

平成 24 年 7 月 24 日
消費者委員会事務局

地方消費者行政の持続的な展開とさらなる充実・強化に向けた 現地ヒアリング調査の結果

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実施する必要が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。
- ◎調査時期： 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。

① 自治体における“集中育成・強化期間”終了後の対応見通し

★ ヒアリング結果のポイント ★

- ☞ ほぼすべてのヒアリング対象自治体が、「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。
- ☞ 自主財源を確保する見通しがあるのは、基金前より消費者行政分野で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」、「担当職員の資質と熱意」、「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なか、“集中育成・強化期間”によう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。

1. 基金後に自主財源確保の見通しがある自治体の声

- 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。人件費以外の事業は一般財源を確保できる見通し。国からの支援がないなら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とした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、基金終了後も様々な工夫や人材の活用で対応していきたい。
- 基金は広域連携窓口開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町村間で分担する心づもりがあった。
- 基金前より他市と比べて、消費者行政を重要と捉えており、かつ、相談員の努力もあったため、予算を考慮してもらっていた。消費生活相談員とは別枠で、消費者教育専門の相談員を配置するなど手厚い人員配置が実現している。基金は主に相談環境を整備するという目的が謳われていたため、備品購入・相談スペースの整備や啓発活動に活用。相談員の人件費としては基金終了後、自主財源から捻出しないといけない為、総じて使い勝手が悪かった。
- 基金が始まる前から消費者行政の取組は熱心に行われていた。基金は、人件費を除くと備品類の充実などに有効に使用。今後は人にお金をかけて質の向上を図る必要がある。市民に対しても一度充実させた体制を後退させることは説明がつかないので、財務当局としてもそこは理解してくれると思う。相談件数の実績もあるが、相談センターの認知度が上がっており、そこは説得の材料となる。また、月1回程度、相談員が弁護士から助言を受ける機会を設ける取組も基金を利用して行っているが、相談員から大変好評であり、一般財源により継続できないかと考えている。

2. 基金後に自主財源確保の見通しが十分でない自治体の声

[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、一般財源で手当てすることになるが、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される。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。消費者行政に係る基準財政需要が増額されたが、一般財源では消費者行政には回ってこないのが実情である。
- 基金がなくなると、消費者行政予算も他事業と同様に一律カットの対象とされる可能性がある。
- 一般財源の規模が基金前の平成20年度の水準に戻った上で、さらにシーリングがかかる中、相談ブース等、基金で充実したハード面だけを残して、ソフト面を基金前の水準以下に逆行させるのは絶対に避けたい。25年度以降、研修費と人件費で死守したいのは200~300万円。24年度に基金に積み増しされた5億円規模の補助では、とても間に合わない。

- 基金により開始した施策についても、現段階において、基金終了により直ちに終了する施策を決めているわけではない。県の財政当局から示されるシーリング等もあり、全体をみて考えたい。市町村の中でも、消費者行政は確固たる地位を築くには至っておらず、自前で予算要求するには残念ながら未だ弱い。首長や住民に対して、消費者行政の重要性・有用性を認識してもらい、自ら財源を確保するためには、今暫く期間が必要である。
- 一般財源については、全体的にシーリングがかかっている中で、現状以上に確保できるよう努力はしたい。市町村は、全額の補助を望んでいるが、かなわない場合でも少しでも補助がほしいという姿勢。具体的に基金でまかなっていた分のいくらかは自主財源を確保するといった指標が示せればよいと思う。
- 県内の消費者行政担当課は他分野と兼務が多い。他分野の業務と比べ、消費者行政の業務は後回しになることもある。一般財源化は非常に厳しい。
- 県や市の財政当局からは、基金が終了した途端に経常経費化してくれと要求しても、助けられないとの反応が想定される。
- 今後、高齢化が加速するのは目に見えている。何らかの既存事業を縮減しないと高齢者対策のような新たな課題には取り組めない。体力のある自治体でなければ新たな課題に取り組めない現状は問題である。

[新設センターの閉鎖や機能縮減を懸念]

- 県は消費者行政に限らず財政難。100%国費で措置した事業は基金終了とともに終了する可能性が高い。箱物（窓口）は整備されたが、今後、相談員レベルアップのための事業費がなくなれば、相談レベルを維持できず、県としての責務である市町村に対する技術的援助を果たすことができなくなることを強く懸念する。また、活性化基金で窓口やセンターを設置できたことは大きな前進だったが、特に新たに相談員を配置したところの継続配置に係る予算措置に困っている。ここまで前進したところで国からの支援がなくなるのは地方消費者行政にとって大きな痛手となる。
- 啓発は継続実施が不可となってもなんとかかなるかもしれないが、相談員のレベルに差があることからレベルアップのための研修が引き続き不可欠である。また、基金の活用で新設した窓口について、どこまで体制を維持できるかが課題である。
- 相談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。基金後は、今実施していることすべてを一般財源で賄うことは不可能なため、一般財源の範囲内で優先的に行っていく事業を精査しなければならない。
- 基金後は、広域連携への移行、他の相談窓口と一本化した「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、市町村によっては、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。
- 基金で行えたレベルでの啓発経費は求めないにせよ、移動相談や出前講座に活用する公用車の維持費、相談員 1 名の人件費、アクセス制限のないパソコン（悪質サイトの検索などに利用）の契

約だけでも最低限年間 300 万円は必要。平成 20 年度の一般財源はわずか約 10 万円だったものが、センター新設で 300 万円程度までふくれあがってしまった。今後、市の一般財源で担保されるか否か非常に不安である。

- 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し、相談体制は着々と整いつつある。今後も継続したいが、財政状況が厳しく、職員数も削減されてきており、基金が終了した場合、予算を確保できるかどうかは懸念がある。多くの市町村で消費者行政推進の緒についたばかりであるが、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せざるを得ないという市町村が多く、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である。
- 基金終了後は県内いくつかの市のセンターの規模を縮小せざるを得ない。相談員雇止めの話も出ている。
- 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、「地域格差」が広がることを懸念している。

