

地方消費者行政の充実のための具体的施策を求める提言

国による地方消費者行政の集中育成強化期間が本年度で終わろうとしています。この間、地方消費者行政は、消費生活センターが全国で約200カ所、消費生活相談窓口が270程度増加するなど、量的には拡充の兆しを見せ始めています。

しかし、消費生活相談窓口未設置の自治体はなおも全自治体の15%程度存在し、大きな課題であった消費生活相談員の地位・待遇もほとんど改善されていません。

私たちは、こうした状況の中で、地方消費者行政の充実の推進役を果たしてきた地方消費者行政活性化基金が本年度で終了することに大きな危機感を持っています。他方で、すでに開設された相談窓口が消費者にとって信頼できるものとなっているかどうかについても十分な検証が必要です。

本日のシンポジウムでは、今後さらに地方消費者行政を充実させ、住民にとって身近で信頼できる消費生活相談窓口を整備していくための議論を行いました。本日の議論を踏まえ、私たちは、以下のとおり提言します。

1 消費生活相談窓口が果たすべき主な機能・役割の確認

- (1) 消費生活相談窓口には、消費者の権利の確保の観点から、高度な「専門性」を前提にした被害者救済機能が要求されること。その中心は「あっせん」解決機能であること。
- (2) 消費者被害情報をタイムリーに共有し事業者規制や法制度の改善に結びつけるセンサー機能も重要であること。
- (3) 消費者被害をくまなく掘り起こすためには消費生活相談窓口が住民の身近に存在する必要があるが、原則として全市町村への窓口設置が必要であること。単独で窓口設置が難しい自治体については広域連合等の広域的な連携の工夫を行うこと。

消費生活相談窓口が果たすべき機能の第一は被害者救済機能です。

これは、被害にあった消費者が適切に救済されるという消費者の権利を保障するために不可欠の機能であり、行政の責務として実施する必要があるものです。

したがって消費生活相談窓口には、消費者と事業者との間に入って紛争解決を行う「あっせん」業務が中心的業務として求められます。また、消費者問題の分野では、頻繁に法改正等が行われており、最新の情報をもとに適切な処理を行うという高度な紛争解決能力が求められます。消費者の話を十分に聴き取り、ねばり強く業者と交渉する力も不可欠のスキルです。消費生活相談窓口には、単なる市民相談とは異なり、こうした実務

経験の蓄積を伴う「専門性」が求められます。

他方で消費生活相談窓口に寄せられた消費者相談情報は、P I O－N E Tシステムなどを通じて各地の消費者相談窓口で共有され、国や都道府県における法執行や企画立案、市町村における消費者啓発などに活用されています。こうしたセンサー機能も重要です。

地方消費者行政を議論するにあたっては、消費生活相談窓口に期待されているこれらの機能を念頭に置く必要があります。

そして、このような機能を持った消費生活相談窓口が住民の身近な所に存在することでもれなく被害を掘り起こすことができ、さらに消費者行政が充実するという好循環が生まれることとなります。この点単独で消費生活相談窓口の設置が難しい自治体については、住民にとって身近であることに配慮しながら広域的な連携を行うなどの工夫が必要です。広域的な連携にはさまざまな形態があり得ますが、例えば広域連合という形態をとれば継続的な相談員の雇用確保にもつながるといったメリットがあるなど、それぞれの形態の特徴を勘案しながら検討すべきです。

2 消費生活相談窓口のさらなる拡充のための財政措置について

- (1) 消費生活相談窓口の整備等、地方における基本的な消費者行政の体制が整うまでの相当期間にわたり、地方消費者行政活性化基金型の消費者行政施策に限定された財政措置を講ずること。その際、既存の相談員や消費者行政担当職員の人件費にも使えるよう、現在の活性化基金よりもさらに使途・期間を広げること。
- (2) P I O－N E T入力費用や執行手続を担当する職員の人件費等国の事務としての側面を有する費用については、地方財政法10条の改正による恒久的な補助金を支給すること。

住民にとって身近な消費生活相談窓口の整備は未だ途上にあります。これまで地方活性化基金が地方消費者行政の充実に一定の成果を上げてきたことを踏まえ、さらにその使途を広げ期間を延ばしていくことが必要です。他方、地方消費者行政の中にはP I O－N E T入力費用や執行手続等国の事務としての側面を有するものもあり、これについては国が恒久的に費用負担を行うべきです。

政府は、地方交付税について消費者行政関連事項の基準財政需要額を増額する措置を講じていますが、使途自由な地方交付税措置では消費者行政にほとんど活用されていない現実を踏まえれば、地方交付税措置の増額分を消費者行政に限定した交付金に振り替えるべきです。

3 消費生活相談員の地位の安定化・向上について

消費生活相談員の地位の安定化と向上のため、任期の定めのない専門職任用制度（常勤型・短時間勤務型の併存）を導入すること。

消費生活相談員のあっせん解決機能を向上するために必要な能力・ノウハウは、一朝一夕に身に付くものではなく、一定のレベルに達するには相当の実務経験年数を要するものです。したがって短期間の雇用しか継続できない現在の制度の下では、せっかく身に付いた能力・ノウハウを十分活かすことができず、結果として消費者が不利益を被ることになりかねません。よって消費生活相談員の地位の向上を図るためには安定雇用が不可欠であり、常勤型・短時間勤務型の双方に利用できる任期の定めのない専門職任用制度の導入が必要です。

