

地方消費者行政専門調査会報告（案）に対する意見

2013年7月11日

弁護士 池本誠司

1、全体の構成について

今回の報告書が、優先課題として、(1) 小規模市町村の消費者行政体制の底上げ、(2) 地域力強化による地方消費者行政の体制強化、(3) 消費者行政担当の地方自治体職員に対する支援策を取り上げ、「国、都道府県、市町村の役割分担に関する今後の論点」を今後の検討課題として位置付けたことは適切である。

とりわけ、消費者行政担当職員の資質向上の論点を、調査会の議論を通じて優先課題として位置付けたことは評価できる。

2、第1次専門調査会報告から第2次調査会に至る経緯の評価について（1頁）

報告書案1頁は、第1次専門調査会報告（平成23年4月）と、それに基づく消費者委員会建議（同年4月、平成24年7月）を行ったことを紹介し、「国による支援策の検証・評価、財政・技術的支援の在り方、消費生活相談員の雇止め等についての課題を明らかにし、・・・対応を求めてきた。」という経緯を記載している。

しかし、その建議に係る課題がどの程度実現し、どの点が未達成なのかについて、消費者委員会としての検証・評価が行われていないのではないかと。

例えば、

- (1) 国による財政支援策は、活性化基金後の当面の支援策について、消費者庁の「地方消費者行政に対する国の財政支援措置の活用期間に関する一般準則」が定められ、当面の財政支援が必要であるとの認識が示されたものの（報告書9頁、注8）、地方自治体関係者の受け止め方は、活性化基金を若干期間延長する可能性が示されただけで、極めて不安定な内容にとどまるという評価が多数ではないかと。

こうした問題点を検討することなく、単に「地方自治体に対して中長期的な体制整備のロードマップを示している」という記述は、ミスリードとなるのではないかと。

- (2) また、消費生活相談員の雇止めについては、総務省の見解も踏まえて担当大臣及び長官名で雇止めが不適切である旨の文書通知が発せられたものの、地方自治

体の現場では相談員の雇止めの流れはほとんど抑制できていないと思われる。

こうした問題状況は、本調査会において調査・検討していないため、具体的な問題指摘はできないとしても、少なくとも、第1次調査会で指摘した課題の実施状況を検証し、必要に応じてさらなる施策を講ずることを検討することが課題である旨の記述を加えるべきではないか。

3、本来の検討課題と今回の優先課題の関係について（2～3頁）

3月28日開催の第14回調査会の資料1の3頁には、地方自治体の現状を踏まえた検討課題として、次のとおり提起していた。

課 題

- ・ 予算については、平成25年度末まで基金の延長・金額の上積み等の措置がとられたが、今後、地方消費者行政を持続的に展開していくためには、地方消費者行政が中期的に目指すべき姿を明らかにすることが必要。
- ・ 「どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制」を実現・維持する具体的な道筋を示すにあたり、まずは「国・都道府県・基礎自治体の役割」を機能面から整理。

こうした検討課題を前提として、その具体的な調査審議事項として、次の論点を提起した。

論点①： 地方消費者行政の現状分析

- ・ 「どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制」がどの程度実現されているかについて現状分析するとともに、課題を抽出。
- ・ 行政が、住民に最低限保障すべき消費者行政サービス水準を検討。

論点②： 基礎自治体の役割と体制

- ・ 「どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制」実現にあたっての基礎自治体の役割と、体制面の選択肢を検討。

（例： 広域連携・連合/ よろず相談窓口化/ 消費生活相談を核とした庁内連携）

論点③： 国と都道府県の支援体制の役割分担

- ・ 前述の論点①、②を実現するにあたっての、国と都道府県による基礎自治体支援の役割分担について検討。

このうち、本来の検討課題である「国・都道府県・基礎自治体の役割を機能面か

ら整理」という点については、消費者問題の本質的な特質を検討することが不可欠である。この点の基本的な認識を確認しておかなければ、市町村の体制整備の方向性を示すことができないと考える。

(1) すなわち、消費者問題とは次のような特質を有する。消費者問題は、地域住民の生活の現場で発生する問題であるものの、その発生状況を見ると、インターネットトラブルや食品表示の問題はもちろん、訪問販売や電話勧誘販売の問題についても、大半の事案が、市町村域や都道府県域を超えた広域的な問題として発生している。また、消費者問題を解決するには、最新の専門分野の情報や専門性の高い法制度の知見を活用することが必要である。

(2) このように、消費者問題の広域性・専門性は本質的な特徴として捉えるべきものである。

消費者行政推進基本計画（平成20年6月26日閣議決定）においても、「消費生活センターを一元的な消費者相談窓口と位置付け、緊急時の対応や広域的な問題への対処等のために全国ネットワークを構築することは、国の要請に基づくものであり、法律にも位置付けを行うことを踏まえ、国は相当の財源確保に努める。」と明示している。