【相談員の雇止めや、担当職員枠の縮減を懸念】

- 相談を委託しており、約 10 名の相談員の人件費は一般財源となっているが、基金で増やした分の人件費（約 5 名分）の手当については苦慮している。全員の雇用継続は困難だろう。
- 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。
- 市町村の消費者行政は国や県の施策への依存度が高い。消費者行政予算のほとんどが基金関連といった市町村も多く、基金で増員した相談員の人件費の確保が困難な市町村もあると見込まれる。
- 行政改革の流れを受け、可及的すみやかに相談・あっせん・啓発業務を外部に委託する方向で調整している。予算縮減の中、住民に安定・継続したサービスを提供することが第一というのが市としての方針となっている。現状では委託は実現していないが、目途がつき次第、開始する見通し。委託が実現すれば、市は企画立案業務に専念し、相談・あっせん・啓発業務からは手を引くことになる。最低でも、職員と相談員の研修費、相談員 1 名分の財源措置はお願いしたい。仮に来年度までに業務委託が実現しなかった場合、基金で強化した体制を大きく後退せざるを得ない。
- 現在の市政で、消費者行政の優先順位は高いものではない。毎年いくつかの政策分野は重点として対前年度比・数%の予算増が認められるが、それ以外の分野は対前年度以下となる。基金後の姿、特に相談員の人数及び人件費について、相談件数の推移等もみつつ、定数管理の観点から人事担当に夏までに相談する必要がある。
- 市町村へは、補助事業終了後も、自主財源で引き続き相談員を雇用するようお願いしてはいるが、自治体によってはどうしても国や県の支援が必要なところもある。県では増員した相談員については、財源に苦慮してはいるが継続して雇用したいと考えている。
- 職員が相談員とともに相談員資格を取得したばかりに、相談員の人件費を削減されかねない状況

にある。

- 基金終了後の懸念の一つとして、基金終了による業務減（直接的には基金担当の職員など）を理由に人員の削減を求められることもあげられる。

【庁外ネットワーク事業縮減の見込み】

- 「見守りネットワーク事業」は、せっかく関係機関との連携がとれて仕組みが整ったところ、見守り推進員を途切れさせることだけは避けたい。ネットワーク事業は基金前から開始しており、基金があったからこそ開始できた事業ではないが、見守り推進員をここまで高いレベルで活躍させることができたのは基金の恩恵。見守り対象を高齢者から障がい者まで拡大できたのは、基金を活用したからであり、まさにこれからという時に財源が途切れるのは非常に残念である。

【研修費の縮減の見込み】

- 県では、増員した相談員の人件費などできる限り一般財源で措置したいと思うが、市町村ではどうしても国や県の支援を必要とするところも出てくるだろう。特に、県、市町村相談員の国民生活センターの研修参加などは、基金から出せないとなるとなかなか難しくなる。
- 基金期間限定の事業ということではなく、継続事業としてセンターを新設した。基金終了後も一般財源から人件費は確保できると考えているが、研修費が削られるのではないかと懸念している。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となっている中、相談員の研修参加費用(旅費等)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となる。
- 「資格未取得の相談員に対し、資格取得の支援を続けること」「相談員の人材確保」が大きな課題である。消費生活相談員養成事業を続けていきたいが、平成 24 年度基金（上積み分）の額も少なく消費者庁の方針も見えない中では継続は難しいと思われる。
- 現在、相談員は、県が年に数回行っている研修に加えて、国民生活センターによる東京での研修や巡回訪問研修に参加している。相談員の間では、国民生活センターによる研修への参加要望が強いが、基金後は東京での研修に相談員を派遣することは困難である。相模原に宿泊施設があった頃は宿泊費を節約することもできたが、現在では相談員 1 人を派遣すると 10 万円程度かかるなど費用負担が大きい。

【啓発費用削減の見込み】

- 今年度の県の予算の多くが基金によるものである。基金終了後も現状維持に努めたいが、一般財源化するには財政当局のハードルが高い。啓発に係る経費は減額せざるを得ない。消費者問題に対する講演会、相談員レベルアップ研修について充実することができたが、基金終了後は市単独予算での継続維持は難しいので、財政負担が伴わないよう創意工夫をしていきたい。相談員の資質向上機会や人材育成など相談体制の維持・向上の継続が必要である。しかし、基金終了後は一般財源からの予算確保が難しくなるため、住民への普及・啓発事業への支出は現在よりも低下すると考えられる。
- 仮に財政支援が継続されなかった場合、影響がそれほど大きくないのは1市のみで、他の市町村は大幅な見直しが必要となる。啓発事業はほぼできなくなるし、専任相談も難しくなり、かけもち体制となるだろう。
- 国からの予算措置がなされなかった場合のことはあまり考えたくないところであるが、消費者庁の都道府県担当課長会議では、今年度の当初予算で措置された5億円を足掛かりに何らかの措置を継続するという説明であったので、期待している。具体的にはこれから検討するが、市町村への補助金は下げざるを得ないだろうし、啓発関連の事業は相当程度できなくなるという見込みである。もともとの一般財源で何とかなる市もあるが、それ以外の大半の市町村はかなり厳しい。

国に対する自治体の意見・要望

★ ヒアリング結果のポイント ★

- ☞ “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、国の取組に対して、切迫した要望が寄せられている。
- ☞この他、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特に「啓発事業」があげられている。
- ☞今後の消費者行政を充実・強化するにあたっては、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。

1. 国の財政支援に対する自治体の声

[窓口未設置市町村や新設センター対策費用を支援してほしい]

- 基金によって充実・強化された事業について継続できるよう、何らかの支援は引き続きお願いしたい。支援内容を絞るのであれば、基盤整備が不十分な自治体において広域連携を推進できるような支援だけでも続けて欲しい。市町村に積極的にやってもらえない原因としては、県内にある県の消費者センターの存在が大きく、そこに頼る意識が強い。窓口の設置が法定義務であると思う。実績としても、啓発までしかできておらず、まだ基盤作りという段階にさえいたっていないのが実情である。財政支援の対象を絞るとすれば、窓口設置が遅れているところへの基盤作りのための支援を残して欲しい。
- 小規模な自治体においては単独による相談窓口の設置が困難な場合も多いことから、複数の町村による広域連携に向けた支援については継続していく必要がある。
- 基金によって相談体制が維持されている市町村が多いことから、これらの市町村が行う基礎的な取組を下支えするための最低限の財政支援（相談員人件費・研修費用、啓発経費等）は是非とも確保してほしい。

