め撤廃」「民間委託方式の撤廃」「法執行部署と相談部署の強力な連携」「基礎的自治体への支援」が急務と言えよう。</p> <p>3. 消費生活相談員の処遇のあり方</p> <p>雇止めは撤廃すると同時に、民間委託ではなく自治体自体が消費生活相談をすることを明確に打ち出すべきである。</p> <p>そのためには、相談員の正職員化が望ましい。ただ、幅広い社会常識や生活知識、社会経験のある人材を広く登用することや、勤務しながらもそれらを磨き続けることで問題商法や商品への触角を研ぎ澄ませられる可能性を考えると、育児や介護、家事、ボランティアなどをしながら働き続けることもきわめて有益であり、正職員のように長期育児休暇を取ればよいというものではない。そのために、既に各団体から提唱されているような「短時間勤務正職員制度(任期なし)」創設を消費者委員会として提言すべきである。</p> <p>4. 消費生活相談員資格について</p> <p>将来的には、国家資格というより、社会福祉主事任用のような任用資格が望ましい。なぜなら、あくまで行政内部での仕事であり、あらゆる行政職員もまた、チャレンジするような任用資格の性質が必要である。具体的には、国民生活大学校などを創設し、1年程度のカリキュラムを組むことなど、消費者委員会としてはもっと大胆に提言すべきではないか。内容は相談員養成講座(最近の短縮版ではなく、3か月ほどいたころの)の内容を基に、全国の大学の講座と提携して共通シラバスで行うことも考えられる。法律・食品衛生・電気工学・情報通信・社会福祉など幅広い内容が必要である。</p>
71	地方公共団体	<p>(意見項目)</p> <p>「2 相談ネットワークのあり方について」の「(2) 都道府県と市町村の役割分担」</p> <p>(趣旨)</p> <p>消費生活相談については、一義的に身近な市町村が受けるのがよいことから、努力義務となっている消費生活センターの設置を、一定規模以上の市町村にあってはその設置を法的に義務づけたほうがよい。</p> <p>(理由)</p> <p>消費生活センター化に慎重な市町村からは、「消費者安全法では市町村における消費生活センターの設置は努力義務になっているので、センター化しない。法律で設置義務化されれば、センター化する。」という意見があるため、市町村の消費生活センター化を推進するため、市については法律での設置義務化(町村については努力義務)も必要と考える。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
72	個人	<p>地方消費者行政専門調査会報告書について感じた点を申し述べます。</p> <p>まず、調査会が地方消費者行政に関するということで国の消費者行政の方向性について記述がないことが気になる点である。福田元総理は、「中国製冷凍ギョーザ問題」等の食の安全に関する各省庁の責任のなすり合いの実態を見て、生活者・消費者が主役となる社会を実現する「国民本位の行財政への転換」を指示したのではないのでしょうか。消費者行政の一元化により隙間事案を発生させない国民が安心して生活できる社会の実現を目指したのだと思います。今回の報告書には、国では消費者庁及び消費者委員会が発足し行政のパラダイムの転換が行われたとあります。しかし内容からパラダイムの転換を感じることは出来ませんでした。</p> <p>「消費者行政に関する事務は、多岐にわたるが、その大半は、住民からの声に応えつつ、各自治体が自主的かつ自発的に対応してきた事務である。」とありますが、そうではありません。消費者庁企画課発行の「ハンドブック消費者 2010」でも消費者問題年表として食品添加物、アンブル入り風邪薬事件、森永ヒ素ミルク事件、カラーテレビの二重価格問題などを取り上げています。そしてこれらの事件の発生を受け後追いの形で法改正が行われています。</p> <p>また消費者問題年表は、消費者問題の発生を受け、経企庁に国民生活局、さらに国民生活センターの発足という歴史を記録しています。各都道府県等の消費生活センターは全国から国民生活センターに情報を一元化すること。またその情報を消費者行政に生かすという役割を担っていたと思います。昨今、国民生活センターの廃止が検討されているという情報もありますが、消費者委員会は、これまで国民生活センターが果たしてきた役割についてもキッチリと検証し、評価して欲しいと思います。</p> <p>わたしは、消費者行政が国の仕事だという気はありません。地方もそれなりの役割を果たすことは当然だと考えます。しかし今回の報告書からは、地方への消費者行政を押しつけようとする意図があるのではと考えざるを得ません。</p> <p>消費者委員会の役割は、消費者の意見を消費者行政に直接届ける透明性の高い仕組みであるとともに、消費者庁を含めた関係省庁の消費者行政全般に対して監視し、問題があれば自ら調査・審議して、総理大臣に建議する。そのために消費者委員会には、他の行政機関に対して資料の提出を要求する権限が認められ、さらに独自の事務局がおかれていると理解しています。</p> <p>国の財政が厳しいことは理解しますが、消費者委員会は「消費者行政のあるべき姿」を示すことが役割です。今回の報告書の内容は、消費者庁の下請けという印象が否めません。もっと国民の視点から消費者行政のあるべき姿を建議して欲しいと思います。</p> <p>「ミートホープ事件」では、マスコミが主導権を握り、縦割り行政の何とも無様な対応が露呈しました。このようなことが二度と起こらないためにも消費者委員会に頑張ってもらいたいと思います。</p> <p>相談員の処遇の改善についてですが、消費生活センターが発足した当時と比べると時代の変化や情報化の進展により、相談内容が大きく変化し相談員は幅広い専門知識を求められていることは事実です。今回の報告の内容では、付帯決議より後退していると思います。</p> <p>この問題についても、今回の報告書は消費者委員会の役割を果たしていないと思います。</p> <p>広域連携という提言がなされています。考え方としてはあり得る形だと思えます。その先行モデルとして「消防」が示されていますが、「消防」と「消費者行政」は全く性格が違います。「消防」は「消防車がない」、「救急搬送ができない」という事態が起きれば、命に関わることから事柄が表面化し、国民(住民)から矢のような非難が集中するでしょう。一方、消費者行政は「消防」ほどの緊急性がないこともあり、的確な相談業務、法執行が行われているかについて国民(住民)には見えないことが多いと思います。これまでも特定商取引法等の法執行が都道府県で大きな違いがあることがマスコミ報道されています。</p> <p>法執行を行う体制と人材に大きな開きがあるのです。このような問題点について触れないまま、「広域連携」というスタイルを提言するのは理解できません。</p> <p>先にも書いたように、消費者委員会の役割は、消費者の意見を消費者行政に直接届ける透明性の高い仕組みであるとともに、消費者庁を含めた関係省庁の消費者行政全般に対して監視し、問題があれば自ら調査・審議して、総理大臣に建議することです。消費者委員会として、消費者行政のあるべき姿を追究する姿勢に立って、報告書を見直していただきたいと思います。</p> <p>締め切り日ギリギリになりましたのは、消費者委員会の入力フォームに入力し、確認画面に進み、字句の訂正のために修正ボタンを押したところ、それまでに入力したものが氏名、住所を含んだすべてが消えてしまったためです。何のための「修正ボタン」か判りません。今後の意見募集において、検討していただきたいと思います。</p> <p>私は、消費者委員会に期待しています。がんばってください。</p>
73	個人	<p>1 消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが 財政支援について5年間は支援が必要です。</p> <p>3 消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上、処遇改善の必要性、雇止めが適当でないことについて、国が指針を示すことには賛成ですが、地方自治体に対し積極的な働きかけと財政支援が必要です。</p> <p>5 商品テストの位置づけについて 壊滅的な状態にある都道府県の商品テスト体制での整備することは困難です。国民生活センターや製品評価技術基盤機構の商品テスト機能と体制の強化・充実することを求めます。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
74	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成。「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘は不十分。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながらない。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に財政支援を継続的に行うことが必要。活性化基金も、さらに数年間延長して、相談員の人件費にも使えるよう拡大を求める。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示し、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成。 しかし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求める。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成。しかし単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求める。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務は国の情報収集の意味を持っていることから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切と考える。この件での国の財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用する具体例を示すことを求める。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実の実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求める。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべき。特定商取引の行政処分の効果を全国に広げ、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求める。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成。しかし、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまっている。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できない。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
75	個人	<p>1 国と地方のあり方について ○国の支援についてあまりにも不十分で、法律の要請に応えていない。 ○恒常的な国の財政負担がPIO-NETの入力事務経費だけというのでは、不十分。都道府県に対しては、法執行のための財政負担も必要だ。 ○財政負担の仕方についても明記すべき。消費者行政のために使われるような交付方法をとるよう明記すべきだ。</p> <p>2 相談ネットワークのあり方について ○都道府県の役割に関する記載が不十分。 ○相談窓口の充実のために思い切った財政措置が必要だ。</p> <p>3 消費生活相談員の処遇のあり方 ○自治体に対して具体的指針を示すだけでは、不十分だ。 ○根本的には、長期間の勤務を要する相談員には、短期の非常勤とは異なった雇用制度を作るべきだ。常勤職員としての雇用を考えるべきだ。</p> <p>4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について ○入力事務の一定負担については、相談員の人件費の少なくとも3分の1に相当する額を国は負担するよう明記すべきだ。</p> <p>6 地方自治体における法執行の位置づけ ○地方の仕事を増やすばかりでは、地方への支援にはならない。仕事を増やすなら財政的支援をするよう明記すべきだ。 ○法執行における国の取組みの不十分さに対する言及が弱い。</p> <p>8 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方 ○相談窓口の充実・強化のための国の財政負担は、「数年程度」の措置では活性化交付金の場合と同様で実際には使われれないと思う。10年くらいの思い切った支援が必要だ。</p>
76	個人	<p>3. 消費相談員の処遇改善のあり方について <趣旨> 消費生活相談員は住民の安心・安全の実現のために非常に重要な役割を果たしていると思います。その業務に当たるには、非常に高度な知識と積み重ねでしか得られない経験がとても大切だと思われます。国が消費生活相談員の専門性の向上、それに見合った待遇改善の必要性、雇い止めが適切でないことの指針を示す事は賛成ですが、単なる指針だけにとどまらず、もっと積極的な働きかけと財政支援を行うよう、要望いたします。 <理由> 国の消費者行政に取り組む姿勢と地方行政の中での消費者行政に取り組む姿勢には、自治体によって温度差があるのではないかと思います。財政難の折り、地方単独で、消費者行政の質の向上を目指すのは難しいということではないのでしょうか。</p> <p>4. 情報収集のあり方について <趣旨> PIO-NETの入力業務については一定の国の財政的負担が望ましいのではないのでしょうか。その財政負担が、消費生活相談員の処遇改善につながるよう具体的に示して頂けるよう望みます。 <理由> ひいては地方へのフィードバックがあり、広く国民の利益につながるとはいえ、PIO-NETの入力は国の情報収集の意味合いが強いです。</p>
77	個人	<p>3 消費生活相談員の処遇のあり方について 消費者庁設置が検討されている頃から処遇改善が取り上げられ、付帯決議にも盛り込まれていたが、実際の相談現場はほとんど改善されていない。基金が現役相談員の処遇改善にも使われることになったが、最終的判断は自治体の首長に、との一文が入っているため、結局何も変わらない。処遇改善には付帯決議ではなく法律などの根拠が必要である。</p> <p>4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について PIO-NETの入力は相談員が行なっている。相談を聞き取り同種事案の斡旋等の参考にもなるよう内容をまとめ、検索しやすいように的確にキーワードをつけることで膨大なデータが活かされる。国民生活センターの主導で入力項目や入力字数、キーワードが度々変更され、相談員の負担が増えている。相談員は国の仕事を担っているのだから相談員人件費の少なくとも3分の1に相当する額を国は負担するよう明記すべきだ。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
78	個人	<p>1 国と地方のあり方について ○国の支援についてあまりにも不十分である。 ○恒常的な国の財政負担がPIO-NETの入力事務経費だけというのでは、不十分。都道府県に対しては、消費者行政のために使われるような交付方法をとるよう明記すべきだ。</p> <p>2 相談ネットワークのあり方について ○都道府県の役割に関する記載が不十分。 ○相談窓口の充実のために思い切った財政措置が必要だ。相談員の人件費も含む</p> <p>6 地方自治体における法執行の位置づけ ○地方の仕事を増やすばかりでは、地方への支援にはならない。仕事を増やすなら財政的支援をするよう明記すべきだ。</p> <p>8 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方 ○相談窓口の充実・強化のための国の財政負担は、「数年程度」の措置では活性化交付金の場合と同様で実際には使われないと思う。10年くらいの思い切った支援が必要だ。</p>
79	個人	<p>3. 消費生活相談員の処遇のあり方 「雇止めをなくすことと相談員に見合った報酬や処遇を明確にしていきたい。」 私の勤務する自治体は、相談員を事務補助のアルバイトと同じ待遇で雇用しています。雇用当初半年はアルバイトで日給、有給なし、月～金の週5勤務です。7ヶ月目に非常勤嘱託となり、3年で雇止め。今度は時間給で10時～5時勤務となり、これも事務補助と同じ待遇です。只、相談時間が9時～5時と広報している為、週4日勤務で9時～5時の勤務を要望されて応えています。辞令は毎度1年更新で3年で雇止めであるため、毎回新人が雇用されて、新人ばかりで相談を受けていました。平成20年秋、初めて1名の相談員が雇止めの後、3ヶ月自宅待機を強いられ、4ヶ月目に再度上記自治体に戻って来られましたが、やはりアルバイト待遇でスタートし同じ事を繰り返しました。相談員を使い捨てる考え方は今も変わらず、「少し時給を上げたので十分だ」と現課もあきらめています。 2月10日消費者庁のNewsRelease「雇止めについて」を拝見しました。続いては、月給制についても言及し、国家公務員と呼んでいただくほど、消費者庁に具体的に待遇改善を示していただきたいと思えます。 そして、なぜ相談員は多様な働き方が必要なのか、それは、センター勤務以外の時間でも啓発活動や自己研修に積極的に参加し、消費者行政を担うに相応しい経験と知識を得るために時間と自費を使い、また、ADRIに参加する相談員としての役割などを大切に受け止めているからだということもご承知おきいただきたいです。</p>
80	個人	<p>地方消費者行政専門調査会報告書案に失望した。 1 「消費者行政に関する事務は、多岐にわたるが、その大半は、住民からの声に応えつつ、各自治体が自主的かつ自発的に対応してきた事務である」とはとんでもない。国は、消費者行政を国の事務として取り組むべき 消費者行政に「自治事務」の部分はあるが、これは生活相談等、非権力的活動の部分である。広域案件、規制をとまなう業務や、専門性の高い相談、テスト等は国が、国の事務として実施しなければならない。公取等、他の省庁から権限を移管されながら、地方の事務であるとして地方に投げているのは消費者行政が後退し、国民が迷惑する。景表法の措置命令数を見ても、公取時代のほうがはるかに機能していた。思うに、地方庁がない上、大臣・長官とも消費者被害から国民を守るという意気込みが感じられない(〇〇さんが大臣になったときに消費者行政は切り捨てられたと思いました。)。これでは消費者行政は進展しない。消費者行政を国の事務として取り組まないのであれば元の省庁に権限を返してはどうか？</p> <p>2 「ひな形」によるコントロールに反対する 自治事務だとしながら「ひな形」等で地方をコントロールしようとしているのではないか？例えば、「雇い止め」は望ましくない等、財政的裏づけのない「助言」は何の役にも立たないだけでなく、地方行政に対する不当な介入である。今後もこのような指示が増えるのではないか？</p> <p>3 都道府県における法執行強化に反対する 執行に携わることのできるスタッフの数が少ない。特商法・景表法等の教法を担当し、3～4年で異動する地方の人事では、ノウハウの蓄積も不十分である。法執行は国が主体になるべき。</p> <p>4 「民生委員等福祉関係者などの参画」を求めると民生委員がオーバーワークになる。 民生委員の業務が過重になり、機能不全になっているところがある。民生委員に参画を求めるのであれば、処遇を改善すべき。</p> <p>5 パブリックコメントは無意味 タダでよいコメントが得られるはずがない。対価を支払って、しかるべき識者に評価してもらうべきだ。</p> <p>6 その他 地方消費者行政活性化基金は全くの無駄遣いである。高額講師料を使って消費者行政にかかわりの薄いテーマの講演会を開いたり、無意味な広報が各地で行われている。この国にこんな無駄づかいをする余裕はない。消費者委員会も実態を調査士、会計検査院に通報してはどうか？ また、県・市町の財政担当は、既存の事業を新規事業を装って活性化基金を使っている。基金が終了した際にもとの財源に戻る保証はなく、無駄遣いの末に消費者行政は大いに後退するであろう。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
81	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成です。しかし、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採用することで、地方消費者行政の強化につながりません。消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
82	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成します。消費者行政は地方地方が担うものであるということはその通りですが、自治体よっての格差もまた激しい。国が最低レベルの基準を設けることはできないでしょうか。特に地方の実態をよく見てください。ことに財政面での格差は悲しいほどの差があります。消費者行政に振り向けるべき財政の確保を定め、必要業務の基準を実行できるようにすることを要望します。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成します。その促進のため、自治体への働き掛けや財政面での支援を期待します。また、各自治体のセンターの新たな設置にも積極的に支援してください。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成です。単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務は国の情報収集の意味を持ち、かつ現在の形になってその入力負担は増えていますので、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くことに利用されるよう、国が自治体に具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を強く求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。 そして、各自治体の取り組み状況などについてもある程度公にしていだきたいと思います。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>
83	個人	<p>1. 消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘は不十分です。たとえば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式をとることで、地方消費者行政の強化につながりません。消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要であり、活性化基金をさらに延長して、相談員の人件費にも使用できるよう用途の拡大を求めます。</p> <p>2. 相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。</p> <p>3. 消費生活相談員の処遇改善のあり方について 現在、相談員はほとんどの自治体で非常勤嘱託職員の身分で働いていますが、不安定な1年更新、安い給料体制では、安心して職務に専念することが困難です。相談員の処遇改善のために国は積極的に財政支援を行うとも相談員の身分を法的に規定することを求めます。</p> <p>4. 情報収集のあり方について PIO-NET入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結びつくように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5. 商品テストの位置づけについて 消費者が商品選択を行うにあたって広告に不実がないか、性能はどうか等商品テストの役割は大きいものがあります。事業者との関係がない国民生活センターが担うことがもっともふさわしくその機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6. 地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。都道府県が行った特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることに賛成します。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
84	個人	<p>1 国と地方のあり方について ○消費者庁設置法の附則第4項で、「地方公共団体の消費者政策の実施に対し国が行う支援の在り方について所要の法改正を含む全般的な検討を加える」とされているのに、国の支援についてあまりにも不十分で法律の要請に応えていない。 ○恒常的な国の財政負担がPIO-NETの入力事務経費だけというのでは不十分。 都道府県に対しては、法執行のための財政負担も必要だ。</p> <p>2相談ネットワークのあり方について ○住民に近い市町村が相談業務を担うのは当然であるが、その支援を行う都道府県がその役割を果たしている状況かという、そのような役割を果たせていない現状をしっかりと見てほしい。都道府県の役割に関する記載が不十分。相談窓口の充実のために思い切った財政措置が必要だ。消費者行政の根幹ともいえる消費者センター機能を民間委託するようなことのないようにすべき。民間委託はなじまない。</p> <p>3. 相談員の処遇の在り方 ○自治体に対して具体的指針を示すだけでは不十分。 ○相談員には短期の非常勤とは異なった雇用制度を作るべきだ。</p> <p>4. 情報の収集・分析と情報提供のあり方について ○PIO-NETの重要性は認識されているが、情報の一元化という観点から、経済産業省の「消費者相談室」や農林水産省の「消費者の部屋」、「消費者相談専用電話」、金融庁の「多重債務相談窓口」など他の省庁の情報も一元化すべき。相談窓口が持つ情報を一元化してこそ情報は生きてくると考える。特に経産省や農水省の窓口情報はPIO-NETと一体化すべきである。 ○PIO-NET事務の費用負担を国がすべて、つまり相談員の人件費として担うべきである。</p> <p>5. 地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材確保 ○地方に行けばいくほど、商品テストはどこに依頼したらよいか困っている。特に以前に比べて府県がほとんどテストができない実情。テスト部門の閉鎖。あったとしてもテスト機器は基金で追加されているのに、その機器を使いこなす人材がないという状況。このような状況で安心・安全が確保できるのか疑問。 このような状況のなか消費者目線でテストのできる国民生活センターのテスト部門の廃止をしようとするのは暴挙としか言いようがない。地方でテストが受けられるのが理想だが、それが期待できない状況になっている状況なので、せめて国民生活センターのテスト機能の充実強化を求める。</p>
85	個人	<p>(1)「身近な相談窓口ネットワークの構築」や「消費者事故等の情報収集体制の整備」について、国が責任を持って推進する方向性に賛成します。更に、そのための国としての財政支援を明記してください。 今まで、消費者行政が脆弱な状態に置かれたままで長年推移してきたのは、「一括交付金」が消費者行政に向けられなかった現実があります。消費者行政への活用目的を明確にした財政支援(活性化基金を数年間延長するなど)のあり方が不可欠です。</p> <p>(2)全国どの地域においても、消費者にとって格差のない身近な相談窓口整備のために、都道府県の役割・市町村との連携の標準的な型を示すことなどに賛成します。 同時に、「相談業務は斡旋解決を基本とする」など質の充実を図る指針も明示すべきです。消費者の被害救済に格差を生じないために。 そして、そのための国としての財政支援も不可欠と考えます。</p> <p>(3)「継続的な研修と経験の積み重ねによる知識、能力の維持・向上が不可欠。その点でいわゆる雇い止めは適当でない」との記述に賛成します。 更に、地方自治体における実効性の確保のためには、国としての強い働きかけと財政支援が不可欠と考えます。</p> <p>(4)PIO-NET情報は国の情報として機能しています。故に入力業務を行う消費生活相談員に対しても国が一定の財政負担をするべきと考えます。</p> <p>(5)国民生活センターの行う商品テストは、相談窓口寄せられた製品事故相談を処理するためのものであり、消費者視点で(通常の使用状況のもとで原因究明するなど)行われ、相談者個人の救済と共に消費者全体に未然防止情報として還元されています。 都道府県のテスト機能が低下している現況に鑑み、国民生活センターのテスト機能の一層の充実強化を求めます。</p> <p>(6)「都道府県等の執行権限強化」について賛成します。特に、特定商取引法に関する記述については一日も早い実現を望みます。</p> <p>(7)「消費者教育」を消費者安全法の中に位置づけ、国が財政支援を行うことを明記してください。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
86	個人	<p>1.国と地方のあり方 恒常的な国の財政等の支援が不十分と思う。一括交付金では消費者行政に使われるとは限らない。今の光の交付金は全く消費者行政には使われていないと思う。実際府担当に活用を要望したがだめであった。一括交付金ではなく特定財源は必要。</p> <p>2.相談ネットワークのあり方 都道府県の役割に関する記載が不十分と思う。また相談窓口への財政措置が必要。</p> <p>3.消費生活相談員の処遇のあり方 適切な処遇・研修機会の確保を図るために、もう少し具体的な指針をお願いしたい。</p> <p>4.情報の収集・分析及び情報提供のあり方 PIO-NETの利用範囲の拡大はやめてほしい。</p> <p>5.地方自治体における商品テストの位置づけ、人材確保について 身近な地方自治体で商品テストができるとありがたい。財源確保、人材育成の推進を要望。</p> <p>6.地方自治体における法執行の位置づけ 地方分権の波を感じる。 地方に仕事を増やすばかりでは地方への支援にならないと思う。</p> <p>7.地方消費者行政の基盤・環境の整備について その通り推進してほしい。</p> <p>8.今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方 長いスパンでの支援が必要。</p>
87	個人	<p>地方消費者行政専門調査会報告書を見ました。 別紙1、望ましい広域連携の在り方の図の中に国の機関として消費者庁がありますが、現在実質的に都道府県市町村のセンターと連携して個別の相談の支援や研修、製品事故のテストや分析を行っている国民生活センターの存在が消えています。現在、国民生活センターは消費者庁との間で在り方の見直し作業中ですが1相談員としては、国民生活センターの機能をバラバラにしてPIO-NETだけ消費者庁に吸収されるような消費者庁の方針に強い危惧を感じております。 消費者委員会が示された、地方消費者行政の活性化を図る上で、現在の国民生活センターの存在は欠かせません。特に、地方の住民が事業者との間で消費者トラブルにあつて相談した時に、国民生活センターに経由相談等を行い、処理方針を相談することで、国民生活センターでは相談現場で蓄積したノウハウを即回答していることから、全国各地の消費生活センターの役に立っていると思います。消費者委員会の皆さまにおかれましても国民生活センターが独立行政法人であるという形式だけで廃止をしないようご検討いただきたいと思います。</p>
88	個人	<p>○国の財政負担がPIO-NETの入力事務経費だけというのでは不十分です。地方公共団体の消費者政策実施への法改正を含む検討し、消費者行政のために使われるような交付方法を明記してください。 ○消費生活相談員に対し、その仕事内容に応じた待遇と雇用制度を作ってください。また、消費者相談を民間委託することは、消費者行政の後退につながります。そのような事のないよう、地方自治体にも消費生活センターの設置を義務付けて下さい。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
89	団体	<p>1 消費者行政における国と地方のあり方について ○消費者行政に関する事務は各自治体の創意工夫を生かす為に自治事務とし、国は相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備について責任を持って推進するという点ですが、国がする「一定程度の負担や技術的支援」について消費者行政に確実に活用できる継続的な財政援助をすることを具体的に明記してください。また相談員の人件費にも使える活性化基金の延長を検討してください。 ○また地方消費者行政は各自治体により格差があります。国の負担においては各自治体の実態を考慮してください。</p> <p>2 相談ネットワークのあり方について ○住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示し、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ○ひな型に沿って広域連携を進めていく自治体に対して、ネットワーク構築に必要な施設等の整備や窓口職員に対する研修などに国が一定程度の財政負担や技術的支援等を図るとありますが、各市町村が自主的に独自で窓口を整備する場合も同様の負担や支援を図ってください。</p> <p>3 消費生活相談員の処遇改善のあり方について ○消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成です。 ○複雑化・高度化する相談内容に対応するために相談員は常に知識と経験が求められます。長期雇用と、その専門性に見合った処遇改善が為されるよう、国の財政的支援を求めます。</p> <p>4 情報収集・分析及び情報提供のあり方について ○本素案については賛成します。 ○PIO-NETの入力事務については、相談員に対する研修等も当然必要ですが、情報をより迅速に、的確に把握するためにも、国が入力の手間や費用負担を負担すること、及び入力研修業務費用の負担について一定の財政負担をしてください。また入力しやすいシステムの開発刷新なども検討してください。</p> <p>5 商品テストの位置づけ等について ○本素案については、概ね賛成します。 ○各自治体が行う商品テストには意義があることは認めますが、商品テストに必要な施設・テスト機器・人材を考えると現実にはなかなか困難な状況です。国民生活センターやその他のテスト機関に、各機関の得意分野に応じたテストを委ねる効率的な商品テスト体制の確立を求めます。また窓口自体は一つの方がわかりやすいので検討してください。</p> <p>6 地方自治における法執行の位置づけについて ○本素案については賛成します。</p> <p>7 地方消費者行政の基盤・環境の整備について ○本素案については賛成します。 ○「行政と消費者団体、事業者団体などの協働により、消費者教育や啓発活動等の推進を図る」とありますが、消費者団体等の活動に対してどのような形で、どのような支援していくのか、具体的に明記してください。</p> <p>8 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方について ○特段の法改正や予算対応を要しない措置については、平成23年度以降直ちに 対応に着手することが望ましい、とありますが、着手すべきであるとの表記にしてください。 ○地方消費者行政集中育成期間終了後も国はさらに様々な施策を講じて対応する との趣旨には賛成です。ただいずれの施策にも上記各項目に記載しましたが、財政支援や技術支援についての明記が必要と思われる。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
90	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について (1)にある、「各自治体の自主性や創意工夫を生かせるよう、自治事務として位置付ける必要がある」ことについては賛成です。また、相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 自治体の財政は厳しく、消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するため、また各自治体の自主性や創意工夫を大いに発揮するため、活性化基金をさらに数年間延長していただくことを望みます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 当自治体では、福祉・保健関係など他部門と連携し相談体制の充実に努めていますが、高齢者の消費者トラブルは一段と多くなっており、さらにきめ細かな相談体制の充実が必要です。そのために、1. のとおり国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について (1)の最後の部分にあるように、相談員の能力が実務の経験を通じて養われている面が大きく、専門性の高い相談員の養成は必要です。また、現在、雇止めが多く行われている現実があり、地方自治体の中にはこの点を十分に理解していないところがあるようです。積極的な働きかけをお願いします。 また、地方自治体に対し、相談員の能力や仕事の成果を適切に評価しそれに見合った報酬・処遇がなされるよう、財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について より迅速な情報収集の目的から、昨年から行われている新たなPIO-NET入力業務からほぼ1年が経過しますが、PIO-NET入力事務負担の増大を痛感しています。入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切で、その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 〇〇県の例に見られるように、複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です(〇〇県では商品テスト機器を県で整備していくことが困難と10年ほど前にテスト事業を廃止しています)。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 また、特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることには大いに賛成です。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 「地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要する」という指摘はそのとおりです。地方消費者行政体制強化のための財政支援を「一括交付金の活用」という形ではなく、活性化基金のように、直接消費者行政の充実に図られる形での支援を望みます。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