消費者庁は、雇い止めは望ましくないとする通知を地方自治体に送付していますが、雇い止めの増加はそのような文書のみで抜本的に解決するとは考えられず、総務省を含めた専門職任用制度の見直しの議論を進める必要があります。

4 消費生活相談業務の民間委託について

- (1) 消費生活相談窓口は、①高度な専門性と継続性が求められること、②行政との緊密な連携が求められること、③よりセンシティブな個人情報を取り扱うこと、といった特性を有することに加え、④受託企業と相談者との間に利益相反を生じる可能性があることから、民間営利企業による民間委託（指定管理者制度）の導入については慎重を期すべきこと。
- (2) 消費生活相談業務は高度な専門性と継続性が求められることから、一定期間ごとの選定が義務づけられたうえ複数の申請者に事業計画書を提出させることが推奨されている指定管理者制度にはそぐわない側面があります。よって安易な指定管理者制度の導入は控えるべきです。

当実行委員会がシンポジウムに先立って行った、民間委託（指定管理者制度）を導入している窓口に対するアンケート調査（個別の追跡調査を含む）によると、従来から存在していた専門家団体に対する継続的な委託方式もありますが、新たに民間の営利企業に委託する自治体が出始めています。

その結果、P I O - N E T登録の認証作業など本来消費者行政担当職員が行うべき業務を消費生活相談員が行ったり、被害者救済のための相手方事業者との面談自体を行っ

ていない窓口も存在しており、消費生活相談窓口が本来有すべき被害者救済機能が後退する懸念が生じています。

そもそも消費生活相談業務は、高度な専門性と継続性が求められるとともに、状況に応じて行政の各部署との緊密な連携が求められるものです。しかもそこに集積される情報は住民・消費者の被害情報や生活情報であり、最も慎重に取り扱われるべきセンシティブ情報の部類に属するものです。こうした情報が受託企業に流れることも問題です。また相談内容が受託企業又はその関連企業である場合には、相談者との利益相反のおそれが生じます。したがって、従来型の専門家団体等への民間委託ならいざしらず、民間の営利企業に相談窓口業務を委ねることには慎重であるべきです。なお、既に外部委託を行っている窓口については、消費者行政担当職員との連携等に配慮するなど、外部委託が機能低下につながらない工夫をする必要があります。

また、契約期間の限定と再入札による委託先の変更は、専門性と継続性を必要とする相談業務の性質に反しています。この点指定管理者制度は、自治体ごとに期限を定めることが義務づけられた上、選任に際しては複数の申請者による事業計画書の提出が望ましいとされており、消費生活相談業務にそぐわない側面があると考えられます。したがって安易な指定管理者制度の導入は控えるべきです。

5 消費生活相談窓口の被害者救済機能の検証について

あっせんや助言等の定義を明確化・統一化するとともに、あっせんや助言など相談処理の目安を示すことにより、相談窓口に求められている被害者救済機能が有効に果たされるような方向付けとその検証ができるようにすること。

消費生活相談窓口は、被害にあった消費者が適切に救済されるという消費者の権利の実現にとって重要な役割を担っています。

したがって、地方消費者行政の充実を考えるにあたっては、単に消費生活相談窓口が設置されたかどうかという点だけでなく、それが住民に信頼されるに足るだけの機能を果たしているかどうかという点が不可欠の視点となります。これまでは、あっせん処理の定義が相談窓口によって不統一であることや、あっせん重視の処理方針が不徹底であること、継続的な助言による解決がデータに反映されないことなど、相談窓口の被害救済機能が果たされているかどうかを適切に検証することができていませんでした。

そこで、窓口での被害者救済機能の中核であるあっせんや助言等の定義を明確化・統一化した上で、あっせん・助言など相談処理の目安を整備し、全国どこでも適切な救済が受けられるよう機能面での検証ができるようにする必要があります。

6 消費者行政担当職員の人員確保と質向上について

国は、地方消費者行政における消費者行政担当職員の重要性を確認したうえで、その人員確保と質の向上のため、財政措置や研修の実施等の施策を講じること。このうち消費者行政担当職員の人件費については基金の中から支出できるようにするとともに、執行担当職員の人件費等本来国が行うべき事務に関する費用については国が恒久的に負担すること（既出）。

地方消費者行政の充実のためには、消費生活相談員の増員や地位待遇の向上のみならず、執行機能や企画立案機能、庁内連携機能などを担う消費者行政担当職員の人員確保や質の向上も重要です。にもかかわらず消費者行政担当職員が減少傾向にあることには強い危惧を抱かざるを得ません。現状の基金のルールでは消費者行政担当職員の人件費が利用できず、その結果職員数の減少を止められなかった現実を直視し、適切な財政措置を講ずる必要があります。合わせて、消費者行政担当職員向けの研修なども十分に行い、質の向上を目指すべきです。

2012（平成24）年6月9日

地方消費者行政充実シンポ i n 東京 p a r t 3 参加者一同

[実行委員会参加団体] 全国消費者団体連絡会，クレジット被害対策・地方消費者行政充実会議，全国消費者行政ウォッチねっと，全国消費生活相談員協会，日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会，東京都消費生活相談員ユニオン，労働者福祉中央協議会，日本消費者協会，消費者行政充実埼玉会議，東京消費者団体連絡センター，消費者行政充実ネットちば，消費者行政充実ぐんま会議，T O K Y O 消費者行政充実ねっと，消費者会議かながわ