

## 調査概要

- 調査の趣旨**：「地方消費者行政の活性化に向けた対応策についての建議」(平成23年4月15日・消費者委員会)における建議事項のフォローアップの一環として、地方自治体に対するヒアリング調査を実施。特に、「集中育成・強化期間」終了後に地方消費者行政を持続的に展開し、さらに充実・強化していく上で早急に必要なある支援策の検討に資する事項を聴取した。
- 調査対象**：全国の自治体20ヶ所（対象は消費者行政担当課または消費生活センター・窓口。20ヶ所のうち10ヶ所は都道府県、10ヶ所は市町村）
- 調査実施期間**：平成24年5月24日～6月28日
- 調査方法**：調査対象自治体に消費者委員会委員・事務局員が出向き、当該自治体から意見を聴取。

## 自治体における“集中育成・強化期間”終了後の対応見通し

- ☞ほぼすべての調査対象自治体が、「消費者行政活性化基金」が造成された平成21～24年度に地方消費者行政が前進したことを高く評価している。
- ☞しかしながら、「集中育成・強化期間」終了後に自主財源確保の見通しがあるのは一部の自治体に限られており、大きな「地域間格差」がみられる。
- ☞自主財源確保の見通しがあるのは、基金前より相応の実績の積み上げがあるか、ある程度の財政的基盤の下で、消費者行政に対する「首長の理解と積極性」、「担当職員の人件費と熱意」、「相談員の経験・スキルと熱意」をはじめとした、様々な要件をクリアできた自治体。
- ☞一般財源全体にシーリングがかかる中、「集中育成・強化期間」によりやく消費者行政充実強化の足がかりを得たばかりの自治体や、窓口新設直後で目に見える成果を出し切れなかった自治体をはじめ、多くの自治体は自主財源確保が困難な状況に陥ることが予想される。

## 自主財源確保の見通しがある自治体の声(主な事例)

- ◆職員も相談員もやる気があり、首長のリーダーシップと理解がある。アイデアを駆使して庁内他部門や外部機関との協力体制を築いてきた。国からの支援がないなら、ないなりに工夫していきたい。
- ◆庁内で連携し、消費者問題だけではなく、貧困・借金、就労支援、自殺対策、心の問題、生活保護や虐待など住民の生活再建を目標に包括支援を行っている。市全体として住民サービスへの意欲が高く基金後の心配はほほえない。
- ◆基金は広域連携窓口新設の初期投資や啓発に活用した。基金終了後も、相談員の人件費と研修費だけは、参加市町村間で分担する心づもりで基金期間中に広域連携を開始した。財源の目途はたっている。
- ◆基金が始まる前から消費者行政への取組は熱心に行われていた。基金を活用したが、一度充実させた体制を後退させることは市町村の説明がつかないため、基金後も財政当局の理解は得られると思う。

## 自主財源確保の見通しがない自治体の声(主な事例)

## 【一般財源全体が縮減傾向】

- ◆今後は、維持費と人件費をどう捻出するかが課題。基金終了後は、一般財源で手当ですることになるが、一般財源は他の自治体同様極めて厳しく、毎年度シーリングがかかり、今後は減少していくと懸念。このまま国の支援がなくなれば、相談員の維持すら難しい。

## 【新設センターの閉鎖や機能縮減を懸念】

- ◆センター開設、相談員設置・増員、広報・啓発等により徐々に住民にも消費者意識が浸透。市町村の相談体制は着々と整いつつある。今後は継続したいが、財政状況が厳しい。基金終了後は、相談員数、相談日数、相談員報酬の縮小を検討。これまでに築き上げてきた市町村消費者行政を縮小せざるを得ない状況。
- ◆県は消費者行政に限らず財政確保。100%国費で措置した事業は基金終了とともに終了の可能性が高い。箱物(窓口)は整備されても、相談員レベルアップの事業費がなくなれば、最低限の相談レベルを維持できない。
- ◆基金後は、広域連携への移行、「よろず相談」として継続するなど市町村ごとに工夫しているが、財政的な事情及び相談件数が伸び悩んだこともあり、閉めざるを得ない窓口もある。
- ◆窓口を全市町村に設置したが、有資格者や経験豊富な相談員が不足している。
- ◆基金でセンターを設置し、十分な成果をあげられないうちに基金の終了を迎えた市町村が、財政当局に何も言えないまま縮減されてしまい、「地域間格差」が広がることを懸念している。

## 【相談員の雇止めを懸念】

- ◆基金で新設したセンターは相談件数も増加しており、一定の掘り起こしができたと評価している。できる限り継続させる予定だが、市町村からは相談員削減の声があがっている。
- ◆相談員は専門性があって、雇用期間に制限がある嘱託職員として雇っている市町村がある。消費者行政予算のほとんども基金に頼ってきた市町村も多々、基金で増員した相談員の人件費確保が困難になることが見込まれる。

## 【庁外ネットワーク縮減の見込み】

- ◆「見守りネットワーク事業」の見守り対象を高齢者から障がい者まで拡大できたのは基金の恩恵。推進員が育ち、ネットワークが拡充し、まさにこれから、という時に財源が途切れ、ネットワークも途切れさせるのだけは避けたい。

## 【研修費縮減の見込み】

- ◆職員の旅費交通費の削減が求められる中、臨時職員である相談員への旅費支給が認められる見込みはない。相談員による自己研鑽費用の自費負担にも限界がある。
- ◆相談件数も増加し、相談内容も複雑になってきており、相談員のスキルアップが喫緊の課題である中、相談員の研修参加費用削減を検討しなければならず、相談員のレベルアップを図ることが困難になる。
- ◆市町村向けの研修は国の役割なのか都道府県の役割なのか。基金後も引き続き役割分担が明確にならない中、県による研修事業実施の必要性について財政当局を説得する根拠が示せない。