91	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採用することで、地方消費者行政の強化につながりません。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む用途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。 また、少なくとも、中核市においては、一定基準による数以上の消費生活相談員の配置をした消費生活センターの設置を義務づけ、人件費の国費負担をすべきです。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実の実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>
92	個人	<p>今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方 相談窓口の充実・強化のための国の財政負担は、「数年程度」の措置では活性化交付金の場合と同様で実際には使われないと思う。10年くらいの思い切った支援が必要だ。</p>
93	個人	<p>2 相談ネットワークのあり方 (3)広域連携の在り方について 広域連携については、慎重に検討すべきではないかと考えます。「屋上屋」になる危険性をはらんでいるからです。消費生活相談は、基本は国の仕事の部分が多いのではないのでしょうか？ そうであるなら、国と地方は直線のワークであるべきで、その中心が国民生活センターではないかと、一消費者としての率直な思いです。</p> <p>3 消費生活相談員の処遇のあり方 (1)も(2)もそのとおりと考えます。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
94	団体	<p>1 はじめに(報告書案(骨子)全般について) 消費者庁関連三法の国会審議においては、消費者行政の充実、地域住民が直接接する地方の相談窓口など地方消費者行政が充実してこそ初めて実現すること、長年の予算人員の削減などによって弱体化した地方消費者行政を活性化させるためには国の支援が必要であることが何度も確認されました。そして、消費者庁及び消費者委員会設置法附則4条において、「法施行後3年以内に、消費生活センターの法制上の位置付け並びにその適正な配置及び人数の確保、消費生活相談員の待遇の改善その他の地方公共団体の消費者政策の実施に対し国が行う支援の在り方について所要の法改正を含む全般的な検討を加え、必要な措置を講ずるものとする」と定められ、附帯決議によって消費者委員会が検討を行うこととされております。</p> <p>このような附帯決議により、消費者委員会は、地方に対する国の財政支援が必要であることを当然の前提として、その実効的な方策を検討する役割を委ねられたものであり、全国の消費者、消費者団体、地方自治体、相談員らは、国の財政的支援を含め、実効的な地方消費者行政充実策がとりまとめられることを強く期待して専門調査会の検討を見守ってきました。しかるに、今般の報告書案(骨子)は、全般に抽象的で、国の財政支援についても実効性が期待できる内容となっていないなど、現在のところ十分なものであると評価できるものではないことから、最終取りまとめに向け、実効性ある施策の再検討を強く求めます。</p> <p>2 消費者行政における国と地方のあり方について (1)消費者行政に関する事務を「自治事務」と位置づける点、相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成です。しかし、そのために国が「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」とされている点は不十分と言わざるを得ません。 国が行う経済的負担については、消費者行政に確実に割り当てられるような財政支援が不可欠です。地方分権・地域主権改革等を理由に「一括交付金」方式が検討されておりますが、この方式では割り当てられる分野が片寄り、地方消費者行政の強化につながらないおそれがあります。具体的な方策としては、活性化基金をさらに数年間延長するとともに、その用途を拡大させることが必要と考えます。 (2)国が責任をもって推進する必要がある事務として、①相談ネットワークの構築や②情報収集体制の整備等が摘示されていますが、違法業者に対する事業者規制(法執行)についても同様の位置づけがなされるべきです。</p> <p>3 相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県との窓口ネットワークを整備・構築したり、市町村と都道府県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国の財政的支援は、広域的な取り組みの推進に止めるべきではなく、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。広域的な取り組みは、市町村による消費者行政充実の補完的な役割であり、一次的には市町村の窓口等の充実が課題として認識されるべきです。</p> <p>4 消費生活相談員の処遇のあり方について 消相談員としてのスキルを身につけるには、一定期間、相談員の職務に従事し多様な経験を積むことが必要ですが、実際には、相談員を正規職員として採用せず、身分が不安定な非正規職員として採用し、一定期間で雇い止めを実施している自治体が多いのが実情です。 消費生活相談員の専門性の向上が必要であること、そのためにはそれに見合った処遇改善が不可欠であり雇止めが適当でない点、そのために国が具体的な指針を示したり、技術的支援等を行うことにも賛成ですが、指針を示すなどの対応だけでは処遇改善が進まない可能性もあることから、国が地方自治体に対しより積極的に働きかけを行うことと、処遇改善を行えるだけの財政支援を実施することを求めます。 また、非常勤職員以外の制度的な選択肢を充実する必要があるとする点について、期間の定めなき雇用形態など新しい雇用制度の検討も必要と考えます。</p> <p>5 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について PIO-NETの整備はその利用価値の向上につながることで整備基準の見直し(整備の推進)に賛成です。 また、整備後に入力業務が適切になされることで国の情報収集にとっての意味を持つことから、入力業務について国が一定の財政負担をすることに賛成です。</p> <p>6 地方消費者行政における商品テストの位置づけ・人材確保について 各自治体自らが商品テストを実施する意義や必要性、そのための体制整備や人材の育成の指摘は異存ありません。もっとも、複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>7 地方自治体における法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化の必要性には異存はありません。 上記2に述べたように、地方自治体が行う法執行についても、「国として責任を持って推進を図る必要」のある事務として、国が一定の程度の財政負担や技術的支援等を行うよう求めます。 各都道府県による実績のばらつきが指摘されておりますが、全国的な取組が進むように、技術的支援・情報共有の推進ばかりではなく国から都道府県に対して働きかけを強めるべきと考えます。</p> <p>8 地方消費者行政の基盤・環境の整備について (1)地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、これらの実効性を高めるために、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。 (2)地方消費者行政の充実強化に向けた効率的・効果的な組織体制と人材育成の強化が求められるとの指摘には賛成です。市町村においては、消費者行政を担当する専門部署がなかったり(観光課や商工関係課におかれているなど)、職員が兼任であるところが多く、消費者行政に関する事務の位置づけが相対的に低いという実態があり、消費者利益の擁護及び増進という観点からの部局横断的な連携に課題があるとの指摘もそのとおりと考えます。 地方消費者行政の充実のためには、相談員の専門性確保のみならず、担当職員を専任とすることやその人材育成、自治体内での消費者行政担当部署の位置づけを高めることが是非とも必要です。 報告書素案は、今後、連携の核となる担当部署の格上げや体制充実を検討することが「望ましい」としていますが、そのため国が行うべき方策について、更に具体的な検討・提言がなされるべきです。</p> <p>9 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方について 上記の各施策について可能な限り速やかに対応すべきとし、消費者相談を受ける市町村窓口を平成24年度中には全市町村に設置するなどの具体的な目標を掲げている点は評価できます。しかし、地方消費者行政の体制強化を推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」とされている点は具体性がなく不十分です。 消費者庁の制度WGの2011年1月24日付報告書は、地方消費者行政強化のための国の施策については、「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」によって行うこととしています。しかし、これまでに取られた地方交付税の基準財政需要額倍増措置や光交付金(使途が消費者行政に限定されない)などの財政措置が消費者行政の充実には活用されていない実態を踏まえるならば(長年の予算人員削減により弱体化した消費者行政分野の基盤が弱まっていることがその大きな要因)、消費者庁の制度WGが示すような施策では地方消費者行政の強化は実現できません。 国の財政支援に当たっては、消費者行政に確実に使われるような方法がとられるべきです。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
95	団体	<p>1. 消費者行政における国と地方の在り方 (2)「地方消費者行政に対する 国の関与と負担」について ○全国の消費者事故等の情報をより迅速に収集し、分析のうえ情報提供するため消費者庁や関連省庁等では、PIO-NETによる情報から、一元的に収集することとしたため、入力すべき情報項目等が増加するとともに、セキュリティの高度化などにより、PIO-NETを設置している現場では、相当な業務量の増加となっている。 これらの状況は、国の施策検討データとしての必要性からなされていることが大きな理由としてあげられる。 国は、これらの情報収集に係わる事務や情報入力に関する支援として、これまでも研修事業を行っているが、この業務に係わる職員の経費を国が負担するなど、財政支援についても検討すべきである。</p> <p>2. 相談ネットワークの在り方 (4)広域連携推進のための方策について ○「ひな型にそって広域連携を進めている自治体に対して、国として一定の財政負担や技術的支援等を図ることを検討すべきである」としているが、地域の実情にあった広域連携を進める自治体に対しても国の財政負担等の支援をすべきである。財政支援は、「ひな型に沿って」広域連携を進める自治体に限定すべきではない。</p> <p>3. 消費生活相談員の処遇の在り方について ○国は「相談員の処遇・研修等に係わる具体的指針を示すとともに、研修やOJTについても、国も一定程度の負担や技術的支援等の対応を検討すべきである」とし、各地方公共団体の長にあてて、相談員の処遇・研修機会の確保に対する具体的な指針を示すとしているが、国の負担については検討対象に含まれていない。 相談員の処遇改善は必要と認識しているが、いくら良い指針が示されても、厳しい財政事情下におかれている自治体や消費者団体では対応ができず、現場では混乱が生じるのみである。 指針を示すに当たっては、指針の実現に向けた国の財政的負担を含めて検討すべきである。 なお、政府が進めている一括交付金での対応については、疲弊している地方の経済・財政環境の中では、相談員の処遇改善に充当されると考えることは非現実的であり、こうした点も踏まえて検討すべきである。</p> <p>4. 情報の収集・分析及び情報のあり方 (3)PIO-NETへの相談情報の入力事務の負担について ○消費者庁やその他関連官庁における迅速な法執行の対応から、PIO-NETの情報に対するニーズが高まり、それに伴い入力情報の詳細・増大化が進み、運用・管理面でも複雑・多様化している。 これらは、国の施策検討データとしての必要性などからもたらされていることに鑑み、国においてはこれらの情報収集に係わる事務や情報入力に係わる研修事業で支援をするだけでなく、この事業に係わる職員の経費についても国において負担すべきである。 ○また、システムの刷新等について検討を行う必要とあるが、併わせて、収集(入力)すべき情報内容(入力事項)についても検証し、情報量の削減についても検討すべきである。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>5. 地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材の確保について (2)人材確保、育成 ○「技術的知見を有する人材を確保し、育成することが重要。このための技術系の人材の消費者行政以外の部署も含めた人事ローテーションや他の地方公共団体等との人事交流を進めることが考えられる。」とあるが、商品テストにおいて要求される知識は、基準に合格している製品の苦情に対して求められることが大半であり、原因究明には時間をかけた経験の積み重ねが必要となることから、人材確保・育成の明確化と、国が費用を負担する関係機関が相互に無料でテスト依頼できるシステムの構築が必要である。</p> <p>7. 地方消費者行政の基盤・環境の整備について (1)行政と消費者、事業者などの協働及び消費者の声を政策決定などに反映させるシステム構築の在り方 ○「消費者教育の担い手として、消費者相談に携わっている人、民生委員等福祉関係者などの参画も進めていく必要」とあるが、現在、既に消費者啓発や調査・消費者相談等で消費者行政と一体となり活動している消費者団体との連携・強化について触れていないのは残念である。消費者委員会は、各地域における消費者団体と地域の消費者行政の連携した活動の状況をもう少し認識すべきである。 道内各地の消費者団体はこれまで、地方自治体と協力して地域生活環境の向上、食の安全・安心、悪質商法による消費者被害の未然防止など、消費者行政の一翼を担って活動してきている。 平成21年9月の消費者庁発足は私たち消費者団体の前途に希望の光を灯す出来事で、その消費者庁設置のための国会審議では衆参両院において、「消費者被害の情報収集啓発を行う消費者団体に対し、(中略)活動のための施設や資金の確保等の環境整備を図ること」(衆議院)「(衆議院と同趣旨により)活動のための施設や資金の確保等の検討を行い、必要な措置を講ずること」(参議院)との附帯決議が行われたにもかかわらず、消費者団体への支援はいまだ検討が進んでいない。 地方自治体からの消費者団体への支援は、地方自治体の財政悪化により10年ほど前から縮小の一途をたどり、ゼロになったところや団体そのものの解散を余儀なくされたところもある。この状況は消費者庁設置以降もなんら変わっていない。 地域消費者行政の活性化を望むのであれば、地域に密着した消費者団体を活性化させてこそ、消費者行政を地域の隅々にまで行き渡らせ、実効性を高めることができる最短の方法と考える。</p> <p>8今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方 地域の消費生活環境の向上や消費者被害の未然防止のために、一日も早く附帯決議にある通り消費者団体の位置づけを明確にし、早急に消費者団体への支援を検討し実現することを強く求めます。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
96	地方公共団体	<p>1 消費者行政における国と地方のあり方 趣旨)「国も責任をもって推進を図る必要があり、一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要。」の記載を「国も責任をもって推進を図る必要があり、一定程度の負担や技術的支援等を実施する必要。」と修正すべきである。 理由)消費者庁設置法及び関連法案に対する附帯決議(衆議院及び参議院)において、今後三年程度の集中育成・強化期間後の国による支援の在り方等については、消費者委員会で検討を行うこととなっていることから、今回の報告書では、検討の必要性を記載するのではなく、実際の支援のあり方を明記するべきである。</p> <p>2 相談ネットワークのあり方について 趣旨)「また、ひな型に沿って広域連携を進めていく自治体に対して、～ 国として一定程度の財政負担や技術的支援等を図ることを検討すべきである。」の記載を「また、ひな型に沿って広域連携を進めていく自治体に対して、～ 国として一定程度の財政負担や技術的支援等を図るべきである。」と修正すべきである。 理由)県、市町村が広域連携により相談窓口を設置する場合には、相当の財政的負担や技術的な困難さが伴うことは明らかである。国が広域連携の推進を期待し、誘導するのであれば、国の財政的支援及び技術的支援の必要性について明記するべきである。</p> <p>3 消費生活相談員の処遇のあり方 趣旨)「国としても、その人材育成に必要な研修やOJTについては、一定程度の負担や技術的支援等の対応を検討する必要がある。」の記載を「国としても、その人材育成に必要な研修やOJTについては、一定程度の負担や技術的支援等の対応を行う必要がある。」と修正すべきである。 理由)消費生活相談員の実務能力の向上は、消費生活相談体制の強化・充実にとっての根幹であり、地方消費者行政の活性化を一層図っていくためには、国の財政的支援が不可欠である。</p> <p>4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について 趣旨)「既にPIO-NETを利用している相談窓口も含めて、国が一定の負担を行うことやシステムの刷新等について検討を行う必要。」の記載を「既にPIO-NETを利用している相談窓口も含めて、国が一定の負担を行うことやシステムの刷新等を行う必要。」と修正すべきである。 理由)国は、迅速な法執行推進等の観点から、PIO-NETを通じた情報収集を必要としており、また、PIO-NETの設置を要請している現状を踏まえると相談窓口の入力作業に伴って発生する財政的負担は国が措置するべきである。</p> <p>8 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方 趣旨)「消費者行政の定着に向けて、平成25年度以降も国として、様々な施策を組み合わせる必要がある。」の記載を「消費者行政の定着に向けて、平成 25年度以降も国として、財政支援をはじめ、様々な施策を組み合わせる必要がある。」と修正すべきである。 理由)集中育成・強化期間中に強化・充実を図った地方の消費生活相談体制を平成25年度以降においても維持していくためには、国の財政的支援が不可欠であることから、財政的支援の継続の必要性について明記するべきである。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
97	団体	<p><趣旨> 損害保険は、消費者の日常のリスクに対する補償を提供し、生活経済の安定に寄与している、国民生活にはなくてはならない制度です。このような損害保険に関する消費者教育・啓発活動として、当協会では現在、以下に掲げるような種々の取組みを行っております。また、当協会には全国に11の支部があり、地方における拠点として同様の取組みを行っております。</p> <p>こうした状況のもと、上記報告書に記載されている「地域の現場で多様な主体の参画による社会教育の充実」や「行政と事業者団体などの協働により消費者教育・啓発の推進を図る」とは、望ましい在り方と考えており、その点で上記の報告書案(骨子)に示された方向性を支持します。</p> <p>また、このような方向で地方消費者行政の基盤・環境の整備を図るうえでは、「消費者基本計画(平成22年3月30日閣議決定)」の【具体的施策】における「1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援」「(3)消費者に対する啓発活動の推進と消費生活に関する教育の充実」の「イ 学校における消費者教育を推進・支援します。」の項目に掲げられた消費者教育に関する具体的施策が確実に実施されることが必要であると考えます。</p> <p>なお、金融教育・保険教育については、学校等において消費者教育の一つとして取り上げる必要があると考えており、上記の報告書案(骨子)の内容をより効果的・効率的に推進するためにも、その具体的な手法および実効性の確保が重要となることから、今後、次の点についてご検討いただければ幸いです。</p> <p>○現在の当協会の取組みのうち、「消費者理解促進のための取組み」として、当協会ホームページ等で、一般消費者向けに「損害保険の契約にあたっての手引(バイヤーズガイド)」、若年層向けに「そんぽのホント(フレッシュヤーズガイド)」、熟年層向けに「知っ得! ガイド」などの電子媒体提供や損害保険に関する各種のコンテンツを作成し、若者から高齢者にいたるまで、その特性に応じた情報提供を行っている。例えば行政等のホームページに当協会ホームページへのリンク掲載を行うなど当協会の冊子・コンテンツの紹介・活用についてご検討いただきたい。</p> <p>○また、「講師派遣活動」として、当協会では、一般消費者、高校生、大学生に対し、損害保険に関する理解促進等を目的として、各種の講座に講師派遣を行っているが、当協会との連携を強化していただき、当協会の講師派遣の活用についてご検討いただきたい。</p> <p>なお、「消費者行政機関等の消費生活相談員への啓発活動の推進」として、損害保険の相談事例を中心とした内容で「相談員向けの勉強会」を開催しており、この勉強会を相談員の研修等に取り入れることについてもご検討いただきたい。</p> <p>○さらに、「学校教育現場における損害保険制度の周知の推進」として、高等学校の教師が自ら、損害保険に関する教育を行えるような環境づくりや働きかけを行っているが、当協会との連携を強化していただき、このような取組みを更に推進することについてご検討いただきたい。</p> <p><理由> 上記の趣旨に記載のとおり、同報告書案(骨子)の取りまとめ内容に沿うものであると考える。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
98	団体	<p>「1. 消費者行政における国と地方のあり方」について</p> <p>【意見】 「①身近な相談窓口ネットワークの構築、②消費者事故等の情報収集体制の整備については、国としても責任を持って推進を図る必要があり、一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」との記述のうち、「一定程度の負担」については、「一定年数、消費者行政の強化に活用できる財政支援」である旨の記述とすべきです。</p> <p>【理由】 平成21年度から3年間の地方消費者行政活性化基金により、全市町村の約半数において消費者行政を推進する体制がとられました。しかし、3年間の「集中育成・強化期間」の最終年度を前に、地方自治体の中には、「現在の財政状況では、4年目以降は財源確保が不透明であるため、相談体制などの拡充した部分を縮小せざるをえない」との声があります。昨年10月に日本消費経済新聞社と東北大学大学院が実施した地方消費者行政アンケートでも、消費者行政担当職員・相談員の7割近くが、国の恒久的な財政支援を求めていることが明らかになっています。全国の消費者相談件数は依然として年間100万件近くに高止まりしている中で、地方消費者行政は充実・強化の途上であり、自治体の間でも大きな格差があります。一定の水準のサービスが行える消費者行政を定着させるためには、「集中育成・強化期間」後も引き続き財政支援を行う旨を明記すべきです。</p> <p>なお、一括交付金での財政支援では、他の部門へ優先的に活用する自治体が多く、消費者行政にほとんど利用されていません。年末から取り組まれた「住民生活に光をそぐ交付金」では、使途の一つに消費者行政が挙げられているにも係わらず、実際の活用は進んでいません。そもそも消費者行政に係る経費の大半が人件費であることを鑑みれば、単発の交付金では相談体制強化(相談員人件費)等への実際の活用は困難です。単に財政支援を一括交付金だけとせず、少なくとも地方消費者行政活性化基金のように、消費者行政の強化に数年間活用できる支援を行う旨も記載すべきです。</p> <p>「2. 相談ネットワークのあり方について」</p> <p>【意見】 「消費者行政の拠点整備を推進する必要」について賛成します。そして、広域連携体制を取る場合だけでなく、市町村単独で相談窓口を整備する場合にも国は財政支援を行う旨を記述すべきです。</p> <p>【理由】 消費者被害は複雑化・広域化しているにも関わらず、全国1772の市町村のうち413市町村には相談窓口が設けられていません。消費者の相談を受ける権利や救済される権利を擁護すること、相談や救済などを通じて悪質な事業者が市場から駆逐されて公正な市場を形成することが消費者行政の最大の任務であり、特に直接消費者(住民)と向き合う市町村の重要な役割です。居住地はどこであろうと消費者としての権利を擁護され、同質同程度のサービスを受けられるよう、市町村は、まずは消費者相談体制を整備すべきです。そしてそのためには国の財政支援は必要欠くべからざるものと考えます。なお、骨子では、広域連携体制を取れば財政支援を行うと読み取れる記述となっていますが、市町村単独で相談窓口を整備する場合にも国は財政支援を行うべきであり、文章構成を改めるべきと考えます。</p> <p>「3. 消費生活相談員の処遇のあり方」</p> <p>【意見】 「継続的な研修と経験の積み重ねによる知識、能力の維持・向上が不可欠。その点でいわゆる雇い止めは適当でない。」との記述に賛成します。</p> <p>【理由】 複雑化する相談内容に対応するためには、専門的な知見やスキルが必要であり、それを培うためには、研修と長年の現場での経験の積み重ねが重要な要素であることから、人材育成としても長期雇用が必要です。</p> <p>「4. 情報収集・分析及び情報提供のあり方について」</p> <p>【意見】 PIO-NET入力事務費は、国の財政措置として負担することを明記すべきです。また、PIO-NETの設置範囲の拡大について、適格消費者団体等への配備についても記載すべきです。</p> <p>【理由】 地方自治体は消費者安全法に基づき、重大事故等の情報を国へ通報する義務があり、国はこの情報をもとに、国民全体への注意喚起や企画立案、法整備等に活用しています。そのことからみても、PIO-NET入力人件費等のコストは、国の財政措置として負担すべきだと考えます。</p> <p>更に、PIO-NETの設置範囲の拡大については、消費者被害の情報収集・拡大防止の役割を果たしている適格消費者団体等への配備についても記載すべきです。</p> <p>「6. 地方自治体における法執行の位置づけ」</p> <p>【意見】 「(3)都道府県等の執行権限強化」について賛成します。特に(3)②の特商法に関する記述については一日も早い実現を望みます。また、法執行に係る経費への財政支援についても記載すべきです。</p> <p>【理由】 消費者被害には、通信やマルチ商法など複数県や全国にまたがる事案が圧倒的に多く、その被害も急増しています。しかし、都道府県が行った行政処分の効果は当該都道府県に限定されており、他の都道府県での被害発生を防ぐことが出来ません。従って処分の効果を全国に及ぼすことが必要です。</p> <p>なお、執行権限強化に際しては、国による地方の担当職員に対する徹底した教育の実施などの支援が必要なことはいうまでもありません。</p> <p>また、都道府県をまたぐ広域的・全国的事案に対して自治体が行う法執行業務は、事実上国の補完的役割を果たしていることに鑑み、自治体の法執行に係る経費への財政支援についても記載すべきです。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>「7. 地方消費者行政の基盤・環境の整備について」</p> <p>【意見】</p> <p>「○ 地域の現場で活動する多様な主体の参画による社会教育の充実を図ることが望ましい。」「○ 行政と消費者団体、事業者団体などの協働により、消費者教育や啓発活動等の推進を図る。」について、多様な主体間の面的なネットワーク構築を国・自治体の役割として明記してください。そして、協働の主体としての消費者団体等に対する支援策を明記すべきです。</p> <p>【理由】</p> <p>多様な主体の参画による社会教育の充実や、行政と消費者団体等や事業者団体等との協働による、消費者教育・啓発などを盛り込んだことは評価できます。多様な主体が行政と協働して教育・啓発という基盤整備を進めるにあたっては、行政－消費者団体等間、行政－事業者団体等間という主体別の直線的な関係構築ももちろん必要ですが、関係主体間の面的なネットワーク形成も必要です。多様な知見や技術をつなげることで、地域の消費者行政の基盤・環境はより充実したものとなります。このようなネットワーク形成のためには、国・地方自治体の役割は大きいと考えます。従って面的なネットワーク構築のための国・地方自治体の役割に焦点を当て、情報ネットワークや課題検討のための「円卓会議」づくりなど、具体的に明記すべきです。</p> <p>骨子では、消費者団体等の活動が地域の消費者行政に刺激を与えて、内容を充実させてきたと評価しています。消費者団体等のボランティアに頼るのではなく、協働の主体として継続的な活動を展開できるようにするためにも、消費者団体等に対する活動支援制度の構築や充実についても記述すべきです。</p> <p>【意見】</p> <p>地方自治体が消費者団体、福祉関係者など多くの主体の取り組みを積極的に支援するためにも、消費者教育を消費者安全法の中に位置づけ、国が技術面、財政面での支援を行うことを明確に記述すべきです。</p> <p>【理由】</p> <p>児童・生徒に対する消費者教育は学習指導要領に位置付けられましたが、それ以外の世代については置き去りにされている感があります。幅広い世代が消費者教育を受けることの担保として、消費者教育を消費者安全法の中に位置付けることを明記すべきです。</p> <p>「8. 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方」</p> <p>【意見】</p> <p>「○ その他法執行の強化等に係る法令改正等が必要な事項やPIO-NETの入力事務に係る国の財政負担の検討については、平成23年度以降、速やかに作業に着手し、遅くとも平成24年度には、実施されることが望ましい」とありますが、国の財政負担の検討は、「PIO-NET入力事務」に限定すべきではありません。また、今後の国による財政支援の検討にあたっては、これまでの財政支援の活用状況の分析を行い、最も効果的に活用される形で具体化する旨を記述すべきです。</p> <p>【理由】</p> <p>地方消費者行政をめぐる最大の課題が財政難であることをふまえると、今後の国による財政支援は、最も有効な形で具体化する必要があります。また、本意見書で述べてきたように、「PIO-NET入力事務」以外の財政支援も必要であり、これらも地方消費者行政活性化基金が終了する平成24年度には実施されることが必要です。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
99	個人	<p>1 消費者行政における国と地方のあり方 (1) 地方公共団体が行う消費者行政事務の位置づけ 消費者行政の内容は、消費者に関する行政として多岐の分野にわたるため、その行政を行う主体をどこにするかは一律に決め難い。 今回の報告書案で、従来の消費者行政の大半は、各自治体が自主的かつ自発的に対応してきた事務であり、今後も、その自主性や創意工夫を生かせるよう自治事務と位置付けるという認識と対応については賛同する。全国一律に行う必要がある消費者行政の具体的内容を、今後地方公共団体及び各省庁と詰めていただきたい。</p> <p>(2) 地方消費者行政に対する国の関与と負担について ①の最低限のインフラ整備の内容については、ネットワーク構築施設等の整備はPio-netを指し、相談員育成等事業は相談員研修や専門員資格試験等を指すのであろうが、民主党マニフェストや設置法付帯決議から大幅に後退した感じを受ける。少なくとも、消費生活センターの設置義務や設置努力義務を法定化したのであれば、その設置義務を形骸化させないために、消費生活センター等の備えるべき内容についても、現在の開設日等だけでなく、より詳細にナショナルミニマムを定める必要があるのではないか。 ②の情報収集事務・情報入力に係る研修事業については、消費者行政の大半は自治事務とし、地方をその主体とするなら、情報についても地方が活用できるように、地方への情報還元を明記していただきたい。</p> <p>3 消費生活相談員の処遇のあり方 都道府県の立場から痛感するのは、特に小規模市町村の相談員の体制である。一人か二人の相談員が数十年その役所だけに務めるのでは、研修である程度補うにしても意欲や能力向上に限界があるのではないか。専門的な対応を身に着ける機会の付与と、練達した相談員を小さな市町村にも配置を考えた場合、相談員が大きな職場と小さな職場を交互に回るなどのシステムが理想的だと思う。 市町村レベルでの相談員整備が進めば、今後、都道府県レベルと大部分の市町村レベルの地域間格差が問題となる。また、自治事務を建前とすると意欲のないところほど交流にも消極的となる。今後、都道府県でも、従来の研修だけではなく、長期実務研修、人事交流などを考える必要があるが、国がナショナルミニマム確保のため地域格差を是正する必要があると考えるのならば、その範囲では主体的に対応すべきではないか。つまり、自治事務は行政の内容についてとし、その前提となる相談員の資質についてはある程度ナショナルミニマムを確保する必要があるのではないか。その一部に、現在のいわゆる雇止め取りやめの推進があるのではないかと。</p> <p>4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について Pio-netを相談支援システムではなく消費者情報集積システムと位置づけを変えるように読めるが、ここはもっと検討する必要がある。多機能のシステムを多くの部署に配置するとそれだけ複雑となり、エラーが生じやすい。相談支援システムは生かし、その上に消費者情報集積システムを構築する方が、システム管理上有利ではないか。</p> <p>5 地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材の確保について 一番悩ましい点である。最初のパラグラフはその通りであり、できれば最小限のテストには対応したいのだが、その「最小限」の範囲がどこまでか、可能かというのが現場では一番の問題点である。</p> <p>6 地方自治体における法執行の位置づけ (1) 都道府県における法執行強化の必要性 ご指摘の通り。 (2) 地方の執行力を高めるための国の支援策 現在〇〇〇(自治体)ではその方向で模索中。また、九州各県で情報を共有し、県境を超える被害について共同して処分を行うなどの実績を上げている。 ただ、景表法関係の事務については、公正取引委員会及びその地方部局では、消費者庁に権限が移ったのだから県の消費生活センターが所管すべきだとして、業者には県に聞いてくれと回答しており、そのため景表法関係の業務が急増し、結果的に、従来国が行っていた業務を押し付けられる格好になっている。国内部の権限移転なら地方に迷惑をかけないよう進めていただきたい。</p>
100	個人	<p>1. 消費生活相談員が、ほとんど主婦パートのような待遇であることに危機感を覚えます。現在は、一部の消費者問題に関心と意欲を持つボランティアの方に頼っている形になっているものですが、これでは、専門性や交渉技術等の向上に支障をきたし、また、ばらつきが生じ全国的に一定の水準を維持することが難しくなります。</p> <p>2. 消費生活相談員を、市役所や県庁の正職員とすべきは当然だと思います。根本的に、消費生活相談員についての予算を、再検討すべきです。あるいは、消費生活相談員を正職員にするのが難しいなら、本来、正職員にすべきところを、臨時職員等で我慢していただいている、ということを確認し、現在の処遇を抜本的に改善することくらいは当然である、という前提で、国が予算措置を取るべきと考えます。</p> <p>3. 現在、市民の消費生活の平穏は、まさに、第一線の、消費生活相談員の、献身的活動により維持されていることに思いを致すべきだと思います。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
101	団体	<p>「相談員が行う事務」 パイオネット入力事務について言及されたい。 骨子案4にあるように、パイオネットを重要なインフラとして既に受け止めており、法執行への活用、消費者行政の企画・立案へと活用できることを想定し、あっせんの処理方針を立て、入力事務に多大な時間を充てている。</p> <p>「各自治体において、相談員の能力を適切に評価」について 相談員資格の国家資格化を明言してほしい。 各自治体に処遇のあり方を検討してもらうには、能力を客観的に評価できるものとして、国家資格保有者であるという前提が必要ではないか。 民間資格では処遇の改善への自治体の理解は得にくいという実感がある。</p> <p>「相談員の多様な働き方に応じて」 上記「」表現は不要である。 今後望まれる消費生活相談員という人材を想定すべきであり、これまでの相談員の働き方を提言として考慮する必要はない。 専門家としての働き方はどうあるべきかを具体的指針として出してほしい。</p>
102	個人	<p>2.相談ネットワークのありかたについて ○県で相談を受けていると身近な地域に専門的知識を持った相談窓口があればと思うことが多々あります。先日地域でシンポジウムを行ったおりも地域の団体から単独でまだ窓口を設けるまでにいたっていないところは地域で連携して1箇所でもあればよいとの意見がありました。県の役割をハッキリさせた上で、県と市町村の広域連携のひな型を示すことはよいと思います。ただそれに限らず、県内の市町では単独で窓口をと今努力しているところがあります。その努力が失せてしまうことのないよう、今後も国は恒久的に財政支援することが、自治事務を推進する道につながると思います。今後に期待します。</p>
103	個人	<p>1 消費者行政における国と地方のあり方について 地方分権等首長の裁量に委ねるのでは、地方消費者行政の強化は期待できません。地方の消費者行政に確実に注がれる財政的支援を引き続き求めます。</p> <p>2 情報収集のあり方 PIO-NETの情報こそ被害の未然防止・拡大防止に繋がるものです。入力業務について国の一定の財政負担とし、またこれが相談員の処遇改善に結びつけて頂きたい。</p> <p>3 商品テストの位置づけについて 国民生活センターは、その機能・体制強化により、消費者目線の商品テスト実を実施して頂きたい。</p> <p>4 地方消費者行政の基盤整備について 地方の消費者行政は国民生活センターのセンターオブセンターとしての役割に大きな期待をしており、また引き続きその支援を求めています。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
