

第一次地方消費者行政専門調査会での検討結果について

以下、地方消費者行政専門調査会報告書

(平成23年4月・消費者委員会地方消費者行政専門調査会) より抜粋

第2章 相談ネットワークの在り方について

2 望ましい相談窓口体制とその実現に向けた対応策

(1) 住民にとっての望ましい相談窓口の在り方

消費者安全法の基本理念として、同法第3条第1項において、消費者安全の確保に関する施策の推進について、「専門的知見に基づき必要とされる措置の迅速かつ効果的な実施」を求め、既に述べているとおり、第8条第2項で、各市町村に相談の受付・あっせん事務を義務付けている。

こうした点を踏まえれば、各市町村において、住民が困ったときに、相談できる身近な窓口を整備する必要があるが、その相談窓口では、消費者からの相談を正確に受け付け、専門的な知見に基づいて助言を行ったり、消費者自らによる交渉が難しい事情等が存在する場合には事業者との間に立ってあっせんを行ったりする必要がある。

さらに、高齢者に対する悪質な勧誘や食品等に係る消費者事故等について、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になる。

また、地域において発生した消費者事故等の情報が確実に収集・集約されて、被害の拡大を迅速に予防できる体制とすることも必要とされている。

こうした体制の下で収集された情報等に基づいて、各市町村は、住民の被害の実態や関連する問題を把握し、住民に対して周知・啓発活動等の対応が的確に行われる必要がある。また、市町村の福祉・保健部局等との連携に加え、消費者団体や各種NPO法人等とも連携するなど地域における消費者行政推進の拠点として機能することが期待される。

(2) 都道府県と市町村の役割分担、国の支援

上記(1)の観点からは、市町村が基礎自治体ならではの特性をいかして、主体的に相談窓口の整備等を図る必要がある。

しかしながら、現実には、各市町村個別の対応では、人員・予算等の面で困難な場合が

多いことから、複数の市町村が広域的に連携して、効果的・効率的な対応を図ることも期待される。

また、上記1(1)で紹介した実態調査から明らかなおり、相談員が1人といった窓口のように、人員が限られた相談窓口を設けた場合においても、広域連携を行うことで各窓口の専門的な対応能力の向上が期待される。

このように基本的には、市町村が単独であるいは連携して1次的な窓口となって、消費者に関する問題を把握できるようにすべきである。

また、都道府県は、広域的な事案に関する相談に加えて、市町村の窓口をバックアップする体制を作ることが望まれる。

さらに、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、執行業務にいかす体制とすることが望ましい。

他方、地方公共団体が、独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）に対して、個別の相談事例に関して処理方法の助言等を求める「経由相談」が行われている。これは現場の相談員にとって心強い後ろ盾となっている。この経由相談のうち、約3割が都道府県の消費生活センターからのものであることを踏まえると、国としても、引き続き、消費生活相談事務について経由相談やあっせんでも解決できない事案についてのADR等を通じて支援を継続する必要がある。

(3) 望ましい広域連携の在り方（別紙1参照）

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、いずれの場合においても、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がある。また、連携体制を組むどの市町村においても、消費生活相談を持ち込むことのできる窓口（市民相談窓口のように広範囲の相談を受け付ける「よろず相談窓口」を含む。）を設け、必要な場合には、専門性の高い相談員のいる消費生活センターに直ちにつなぐことのできるように連携体制を組む必要がある。

（都道府県内の一部地域の連携）

- ① 一部地域の市町村による広域的な連携を行う場合
- ② 一部地域の市町村が広域的に連携、あるいは単独で窓口を設置すると同時に、県の振興局・振興事務所等の出先機関がその専門的知見をいかしてこれを支援する等の場合