- 市町村が地域住民に密着した消費者行政、庁内連携・パーソナルサポートに主眼を置いた体制づくりを目指すことが理想だが、現段階で全国一斉にそのレベルを目指すのは現実的ではない。全国どこでも最低水準の相談を受けられる体制を維持・発展させるには、国からの財政面プラスαのバックアップ体制が今後も不可欠である。
- 消費生活相談はやる気、根気、知識がないと闘えない。基金によって各市町村がセンター化したことで、むしろ地域格差が顕著になることを懸念している。センター化されただけであっせん能力もないところは、市民サービスが基金以前より劣化しているケースもあるのではないかな。
- 基金は額があまりにも大きく、期間が短すぎた。この後、どうソフトランディングするかが重要なのではないかな。基金開始から1~2年でやっとセンターの評価が始まって、センターのレベルも高まっていくところである。センター設置によって解決したトラブルの実績を、首長、議員、市町村内の他部局、住民にフィードバックしきれない間に急激に国の補助が途切れれば、基金前の状況に逆戻りする。
- 基金が、全国的な消費者行政の立ち上げに寄与したことはおおいに評価する。一方で、消費者行政は漸く立ち上がったばかりである。国家財政が厳しいことは承知しているが、歴史ある各省庁の施策と横並びで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頂きたい。県下市町村に対しては、せめて地方消費者行政が充実するまで、可能であれば、恒久的に支援をお願いしたい。

[人件費（相談員・職員分）を負担してほしい]

<PIO-NET 入力費用関連人件費支援について>

- 消費者行政は自治事務ではあるが、PIO-NET の入力のように法定受託事務に近い部分についてはしっかりとした支援が欲しい。最低限必要なレベルを示し、その維持のための支援が欲しい。PIO-NET は全国の消費者行政・消費者安全のデータベースであり、共有財産と言える。質の維持管理を行うために、相談員と行政職員が入力内容の確認をしており、残業が発生している。国からも PIO-NET 入力に関して一部費用負担をして欲しい。PIO-NET 入力／確認に係る人件費については、「入力相談件数ベースで～円」といったように、国にも負担して欲しい。
- PIO-NET への入力業務については、県と国の業務分担という観点（国の行政機関も利用するデータベースであるが、実務的に自治体も作業を担当している）から、恒久的に支援して頂きたい。消費者問題も高度化・複雑化するなかで、入力項目を減らすことは難しいのではないかな。そう考えると、システム改修の効果への可能性にはやや疑問を感じている。
- 相談員の業務時間の約半分は PIO-NET の入力に費やされている。PIO-NET2010 で即時入力システムに移行してからは、パンチャーと相談員の業務分担ができなくなり、相談員の業務負荷はむしろ増えている。PIO-NET の決裁処理には、職員と所長も時間をとられている。PIO-NET 情報が国の業務の参考となっている現状を踏まえれば、国から PIO-NET 入力に係る恒久的な財源措置があつてしかるべきではないかな。

- 変化が激しく、複雑巧妙化する消費者被害に対応するためにも、市町村における相談機能を強化する必要があるが、充実・強化のための取組を継続的に行っていくことは財政的にも難しい。また、地方公共団体が担っている業務の中には、相談情報を国に集約する PIO-NET への入力作業や、他県事業者に対する行政処分等、国全体の利益のために行っているものも少なからず存在する。国は、平成 25 年度以降、地方消費者行政の維持等に確実につながるような、地方消費者行政活性化基金に代わる新たな措置を講じ、地域における消費者政策の充実・強化を図るよう希望する。
- PIO-NET 入力後のデータチェック・決裁業務に職員 2 名をとられている。国サイドの意向による情報収集を考えるだけでなく、地方に情報提供（入力）を求めることによる地方の人的負担を適切に把握し、国において適切な措置を講じて欲しい。国は、PIO-NET 入力の相談員人件費ではなく、データチェック・決裁に係る職員の人件費補助を検討してはどうか。
- 新しく PIO-NET を導入した市町村が多いため、県で集約してチェックする業務量が非常に増えている。国の財政支援が人件費につけづらいのは分かるが、一番欲しいのは人件費である。

〈その他、消費者庁設置・基金造成にともなう業務量増加等に対する人件費支援について〉

- 基金の要望を出す業務にも都道府県の職員人件費がかかる。消費者庁設置によって、消費者安全法に係る報告のほか、明らかに都道府県の消費者行政担当課には新たな業務が発生している。一方で業務量の増加を自主財源の予算要求の根拠とするには弱すぎる。国の財政支援が必要である。
- 地方分権の趣旨は分かるが、地方では職員数が 1 割カットされ、体制的に厳しい状況である。加えて、消費者庁ができてからは、財源の移譲がないまま、地方に業務（責任）がどんどんおりてくる。基金活用により、窓口体制整備等の消費者行政の推進を図ることができ、ようやくその成果（相談数の増加）が出始めた。今後も専門知識を有した人員を配置しながら相談体制を維持する必要があることから、是非とも国による財政支援の継続が必要である。
- 今後も専門の相談員による相談体制を維持し、相談員の研修機会の確保、消費者啓発等を行っていくためには、国の財政支援の継続が必須であると考え。特に相談員報酬について 50%以上の補助を要望する。
- 市町村相談員の維持について金銭的支援が必要である。人件費について交付税から捻出せよと言われても、実際自治体の消費者行政担当部門には回っていないのが実情である。
- 相談員人件費の半分でも国が負担してくれれば、せっかく充実した窓口を終了しなくて済む市町村が多いと思う。この 3 年間に成功した市町村は財政課にもの言えるが、成功の域に達しないまま基金の終了を迎えた市町村は、財政当局に何も言えないまま終わってしまう。

[自主財源確保のために効果的な資料提供や、法的根拠の提示をしてほしい]