104	個人	<p>1 消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。たとえば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。</p> <p>2 相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3 消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4 情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5 商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6 地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7 地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8 今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 たとえば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
105	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>
106	個人	<p>1. 消費者行政における国と地方のあり方について 「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。消費者行政のための財政支援が継続的に行われることが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。とにかく小さな市町村ほど消費者行政に注がれる財政がない状態です。</p> <p>2. 相談員ネットワークのあり方について 市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。</p> <p>3. 消費生活相談員の処遇改善のあり方について 単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4. 地方消費者行政の基盤整備について 国民生活センターの研修内容は本当に素晴らしいと実感しております。今後も国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p>
107	個人	<p>消費者が全国どこにいても安全、安心な生活ができるためには、公平な被害救済と未然防止が必要です。そのためには、</p> <ol style="list-style-type: none"> ①全国の市町村に窓口、相談員、職員、PIO-NETの体制を。 ②24年以降についても国は財政負担を恒久的にすべき。 ③相談員、職員(相談、テスト、法執行)の研修は国(国セン)がすべき。 ④PIO-NETの入力等の費用については国が負担(交付金ではなく補助金のように届く方法)をすべき。 ⑤消費生活センターは都道府県、市町村の行政が行うもので、民間委託はなじまない。民間委託にしても相談員の処遇は改善されない。 ⑥相談員の処遇の在り方については賛成である。 ⑦相談員の雇止め対策に、民間委託化が有効であるかの様に考えるのは本末転倒である。

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
108	個人	<p>2 相談ネットワークのあり方について (1)住民にとっての望ましい相談のあり方について、福祉・保健所関連等の他部門などとの連携は最低限必要なことですが、ネットワークの枠をもっと広げて強化すべきと思います。高齢者に対する悪質な消費者被害に関しては福祉・保健所関連等の他部門の連携は今や実効性のあるものになりつつあると思われませんが、それでも被害が減らない現実があります。相談現場にいると高齢者と悪質業者との間でクレジットを利用せず、「金融機関から多額の現金を下ろし渡す」という悲惨な被害が多く散見されます。ここで、金融機関との実効性のあるネットワークがあれば被害の軽減になるのではないのでしょうか。金融機関はもちろん、警察との連携強化を強く望みます。</p> <p>(2)都道府県と市町村の役割分担について、相談業務の都道府県と市町村との役割分担と連携の整理もちろんですが、国と都道府県の連携強化も重要な課題だと思います。市町村が基礎自治体ならではの特性を生かして、主体的に相談窓口の整備等を図る必要は認めます。しかしながら、広域性のある被害についての相談は都道府県で受けた方が的確に対応しやすい現実があります。また、国民生活センターのデータを見ると経由相談の4割は都道府県・政令指定都市からとの数値です。この結果からも国民生活センター(国)の相談支援業務を引き続き行う必要性が高いと思います。市町村における相談業務を支援するためには、国も都道府県も実際に相談業務を行っていないければ適切に行えないと思います。</p>
109	個人	<p>2 相談ネットワークのあり方について 都道府県の役割を明示し、市町村と県の広域連携のひな型を示すことは有用と考えます。広域連携の推進に財政支援することだけでは不十分とも考えられますが、単独でセンターを設置することが困難な市町村もあるのは事実ですので、まずは広域連携の推進に財政支援を実施することでその効果を検証していただきたいと考えます。</p> <p>6 地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきではないか、と考えます。その意味で、特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することには賛成します。</p> <p>3 消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上、処遇改善の必要性及び雇止めが適当でないことにつき、国が具体的な指針を示すことには賛成です。ただ、今後、市町村において予想できる動きとして、外部団体への委託(〇〇(自治体)の事例)が増加するのではないかと考えられます。経費削減の名の下に、結果的に処遇が悪化しないように、今後も実態把握をお願いしたいところです。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
110	個人	<p>1 地方消費者行政に対する国の支援の基本姿勢について</p> <p>①地方消費者行政を強化の目的は、国民・地域住民を悪質業者による取引被害や危険な商品による生命・健康被害から守ることである。国民・地域住民の生命・身体・財産を守ることが、国と地方自治体の重体な責務であることは言うまでもない。</p> <p>②国の消費者行政の充実のためには、日々消費者被害が発生している住民と直に接する地方自治体における消費者行政の充実が必要不可欠である。もともと、地方消費者行政充実のためには、消費者行政に関する予算を減額してきた地方自治体の自主性に任せるのでは不十分である。全国の情報が集まる国民生活センターや消費者庁の機能を活用し、先進的な取組をおこなって成果が上がっている自治体の取組などを取り入れて、国が地方に対し、消費者行政の充実化に関する具体的方針を示し、必要な予算措置をとる必要がある。</p> <p>④予算措置については、これまでの、使途自由な地方交付税の増額や3年間限定の活性化基金では十分ではなかったことは明らかである。地方の相談現場の実情を踏まえ、消費者行政に確実に利用でき、かつ人件費等の体制強化に利用できる財源を継続的に交付する措置が必要である。</p> <p>政府は地域主権改革の政策により特定政策へのひも付き補助金や政策の義務付け・枠付けはすべきでないという方針を示しているが、これまで最低限の基準すらなく地方自治体の格差が大きい消費者行政の分野については、消費者行政に確実に回る財政支援を行うことが必要である。</p> <p>2 調査会報告書と制度WGの方針の比較から</p> <p>制度WGが示す施策の方針は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等について、「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すに過ぎないが、これでは地方消費者行政の強化は到底実現できない。</p> <p>地方消費者行政の強化が、国民・住民の生命・身体・財産を守るために必要かつ重要な政策課題であることを踏まえて、国によるもっと積極的かつ有効な姿勢が欲しい。</p> <p>3 報告書案の内容について</p> <p>①相談窓口の広域連携について、国が一定のひな型を示すとともに、財政上の負担を検討する必要がある、としている。しかし、財政負担の方法について、一括交付金方式ではなく、消費者行政に確実に回る方式とすることを明確にすべきである。地方交付税の増額が、ほとんど消費者行政に回らなかったという実態を踏まえるべきである。</p> <p>②相談員の処遇・研修等について、国が具体的指針を示すほか、研修やOJTについて一定程度の負担や技術的支援等の対応を検討すべきである、としている。しかし、一定程度の負担の方法が、一括交付金方式でなく消費者行政に確実に回る方式とすることを明記すべきである。</p> <p>③PIO-NET情報の入力事務が相談員の業務負担増大を招いている点も踏まえ、国としても「一定の負担を検討する必要がある」とするが、一括交付金方式を含むのか入力業務に確実に回る方式か不明確である。確実に消費者行政に回る財源を、継続的に交付する方式とすべきことを、明確に記述すべきである。</p> <p>④「財政上の負担を検討すべきである」「一定程度の負担を検討すべきである」という記述では、消費者庁に具体化の検討を委ねることになってしまう。むしろ、負担すべきであるという結論を明示すべきである。</p> <p>⑤消費者行政に対する国の財政支援策としては、活性化交付金を数年程度延長し、相談員人件費などより柔軟に利用できることなど、具体的な方策を示すべきである。</p>
111	個人	<p>全国消費者がどこにいても安全、安心な生活を享受するためには、公平な被害救済と未然防止が必要だと思えます。</p> <p>そのためには、</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、全国の市町村に窓口、相談員、職員、PIO-NETの体制を。 2、24年度以降についても、国は恒久的に財政負担をすべき。 相談窓口充実のためには思い切った財政措置が必要。一括交付金から消費者行政に回る予算は軽微。これでは目的は達成できない。 3、相談員、職員(相談、テスト、法執行)の研修は国(国セン)がすべき。 他機関には消費者目線は無く、国センにはある。しかも40年以上の実績をもつ、専門家集団を排除することは、資源の無駄使いである。 4、PIO-NETの入力等の費用については国が負担をすべき。 今や創設時とは違う使用目的のための%が大きくなっている。それなのに、入力に求められる相談員や現場の負担は増大する一方。相談員にはPIO入力 がすでに過大な負担になっている。 5、消費生活センターは都道府県、市町村の行政が行うもので、民間委託には問題がある。絶対反対。 6、相談員の処遇の在り方については抜本的改善が必要。今日まで劣悪な処遇であるにも関わらず、多岐に亘る煩雑な業務を、相談員の正義感と自己犠牲に寄りかかって行われてきた。業務内容にふさわしい正当な処遇を求める

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
112	個人	<p>1. 消費者行政における国と地方のあり方について、消費者庁設置法の附則第4項で、「地方公共団体の消費者政策の実施に対し国が行う支援の在り方について所要の法改正を含む全般的な検討を加える」とされているのに、国の支援についてあまりにも不十分で法律の要請にできていないと思います。恒常的な国の財政負担がPIO-NETの入力事務経費だけと言うのでは不十分です。都道府県に対しては、法執行のための財政負担も必要です。財政負担に当たっては、消費者行政のために使われるよう明記して交付すべきです。地方自治体の財政は逼迫しており、義務的経費の増大により政策的経費は毎年削減されています。そのような状態で各地方自治体の自主性に任せていては、消費者行政推進予算は組まれないと考えます。</p> <p>3. 消費生活相談員の処遇のあり方について、自治体に対して具体的指針を示すだけでは不十分です。消費者庁は長官名で各地方自治体に対して消費生活相談員の処遇に対する文書通知をしていますが、例示された自治体ではNPO法人に委託されたものもあり、直接相談を実施している自治体が安易に民間委託型に流れる可能性があります。単に雇い止めが解消されれば良いというものではなく、直接相談と民間委託型の双方についてもっと議論を深め、相談員の雇用制度についての抜本的な見直しを求めます。</p> <p>4. 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について、入力事務の一定負担については、相談員の人件費として国の負担する額を明記していただきたいです。また、各自治体相談窓口の情報を国や各省庁が利用するだけに配備推進されているように思われます。根本的にPIO-NETの設置範囲を見直し、各省庁の消費者対応窓口の相談情報も反映させていただきたいです。</p>
113	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成。但し、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分。例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながらない。消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要。活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む用途の拡大をすべき。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続すべき。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成。ただし、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を行うべき。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持つのであり、入力業務について国が一定の財政負担をすることは適切。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すべき。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実の実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化が極めて重要。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべき。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援が肝要。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成。 ただし、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまるが、これでは地方消費者行政の強化は到底実現できない。再考を促したい。</p>
114	個人	<p>○「消費者行政における国と地方のあり方」についてです。 国の地方に対する支援の一環として、財政支援の必要性があることを明記すべきだと思います。 自治体の関係職員に聴いて回ったところ、本気で地方消費者行政の充実に取り組もうとしている人もいました。しかし、財務部局・議会・首長から、過去の実績を問われたり、財政難を指摘されたりで、なかなか突破できない壁があるそうです。そのような壁を突破するためには、国からの財政支援がもっとも有効です。ですので、なにとぞ、財政支援の必要性の明記をお願いいたします。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
115	個人	<p>5. 地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材の確保について: 商品テストに必要な、さまざまなテスト機器を地方自治体で購入することは財政的に困難な状況にある。しかも、テストを実施するには、機器の購入だけでなく、扱いに習熟した職員の確保と機器の継続的なメンテナンスが必要だが、予算計上や人事異動において、十分な配慮が難しいために、せっかくの機器の能力が発揮できない事態が生じる。この点をカバーすべく、各自治体の消費生活センターと他の研究機関との連携強化は以前から叫ばれ、それなりの努力もされてきたが、実現され継続されている例はあまり見つからない。</p> <p>技術系の人材の人事ローテーションについても、専門分野の学会に提出される研究内容によって研究者としての能力の評価が決まる現状では、消費生活センター勤務は研究者にとっては、魅力に欠ける。一方、消費生活センターの技術系職員には、消費者視点が求められるが、研究者はそれを重要視してもおらず、消費者視点を持っている研究者はわずかである。専門医に比べて、総合診療の幅広い知識を有する医師への評価と根ざす問題点は同一である。商品全体を消費者視点でみることが出来て商品の問題点が明らかになり、相談処理への対応が進むことを忘れてはならない。</p> <p>一方、実名公表には訴訟等のリスクがともなう。情報公開法が出来てから、公表を前提としないものであっても、実名がともなう商品テスト結果の蓄積は、減少の一途をたどっていると聞く。情報共有化といっても、商品テストの出来る消費生活センターが少ない上、技術職員の在職期間が短い消費生活センターのテスト室では、後任職員が前任のテスト結果に責任を持ち、対応ができる状況ではないので、情報提供に消極的である。実際、国民生活センターの各地消費生活センターを網羅する商品テストデータベースも国民生活センターのテスト結果が大部分になり、事業として取りやめたはずである。したがって、全国自治体や関係機関におけるテストに係るデータベースによる情報共有が可能とは考えられない。</p> <p>国の関係機関での実務研修を行う場合、単なる技術の習得は可能であっても、非常に狭い専門的な分野に限られるため、その技術を応用して、目の前にある消費者苦情に対応できるとは限らない。また、そういった研修の企画も消費者視点を持って実際に商品テストをおこなっている機関であれば、適切に案が立てられるが、研究機関が企画立案するのも難しい。</p> <p>なお、国の機関といっても、NITEやFAMICは、産業育成省庁の機関である。たとえば、これらの機関に対する国民の信頼感をみると、食品安全委員会の「食品の安全性に関する意識等について」(平成22年8月実施)の結果などによると、食の安全性に対する情報の信頼度は、食品安全委員会(71.3%)、厚生労働省(31.4%)に比べて、農林水産省(15.7%)、消費者庁(15.2%)がテレビ(18.2%)よりも低い状況にある。野村総合研究所の「国民に愛される「エクセレント独法」をめざしてー独立行政法人についての国民の意識調査結果と改革に向けた提案ー」においても、好感度や信頼感は、国民生活センターでは、0.37あるのに比べて、FAMICでは-0.28、NITEでは-0.31と非常に低く、認知している国民に限った好感、信頼感をみても、国民生活センター(0.46)に比べてFAMICは0.06、NITEは0.14と大きく異なることからみて、情報提供内容に対する国民からの信頼度は、国民生活センターと比べて劣り、テスト実施についての経済効果としても低い。</p> <p>以上の理由から、地方消費者行政における商品テストの維持・強化のためにも、すでに技術的な知識やノウハウを蓄積し、国民の信頼も得ている国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めたい。</p>
116	個人	<p>1 消費者行政における国と地方のあり方について 賛成 理由: 特に (2) 地方消費者行政に対する国の関与と負担について 住む場所によって、受ける行政サービスが異なるのは、公正ではない。 ただし、一定の相談体制の整備には費用がかかるので、国の支援が必要である。</p> <p>2 相談ネットワークのあり方について、おおむね賛成 理由など: ただし、 「(1) 住民にとっての望ましい相談窓口のあり方」において 市町村における連携について、消費者団体との連携で、相談業務の委託は絶対に反対。 今までの経験から、市民は「市役所の窓口だから」いろいろな相談、苦情(中にはいちゃもんもある)をする。相談員は「市の相談窓口」という看板を背負っているという自負があるから、今の待遇でも、何を相談されても相談者の話を聞いてきた。相談者の多くは「相談員は市の職員で、職員としての給与・待遇で働いている。」と思っているし、そうあからさまに告げる相談者もいる。相談を円滑に進めるために、あえて否定はしませんが、相談者が私たち相談員に話をするので、自分で納得・解決するときもあるし、時には隠された真意を発見できるときもある。しかし、コスト削減で委託化などがされたりすると、(その消費者団体に加入しているので)運営の負担が増えたり、待遇が悪くなる危険性があり、気持ち・ところがどこまでもつのか不安である。</p> <p>今まで1年更新で採用されてきた。毎年更新面接の際や時期になると、「委託化」の話が出てくる。その度に相談員として続けることへの不安を感じている。連携は必要・大切であるが、現在直接相談業務を運営している市町村における委託化は絶対反対である。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>3 消費生活相談員の処遇のあり方について、賛成 理由など:特に、「各自治体において、相談員の能力を適切に評価し、その評価に見合った報酬や処遇とすることが求められる。」について。 現在の相談員の資格は、公的資格で国家資格ではない。相談員の中には、消費生活センターなどの業務の他に、積極的に勉強、情報収集をして自己研鑽を図ったり、地域で消費者団体の会員として積極的に活動したりしている相談員も多い。これまでの公的資格に相談勤務実績や相談ノウハウをプラスアルファとして考慮した、国家資格に相当するものができるとうよい。地道な努力が報われる制度ができることを希望している。</p> <p>4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について、賛成 理由など:特に、(3) PIO-NET への相談情報の入力事務の負担について PIO-NETは、国民、市民の安全・安心にとって重要な情報である。また、私たち相談員にとっても相談処理には欠かせない貴重な情報である。入力の際には、他の参考になるべくトークなど契約締結課程など入力するようにしている。少しでも有力な情報が蓄積されるよう、事務負担が軽減されることを希望している。</p> <p>5 地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材の確保について、賛成 理由など:特に、多種多様な商品が開発・販売されている。しかし、消費者が購入前に知りたい特に商品の比較情報は得にくい。消費者目線で行われる消費生活センターが行う商品テストは必要である。民間の消費者団体では、資金面で難しいのではないかと思う。私が勤務する〇〇市消費生活センターでは、平成20年度までは試買テストを行ってきた。しかし、経費削減で予算、人材が減り、それ以降行っていない。いまだに当センターのウェブサイトの試買テストのページにはアクセスが多く、商品テストの必要性が高いことが分かる。商品テストを消費生活センターの役割として明確に位置づけ、必要な予算を配分してほしいと思う。</p>
117	個人	<p>1 はじめに(報告書案(骨子)全般について) (1)消費者庁設置関連三法の国会審議においては、長年の予算人員の削減などによって弱体化した地方消費者行政を活性化させるためには国の支援が必要であることが何度も確認されて設置法附則4条が定められた。国の財政支援が必要であることを当然の前提として、その実効的な方策を検討することが求められている。 しかるに、報告書案は、国による具体的な財政支援のあり方が不明確であるなど、全般に抽象的で、今のままでは不十分なものであると評価せざるをえない。最終取りまとめに向け、実効性ある具体的な施策を盛り込むよう、さらなる議論を求める。 (2)また、国による地方支援のあり方を検討する以上、地方支援を行う国の中核組織である国民生活センターについて、その機能強化や今後のあり方についても触れる必要があると考え(専門調査会での議論が難しければ、最低限、この問題についての論点の提示を行った上で親委員会に議論を委ねる旨の記載をすべきである)。</p> <p>2 消費者行政における国と地方のあり方について (1)報告書素案が、①相談ネットワークの構築や②情報収集体制の整備等について国として責任を持って推進を図る必要があるとする点は賛成であるが、そのために国が「一定程度の負担や技術的支援等」を「検討する」ものとされている点は不十分である。 国の財政支援策として、活性化基金が予算措置されたが、活性化基金が運用される期間以降にわたって財政的支援が継続される制度的な見通しが明確でないままでは、地方消費者行政の基盤整備の促進が進まない現状にある。地方の現状に鑑みれば、専門相談員を配置したり相談窓口の整備等最低限の消費者行政が全国各地に定着するまでは、消費者行政に確実に使われるような財政支援が不可欠である。 (2)自治事務であることと国による財政支援は別問題であること(必要があればできる)ことは消費者庁国会で確認されたことである。地方分権・地域主権改革等を理由に例外なき「一括交付金」が主張されているが、現在の地方自治体の状況のままでは、消費者行政以外の分野に予算が使われてしまう可能性が高く、地方消費者行政の強化につながらないことは目に見えている。</p> <p>3 相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県との窓口ネットワークを整備・構築したり、市町村と都道府県の広域的な取組が必要であるとの点は賛成である。 広域連携について、国として一定のひな型を示すと同時に、ひな型に沿って広域連携を進めていく自治体に対して財政上の負担や技術的支援等を検討する必要があることについても、賛成である。</p> <p>4 消費生活相談員の処遇のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上が必要であること、そのためにはそれに見合った処遇改善が不可欠であり雇止めが適当でないといわれている点については賛成である。そのために国が具体的な指針を示したり、技術的支援等を行うことにも賛成であるが、指針を示すなどの対応だけでは処遇改善が進まない可能性もあることから、実効性ある対策の検討が望まれる。 また、非常勤職員以外の制度的な選択肢を充実する必要があるとする点について、期間の定めなき雇用形態など新しい雇用制度の検討も必要である。</p> <p>5 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について 基本的に賛成である。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>6 地方消費者行政における商品テストの位置づけ・人材確保について 基本的には賛成である。もともと、複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難であり、国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求める。</p> <p>7 地方自治体における法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化する必要性については同感である。 広域にまたがった被害について地方自治体が行う法執行(効果の全国への拡大が検討されていることでもあり)についても、「国として責任を持って推進を図る必要」のある事務として、国が一定の程度の財政負担や技術的支援等を行うよう求める。</p> <p>8 地方消費者行政の基盤・環境の整備について (1)地域における消費者教育・啓発の推進、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成の実効性を高めるために、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求める。 (2)地方の消費者団体も人員・予算不足で弱体化している。地域のさまざまな主体との協働を進めるとするならば、その中心となる消費者団体等の活動に対し、行政の側から一定の支援が必要と考える。行政と消費者団体等との連携と同時に、財政措置を含む実効的な消費者団体支援のあり方についても検討すべきである。 (3)地方消費者行政の充実強化に向けた効率的・効果的な組織体制と人材育成の強化が求められるとの指摘には賛成である。市町村においては、消費者行政を担当する専門部署がなかったり(観光課や商工関係課におかれているなど)、職員が兼任であるところが多く、消費者行政に関する事務の位置づけが相対的に低いという実態があり、消費者利益の擁護及び増進という観点からの部局横断的な連携に課題があるとの指摘もそのとおりである。 地方消費者行政の充実のためには、相談員の専門性確保のみならず、担当職員を専任とすることやその人材育成、自治体内での消費者行政担当部署の位置づけを高めることが是非とも必要である。報告書素案は、今後、連携の核となる担当部署の格上げや体制充実を検討することが「望ましい」とするが、そのため国が行うべき方策について、更に具体的な検討・提言がなされるべきである。</p> <p>9 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方について (1)地方消費者行政の体制強化を推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要があり」とされている点は具体性がなく不十分である。 消費者庁の制度WGの2011年1月24日付報告書は、地方消費者行政強化のための国の施策については、「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」によって行う方針を示している。しかし、これまでに取られた地方交付税の基準財政需要額増倍措置や光交付金(使途が消費者行政に限定されない)などの財政措置が消費者行政の充実には活用されていない実態を踏まえるならば(長年の予算人員削減により弱体化した消費者行政分野の基盤が弱まっていることがその大きな要因)、消費者庁の制度WGが示すような施策では地方消費者行政の強化は実現できないと考える。 国の財政支援に当たっては、消費者行政に確実に使われるような方法がとられるべきである。 (2)また、今後の国の財政支援の方法を検討するに当たって、これまでの対策(地方消費者行政活性化交付金、光交付金)がどのように活用されたのかを検証し、今後の対応を考える必要がある。活性化基金は、実際には国側の問題(当初は人件費に使えず、その後ルール変更するなどにより地方が混乱。)もあり、自治体にとっては3年間ないし4年間で十分な利用ができていない環境になかった。さらに、3年限りの時限的な措置では人件費に使えないとの理由で、専門相談員の新たな配置に踏み切らなかった自治体も多い。こうした自治体では、具体的な支援の将来像が示されて初めて専門相談員の配置等に向けた動きが始まるのであり、「さらに数年」ではなく、「これから相当年数」かけて財政措置を行うことが必要である。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
118	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実の実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>
119	個人	<p>○消費生活相談員の処遇に関して。 報告書案では、地方自治体においては、専門性が高い業務について、行政の職員が直接従事するのではなく、アウトソーシングして実施することが求められているという現状認識が薄い。消費生活相談員のみを、他の専門家と区別し、特別扱いを求めるような内容は、実現可能性が低くだけでなく、基礎的自治体における消費生活相談の持続的な実施を考えたとき、高負担とならないような配慮が必要と考える。 したがって、消費生活相談員の処遇の引き上げ方策は必要であるが、各自治体におけるその確保の手法については、多様性を認めることとし、直接雇用を強く推進する記述は望ましくない。 むしろ、消費生活相談員を適切な処遇で確保し、自治体から業務を受けることができるような団体の育成を施策として準備すべきである。</p>
120	個人	<p>○これまで、使途自由な地方交付税の増額や3年間限定の活性化基金が交付されたが、これでは地方消費者行政の体制強化が十分に進んでいないのが実態である。今後は、消費者行政に確実に利用でき、かつ人件費等の体制強化に利用できる財源を、継続的に交付する措置が必要である。 地方消費者行政を強化することは、国と地方自治体が暮らしの安心安全を確保する行政の姿勢の抜本的転換を図る重要課題であり、今後も国の財政支援を継続すべきである。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
121	団体	<p>1 はじめに(報告書案全般について) 報告書案は、国による具体的な財政支援のあり方が不明確であるなど、全般に抽象的で、今のままでは不十分なものであると評価せざるをえません。最終取りまとめに向け、実効性ある具体的な施策を盛り込むよう、さらなる議論を求めます。また、国による地方支援のあり方を検討する以上、地方支援を行う国の中核組織である国民生活センターについて、その機能強化や今後のあり方についても触れる必要があるのではないのでしょうか(専門調査会での議論が難しければ、最低限、この問題についての論点の提示を行った上で親委員会に議論を委ねる旨の記載をすべきです)。</p> <p>2 消費者行政における国と地方のあり方について (1)消費者行政に関する事務を「自治事務」と位置づける点は賛成です。ただ、このことと、国による財政支援のあり方が別問題であることは、消費者庁国会でも確認されているはずで、報告書案では、こうした前提に立った上で、弱体化している地方消費者行政を国がどのように支援し、充実させていくことが望ましいのか、という視点が欠けているのではないのでしょうか。 (2)相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成です。しかし、そのために国が「一定程度の負担や技術的支援等を検討」との表現に留まっている点は不十分と言わざるを得ません。 国が行う経済的負担については、専門相談員を配置した相談窓口の整備等、最低限の消費者行政が全市町村に定着するまでは、消費者行政に確実に使われるような財政支援が不可欠です。地方分権・地域主権改革等を理由に例外なき「一括交付金」を主張する声もありますが、現在の地方自治体の状況のままでは、消費者行政以外の分野に予算が使われてしまう可能性が高く、地方消費者行政の強化につながらないことは目に見えています。これでは、真に支援が必要とされている自治体に対し、国が何の支援も行わないのと同じではないのでしょうか。</p> <p>3 相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県との窓口ネットワークを整備・構築したり、市町村と都道府県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国の財政的な支援は、広域的な取り組みの推進ことに止めるべきではなく、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。広域的な取組みは、市町村による消費者行政充実の補完的な役割であり、一次的には市町村の窓口等の充実が課題として認識されるべきです。</p> <p>4 消費生活相談員の処遇のあり方について 消費生活相談員としてのスキルを身につけるには、一定期間、相談員の職務に従事し多様な経験を積むことが必要ですが、実際には、相談員を正規職員として採用せず、身分が不安定な非正規職員として採用し、一定期間で雇い止めを実施している自治体が多いのが実情です。他方、正規職員となった場合には、異動によって本来望まない部署に回されるおそれがあることなどから、これを躊躇する声も聞かれます。 そこで、任期の定めなき常勤・非常勤職員の雇用を可能とする任用制度を新たに導入して地位の安定化を可能とするともに、地方消費者行政に確実に予算が使われる形での財政支援を行うことで、消費相談員の地位・待遇の向上を図っていくことが必要であると考えます。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>5 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について 基本的に賛成です。</p> <p>6 地方消費者行政における商品テストの位置づけ・人材確保について 基本的に賛成です。もともと、複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難であり、国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>7 地方自治体における法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化する必要性については同感です。 地方自治体が行う法執行についても、「国として責任を持って推進を図る必要」のある事務として、国が一定の程度の財政負担や技術的支援等を行うよう求めます。</p> <p>8 地方消費者行政の基盤・環境の整備について (1) 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、これらの実効性を高めるために、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。 (2) 地域のさまざまな主体との協働によって効果をあげている事例が多くみられることはそのとおりですが、その中心となる消費者団体等の活動に対し、行政の側から一定の支援を行うことも重要です。行政と消費者団体等との連携と同時に、財政措置を含む実効的な消費者団体支援のあり方についても検討すべきです。</p> <p>9 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化を推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」とされている点は具体性がなく不十分です。 まずは大前提として、これまでの集中・育成期間における支援(地方消費者行政活性化交付金、光交付金)の成果と課題を、個別の自治体の立場に立って検証し、今後の対応を考える必要があると考えます。すなわち、そもそも集中・育成期間に行われた地方消費者行政活性化基金による支援は、実際には国側の問題(当初は人件費に使えず、その後ルール変更するなどにより地方が混乱。)もあり、自治体にとっては3年間ないし4年間で十分な利用ができる環境になかったと言えます。さらに、3年限りの時限的な措置では人件費に使えないとの理由で、専門相談員の新たな配置に踏み切らなかった自治体も多くあります。こうした自治体では、具体的な支援の将来像が示されて初めて専門相談員の配置等に向けた動きが始まるのであり、「さらに数年」ではなく、「これから相当年数」かけて財政措置を行う必要があります。また、基金の延長等の支援については、相当年数が経過した際に改めて地方の実情を確認し、必要に応じて延長できる形にするべきです。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