（都道府県と域内市町村での連携）

- ③ 都道府県とその域内の市町村が広域連携する場合

上記の広域連携には、それぞれ特徴があり、その利点をいかすと同時に、想定される留

意点については、連携に係る規約等において対応策を講ずる必要がある（別紙2参照）。

(4) 上記広域連携推進のための方策

上記(3)で述べたとおり、相談ネットワークの構築の在り方についても、地方公共団体が自主的にその在り方を検討すべきものである。

しかしながら、小規模な市町村が中核的な市に消費者窓口事務を委託する等により、自らの窓口を閉鎖する、あるいは、規模を縮小するような場合には、身近で専門的な窓口での相談受付体制を実現する上では望ましいとは言い難い。また、相談を受けることで、地域住民のかかえる消費者問題を把握し、地域の行政にいかすことが行えなくなり、地域の消費者行政が弱体化するおそれがある。

したがって、消費者庁としても、消費者安全法で示された理念実現のためには、広域連携の望ましい形や広域連携に伴って想定される問題への対処に関する複数の選択肢について、技術的助言として、一定のひな形を示す必要がある。

また、消費者安全法で示された基本的理念を実現し、同法の制定によって市町村に課せられた義務の履行を確保するためには、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具体的に検討すべきである。

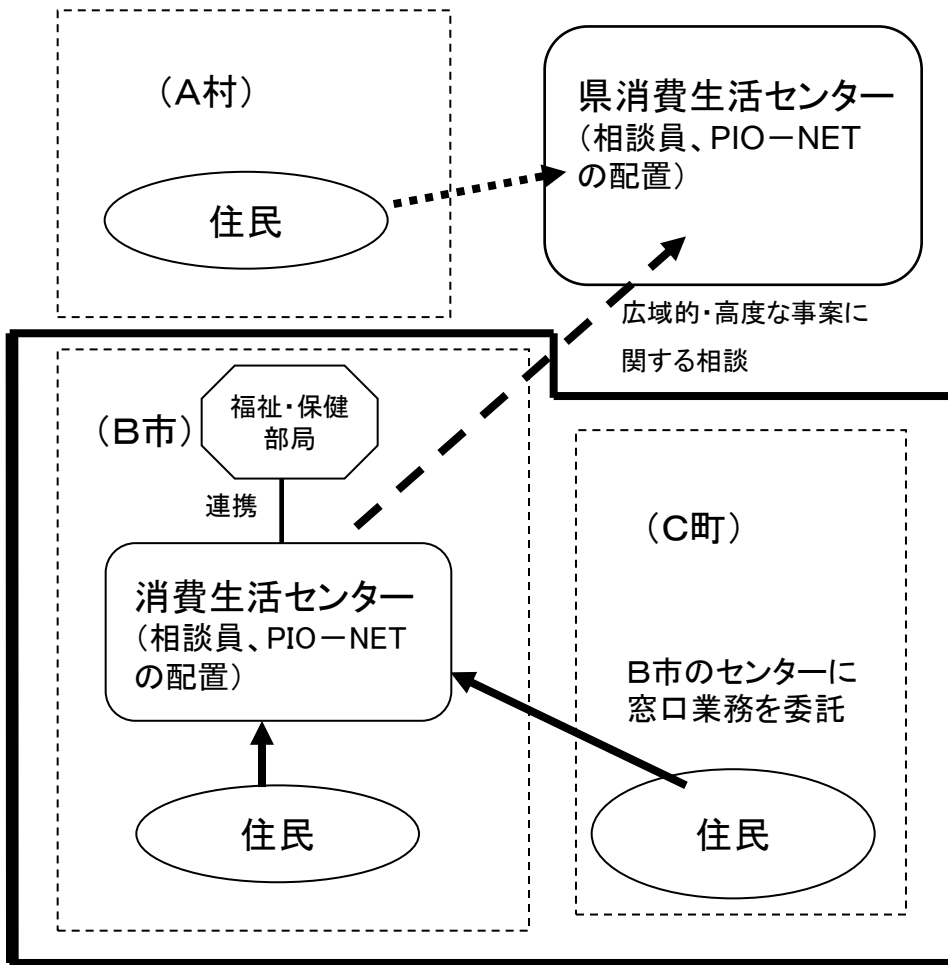
例えば、ひな形に沿って窓口整備を進めていく自治体に対して、相談窓口のネットワーク構築に必要な施設等の整備や窓口職員に対する必要な研修等について負担・支援を図ることが想定される。