## 国に対する自治体の意見・要望

- ☞“集中育成・強化期間”終了後は、自治体としても育成・強化した事業が後退せぬよう、自助努力を検討している。「庁内連携」や「広域連携」などの可能性を模索する自治体もある。
- ☞一方で、相談窓口や相談体制の整備は途上にあり、現段階で国の支援が途切れれば、新規開設した窓口の縮小・閉鎖、相談員の雇止めなど深刻な後退を余儀なくされる自治体もある。
- ☞自治体は相談員「研修」への継続支援・強化を期待。消費者がどこに住んでいても、一定水準以上の相談対応が可能となるよう、基金で強化した相談レベルの維持・向上を望んでいる。
- ☞「人件費確保」「相談員の処遇改善」のため、国の取組に対し切迫した要望が寄せられている。
- ☞地方が個別に実施するより、国が一括して行った方が効率的・効果的な施策としては特に、「啓発事業」があげられている。国が「消費者行政全体のビジョン」を示す必要性や、国、都道府県、市町村の「役割分担」を明確にするための議論の必要性などが指摘されている。

## 国の財政支援に対する主な意見・要望

## 【窓口未設置市町村や新設センター対策費を支援してほしい】

- ◆基盤整備が不十分な自治体への広域連携を推進する財政支援だけでも続けてほしい。
- ◆国家財政が厳しいことは承知だが、歴史ある各省庁の施策と横並びで消費者行政予算をカットするのではなく、今しばらく成長を支援してもらいたい。せめて地方消費者行政が充実するまで財政支援をお願いしたい。

## 【人件費等を負担してほしい】

- ◆消費者行政は自治事務だが、PIO入力のように法定受託事務に近い部分には国に経費の一部を負担してほしい。
- ◆消費者庁設置後は、財源の移譲がないまま地方に業務・責任がおりてくる。消費者安全法に係る報告のほか、PIOを新規導入した市町村分のデータチェック・決裁をする職員の業務量も増えている。人件費補助を要望。

## 【自主財源確保のため資料提供や、首長への働きかけをしてほしい】

- ◆自治体が予算要求を実施しやすいよう、国に文書(基準財政需要の増額状況等)を説明素材として提供してほしい。
- ◆国と庁外からの首長への人的働きかけは、消費者行政を円滑に推進し、独自財源確保に非常に効果的。
- ◆消費生活センターを設置するメリットについて、国から市町村の首長に直接アピールしてほしい。

## 国の制度・体制支援に対する主な意見・要望

## 【相談員研修や、相談員同士の情報交流の場を充実・強化してほしい】

- ◆基金で全市町村に窓口を設置したが、相談の質はバラバラ。どの窓口でも一定水準以上の相談が可能とすべき。
- ◆家庭を持っている相談員が多く、東京・大阪への長期派遣は難しい。研修を地方でも行っていただきたい。
- ◆相談員が少数であり、都市部へ日数をかけて研修・講座に参加するのは困難。地方での研修・講座開催を希望。
- ◆PIO端末やDVDを活用して、研修を受けられるe-ラーニングのシステムの構築を検討してほしい。基金後は、独自財源で研修旅費を捻出するのは困難。高額の旅費を出して研修に出向くより費用対効果が高い。
- ◆国センの巡回訪問事業は有用であり、相談員の資質向上につながることから、事業の継続を強く希望する。
- ◆対面の研修で全国各地の相談員の人的ネットワークを築き、情報交換を行うことが個々の事案の解決に極めて有効。
- ◆一人体制の窓口では、研修現場での相談員同士の交流は非常に貴重。相談員の情報交流の場を設けてほしい。

## 【相談員処遇の改善が急務】

- ◆ベテラン相談員まで雇止めの危機にある。相談員のモチベーションを高め、雇用を維持するため、相談員のレベルに応じた資格や地位などを与えることで、処遇改善・雇止め阻止を図れないか。
- ◆総務省と消費者庁が足並みを揃え、国が処遇改善・雇止め対策を講じて欲しい。自治体だけでは打つ手が無い。

## 【全国規模の消費者教育・啓発により効率化を図ってほしい】

- ◆「消費生活センターとは何か」を全国規模でPRしてほしい。草の根のPRでは限界がある。
- ◆消費者啓発活動は、国が全国ネットのテレビ番組などの報道や、HPで行った方が効率的で効果的ではないか。

## 【法執行体制を強化してほしい】

- ◆全国のPIO-NET情報を有効活用し、事業者監視体制を強化してほしい。
- ◆一つの都道府県で処分されても、他の都道府県に移動して営業する業者への法執行制度を検討してほしい。
- ◆法執行要員が県職員だけでは人手が足りない。国に人的支援をお願いしたい。

## 【ビジョンや、国・都道府県・市町村の役割分担を明確にする必要がある】

- ◆消費者行政をどういう姿に持っていくこうしているのか、国の「ビジョン」を見える形で発信してほしい。消費者庁と消費者委員会が設置され、活性化基金が造成されて3年。消費者行政全体が後退する事態を招いてはならない。
- ◆県レベル/市町村レベルで消費者行政に最低限備えるべき基準を示してもらえれば、財政課の理解が得やすい。
- ◆縦割りの消費者問題だけでなく、その表裏一体にある住民の生活再建の領域にまで踏みこまないと、消費者行政は生き残れない。住民に身近な市町村全体がチームとなって対応できるよう、市町村の役割と責務を明確にすべき。