122	団体	<p>この間、地方消費者行政専門調査会が精力的に検討を重ね、報告書案(骨子)をとりまとめられたことに敬意を表します。平成22年度、「地方消費者行政の充実・活性化」を目的とした取り組みを進めてまいりました。その内容は、</p> <p>①(島しょ部を除く)都内53自治体へのアンケート調査 ②都内53自治体への2回(6・7月と11・12月)の訪問調査 ③それらを通じての得られた「成果と課題」の共有を目的とした「中間報告会」、「報告・交流会」の実施</p> <p>これらの活動で得られた地方消費者行政の現場の声を踏まえつつ、以下、報告書案(骨子)について、相談ネットワーク・今後の地方消費者行政・消費生活相談員の処遇・法執行の四点を中心に意見を申し述べます。</p> <p>1. 相談ネットワークのあり方について 【意見】 (2)都道府県と市町村の役割分担の項で、「都道府県の役割に関する記載が不十分」と考えます。以下を明記すべきです。また、「国と都道府県の役割分担」にも触れるべきです。 ①広域性のある被害についての相談は都道府県で受けたほうが対応しやすいこと ②消費生活センターの未設置ならびに土曜・日曜の受付が出来ない市町村への補完的な役割を担っていること ③市町村における苦情処理を支援するためには都道府県が自ら実際の相談業務を行っていることで得られる経験が不可欠であること ④専門性が必要な相談に対して、都道府県のバックアップが必要であること 【理由】 市町村の側から見れば、「国は何をしてくれるの？都道府県は何をしてくれるの？」という役割分担を明確にしてほしいとの要望があります。また、現在国民生活センターの経由相談に自治体から寄せられる相談のうち、約3割が都道府県からの相談であるという事実は、市町村のバックアップ機能を果たすべき都道府県でも対応できない相談が多く存在しています。</p> <p>2. 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方について 【意見】 「集中・育成機関終了後さらに数年の期間を要すると考えられる」とありますが、消費者行政の定着に向けて、数年では短すぎ、最低でも10年とすべきです。 【理由】 11年1月1日付、日本消費経済新聞のインタビュー記事で福田康夫元首相は「消費者庁は一括交付金で予算を確保するよう求めた。これに対して『よちよち歩きの子どもを寒い道路つぱたに放り出すようなもの』と批判しております。地方自治体では過去10年間で消費者行政担当職員が35%減少、消費者行政予算が33%減少とのことで地方は疲弊していると考えます。消費者庁及び消費者委員会が発足し、行政のパラダイム転換がなされたのであれば、地方を元気づける強いメッセージが必要と考えます。</p> <p>【意見】 「PIO-NETの入力事務に係る国の財政負担」について、「(国の)一定の負担」とありますが、「多くの負担」とし、国による恒久的な財政措置として位置づけるべきです。 【理由】 PIO-NETの入力事務は国の消費者事故情報の一元的収集という性格を有しており、国も法執行や消費者への注意喚起などに活用しています。少なくともこの事務に係る費用は、時限的な財政支援ではなく、恒久的な財政措置とし、その趣旨を明確に記述すべきと考えます。</p> <p>3. 消費生活相談員の処遇のあり方について 【意見】 「(2)相談員の処遇・研修等とそのための具体的な指針」で研修・雇止めの禁止は不適當・適切な評価に関して、各自治体に指針を示すとありますが、不十分だと考えます。 【理由】 相談業務の専門性と、100万件もの相談の助言・あっせんという業務の重要性を考えるならば、相談員の報酬アップを図るべきです。しかし、各自治体の財源不足が解消されない限り、現実的に困難となります。相談員人件費の財政措置する具体的な方法に知恵を絞ることが求められていると考えます。</p> <p>4. 地方自治体における法執行の位置づけについて 【意見】 「6(3)都道府県等の執行権限強化」に関して、消費者被害の拡大に対応するために、特定商取引法における都道府県の行政処分の効果を全国に及ぼすことができるとする提案に賛成します。 【理由】 都道府県等の執行権限強化に向けては、報告書案(骨子)で提案されている点以外にも、①事業者の取締りに関しては、行政処分を受けた事業者が別法人を設立して同様の行為を繰り返すことを止められないこと ②都道府県の消費生活条例に直罰規定を盛り込むことが困難であること、といった課題もあり、こうした課題への手当ても必要です。こうした現状に対して法制度上の検討を行うことは、地方消費者行政支援の観点からも重要であり、これらの点への対応も記述してください。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
123	団体	<p>1 はじめに(報告書案全般について) 報告書案は、国による具体的な財政支援のあり方が不明確であるなど、全般に抽象的で、今のままでは不十分なものであると評価せざるをえません。地方支援を担ってきた国民生活センターについても触れる必要があると考えます。</p> <p>2 消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成です。しかし、そのために国が「一定程度の負担や技術的支援等を検討」との表現に留まっている点は不十分です。 国が行う経済的負担については、消費者行政に確実に使われるような財政支援が不可欠です。仮に「一括交付金」によった場合、現在の地方自治体の状況では、消費者行政以外の分野に予算が使われてしまい、地方消費者行政には使われないと思われます。これでは、真に支援が必要とされる自治体に対し何の効果も期待できません。</p> <p>3 消費生活相談員の処遇のあり方について 消費生活相談員としてのスキルを身につけるには、一定期間、相談員の職務に従事し多様な経験を積むことが必要です。しかし現実には、相談員を正規職員として採用せず、身分が不安定な非正規職員として採用し、一定期間で雇い止めを実施している自治体がほとんどです。正規雇用を望む声も強くあります。 消費生活相談員の地位の安定化を可能とするためには、任期の定めなき常勤・非常勤職員の雇用を可能とする任用制度を新たに導入することが必要です。こうした制度の整備と、地方消費者行政に確実に予算が使われる形での財政支援をセットで行うことで、消費相談員の地位・待遇の向上を図っていくことができると考えます。</p> <p>4 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化を推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」とされている点は具体性がなく不十分です。 財政措置については可能であれば恒久的に、それが難しくとも専門の相談員を配備した相談窓口の整備等、最低限の消費者行政の定着が見られるまでの「相当年数」にわたって財政措置を行うことが必要です。この場合、基金の延長等の支援については、相当年数が経過した際に改めて地方の実情を確認し、必要に応じて延長できる形にすべきです。</p>
124	個人	<p>○財政支援に関する部分は確実に地方消費者行政に行き渡るような形で明確に記載して頂きたい。現状の自治体の態勢をみる限り、一括交付金の形では実効性は期待できないと思う。</p> <p>○全体に、地方消費者行政活性化基金を使っても活性化しなかったような自治体をどのように活性化させるか、という視点が乏しいのではないかと思う。そうした中で、広域連携のモデルを示しつつ一定の財政措置をセットにするという部分についてはリアリティがあって評価できる。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
125	個人	<p>1 消費者行政における国と地方のあり方</p> <p>①財政支援を行うべき具体的な事務や事業を明示すべきである。</p> <p>②消費者庁等設置法附則第4項の「支援のあり方」で最も重要なものが財政的措置である。消費者委員会は、この点について、積極的に具体的な提言をすべきである。例えば、地方財政法第10条に「消費者被害の予防及び被害回復支援に要する経費」を追加することなどを提案すべきである。</p> <p>③「一定程度の負担」は、単に「検討する必要」ではなく、積極的に「行う必要」があるべきである。問題は、検討の要否ではなく、どのように行うかである。</p> <p>④地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採用することで、地方消費者行政の強化につながらない。「消費者行政のための交付金」という形が望ましい。</p> <p>2 法執行について</p> <p>①特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することは賛成である。</p> <p>②法執行体制が飛躍的に強化される必要があり、法執行強化のための方策が不十分である。国の負担についても、「技術的支援等の一定の負担」では大きな効果は期待できない。この点、第8回専門調査会での埼玉県からの報告などを具体的に指摘しつつ、法執行担当者数の確保のための財源措置についても言及すべきである。</p> <p>③圓山茂夫委員の意見(第7回専門調査会)で指摘されていたように、複数県にまたがる被疑事案に対する法執行は、本来は、国の事務として国が責任もつべきものである。単に地方自治体の法執行体制の問題だと位置づけることには問題がある。一方では、このような事案に要した経費は国が分担すべきことを明示するとともに、他方では、消費者庁の地方支分局の設置・執行担当者の増員を図るべきことにも言及しておかなければならない(まずは、公正取引委員会の事務所・支所・室のスペースを暫定的に利用させてもらうなど)。そうしないと、結果的に、財源手当てなく事務を事実上の押し付けにつながってしまう。</p> <p>3 相談員の雇止めの防止・待遇改善について</p> <p>消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには意義があるが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと効果的な財政支援が必要である。</p> <p>相談員資格は、消費者相談における明確かつ積極的な位置づけを行い国家試験化するべきである。</p> <p>4 相談窓口のあり方について</p> <p>住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成であるが、都道府県の相談業務を軽視することにつながらないよう、その意義を明確にしておくべきである。</p> <p>相談業務も役割分担ということが重要である。広域的な被害、特に多数の被害がある事案への対応、金融商品や技術的な問題に関連する専門性のある事案、市町村の対応に不服がある事案などについての独自の役割と、市町村の相談業務への対応の遅れがある場合の補完的な役割などを、積極的に位置づけるべきである。法執行部門との連携を確保できるという点にも、都道府県自身による相談窓口には意義は認められる。</p> <p>5 情報収集のあり方について</p> <p>PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切である。その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すべきである。</p> <p>6 商品テストの位置づけについて</p> <p>複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実の実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めたい。</p> <p>7 相談窓口の充実強化のための支援として、「数年程度」ではなく、相当年数が必要。</p> <p>3年間の活性化基金では、わずかしき効果が見られなかった。これまでの自治体レベルでの消費者行政の立ち遅れに鑑みて、活性化基金に短期間で効果的に使用して直ちに成果を見出すところまでつなげることは非常に難しかったのではないかと。相当年数継続しつつ、同時に、継続的に、多くの自治体参加のもと意見交換やプロジェクト計画を模索するなど実施しながら、有効活用のための技術支援をより多く行うとともに、より有効な財政支援の仕組みなどを模索すべきである。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
126	個人	<p>前略、報告書骨子において既に十分検討されて今後の課題は出揃ったと思われませんが、相談員が日頃感じていること等を思いつくまま書かせていただきます。</p> <p>* 相談員育成研修に関して 昨年度までの研修の多くが、国と地方自治体が同じ目的、同じレベルで重複した研修が多かったように思います。今後は地方自治体に相談員資格取得支援や相談員レベルアップ教育を任せ、国は地域相談体制を支える広域ネットワーク構築を実現するため専門性を有するスーパーバイザーの育成支援を強化して頂きたい。</p> <p>* 雇い止めに関して 相談員は一律の雇用条件、同じ賃金体制で昇給もなく5年経てば雇い止めです。 現実には新規相談員育成を強化する一方で、知識経験資格有無に関わらず5年経てば雇い止めがあり、毎年履歴書と志望動機をハローワークへ提出しています。 国や地方の施策で新規相談員を育成して、研修研鑽を重ね実務に対応する相談員を求めながら、このような状況は相談員の意識を疲弊低下させると危惧します。</p> <p>* 相談ネットワークのあり方について 相談苦情は年々複雑かつ高度化しているため、一次受付として相談を受ける窓口が一定の見識基準をもって対応すべきは当然ですが、困難な事例ケースを圏域で共有し中央が把握するためには既存ネットワークを強化すべきと思います。担当職員が現状を客観的に理解するための事例検討会議も必要かと感じています。 また市町の地域実情に合わせて、苦情相談の処理体制と平行して被害の未然防止を重点的課題に地域の住民啓発啓蒙へ取り組みを強化すべきと思います。</p>
127	団体	<p>1 消費者行政における国と地方のあり方について 枠で囲まれた部分において、消費者行政に関する事務を自治事務として位置づけ、国は、①相談ネットワークの構築や②情報収集体制の整備等について、一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要との記載がなされていますが、これでは不十分です。地方によって消費者行政の充実の度合いに格差がある現状に鑑みれば、自治事務として全てを一律に任せてしまうことは、時期尚早です。消費者基本法3条では、国は、経済社会の発展に即応して、前条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、消費者政策を推進する責務を有するとされています。そこで、国は、地方の実情に合わせた適切なバックアップをする責務があることを枠内に加えて記載し、さらに、より積極的な支援をすることを明らかにすべく、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」との記載を「各自治体の実情に応じた負担や技術的支援等をすることが必要」とすべきです。</p> <p>2 相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示し、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 しかし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、国として各自治体の自主性及び能力等の実情に合わせ、財政負担や技術的支援を図ることが必要です。</p> <p>3 消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成です。 国として各自治体の自主性及び能力等の実情に合わせ、財政負担や技術的支援を図ることが必要です。</p> <p>4 情報収集・分析及び情報提供のあり方について 本素案については賛成します。 ただし、これまで、PIO-NETは、国民生活センターがその蓄積されたノウハウにより、運用・活用されてきたものであることから、今後も同様に国民生活センターに、その役割を担わせるべきです。 そこで、この旨を、文中にその旨明示すべきです。</p> <p>5 商品テストの位置づけ等について 本素案については、概ね賛成します。これらの指摘に加え、国民生活センターやその他のテスト機関に、各機関の得意分野に応じたテストを委ねる効率的な商品テスト体制の確立を求めます。</p> <p>6 地方自治における法執行の位置づけについて 本素案については賛成します。</p> <p>7 地方消費者行政の基盤・環境の整備について 本素案の趣旨には賛成します。</p> <p>8 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方について (1)「上記2～7までで述べた…」との記載がありますが、?においても一定程度具体的充実・強化策が記載されていることから、「上記1～7までで述べた…」と記載すべきです。 (2)3つめの○について より趣旨を明確にすべく、「よろず相談窓口を含め、」ではなく、「既存の相談窓口を活用する方法を含め、」とするべきです。 (3)3つめ4つめの○について 「全市町村」との記載は、「区」を含め、「全市区町村」とすべきです。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
128	個人	<p>1 国と地方のあり方について ○「消費者」とあるべきところを「住民」という言葉にすりかえることで、消費者行政の第一義的な担い手を地方と限定し、国は地方の制度が整うところまで責任を持たなければならない印象である。消費者問題は国と地方が一丸となって取り組むべき課題であり、国が地方を支援するというスタンスでは極めて不十分である。しかも、その支援についても具体性が何ら示されていない。</p> <p>○恒常的な財政支援を国が行う気がないのに自治事務とするのは、民間で言うところの「名ばかり店長」の論理である。それであるならば、財源移譲を先行して行うべきである。</p> <p>2 相談ネットワークのあり方について ○都道府県の役割に関する記載が不十分 ○現行の活性化資金は、すでに相談窓口を整備してきた地方には何の恩恵もなく、無駄に浪費されているだけであるという実態をきちんと調査、把握した上で、既に一定レベルに達している自治体が更なる充実のために自由に使える資金の必要性について言及すべきである。 ○相談窓口の充実のためのひな形を示す前に、地方における財政措置の必要性の有無をきちんと調査して報告すべきである。 ○地方消費者相談における国民生活センターの位置付け、重要度について言及すべきである。</p> <p>3 消費生活相談員の処遇のあり方 ○NPO方式、事務委託などの方式は、各相談員の処遇を悪化させている一因であることについて調査し、言及すべきである。 ○根本的には、長期間の勤務を要する相談員には、短期の非常勤とは異なった雇用制度を作るべきである。</p> <p>4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について ○入力事務の一定負担については、相談員の人件費の少なくとも3分の1に相当する額を国は負担するよう明記すべきである。 ○PIO-NET端末を配備する省庁には、入力も義務付けるべきである。入力もせず、労せずして情報を入手し、得た情報をどのようにして国民に還元しているのか、していないのかも現状では全く不透明である。 ○PIO-NETの運営における、国民生活センターの位置付け、重要度について言及すべきである。</p> <p>5 地方自治体における法執行の位置づけ ○消費者問題の大半は地方に限定して起こっているものではなく、問題点自体は全国的に共通するものである。現実の調査は都道府県が行うにせよ、法執行は基本的に国として行うべきである。 全体を通して地方への押付けが目立ち、消費者委員会の調査会の報告とはとても思えない。消費者行政について国と地方の役割を安易に切り分け過ぎている。</p>
129	個人	<p>平成24年度にて「地方消費者行政活性化基金」はその期限が切れるが、その後も、何かしらの形で国が地方へ財政支援を行う必要があると考える。そもそも、消費者行政は地方の自治事務であり、その斡旋解決が地方の仕事であることは疑いの余地はないが、その業務を遂行する上での土台となる前例や事例などの情報は、国、もしくは司令塔となる機関が集めるべきである。もし、地方が独自性を出し過ぎてしまうと、ある地方では予算がないためおざなりな対応をし、ある地方では予算が豊富なため手厚い消費者行政が行い、その結果、その弊害は予算が少ない地域で発生した、語弊はあるかもしれないが国全体の財産ともなる事故情報を、情報を集約する機関がないため共有化できず、せつかく予算が豊富できめ細かい対応が可能な地域において活かせず、商品というよりも制度の被害者となる国民が出てくる恐れがある。</p> <p>財政が逼迫していることは事実であり、国がそれに苦慮していることも理解できる。しかし、もしここで対処法的な予算の廃止ということが行われたら、何十年後かに、そのあおりが顕在化するの、過去の歴史を見ても、推測するに難しいことではない。今後百年の計を考えるためには、子々孫々のためにも、ある一時点の状況だけを考慮した軽薄な決定は慎むべきである。</p> <p>もし不可能な場合でも、廃止という極端な決定は、地方のみならず国全体の消費者行政にとって、マイナスである。そのようなことをするぐらいであったら、むしろ消費者行政というものを最初からやらない方が、まだ理解可能な余地があるほどである。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
130	個人	<p>(1) 消費者団体との連携・活用等については、結論は賛成ですが、単に利用するだけではなく、消費者団体にカネが行く仕組みを構築願いたい。資金の話をする、すぐに「当該団体に支給をする根拠」や「公的機関との違い」等と言われる、私企業に産業振興目的の補助金等が支給されていることを考えれば、技術的に不可能などということはありません。消費者団体自身の自助努力が必要なことは当然ですが、日本の多くの消費者団体の弱点は収益力なものですから、この弱点を克服できるような政策的な仕組みを是非とも作って頂きたい。</p> <p>(2) 適格消費者団体との連携に関しては、単に適格団体への情報提供という観点に留まらず、執行等の場面において、適格団体の情報提供等に行政部門が的確に対応頂けるような体制を構築する必要があります。また、消費者団体との連携に関しては、消費者団体を「使う」という視点だけではなく、消費者団体等に地方自治体が「使われる」という発想があれば、よりいっそう連携が進むと思います。</p> <p>(3) 刑事処罰を含む法執行の強化について、原案は具体性に欠けると考えられます。また、地方の執行強化には、国の支援に留まらず、執行権者としての国自身の執行強化が不可欠と考えます。消費者被害の軽減には、刑事処分を含む迅速かつ確実な法執行が不可欠です。悪徳商法により不法な利益を上げようとする人達は、要は「楽をしてよい暮らしをしたい人達」であり、実刑処遇を含む刑事処罰による予防効果が大いである。振り込め詐欺や未公開株問題等、消費者被害の「成長分野」は執行困難な分野に集中しているわけですから、執行強化は消費者問題にとって重要な課題です。単に所管の処分権限に基づいて処分がなされることのみならず、関与者に確実に刑事処分が下されることが抑止のために非常に重要です。報告書案には、罰則規定の活用や、地方自治体と警察との連携の観点がないように思います。また、消費者被害が広域化していることは周知の事実であり、地方の執行権限強化それ自体には賛成ですが、第一的には国がその責任を担うべきです。執行権者である国は、地方の支援はもちろんのこと、自らの執行件数も飛躍的に増大すべきです。国の執行件数が増えれば先例が増え、地方は類似案件についてこれを参考にしながら執行手続を進めることができるでしょう。</p>
131	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
132	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることでは、地方消費者行政の強化につながりません。消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
133	団体	<p>「(はじめに)」について</p> <p>○地方消費者行政の充実・強化の必要性とそのため果たす国の役割等について、丁寧に述べておく必要があることから、以下の補足や明記事項を述べておきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 行政のパラダイム転換について補足してください。 ・ 消費者庁・消費者委員会が設置された経緯や設置目的等について丁寧に触れ、消費者重視の行政への転換と消費者行政の抜本的強化への取り組みが始まったことを明記してください。 ・ 消費者委員会に検討がゆだねられた根拠を明記してください。 <p>地方消費者行政の集中育成・強化期間後活性化策について消費者委員会に検討がゆだねられた根拠が、消費者庁関連三法成立時の衆参両院の付帯決議であることを明記してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地方消費者行政の実情、置かれている位置についてさらに具体的に補足してください。 ・ ここ10年間の予算や人員の減少等、光が当てられてこなかった内容をさらに具体的に補足してください。 ・ 国の果たすべき役割や責務について明記しておいてください。 <p>消費者基本法や消費者安全法が掲げている目的とともに、その実現のために地方消費者行政の充実・強化において必要とされる、国の果たすべき役割や責務に関する事項を明記しておいてください。</p> <p>「1. 消費者行政における国と地方のあり方」について</p> <p>○国が果たす役割と具体的支援策を明記することが、地方と国がともにそれぞれの役割を果たしながら消費者行政全体を活性化していくことにつながります。そのためにも第1章に明確に打ち出す事項を述べておきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 国は基盤整備を行い、それに伴う財政的措置を含む支援を行うことを明記してください。 ・ 国の支援策として力を入れるポイントをまず明記してください。 <p>今回の重要ポイントは次の3点と捉えています。すなわち①相談窓口の整備や相談員の確保のために財政的支援を含む支援、②PIO-NET入力事務に係る財政的措置、?法執行強化に伴う執行権限見直しのための法改正、です。囲みの項目及び説明をこの視点で整理しなおしてください。</p> <p>「2. 相談ネットワークのあり方について」について</p> <p>○消費者が安心して安全で豊かな消費生活を送れるためには、全国あまねく消費生活相談を受けることができ、解決につながることを担保されることが大事です。そのためにも以下の補足や明記事項を述べておきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 広域連携のみにとどめず、よろず相談窓口含めた相談窓口整備のための財政的支援を位置づけてください。 ・ 国の役割分担について一項目設けてください。 <p>国には、自治体における相談処理の全国的なレベルの底上げや高いレベルでの平準化(自治体間の格差の解消)が役割として求められています。現在、国民生活センターは、都道府県の格差が大きい中、経由相談によって都道府県による市町村支援をバックアップしたり、公益性の高いADRにより、全国の相談窓口へ解決指針を示すことや、被害発生の未然防止に寄与する機能を果たしています。これらの機能を国としての具体的役割として、一項目設けて明記してください。</p> <p>「4. 情報の収集・分析および情報提供のあり方について」について</p> <p>○PIO-NETの入力事務の一部負担については、恒久的な財政措置としてください。</p> <p>PIO-NETへの相談情報の入力事務は、国の消費者行政情報の一元的集約という性格を持っており、国も法執行や消費者への注意喚起などに活用しています。この事務に係る費用負担は時限的なものとせず、恒久的な財政措置としてください。</p> <p>「7. 地方消費者行政の基盤・環境の整備について」について</p> <p>○「消費者教育」の事務について、法的な位置づけを明確にしてください。</p> <p>消費者安全法に位置づけられている地方公共団体の事務において、消費者教育の果たす重要な役割に鑑み、より明確な位置づけをしてください。</p> <p>○ その他</p> <p>○各自自治体において、地方消費者行政が明確に位置づけられ、推進されるために、「消費者行政計画」の策定を促すことも検討してください。</p>
134	個人	<p>○消費者行政の体制強化、消費生活相談員の処遇改善や専門性の向上については、国の地方自治体への積極的な働きかけや財政支援がなければ、とても実現できないことだと思います。相談現場には詐欺的な被害や簡単には解決出来ない複雑な相談が非常に多く寄せられます。相談現場への国の支援についてよろしくお願いします。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
135	個人	<p>1 消費生活相談員の処遇改善のあり方について ○消費生活相談員の専門性に見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成します。さらに、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。また、「任期の定めのない短時間勤務職員制度」や正規職員化を図ることによって雇止めを防止するなど、具体的に検討すべきと考えます。</p> <p>2 地方自治体の法執行の位置づけについて ○都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきと考えます。また、国から都道府県に対して法執行のための財政的支援も行うべきであると考えます。</p>
136	団体	<p>1、地方消費者行政の実情 当会では、1999年から、〇〇県の市町村における消費生活関連事業調査を毎年続けてきました。以下、2010年度の調査から見てきたことの特徴を2点述べます。 (1)消費者行政を担当する人員体制(専任職員、兼任職員)が、過去10年間で最も少ない体制になっています。専任職員が配置されているのが11/64自治体となり、5年前(平成17年)には21自治体あったのが11自治体に減少しています。専任職員数も、過去10年間で最も少なく38人。5年前と比べても、58人から20人減少しています。また、人口20万人以上の都市(9自治体)で、専任の職員が配置されていない自治体が5自治体あります。地方消費者行政を推進していく上で、担当する職員の配置は非常に重要です。 (2)消費者行政関連予算では、活性化基金を除く自主財源の活用額では、ほぼ前年並み(前年比99.3%)となっており、集中育成・強化期間後の予算措置が心配になります。活性化基金を呼び水として、市町村の自主財源を含めた積極的な展開を期待していたところですが、人口一人当たりの消費者行政関連予算は39.3円(活性化基金除く)に留まっています。</p> <p>2、消費者行政における国と地方のあり方について (1)消費者庁・消費者委員会が創設し、行政のパラダイム転換が行われ、消費者が主役となる社会に向けた第一歩が踏み出されたことに大きな期待が寄せられました。しかし消費者に一番近い所にあり、重要な役割を担う地方の消費者行政の実情は前述の調査で明らかなように、予算も担当職員も減っています。一昨年より、使途自由な地方交付税の増額や3年間限定の活性化基金が交付されてきましたが、地方消費者行政の体制強化には十分な効果を発揮できていません。地方消費者行政の財源のあり方について、地方自らの財源を基本としつつも、国も一定程度の負担をすべきと考えます。 (2)これまでの国による地方消費者行政への財政支援では、必ずしも実際の地方消費者行政への配分につながっていないことを踏まえ、財政支援は「地方消費者行政の活用に確実につながる形での措置」とすべきと考えます。なお、地方消費者行政に係る経費の大半が人件費であることを考慮し、人件費にも活用できるような実効性のある予算措置にすべきと考えます。 (3)地方消費者行政は、自治体間の格差が大きい分野でもあり、小規模な自治体の住民の中には、身近な相談を受けるのが難しい場合もあります。地域社会の安全を守るための社会基盤として地方消費者行政を位置づけることで、どこの地域でも同質同程度のサービスが受けられるよう、国の施策として、財政支援を伴う相談窓口と相談員の配置等の標準的な目安を示す整備方針を明示すべきと考えます。</p> <p>3、相談ネットワークのあり方について 高齢者に対する悪質な勧誘等の消費者被害が増加している中で、住民に身近で専門的な相談窓口整備は緊急の課題であり、都道府県の役割を明示など消費者行政の拠点整備を推進することには賛成します。 しかし、国民生活センターの経由相談に自治体から寄せられる相談のうち、約3割が都道府県からのものであることは、市町村のバックアップ機能を果たすべき都道府県が対応出来ない相談が多く存在することを表していると思われます。地方消費者行政への国の相談支援機能は今後も重要であり、相談ネットワークについて、国は広域連携の推進とともに市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>4、消費生活相談員の処遇のあり方 消費生活相談員の専門性向上や、それに見合った処遇改善の必要性や雇い止めが適当でないことについて、国が具体的指針を出すことには賛成です。また、相談員の能力維持・向上は消費者の安心・安全を確保するために大変重要なことであり、国が単に指針を示すだけでなく、そのための研修等への国の財政支援と、地方自治体に対する積極的な働きかけが必要であり、具体的な対応を進めるべきと考えます。</p> <p>5、情報の収集・分析及び情報提供のあり方について PIO-NET情報の入力事務が相談員の業務負担増大を招いている点も踏まえ、国としても「一定の負担を検討する必要がある」としてはいますが、少なくともこの事務に係る費用は、一時的な財政支援ではなく、恒久的な財政措置として位置付けるよう、消費者委員会の意思として明確に記述すべきと考えます。PIO-NETは消費者問題の解決に向けた対策を講ずる上で大変重要なインフラであり、さまざまな方面での有効な活用が望ましいと考えます。その利用価値向上の観点から配置基準の見直しを求めます。</p> <p>6、地方消費者行政の基盤・環境の整備について (1) 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の機関を要するという指摘には賛成します。しかしながら、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要」という指摘では不十分と考えます。消費者庁制度WGによる1月24日報告書では、国の施策としては「事例紹介」「一括交付金の活用」を示すにとどまっておられ、地方消費者行政の強化の具体的な施策を示していくことを望みます。 (2) 調査会報告書案(骨子)では、消費者団体等の活動が「地域の消費者行政に刺激を与え」「消費者行政が効果をあげるための重要な基盤」と記述されています。しかしながら、地域の消費者団体は、財政問題や後継者の育成、活性化など、さまざまな問題を抱えています。消費者団体を協働の主体として継続的な活動を展開できるようにするためにも、消費者団体に対する活動支援制度の構築や充実について記述すべきです。また、地方公共団体に対し、消費者団体の育成・強化を重要課題とすべきことを明記が必要と考えます。</p>