- 人件費を基金に期待できなくなった際は、地方交付税措置が拡充されたことを根拠に財政課に一般財源化を求めるなど、あらゆる手段を考えている。国には、自治体ごとの消費者行政に対する地方交付税額（基準財政需要の増額状況）を公表し、各地方自治体が予算要求を実施しやすい環境を整えてほしい。国の文書、情報が予算要求の重要な説明素材となる。
- 消費者庁が先般公表した「指針」案（※）は、言葉はきれいだが、財政当局と闘う資料としては弱い。「指針」案をきっかけに、予算が出るような意識が高い自治体であれば、既に消費者行政に必要な予算は出ているはずである。
- 先日公表された「指針」案（※）では、「地方公共団体に対して、…を期待する」という文章が非常に多かった。自治事務であり、国が地方に文書を示すに際して言葉を選択するのは分かるが、自治体側からすれば、場合によっては、「指針」案をもって財政当局に対して予算要求を行う。その際には「期待する」では弱く、せめて「必要」とか踏み込んだ表現をして頂きたい。
- 消費者行政予算の一般財源化は困難だった。県による市町村の消費者行政強化に法的根拠があるかないかという点で、最後まで財政当局と平行線をたどった。法的根拠があれば予算化の可能性が開ける。
- 各地域には県振興局があるので、県が広域センターを設置すれば良いのではないか。中心となる市をもって広域化を図るのなら、それなりの法的根拠を考えて欲しい。対等でない自治体の協定であると、応分の負担金の支出により全ての対応を任されることも考えられ、自治体職員のスキル向上には繋がらない。
- 市町村に対する技術的援助として県が行う研修は国が行う研修と重複している。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ければ、財政当局を説得する根拠がない。

※本文中の「指針」案については、現地ヒアリング当時の素案や原案に対する意見

[研修・啓発費用を支援してほしい]

- 基金後に必要なのは「スキル維持のための財源」であり、基金後も研修と研修にかかる交通費は国からぜひ継続支援してほしい。
- 地域の消費者問題啓発人材の育成のための資金が必要であり、基金として存続させてほしい。

[首長や市町村への働きかけをしてほしい]

- 財政当局からは、基金終了後に現在の経費を一般財源化することは不可と明言されており、財源の見通しはまったく立っていない。消費者行政に係る交付税措置が倍増されていても関係ないと言われている。現場にいくらやる気があっても、ボトムアップ方式だけでは財政当局の方針を転

換することは不可能であり、首長の判断によるトップダウンの意思決定が必要である。特に自治体の予算編成においては首長によるトップダウンの意思決定が重要であるので、消費者行政予算に係る一般財源の確保に向けて、国から首長への働きかけを強化してほしい。

- 一括交付金や地方交付税措置では、首長の裁量によって、消費者行政に財源がまわらない。基準財政需要が何倍になったと言っても、財政当局はびくともしない。消費者庁が一括交付金や地方交付税でと言うのであれば、首長懇談会に消費者庁の幹部が出席して、首長と交渉するくらいのことはしてほしい。
- 国など庁外からの首長への働きかけは、消費者行政を円滑に推進し、自主財源を確保するのに効果的である。国の幹部が市長と面会したことが、相談員の報酬単価アップに直結した。庁外から首長に強力な働きかけがあると大きな前進がある。
- 消費者行政予算の一般財源化を少しでも進めるため、国から自治体の首長への働きかけを強化していただきたい。消費者行政の重要性に対する首長の理解が深まれば、それだけ自治体内での予算確保が円滑化する。例えば、全国知事会議や市長会・町村会の会議で大臣等から直接要請をしていただくことなども有効である。
- 県下の市町村を見ても、自治体間の温度差がある。首長に消費者行政の重要性を認識してもらうことが重要だが、現状では、首長にそういった意識が浸透しているかと言えば不十分と言わざるを得ない。一括交付金というのは地方自治の在り方としては理想だが、地方消費者行政は、未だその重要性が十分に理解されるどころまで来ておらず、ある程度の期間は国の支援をお願いしたい。
- 県からも市町村の首長に対して働きかけを行ったが、自治体により消費者行政に対する温度差が大きい。消費者行政の重要性が首長にまで伝わるか、伝わったとして首長が重要だと感じるかで差が出ると感じている。充実していない自治体については、消費者行政に最低限備えるべき基準（資格保持者の人員、相談員の実務経験年数等）を示すことが有効と思われる。
- 消費生活センター設置のメリットについて消費者庁としても市町村の首長にアピールして欲しい。センターと名乗ることで、事業者の対応も現実には異なってくる事例や、センター化されても実際には業務量が増えるわけではないといったことは自治体には参考となると思う。

[その他、基金や光交付金の使い勝手等について]

- 光交付金は使い勝手が悪い上に時期的にも基金と重なっていたため、利用しなかった。財源があるのであれば、基金の翌年にとっておいて小出しに支援してほしい。
- 消費者行政は自治事務というなら地方が自由に使える予算が欲しい。
- 基準財政需要による措置ではなく、実際に消費者行政予算に回る仕組みにしてもらいたい。仮に数百万円でも継続してくれれば助かる。
- 地方消費者行政活性化基金の延長も視野に入れつつ、継続的かつ実効的な財政支援を行うことを要望する。地方自治体にとって利用しやすい制度枠組みの提示を要望する。

- 使い勝手の観点からは、当初の活性化基金の方がよかった。「上積み」部分は、使途が若干制約され、使い勝手の面からすると若干劣る。
- PIO-NET は、相談員同士の情報共有ツールという役割から、国が全国でどのような消費者トラブルが起こっているのかを迅速に把握するセンサーとしての役割を強めてきている。PIO-NET の入力費用に係る財源については、消費者行政に活用できるかどうか定かではない交付税措置ではなく、目的を明確にして切り分けた上で国が負担すべきである。場合によっては、基準財政需要の算定額を引き下げても取り組むべき課題ではないか。
- いかにして自治体の人件費を確保するかという点で、国は基金後の仕掛け作りが必要。自治体は介護、福祉、子育てなど様々な課題がある中で、小中学校の耐震工事費用さえ一般財源で賄うのが困難、というのが実情である。優先順位が低い消費者行政予算には、色がついていないと配分されない。
- 財源確保に向けて、金融広報委員会助成事業の対象事業を消費者行政全般に拡大してほしい。