なお、この場合でも、財政負担については、上記「第1章 2 (2)」で述べたとおり、「地方消費者行政活性化基金」や「住民生活に光をそそぐ交付金」のように、地方公共団体の創意工夫に基づく裁量を発揮できるような財政措置を活用する方向で、その具体的な在り方等について検討する必要がある。

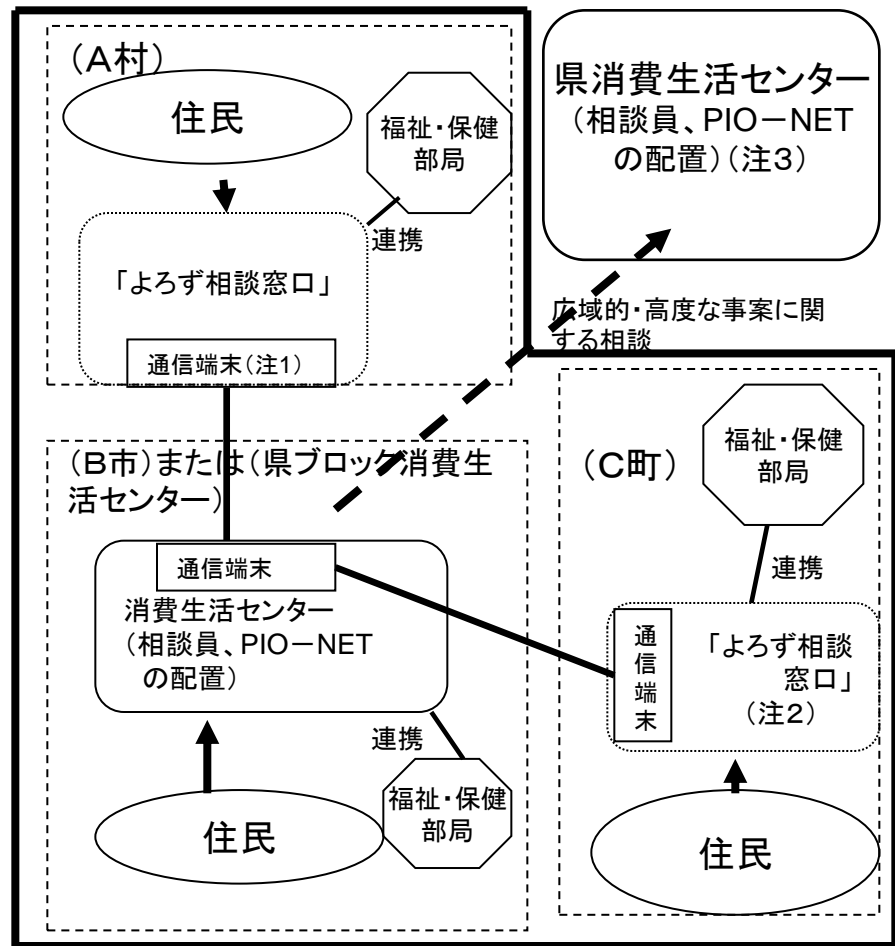
なお、広域連携を推進するに当たっては、連携に参加する市町村間の分担関係の調整が進まなかったり、都道府県と市町村の責任関係が不明確化したりするとの懸念があるとされている。そこで、連携に参加する地方公共団体間の負担割合や責任関係、機能分担等について、上記ひな形で示すことが望ましい。

(別紙1)望ましい広域連携の在り方

(現状の相談体制)



(都道府県内の一部地域での新たな連携)