137	団体	<p>(意見) ① 消費者被害に伴う経済的損失額は3兆4千億円とも推計されており、悪質商法の根絶や地方消費者行政の充実、消費者のみならず善良な事業者や労働者をも含めた国民的利益であり、「最小不幸社会」を実現するために国と地方が協力し責任をもって取り組む課題であるという視点を盛り込むべきです。 ② 国は消費者被害に伴う経済的損失額について毎年推計値を公表し、消費者行政の強化・充実に向けた世論喚起をはかるべきです。</p> <p>(理由) 平成20年版国民生活白書によると、2007年度の消費者被害に伴う経済的損失額は年間約3兆4千億円、GDPの0.7%と推計されています。これだけの巨額が消費者から悪質業者の懐に入るのみならず、善良な事業者のビジネス機会を喪失させ、ひいては良質な雇用創出の妨げにもつながるのです。これは国民の不幸の最たるものであり、「最小不幸社会」の実現を政策目標に掲げる政権にあって、決して看過できる問題ではないはずです。しかしながら、こうした事実をほとんどの国民が知りませんし、自治体トップの認識も薄いため、地方消費者行政が軽く扱われがちです。この現状のもとでは、国と自治体が協力して、消費者行政への認識を改めるよう取り組む必要があります。報告書骨子(案)の「住民の身近なところで」「各自治体の自主性や創意工夫を生かせるよう」というのは確かにその通りなのですが、「国も悪質商法の根絶に向けて自治体とともに闘う、そのための支援は惜しまない」というメッセージを鮮明に打ち出していきたいと思えます。〇〇〇も、地方消費者行政の充実、単に消費者団体のみならず善良な事業者や労働者にとっても共通の課題であるとの認識のもと、各地域で取り組みを強化していきたいと思えます。消費者庁や消費者委員会は、ぜひ先頭に立って国民世論を喚起してください。そのためにも、2008年度以降公表されていない消費者被害に伴う経済的損失額を毎年推計・公表し、国民に“気づき”の素材を提供してください。</p> <p>(意見) 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 ① 一定の水準のサービスが行える地方消費者行政が定着するまでの間は、国の財政支援を継続的に行うことを明記すべきです。 ② 今後の国の財政支援の具体化にあたっては、地方消費者行政の充実に確実につながる形で措置する旨を明記すべきです。</p> <p>(理由)</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>・ いまだに多重債務に苦しみ過払い金があることも知らずに自ら命を絶つ人たちが相次いでいます。相談窓口の整備は「命」に関わる問題であるという現実を重く受け止めてください。</p> <p>・ 地域主権はそれ自体が目的ではなく、あくまでも住民の暮らしのための手段のはずです。</p> <p>依然として地方消費者行政は充実・強化の途上(よちよち歩きの段階)であり、未だに自治体の間では大きな格差があります。そのためにも、一定の水準のサービスが行える地方消費者行政が定着するための間、「集中育成・強化期間」(~2011年度)後の財政支援の継続についても具体的に記述するべきです。</p> <p>・ 一括交付金での財政支援では、他の部門へ優先的に活用する自治体が多く、消費者行政にほとんど利用されません。今般の「住民生活に光をそそぐ交付金」では、用途の筆頭に消費者行政が挙げられているにも拘わらず、実際の活用は進んでいません。例えば地方消費者行政活性化基金を延長するなど、一定の幅をもたせながらも消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的かつ実効的に行うことが必要です。なお、自治体消費者行政に係る経費の大半が消費者相談員等の人件費であることを十分に考慮し、人件費にも活用できるものにすべきです。</p> <p>(意見)</p> <p>① 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>② 消費生活相談員も含め、常勤はもちろん非常勤であっても、専門性に見合った待遇のもとで安定して勤務できる専門職任用制度の整備が必要であることを明記すべきです。</p> <p>(理由)</p> <p>複雑化する相談内容に対応するためには、専門的な知見やスキルが必要であり、それを培うためには、研修と長年の現場での経験の積み重ねが重要な要素であることから、人材育成としても長期雇用と専門性に見合った報酬が必要です。</p>
138	個人	<p>1 はじめに(報告書案全般について)</p> <p>報告書案は、国による具体的な財政支援のあり方が不明確であるなど、全般に抽象的で、今のままでは不十分なものと評価せざるをえません。地方支援を担ってきた国民生活センターについても触れる必要があると考えます。</p> <p>2 消費者行政における国と地方のあり方について</p> <p>相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成です。しかし、そのために国が「一定程度の負担や技術的支援等を検討」との表現に留まっている点は不十分です。</p> <p>国が行う経済的負担については、消費者行政に確実に使われるような財政支援が不可欠です。仮に「一括交付金」によった場合、現在の地方自治体の状況では、消費者行政以外の分野に予算が使われてしまい、地方消費者行政には使われないと思われる。これでは、真に支援が必要とされる自治体に対し何の効果も期待できません。</p> <p>3 消費生活相談員の処遇のあり方について</p> <p>消費生活相談員としてのスキルを身につけるには、一定期間、相談員の職務に従事し多様な経験を積むことが必要です。しかし現実には、相談員を正規職員として採用せず、身分が不安定な非正規職員として採用し、一定期間で雇い止めを実施している自治体がほとんどです。正規雇用を望む声も強くあります。</p> <p>消費生活相談員の地位の安定化を可能とするためには、任期の定めなき常勤・非常勤職員の雇用を可能とする任用制度を新たに導入することが必要です。こうした制度の整備と、地方消費者行政に確実に予算が使われる形での財政支援をセットで行うことで、消費相談員の地位・待遇の向上を図っていくことができると考えます。</p> <p>4 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方について</p> <p>地方消費者行政の体制強化を推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」とされている点は具体性がなく不十分です。</p> <p>財政措置については可能であれば恒久的に、それが難しくとも専門の相談員を配備した相談窓口の整備等、最低限の消費者行政の定着が見られるまでの「相当年数」にわたって財政措置を行うことが必要です。この場合、基金の延長等の支援については、相当年数が経過した際に改めて地方の実情を確認し、必要に応じて延長できる形にするべきです。</p>
139	個人	<p>1消費者行政における国と地方のあり方</p> <p>相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について国が責任を持って推進する必要があるという点には賛成だが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」と言う指摘では不十分です。</p> <p>例えば、地方分権、地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採用することで、地方消費者行政の充実強化につながりません。消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に使用される財政支援を継続的に行うことが必要です。</p> <p>例えば活性化基金をさらに数年間延長して交付し、相談員の人件費にも予算が使えるよう、用途の拡大をお願いします。</p> <p>2消費生活相談員の処遇改善のあり方について</p> <p>相談員の専門性の向上やそれに見合った処遇改善の必要性や雇い止めが適切でないことについて、国が具体的な指針を示すことはよいと思いますが、指針を示すに留まらず地方自治体への積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>3国センのPIO-NET入力業務が国の情報収集としても重要な役割を果たすところとなっているので、入力業務について国が一定の財政負担をする必要があると思います。</p> <p>4地方消費者行政の基盤整備について</p> <p>地域における消費者教育啓発推進や消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても国センによる啓発資料の提供や職員研修の充実等への支援をお願いします。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
140	団体	<p>1 はじめに(報告書案(骨子)全般について)</p> <p>消費者庁関連三法の国会審議においては、消費者行政の充実、地域住民が直接接する地方の相談窓口など地方消費者行政が充実してこそ初めて実現すること、長年の予算人員の削減などによって弱体化した地方消費者行政を活性化させるためには国の支援が必要であることが何度も確認された。そして、消費者庁及び消費者委員会設置法附則4条において、法施行後3年以内に、「消費生活センターの法制上の位置付け並びにその適正な配置及び人数の確保、消費生活相談員の待遇の改善その他の地方公共団体の消費者政策の実施に対し国が行う支援の在り方について所要の法改正を含む全般的な検討を加え、必要な措置を講ずるものとする」と定められ、附帯決議によって消費者委員会が検討を行うこととされた。地方に対する国の財政支援が必要であることを当然の前提として、その実効的な方策を検討する役割が消費者委員会に委ねられたものと理解される。</p> <p>しかるに、今般の報告書案(骨子)は、全般に抽象的で、国の財政支援についても実効性が期待できる内容となっていないなど、現状のままでは消費者行政充実のために十分なものであると評価できるものではない。最終取りまとめに向け、実効性ある施策の再検討を強く求めるものである。</p> <p>2 消費者行政における国と地方のあり方について</p> <p>(1) 消費者行政はいわゆる「自治事務」であり、これにたずさわる職員などの人件費は基本的には自治体が負担すべきであるとの考え方を前提とするとしても、自治事務についても必要性が求められれば予算や法的措置によって国が応分の経費負担をしている例があり、自治事務であることは国の支援を制限する理由足たり得ない。</p> <p>(2) 報告書素案が、①相談ネットワークの構築や②情報収集体制の整備等について国として責任を持って推進を図る必要があるとする点は賛成であるが、そのための方策として「一定程度の負担や技術的支援等」を「検討する」ものとされている点は不十分である。即ち、国の財政支援策として、地方消費者行政活性化基金(以下「活性化基金」という)が予算措置されたが、活性化基金が運用される期間以降にわたって財政的支援が継続される制度的な見通しが明確でないままでは、地方消費者行政の基盤整備の促進が進まない現状にある。</p> <p>また、地方自治体が担う地方消費者行政には、被害情報の一元的集約に関する事務(例えば、PIO-NET情報の入力や消費者安全法に基づく重大事故・消費者事故などの通知)、違法業者に対する事業者規制などは、本来国が行うべき事務を含んでいるという点からも、国が地方に対し、継続的に応分の財政支援を行うことが検討されるべきである。</p> <p>本来国が行うべき事務を地方が一部負担しているという実情及び活性化基金だけでは十分な支援とは言えない現状を認識し、国は地方に対し、活性化基金設置期間後も、継続的かつ幅広い用途に使用できるような財政的支援を行うべきである。また、地方に対する国の財政的負担はどのような方法でもよい訳ではなく、消費者行政に確実に使われるような方法がとられるべきである。</p> <p>報告書においては、一定程度の負担等を「検討する必要」があるとすると止まらず、国の財政的負担について具体的な方向付けがなされるべきである(少なくとも消費者行政に確実に使われるような方法明記される必要がある)。</p> <p>(3) 国が責任をもって推進する必要がある事務として、①相談ネットワークの構築や②情報収集体制の整備等が摘示されているが、違法業者に対する事業者規制(法執行)についても同様の位置づけがなされ、継続的な国の財政支援の対象とされるべきである。</p> <p>4 消費生活相談員の処遇のあり方について</p> <p>相談員としてのスキルを身につけるには、一定期間、相談員の職務に従事し多様な経験を積むことが必要であるが、実際には、相談員を正規職員として採用せず、身分が不安定な非正規職員として採用し、一定期間で雇い止めを実施している自治体が多いのが実情である。</p> <p>消費生活相談員の専門性の向上が必要であること、そのためにはそれに見合った処遇改善が不可欠であり雇止めが適当でない点については賛成である。そのために国が具体的な指針を示したり、技術的支援等を行うことにも賛成であるが、指針を示すなどの対応だけでは処遇改善が進まない可能性もあることから、実効性ある対策の検討が望まれる。</p> <p>また、非常勤職員以外の制度的な選択肢を充実する必要があるとする点について、期間の定めなき雇用形態など新しい雇用制度の検討も必要である。</p> <p>5 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について</p> <p>上記2(2)に述べたように、PIO-NET情報の入力は本来国が行うべき事務を含んでいるものであり、入力業務について、国が一定の財政負担(応分の負担)を行うべきことを明示すべきである。</p> <p>6 地方自治体における法執行の位置づけについて</p> <p>都道府県による事業者規制の体制強化が必要であるとの点は賛成である。</p> <p>上記2(2)に述べたように、都道府県による事業者規制(法執行)も、本来国が行うべき事務を含んでいるものであり、地方自治体が行う法執行について、国が一定の財政負担(応分の負担)を行うべきことを明示すべきである。</p> <p>7 地方消費者行政の基盤・環境の整備について</p> <p>地方消費者行政の充実強化に向けた効率的・効果的な組織体制と人材育成の強化が求められるとの指摘には賛成である。市町村においては、消費者行政を担当する専門部署がなかったり(観光課や商工関係課におかれているなど)、職員が兼任であるところが多く、消費者行政に関する事務の位置づけが相対的に低いという実態があり、消費者利益の擁護及び推進という観点からの部局横断的な連携に課題があるとの指摘もそのとおりである。</p> <p>地方消費者行政の充実のためには、相談員の専門性確保のみならず、担当職員を専任とすることやその人材育成、自治体内での消費者行政担当部署の位置づけを高めることが是非とも必要である。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>報告書素案は、今後、連携の核となる担当部署の格上げや体制充実を検討することが「望ましい」とするが、そのため国が行うべき方策について、更に具体的な検討・提言がなされるべきである。</p> <p>8 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方について 上記の各施策について可能な限り速やかに対応すべきとし、消費者相談を受ける市町村窓口を平成24年度中には全市町村に設置するなどの具体的な目標を掲げている点は評価できる。しかし、地方消費者行政の体制強化を推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」とされている点は具体性がなく不十分である。上記2(2)に述べたとおり、国は地方に対し、活性化基金設置期間後も、継続的かつ幅広い用途に使用できるような財政的支援を行うべきである。報告書素案が言う「様々な施策」とはどのような方法を念頭に置いているのか不明であり(活性化基金の延長が含まれるのか否かさえわからない)、少なくとも、検討の方向性として、消費者行政に確実に割り当てられるような方法がとられるべきことが明示されるべきである。</p>
141	地方公共団体	<p>消費者委員会 地方消費者行政専門調査会報告書案(骨子)に関する意見</p> <p>本県では、消費者の安全・安心を確保するためには、消費者により身近な市町村における消費者行政の充実が不可欠であるとして、国において新たに措置された地方消費者行政活性化交付金を財源に平成20年度に県消費者行政活性化基金(以下「基金」という。)を造成して、主として市町村の消費生活相談窓口の機能強化を推進してきた。こうした取組みにより、①これまで県と〇〇市のみに設置されていた消費生活センターが、平成21年度以降新たに7箇所設置され、本県が目標としている平成24年度までの全市(14団体)で消費生活センターが設置される勢いとなっている。②また、基金を活用して実施している消費生活相談員養成事業を実施したことにより、消費生活相談員も平成20年度までに23名だったものが、平成22年度末には56名と増員されるなど、基金を活用して本県の消費者行政は確実に強化されてきている。</p> <p>一方、職員や財源の確保が困難なことから、小規模町村を中心に相談体制が未整備のままの団体も多数あり、今後県内全ての団体で均一の相談体制が整備されるよう、市町村に対する支援が必要と考えている。</p> <p>こうした中、地方消費者行政専門調査会報告書案(骨子)(以下「骨子」という。)では、「消費者行政を地方公共団体が自主的に事務のあり方を決め、自らの財源をもって手当てすることが基本」と位置づけられているが、こうした場合、市町村間で益々消費者行政への取り組みに格差が生じ、県内で均一の消費生活相談体制の確保が困難となることが懸念される。また、骨子では「県の協力の下市町村が連携する」としているが、こうした広域連携は、団体間の調整のために多大な時間と労力を要し、本県で所要の広域連携が成就することは極めて困難と考えられる。</p> <p>こうしたことから、全国均一の相談体制を整備するためには、基金の活用できる期間が終了する平成24年度以降も、国の責務として引き続き地方に対する財政支援が必須と考える。</p> <p>地方消費者行政は、県と市町村において、直接消費者と向き合い、寄り添い、住民生活の安全・安心を支える極めて重要な分野である。国の支援により、ようやく地方における消費者行政の充実に向けた取組みが著についたばかりであり、再び消費者行政が後退することのないよう、国の財政支援のもと、国と地方が一体となって消費者行政の充実強化を図っていただきたい。</p>
142	個人	<p>1 消費者行政における国と地方のあり方 「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」として、?相談窓口のネットワーク構築に必要な施設の整備・相談員の育成等、?一元的情報収集等が挙げられているが、これらは、国としての財政的措置が不可欠なものであり、「検討する必要」では不十分である。国の負担方法も、地方への一括交付金では消費者行政の拡充のために使用されない可能性があるため、「消費者行政のための交付金」という用途を明確にすべきである。</p> <p>2 相談ネットワークのあり方について 報告書案骨子は、相談業務について都道府県の役割に関する記載が不十分である。都道府県自らが相談業務を行う意義についてしっかりと根拠付けをすべきである。</p> <p>①広域性・専門性のある被害については、都道府県で受けた方が適切に対応しやすい。 ②都道府県は、消費生活センター未設置の市町村の補完的役割を担っている。 ③事業者規制などの法執行権限は都道府県にある場合が多く、事業者規制に繋げるためにも、市町村における苦情処理を適切に支援するにも、都道府県は直接相談を担当すべきである。</p> <p>3 消費生活相談員の処遇のあり方 報告書案骨子では、各地方公共団体の長にあてて「具体的指針を示すこと」で消費生活相談員の適切な処遇を図るものであるが、それだけでは雇い止めの防止や適切な処遇に効果的ではない。</p> <p>「正規職員化」を図ること、「任期の定めのない短時間勤務職員制度」の創設をすることで、雇い止めの防止を図るよう言及すべきである。 また、相談員の待遇改善には、国の継続的財政支援が必要であり、その具体的方法について提案すべきである。</p> <p>4 地方消費者行政における法執行の位置づけ 報告書案骨子の「技術支援や情報共有の推進」では、法執行強化のための方策が不十分であり、都道府県の法執行職員の数が少なく兼任であることを克服すべく、法執行担当者確保のための財政措置についても言及すべきである。</p> <p>また、ほとんどの行政処分は、県内でとどまらず複数県にまたがるものである。ということは、被疑事案に対する法執行は本来は国の責務であり、国においても地方支分局を含め法執行担当者の増員を図るべきである。</p> <p>5 上記財政支援には、相当年数の継続支援が必要である。3年間の活性化基金では効果はなく、短期間で消化するために本当に必要な事業に利用がされていない部分がある。長期的な視点をもった継続的な財政支援を望む。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
143	団体	<p>全体を通して</p> <p>【意見】 地方消費者行政の歴史認識に誤りがある。「大半の事務は、大半の事務は、住民からの声に応える形で生成、発展してきたものであり、各自治体がいわば自主的かつ自発的に対応してきた事務」と述べている点である。 確かに地方消費者行政は独自に取り組んできた面もある。しかし今日の地方消費者行政の基本的な枠組みを規定してきたのは、1960年代後半にみられた「消費生活センター運営要領」などの国で出した具体的な指針であった。地方は国の定めた指針をみながら、消費者行政体制の整備を進めてきたのもまた歴史的事実である。それでも、体制として充実している自治体は少数である。学習指導要領解説に消費生活センターの見学もあげられているが、見学できるだけの施設をもっている自治体は、きわめて少ない。「各自治体の創意工夫を活かす」前に設備などの基本的なことの充実が必要な自治体も多いのではないかと。 それゆえに、本報告書は、地方消費者行政は各人口規模別にどのような体制であるべきか、それに対して、国がどのような支援をしていくべきか、財政的支援もふまえて、具体的に示すものであることが期待されている。また、消費者安全法や特定商取引法は、国で作られた法律である。地方消費者行政はそれら法律を利用して業務を遂行している。この点からみても、国の財政的負担は不可避であろうし、それを明確に示すことが重要である。もし、抽象論に終わるならば、地方消費者行政の充実・強化は絵空事に終わるだろう。</p> <p>2 相談ネットワークのあり方について 【意見】 相談窓口は、第一次的に市町村が行ない、都道府県がこれをバックアップする体制を作ると述べているが、これも絵空事である。消費者行政を自ら推進している多くの市では、少なくとも都道府県をあてにしていない。困難な案件でも、自ら対応し、時には法律家の助言を受けて、自ら解決に尽力している。むしろ地域によっては、都道府県のセンターが当該市にあるため、当該市の消費者行政が脆弱な場合もある。 この例からみても、むしろ都道府県は、地方消費者行政の中で、どういう役割を果たしていくべきかを、具体的な指針を国が示すべきである。 また新たに相談窓口を設けたとしても、あっせんまで可能な人材が、相談員として雇うことができるとは限らない。相談員を複数配置し、あっせんまで本格的に行うことが可能な地方の相談窓口を少しでも増加させることの方が、小さな町村に相談窓口をおくより、意義があるのではないかと。</p> <p>3 消費生活相談員の処遇のあり方 【意見】 相談員の処遇について、「雇い止め」を否定している点は評価している。しかし、「雇い止め」が問題の本質ではない。問題の本質は、相談員がその業務内容に応じた賃金、待遇を受けているかどうかである。 相談員の業務が、特定商取引法、消費者契約法等を利用して、行われている以上、業務自体が地方と国の協働といえる。その意味で相談員の処遇も、地方と国の両方の責任であるという観点から、相談員の業務内容をもとに、話を始めるべきであろう。 そして、例えば相談員の中で、一般的な相談員と主任相談員をおき、主任相談員は、人口10万人以上の自治体であれば、必ず置くことを要件とし、主任相談員は、正規職員とする等、具体的な指針を示すべきであろう。</p> <p>7 地方消費者行政の基盤・環境の整備について 【意見】 本来、地方消費者行政の充実とは、消費者の被害を未然に防止することと、被害を救済することとが、求められている。実際に地方消費者行政の相談体制が充実しているところは、一般に消費者教育・啓発も充実している。それだけ被害救済と未然防止とは、連動していることがいえる。 ところが本報告書では、この項目だけで消費者教育・啓発が取り上げられているだけで、ほとんどが被害救済体制の内容である。この項目で取り上げられている消費者教育・啓発の内容も、あまりに一般的であり、これでは文面に表す意味がない。 ここでも人口規模別に取り組むべき要件を具体的に示すことが必要である。出前講座のあり方や学校の消費者教育に対する支援のあり方等を具体的に示すことである。また、学校における消費者教育に対する支援も、地方消費者行政の業務であると書くことも必要ではないだろうか。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
144	団体	<p>地方消費者行政専門調査会報告書案(骨子)には消費者目線からいくつかの不十分性があり、その点についてのみ意見を述べます。</p> <p>「(はじめに)」</p> <p>①「国では…行政のパラダイム転換が行われた」と記載されていますが、依然として消費者行政のパラダイム(価値規範)は転換されていないと認識せざるを得ません。「機関の一元化」が進んだことは事実ですが、「安全」「取引」「表示」などの所掌事務にあつては、重要な「運用の一元化」「システム創り」ははまだ途上にあります。消費者からの国への期待度とその実態とを踏まえると、「パラダイムの転換が求められている」と現在進行形にすることが現状に即しています。</p> <p>②その関連で、地方消費者行政に対しても「パラダイムの転換」が求められていることを明記すべきだと思います。新しい消費者行政は、国・地方いずれにも従来とは異なる価値規範の転換を迫るものと理解しています。従って「はじめに」の部分では、地方消費者行政のあるべき方向性を、消費者基本法の「第3条」(国の責務)や、第4条(地方公共団体の責務)で明記されている「消費者の権利の尊重」などの規定に則つた上で、地方消費者行政の実態およびその充実・強化の必要性、検討の必要性を盛り込むべきであると考えます。特に、「消費者行政は地方自治そのものである」と謳われながら、それが十分に推進されなかった背景を予算削減・苦情件数の急増・職員数減数などの推移から説明し、地方消費者行政の危機的状況を記載しておくべきだと思います。そうしてこそ、まとめられる報告書が、より実態に適つたものとなります。</p> <p>「4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について」 PIO-NETの位置付けと利用価値の向上については、国からの情報提供も明記し、地方でもっと活用しやすいよう国の支援を明確にするよう記載すべきです。 PIO-NETは相談員同士の活用から、国の政策への活用ツールとしてその機能の強化へと位置付けが変更された経緯があります。その際、地方からの一方的な情報提供だけでなく、PIO-NETと接続する国の機関からの情報提供も予定され、国と地方が双方向で活用できるような共有化が計画されていました。現在、その措置は十分とは言いがたく、地方の支援という意味では不十分なままです。その点を明確にし、PIO-NETが地方の支援へ向けて、情報提供や情報共有の面から役立つような方向付けが必要です。</p> <p>「5 地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材の確保について」 地方が実施する「商品テストの在りかた」について「一定の意義がある」と記載されている点は賛成ですが、「苦情テスト」(相談テスト)についてはもっと明確に記載すべきです。 この箇所の不十分な点は、現在実施されている消費者相談に基づく「苦情テスト」の結果が、製品・商品に問題がある場合でも、商品名・メーカー名が迅速に公表されていないか、まったく公表されていない事実がきちんと明記されていない点です。どんなに地方で商品テスト機関を整備し、専門的人材を育成し、あるいは、国の機関等にテストを委託する仕組みづくりなどが整備されても、そのテスト結果が迅速に公表されない場合は、相談事例以外の重大な事故を見逃す結果となります。苦情テストの結果は、「事故情報は国民の財産」であることを前提に、製品・商品に問題がある場合などについて、商品名・メーカー名など、消費者にわかりやすい内容で、国・地方は迅速に公表していくべきことを記載すべきです。</p> <p>「6 地方自治体における法執行の位置づけ」 「都道府県の執行権限の強化」や「都道府県の行政処分の効果の全国的拡大」については賛成ですが、不十分な点は「法執行」と密接に関係している「被害救済」が明記されていないことです。相談窓口であつせんを実施している最中の法執行と、当事者の被害救済との関連を踏まえ、自治体の「被害救済委員会」の活動推進をはじめ、消費者への訴訟支援など、消費者への各種支援制度の重要性を明記すべきです。</p> <p>「8 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方」 1行目に「上記2～7までで述べた…」とありますが、「1 消費者行政における国と地方のあり方」にも具体的充実・強化策が記載されています。よって、「上記1～7までで述べた…」と変更すべきです。</p>
145	個人	<p>1 消費者行政における国と地方のあり方について 消費生活センターの相談員の事前研修は必ず行われているとは限らず、勤務初日から相談電話を受ける場合もあります。このため、事前研修が行わるよう体制整備を広く行うことが相談者のためにも必要です。そして、それは継続的に行われなければなりません。体制整備のためには相談員の人数確保も必要です。NPOなどとの連携においても費用が必要となりますが、その継続的に連携をとるための体制や財政整備も必要であると考えます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 雇止めがないセンターや雇止めが存在するセンターなど、各センターの格差があり、指針を示すことは必要です。また、研修に出ることによってセンターの業務に差しさわりのないように、相談員の確保も必要です。また、多くの相談員が非常勤や嘱託で働いています。相談員として働くことで生活が成り立つことが、より優秀な相談員の増加につながると考えます。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
146	団体	<p>1 消費者行政における国と地方のあり方について 【意見】 消費者行政について、地域の多様な特性などを踏まえた地方の自治事務としつつも、相談窓口や事故等の情報収集体制の整備を国の責務とするべき点は評価できる。しかし、地方自らの財源をもって手当することが基本というが、都道府県の法執行のためには、国が財政負担することも必要であり、また、相談ネットワークやPIO-NETの整備などについての国の財政的負担について明記すべきである。</p> <p>2 相談ネットワークのあり方について 【意見】 相談窓口は、第一次的に市町村が行ない、都道府県がこれをバックアップする体制を作るとしても、都道府県の役割を具体的に示すべきである。 なお、地域連携としては、司法書士会、弁護士会などの専門家の相談窓口との連携も検討すべきである。また、被害にあった住民が自ら窓口に相談できる場合はもちろん、自らが窓口にいけない住民(例えば認知症の方)についても、その体制の整備をすべきである。例えば、民生委員や介護ヘルパーとの連携などが考えられる。 また、各地の消費生活センターでは、最近では、インターネット商法に関する相談が最も多い。したがって、周知啓発活動については、住民に対してだけでなく、教育機関(教師、生徒)に対しても行っていくべきである。</p> <p>3 消費生活相談員の処遇のあり方 【意見】 相談員の適切な処遇や非常勤以外の制度的な選択肢を充実させる必要があるが、研修機会の確保を図っていく旨は評価できる。 また、国が、相談員の人材育成に必要な研修等に対して、財政負担をする必要がある。 なお、研修機会の確保にあたっては、インターネットを利用した通信研修の体制を整備することにより、場所や時間を選ばず、必要なときに必要な研修を安価に受講することができる。このような方策も検討すべきである。</p> <p>4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方 【意見】 PIO-NETによる情報の収集分析については、今後も強化していくべきである。しかし、消費者に向けた情報提供については、未だに十分とはいえない。 国民生活センターのホームページを閲覧すれば、最新情報を入手できるが、高齢者はインターネットを利用していない方が多いと考えられる。そのような消費者に対して、どのように情報提供をしていくのか検討すべきである(例えば、市報への情報掲載、防災無線の利用など)。最も情報を必要としている消費者に情報が届いていない矛盾を解消するよう努力すべきである。 また、PIO-NET入力に係る事務負担等については、国が財政負担をすることも明記すべきである。</p> <p>5 地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材確保について 【意見】 本報告書案に概ね賛成する。 ただし、各自治体の試験・研究機関との連携について、研究機関がない自治体もあると考えられるので、その場合の連携方法について検討すべきである。</p> <p>6 地方自治体における法執行の位置づけ 【意見】 国が都道府県の法執行強化につき支援を進めることについては評価するが、その際には国も一定程度の財政負担をすることも明記すべきである。 また、行政指導や行政処分の申立に対して、速やかに対応すべき旨、執行の有無、執行しない場合の理由を回答するなど、国の取組に対する言及が不十分である。</p> <p>7 地方消費者行政の基盤・環境の整備について 【意見】 消費者被害を未然に防ぐ法教育(特に中高生を対象とする)の学校カリキュラムを充実させるよう検討を進めるべきである。全ての市民の消費生活に関する知識と判断力が一定レベル以上であれば、消費者被害は相当数減らせるはずである(例えば、多重債務者は自分が支払っている利息がどれくらいになるか把握していない例が多い)。 現在、教育機関における消費者教育は、消費生活センター、司法書士会、弁護士会などが個々に行っており、互いの連携が図られているわけではない。このような各種団体が行う消費者教育をとりまとめる仕組みを検討し、教育機関ごとの実施の偏り(消費者教育をしている教育機関と全くしていない教育機関がある)をなくすよう検討すべきである。</p> <p>8 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方 【意見】 消費者行政の充実を目指している間にも、消費者被害は日々発生している。したがって、地方消費者行政の充実・強化策の実施は、可能な限り速やかに対応されるべきである。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
147	個人	<p>1「1消費者行政における国と地方のあり方 (2)地方消費者行政に対する国の関与と負担」について</p> <p>(1)趣旨 全国の事故等の情報を迅速に収集するためには、PIO-NETの刷新及びPIO-NET入力作業に係る経費の国の負担が必要である。</p> <p>(2)理由 PIO-NETは全国の消費者被害のデータベースとして位置づけられている。これは相談員が消費生活相談を受ける際に類似案件を検索し、解決を早めるために大変有効的である。また、迅速な情報の収集により、最近流行っている悪徳商法の手口や事故情報等を住民に啓発することも可能であり、消費者被害拡大の未然防止に繋がる。しかし、地方公共団体の相談員は口を揃えて「新しいPIO-NETは使いにくい。」という。PIO-NETの問題点として以下のようなものが挙げられる。</p> <p>①検索機能が使いにくいので類似案件を消費生活相談に役立てようと思うと手間がかかる ②相談内容をデータベースに入力するためには、膨大なマニュアルを読む必要があり、入力作業自体も詳細な内容を入力しなければならないので、大変手間がかかる ③②の理由から、相談員に代わり、行政職員が入力を行っている地方公共団体がある ④情報が入力されてから反映されるまでに時間がかかる ⑤PIO-NETサーバーが混雑している際には画面が固まってしまう、数時間入力作業を行うことができない</p> <p>上記5点を考慮すると、現在のPIO-NETはあまりに煩雑なものであり、各地方公共団体の相談業務及び、消費者行政に支障を及ぼしている可能性がある。</p> <p>相談員が常に最新の情報を把握し、PIO-NETを相談業務や啓発に有効活用できるようにするためには相談員が使いやすいPIO-NETの設計、すなわちPIO-NETの刷新が必要である。</p> <p>地方財政法第10条の4第2号では「国が専らその用に供することを目的として行う統計及び調査に要する経費」は地方公共団体は、その経費を負担する義務を負わず、国が負担する義務であることが規定されている。国はPIO-NETへ入力された情報を分析し、情報を伝達し、また統計等を作成することからも、本法第10条の4第2号の趣旨に合致すると考えられる。よって、PIO-NET入力に係る人件費及び諸経費を国が負担すべきである。人件費は恒常的な予算として必要であるため、PIO-NET入力作業の経費を国が負担することにより、地方公共団体の相談員の人件費の負担を軽減できると考える。</p> <p>3「3消費生活相談員の処遇のあり方 (1)相談員が行う事務と求められる能力」について</p> <p>(1)趣旨 国の消費生活相談員育成機関として、消費者大学校を設立し、相談員に必要とされる最低限のスキルを国が担保する必要がある。</p> <p>(2)理由</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>消費者安全法施行規則第7条では消費生活センターに従事する相談員に必要な資格を独立行政法人国民生活センターが付与する「消費生活相談員」、財団法人日本産業協会が付与する「消費生活アドバイザー」、財団法人日本消費者協会が付与する「消費生活コンサルタント」と定義している。</p> <p>相談員間の認識では所持する資格にも優劣があるようで、「あの資格を持っていると仕事が大変になるから取ってとらないでおこう。」というような声もあがる。</p> <p>ここで問題となるのは所持資格によって若干の技能の差異があるということである。悪徳事業者は消費者行政を積極的に行っているような地方公共団体の住民をターゲットにしようとは思わない。ターゲットになるのは消費者行政に消極的な地方公共団体である。相談員のスキルについてもまったく同様のことがいえる。「あそこの市の相談員はスキルをしっかりと身につけているから商売がしにくい。あまりスキルを身につけていない相談員のいるあの町をターゲットにしよう。」そういって悪徳事業者はある町の住民を狙い撃ちするように理不尽な販売を続けるであろう。</p> <p>全国的に消費生活相談を行う窓口を作っても、実際に相談業務を行う相談員の質が担保されていなければ地方消費者行政は改善されないであろう。相談員に必要とされる最低限のスキルを国が担保する必要がある。</p> <p>消費者行政同様、全国的に一律の水準が必要とされる事務として消防がある。消防行政では国が消防大学校という組織を設置することにより、市町村の消防職員や消防団員の質を担保している。消防大学校は総務省組織令第152条で規定された消防庁に置かれる機関である。消防関係者に対し、幹部としての高度な教育訓練を行うことを業務としている。消防組織法第5条では市町村の消防職員の教育に携わることとされている。本制度を参考とした理由としては相談員を別々の機関で育成した場合にその能力やスキルに差が生じること、相談員全員が消費者大学校での育成が必要となると相談員になろうという人が減少する可能性があることが挙げられる。本制度を導入し、国として統一的な基準を消費者大学校を介して市町村の相談員に教育することにより、相談員の能力及びスキルを一定水準に保つことができると考える。消費者大学校の業務としては以下のようなものがあげられる。</p> <p>①全国的に統一された資格試験の実施</p> <p>現在相談員に必要な資格は3つの法人が付与を行っている。その方式は試験のみと試験及び講座受講と方式が異なっており、講座内容も異なることから、育成に差がでると考えられる。消費者大学校では相談対応にあたる相談員にとって必要であると考えられる知識を問う試験を全国的に統一して実施することにより、全国的に相談員が消費生活相談に必要な知識を有している状態を維持することを可能とする。</p> <p>②消費者大学校による教育</p> <p>財団法人日本消費者協会では試験及び講座受講によって資格を付与するという形をとっている。消費生活相談に来る消費者は精神的に追い込まれているケースもある。ただ知識を詰め込んだだけの相談員では対応することは難しい。そこで、日本消費者協会の資格付与の過程を参考にし、消費者大学校でカリキュラムを組み、それに従い、相談員に必要なスキルを育成していくこととする。試験は相談員としての教育課程が修了した後に実施することとする。相談対応は消費者や事業者との話し合いの中で、心理学的な知識が必要になる場合もある。そういった心理学的な教育等も組み込まれるべきであろう。また、消費者への教育や啓発の仕方、PIO-NETの入力方法等もここで指導されるべきであろう。国民生活センターが行っていた相談員の研修もこの消費者大学校が引き継ぐ。相談員がスキルアップすることができない理由としては雇い止めの問題だけではない。「研修を行うのが国民生活センターだから地方からはなかなか研修を受けに行く時間がない」といった声が相談員からあげられる。消費者大学校は必要に応じて地方に出向いて研修することも必要となる。このような制度が導入されることにより、全国的に知識を詰め込んだだけでなく、相談対応にも柔軟に応じることができる相談員が育成されることとなると考える。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