2. 国や県の制度・体制支援（財政支援以外）に対する自治体の声

[相談員研修を充実・強化してほしい]

〈研修全般について〉

- 活性化基金により概ね各市町村に相談窓口を設置したが、相談の質はバラバラである。国において、あるべき相談窓口の姿、相談員の質を示し、どの窓口でも一定水準以上の相談が可能となるようにすべきではないか。そのためには、相談員に対して様々なレベルの研修を行う必要があり、この点で引き続き国からの支援が得られないか。こういった質の相談員を置くかが重要であり、単なる電話番号では意味がない。相談業務は詰まるところ相談員の質による。様々なレベルでの研修が望まれる。
- 研修に頼らずにスムーズに相談体制が保持できているのは、ひとえに相談員個人の資質によるものである。新しい手口、法改正があれば、国はその都度、最新の情報を提供したり、研修を実施してほしい。
- ベテラン相談員のレベルアップ研修はとても重要。法改正があった時、新たな手口が広まった時、越境トラブルやネットトラブルなど新たな課題が出てきた時は、もっと頻繁に地方でも日帰りの研修を開催してほしい。
- 基金はなくなる前提だったので、基金後もやっていける体制づくりとして基金は主に啓発事業と相談員の育成に活用してきた。やっと県や国と連携しながらあっせんができる人材を育てあげることができた。本来は国民生活センターの研修に行って、全国の相談員から刺激を受けて帰ってこなければ、現在のレベルの相談体制は維持できないが、今後は、県の研修の質を向上してもらいたい。財政難の中、市町村の非常勤職員に県外研修の旅費を出すのは不可能であり、センターの研修には参加できない。
- どんなに小さな自治体、相談件数の少ない自治体でも困難な相談案件は寄せられる。相談員は常に新しい事案について勉強をしていかなければ相談に対応できないが、研修参加（交通費、受講費）、参考書籍の購入等には費用がかかる。相談員の自費での対応には限界がある。
- 当面、資格を保持した相談員を増やすこと、保持者の研修を増加させる必要がある。各県単位での研修の実施、eラーニング研修の拡充は法律改正や最新事例を学ぶために有用である。都道府県での研修が難しければ都道府県から1人ずつ集める集合研修を実施し、研修受講者が自県の相談員を教育する形をとってもよい。
- 相談員向けの研修は、基金期間中は充実していたが、今後は全く足りなくなる。
- 国民生活センターだけが研修を担うのはおかしいし、内容も消費者問題だけに絞られる現状は幅が狭すぎる。多重債務問題からさらに踏み込んで、住民の生活再建の在り方等を研修に盛り込むべきである。

〈相談員研修の地方開催やeラーニングについて〉

- 相談員のレベルアップが要求されているが、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。県外研修への参加が難しいので、都市部で行われている研修を地方でも行っていただきたい。
- 東京で実施している研修を地元の会場でも実施してほしい。
- 相談員養成で東京に集められても一人相談員の自治体が多いなかでは、行きづらい。例えば、研修会場も順番に各地方を巡回してもらえると、何年かに1回は受けられて助かる。また、相談員のレベルを維持するための支援も重要となってくるだろう。
- 相談員が少数であり、都市部への研修・講座へ日数をかけて参加することが難しい。地方での研修・講座開催を希望する。
- 予算の関係で、あまり東京の研修に行くことも出来ない。もっと地方でも実施して欲しい。共催での成功事例もあり、もっと回数を増やしてほしい。
- 人材育成に強く期待する。地元での日帰り研修、国民生活センターレベルの専門性の高い研修の地元開催が必要である。現在、相談業務、PIO-NET 検索等の業務がうまく機能し、職員1名、相談員1名の相談員体制が確立できているのは、これまで研修が充実していたことの恩恵と言える。県の研修は専門性の面で国民生活センターの研修ほどのレベルに達していない。国民生活センターレベルの専門性の高い研修が県内で実施されるのがベストである。
- PIO-NET 端末を活用して、研修を受けられるシステムの構築を検討してほしい。東京へ7~8万円の旅費を出して研修に出向くより費用対効果が高いはずである。
- 首都圏から離れている地方にとって、実際問題として一番困るのは研修である。国民生活センターの研修への参加には1回あたり1人10万円の費用がかかり、基金がなくなると参加することが難しくなると思われる。そのため、できる限り地方で行う回数を増やして欲しいのと、オンデマンドやDVDによる受講が認められれば、著作権等の問題があると思うが、県、市町村の相談員にも利用できてよいと思う。
- 相談員研修については地方開催を推進するとともに、eラーニングやDVD貸出等による研修形態を推進して効率化して欲しい。
- eラーニングは、東京まで出かけなくてよいというメリットはあるが、遠隔地の画像提供に問題がある。講師が資料のどこを指しているのか遠隔地ではわからないなど、まだまだ工夫が必要である。質問もネット回線でリアルタイムに受け付けられないため、事前聴取としているが、研修後半の質問ができないのは不満である。

〈国民生活センターの巡回訪問事業について〉

- 国民生活センター研修への参加要望は引き続き高い。東京での研修に参加する機会が少なくなると見込まれることから、センターによる巡回訪問研修を充実してほしい。各都道府県を頻繁に訪問することが難しいのであれば、各ブロックの中核的な都市での開催を増やしてほしい(交通費、宿泊費等が節約できる)。

- 国民生活センターの巡回事業を継続してほしい。
- 現状の国の地方支援策のうち、国民生活センターによる消費生活相談専門家の巡回訪問事業については有用であり、当県において相談員の資質の向上につながっていることから、本事業の継続を強く希望する。
- 国民生活センターの巡回相談の評判については市の相談員が巡回しており、実質、相談員を巡回に取られているのが現状である。県では市町村に対しベテラン相談員が指導する体制をとっている。
- 国民生活センターの研修は内容が深掘りしていて役に立つ。県の研修はせっかくお金をかけた意味を感じないものもある。国民生活センターの巡回訪問は役に立ったものの、県の事業と重複感が否めない。

[情報交流の場を提供してほしい]

