

基礎自治体における消費者行政の体制整備の課題

2013年6月13日、弁護士 池本誠司

・「どこに住んでいても、消費生活相談が受けられる体制、消費者行政サービスを受けられる体制」の実現を、機能面、体制・手段面、目標・目安面で整理した。

	消費者行政の機能	体制・手段	目標・目安
1	利用しやすい相談窓口	身近な基礎自治体にアクセスしやすい相談窓口があること（よろず相談窓口を含む） 面談により助言が受けられること 専門性の高い窓口への連携があること	人口当たり相談員配置数の目安を提案 小規模市町村はよろず相談窓口でも設置を要請 人口当たり相談件数から消費者トラブルの捕捉率を掲げる
2	専門的知見による相談・解決	専門的知見（資格）を有する消費生活相談員が、複数名配置されていること 必要に応じあっせん処理・解決の見届けを行うこと	消費生活相談員の事例検討型実務的研修の強化 継続的研修の実施と、雇止めの廃止を要請 広域連携の規模・体制の目安を提案 都道府県による相談処理の支援策を提案
3	総合的な行政サービスの提供	必要な研修を受けた消費者行政職員が配置されていること 相談者の苦情解決のため高齢者部門、福祉部門との庁内連携ができること 事業者規制部門との連携ができること	消費者行政職員の配置の目安、専任・兼務の目安を提案 消費者行政職員向けの研修カリキュラムの整備と受講機会の確保、長期在職の推奨 高齢者見守りネットワークの整備を提案 消費生活相談業務の民間委託の問題性を指摘
4	迅速・効果的な予防策	地域の各種団体への啓発・注意喚起を実施していること 地域団体と自治体（消費生活センター）との連絡協議の機会があること、コーディネーター役との連携があること	地域団体への出前講座、学校・教員への消費者教育の実施の実績を調査・公表 総合的な消費生活基本計画の策定を提案 地域の消費者行政連絡協議会の設置を提案
5	消費者教育の推進	自ら考え行動する消費者市民を育成し、活動の場を提供していること＝地域力の向上 地域住民の参加の機会を設けていること	消費者市民教育の講座の確保（都道府県による実施と市町村による活用も） 消費者教育推進地域協議会の設置を要請 消費者教育基本計画の策定