148	個人	<p>地方の県庁所在地センターに勤務している相談員です。特にパイオネット業務に対する国からの金銭的な補助援助について。パイオネットの業務は国の情報収集の性格の強い業務であるにも関わらず、地方の相談業務の中で最も時間のかかるものとなっています。例えば週28時間の業務のうち、新規相談受け時間や斡旋交渉に費やす時間が其々5時間程度にも関わらず、パイオネット業務(新規入力や確認、修正)には7時間もかかっています。</p> <p>私はブライントタッチな上にかなり速く文字を打ち、作業は早い方だと自負しています。それでもこれだけの時間がかかります。通常の相談員だとこんなものではないと思われます。</p> <p>こういったパイオネット入力作業、つまり国のための情報収集のための作業が、私であっても週の業務の4分の1にも上ります。前のセンターでは相談処理以外の業務が少なかったため、相対的にパイオに費やす割合はより高かったかと思います。(ちなみに現在勤務のセンターは例えば一般的な週は勤務時間28時間のうち、新規相談受け5時間、斡旋5時間、パイオネット7時間、出張4時間(年間平均)、他業務(相談集計・本庁への報告書作成・会議および研修報告書作成・各種パンフレット原稿作成および校正等・文書資料整理・新聞切り抜き・弁護士相談等)に4時間、雑1時間、という内容です)</p> <p>現在月17日一日7時間勤務で俸給はありますが、月給12万5千円。相談員は激務にも関わらず、結婚までは、普通にOLをしていたらできる普通の「消費生活」がおくれず、相談をうけても、実体験に基づいた処理ができない状況が続きました。</p> <p>是非、待遇に関して国からもなんらかの強い実効的な措置をお願いします。</p> <p>その一つの方法として、パイオネットの業務に目を向けてもらいたく思います。実際に相談員の待遇改善につながる方法をお願いします。</p> <p>地方のセンターで勤務していると、非常に不安になることがあります。自分の勘違いならよいと思うのですが。例えば他センターから半年のブランクがあり、県庁所在地のセンターに移動した際の採用面接で、</p> <p>①「私が相談業務から離れている間に、消費者庁の設置や特商法等の改正等があったので、頑張って勉強します」との話をしたところ、 「うちではそんな専門的なことはしていない」との答え。</p> <p>②「5年という雇い止めがあるようですが、実際の運用は？」との質問をしたところ、 「実際には5年越えた相談員もいますが、今後は雇用の機会均等もあり厳しくとる(5年で首を切る)方針です」との回答。</p> <p>しかし、実際にセンターで働き始めたところ、①に関しては当センターは他センターかそれ以上に専門性が高く、客観的にも特商法等改正のパンフレットまで作成していました。②に関しては、その後先輩相談員の更新ができなければ、センターの相談業務自体が支障を来すため、その交渉をしたところ、担当職員らが全く国からの雇い止め撤廃等の依頼を把握していないことがわかりました。(これも勘違いならよいのですが、それぐらい不信感を抱くレベルなのです)。</p> <p>小さい自治体だから消費者行政まで回らない、のではなく、一定の自治体でも、相談員以外の職員に意識が回っていないことがあります。実際、「地方消費者行政のプラン」の白い冊子も職員は回覧不要とのことで、相談員だけで回覧していたとの話もありました(実態ではないことを祈ります)</p> <p>地方にまかせることはまだ時期早々です。これだけ相談が、被害が多数あるのに、住民も職員も、消費者行政が何か理解が深まっていません。多重債務の掘り起こしも、相談員から再三他課との連携を求めているのですが、市役所から拒否されています。(相談員に直接本庁の市役所に話をする権限がないため、拒否される理由すらわかりません)</p> <p>私は個人的には消費者行政がすべて地方行政そのものだと思っていません。相談員として戦っている相手業者はほとんどが、県外特に都会の業者です。被害者救済の面では全国との連携が必要ですし、規制行政の面では特に全国的な問題です。地方ではなく、消費者問題は全国で驚くほど運動しています。</p>
149	個人	<p>消費生活相談員の雇い止めは適当でないという報告書案がだされ、報告書に先駆けて消費者庁から都道府県、市町村に雇い止めに関する文書が送付されました。ある県の委託の事例が掲載されていますが、指揮命令系統その他で相談業務は委託にもとまじまないのではないかと懸念を持っております。委託のメリットもちろんあります。現在のところ行政と対等な立場で意見が言える。相談員の相談処理のレベルが雇い止め廃止により確実な上がった、等です。しかし、基本的に偽装委託でないかと心配しております。消費者委員会がこの問題についてもう一步踏みこんだ議論をして報告書に盛り込んでいただけることを希望します。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
150	個人	<p>1 消費者行政における国と地方のあり方について 「富国強兵・産業育成」のための「くにのかたち」のパラダイムを変換し、「国民・市民・生活者」が「安全・安心に暮らせる社会」を作るため、「国民・市民・生活者」の目線から行政全般を見渡すため「消費者庁・消費者委員会」が創設されたはずである。地方消費者行政のあり方を議論するに際しても、この基本姿勢から出発すべきである。中央集権的な「くにのかたち」から、地方の自主性を尊重・重視する地方分権へ「くにのかたち」の変換を図ることに反対はしない。しかしながら、「地方分権」が「国の財政問題解決のための手段」として位置づけられ、「地方の自主性尊重」の名の下に「国の責任放棄」となってはならない。 消費者行政に関する国・地方の組織は、警察・消防と並ぶ「安全・安心に暮らせる社会」のためには不可欠な組織と捉えるべきである。日本全国どこでも事件・事故、火災が発生した場合には警察・消防の組織が即座に対応しているように、消費者問題が発生した場合には日本全国どこでも即座に対応できるような組織を構築すべきである。このような消費者行政組織の基本的あり方は、警察・消防と同様に国がまずしっかりとデザインすべきである。そのうえで、組織の実際の運営(人事・財政執行等)に関しては地方の実情に応じて地方の自主性に任せるべきである。ようやく消費者庁が創設されたが、その組織についても今後さらに拡充される必要がある段階であり、産業育成を主な業務としてきた他省庁との関係において、現状、消費者庁がその役割を十分に果たし得ているかについては疑問なしとしない。消費者行政に関する国と地方の行政組織のあり方についても、未だにグランドデザインが示されていない。警察署、消防署に相当すべき「消費者センター」が未だに設置されていない地域が多数存在し、また、設置されている地域においても、相談員が少なく相談体制が脆弱な現状において、消費者センターの組織、人員(定員数や処遇方法も含む)について法的な位置づけも曖昧なまま、「一括交付金」方式を採用し、消費者センターを設置するか否かや消費者センターの組織のあり方も含めて「地方の自治事務」として地方自治体の判断に委ねてしまうことは、むしろ、地方消費者行政の後退を招く結果となりかねない。</p> <p>2 相談ネットワークのあり方について 同種消費者被害事例が全国的な規模で発生する事例も多数存在する現状からして、地方での相談窓口の充実を図るのはもちろん、それにとどまらず、国レベルでの被害事例の把握、緊急情報の提供、事案解決体制の整備も検討すべきである。</p> <p>3 消費生活相談員の処遇改善のあり方について 前記1の通り、警察署、消防署と比肩すべき各地の消費者センターの相談員の地位は現状においては余りにもその処遇が劣悪である。専門職として法的な位置づけを明確にしその職責にふさわしい地位を確保すべきである。</p> <p>4 情報収集のあり方について 消費者被害情報・事故情報は国として収集・分析・発信すべきであり、入力作業を地方に委ねるのであれば財政支援すべきである。また、相談員が入力作業を担っていることからしても、直接相談員の待遇改善に資するべきである。</p> <p>5 商品テストの位置づけ 各地方の商品テスト機関は規模・機能の縮小が相次いでいる。製品の高度化・複雑化に対応するためには、国民生活センターの商品テスト部門を中核として、国関連施設に消費者被害救済のための調査実施の役割を明確に与えたい(産業育成目的のテスト機関が多く、現状のままでは必ずしも使用する消費者の視点に立ったうえで調査・テストが実施されるわけではないと思われる。)、事故原因究明のための連携システムを構築すべきである。</p> <p>6 地方自治体の法執行の位置づけ等 法執行体制も地方分権の観点から、自治事務として位置づけるにしても、現状においては担当職員の配置も十分ではない。前記の通り、警察・消防組織との比較からすれば、消費者行政組織そのものが未だ体制整備されていない。府県を越えて発生する消費者被害事件への執行体制も十分備えるべきである。今後数年間の集中育成期間だけでは不十分である。財政支援も含めて、消費者行政組織のあり方について国がそのグランドデザインを示すべきである。</p>
151	個人	<p>【消費生活相談員の処遇のあり方】 相談員の待遇改善に対し、指針を示すだけでは不十分。必ず人件費に回るような仕組みを取り決めるべき。</p> <p>【相談ネットワークのあり方】 消費者安全法で、都道府県には消費者センターの設置が義務づけられているが、市町村にまで義務づけるべき。外部委託による設置は賛成できない。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
152	個人	<p>1、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>2、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>3、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p>
153	個人	<p>地方の消費生活センターで相談員をしている立場から意見を述べさせていただきます。</p> <p>「国と地方のあり方」「相談ネットワークのあり方」について 趣旨：国はどの地方でも一定水準の体制を担保する責任があると思います。 理由：消費者庁の設立以来、国に対して意見や苦情を言いたい消費者からの電話が各センターに入ってくるようになりました。中には主張の強い消費者もおられます。消費者庁では消費者向けの窓口を設けていませんので、居住地のセンターで聞かざるを得ません。ナビダイヤルを消費者庁の窓口だと勘違いして架電され、居住地センターだとわかると立腹される消費者も多数おられます。消費者庁に消費者窓口がないことについての苦情を長時間聞かされることもあります。 これらはほんの一例ですが、消費者庁が設立され消費者目線の行政を宣言したことにより消費者＝国民の期待が過剰に高まっている側面もあり、地方にもその影響が及んでいます。消費者行政が原則地方自治との考え方は理解できますが、国が旗を振った以上は指針を持ち国民に対して責任を持つべきだと思います。報告書の内容では国の責任が不明瞭かつ不足していると思います。地方自治体の困窮は周知の事実であり、地方が独自に努力すれば済むという話ではないと思います。</p> <p>「情報収集・分析・情報提供のあり方」について 趣旨：PIO-NETの入力事務だけを切り離して議論することには賛同できません。 理由：消費生活センターのPIO-NET情報提供は、単なる文字の入力作業ではありません。1件のデータの裏にどれだけの時間と労力があるのか、実感をもって想像していただけるでしょうか。このところの様々な議論の中ではそのことが確認されておらず、簡単に取れるアンケート結果のような扱いをされているように感じています。 「相談者の脈絡のない話を何時間も聴き取り、やっと見えてくる問題点に対して法規制や業界ルール、過去の事例等を調べ、交渉の助言または斡旋を行う。斡旋は何ヶ月もかかることも珍しくはなく、その間相談者、事業者、関係省庁、国セン等含め何十回と連絡を取る。弁護士に見解や助言を求めることもある。事業者に罵倒されたり喧々譁々の交渉になることもある」 このような行程があって生まれるデータであることを理解していただきたいと思います。PIO-NETのデータは相談業務全体の帰結です。国としてPIO-NETデータが重要との認識であれば、本当に支援を必要とするのは単なる入力事務ではなく、相談業務全体であるはずですが。相談員がデータを迅速に入力できないのは、相談業務そのものに人員的、時間的余裕がないことが大きな理由です。入力事務だけを切り話して考えるのは本末転倒ではないでしょうか。報告書の内容からは、入力事務の支援だけが国の役割だと誤解を招きかねない危惧を感じます。その点を明確に記述していただきたいと希望します。</p>
154	個人	<p>1. 消費者行政における国と地方のあり方について 消費者基本法においては、基本的施策として、国が施策を講ずることなどが規定されています。よって地域格差を生まないための施策を国が行った後の地方自治体の自治事務と考えます 消費者行政の歴史は、これまで国が行っていなかったことの裏返しではないかと考えます IT化、国際化、規制緩和により、弱者を狙い、被害回復困難な消費者被害が全国規模に広がる現状においては、根本のインフラ整備にまず国が力を注ぐべきと考えます 以上</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
155	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>
156	個人	<p>地方消費者行政における商品テストについて、現状は商品の安全性を追及するため事故の原因究明や商品や役務の品質に特化して行っているため、現場確認や消費者の使用方法など現場を即時に確認することが欠かせない。 そのため、各消費者センターで技術の蓄積や人材が必要である。 国民生活センター1か所ですべてを支援網羅するのは困難で、各地方ブロック毎に商品テスト機能を持った核になるセンターが必要であると考えます。 地方において、工業試験場や食品関係の研究所との連携がうたわれているが、国レベルでも、経済産業省、農林水産省、厚生労働省、国土交通省などの研究機関との連携強化、商品テストデータベース作成を進めていただきたいと思います。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
157	個人	<p>1 項目1について (1)趣旨 最低限のインフラ整備としての「必要な施設等の整備・相談員の育成等の事業」について、必要な水準の体制整備を地方自治体に義務付けることができないのであれば、一定の体制整備の実現を地方自治体に期待するため、使途を消費者行政に特定した財政負担の方針を明確に提示すべきではないか。</p> <p>(2)理由 必要な水準の体制整備を地方自治体に義務付けることができれば、財政支援は一括交付金により行うこととしても、地方自治体は義務付けられた水準の達成に必要な予算をそこから確保するものと考えられる。しかし、報告書案(骨子)においては自治事務という位置付けが強調されているところ、項目2に記載されているひな形の提示が限界なのであれば、一括交付金では疲弊している地方自治体が消費者行政に十分な予算を確保することは期待できないので、使途を消費者行政に特定した財源の確保が必要となると考えられる。この点、「国も責任を持って推進を図る必要があり、一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という表現では不明確であり、少なくとも、地方消費者行政活性化基金のような財源を相当期間にわたり確保するなどの方針を明確に提示することが望ましいと考えられる。</p> <p>2 項目2について (1)趣旨 市町村が1次的な相談窓口として機能するための都道府県の支援や、広域連携への都道府県の参加が望まれることを、明確に打ち出すべきではないか。</p> <p>(2)理由 1次的な相談窓口の機能は悪質な勧誘や消費者事故等を含め(多重債務問題に限らず)市町村が担うべきこと、各市町村個別の対応では人員・予算等の制約があることから広域連携による対応が期待されることは、報告書案に賛成。他方、都道府県の執行権限を背景としたあっせんの実効化や、都道府県のノウハウの活用は、市町村ないし広域連携における相談窓口の質的向上のために重要だと考えられる。このような観点からは、都道府県が参加する広域連合を設立することが最も直接的な対応だと考えられるが、そのような形態を採用できない場合であっても、都道府県が何らかの形で市町村と連携することは、市町村間の連携の形態を問わず可能であり、地域の実情に応じた最大限の連携が望まれると考えられる。この点、「都道府県がこれをバックアップする体制を作ることが望まれる」、「広域的な連携体制をどのように構築するかについては、以下のとおり様々な対応が想定されるが、各地域の経済的・地理的・歴史的な事情に応じて、自主的な判断に基づき行われる必要」という表現では、都道府県の支援や広域連携への都道府県の参加を都道府県の自主性に任せ、方向性を示さないものと受け取られるおそれがあると考えられる。</p> <p>3 項目3について (1)趣旨 消費生活相談員の処遇について、少なくとも短期間の「雇止め」は回避すべきであり、本人の希望に応じた正職員化を可能とすることも望まれること、さらには消費生活相談員の増員が望まれることを明確に打ち出すべきではないか。また、その実現に向けて、人件費に活用可能な財政負担や、特別地方公共団体の活用を支援する方針を提示すべきではないか。</p> <p>(2)理由 消費生活相談員の適切な処遇・研修機会の確保を図る必要があることは、報告書案に賛成。しかし、いわゆる「雇止め」が適当でないこと、能力や仕事の成果の評価に見合った報酬や処遇等が用意されることが適当なことなどについて「各自自治体における理解促進を図る必要」という表現では打ち出し方として不十分であり、「各地方公共団体の長にあてて、以上の必要性について具体的な指針を示すこと」だけでは、実現に向けた方策としても不十分ではないかと考えられる。少なくとも、地方消費者行政活性化基金のような財源を相当期間にわたり確保するなどの方針を明確に提示することが望ましいと考えられる。また、それでも財源が不十分な地方自治体や、定員管理の制約により正職員化・増員が困難な地方自治体については、特別地方公共団体の設立が解決策となり得ると考えられることから、その活用を支援する方針を提示することが望ましいと考えられる。</p>
158	個人	<p>1. 消費生活相談員の処遇のあり方について 相談員には知識と経験が必要であり、雇止めが適当でないことは当然。「非常勤職員以外の制度的な選択肢を」とあるが、国が各自自治体に縛りを掛けない限り、相談員の処遇は改善しない。現に相談員の年収にあてるべき交付金が150万円から300万円に上げられても、それが相談員の手元に渡った自治体は殆どない。今後も、紐なし交付金をいくら積み上げられても、弱い立場の相談員には絶対にそのお金は渡らない。国家資格化と配置基準を制定し、人件費を直接国が負担してほしい。</p> <p>2. PIO-NETについて 国センから届くPIO-NET通信は、以前は月に1~2ページであったが、最近は十数ページに及び、事細かな指示をされる。これが地方自治事務と言えるのか。相談員は国ために入力を行っているようなもので、相談5分、入力20分ということも、珍しくない。国が相談員に直接給与を払うべきである。</p> <p>3. 経由相談 県の相談員は市の相談員より経験が浅く、経由相談は国センがやるべき。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
159	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。継続性のない短期間の交付金支給では、参考文献書籍の購入費用を安定的に行うことができませんし、消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む用途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。ただし、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を行うべきです。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
160	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
161	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む用途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
162	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む用途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
163	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
164	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む用途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
165	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む用途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
166	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む用途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
167	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採用することで、地方消費者行政の強化につながりません。消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。実際に活性化基金の使い勝手が悪く、使徒の拡大が必要です。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。実際に、〇〇自治体内の消費生活センター未設置市町村に巡回訪問しましたが、行政職員の意識・消費生活行政の費用実態は貧しく、住民の被害救済ができていない実態を知ってください。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。PIO-NET改正後の消費生活相談員の負担は本来必要な相談業務の時間を圧迫しています。その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。地方市町村の消費生活相談員は、国民生活センターの消費者視点を信じていますが、消費者庁をはじめとするほか省庁の消費者視点を信じるできません。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要はある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGIによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
168	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。 真っ先に削られるのが消費者行政予算であった実態と見て見ぬふりをするものと言わざるを得ません。国民の安全安心の問題であり、直接担当するのが地方自治体であったとしても、これをしっかりと支援するのが国の役割です。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行う必要があります。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要はある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGIによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
169	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。消費生活相談員は、不安定・低賃金雇用のもとで、極めて専門的な職務を果たし、国民・市民を守ってきました。その人件費の拡充こそ地方消費者行政基盤拡大に重要です。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGIによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
170	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>4、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>5、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>6、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>7、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>
171	個人	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成します。しかしながら、消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成です。</p> <p>4、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
172	個人	<p>1. 総論 本件については、ともすると、単純に「国と地方とで重複する部分を整理する」とか「仕分けの結果を反映させる」というような、費用削減だけの視点で検討しがちになりますが、「どのような体制を取ることが、消費者行政の拡充・消費者保護にとって一番ふさわしいか」という視点から検討すべきと考えます。</p> <p>2. 消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。</p> <p>3. 相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求めます。</p> <p>4. 消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけと財政支援を求めます。</p> <p>5. 情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持ちますから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。 その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求めます。</p> <p>6. 商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実の実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>7. 地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>8. 地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>9. 今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。</p>
173	個人	<p>2 相談ネットワークのあり方について 広域連携について相談現場での率直な意見を申し上げたいと思います。 広域連携では、都道府県内の一部地域による連携が最適ではないかと考えます。勤務する市の消費生活センターでは、相談を受ける際、原則として住所、氏名をお聴きします。これは相談の受付を相談者あるいは、契約当事者を市民に限定しているためです。隣接の町民からの相談はお受けすることができません。電話であれば、そのような対応が原則としてできますが、(電話の場合も相談内容を一方的に話され最後に住所を聞くと市民ではないということもままあります)いきなり来所された場合、「帰ってください」とは言えず、助言で解決できる場合は対応し、斡旋を必要とするものは県のセンター等をご案内するのが原則となります。高齢者等の交通、情報弱者の場合、センターでの受付をむげにお断りすることができず、対応に苦慮する場合があります。</p> <p>別紙2の対応策で提案されましたように①各市町村が、少なくともよろず相談窓口で、消費生活相談を受け付け、②「クーリング・オフの発信の仕方等」程度であれば、その窓口で対応する③事業者との交渉等の斡旋を必要とする場合は、中核的な市が引き受け、相談者居住地の行政は相談者の利便性や高齢者等における判断力等の低下を補うのに必要なサービスを提供する④中核市の相談業務における分担金について配慮していただく形が地方の実情に適していると思います。</p> <p>県内の市に消費生活センターが新設されましたが、相談員の配置が週に1回となっているため、斡旋等に支障をきたしているようです。センターという「箱モノ」を作るだけでは相談業務は機能しません。消費生活相談員という職能を活かしていただくための「お金」の活用をお願いいたします。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
174	個人	<p>地方消費者行政専門調査会報告書案(骨子)を拝読いたしました。</p> <p>消費者委員会は、地方消費者行政をいかに進めるべきかの検討をする機関だと思っていました。全国の相談員が安心して働けるようになる提案があるものとたいへん期待していたのですが、「検討する必要がある」の羅列で、これまで何を検討してこられたのかと残念な思いでいっぱいです。</p> <p>私は、消費者庁設置にかかる審議の折、参議院の公述人として、PIO-NET入力は、地方自治のためではなく、国の施策に反映させるための入力であるから、国費の投入及び、それを担う消費生活相談員の処遇の改善を求める意見を述べました。</p> <p>その後、〇〇(自治体)がどのような対応を取ったかについてご報告しますと、管理職からは、「残業命令を出していないのに、勝手に残っていたのだから、残業代を出す必要はない。条例の上限の報酬を支払っており、残業手当を支払うと条例違反になる。仕事の質を上げる必要はない。仕事に合わせた報酬を求めるのではなく、報酬に合わせた仕事にしてください」と残業が禁止され、高齢者向けの出前講座と広報誌の原稿書きは(相談カードも読まない)職員が行うことになりました。タイムカードの利用を止めてほしいとの話もありました。(私はまだ使っていますが、他の相談員は止めてしまいました。)</p> <p>PIO-NETシステムの変更の際には、これまで入力できずにためていたカードを入力する必要に迫られ、残業代がでないにしても期限のある仕事なので、後日、振替で入力できないものかと話をしましたが、「それはできない。でも入れてもらわないと、非常に困る。察してくださいよ。」と言われ、職員が帰った後も、遅いときは、23時頃まで入力しました。すべて、残業命令は出していない。勝手に残ってやったことで片づけられています。</p> <p>福嶋長官は、消費者行政はあくまでも地方自治とおっしゃいますが、地方は絶対に動きません。窓口さえ整備すれば、相談員の質は問わないのが行政です。窓口を開設し、〇件処理したと報告できれば、その処理結果までは問われないのですから。優秀なやる気のある相談員がこの仕事に見切りをつけてしまう前に、どうしても予算を捻出できないのであれば、相談員の配置基準と相談員資格の国家資格化、これだけでも決めていただけないでしょうか？法律で決めれば、地方はやらざるを得なくなります。</p> <p>けれども、PIO-NET入力は、国のための仕事です。この点についての整理をきちんとしていただかないと、PIO-NETから離脱する自治体がいずれ現れるかもしれません。ご検討のほど、どうぞよろしくお願い申し上げます。</p>
175	個人	<p>1 消費者行政における国と地方のあり方 (2)地方消費者行政に対する国の関与と負担について 意見)PIO-NET入力とその研修の費用は国が負担すべき。 理由)報告書案では、「地方自らの財源をもって手当てすることが基本と考えられる」とされた上で、一部の事務と事業については、国も一定程度の負担や技術的支援を検討する必要があると結論づけています。例示された①②を読む限り、その事務とは、PIO-NETの設置、研修、入力事務などの費用を指すと思われます。</p> <p>私は自治体(市)で非常勤の消費生活相談員として勤務しています。当市の勤務体制は、月～金の8:30～17:15で正規職員と同じです。実際に業務の多くがPIO-NETの入力に当てられています。相談自体は電話等の助言や情報提供などで比較的簡単に解決する事例でも、PIO-NET入力の手間は困難事案と変わりません。</p> <p>相談受付時間は9:00～17:00ですが、相談が入れば、8:30から対応することもあります。また、相談が長引き、終業時間を過ぎることもしばしばです。ですから、その日に行けた相談の受付入力が17:15の終業時刻までに済むことはまずありません。しかし、残業とみなされるのは、実際に相談者と対面している「相談時間」に限られるため、終業時間をすぎたの入力業務は、相談員が不払い労働をしています。これは、PIO-NET入力が、自治体にとっては押し付けられた国の事務と考えられているからではないでしょうか。</p> <p>実際に負担が大木と判断して、PIO-NETに参加していない自治体もあると聞きました。国の費用負担を明確化しなければ、自治体の中でも、PIO-NET入力は相談員が時間の空いたときに入力すればよいという程度の認識しかされません。PIO-NET情報を「生もの」として活用したいと考えている消費者庁にとっても、本末転倒の結果になると思います。「一定程度の負担を検討する必要」という曖昧な提言では不十分です。</p> <p>3 消費生活相談員の処遇のあり方について (2)相談員の処遇・研修等とそのための具体的な指針について 意見)国の「指針」程度では、相談員の処遇改善は困難。 理由)消費者行政に関わらず、地方自治体の財政は緊縮しています。国が何らかの「指針」を出す程度では、相談員の処遇改善に結びつきません。消費者庁は、2月10日付で、「消費生活相談員に対するいわゆる雇止めについて」という文書を地方自治体宛てに発しましたが、「お願い」に終始した文面になっています。「具体的な指針」とはこのようなお願いの旨岐を出ないものではないのでしょうか。雇止めの弊害については、経験が蓄積されず、専門性が確保できない、雇用に安定性がないので、優秀な人材が定着しない等、永年論じられてきています。そもそも、消費生活相談員の担当する業務が恒常的に必要とされる業務でありながら、「非常勤専務職」とされ、非常勤であるゆえに、一年更新を繰り返すというのはおかしいものです。私たち消費生活相談員は、被害回復した相談者から報酬を受け取ることも、自らの顧客に勧誘することもけしてありません。長期間勤めることの弊害は何なのでしょう。勤務態度や能力に問題があるなら、自治体には一年限りで更新しない選択肢があります。</p> <p>当市では、消費生活相談員は、他の相談員(市民窓口相談嘱託員、母子自立支援嘱託員など)と横並びで更新回数の制限があります。こうした中で、「国の指針」程度のお願いがあったとしても、待遇が改善されるとは思えません。</p> <p>やはり、消費生活相談員の業務の一定の割合は、国からの委託業務であることを明確化し、費用負担を国に求める提言が必要です。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
