

平成 29 年 11 月 15 日

消費者委員会と消費者団体他関係団体との  
意見交換会に関する発言項目について

特定非営利活動法人青森県消費者協会

理事長 大塚 和則

副理事長 小笠原 勤

発言項目

- ( 1 ) 青森県消費者協会の概要
- ( 2 ) 適格消費者団体設立に関する見通しについて
- ( 3 ) 消費生活相談員に係る資格、処遇について
- ( 4 ) 消費者教育の将来展望について

## 特定非営利活動法人青森県消費者協会の概要

当消費者協会は、昭和40年6月、消費者団体として全国で8番目に設立され、一昨年創立50周年を迎えた。

設立当時は、個人会員として県内著名人を主体に構成され、経済団体が事務局を引き受ける形で活動していたが、県が昭和44年度に消費者行政担当課、同46年県消費生活センターを設置した頃から、県内各市で設立されはじめた消費者団体を主体とした本来の消費者活動を展開できる形となった。

とは言うものの、消費者団体にとって常に課題となる財政的自立には遠く及ばず、事務局も県に引き受けてもらうなど運営面でも行政の支えを必要としていた。

平成に入ってからバブル崩壊等により県経済が低迷し、消費者団体の活動を支援してきた県及び市町村の財政事情も厳しくなる中で、協会の構成団体である各市消費者の会の活動も後継者不足等もあって続けていくことが難しくなってきたことから、団体会員に加えて個人会員の加入を図り、平成14年にNPO法人の認証を得ることとなった。

これにより、平成16年に県消費生活センターの事業を県から全面受託することが出来、職員スタッフも含め事業費も大幅に拡充された。

以降、平成21年度消費者庁開設を契機に拡充された地方消費者行政活性化事業を県や青森市等から受託し、消費者教育事業等に取り組むなど、従来と併せて新規の活動にも積極的に取り組んできた。

今日、県消費生活センターでは18名の常勤職員を抱え、県内各消費生活センターと連携を図って、県民からの苦情相談及び消費者教育事業等に対応しているが、これに加えて平成25年度に青森市から、平成27年度に五所川原市から各消費生活センターの事業を受託することとなり、尚一層県内消費者からの苦情相談体制の中核的役割を担う形となっている。

唯、協会自体の組織状況は、活動を支える個人会員が81名と減少傾向にあり、団体会員も12団体に止まるなど活性化に向けては多くの課題も抱えている。

その中で朗報としては、新たに多数の会員を抱える青森県地域婦人団体連合会が加入して頂くこととなり、県内大手生活協同組合他これまでの団体会員とともに、当協会でも新たな側面から役割を果たして頂くことを期待しているところである。

また、これを契機として、今後農漁業及び商工団体や県弁護士会や司法書士会等、及び個別企業も含め企業団体などの賛助・支援・連携を図っていく方向で、引く続き本県消費者活動のけん引役を果たしていきたいと考えている。

## 適格消費者団体設立に関する見通しについて

当消費者協会では、平成25年度に県補助を受け本県における適格消費者団体の設立の可否について調査し(認定団体4か所訪問、シンポジウム等開催)報告書を取りまとめた。

調査時、内閣総理大臣の認定を受けた団体は全国で11あったものの、東北地域で認定を受けた団体はない中で、本県のような地域において認定を目指す必要性が有るのかなども含め更に検討することとし、翌26年度に県内弁護士及び司法書士、大学教員、消費生活相談員等20数名の有志をもって「事例検討委員会」を立ち上げた。以来隔月に検討会を開いて事例等について協議を重ねてきている。

この間、宮城県・仙台市を中心とする「NPO法人消費者市民ネットとうほく」が新たに認定を受けている他、九州地域などでも認定を受ける団体が出ており、現在全国で16団体を数えていると聞いている。

このような状況を受け、当協会としても昨年度、内部的に設けた任意の活動から協会の定款設置事業として位置付けるとともに、認定に向けた要件をクリアするため会員100名、活動自主財源200万円、及び兼任併せて3名程度の事務担当職員を確保する方策について検討してきている。

唯、認定要件に関しては当初から懸念していることではあるが、零細な当協会の事業レベルでは、超えるに相当困難な程高いハードルとなっている。

加えて、県内で他に手を挙げる団体も見られないこと、及び今のところ契約トラブルで早急かつ積極的に事業者申し入れする必要があると認められる事例も少なく、今後の方向性について模索している状況にある。

なお、既認定団体との連携について、当協会は「消費者機構日本」のB会員となっている他、「消費者市民ネットとうほく」とも、検討委員会のメンバーが当該団体の個人会員となっている他、設立に向けた情報共有等でお互いの交流を深めてきている。

消費者白書によれば、契約等も含め消費者トラブルに伴う消費者の潜在被害額は4.8兆円にも上るとされているが、今後、適格消費者団体による消費者支援のネットワークをどのように展開していくこととなるのか、見通しも含めてご意見をお伺いしたい。

## 消費生活相談員の資格、処遇について

青森県では、県消費生活センターの他6圏域で7市消費生活センターが設置され、当該センター設置市が周辺市町村と相談業務の受委託契約を結び、地域住民の相談に応ずるとともに、県センターがこれら市センターとの連携体制の中核（バックアップ）機関として広域に亘る相談や専門的知見を要する相談などに当たっている。

