

「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見書

2012年(平成24年)6月28日  
日本弁護士連合会

当連合会は、これまでに地方消費者行政の強化に向けて、2011年4月14日付け「地方消費者行政の充実・強化に対する国の支援の在り方に関する意見書」、2012年6月14日付け「地方消費者行政の持続的強化を求める意見書」を発表してきた。

地方消費者行政活性化基金が本年度末に終了する時期にあつて、基金終了後の国の財政支援の在り方が重要な課題となっている。こうした状況において、消費者庁が策定し、意見募集を行っている2012年6月19日付け「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題解決力の向上を目指して～」(原案)は、地域主権を強調して地方自治体への期待を多数列挙する一方で、国の財政支援策については抽象的かつ不十分な内容にとどまること、地方自治体の先進的な取組への支援に力点が置かれ、地方自治体全体の体制整備への支援が不十分であることなど、不適切な点が少なくない。

よつて、当連合会は、本指針案に対し、次のとおり修正を求める。

- 1 5 ページ：活性化基金、光交付金等の取組の効果等の分析について  
(意見) これまでの財政支援措置について、消費者庁による分析の結果及び評価を公表すべきである。
  - ・「地方交付税」の消費者行政関連の基準財政需要額が平成21年度に90億円から180億円に倍増されたが、自主財源は20億円弱しか増額されておらず、平成23年度から更に45億円増額されたことはほとんど知られていない上、全く効果がなかったと考えられる。
  - ・「光交付金」は消費者行政の自主財源に活用できるという趣旨で、1000億円が交付されたが、結局は2.5%しか利用されておらず、これも期待したような効果は得られなかったと考えられる。
  - ・こうした財政措置の効果を客観的に分析した上で、実効性のある施策を提示すべきである。

## 2 6 ページ：指針の趣旨について

(意見)本指針案の策定に先立って消費者庁職員が地方自治体関係者の意見聴取を行ったと聞くが、その結果の概要を公表すべきである。

- ・地方消費者行政の担当職員や消費生活相談員や消費者団体関係者の声は、活性化基金以降も消費者行政に確実に利用できる財政支援措置を延長することを望む意見が大多数を占めていると考えられる。
- ・当連合会が昨年9月に実施した地方自治体関係者へのアンケート調査では、大多数の自治体が活性化基金の延長又は消費者行政に確実に利用できる継続的な財政支援措置を希望している。

(意見)24ページ「基金終了後の新たな財政支援」について述べるように、国から地方への財政支援措置の具体的な内容・予算規模の提示が伴わなければ、本指針案は地方消費者行政の関係者に到底受け入れられないものというべきである。

## 3 11 ページ：相談員の専門性向上に配慮した任用について

(意見)相談員の任用回数の制限(雇止め)を行わないことは、地方自治体への期待で済ますのではなく、国として経験の蓄積が重要な専門職に対する任用制度の在り方として検討すべきである。

- ・指針案は、相談員の任用回数に制限を設けないことを強く期待する旨記載し、消費者庁は平成23年2月10日付け通知を発出しているが、総務省から任用期間の明確化を求める通知が存在する現状においてはほとんど効果が望めない。
- ・そこで、消費者庁は総務省に対し専門職任用制度の在り方の再検討を働きかけるなど、国における具体的な方策を示すことが必要である。

## 4 12 ページ：民間の能力を活用した消費生活相談の質の向上について

(意見)消費者団体を指定管理者として消費生活センターを運営することなど、消費生活相談業務の民間委託を推進する方針には強く反対する。

- ・指定管理者制度は、民間企業を含む競争入札を基本とすること、委託期間を定めて期間満了時には再募集を行うこと、受託団体の自主的・効率的運営に委ねることなどの特徴がある。
- ・これに対し、消費生活相談は、相談員の専門性と継続性(経験の蓄積)が重要であり、委託期間の限定や受託団体の再募集を行うことは、受託団体所属の相談員全体の地位の不安定さと相談業務の質の低下を招くことにな

る。指針案は、指定管理者制度の利用が「専門的な相談員の確保にも有効な手段の一つ」としているが、誤りである。

- ・そもそも、相談苦情のあっせん処理は効率的運営になじまない上、民間企業が受託団体となることは利害相反のおそれが生じる。全国の消費生活情報（PIO-NET）を民間企業の受託団体が管理することは、情報管理の信頼性の点でも疑問がある。
- ・また、相談処理の過程で相談員と行政職員との連携や自治体の他の部署との連携が必要であり、受託団体の自主的運営と矛盾するおそれがある。指針案は「消費生活相談業務自体を民間任せにすることなく、行政が指定管理者や受託者と連携・協力して積極的に取り組む姿勢が重要です」と指摘するが、受託先の相談員と行政職員が連携して相談処理を行うことは「偽装委託」との疑いが生じる。
- ・消費生活センターの業務のうち、消費者啓発や団体支援等の事業について消費者団体や専門家団体に委託することは理解できるが、消費者行政の中核である相談業務を指定管理者に委ねることは不適切である。