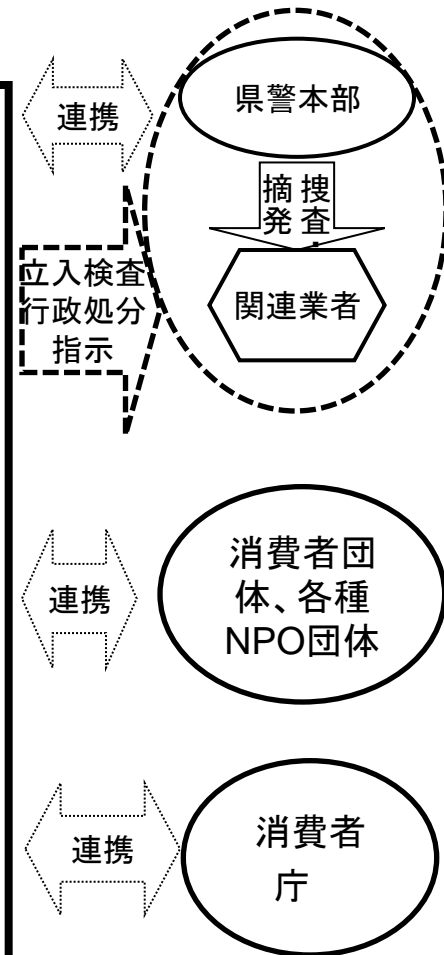
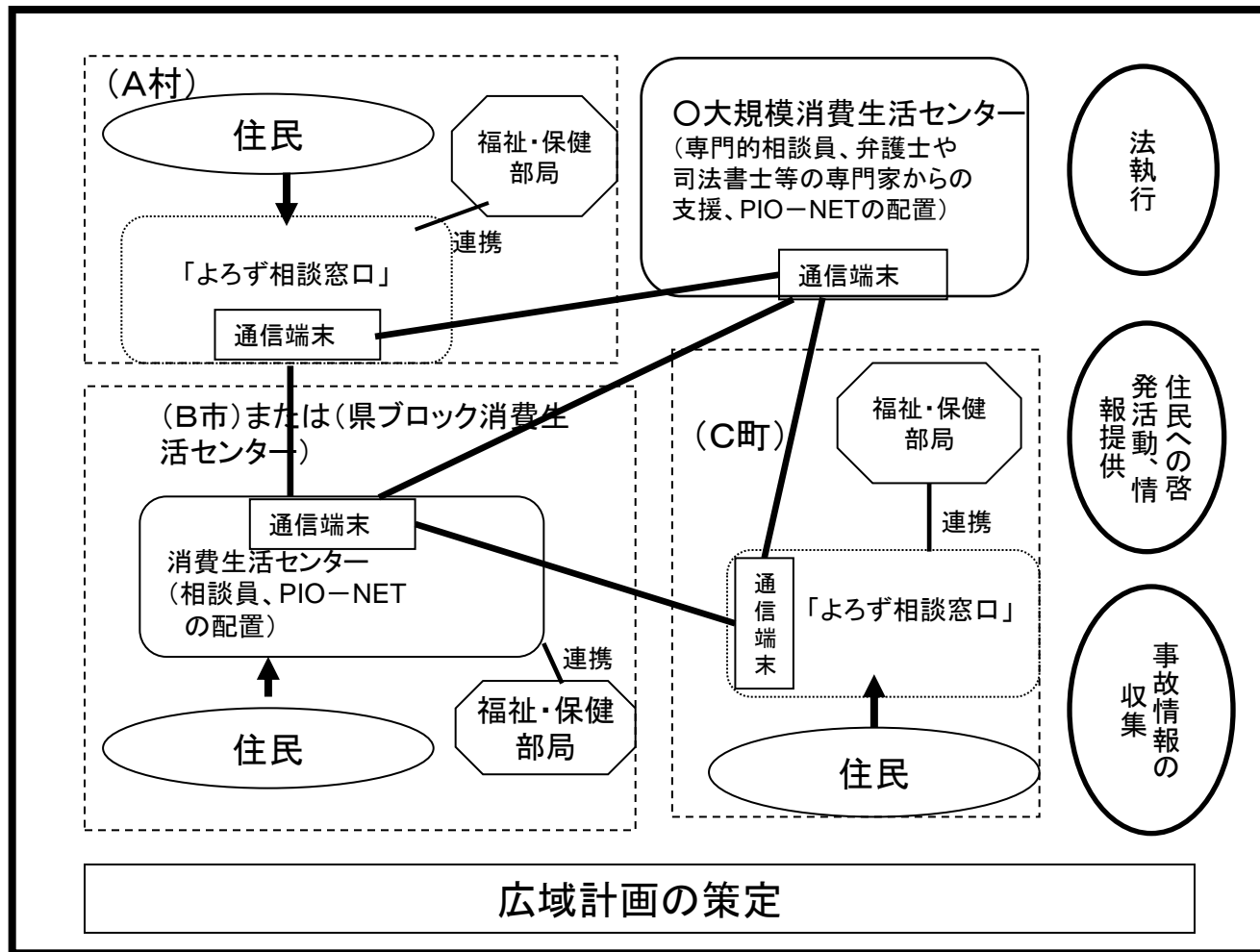


