

消費者委員会地方消費者行政専門調査会報告取りまとめに向けて
論点とこれに対する委員の主な意見について

2013年6月28日
消費者委員会事務局

I. 地方消費者行政の現況と今後の消費者行政をめぐる情勢の展望について

1. 地方消費者行政の現況

- 小規模で財政力が弱い基礎自治体の消費者行政体制の脆弱さが浮き彫りになっている。
- 体制整備や取組状況について、自治体間格差が大きいのが実情ではないか。

2. 消費者行政をめぐる情勢の中期的展望

II. 基礎自治体における消費者行政の体制整備をめぐる状況について

1. 小規模基礎自治体の消費者行政体制底上げについて

<<委員等からの主な意見>>

- 最小の投資で最大の効果が得られるよう、地域ごとの住民ニーズに応じた体制整備の在り方が検討されてよい。専門性の担保については、広域化や、県による補完を両にらみで、地域ごとに実をとる工夫が望ましい。
- 住民が身近な窓口で相談が受けられる、窓口をトラブル未然防止の拠点とするところが消費者安全法の趣旨。その努力が叶わない場合の次善策として、広域連携、他行政分野や民間団体等との連携等の選択肢があるとの立場を明確にすべき。
- 人口 10 万人以下の小規模自治体にまで窓口を置いて、専任職員を置くことは非現実的。真に消費者目線に立てば、既に窓口設置は人口カバー率で十分。市レベルへのセンター設置は必要だが、その他広域対応等で補完すべき。
- 広域連携、庁内連携について、最低限の消費者行政サービスを提供するための方策ではなく、消費者行政の体制を強化するための取組と理解すべき。

○交付金の打ち切りを見据えて自立する方向を考えなければ、消費者行政の継続性は担保できない。少ない予算で効率的な運用するためには内外の人材の育成が重要。

○離島、中山間地域等ではテレビ電話が活用できるのではないか。

(1) 広域連携の推進

<<委員等からの主な意見>>

○準則にあるように、徐々に国の補助がなくなるとの認識はあった。一定程度の額を自主財源でまかなうことを前提に広域連携を行った。

○広域連携を行う際、中心となる基礎自治体に負担が行き過ぎないようにするには、各市町村が当事者意識を持ってもらえるようなコンセンサスを作ることが肝要。

○広域対応で、相談員 1 名体制で巡回しているケースがあるが、継続性が担保されない。1 名体制では研修参加もままならない。

○広域連携体制以外でも、1 名の相談員が複数の窓口を個人委託されているケースがある。相談の安定性、継続性を考慮すると相談員 2 名以上体制が望ましい。

○広域連携実施の大前提が5つ。

- ①トラブルに遭った住民が最終的に専門的知見を持った人に必要に応じてつながり、解決まで見届けられる体制であること。
- ②住民がそこへ行けば解決してもらえるという身近な窓口が設置された上で、広域体制によるバックアップがあること。
- ③被害防止のための情報共有ができる連携体制であること。
- ④十分な質と量の職員(一定レベルの研修を受けた者が一定人数)が配置されていること。
- ⑤参加地域の連絡協議の場が設けられていること(消費者教育推進地域協議会の活用も一案)。

○広域連携の意義は大きいと思うが、窓口のない自治体でも普及啓発費用が使えるよう基金の使い勝手をよくしてほしい。

- 広域対応で中心市に相談事務を完全集約した場合、周辺自治体の職員は研修に参加しなくなるのではないかと懸念されている。職員の研修参加については、自治体や自治体の管理職の意向に温度差がある。研修に参加させるための仕掛けが必要。

(2) 地域力強化(庁内連携、官民連携)

- 高齢者福祉と消費者行政の庁内連携は県でも主要課題。
- 小さく財政力の乏しい自治体ほど、雇用・精神疾患・滞納等・多重債務等、生活困窮と密接に関連した相談の需要があり、身近な窓口が必要。

3. 消費者行政担当の自治体職員に対する支援策の在り方の検討

<<委員等からの意見>>

(職員の職責に関する意見)