- 対面の研修で他の相談員と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である。
- 全国の相談員の情報交流の場を設けて欲しい。相談員一人体制の窓口では、研修現場での相談員同士の情報交流は業務遂行の上で非常に貴重である。別の地域で出現した新たな手口の情報をいち早く共有するための土壌として欠かせない。
- 相談員は単純な知識だけではなく、対応の経験や悩み事を相談できる者が必要である。eラーニングだけで十分であるとは言えず、人的ネットワークを構築するためのグループワークなどの機会を増やすことが望ましい。

[消費者行政担当職員や消費者庁職員のレベルアップについて]

- 各種法令に基づく行政処分に関する事務は専門性が高く、消費者行政担当職員が知識を習得するのにも時間を必要とするため、効果的な研修等の支援策を望む。消費者庁設置後、急速に重要性を増す消費者行政であるが、他の行政事務と比較しても専門性の高い分野と感じる。異動サイクルが平均して3～4年の自治体職員では、専門知識を取得するのに時間を費やし、結果として業務手順の改善・向上への着手期間が限られる恐れがある。この点は、基金の活用により事業を拡大した自治体等への影響は殊更に大きいと思われ、基金終了後の反動として一気に消費者行政が停滞化していく事態も想定される。
- 予算、人員の問題を論じる前に、国も地方自治体も消費者行政についてのマインドをしっかりと確立することが大切である。消費者庁職員のマインドを高める研修も必要ではないか。消費者庁職員に生活困窮者や消費者問題の被害者を救済する現場の達成感を体験してもらうなど、一か月程度の単位で研修を設けて、マインドを高めてもらうぐらいのことをしてもいいのではないか。

職員が業務量の増加と徒労感に苦しめられているのはもったいない。住民の支援は本来、やりがいがあり面白い仕事という体験をしてほしい。

- 県で研修する時に講師選定に労力を要するため、講師を紹介してくれるリストやコーディネート役を国が担ってほしい。
- 相談員資格の認知度が低く、地元で実施される養成講座も限定されている。国民生活センター主催の養成講座に他業務を兼務している職員が参加するのは現実的ではない。試験内容も難しく、消費者行政担当となった全国の自治体職員がセンターの専門相談員資格を取得するのは困難である。
- 消費者行政担当職員向けの研修は、現行の 2 泊 3 日の研修は最低限必要。消費生活センターにおける職員の役割や、職員がどのラインを目指すべきかは、自治体ごとに全く異なっている。実務ベースの研修を、相談員と同じ研修の中にさらっと盛り込んでもらった方がよいのではないか。職員研修を実施するのであれば、自治体の消費者行政のレベルを合わせる必要がある。人口や地理的条件だけでなく、県庁所在地とそうでない中核市、地域における弁護士の数など様々な条件が一致しなければ、どんなに素晴らしい先導事例を見せられても「ああそうですか、うちではできませんね」で終わってしまう。

[相談員処遇改善・資格制度の検討が急務]

- 相談員のモチベーションを高め、雇用を維持するため、全国トップレベルのベテラン相談員には、何らかの資格や地位を与えることで処遇改善を図れないか。一般財源の確保が極めて厳しい中、ベテラン相談員まで雇止めの危機にある。
- 相談員は非常勤職員であり、勤務できるのは最長 10 年である。現在、特例で 10 年を超える相談員が数名いる。優秀な相談員の雇止めは問題である。人事当局に制度として継続雇用が可能な裏付けか、何らかの大義名分がほしい。消費者トラブルが複雑巧妙化する中、被害の未然防止対策やその効果的な啓発活動などでも、相談事案を一番理解している相談員は、職員とともに積極的に関わっているが、相談員が相談だけでなく啓発でも動きやすいよう何らかの大義名分がほしい。
- 相談員の時給は 800 円台である。行政システム上、臨時職員（事務）の場合、賃金は一律で決まってしまうため、市の専門職として認めてもらうことができれば処遇改善につながるのではないか。相談員の待遇改善について国からの指導等があれば、財政課にも働きかけやすい。
- 相談員は頑張りたいが、雇用形態などの制約により頑張りができない状態にある。国は相談員のマインドが上がるよう雇用にも踏み込んだ支援を行ってほしい。
- 市町村によっては、雇用期間に制限のある嘱託として雇っている。相談員は専門性があるので、改善が望まれる。
- 非常勤の相談員は大変有能であり、長く業務を担ってもらう必要がある。数年かけて育てた人がなぜ非常勤となっているのかと思うが、なかなか打つ手がない。
- 総務省と消費者庁が足並みを揃えたうえで、雇止めについての指針を出して欲しい。

- 相談員の雇止めの抑止や処遇改善等について、有効な方策を講じていただきたい（全国的な指針の策定、相談員資格の法的位置付け等）。以前、消費者庁長官から全国の自治体の首長宛てに要請書を送付したことがあったが、一般的に文書での依頼は、首長の目にふれることなく、担当部局に転送されてしまう。この点でも大臣等から首長への直接的な働きかけなどが有効ではないか。
- 相談員の処遇改善については、地方公務員法の改正が必要な面もあることから、総務省が動いてくれないと自治体は動けない。消費者庁からの雇止めに関する通知だけでは不十分。「非常勤」でない身分をつくれぬか。
- 国民生活センターの移行の話の中で、消費生活専門相談員資格がなくなるかもしれないとあるが、継続もしくは新しい資格が出来ても既存の資格を有していれば移行出来るようにしてほしい。ベテラン相談員のモチベーションを下げないでほしい。
- 消費生活専門相談員の資格が存続するのかわからず困っている。資格が無くなるということであれば、市町村では人事課の同意が得られず、相談員をベテランの有資格者から臨時職員などにせざるを得なくなる可能性があり、結果として県の消費生活センターに相談が集中する可能性がある。

