

2012 年 7 月 10 日

消費者委員会

地方消費者行政に関する委員会ヒヤリング 発言要旨

沼 尾 波 子

(日本大学)

I : 地方消費者行政活性化基金の評価、今後の課題**(1) 活性化基金の評価**

- 基金を活用して、消費生活相談窓口の開設や強化、相談員の研修、教育啓発などが推進された。(消費者庁資料によれば、センター開設、相談窓口設置が進められ、センター数 220 か所、窓口新設数 218、消費生活相談員数 550 名程度が平成 21～23 年度までの 3 年間で増加。)
- 金額ベースでは、消費者教育・啓発活性化事業への活用が最も大きく、全体の 38% (平成 23 年度)。

⇒基金を通じて、消費生活相談窓口が概ね全国的に確保される体制は整えられた。

基金終了後の財源調達を考え、比較的打ち切りがしやすい消費者教育や普及啓発事業へシフトした自治体もみられる。

(2) 今後の課題

- 基金終了後の実施体制維持のための予算確保をどう考えるか
- センターや窓口が立ち上がって 1～2 年では、成果が見えづらい面
- 自治体の一般財源における対応は可能か

⇒地方交付税の基準財政需要額への算入について

- ・需要額算入により、その分の財源が自治体に交付されるわけではない。

Cf. (平成 24 年度) 地方の財源不足額 23.6 兆円に対し、交付税総額 17.5 兆円、残る 6.1 兆円は地方が臨時財政対策債発行により調達。

→地方自治体の財政当局は、歳出削減・抑制基調

⇒集中改革プランによる人件費削減。(義務的経費：人件費・扶助費・公債費のうち、人件費を削減しながらも扶助費が増大する状況) 裁量的な政策経費の確保が課題。

Ⅱ：地方消費者行政の充実、強化について

(1) 社会経済情勢の目まぐるしい変化への対応

- ①単身世帯の増加
- ②インターネット等を通じた商取引の増大（顔の見えない取引）
- ③インターネットや電子メール等を通じて、気づかないうちにトラブルに巻き込まれるケース

⇒相談内容の多様化、複雑化が進む中で、消費者行政分野のサービスは、国民生活の安心・安全にかかわる重要施策となっている。

(2) 地方消費者行政分野のサービスの位置づけ

- ①「ユニバーサルサービス」としての消費生活相談、あっせん
 - ・どこの地域に居住していようと、トラブルや被害にあった場合に、相談し、解決に向けた対応を受けられる機会の保障
 - ・窓口は多様でも、最終的に専門性をもった相談員につなげられるネットワークづくりが必要
- ②「予防」としての消費者行政分野のサービス
 - ・消費生活相談は、生活保護、貧困への転落を「予防」という側面がある。自立の阻害要件である多重債務問題の解決は、生活保護の分野でも大きな課題
 - ・普及啓発・教育、商品テストは、将来的な消費生活相談のコストを削減する可能性をもつ。他方で財政難の折には比較的削減に手を付けやすい領域（「予防の予防」）
- ③事業者への指導
 - ・行政としての対応が求められる領域。警察との連携・協力も。

⇒自治事務として手段や方法は地域の実情に応じたものであってもよいが、何らかの相談や支援サービスに、普遍的にアクセスできることが必要。

Ⅲ：活性化基金終了後に求められる対応

(1) 自治体に求められる対応

- ①関連する行政分野（ケアの領域）との連携と予算調整
 - 消費生活相談を通じた多重債務の問題解決が、生活保護の回避につながる可能性もあることから、福祉事務所や地域包括支援センター等との連携を図り、多重債務問題や消費者被害について、支援する方法も考えられる。

②近隣市町村間、県と市町村との連携・協力

小規模自治体ほど、基金依存割合が多い傾向にあり、また一人の職員が複数の職務を掛け持ちながら、消費者行政の分野についても対応する方法を採用している。

小規模町村の場合、限られた職員が複数の業務をこなすのはほかの分野でも同様であり、最終的に専門性を持った相談員につなげられるかどうかを考えればよい。こうした点で、近隣市との連携や、県との連携を図り、効率的な対応を一層図ることが求められる。

(2) 国としての支援策

①消費者行政のニーズと成果についての情報提供

インターネット取引や振り込め詐欺など、顔の見えない相手とのトラブルが増えている割には、消費生活センターや相談窓口の存在は国民に意外と知られていない。行政内部でも、消費者行政部門に配属されるまで、相談・あっせん等の業務について知らなかったという職員も少なくない。相談・あっせん等サービスの必要性が高まっているとすれば、情報提供とともに、その成果についても伝えていく必要がある。

②財政支援

継続的な支援を必要に応じて行うことができる体制の整備を保障することが必要。地方交付税の基準財政需要への算入自体に意味がないわけではないが、補助金や交付金のように別枠で財源手当が行われる事業へのインセンティブは高い。

次年度以降も何らかの交付金が創設されれば、一定のインセンティブを期待することは可能。その際には、「ユニバーサルサービス」としての特性を考えつつも、無駄のない仕組みを考えることが必要。福祉施策や商業政策との連携の事例などについても、幅広く情報提供し、予算化の方法を模索するための情報提供も必要。

③PIO-NETの入力費用について

「機材等の整備は国民生活センター、実際の入力作業に要する経費は自治体」との仕分けがなされてきたが、自治体の現場では、システムが非常に使いづらいうえに、入力したデータはすべて国民生活センターのサーバーに保存されてしまい、現場ですぐに利活用することができにくいものとなっているとの指摘もある。

国では事故情報の通知や、法執行に当たり、自治体が入力した情報を使用していることを考えても、自治体が入力業務を行う場合に、費用の負担を行うことが求められる。その際には、人件費負担という考え方以外にも、情報提供（提出）に対する対価としての負担とする方法も考えられる。

以 上