

## 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28日、弁護士 池本誠司

- ① これまで、「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」を目標に、地方消費者行政活性化基金による消費者行政活性化事業として展開してきた。

ただし、従来は、「利用しやすい相談窓口・消費生活相談センターの整備」（別紙1番）と「専門的知見による相談処理・解決」（別紙2番）を、各地方自治体において特に区別することなく両方を実現するものとして議論してきたように思われる。

⇒1番・2番を実施した自治体は、総合的な消費者行政サービスの提供に向けた庁内連携の促進（別紙3番）が次の課題。

- ② 小規模市町村において相談体制の整備と専門的知見による相談処理・解決の両方を実現するためには、別紙1番と別紙2番の機能を実現するための体制を確保する方策を区別して議論すべきではないか。

（例）よろず相談窓口をまず整備する市町村（別紙1番）

⇒専門的知見による相談処理ができる窓口との連携（別紙2番）の実現と、消費者行政サービスを展開する職員の確保（別紙3番）が次の課題。

（例）広域連携による消費生活センターを設置した市町村（別紙2番）

⇒専門性を確保できる規模の広域連携を目指すこと（別紙2番）と、身近な相談窓口の設置（別紙1番）と、消費者行政サービスを展開する職員の確保（別紙3番）を実現することが次の課題。

- ③ 従来は、相談窓口を含む消費者行政の整備を専ら議論してきた（別紙1番～3番）

⇒地域の消費者力の強化と官民連携（別紙4番）、消費者教育の推進（別紙5番）が今後の課題。

消費者行政の機能、体制、目安の整理

	消費者行政に必要な機能	機能を確保する体制・手段	国による目標・目安の提示
1	地域住民が利用しやすい相談窓口	①身近な基礎自治体にアクセスしやすい相談窓口を設けること（よろず相談窓口を含む） ②面談により助言が受けられること ③専門性の高い窓口との連携があること	①人口当たり相談員配置数の目安を提案してはどうか ②人口当たり相談件数の比較提示、消費者トラブルの捕捉率を比較提示してはどうか ③小規模市町村にはよろず相談窓口の設置を要請してはどうか。単独設置とよろず相談との目安。
2	専門的知見による相談あっせん処理・解決の見届け	①専門的知見（資格）を有する消費生活相談員が複数配置された消費生活センターを設置すること（広域連携を含む） ②必要に応じあっせん処理・解決の見届けを行うこと ③能力と熱意のある専門職として消費生活相談員が安定的に勤務できること	①広域連携は一定規模・体制の確保が必要であること ②消費生活相談員の継続的実務研修の強化や雇止め廃止を効果的に推進する方策はどうか ③都道府県による市町村相談処理の支援策をさらに推進することはどうか
3	総合的な消費者行政サービスの提供	①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 ②相談者の苦情解決のため、相談員と職員との連携、消費者行政部門と高齢者部門・福祉部門等との連携があること ③市町村の相談窓口と都道府県の事業者規制部門との連携があること	①消費者行政職員の配置の目安、専任・兼務の目安を提案してはどうか ②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、長期在職の推奨はどうか ③高齢者見守りネットワーク整備の提案はどうか ④消費生活相談業務の民間委託の問題性を指摘 ⑤消費生活基本計画の策定を提案してはどうか
4	迅速・効果的な被害防止策の展開	①地域の各種団体への啓発・注意喚起を実施していること（個別救済から被害防止の施策へ） ②地域団体と消費者行政との連絡・協議の機会があること、官民の連携ができること ③消費者行政職員の属人的な努力だけで左右されない体制が構築されること	①地域団体への出前講座、学校・教員への消費者教育の実施を推奨する方策はどうか ②市町村と地域関係者による消費者行政連絡協議会の設置を推進する方策はどうか ③地域の各種団体に消費者問題の視点で取り組む働きかけはどうか
5	消費者教育の推進	①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 ②地域住民に対し消費者行政への参加の機会を設けていること	①消費者市民教育の機会を確保する方策はどうか（都道府県による実施と市町村による活用） ②消費者教育推進地域協議会の設置を要請 ③消費者教育基本計画の策定はどうか