第1次専門調査会報告書においても、「相談ネットワークの在り方」という捉え方の下で、市町村窓口の整備と都道府県の相談機能の重要性と国の支援の重要性を併記している。

(3) したがって、本報告書においても、消費者問題の特質とそれを踏まえた体制整備の在り方を記述すべきである。

報告書案15頁は、優先課題1の冒頭に、「消費生活相談の窓口については、『消費者基本法』の基本理念に鑑み、住民に身近な場所、すなわち市町村に設置されることが第一義である。」と記述している。しかし、消費者基本法19条は消費者問題の専門性・広域性の特徴を踏まえて、次のとおり規定している。

第十九条 地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあつせん等に努めなければならない。この場合において、都道府県は、市町村（特別区を含む。）との連携を図りつつ、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情の処

理のあつせん等を行うものとするとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するよう努めなければならない。

したがって、本報告書においても、都道府県の役割が単に補完的なものにとどまらないことを記述すべきである。その上で、具体的な役割分担の在り方については、今後の検討課題として指摘するにとどめることはやむを得ない。

4、消費生活相談の機能の在り方と相談体制（15頁）

報告書案15頁は、「広域連携の推進」において、小規模市町村が周辺市町村と広域的な連携・協力を行うことが適切であるという記述があるが、何を実現するための広域連携であるのかという基本的な機能のあり方が示されないままに、広域連携という言葉ばかりが先行しているように思われる。

- (1) 地方消費者行政が果たすべき機能のあり方については、6月28日開催の専門調査会に小生が提出した発言メモ「消費者行政の機能、体制、目安の整理」において、次のように提起した。

消費者行政に必要な機能	
1	地域住民が利用しやすい相談窓口
2	専門的知見による相談あつせん処理・解決の見届け
3	総合的な消費者行政サービスの提供
4	迅速・効果的な被害防止策の展開
5	消費者教育の推進

- (2) すなわち、消費者からの苦情相談は、専門的知見に基づいて迅速かつ適切に処理されなければならない（消費者基本法19条）、その相談情報を活用して、総合的な消費者行政を展開すること、特に迅速・効果的な被害防止策の展開や、消費者教育の推進を含む消費者行政の展開が必要である。

こうした基本的な機能の認識を前提とすれば、多様な広域連携形態がどれでもよいのではなく、専門的知見による相談あつせん処理機能を発揮するために広域連携が利用されるべきことを明示すべきである。

(3) また、「よろず相談窓口の機能強化」(17頁)についても、機能強化の方向性に関して、「事案の内容に応じて、弁護士、司法書士等専門家や、国や都道府県の関係機関と連携し、これら機関が相談への対応を行いつつ、相談を受け付けたよろず相談窓口担当者が、その処理状況を見届けるといった体制の強化が求められる。」と記述しているところ、よろず相談窓口がいきなり弁護士等の専門家とつながることではなく、消費者行政としての専門的解決機能と連携することこそが求められる。それは、広域連携による消費生活センターまたは都道府県の消費生活センターとの連携が真っ先に求められるはずである。

5、消費者行政担当職員の実情とあり方について

報告書案8頁に、消費者行政予算と地方自治体の一般会計決算の推移を記載し、消費者行政本課職員の推移も記載している。

これに消費者行政担当職員と一般職行政職員数の推移も加えるべきである。

以下の表は不完全なものであるが、一般職行政職員が約20%減少しているのに対し、消費者行政職員は49%も減少しており、人員配置の点で消費者行政が軽視されてきたことを如実に示している。これに相当する職員数の推移を報告書に記載して頂きたい。併せて、6頁の現状分析においても、自治体の職員数が約2割減少しているという分析だけでなく、消費者行政職員は半減していることの指摘を加えるべきである。

	消費者行政職員	一般行政職員
平成10年度	10,172	1,163,127
平成19年度	6,572	1,002,735
平成21年度	5,190	936,951
21年/10年	0.51	0.80
21年/19年	0.78	0.93

※平成10年度と平成19年度の消費者行政職員は、「消費者行政推進会議」資料

平成21年度は消費者庁「地方消費者行政の現況」

※一般行政職員は、教育・消防・警察を除く、地方公共団体合計(総務省資料)

そして、消費者行政職員への支援(報告書21頁～22頁)において、職員研修

の支援策だけでなく、まずは市町村に対して消費者行政職員の配置数を高めるための働きかけを行うべきことも提言して頂きたい。

また、報告書7頁の現状を踏まえた対応策においても、①周辺市町村との共同処理、②都道府県による処理、③官民協働で処理、という提起にいきなり進むのではなく、まずは消費者行政職員の配置数の向上が重要であることを指摘すべきである。