#### 5 19ページ：消費者庁の取組、基本的な考え方について

（意見）「地方消費者行政に積極的に取り組む自治体を引き続き支援」するだけでなく、地方消費者行政の最低限の水準（ナショナルミニマム）を確保することが必要である。

- ・活性化基金によって消費生活センター・相談窓口の設置は進んでいるものの、人口当たり相談受付件数やあっせん割合など相談窓口の機能面の実態は大きな地域格差がある。また、消費者行政担当職員数はいまだに減少傾向の自治体が多数を占めるなど、消費者行政の重視が地方自治体の政策方針としていまだ浸透しているとはいいい難い。
- ・したがって、活性化交付金のように、都道府県に基金を設け、相談体制の整備が遅れている市町村の連携を促進するなど、地域全体で消費者行政を推進する取組が必要である。

#### 6 19ページ：相談員や担当職員への研修について

（意見）相談員のあっせん処理能力を向上する実務的研修を拡充すること、担当職員の資質向上のために研修カリキュラムの整備と実施を大幅に強化することが重要である。

- ・指針案は、相談員や担当職員への研修は国民生活センターが既に実施して

いるとした上で、「遠隔研修」や「オンデマンド配信」など新たな研修手法を検討するとしている。

- ・しかし、国民生活センターや都道府県が現在実施している相談員研修は、講義形式が大半であり、事例検討などあっせん処理能力を向上するためのきめ細かな研修カリキュラムは極めて不十分である。
- ・また、担当職員向けの研修は、国民生活センターで僅か3コマ開催しているほか、ごく一部の自治体で実施しているだけで、ほとんど実施していない自治体が少なくない。
- ・担当職員は、相談員による相談処理をサポートするだけでなく、被害防止の取組や地方消費者行政の強化を自覚的に推進する役割が重要である。そこで、国民生活センターにおいて担当職員向けの研修カリキュラムを整備するとともに、国民生活センター及び自治体における研修機会を大幅に拡充する必要がある。
- ・地方自治体による研修計画を支援するためには、国による継続的な財政支援措置の方針及び予算規模を直ちに発表する必要がある。

## 7 20ページ：相談員へのアドバイス・支援について

(意見)消費生活センターの相談処理機能を支援するため、国民生活センターの直接相談を明示的に復活すべきである。

- ・指針案は、国民生活センターで各地の消費生活センター等で受け付けた解決困難な相談について経由相談等の支援を行っている旨記載しているが、適切な相談支援を行うためには、国民生活センター自身が消費者から直接相談を受け、事業者に連絡してあっせん解決を図る実績を積み重ねることが不可欠である。
- ・平成22年12月7日付け閣議決定が、何らの議論もなく直接相談の廃止を決定したことは、内容的にも手続的にも重大な誤りであり、消費者団体や地方消費者行政関係者が消費者庁に対し根強い不信感を抱いている原因となっている。したがって、国民生活センターの直接相談は明示的に復活すべきである。

## 8 20ページ：相談員の処遇改善の働きかけについて

(意見)11ページ「相談員の専門性向上に配慮した任用」について述べたとおりであり、非常勤職員の任用期間の明確化に関する総務省の方針を改めることなく、単に地方自治体に向けて要請を繰り返しても、ほとんど効果は見

込めないものというべきである。

9 20 ページ：相談解決に関する情報の提供・共有について

（意見）消費生活センターでの解決困難事案について国民生活センターのADRで解決を図り，その解決指針を情報提供する機能を相談支援機能と一体的に推進・強化すべきである。

- ・指針案は，国民生活センターのADR業務を紹介するだけで，今後の方針が示されていない。
- ・国民生活センターによる相談支援機能と解決困難事案のADR機能は相互補完的な機能であり，一体的に推進する方針を明記すべきである。

10 23 ページ・消費者教育の推進について

（意見）まもなく制定される消費者教育の推進に関する法律（以下「消費者教育推進法」という。）を踏まえ，地方自治体が消費者教育の推進及び地域協議会の運営を積極的に展開するよう財政支援及び担当職員教育を行うべきである。

- ・消費者教育推進法は，消費者市民社会の形成に参画する消費者の育成を積極的に支援すること（法3条2項），地方自治体に「消費者教育推進地域協議会」を組織すること（法20条）を定めている。
- ・地域の消費者団体の構成員の減少や高齢化が深刻な事態となっている現状を踏まえるならば，地域社会の中で消費者問題に関心・意欲がある消費者の参加・行動の機会を地方自治体が積極的に提供することが必要である。
- ・そこで，消費者教育推進法の制定に伴い，地方消費者行政担当職員に対し消費者教育推進の理念を教育するとともに，地域協議会の組織・運営，消費者団体育成等の業務を推進するよう財政支援を講じるべきである。