[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には限界がある。市町村が草の根レベルで地元のセンターの紹介をすることも大切だが、国が消費者行政のPRをしてくれば、もっと相談の掘り起こしもできる。消費者庁や県で「消費生活センター」という言葉が耳に残るように促進してほしい。
- 被害防止のための啓発事業については、サイクルが短く3～5年程度で使えなくなるし、地方的な被害というのも少なくなっているのだから、全国的にTVやラジオCMなどを行ってもらった方が効率的ではないか。
- 消費者庁や国民生活センターで、全国TVなどで消費者問題についてPRして欲しい。
- 啓発活動は国がテレビの全国ネットの番組で行った方がよほど効率的で効果的である。ローカル番組だと視聴率も低く効率的ではない。
- 先進自治体のHPの相談FAQ（よくある相談事例と、相談に対するアドバイス集）には充実しているものがある。こういったFAQは全国のPIO-NET情報が集中している国サイトで充実させた方が、各都道府県で行うより効率的ではないか。消費者も国のサイトで閲覧できる方が、メリットが大きい。
- 国民生活センターのHP上に一般の人が見ても分かるような消費者相談FAQを掲載してもらい、地方はHPにリンクを貼るだけでいいようにするなど、地方の負担を減らすよう工夫してほしい。
- 啓発資料を作る際に自由に使える著作権フリーのイラストひな型を提供してほしい。
- 啓発の方法等、他自治体の好取組事例について、取り組みやすく効果のあるものについても情報提供をしてほしい。

- 現在は、相談員個人の資質や人脈頼りで、たまたまうまく運用できているが、本来的には消費者教育について国や県から教材が無償提供されたり、予算化されるに越したことはない。
- 消費者教育については、消費者庁と文科省間での連携を強化し、国の方針が教育の現場までしっかり届くようにしてほしい。
- 消費者庁が率先し、適格消費者団体の周知徹底を図ってほしい。以前、この要望をしたところ、同庁からは「活性化基金を利用し都道府県で広報して欲しい」という回答だった。基金も終了するので、同庁が主体的に広報して欲しい。

[経由相談・法解釈など相談業務支援について]

- 国民生活センターの経由相談を含め、各省に法解釈の照会をかけた際、もっと迅速に回答してほしい。相談員の立場としては、何日も間をあけて各省の厳密な法解釈が聞きたいのではない。目の前の相談者に対応するために、大筋での解釈が間違っていないかをすぐに教えてほしい。
- 法令解釈の問い合わせについて、窓口（消費者庁、国民生活センター、経産局等）によって回答内容に矛盾が生じないようにしてほしい。所管官庁が複数にまたがる場合など、それぞれ対応者の回答に違いがあり、振り回されることもある。例えば、金融に関する相談などは消費者庁と金融庁で回答が異なることがあった。
- 県からは、月に数回、弁護士が事例の検討指導に来てくれるが、基金終了後はなくなるかもしれないと聞いている。大変勉強になる事業なので、引き続き継続してもらいたい。国民生活センターの経由相談は現在、活用する機会がない。
- 高度かつ複雑な事案に対応する相談員へのバックアップ体制の強化を図ってほしい（国民生活センターの経由相談の強化、PIO-NETや「相談員の窓」の使い勝手の向上等）。
- 「相談員の窓」はよいアイデアだが、実際に利用したら、窓口のマインドが低く残念だった。国は縦割り意識が強すぎる。国民生活センターと違い、省庁レベルになると間違った解釈ができないというシビアな縛りがあるのは理解できるが、現場から見ればまだ期待に沿うものではない。

[相談事例集の充実してほしい]

- 他県の相談事例集のなかには費用を負担してでも入手したいものもある。事例集を充実してほしい。
- 国民生活センターは、行政に対し新鮮な消費者情報を回してほしい。たとえば、相談員用の相談月報を行政の担当職員にも見せることなども検討されてよい。
- 相談員のレベルアップを自主的に行うため、消費者庁や国民生活センターが相談・斡旋マニュアルや事例集を体系的かつ継続的に整備し、全国の相談員に提供することも有効ではないか。

[消費者行政のビジョンや、国・都道府県・市町村の役割分担等の明確化について]

- 国が消費者行政をどこまで重要視しているか疑問である。国がしっかりと消費者行政についての考え方・ビジョンを示してほしい。
- 国としてのビジョンが見えにくい。消費者行政をどういう姿に持っていこうとしているのか、まとめた形で見えるように発信してほしい。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年が経ち、消費者行政全体が後退する事態を招いてはならない。
- 消費者庁には、財政支援と共に、消費者行政の在り方についてのビジョンを示していただきたい。予算は単年度主義であり、再来年以降のことを約束できないのは理解できるが、そうであっても、何らかの方向性を示していただくことは大切である。さらに言えば、時限立法による裏付があればベストではないか。首長や住民に施策の重要性を訴える場合も、そういったビジョンがないと伝わりにくい。
- 商品テストを廃止する方向の都道府県もある。住民サービスという観点からは、都道府県間格差が生じていることはいかなるものかと思う。特に商品テストは、維持コストがかかるため、効率性の観点に立てばどこかに集約すべきともいえるし、一方で、各地域で一定程度のサービスが提供可能な環境を用意すべきとも考えられる。消費者の立場に立てば、相談と商品テストは一体として機能することが期待されているのではないか。自治体も厳しい財政運営のなかにあり、予算が削減されれば、コストがかさむ商品テスト部門が縮小されるのは自明である。国民生活センターの在り方が流動的な中、消費者庁も地方自治体による商品テストを充実させたいのかどうか、その意向を明確にしてほしい。
- 基金については、全体として大いに評価しており、特に啓発事業に利用できたことで、改称間もないセンターの周知などには有益だった。引き続き基金造成による支援を求めるものではないが、多くの自治体で財政的課題を抱えているなか、具体的にどのような支援・先導を考えているか提示して欲しい。
- 国には基金で何をしたかったのか、またその成果をどうかすべきなのかを示してもらいたい。
- 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（資格保持者の人員、相談員の実務経験年数等）を示して欲しい。基準があれば、財政課への裏打ちもしやすい。また、その基準に至るまでは国からも支援が欲しい。
- それぞれの地域にそれぞれの事情があり、相談窓口は単体の形も連携の形もありえるので、一律にどうすべきということは不可能である。ただし、相談窓口の質がバラバラであることから、国において、相談窓口、相談員の質については、あるべき姿を示し、どの窓口にも一定レベルの相談の質を保障すべきではないか。人口1~2万人規模の自治体は生活相談が多く、そちらでまとめて対応することも考えられる。
- 法執行、条例等の法律的な根本部分は県が対応し、市町村がその前段階を受け持っている。市町村が町医者、県が高度医療を行う総合病院・専門医療機関で、市町村が最初の診療と術後のリハビリを行うというイメージを持っているが、現在の消費者行政が論じられる際、県と市町村の役割が全く論じられていない、国としてのビジョンも描けていないのは問題である。
- 相談内容をみると、消費者問題ばかりではなく、生活問題もかなり含まれているほか、近隣の相