さらに、報告書22頁は、職員の役割に関して、庁内外連携のハブとしての役割という指摘があるが、具体性に欠けるように思われる。地方自治体の重要な役割として、消費者事故情報の把握、重大事故情報の通知、リコール情報等の住民への周知などがある。こうした分野の課題は、消費生活センターの相談情報とは別のルートで自治体の各種窓口寄せられる事故情報を集約し通知する作業である。こうした点も指摘も加えていただきたい。

6、インターネット取引被害への対応について

報告書6頁は、インターネットによる被害への対応について、消費生活相談の現場において処理しきれない事案が発生した場合、専門的知見を有する機関に迅速につなげていく体制整備が必要となる」という記述がある。

しかし、消費生活相談員の資質向上の課題として、インターネット取引被害や金融商品被害など、最新の情報や知見を必要とする相談事案に対応できるよう実務的研修を強化すべきことが指摘されているところであり、これを飛び越えていきなり専門的機関につなげる体制整備を提案することは不適切ではないか。

むしろ、消費生活相談員に対する専門的実務研修の充実によって、できるだけ消費生活相談窓口において解決できることを目指しつつ、どうしても対応困難な高度専門的な事案（外国の機関や海外事業者との交渉が必要な事案等）については、専門分野の相談解決機関との連携を図る、という位置付けでなはいか。

Ⅱ 市町村における消費者行政の体制整備をめぐる優先課題と方策

【優先課題1.】小規模市町村の消費者行政体制底上げ

（1）広域連携の推進

P16：基金活用の周知

- ・ 消費者行政体制整備にとって基金は有効であるが、現時点では基金は今年度末までである。基金の周知を図る必要があるという記載があるが、これから周知を図っても時間的に厳しいのではないか。
- ・ まず、基金の延長があり、その上で基金の周知を図ることが有効だと考える。このため、基金の延長を求めるなどの記載が必要ではないか。また、より広域連携を推進できるように基金のメニューを使い勝手のいいものにすべきと思っている。
- ・ 小規模市町村の消費者行政体制底上げにとって、国の財政措置は欠かせないと思っているが、財政面の記述が少なくはないか。

平成 25 年 7 月 11 日

第 19 回地方消費者行政専門調査会

地方消費者行政専門調査会報告書（案）について

千葉県旭市商工観光課 仲條知子

I. 地方消費者行政の現況と今後の課題

【高齢者を対象とした消費者行政施策の展開】(P5)

→『消費生活相談では解決困難な事案も増加しているとの指摘がなされている。』
ので、対応策として、福祉部門等の庁内関連部署、民間福祉団体、警察等
の連携体制の構築を進める必要があることを追加してはどうか。

II. 市町村における消費者行政の体制整備をめぐる優先課題と方策

【優先課題1.】小規模市町村の消費者行政体制底上げ(P 1 5)

『消費生活相談の窓口については、「消費者基本法」の基本理念に鑑み、住民
に身近な場所、すなわち市町村に設置されることが第一義である。』

→市町村の消費生活相談については消費者安全法に規定があるので、追加
をお願いしたい。

・周辺市町村の主体性維持のための方策(P17)

→周辺自治体が主体性を維持していくためには、消費者行政が相談対応だ
けでなく、教育・啓発と一体に進めることが住民の消費生活の安心・安全
につながることを自治体が認識する必要がある。窓口の設置による基金活
用の周知だけでなく、消費者行政の必要性について書き入れ、国・都道府県
が自治体に働きかけていくことが重要と考える。

【優先課題3.】消費者行政担当の地方自治体職員に対する支援策

【消費者行政担当の地方自治体職員の役割】(P 2 1)

『地方消費者行政の体制強化のためには、消費者行政担当職員の人員拡
充に加え、消費者行政への専任化・長期在任化(専門職の新設を含む)、また、
他の行政分野と兼務の場合、消費者行政分野の比重を上げることが望ましい
との指摘もなされている。

しかし現実的には…』

→消費者教育推進法により、地方消費者行政が担う役割が示され、職員の

業務量は増加する。この点について書き入れてはどうか。

消費者安全法第11条に消費生活センターの専任職員の配置があり、この条文が規定された意味を確認することが必要ではないかと考える。

相談を週4日以上行い消費生活センターを設置している自治体であれば、相談・啓発・庁内外の連携等、消費者行政の安定的な維持のため、専任職員の配置が必要なだけの業務量はある。

地方自治体の厳しい現実はあるが、それを踏まえての職員への国の支援策の検討として『人員拡充、消費者行政への専任化・長期在任化・専門職の新設』をお願いしたい。

→研修に関して、研修主体の拡充の検討を入れてはどうか。

Ⅲ. 国、都道府県、市町村の役割分担に関する今後の論点(P24)

都道府県の役割

・小規模自治体の消費者行政体制整備に向けて果たすべき役割

→小規模自治体に限らず、管内自治体の体制の強化に関して役割を担うべきではないかと考える。

自治体間の格差が確認されており、管内自治体の課題の把握も必要ではないか。