176	個人	<p>第1 意見の趣旨</p> <p>1 国の財政支援(骨子案の下記項目)については、消費者行政への財政支援であることを明確化すべきである。</p> <p>① 1「消費者行政における国と地方のあり方」(2)地方消費者行政に対する国の関与と負担 ② 2「相談ネットワークのあり方について」(4)上記広域連携推進のための方策 ③ 3「消費生活相談員の処遇のあり方」(2)相談員の処遇・研修等とそのための具体的な指針 ④ 4「情報の収集・分析及び情報提供のあり方について」(2)PIO-NE Tの設置範囲の拡大</p> <p>2 骨子案6「地方自治体における法執行の位置付け」においては、少なくとも特定商取引法のように法執行が国の責任でもあるという法律の執行に関しては、地方自治体が執行するに ついての応分の負担を行うべきである。</p> <p>第2 意見の理由</p> <p>1 はじめに 国の財政支援についての骨子案の内容は、抽象的であるばかりでなく、具体的討を消費者庁に委ねている。 しかし、このような意見では、消費者庁及び消費者委員会設置法附則4項(以下、附則4項と略称)に定められた検討としては十分ではないと考えるので、報告書においては国による地方 消費者行政の財政支援に関して具体的な支援策を明確に打ち出すべきである。</p> <p>2 附則4項について まず、附則4項を確認すると、次のような内容である。 「政府は、消費者庁関連3法の施行後3年以内に、消費生活センターの法制上の位置付け並びにその適正な配置及び人員の確保、消費生活相談員の待遇の改善その他の地方公共団 体の消費者政策の実施に対し国が行う支援の在り方について所要の法改正を含む全般的な検討を加え、必要な措置を講ずるものとする」 また、この関係の主な附帯決議をあげると、次のとおりである。 「今後三年程度の集中育成・強化期間後の国による支援の在り方や、消費生 活センターの設置、相談員の配置・処遇等の望ましい姿について、その工程表も含め消費者委員会で検討を行うこと」(衆19項) 「今後三年程度の集中育成・強化期間後の国による支援の在り方や、消費生活センターの設置、相談員の配置・処遇等の望ましい姿について、実態調査等を行うとともに、集中育成・強化 期間の取組を踏まえ、その後も適切な対応が講じられるよう配慮し、工程表も含め消費者委員会で検討すること。なお、検討に当たっては、広域的な設置を含め地域の実情に応じた消費 生活センターの設置、PIO-NETの整備、相談員の資格の在り方についても十分配慮すること」(参24項) 「地方公共団体の消費者行政の実施に対し国が行う支援の在り方について所要の法改正を含む全般的な検討を加えるに当たっては、消費者、生活者が主役となる社会を実現する国民 本位の行政への転換を目指す消費者庁設置の趣旨にかんがみ、国と地方の役割分担など消費者行政の在り方についても併せて検討すること」(参30項)</p> <p>3 国会で確認された附則4項の趣旨</p> <p>上記の附則4項の趣旨は、参議院の消費者問題に関する特別委員会の質疑で確認されている。議事録から主な発言を掲載すると、次のとおりである。 (4月27日) ○小宮山洋子君 基金については政府が運用するわけですけれども、私たち修正をした者としては、先ほどお聞きのように、今回のことについても内閣府と総務省とどうも縦割りじゃない かという心配をやはり聞いていらっしゃる方は思われたと思うので、これは野田大臣にもしっかりと頑張っていたらいいと思うんですけど、少なくとも私たちは地方の窓口、ここをしっかりと 充実する、相談員が官製ワーキングプアと言われないような状況にすることによって非常に多くの時間を割き、最後まで合意ができなかったもので、このところを各党の政策責任者と理事 の合意文書という形でしたのが、先ほど政府委員が読み上げられたところです。 ですから、私どもは、とにかくこの集中期間の間に増加する部分、そこについてはしっかりと本当に必要な人件費がこの基金によって賄われるようにしてほしいというふうに希望を持って おりますし、三年後につきましてもやはりしっかりと、三年以内に処遇について考えるということもしっかり取っております。そうしませんと、なかなか、御承知のように、自治事務だからできな いということで終始していたんですけども、当初は、学校の教員とか警察官とかも最初は全部国が財源を持って全国に配置をして、その後自治事務にしていったという経過がございます ので、是非そういう配置基準や処遇などもこの三年の間に決めて、そこはしっかりと政府が財源も保障する、そういう形にしてほしい。ですから、この基金についても十分に人件費 に使えるようにしっかりとやってほしいというのが修正者の意思でございます。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>(5月22日)</p> <p>○近藤正道君　　そこで、冒頭お尋ねをしたいというふうに思いますが、今日は修正発議者の皆さんに来ていただきましたけれども、設置法の附則の第四項で、相談員の待遇改善を盛り込んでいただきました。そしてまた、附帯決議の十七で、頑張っている相談員を抱えている自治体についてはいろいろ手当てをすると、こういう附帯決議を付けていただいたわけですが、修正発議者の皆さんがこういう附則あるいは附帯決議を作った意図を冒頭しっかりと聞かせていただきたいと、こういうふうに思います。</p> <p>○日森文尋君　　お答えいたします。</p> <p>今、近藤委員おっしゃったとおり、相談員の皆さんは、言わばボランティアといいますが、そういう精神で消費者行政を支えてきたということが言えると思うんですが、その実態は、実はワーキングプア、官製ワーキングプアと言われるような、極めて劣悪な労働条件の中で仕事をしているということがあるわけです。それを何とかしたいということも地方公共団体あるんですけども、しかし、御存じのとおり、公共団体、非常にお金がない、財政が逼迫しているという状況の中ではなかなか金も出せないということであるならば、この相談員の人件費等について国が最大限の、可能な限り国が支援すべきだと、そういう趣旨に基づいて規定をいたしました。</p> <p>しかも、消費者問題、これから消費者庁ができてますます重要になるわけで、したがって、それを一番末端で支えていく相談員の皆さんの役割がますます重要になってきているということを見ると、相談員に対する支援については、三年間の集中育成・強化期間だけではなくて、その後も国が適切に支援を行うべきだろうという観点から、基金の適切な運用、あるいは設置法附則四項でその後の国の支援の在り方について検討、必要な措置というのを政府に求めるということでもございました。</p> <p>具体的にちょっと申し上げたいと思うんですが、設置法附則第四項においては、例えば公の施設あるいは行政機関か、こうしたことを含めて、消費生活センターの法制上の位置付けを明確にしたいと。それから、その適正な配置及びその人員の確保のための全国的な基準として、センターの配置、人員の基準を決めると、そのことの是非について検討しよう。消費生活相談員の待遇の改善のために、国による地方自治体への支援の在り方といった事項について、これはもう地方財政法、この改正も視野に入れて、そういうことを含めた所要の法改正を含む全般的な検討を加えて、必要な措置を講ずること、これを求めていきたいという趣旨でございます。</p> <p>それからもう一つ、附帯決議十七においては、基金の適切な運用に関して、できるだけ地方の実態に即して使い勝手の良いものにするのと同時に、相談員の処遇改善を促す仕組みを設けるために、交付要綱の改正、これも含めて幅広く取組を促進する、これをやっていきたいと思いますということで、全体が一致をして決めたものでございます。</p> <p>(5月28日)</p> <p>○仙谷由人君　　現場の消費生活相談員の方々の処遇、それから権限、これが最も重要なことであると。政治的に申し上げれば、あるいは法律論的にも、この相談という、カウンセリング、コンサルタントであります。これが行政サービスとして提供されることが、例えば教員やあるいは警察と同じような程度に優先度が高いとか、大事なものだという位置付けができるならば、地方財政法の改正とか、あるいは定数管理ですか、そういう基準を国の法律で決めればちゃんと予算的な措置が合法的にできると、それをやろうということを随分申し上げたんですが、そこまでは至っていない。附則でそのことを検討すべきということを書いておりますので、これから発足する消費者庁あるいは消費者委員会の中で、その具体的な制度化についての成案を是非作っていただきたいと、こう思っております。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>4 消費者委員会への期待と責務</p> <p>以上のとおり、附則4項に従えば、法改正(地財法の改正も含んでいる)を含めて検討したうえ、財政支援を含めた具体的な制度を提言することが求められている。消費者庁国会の審議を見守った全国の地方自治体は、附則4項によって具体的な支援策が提言され、実行されることを期待している。このことは、全国の消費者団体や消費者も同様である。超党派で合意し、全会一致で修正合意をして附則4項が新設されたのであるから、これは当然の期待といえることができる。したがって、細部については消費者庁に委ねるとしても、骨格は具体的に提示する必要がある。</p> <p>5 消費者委員会の性格と取り纏めのあり方</p> <p>(1) 取り纏めについての考え方</p> <p>もっとも、消費者委員会の取り纏めを具体化し、実施するのは消費者庁である。そこで、取り纏めに際しては、消費者庁の方針に則した内容にするか、あるいは具体化そのものを消費者庁に委ねるのが適当だという考え方なのかもしれない。骨子案の「はじめに」の最後に、「現実的かつ実効性のある対応策をとりまとめた」との趣旨は、そのようにも読める。しかし、このような考え方は、消費者委員会に求められている役割には相応しいとは言えないと思われる。そこで、この点について敷衍することとする。</p> <p>(2) 独立した第三者機関としての消費者委員会</p> <p>まず、消費者委員会は、独立した第三者機関として位置付けられた。この点、設置法6条2項1号の趣旨について、設置法案修正案要綱は、次のように明らかにしている。「この委員会は、独立した第三者機関として消費者行政全般に対する監視機能を有するものであることを明確にするため、その所掌事務の規定順を、まず、自発的な権限規定である『自らの調査審議の結果に基づく内閣総理大臣等に対する建議』を規定し、これに続いて『内閣総理大臣等からの諮問を受けて行う調査審議』を規定すること。」このように、消費者委員会は「独立した第三者機関として消費者行政全般に対する監視機能を有するものである」との点は、重要である。そこで、念のため、この関係についての国会質疑部分を掲載しておくこととする(2009年4月23日参議院消費者問題特別委員会。衆議院での修正についての質疑が行われ、修正案提案者として答弁している部分である)。「衆議院議員(階猛君) 修正協議の中で、そういう審議会か外局かという法的な位置付けにこだわると、やはり機能というか権限というか、そちらを重視すべきであるということによって権限を、名より実を取るといいますか、そういうことで審議会になったというふうに御理解いただければと思います。それで、実際問題、審議会等として位置付けられたことによって何か問題が生じるかということでございますけれども、これは先ほど仙谷議員からも答弁させていただいたとおり、権限については非常に強いものになっているということです。具体的に言いますと、消費者庁及び消費者委員会設置法の中では、6条2項1号において、まず、この消費者委員会というのは自ら調査審議し、必要と認められる事項について内閣総理大臣等に建議することができるということでございます。この建議というのは、普通、審議会ですと答申といひまして、何か諮問があった場合に受動的にその意見を出す、これが答申でございますけれども、今回は、建議といひますと、これは諮問がなくても自発的に調査審議して意見を出すことができる、そういう権限がまず一つ。それから二つ目として、6条2項3号にありますけれども、内閣総理大臣に対して、消費者被害の発生又は拡大の防止に関して必要な勧告を行うことができるとともに、その勧告、出しっ放しではなくて、それに基づいて行われた措置について報告を求めるともできるということも規定しております。さらに三点目としては、8条の方になります、必要がある場合には関係行政機関の長に対する資料提出要求などを行うことができるというふうになっておりまして、そういう権限の面では極めて強いものが与えられておりますので、十分に、審議会という名称ではございますが、しっかりとした仕事はできると、そういうふうに考えております。」</p> <p>(3) 委員の独立職権行使</p> <p>次に、委員の独立職権行使について、設置法7条は、「委員会の委員は、独立してその職権を行う」との規定を新設した。この規定を設けた趣旨について、仙谷議員は、修正案提出者として、「消費者政策の担当大臣は、内閣府設置法第11条の2の規定によって消費者委員会の事務を掌理することになるが、この事務は消費者委員会の権限行使がスムーズに行えるための、外枠の事務・サポートに徹するための事務ということになる」と答弁している。つまり、この規定を新設した趣旨が、消費者委員会の委員が大臣の指揮監督を受けずに職務を遂行することにあることを明らかにしており、野田大臣も同様の認識を示した(参議院消費者問題特別委員会2009年4月23日)。</p> <p>このように、消費者委員会の各委員は、消費者庁はもちろん、担当大臣の指揮監督も受けずに職務を執行するのである。これは、調査会の委員も同様である。したがって、消費者委員会の意見が消費者庁や担当大臣の意向と異なることはあり得るし、それ自体、まったく問題はない。むしろ、異なった意見をどう調整するかという問題はあり、最終的には政策判断がなされることになる。しかし、そのことと、初めから政府の方針に則した案を勧案することとは別の問題である。</p> <p>(4) 小括</p> <p>以上のとおりなので、消費者委員会としては、消費者庁国会における審議を踏まえ、附則4項の趣旨に従った具体的提言を行うべきである。そこで、意見の趣旨に記載したとおり、財政支援は消費者行政に特化したものであることを明確化し、骨格においては消費者庁に委ねることなく検討を遂げるべきである。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
177	団体	<p>1 全般について 消費者委員会の地方消費者行政専門調査会による本報告書(案)は、「地方消費者行政活性化基金」が終了する平成24年度以降の政策企画・立案に役立てるため、今後の地方消費者行政を活性化するための様々な論点についての報告書(案)となっている。 消費者委員会は国の機関であり、「国」の「平成24年度以降の政策企画・立案に役立てる」ための報告であるべきである。本調査会のミッションである国民の安心・安全なくらしの実現を推進するための審議機能、そして監視機能に立ち返って、本報告書(案)は全面的に見直されるべきである。 また、本報告書(案)には国の役割についての本質的記載はあまり見当たらず、一方で、地方消費者行政に対する要望は散見される。地方分権・地域主権を理由に具体的な財政措置なしで、国から地方消費者行政に対する要望という文言で実質的に事務を強要することは問題である。さらに、地方行政の組織、人事政策に対する記載があるが、これは、国の地方行政に対する不当な介入とも考えられる。</p> <p>我が国における消費者行政ないし消費者保護規制が、食品添加物、薬害、製品事故等の消費者被害の発生を受けて法律が後追いする形で整備されてきたこと、また国がこれまで全国の都道府県に消費生活センターの設置を推進するため多額の補助金(交付金)を投入し、商品テストの機能やPIO-NETの整備を推進してきたことから、国民の安心・安全なくらしの実現につき、一義的には国の役割と考えられてきたことは明らかである。</p> <p>地方消費者行政は、都道府県、市区町村ともに、それぞれが役割分担しながら直接住民と向き合い、寄り添い、住民生活の安全安心の下から支えている現場であるとともに、それぞれの地方自治体の中の一組織である。そのような地方消費者行政の実情を勘案するとともに、国と地方自治体との役割分担等を明確するという視点で、再度、地方消費者行政を活性化するための「国」の役割について議論をやり直すことを求める。</p> <p>2、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成であるが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分である。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採用することで、地方消費者行政の強化につながらない。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要である。</p> <p>3、相談ネットワークのあり方について 国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分である。市区町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求める。 また、ある一定の「ひな形」を示すことは、地方公共団体の自立性を損ない、地方消費者行政を硬直化させるとともに、地方消費者行政の衰退につながりかねない。国の一方的な押しつけは問題である。</p> <p>4、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成であるが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対しより積極的な働きかけを行うとともに、それを行う国の責務としての財政措置を求める。国が地方公共団体に対し働きかけだけを行うことは、ある意味地方公共団体に対する内政干渉にしか過ぎない。</p> <p>5、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持つものであり、入力業務について国が一定の財政負担をすることは当然である。 その国の財政負担につき、入力業務を行うが消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すことを求める。</p> <p>6、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難であり、また、国全体として資源の無駄遣いである。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実の実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求める。</p> <p>7、地方公共団体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるとともに、本来国が対処すべき都道府県域を超えた活動を行っている事業者に対する行政処分につき、地方公共団体がこれを行うことに対する国の責務として財政措置を行うべきである。</p> <p>8、地方消費者行政の基盤整備について 基盤整備の強化が地方消費者行政強化の最重要課題である。単に地方公共団体に対する期待を示すのでは、地方公共団体に対する内政干渉に過ぎない。本調査会のミッションに立ち返って、国の責務について検討をし直すことが必要である。</p> <p>9、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分である。 例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すに留まっている。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できない。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
178	団体	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や消費者事故等の情報収集体制の整備等について、国としても責任を持って推進を図る必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。 また、全国の消費者事故等の情報収集をより迅速に収集し、分析した上で、情報提供すること等が課題とされていますが、相談現場ではどのような事故情報が重大事故、または消費者事故に該当するのが不明瞭で、混乱しているのが現状です。全国一律に実施すべき情報収集に係る事務や情報入力に係る研修事業を実施するに際し、相談現場で受け付ける重大事故、消費者事故の定義をもっと具体的に明確にして、相談員が事故情報の相談の聴き取りや、入力を正しく迅速に出来るように望みます。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示したり、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合について、また消費者行政を充実させるためにも国の財政支援を継続することを求めます。 また、福祉・保健関係等の他部門などに最初の一報が入ったり、相談者の都合で、最初に他部門の職員に相談が行われたりしたとしても、必要に応じて消費者行政の相談窓口へつなぎ、対応できるようにする仕組みも必要との指摘に基本的には賛成です。しかし、他部門の職員に消費者相談の理解がないと、消費者問題以外の相談までつながれることが懸念され、肝心の消費者相談の妨げになる可能性もあります。他部門に消費者問題の理解を得られるようにするために、国の支援が必要です。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性や、雇止めが適当でないことについて、国が具体的な指針を示すことには賛成ですが、単に指針を示すだけでなく、地方自治体に対し、より積極的な働きかけと財政支援を求めます。 私たちのNPOは行政から相談業務の委託を受け実施していますが、消費者安全法案に対する衆議院の附帯決議においても、委託等を採用している場合にも、地方公共団体が自ら行う場合における相談員等と同様に処遇の改善が図られるよう万全を期するよう要請することが指摘されています。雇止めが適当でないことだけでなく、委託等で実施している場合の問題点を早急に把握して、委託の廃止等も含めた相談員の雇用について具体的な指針を示されること要望します。</p> <p>4、情報収集のあり方について PIO-NET入力業務が国の情報収集の意味を持つことから、入力業務について国が一定の財政負担をすることが適切です。また迅速な法執行が求められる中、入力が必要とされる情報量が増大し、またシステムが高度化したこと等から、相談員の入力負担が増大したことの指摘は、相談員として評価します。増大している負担について早急に調査され、その財政負担が消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを、具体的に示すことを求めます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備して、各自治体で複雑な商品テストを実施するのは困難だと思われます。消費者から最も信頼される国民生活センターが、地方の商品テストの依頼を確実の実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することに、賛成します。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、単に期待を示すだけでなく、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の充実・強化策の実施について、集中・育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘には賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。 平成25年以降、都道府県及び市区町村がそれぞれの自治体の実情に沿った、消費者行政の強化が図れるよう、国の財政支援の継続と、具体的な施策の指針を示し、積極的な自治体への働きかけを求めます。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
179	団体	<p>1 国による地方消費者行政支援の必要性や地方消費者行政専門調査会が設置されるに至った経緯を丁寧に記述してください。 (説明)地方消費者行政専門調査会の報告書は、今後の国による地方消費者行政支援の方向性に対して、大きな影響を与えるものであると認識しています。国による地方消費者行政支援の必要性や、地方消費者行政専門調査会の設置に至る経緯などについて、より丁寧な記述が必要であると認識します。</p> <p>2 地方消費者行政の財源のあり方に関しては、国が一定の負担を行うことは「自治事務」と矛盾するものではない旨を明確に記述していくことが必要と考えます。 (説明)地方消費者行政に対する国の関与と負担については、地方消費者行政の財源のあり方について、地方自らの財源を基本としつつも、国も一定程度の負担を検討すべき旨の記述がされています。さらに①国の政策判断として地方消費者行政に対して一定程度の負担を行うことは、「自治事務」と矛盾するものではないこと、②自治事務を前提としつつも、国の政策判断として消費者行政分野に限定した財政支援を行うことは、「地方消費者行政活性化基金」「住民生活に光をそそぐ交付金」などの例などからも可能であること、について明確に記述していくことが必要と考えます。</p> <p>3 今後の国による財政支援の具体化にあたり、これまでの交付税・交付金の活用状況の分析の上で、地方消費者行政の充実に確実につながる形での措置とする旨を明記してください。 (説明)これまでの国の地方消費者行政への財政支援では、必ずしも、有効に地方消費者行政充実強化につながる財政支援にはつながっていないと認識します。これまでの「地方交付税の基準財政需要額の倍増措置」「地方消費者行政活性化基金」「住民生活に光をそそぐ交付金」など、国による財政支援の活用のための働きかけや活用状況について分析をした上で、地方消費者行政の充実強化に確実につながる形での財政措置が必要である旨の記述が必要と考えます。また、財政支援の具体化にあっては、地方自治体の消費者行政に係る経費の過半が人件費であることを考慮し、人件費にも活用できるようにすることが必要と考えます。</p> <p>4 「PIO-NET」への相談情報の入力事務への財政負担は、時限的なものではなく、恒久的な財政措置として位置づけてください。 (説明)「PIO-NETへの相談情報の入力事務」は、国の消費者事故情報の一元的収集という性格があります。そのため、この事務に係る費用は、時限的な財政支援ではなく国による恒久的な財政措置として位置づけるべきものです。</p> <p>5 相談ネットワークのあり方については、「国と都道府県の役割分担」の項を設けて記述をしてください。 (説明)相談ネットワークのあり方については、「都道府県と市町村の役割分担」とともに「国と都道府県の役割分担」も必要です。現在、国民生活センターの経由相談に自治体から寄せられる相談の約3割が都道府県からの相談であることを見ても、本来は市町村のバックアップ機能を果たすべき都道府県においても対応ができない相談が多くある、ということを示しています。</p> <p>6 国として都道府県等の執行権限を見直し、行政処分の効果を拡大することには賛成です。皿なら法制度上の検討も含めて具体的に記述をしてください。 (説明)消費者被害の広域化に対応して、特定商取引法における都道府県の行政処分の効果を全国に及びることができるようにする方向に賛成します。また、事業者の取り締まりについては、行政処分を受けた事業者が別法人を設立して同様の行為を繰り返すことが止められないこと、都道府県の消費生活条例に直罰規定を盛り込むことが困難である、などの課題があります。こうした現状を踏まえて法制度の検討を行うことは有意義です。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
180	個人	<p>○平成24年以降についても国は財政負担を恒久的にすべき。 ○研修は国民生活センターがすべき。 ○国民生活センター経由相談、直接相談を続けるべき。 (理由) 相談員になって10年目になります。最初は、相談員ひとりの、新しく設置されたセンターでした。「今日は電話がなりませんように」祈りながら出勤したものです。相談時間は16時半まで。電話がなって、自分だけの知識ではどう答えたらよいかわからず、「調べてから折り返し電話します」と。とりあえず答え、国民生活センター、〇〇(自治体)消費生活センター、いろんなところに電話をかけまくり、助言を受けながら、相談対応していました。夕方になり「相談できる相談窓口」が閉まってしまい、当時は、相談員用のインターネットができるパソコンもなくどう対応したらよいかわからず、泣きたくなることもありました。国民生活センターの経由相談時間が延長になったときは、本当にうれしかったです。新人相談員の私にとって、国民生活センターは「命綱」でした。</p> <p>10年たった今でも同じです。高度、複雑、新種の相談を受けたとき、相談者、業者の対応に迷ってしまったとき、経由相談に電話をし、相談内容、状況を説明しながら、言葉にすることで、改めて「相談内容を整理」している、私があります。公平公正な相談対応をするため、地方にいて、相談員が知識不足になり、地元の消費者を守れないということがないよう業者に狙われるような地域にだけはしないよう、全国同じレベルでの消費者救済ができるよう、10年たった今でも国民生活センターの経由相談を頼りにしています。現場にいる相談員が困っていることを的確にくみ取り、アドバイスをいただける現場感覚に基づいた対応をしていただけるからです。それは、国民生活センターが直接相談を受けているからこそできることである。全国の相談員が誰もが、思っている、知っていることです。加えて言えば、当県消費生活センターは、多重債務相談、不動産相談は、県民相談という別の部署で受けている。地域により、そういった事情もあるので、今回のように全国一律に、合理性だけで考えるととはなんと非合理的な話でしょう。</p> <p>国民生活センターの相模原の研修を毎年楽しみにしており、行くことができたおかげで、10年間続けてこれたと言っても過言ではない。法律はもちろんのこと、法律だけではなく相談員としても技術、知識、対応の暖かさ、全国に頑張っている仲間がいるといううれしさ、心強さ。それを相模原に行くことで、仕事のパワーに転化できる。当市の財政が厳しくなり、国セン研修も3年に1回しかいけないと言われたとき、この仕事は長くは続けられないと思いました。それが今は、消費者行政活性化基金のおかげで、昨年と今年は、1年間に2回ずつ、相模原に行かせていただきました。「給料が5000円増えるよ」と言われるより、(現実には、10年前に雇用されたときよりも、給料、月5000円減りました)「今年は、国セン研修に行く予算、確保したよ」と言われることの方が何十倍もうれしいのです。この仕事を続けるために、国民生活センターの研修が必要だからです。。</p> <p>消費者庁ができてから風向きが変わってきた。消費者庁は信用できません。あっという間に終わった、消費者情報ダイヤル。相談員の大多数が反対している、国セン業務縮小。時代に逆行しています。消費者庁ができたおかげで、何か特別な権限が消費生活センターに与えられたものと勘違いしている人さえない。「なんでも解決できるんじゃないのか」、そんな電話もかかってきます。「多重債務相談も消費生活センターの業務」とどんなに仕事が増えても、相談員は、消費者のために、歯をくいしばって頑張ってきたのです。私は、相談の仕事は「継続は力なり」だと思っています。ただ、仕事をつづけるためには、パワーが必要。消費者庁の方々には理解できないのかもしれませんが。机上の理論だけでは、消費者問題は解決できないということも。事件は現場で起こっているのです。理解しようとしなない人々に、どう説明したらいいんでしょう。理解したくない人々にどう書いたらいいんでしょう。でも考えます。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
181	団体	<p>1 はじめに 本報告書案は、国による具体的な財政支援のあり方が不明確であり、全般に抽象的で、今のままでは不十分なものであると評価せざるをえません。最終取りまとめに向け、実効性ある具体的な施策を盛り込むようさらなる議論を求めます。 また、国による地方支援のあり方を検討する以上、地方支援を行う国の中核組織である国民生活センターについて、その機能強化や今後のあり方についても触れる必要があると思われる。</p> <p>第1. 消費者行政における国と地方の在り方について 消費生活センターは都道府県、市町村の行政が行うもので、民間委託にはなじまない。 消費者行政に関する事務を「自治事務」と位置づける点は賛成です。国による財政支援の在り方が別問題であることは、消費者庁国会でも確認されているはずです。報告書案では、こうした前提に立った上で弱体化している地方消費者行政を国がどのように支援し充実させていくことが望ましいのかという視点が欠けているのではないのでしょうか。 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成です。しかし、そのために国が「一定程度の負担や技術的支援等を検討」との表現に留まっている点は不十分と言わざるを得ません。 国が行う経済的負担については、専門相談員を配置した相談窓口の整備等、最低限の消費者行政が全市町村に定着するまでは、消費者行政に確実に使われるような財政支援が不可欠です。地方分権・地域主権改革等を理由に例外なき「一括交付金」を主張する声もありますが、現在の地方自治体の状況のままでは、消費者行政以外の分野に予算が使われてしまう可能性が高く、地方消費者行政の強化につながらないことは目に見えています。これでは真に支援が必要とされている自治体に対し国が何の支援も行わないのと同じではないでしょうか。</p> <p>第2. 相談ネットワークの在り方について 消費者が全国どこにいても安全・安心な生活ができるためには、的確な被害救済と未然防止が必要です。 住民にとっての望ましい相談の在り方は、消費生活相談部門と福祉・保健所関連等の他部門などとの連携は当然必要なことですが、ネットワークの枠はより拡充、強化すべきと思います。高齢者に対する悪質な消費者被害に関しては福祉・保健所関連等の他部門の連携が実効性をあげている。それでも被害が減らない実態があります。たとえば、高齢者と悪質業者との間でクレジットを利用せず、直接「金融機関から多額の現金を下ろして渡す」という深刻な被害が多く見受けられます。金融機関はもちろん、警察との連携強化が必要です。</p> <p>都道府県と市町村の役割分担について 相談業務の都道府県と市町村との役割分担と連携の整理はもちろんだが、国と都道府県の連携強化も重要な課題だと思います。 市町村が基礎自治体ならではの特性を生かして、主体的に相談窓口の整備等を図る必要は認めます。また、国民生活センターのデータから経由相談の活用の4割は都道府県・政令指定都市からです。この結果からも国民生活センター(国)が地方の相談支援業務を引き続き行う必要性が高いと思います。市町村における相談業務を支援するためには、国も都道府県も実際に相談業務を行っていなければ適切に行えないと思います。</p> <p>住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県との窓口ネットワークを整備・構築したり、市町村と都道府県の広域連携のひな型を示すことには賛成です。 ただし、国の財政的な支援は、広域的な取り組みの推進ことに止めるべきではなく、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求め</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>ます。広域的な取組みは、市町村による消費者行政充実の補完的な役割であり、一次的には市町村の窓口等の充実が課題として認識されるべきです。</p> <p>第3. 消費生活相談員の処遇の在り方について 消費生活相談員の雇止めは反対です。相談員が行う相談業務は、相談受付・聴取・情報提供・あっせん・事故情報の連絡・啓発活動等と広範囲にわたり、相談者の状況に合わせたきめ細やかで分かりやすい対応が求められます。これらに対応するには、日々の努力と経験の蓄積が不可欠であり、一朝一夕で習得できるものではありません。地域住民のニーズに応えられる相談員を育成するためには雇止めは不適當です。</p> <p>消費生活相談員の専門性に見合った報酬・処遇とすることが必要です。 上記事務を相談員が的確に処理していくためには、定期的な研修と共に相談員の能力や成果を正しく評価し、それに見合う報酬や処遇等をする必要があります。財政状況が逼迫している地方自治体も多くあるため、国による各自治体への積極的な働きかけと財政支援を求めます。そこで、任期の定めなき常勤・非常勤職員の雇用を可能とする任用制度を新たに導入して地位の安定化を可能とするとともに、地方消費者行政に確実に予算が使われる形での財政支援を行うことで、消費相談員の地位・待遇の向上を図っていくことが必要であると考えます。</p> <p>第4. 情報の収集・分析及び情報提供の在り方について PIO—NET業務の財政負担と位置付け PIO—NETの入力等の費用については国が負担をすべきである。 PIO—NETにより集約された情報は国民にとって極めて有益なものであるが、それを入力・分析する相談員への手当ては全くない。システムの高度化、相談の複雑化によりPIO—NETへの入力・分析作業も複雑さと困難を極め、負担が増した相談員は日々疲弊している。 集約されたPIO—NET情報は消費者への注意喚起、法律改正、法執行、事故情報など国の消費者行政の基盤となる極めて重要なものである。重要な作業にも関わらず、国は今後も疲弊した相談員に無償協力を求め続けるのであれば、国の消費者行政の崩壊をまねきかねない。</p> <p>PIO—NET関連業務を国の事務と明確に位置付け、国が財源を恒久的に負担するべきである。地方自治体に目的をもった財源として直接、降りてくるような形で、例えば相談員の人件費などに反映するような策を講じるべきである。</p> <p>第5. 地方消費者行政における商品テストの位置づけ・人材確保について 基本的に賛成です。国民生活センターは、消費者視点からの商品テストを実施する機関です。もっとも、複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難ですが、国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。</p> <p>第6. 地方自治体における法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制の強化については賛成です。</p> <p>第7. 地方消費者行政の基盤・環境の整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、これらの実効性を高めるために、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。</p> <p>地域のさまざまな主体との協働によって効果をあげている事例が多くみられることはそのとおりですが、その中心となる消費者団体等の活動に対し、行政の側から一定の支援を行うことも重要です。行政と消費者団体等との連携と同時に、財政措置を含む実効的な消費者団体支援のあり方についても検討すべきです。</p> <p>第8. 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化を推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」とされている点は具体性が見えません。 まずは大前提として、これまでの集中・育成期間における支援(地方消費者行政活性化交付金、光交付金)の成果と課題を、個別の自治体の立場に立って検証し、今後の対応を考える必要があると考えます。 そもそも集中・育成期間に行われた地方消費者行政活性化基金による支援は、3年限りの時限的な措置では人件費に使えないとの理由で、消費生活専門相談員の新たな配置に踏み切らなかった自治体が多数あります。具体的な支援の将来像が示されて初めて消費生活専門相談員の配置等に向けた動きが始まるのであり、基金の延長等の支援については、相当年数が経過した際に改めて地方の実情を確認し、必要に応じて延長できる形にするべきです。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