さて、平成26年6月改正の消費者安全法において、消費生活相談員は、相談員の資格試験に合格した者、及びこれと同等以上の専門的知識・技術を有すると知事又は市町村長が認めた者と位置付け、相談員の専門性を高める方針を示している。

これに関して、当協会受託のセンターにおいては、県センターで管理職を含む10名の相談担当職員中8名、2市センターで管理職含め7名中5名が、消費生活専門相談員及び消費生活アドバイザー等の資格を有しているが、昨年度は国家資格付与の相談員試験において3名の相談員が受験し合格するに止まっている。

なお、他市センターの相談員に関しては、県センターが受験講座を開設するとともに、有資格のベテラン相談員を定期的に派遣しアドバイスすることで受験を促し支援してきているが、昨年度7～8名程度が受験したと見込まれているものの合格には至っていない。

これらの背景には、専門相談員等従来からの有資格者が、遠路仙台市や盛岡市まで交通費をかけ（地元県開催には20名以上の受験者条件あり）受験するメリットが感じられないこと、市相談員においては少数配置で業務の合間での研修等に時間を割けないなどの事情が挙げられるのではないかと考えている。

ついでに、体制移行期にあることは承知しているが、新たな資格試験を実施することで、安定的に相談員を確保し専門性を高めるためには、魅力ある職種として明確な将来展望を示すこと、及び資格付与に伴う段階的な処遇の改善、更に研修体制の充実が欠かせないと思うが、今後の方向についてご意見を伺いたい。

また、相談員の処遇改善に関しては、消費者庁設置法案等に係る衆議院の付帯決議において、処遇改善を図る地方公共団体への交付金の配分を手厚くすることを定めている。

具体的には、相談員の時給の引上げ、業務日数の増加による実質的常勤化、超過勤務並びに社会保険及び労働保険に関し法令に基づく適切な対応等を含め、地方公共団体における処遇改善の取り組みを促進することとされており、併せて消費生活センターについて指定管理者制度や委託等を採用している地方公共団体においても、その受託機関における相談員の処遇については、各種誘導措置が講じられることにより、地方公共団体が自ら行う場合における相談員等と同様に処遇の改善が図られるよう万全を期するよう要請することが示されている。

消費者庁設置に伴いこれらの環境は、財政事情が厳しい中漸進的に改善が図られてきてはいるが、当協会でも交通費支給もままならぬ状況にあり、各センター間における待遇格差の問題等改善の余地は多々あると受け止めており、このことについてご意見を伺いたい。

## 消費者教育における将来展望について

当消費者協会では、平成25年10月青森市からの事業委託を受け、高校・大学及び企業団体による社会人研修の場を活用し、若者を対象とした消費者教育モデル事業を行った。

これを契機に、これまでの県消費生活センターの相談員等による消費者啓発事業に加え、新たに県の支援を得て、県内の小・中・高校・大学及び行政・企業と連携し、消費者教育を体系的に進めるための活動に積極的に取り組んできた。

- ・ 移動消費生活講座 ・ 大学・高校モデル校での消費者教育 ・ ブロックフォーラム
- ・ 子育て世代消費者教育 ・ 大学との連携協定締結

国では、平成27年4月、「消費者市民社会の形成に参画する多様な主体の活動への期待」という政策課題で、8項目の消費者教育推進に係るテーマを取り上げており、当消費者協会も関係機関団体の支援・連携により推進に努めて行きたいと考えているが、そのためには次のような課題があり、これに対処していく必要があると考えている。

### 1 初等・中等・大学教育、社会教育等における消費者教育の推進

当協会では、事業受託している県消費生活センターに担当課制を敷き、学校や県内6圏域に設置されている市消費生活センターとの連携を図っているが、予算的・人的制約もあり取り組みは十分とは言えず、今後の課題と受け止めている。

国には、消費生活センターを消費者教育の推進拠点とする構想があると聞いているが、そのためには、消費者教育を担う事務担当者を配置し、講師スタッフの養成と次のような人材確保策を図る必要があると考えている。

- ・ 消費者教育・啓発を担っている消費生活相談員の研修体制の充実
- ・ 消費者行政や消費者教育経験職員OB、弁護士や薬剤師等専門職有資格者、企業の消費者担当窓口職員等の人材バンク化とネットワーク体制の構築

### 2 福祉団体・福祉関係者との連携

当消費者協会は、県民福祉プラザに同居している利便を活かし、福祉団体他との消費者被害防止に向けたネットワーク体制の構築を進めているが、消費者教育については、一部特別支援学校や障害者施設等との連携に止まっている。地域見守り体制の構築に向けても、消費者教育を継続的かつ効率的に実施出来る方策についてご意見を伺いたい。

### 3 消費生活に関連する教育（環境教育、食育、国際理解教育等）との連携

これについては相互独自に様々な取り組みが行われている半面、横断的に連携を図ることが進んでいない嫌いがある。例えば、倫理的消費という面では環境教育との連携が求められるが、本県では知事を会長とする「もったいないあおもり」という環境保護に係る県民運動があり、これを有効に活用し連携を図っていく必要があると考えている。

地方においては少子高齢化や過疎化が進み、消費者活動を展開することが益々厳しくなっているが、当協会としては、安定した財政支援を受けられる中で今後とも青森県における消費者活動のリーダーとして消費者教育の推進に取り組んでいきたい。