- 消費者行政の機能や重要性を理解する職員がいなかったために、基金があっても窓口設置や窓口強化ができなかった地域があるのではないかと懸念されている。消費者行政の機能は相談を受けることだけではない。消費者行政の明確化が必要。
- 優秀な自治体に共通していえることは、正職員が相談、斡旋、教育、啓発に熱心に取り組んでいること。相談員の数は増えているが、職員の資質、魂を養成する施策が不足しているのが問題。
- 職員の資質によらず、職員の職責をきちんと定めて、仕組みとして機能させてかなければ「相談は相談員がやればよい」という現状の課題が解決できない。
- 消費者行政職員が専任か兼任かという数の問題が重要なのではない。消費者行政職員の職責が、被害に遭った相談者救済のために、庁内の関係部門とのコーディネート役を務めることであることが、仕組みとして伝わっていないのが問題。消費者行政職員の職責について、その方向性や具体的な研修カリキュラムを国が示すべき。
- 首長や職員の意識で消費者行政の方向が激変するのを永年経験してきた。消費者行政の重要性を理解した上で、局全体に主張していない職員が就いた場合、予算要求にも悪影響を及ぼしている。

(職員の専任化に関する意見)

- 消費者行政担当職員の専任化・資質の向上は重要な課題だが、現実問題として地方自治体の職員は毎年10%削減を課題としている点に留意する必要がある。
- 実情として、消費者行政に専任職員を置くのは難しいものの、小さな自治体では専任職員を置かずに消費者行政事業の実施が困難なのも実情。今回の議論が、専任職員の設置がかなう国の提言につながることを期待している。
- 小さな市町村に消費者行政専任職員を置くには、ケースワーカーのような法的根拠が不可欠。
- 専任職員が一人で頑張っていると、異動によってすべてがひっくり返るリスクがある。自治体規模や予算に応じて複数の職員が兼務することや、よろず相談窓口化を検討した方がよい場合もある。

(職員研修に関する意見)

- 研修に参加しやすい環境づくりも必要。消費者行政職員にとって最も重要な仕事は自分の仕事の内容を庁内で主張していくこと。単純に職員のやる気やモラルの問題を追及するのではなく、本来、行政職員として求められる職責(相談内容によっては関連の部署につないで解決するなど)が何なのかを整理した上で研修を組むべき。
- 任意参加ではなく、職員が研修を受けられるよう仕組み作りをしていくことが重要。例えば、都道府県の管理職が市町村の職員に対し参加の声掛けをするなどは有効ではないか。
- 広域対応で中心市に相談事務を完全集約した場合、周辺自治体の職員は研修に参加しなくなるのではないか。職員の研修参加については、自治体や自治体の管理職の意向に温度差がある。研修に参加させるための仕掛けが必要。(再掲)
- 全職員が研修を受けられるようにするための改善点は3つ。
 - ①研修の主体拡充(市町村アカデミーの活用、自治体開催の研修等)と専門性を確保するためのメニュー作り。国センの研修機能拡充には限界がある。
 - ②研修への参加を促すための仕組み作り(旅費や研修参加中の窓口バックアップ体制構築等)。
 - ③職員の専門性維持のためには職員専任化に向けた動きも必要。

Ⅲ. 国、都道府県、基礎自治体の役割分担について

- 国の責任として行うべきは、消費者行政の重要性を住民や自治体職員に周知されるようにすることや、基金で設置した窓口が相談件数をあげられずに消滅しないようにする仕組みを構築することである。
- 消費者行政の主体者は国・都道府県。国・都道府県が核となってリードし、市町村の心の拠り所であるべき。基金期間中は自治体が自力で成長した。消費者教育に関しても多くの市町村が何をやってよいか分からないでいる。
- 県の重要な役割は人材育成、情報集約。基礎自治体に任せっきりにしない。相談件数の少ない小規模市町村にまで相談員を 1～2 名置くよりも、職員をきっちり育てることが重要ではないか。住民との連携は市町村、専門的な相談は県といった整理があつてよい。相談員の確保も市町村では困難なところがある。県の相談員を市町村にまわしたり、計画的に相談員を育てる仕組みが必要。
- 広域対応等の自助努力をしている市町村には窓口の設置努力義務しかない。センター必置義務のある都道府県の役割が中途半端。消安法の改正も含め検討すべきでは。
- 地域で作成した優秀な啓発資料について、国等が著作権を獲得して、それを他地域でも活用してもらおうといった方策は推進できないか。

以上