182	個人	<p>1 意見の趣旨 骨子案は、地方消費者行政を、「現実に」推し進めるための前提たる現実の予算という観点からの、地方自治体への交付金ないし援助の在り方という視点が不十分であり、より地方消費者行政の活性化を志向する骨子案の性質上、地方自治体への交付金ないし援助の在り方について、具体的に明示すべきである。</p> <p>2 意見の理由 消費者庁は、消費者被害の予防救済が十分でなかったという反省から2009年9月に、政府の中で設置されたものである。同時に、地方消費者行政も十分でないことからこそ、その活性化が要請されているところである。地方消費者行政の問題を考える時には、このような現状と現実を踏まえ、骨子案の言う「現実的かつ実効性のある対応策」が必要である。</p> <p>すなわち現実の地方消費者行政は、地域によって明白な格差があり、かつ不十分である現実を直視して、行われる必要があり、当初予定された地方消費者行政活性化基金(223億円)は、その意味で現実的かつ実効性のある基金であった(たとえば消費生活相談窓口は、全国1770の市町村のうち、400余りの地方自治体で窓口が未設置であり、人口3万未満の市町村になると約4割もの地方自治体が未設置である。また窓口を設置しているところでも、消費生活相談員を配置しているところは全体の36%程度にすぎない。これが現実である。)</p> <p>現状の地方消費者行政の実情から見ると、いわゆる「一括交付金万能論」は、現状、消費者行政が不十分である地域には交付金が行き渡らず、かえって地域格差を広げてしまう結果を生むことが明白である。</p> <p>現実に生活する市民にとって、一時であっても、地方消費者行政の後退は市民生活に直接影響することになるから、どのような理屈をとったとしても、国は、地方消費者行政分野においても、最低限の事務を行う必要があることが明白である。</p> <p>すなわち交付金を受ける側の地方消費者行政の実情を考えると、全ての地方自治体で最低限の地方消費者行政を成立させるためには、まず地方消費者行政につき、立ち遅れた地方自治体の援助を考えなければならない。</p> <p>しかしながら骨子案は、国と地方自治体の事務の区分けの議論が中心で、地方消費者行政を現実に推し進めるための前提たる現実の予算という観点からの、地方自治体への交付金ないし援助の在り方という視点が不十分である。</p> <p>この点は、地方消費者行政の在り方を考えるうえで避けては通れない論点であり、より地方消費者行政の活性化を志向する骨子案の性質上、地方自治体への交付金ないし援助の在り方について、具体的に明示すべきであると考え。</p> <p>その際、骨子案が「現実的かつ実効性のある対応策」としている性質上、現実にある地方自治体の具体的な予算の執行状況の現実に根差した数値の入った具体的な議論が必要だと考える。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
183	個人	<p>1 消費者行政における国と地方のあり方 (趣旨) 消費者行政は、国も責任を持つことを前提とすべきである。 (理由) 昨今、消費者問題というと、悪質な訪問販売等に特化されている傾向がうかがえる。確かに、都内の消費生活センターに寄せられる相談は「契約・解約」の相談が約7割を占める。悪質な販売等は一部の国民だけが被害を被る悪質な消費者問題である。 一方、食品等の安全性、環境問題、公正な価格等は全国民にかかわる消費者問題である。後者は、個人が頑張っても解決が困難なため表面化しづらい。 こうした状況であるため、身近な住民サービスとして、市町村等といった自治事務の責任・役割とともに国も責任を持つべきである。</p> <p>2 相談ネットワークのあり方について (趣旨) 相談ネットワークは市町村の責任ではなく、国や都道府県も責任を持つことを前提とすべきである。 (理由) 「住民に身近な窓口」というマジックワードにより市町村責任が前提とされているが、消費者相談業務の主要部分は、越境紛争の解決、全国的に流通する商品・サービスの品質の改善、消費者庁への情報一元化など、国が責任を持つべき部分を肩代わりしている面もあることを直視すべきである。 広域連合よりも、都道府県への財政措置によるサブセンターの復活が必要。</p> <p>第10回地方消費者行政専門調査会(平成23年1月25日開催)配布資料6「地方消費者行政専門調査会報告書案(骨子)に対する意見 圓山茂夫 2011. 1. 25」の2の意見</p> <p>上記以外にも、自治体が国の事務に協力しているものは以下のとおりである。</p> <p>①相談業務 A自治体消費生活総合センターで受けているA自治体外居住者:18.1% A自治体全体:7.2%・・・21年度実績</p> <p>②国(消費者庁及び経産省)が特定商取引法に基づいて処分を行うに当たり、事前に実施する、国と聴取対象消費者(各自治体のセンターに相談した消費者)の取次ぎを各自治体の職員を経由して紹介している。</p> <p>4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について (趣旨) 緊急被害情報の発信を強化すること (理由)</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>各自自治体でも発信しているが、国が発信する方が被害未然防止効果は高いので更なる強化が必要である。 例えば、催眠商法などは、仮店舗で1～3ヶ月程度営業後、営業拠点を短期間で移動してしまう。各自自治体で緊急被害情報を発した頃には当該事業者はもう当該自治体にはいない状況もありうる。今後も国で全国に被害情報を発信していただきたい。</p> <p>また、情報発信手段として、テレビ報道は効果が高いので、公共放送等フルに活用して、発信していただきたい。 ちなみに、韓国の消費者団体は、3つのテレビ局に消費者告発番組を持っている。</p> <p>5 地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材確保について (趣旨) 国も責任を持つことを前提とすべきである。 (理由) 例えば、「地球の温暖化」対策が重要視されている中、エネルギー効率の良い商品等の比較テストは必要である。 また、効率の良い商品は表彰し、企業ともいい関係を作っていく必要があるのではないか。(韓国では実施済み) 現在、日本は食料需給率が40%であること、輸入事故米を食用へ転用したこと、中国産の冷凍餃子に農薬が混入されたこと等鑑み、試買テストは必要である。(環太平洋パートナーシップ(TPP)への参加となれば必要性はさらに増すと考える。)実施件数が少なくても、事業者に対して牽制効果もある。市場の見張り役として、消費者団体に適した試買もあるのではないか。 各自自治体より国全体として取組む消費者問題である。 [参照] 第6回地方消費者行政専門調査会(平成22年9月14日開催)配布資料8「地方消費者行政における商品テストの位置づけ、支援のあり方 圓山茂夫 2010. 9. 14」の2</p> <p>(例)消費者団体等で共同事業 ガソリンの価格調査：1週間に一度分析。企業とガソリンスタンドはどのくらい利益を得ているか、政府は税金をどのくらい付加しているか分析する。国際油価とも比較する。結果を消費者へ情報提供する。(韓国では実施済み)</p> <p>6 地方自治体における法執行の位置づけ (趣旨) 国も法執行を強化することを前提とすべきである。 (理由) 国は政策、すき間法案等の立案を実施していくこととしている。法執行で得られた悪質事業者の手口等に係る見地を踏まえる必要がある。 また、事業者の営業活動は、通信販売、電話勧誘販売に限らず、全国展開している。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
184	個人	<p>1 消費者行政における国と地方のあり方について (1)いくつかの事務や事業については財政支援が必要なことを明確に述べることが必要である。 消費者庁等設置法附則第4項により「…地方自治体の消費者政策の実施に対して国が行う支援のありかたについて、法改正を含む全般的な検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。」とされている。支援のあり方として、最も重要な項目が財政的措置である。 消費者委員会の意思として、財政的措置について積極的な提言をすることが求められている。たとえば、地方財政法第10条に「消費者政策の実施」(※)を書き込むことを提案することを求める。 ※具体的な記載例としては、「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」とすることが考えられる。</p> <p>(2)「一定程度の負担を検討する必要」との記載であるが、「検討する必要」は、「行う必要」とすべきである。 消費者委員会が消費者庁に「検討」を委ねるといった結論だと、消費者委員会が十分な検討ができていなかったと言っているに等しい。 さらに、国が財政的な負担を行うと言っても様々な負担の仕方があり、一括交付金のような負担の仕方では消費者行政の拡充のために使われないので、「消費者行政のための交付金」であることを明記した財政的措置を取るべきである。</p> <p>2 法執行について (1)現状は、法執行の飛躍的な強化が求められているが、法執行強化のための方策が不十分である。報告書案記載は基本的にはこれまでの取組みの延長でしかなく、これによって法執行体制が飛躍的に強化されることは期待できない。国の負担についても、「技術的支援等の一定の負担」だけでは大きな効果は期待できない。 第8回専門調査会での埼玉県からの報告にあったように、道府県の法執行担当職員の数が少なくしかも兼任であるというところに法執行が不十分な原因がある。法執行担当者数の確保のための財源措置についても言及すべきである(PIO-NET入力にかかる国の財政措置と同様の措置が必要)。 (2)地方自治体の法執行体制だけでなく、国においても地方支分局を含めて執行担当者の増員を図るべきことにも言及すべきである。 圓山茂夫委員の意見(第7回専門調査会)にあったように、ほとんどの行政処分は複数県にまたがるものであり、県内に限定される事案はむしろ稀である。そうだとすると、被疑事案に対する法執行は本来は国の事務である。したがって、また、そのような国の事務の一端を都道府県が担っているとしたら、国は都道府県に対して法執行のための財政的支援も行うべきである。 (3)報告書案骨子第1項で「国としても責任をもって積極的に推進していく必要のある事務」として消費者事故等の情報収集のみが摘示されているが、法執行についても同様に位置づけるべきである。</p> <p>3 相談員の雇止めの防止・待遇改善について 報告書案骨子は、消費者庁から都道府県に具体的指針を示すことにより雇止めをなくそうというもの。しかし、それだけでは雇止めの防止に効果的ではない。 「任期の定めのない短時間勤務職員制度」や正規職員化を図ることによって雇止めの防止をも検討すべきである旨言及すべきである。 また、相談員の待遇の改善のために、効果的な財政的支援の方法について提案すべきである。相談員の待遇改善のためにという理由で地方交付税算定基準が倍増されたが、結果は効果がなかった。もっと効果的な財政的な支援を講じるべきである旨明言してほしい。</p> <p>4 相談員資格の国家試験化についても言及すべきである。 相談業務の専門性と、100万件もの相談の助言・あっせんという業務の重要性から国家資格化が望ましい。</p> <p>5 相談窓口のあり方について 「都道府県においても相談業務を行う意義は何か。」という論点について、しっかりとした見解を述べるべきである。 報告書案骨子は、相談業務についての都道府県の役割に関する記載が弱い。市町村に相談窓口の設置の必要性を強調するあまり、都道府県の相談窓口は必要ないというように読まれる可能性がある。その結果、市町村に相談窓口が普及すれば、都道府県が相談業務から撤退していくことが懸念される。 ①広域性のある被害についての相談は都道府県で受けた方が的確に対応しやすい。 ②専門性が必要な相談に対しては、バックアップ体制の点からしても都道府県で行う必要がある。 ③消費生活センターが設置されていない市町村の補完的な役割を担っている。 ④市町村における苦情処理を支援するためには、都道府県としても実際に相談業務を行っていなければ適切に行えない。 ⑤事業者規制などの法執行権限は都道府県にある場合が多く、事業者規制に繋げるためにも都道府県は直接相談を担当すべきである。</p> <p>6 相談窓口の充実強化のための支援について 当該支援として、「数年程度」ではなく、せめて10年程度は必要である。 3年間の活性化基金では、わずしかか効果が見られなかった。 これまで消費者行政が自治体において軽視されてきた経過からみて(消費者行政は周回遅れの行政分野)、せめて10年程度は地方の財政を支援しないことには、消費者行政が全国の自治体に根を張ることはできないと思われる。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
185	個人	<p>1 消費者行政における国と地方のあり方について</p> <p>(1)消費者行政の位置づけについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2ページに記述されているように消費者からの相談の受付、・・・(中略)・・・、消費者教育・啓発講座の開催等は地方公共団体が地域の実情などを踏まえ、創意工夫を生かして取り組むべきものですが、一方で何処に住んでいても消費者としての権利は平等であり、この権利を擁護するための行政サービスに地方ごとの偏りがあってはいけないと思います。 ・これを考えると、すべての消費者行政についてナショナルミニマム的な考え方を取り入れ、本当に消費者のためになる消費者行政を国と地方公共団体が協働で取り組んでいくことが大切だと思います。 ・したがって、ナショナルミニマム的な部分は「法定受託事務」とし、地方公共団体独自の上乗せ・横出し的な部分を「自治事務」とするのが適切だと考えます。 ・2ページに整理された国が責任をもって推進を図る事務や事業は、あまりにも少なすぎます。この考え方のもとで、ナショナルミニマム的な部分はすべて国が責任を持ちつつ、地方公共団体独自の部分は地方自らの財源に加え、やる気のある地方公共団体には国も積極的に財政支援していくという形が望ましいと思います。 <p>(2)国の支援策としての国民生活センターについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・後述するように、消費者及び消費生活センターの相談員から非常に心強く思われている国民生活センターの機能・役割を存続させることが、何よりの国の支援策であると思います。 ・国民生活センターをどうするのかについては、別途検討中とのことで、この報告書で具体的に触れることは難しいのかもしれませんが、少なくとも国の支援策の一環としての国民生活センターの役割やこれまでの評価について、消費者庁の監視役である消費者委員会として何らかの考え方を示していただきたいと思います。 <p>(3)国民生活センターの意義について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの相談員はこれまで国民生活センターの相談員に随分助けられており、大きな信頼感を持っています。地方の相談員の現場からの訴えが短時間で理解でき、共感していただき、親身になって相談員に助言していただけたのは、国民生活センターの相談員が直接相談という形で、これまで消費者の生の声をきき、現場感覚を磨いてきたことの積み重ねがあるからだと思います(省庁の消費者相談窓口では適切な助言がいただけないことがままあります)。また、それが国民生活センターの相談員の事業者への交渉力の強化につながっています。直接相談を廃止すれば、国民生活センターの相談員の能力の低下は否めず、地方の相談員からの信頼も失うと思います。 ・消費者(相談者)の中には、消費生活センターでの対応に満足されず、国に直接声を届けたいという方がおられます。このような消費者がここ数年確実に増えていきます。消費者庁には発足当初、消費者からの直通ダイヤルがありました。すぐに廃止されてしまいました。パイオネットに入力された「字づら」を眺めるだけでは決して生の声は伝わってきません。国として消費者のニーズにあった消費者行政に本気で取り組むのなら、消費者個人々の生の声をきく(それもナビダイヤル等、公平な電話代の負担で)道を残すことは極めて重要だと思います。 ・なお、どうしても直接相談を廃止するというのなら、経由相談やADR機能を再編成し、地方のセンターで解決困難な消費者相談については、国民生活センターの相談員が主体となって消費者の生の声を聞き、ADR機能を背景とした斡旋を図るなど、国民生活センターの相談員の能力の維持・強化をお願いします。 ・このほか、国民生活センターの様々な情報分析や商品テストなどに裏打ちされた地方の相談員への情報提供は、地方にはない機能であり、その専門性の高さを今後とも維持・発展していただくことが国からの大きな支援のひとつになることは間違いありません。 ・消費者の生の声をベースとしての確な現状認識を行い、都度、関係省庁や業界等に様々な問題提起を行ってきた国民生活センターの機能・役割は、むしろ消費者委員会に統合すべきものかもしれません。

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>2 相談ネットワークのあり方について</p> <p>(1)住民にとって望ましい相談窓口について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3ページに記述されているとおり、市町村の相談窓口は住民にとって最も身近な相談窓口であると思います。しかしながら、消費者問題は多様化・複雑化しており、地方の消費生活センターにはありとあらゆる相談が寄せられているのが実情であり、必ずしもそのすべてを解決することができないことから、相談員が住民(相談者)からお叱りを受け、それが相談員のストレスになっている現状もご理解いただきたいと思います。 ・たとえば3ページに例示された「食品に係る消費者事故」については、消費生活センターでは情報を受け取るだけで、解決に向けての対応については保健所の役割になります。このほか、司法的な解決を図らなければならないもの、警察に相談すべきもの、個別の制度や権限をもつ行政機関に相談すべきものなど、様々な相談があります。したがって、この箇所の記述は「必要に応じてより専門的な相談窓口へつなぎ、対応できる仕組み」と逆の意味の表現にした方が、より適切かつ現実的な住民サービスになります。 ・消費者庁設立時の前後から、「消費生活センターに相談すればどんな問題でも自分に有利な方向で解決できる」という考え方を持つ消費者が増えていますが、消費者庁または消費者委員会として「消費生活センターだけでは解決できないこともある」ということをきちんと広報等していただくことも、住民に過度な期待を押しつけないという意味から望ましいことだと考えます。 ・また、消費生活センターができるだけ斡旋を行っていくべきだとは思いますが、自分が交渉するのが嫌だから代理で交渉してくれといった相談者の要望もよくあります。消費者の自立支援との兼ね合いの意味から、住民にとって本当に望ましい相談窓口のあり方について、もう少し具体的に考え方を示していただければと思います。 ・なお、消費者安全法には、事業者の義務として消費生活センターの斡旋に応じる(100%従うという意味ではなく、少なくとも斡旋のテーブルにつくという意味)といった規定がありません。是非、このような規定をおいていただくことで、住民にとっての望ましい相談窓口としての機能強化をバックアップしていただきたいと思います。 <p>(2)都道府県と市町村の役割分担について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・都道府県は「ミニ国民生活センター」として、自ら消費生活相談を受けて現場感覚を磨きつつ、市町村の相談員からの相談を受けて助言等をしたり、相談員への研修を行ったりする機能を高めていただければと思います。 ・4ページの「望ましい広域連携のあり方」や15ページの「全市町村で設置する・・・」も含め、この骨子では、消費生活窓口の設置について、市町村にこだわりすぎているように感じます。特に「広域連携」という面では3ページもの資料が添付されており、あたかも「これで行け」と言っているように思えます。 ・それよりも、消費生活センター(消費者相談窓口)の適正規模について議論するべきだと思います。私の感覚では最低でも人口10万人に相談員1人を定数として配置する必要があると思います。相談員の定数が1~2人の窓口では、なかなか研修にも行けず、知識や経験の共有もできません。また、そのような窓口に寄せられる相談件数はそれほど多くないため、相談業務を通じた相談員のレベルアップも期待しにくいと思います。そんな窓口をいくら増やしても住民のためとは言えず、本末転倒です。 ・また、規模が小さい地方公共団体では、相談に行ったことが近所に分かってしまうので、他所の自治体に相談に行きたいというような話を多重債務問題のときによく聞きました。 ・都市部と農村部の扱いは違って当然ですが、それこそ、地方公共団体の創意と工夫に任せたらよいと思います。市町村の広域連携だけを雛形とするのではなく、都道府県の消費生活センターの支所などの形態も例示すべきではないでしょうか。 ・なお、市町村の消費生活センター、都道府県の消費生活センター、国民生活センターを裁判の三審機能のように考えている住民がたくさんおられますし、分かりやすい考え方だと思います。消費者問題の解決に向けた役割分担についても検討をお願いします。 ・なお、商品テスト機能に関する役割分担については後述します。

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>3 消費生活相談員の処遇のあり方について</p> <p>(1)相談員が行う事務と求められる能力について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・6ページに相談員が行う事務と求められる能力について、①～④を挙げられています。①と②は当然ですが、③④を当然のように相談員の事務と整理することは間違っていると思いますので、訂正をお願いします。 ・③の事故情報の関係部署への連絡や、④の住民への情報提供などは、消費者行政に携わる職員が第一義的に担当すべき事務だと思うからです。 ・逆に求められる能力として、整理にもれているのは、プロの相談員としての「適格なコミュニケーション能力」です。すなわち、相談者の思いを傾聴し、一旦受け入れて共感したうえでアサーティブな応答をすとか、丁寧で分かりやすい説明をすとか、特に高齢者には分かりやすい言葉でゆっくり話をすとかといった基本的な能力です。法的な知識は十分だが、このような能力が十分でないため、相談者とトラブルになるような事例は多かれ少なかれ何処の消費生活センターにも見受けられます。 ・もうひとつは、6ページにも一部書かれていますが、パイオネットに迅速かつ正確に入力する、さらに言えば、情報が公開されることを前提に、短時間で他人が読んで分かりやすい簡潔な文章を作る能力です(これは説明能力のアップにもつながります)。 ・法令等の研修と同程度にこのような分野の研修も必要であることを消費者委員会の皆様に認識していただくとともに、相談員にも再認識してもらうという意味から、これら二つの能力については是非報告書に追加いただきたいと思います。 <p>(2)相談員の処遇・研修等とそのための具体的な指針について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・7ページの記述内容は消費者行政担当者としては理解できますが、人事や財務の担当部局の理解が簡単に得られるとは思えません。消費者庁が長にあててのではなく、総務省が人事や財務の担当部局にあてた指針も必要であると思います。 ・相談員には「異動」がないため、組織の能率等から考えると「雇止め」をなくすことが一方的によいこととは思えません。市町村の相談員も含めて相談員は全員、都道府県が雇用し、一定年数ごとに各地の相談窓口を「異動」といった考え方も示されてははいかがでしょうか。 ・また、1つの消費生活センターには少なくとも5～6人程度以上の相談員を配置すべきだと思います。前頁でも述べましたが、このことにより、相談員が気軽に研修にも行け、休暇も取りやすくなりますし、またその知識や経験を共有することができます。難事案では互いに相談して対応することもできます。一定規模以上の消費生活センターを整備することは、数多くの相談を受けることで相談員のレベルアップにつながることはもとより、金銭的なものとは別の処遇改善にもなります。何より、住民のためになります。 ・相談員の処遇という観点からも、消費生活センターの適正規模についての議論をお願いするとともに、相談員の標準報酬等に関するガイドライン等の提示もお願いします。 ・また、現在の「消費生活専門相談員」ほかの資格を一元化し、総理大臣(消費者庁長官)認定の国家資格とすることも処遇改善策の一つではないでしょうか。本骨子は、相談員の処遇を「雇止め」の議論に矮小化しているように思えますので、ここで述べたようにもっと幅広い観点から検討していただけるようお願いいたします。 ・もうひとつの観点として、指定管理や委託といった形態で相談業務を実施している地方公共団体もあります。行政コストの削減や高効率化を目的としたこれらの業務形態と処遇改善はベクトルが逆のように思えてなりません。また、これらの業務形態のもとでは、個々の相談員の能力を地方公共団体自身が評価することではできません。このような点についても、報告書又は指針の中で整理していただきますようお願いいたします。 ・研修については、国民生活センターの研修所が廃止されることや、基金がなくなると旅費の支出も難しくなると考えられることから、研修や教育に熱心な地方公共団体と国民生活センターが連携するなどの形で、より近い場所で研修が受けられるような方向性をお示しいただきたいと思います。

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
		<p>4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パイオネットを消費者事故に関係する国や地方公共団体のあらゆる部署の「情報共有ツール」と位置づけ、消費者行政本課はのみならず、保健所、消防署等にも端末を国の費用で設置するのがよいと思います。 ・前述のようにパイオネットに迅速かつ正確に入力することもプロの相談員に求められる能力と考えています。そうであれば、入力負担を軽減するという方向は、相談員をさらに増やすという方向と同じ向きになります。しかしながら、相談員の増員は地方公共団体にとっては財政的に厳しいので、基金後も国の支援が必要となります。 ・また、パイオネット入力に要する時間も含めた、相談業務に要する時間の実態を把握する必要もあります。現在公表されている相談件数は新規相談件数であり、相談によっては解決を要するまで数ヶ月継続するものもありますが、このような実態を正確な数値で把握することは現状では非常に難しいからです。パイオネットに、相談及び斡旋等の回数やこれらの所要時間等を入力するような改善もお願いします。 <p>5 地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材の確保について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市町村の消費生活センターに持ち込まれる苦情商品については、事故を伴うようなものは稀であり、単に見て欲しい、測ってほしいなどの相談が多く見受けられます。これらについては、一般的な知見を持つ技術系職員がおり、最低限の計量機器や顕微鏡等があれば対応できるものです。 ・一方、原因究明を主眼とするような高度なテストや分析については、当該技術系職員が都道府県の消費生活センター等の職員と連携して行うことが可能であり、このような意味での市町村と都道府県の役割分担が必要であると考えます。 ・全国的に技術系職員の減少傾向がみられますが、商品の技術面での苦情相談はむしろ増加傾向にあるように思います。このような苦情に相談員が対応することは、一定の限界がありますので、簡単なテスト(若しくは不良の確認)は市町村が技術系職員(保険所や消防署等の職員のローテーションを含む)を確保して行うべきという提言をしていただき、技術系職員の減少に歯止めをかけていただくようお願いいたします。 <p>6 地方消費者行政の基盤・環境の整備について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者の声を政策決定などに反映させるシステム構築のありかたについて、13ページに記述されていることはもっともなのですが、前述のように、国として消費者のニーズにあった消費者行政に本気で取り組むなら、消費者個々人の生の声をきくことが極めて重要だと思います。 ・消費者団体等の意見は、“きれいにまとまった”意見や、多数意見の集約になりがちですので、消費者個々人の意見とは必ずしも一致しません。少数であっても、住民として“おかしい”と思うことはしばしばあり、同意できるものはすぐにでも改善していくといったことは、市町村では日常茶飯事のことでもあります。国においても是非、消費者個々人の生の声をきき、消費者感覚のもとでの企画や執行をお願いします。 <p>7 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地方消費者行政活性化基金等により、本当にここ数年、消費者行政は充実しました。しかしながら、この基金がなくなれば、再び元の状態になることが懸念されます。基金後も消費者行政に優先的に活用することができるような形で国の財政支援をお願いします。 ・なお、15ページの「よろず相談窓口」という表現は、本意見書2ページに記述したとおり、住民の誤解を招く表現ですので削除してください。小さな市町村では、まさに「よろず相談」なのかもしれませんが、一定規模以上の地方公共団体では相談窓口も専門化しているため、消費生活センターでは、より専門的な窓口を案内するにとどまります。これは相談者にとっては「たらい回しにあった」ということとなります。繰り返しになりますが、消費生活センターは必ずしも「よろず相談窓口」ではないことを広報してください。 ・最後になりますが、この骨子をみるかぎり、第3者的な表現が多く、消費者委員会として地方消費者行政を何とかしてやろうといった意気込みが感じられません。地方消費者行政専門調査会としての報告書であるならば、もっともっと踏み込み、財政的裏づけを持って地方の消費者行政を応援していくんだという意気込みが見えてくるような形の報告書としてほしいと思います。 ・また、最終的にこの報告書がどのようなものになるのかが見えてきません。報告書を出したあとは消費者庁によろしくお願いね、ということになるのか、消費者庁その他の省庁に消費者委員会として建議のようなことまでしていくのかといったことです。前者であれば困ります。民主党に消費者庁設置法案を議論したときの熱意を思い出していただけるようなインパクトのある報告書としていただけることを切望します。

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
186	団体	<p>1、消費者行政における国と地方のあり方について 「相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等は、国が責任を持って推進する必要がある」とする点は賛成です。「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」ということですが、更なる検討が必要です。有効な資金・資源の配分方法の検討もその基本ですが、成果と質の確保できる整備が先決と思います。</p> <p>他方分権・地域主権改革との考え方のもとに、「一括交付金」方式で地方消費者行政の強化を図ることは、足腰の脆弱な地方自治体には現実的には出来ないと考えられます。</p> <p>消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備には、自治体によって強弱はあっても、消費者行政に継続的な、確実に安心して使える財政支援が必要です。〇〇〇(自治体)の地方自治体実態調査のヒアリングを踏まえていけば、ある程度先の見える、活性化基金の3-4年の延長と、相談員の人件費への支払いを認める用途の拡大が不可欠です。先が見えない不安が自治体にも、国民にも蔓延しているのが今日の実態です。</p> <p>2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割の明示と、市町村と県の広域連携のひな型を示すことは大切で、効果のある方法です。</p> <p>どの場合も基本は財政にあって、広域連携の推進だけに国が財政支援する、となると問題です。市町村の判断で、独自に消費生活センターを設置する場合についても、種々支援の形は工夫してでも、国の財政支援の継続が不可欠と考えます。</p> <p>3、消費生活相談員の処遇改善のあり方について 消費生活相談員の専門性の向上、それに見合った処遇改善の必要性を認め、「雇止めが適当でない」との判断はよしと言えます。またそれらに国が具体的な指針を示すことには賛成です。単一でない其々の自治体に見合った有効な指針を示すことに加え、地方自治体に対し木目細かな働きかけと、自治体に見合った財政支援がこの場合でも必要です。様々な工夫は必要ですが、人、組織を動かすには先ず「呼び水」がどの場合でも有効です。</p> <p>4、情報収集のあり方について 入力業務に関わる責任と質の確保・確認に加え、PIO-NET入力業務が国の情報収集の一端なので、入力業務について国が一定の対価の支払い(財政負担)が適切です。</p> <p>その財政負担により、消費生活相談員の「飛躍的な質の改善」と、それに見合った処遇改善に連携する工夫と体制づくりを具体的に示すことが必要です。ここに熟練相談者育成の手法の確立が採られれば、国民にとってより成果が期待できます。</p> <p>5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは人と財源の問題で不可能です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、「一村一品」にも似た、特徴あるそれぞれの自治体の国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化が必要と考えられます。横断的な国民生活センターの商品テスト機能活用を求めます。横並び機構、制度は質の確保ができず、無駄ばかりで、実用的ではありません。</p> <p>6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による、事業者規制の体制を強化と指導をするよう、国から都道府県に対する働きかけの強化が必要です。</p> <p>特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することには、賛成です。</p> <p>7、地方消費者行政の基盤整備について 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成について、単に期待を示すだけでなく、先ず成果のあげられる、出来る人づくりを強化し、知識でない暗黙知の伝授できる研修制度が必要です。知識で消費者問題の解決は不可能です。国民生活センターの、特に職員研修の充実は、その点への配慮した支援に期待します。</p> <p>8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は当然です。これらを推進する国の施策や財政負担は、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では、実際に動くことができません。</p> <p>具体例を示せば、1月24日の、消費者庁制度WGによる報告書では、「小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要である」としていますが、国の施策については「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を示すに止まっております。この状態では、地方消費者行政の強化の絵は描けず、消費者目線の消費者行政の実現は全く日の目を見ることはないと思われま。</p> <p>一般国民の多くは職場で、それなりに工夫と努力をしながら、成果を上げております。</p> <p>成果を出さないと、顧客が対価を払わないからですが、この単純な原理を、地方消費者行政の強化にも必要ではないかと、思慮しております。</p>

番号	区分(個人・団体の別)	御意見
187	地方公共団体	<p>消費者行政に関しては、消費者事故等の情報収集など全国的に統一的な処理が必要な事務は、国の責任において実施し、相談業務を中心とする地方の消費者行政は、地方が主体的な取り組みべきものと考えます。また、相談業務については、消費者安全法で消費生活センターが都道府県に必置と規定されているとおり、基本的には、都道府県が中心的な役割を担うべきであると考えます。こうした点を踏まえ、下記のとおり意見を申し述べます。</p> <p>○市町村が行う相談業務は、付加的なサービスとして市町村が自主的に行うものであり、相談員の人件費も含め、センター設置に要する経費は市町村が負担するものであるが、国の役割を担う部分については、国が負担すべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・PIO-NETは、国の消費者行政にとって重要なインフラと位置づけられるものであることから、その入力業務に要する人件費については、国が負担すること。 ・多重債務問題の原因は、国の金融政策の責任を負うところが大きいことから、多重債務問題に専任対応する相談員の人件費等は国が負担すること。 <p>○相談業務については、基本的に広域行政を担う都道府県を中心に体制の確保を図るものとし、全国的に一律の対応が必要な休日及び夜間の相談体制については、国の責任において実施すること。</p> <p>○「望ましい広域連携の在り方(別紙1)」によると、他市町村の「よろず相談窓口」で受け付けた相談の受入先として、市が設置する消費生活センターが掲げられているが、消費生活センターは都道府県が必置であり、市が設置する消費生活センターは、自主的・付加的なものであることから、他市町村との相談連携は、都道府県の消費生活センターが中心的な役割を担うものとする。</p> <p>○商品テストを実施するためには、高度・高価なテスト機器、専門的な人材が必要となるが、商品の多くは全国流通しており、個々の自治体があらゆる商品テストに対応することは、費用対効果の点から問題である。したがって、商品テストは、国による広域ブロック拠点での実施を基本とし、各自治体による商品テストは、相談への迅速な対応にとって最小限必要なものに限定するなど、国と地方の役割分担を明確にすること。</p> <p>○消費者被害に関する情報提供、消費者教育については、地域特性を考慮する必要があるものは地方が行うものとし、それ以外については、国が一律に実施すべきである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・若者に対する消費者教育は、学校での比重を高めることとし、授業時間の確保などについて消費者庁から文部科学省へ強く働きかけを行うこと。 ・一般向けの情報提供としては、国の負担でマスコミ(テレビ・ラジオ)、インターネットの活用を図ること。 <p>○地方消費者行政の活性化を検討するにあたっては、消費者行政担当課長、消費生活センター所長等からなる実務者レベルのブロック会議を開催し、地方の意見を反映させること。</p>