11 23 ページ：当面重点的に取り組む事項について

（意見）指針案は，「過渡的な措置として新たな財政支援を設けることが必要」としているが，国の事務の性質を有する事項があることを受け止め，継続的な財政負担措置を併せて講ずべきである。

- ・相談員による相談情報のPIO-NE T入力及び担当職員による確認作業や，担当職員による重大事故情報の通知作業は，消費者安全法に定める国への通知義務の履行の性質を有する。
- ・特定商取引法や景品表示法の行政処分権限により違法行為を排除する事務

処理は、地元自治体に限らず国の市場の公正さ確保という性質を有する。

- ・したがって、地方消費者行政の人的体制のうちこれらの事項については、地方財政法 10 条に国の継続的な財政措置として規定し、一定の人件費を国が継続的に負担すべきである。

#### 1 2 2 4 ページ：基金終了後の新たな財政支援について

(意見) 基金終了後の財政支援策については、本指針案と同時に具体的な内容と予算規模を提示すべきである。

- ・本指針案は、「地方自治体への期待」を多数書き連ね、「消費者庁の取組」は抽象的な内容にとどまる上、過渡的な措置として基金終了後の新たな財政支援措置を設けるとしているが、その具体的な内容と予算規模が全く示されていない。これでは、地方消費者行政担当者にとって失望感を増すばかりであると考える。
- ・したがって、次年度の概算要求のうち地方消費者行政支援関連予算の内容・規模を先取りして明示した上で本指針案を提示すべきである。

#### 1 3 2 4 ページ：地方消費者行政のさらなるレベルアップについて

(意見) 活性化基金によって始まった事業を維持・拡大するために幅広く財政支援措置を講ずるべきである。

- ・指針案は、「自治体による先進性・モデル性の高い事業の実施を支援します。消費者庁では、各地域の知恵と工夫を全国の『現場』に情報提供することで、全体のレベルアップを図ります。」と記載している。
- ・しかし、財政支援の裏付けがないまま取組事例の情報提供をしても実効性がほとんど期待できないというほかなく、地方消費者行政関係者からみれば消費者庁は無責任であるとの印象を免れない。
- ・また、活性化基金によって先進的な自治体取り組み始めた事業を、基金終了後も持続することや他の自治体にも拡大することが当面の重要課題であるから、「先進性・モデル性の高い事業の実施を支援する」ことでは財政支援措置として狭きに失する。

#### 1 4 2 4 ページ：相談員資格の法的位置付けの明確化について

(意見) 相談員の国家資格制度の導入よりも先に実施すべき緊急の課題として、地方における消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー及び消費生活コンサルタント等(以下「3資格」という。)の保有者の養成、相談員に対

する雇止めの抑制，相談業務を指定管理者に委託する動きの抑制などを実施すべきである。

- ・指針案は、「相談員資格を法律に位置付けることで、相談員全体としてのレベルアップが図られるとともに、相談員が専門職として適切な評価を得て、相談員の処遇改善につながることを期待しています。」と記載している。しかし、相談員資格を法的に位置付けることにより、専門職として適切な評価を受け、処遇改善につながるものの道筋は何ら示されておらず、単に「期待する」にすぎない。むしろ処遇改善に直接つながるものではないと考えられる。
- ・これに対し、消費生活相談の現場では、現行3資格保有者が5割に満たない地域（都道府県）が11地区に上ること、相談員に対する雇止めが拡大していること、消費生活センター業務について指定管理者制度を導入する動きがみられることなどの問題が広がっている。
- ・消費生活相談機能の維持・向上に反する実態を速やかに改善することが緊急の課題であり、これを放置したまま相談員の国家資格化を進めると、地方の相談現場ではかえって混乱が生じかねない。

#### 15 24ページ：P I O - N E Tの刷新について

（意見）P I O - N E Tを刷新することとは別に、入力業務の人件費を国が継続的に負担することが必要である。

（意見）P I O - N E Tの刷新に当たり、内容の正確性を確保するため職員による正誤チェックは維持すべきである。

- ・P I O - N E T入力業務は、相談員相互の情報交換の意味とともに、消費者安全法に基づく消費者事故情報の国への通知の意義を有するものであり、このことは入力作業の負担を軽減しても変わらない。
- ・したがって、P I O - N E T入力及び内容チェックに係る人件費の一定割合を国が恒久的に負担すべきである。

#### 16 25ページ：消費者教育の推進について

（意見）消費者教育の推進の支援として、地方自治体に対する財政支援と担当職員教育を重点課題として実施すべきである。

以上