

## 消費者委員会 地方消費者行政専門調査会報告書案（骨子）に関する御意見の概要

平成23年2月24日  
消費者委員会事務局

平成23年1月26日から同年2月15日まで実施した「消費者委員会 地方消費者行政専門調査会報告書案（骨子）に関する意見募集」の結果は下記のとおりです。

御意見をお寄せいただきました皆様に厚く御礼申し上げます。

### ■ 1. 意見募集の概要

#### （1）募集期間

平成23年1月26日（水）～同年2月15日（火）17：00

#### （2）募集方法

報道発表、消費者委員会ホームページへの掲載、電子政府の総合窓口 e-Gov への掲載。

#### （3）受付方法

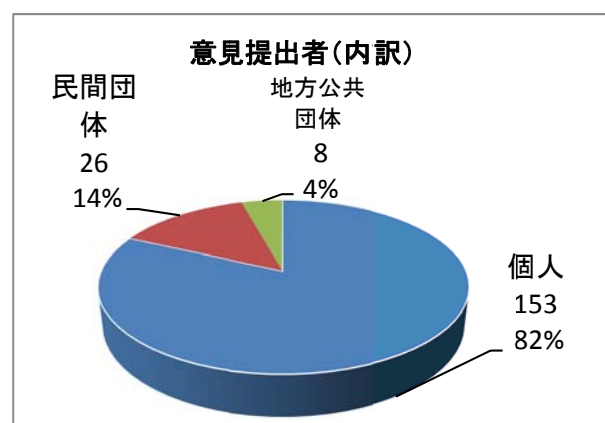
郵送、FAX、電子メール（意見等受付フォーム）

### ■ 2. お寄せいただいた御意見

#### （1）意見数

総数187件

【内訳】 個人：153  
民間団体：26  
地方公共団体：8



#### （2）提出された主な御意見

別紙をご覧ください。なお、御意見全体については、参考資料1をご参照ください。

地方消費者行政専門調査会報告書案（骨子）に関する主な御意見<sup>1</sup>

## ■骨子全般

- 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。新手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。（個人7）
- 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、-中略-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。（団体137）
- 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。（個人138他）
- 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。（団体143）
- 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。（団体177）

## ■「はじめに」

- 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

<sup>1</sup> 原文から転記しているが、表記等については、適宜修正を行った。なお、括弧内の記載は、参考資料1の区分及び通し番号に対応している。

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。（団体10）

○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、少し違和感を覚えます。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。（個人47）

#### ■ 1 消費者行政における国と地方のあり方

○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。（地方公共団体8）

○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は、地方消費者行政の強化につながりません。（団体11他）

○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ないと考えるが、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。（個人24）

○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、甚だ抵抗感がある。(地方公共団体33)

○基本は自治事務であることに異論はない。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。(個人39)

○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。(個人50他)

○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。(個人80)

○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「住民生活に光をそそぐ交付金」では、用途の一つに消費者行政が挙げられているにも関わらず、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。(団体98)

○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。(個人125)

## ■ 2 相談ネットワークのあり方について

○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。(個人9)

○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。(団体11他)

○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。(個人55)

○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。(地方公共団体59)

○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。(個人60他)

○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したほうがよい。(地方公共団体71)

○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。(地方公共団体96)

○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。  
(個人102)

○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。(個人108)

○被害にあった住民が自ら窓口で相談できる場合はもちろん、自らが窓口に行けない住民(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。(団体146)

○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。(個人157)

○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。

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。(個人173)

### ■ 3 消費生活相談員の処遇のあり方について

○(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。(理由)-中略-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。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)でも消費者行政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。(個人2)

- 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。(個人6)
  
- 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。(団体11他)
  
- 「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。(個人30)
  
- 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。(個人32)
  
- 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。(地方公共団体33)
  
- 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。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となります。(個人54)
  
- 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。(個人70)

○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。(個人119)

○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。(個人128)

○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。(個人147)

○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。(団体181)

#### ■ 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。(個人3他)

○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。(団体11他)

○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。(地方公共団体33)

○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。(個人39)

○現在、本県の相談員は週4日勤務者と週3日勤務者がおよそ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ることになれば、その費用を相談員の処遇改善に  
向けることができますので大変助かります。(個人66)

○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。(個人84)

○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。(個人128)

○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。(団体144)

○(趣旨) 緊急被害情報の発信を強化すること。(理由) 各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。-中略-  
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。(個人183)

## ■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

○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。(団体11他)

○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FAMIC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。(個人26)

○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を  
置くほうが、現実的ではないか。(地方公共団体33)

○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。また、食の安全についても各自治体においては、最低農薬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。(個人54)

○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。(個人116)

○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うえで(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。(個人150)

○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します。(個人185)

## ■ 6 地方自治体における法執行の位置づけについて

○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。(地方公共団体8)

○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。(団体11他)

○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。(個人28)

○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。(地方公共団体33)

○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。(団体61)

○「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。(個人85)

○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に進めていただきたい。(個人99)

○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。(個人130)

○「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。相談窓口であっ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。(団体144)

## ■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、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。(団体11他)

- 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。(地方公共団体33)
- 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。(個人34)
- 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。(個人52)
- 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。(団体98)
- 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。(団体121)
- 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。(個人130)
- 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。(団体146)
- 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。(団体178)

○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。(団体186)

#### ■ 8 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方について

○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。(個人3他)

○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。(個人17他)

○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。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。(地方公共団体57)

○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て対応する必要がある」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。(団体121他)

○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枠組みなどを模索すべきである。(個人125)

○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。(団体146)

以上