談窓口未設置の住民からの相談も含まれている。他の町村の住民からの相談を受け付けないということはしないが、今後広域化を検討していく際に問題になると考えられるので、法的位置付け等（参加市町村の責任の所在）は検討しておく必要があると思う。

- 県と市町村の役割分担をもっと明確にする必要がある。消費者問題だけではなく、その奥にある個人の生活の問題まで包括的に対応していかないといけない事案が多くなっているなか、消費者問題からパーソナルサポートまで含めた対応が出来る窓口が全国にどれだけあるだろうか。消費者問題だけではなく、その問題の裏にある生活の問題（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）の部分まで幅広く対応していかないと、消費者行政は生き残れない。消費者庁は縦割りの消費者問題だけに捉われるのではなく、消費者問題と表裏一体になっている諸問題に食い込んで、関係省庁の司令塔となり、予算を取ってきてほしい。消費生活センターを作ったとしても、見かけ上の消費者トラブルは解決出来るかもしれないが、市民の生活を充実させるには不十分である。住民に身近な市町村の役場全体がチームとなって対応できるよう、県と市町村の役割分担を明確にすべき。
- 国、県、市町村の役割を明確にしてほしい。放射線の報告書を例にとっても、国と県では書式が違うため、二度手間になってしまう。また、県と市町村が同じようなことをやっているのも無駄だと思う。予算の取り合いだけの話をしてもしょうがない。
- 消費者庁設置後、県の役割はむしろ増している。市町村が受け付けた消費者トラブル情報のセンサー役として機能し、法執行体制を強化すべきである。市町村に情報分析機能まで丸投げすれば、悪質業者のカモにされかねない。県には県内の相談窓口における格差を是正するため、引き続きしっかり取り組んでほしい。基金終了後に県の研修費用がなくなるのを懸念している。基金後も十分なレベルに達していない市町村が、自発的に集まって消費者行政強化に向けて検討を始めることは考えにくい。消費者安全法で定められた市町村の役割に実効性を持たせるためにも、国には都道府県と市町村の役割を明確に示してほしい。
- 県と市町村の相談現場において役割分担の線引きは難しいのではないかと。国と都道府県と同様に、「広域性」「専門性」により分担するといわれても、消費者がそれを理解して相談窓口を選択することは期待できない。また、この分担を理由に、相談をたらい回しすることも出来ないため、実態としては、同種の相談を県と市町村が受けている。あえて言えば、県の方が多くの相談を処理していることが多く、市町村が処理困難な事例が県に回されてくることが多い。

[PIO-NET の刷新に期待]

- PIO-NET 入力の手間がかかる。相談件数が少ないため、経験を積む機会も少ない。
- PIO-NET は、複数の市町村に配置したが、分類分けなど専門性が必要であり、効率が悪いと感じているので、刷新に期待している。
- PIO-NET の入力には、多くのチェック項目があり、かなりの手間がかかる。相談概要欄はかなり詳細に記入しているので、概要欄の記載内容で内容別分類等のキーワードが自動的にチェックされるようなシステムにしてもらえると、入力作業の負荷がかなり減ると思う。

- PIO-NET の端末ではインターネットが利用できないが、相談を受ける際にインターネットが閲覧できないと対応が難しい相談が多く、インターネットが閲覧できるようにしてもらいたい。セキュリティ上難しいのであれば、閲覧制限のかからないPCを配置してもらいたい。
- PIO-NET の入力については、当初は苦勞したようだが、現在は特段不満の声は聞こえてこない。PIO-NET は、出前講座などのために統計を集めたりするのも活用させてもらっているが、カテゴリ分けなどを細かくするなどもう少し工夫してはどうかと思う。入力事務については各自治体の意見をアンケートなどで聞くことも検討されてよいのではないか。

[法執行体制を強化してほしい]

- 悪質業者の事業者名を含めた情報公開制度を創設するなど指導行政を強化してほしい。また、PIO-NET 情報を有効活用して事業者監視体制を強化してほしい。消費者庁が PIO-NET を執行に活用してくれることで、入力するモチベーションの向上につながる。
- ワンクリック詐欺サイトの規制強化、送りつけ商法の規制強化、SF 商法まがいの店舗販売の規制強化を求める。
- 県で行政処分を行っても、他県なら商売が出来てしまう仕組みを改善してほしい。
- 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為、国に協力してほしい。
- 手口が次々と変わる悪徳商法に対応できるよう法律を作成・改正するのが国の仕事であり、迅速な対応をお願いしたい。
- 現消費者担当大臣が国家公安委員長を兼務していることの利点を活かして、消費者行政と警察の連携強化のための方策を検討してほしい。
- 警察、金融機関、センターなどで被害情報を交換しようとする際に面倒なのが個人情報保護法等。利殖商法などは経済災害という扱いで、なんとかならないか。

[庁外ネットワーク作りを支援してほしい]

- 消費者被害の未然防止が大きな課題である。民生、学校教育等の中で、家庭内に消費者意識を浸透させる必要がある。人口 5 万人程度の規模感で地域ぐるみの啓発・連携を強固にかためていけるのが理想だが、30 万人規模の当市では難しい。市民との協働を目指したいが、自治体内では人を巻き込む仕掛け作りをする人的な余力がない。市民も仕事や家事に忙しく参画が難しい。国全体としてビジョンの提示、方法論の提示をしてもらえないか。地域コミュニティ活性化プランの中に、消費者行政も入れることはできないか。例えば、地域包括コミュニティに国から人材派遣、ノウハウの提供をするなど、消費者被害の未然防止策は考えられないか。