(注1) IT電話やTV電話など画像・音声について双方向通信が可能な情報通信端末等を設置することを想定。

(注2) よろず相談窓口は、原則、正規職員対応ながら、C町等中規模の自治体においては週1, 2日は、消費生活相談員が対応。

(注3) 県庁所在地等にある大規模な県消費生活センターを想定。

都道府県とその域内の市町村による広域連携(広域連合の場合)(注4)



(注4) 都道府県単位の連携を行う方式としては、広域連合以外にも一部事務組合方式や協議会方式が考えられる。

		利 点	留意点	対応策等
都道府県内の一部地域での広域連携	一部地域の市町村による連携	<ul style="list-style-type: none"> ○ 近隣の市町村で連携する場合には設立に向けての意向集約が容易。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 中核的な市以外の市町村の消費者行政が空洞化していく懸念。 ○ 中核的な市の負担が重くなる懸念。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 国が示す連携のひな形（以下、「ひな形」という。）において、各市町村は少なくともよろず相談窓口で、消費生活相談を受け付け、必要に応じて相談員配置を図るなど連携前よりも窓口充実を図るべきである旨明記するほか、分担金の在り方を示すことで参加市町村間の負担のバランスを図る。
	一部地域の市町村と都道府県の振興局（事務所）等の出先機関との連携	<ul style="list-style-type: none"> ○ 都道府県の振興局（事務所）等の出先機関が加わることによって、都道府県が蓄積している専門的知見の活用を図ることができる。 ○ 一部地域での設立によることから意向集約が容易。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 市町村の消費者行政が空洞化していく懸念 ○ 各市町村での相談窓口体制が多少とも充実したところで、都道府県が手を引く懸念。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 上記に加え、ひな形において、市町村の要請があった場合には、都道府県も広域連携に参加することが求められる旨を明記する。
都道府県とその域内の市町村による広域連携		<ul style="list-style-type: none"> ○ 相談員などの専門的人材確保やその育成を図るための広域的な人事ローテーション ○ 広域にわたる相談員間、相談員・行政職員間の情報共有・連携強化を図ることが可能 ○ 複雑な事案に係る相談を大規模消費生活センターにつなぐ際等の個人情報の問題を回避 <p>《広域連合の場合》</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 都道府県の処分権限を移譲することで、事業者指導を行う上での実効性を強化 ○ 広域計画を作成することで、消費者教育や啓発活動、事故情報の収集など関連する事務を効果的に推進 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 都道府県内の市町村の意向を集約するのに手間を要する。 <p>《広域連合・一部事務組合の場合》</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 長の選任や議会を設立するなどの手続負担が重い。 ○ 県庁・市町村役場から切り離されて、他部署との連携が希薄化 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ひな形を示すことにより意向集約を促進。 <p>《広域連合・一部事務組合の場合》</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ひな形において、以下の点を示す。 <ol style="list-style-type: none"> ①現在の担当部署の執務場所を原則維持。 ②各市町村との兼任職員を配置して、他部署との連携を図る。 ③基準財政需要額の一定割合を分担金として拠出する旨ひな形に明記。