

## 「地方消費者行政の充実について」

(内閣府消費者委員会発言要旨)

2009.11.16

信州大学教授

樋口 一清

### 1. 地方の消費者問題～長野県消費生活条例の制定(2009年1月施行)をめぐって

わかりやすく、透明性の高い地域消費者行政の確立を目標に。

要綱行政から条例に基づく行政へ、消費者の権利の明確化。

迅速・機動的な被害救済システムを導入。

)立証責任の転換、57の不当な取引行為の明示など。

)「長野消費生活センター」に、長野県の本庁行政機能を移管し、業者指導、立入検査、行政処分も含めたワンストップサービスを目指す。・・・「地方版消費者庁」(参考1)

「製品安全情報ネットワーク」の構築に関する関係者の役割を条例に明示。

消費者用製品安全法に基づく「製品事故情報報告・公表制度」、「長期使用製品安全点検・表示制度」の導入等をふまえ、リコール情報、経年劣化製品の点検情報などに関する自治体や地域関係者の役割を明確化。(参考2)

### 2. 消費者行政への期待と要望

#### (1) 消費者行政のワンストップサービス化の課題

現場主義の重要性

消費者志向の企業経営では、社長が消費者相談の事例を直接把握し、陣頭指揮。消費者庁本庁にも「消費者相談室」を設けるべき。

関係機関との円滑な連携・協働を可能とする行政システムの構築

各省庁・自治体の行政や企業の取組み、海外の行政とのスムーズな連携が不可欠。とりわけ、消費者問題の解決には、被害救済と並んで、企業側の自主的な取り組みの促進が重要。

## (2) 地方の実情を踏まえ、実効ある政策の展開を

都道府県と比べ、市町村レベルでは消費者行政の推進に温度差。( ) 人件費等、行政経費の確保はミニマムの課題。( ) 広域連合による相談体制など、市町村の実情に即した体制整備の推進、( ) 地域における専門的人材の確保、( ) 研修・人材養成制度の充実などが急務。(参考3)

高齢者、若者など、地域消費者の状況をふまえた行政部門や関係者の協働(例・リコール情報、経年劣化製品情報、悪徳商法対策、多重債務対策など)が大切。民生委員や介護事業者、学校などを含め、幅広いネットワーク構築が課題。

悪徳商法への行政処分を徹底すべき(参考4)。不当な収益の剥奪・被害者救済制度の早期実現が必要。

消費者庁からの、きめ細かな「情報発信」が重要。(例・市町村行政の取り組みのガイドライン、製品安全に関する効果的な情報提供方法のマニュアル、地方の現場での協働行政の成功事例など。)

## (3) 人材養成の重要性

相談員の養成だけでなく、消費者問題を、企業、行政、消費者団体など、様々な立場で担っていく人材の養成が重要。

「消費生活アドバイザー」(資格取得者累計;約12,300名)、「消費生活コンサルタント」(資格取得者累計;約2,400名)、「消費生活専門相談員」(約4,000名)など、各種資格制度の一層の充実・強化。

(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会、(社)全国消費生活相談員協会の連携、協力の必要性。

地域の「消費生活センター」や「大学」をハブ(hub)とした幅広い啓発普及の推進。

おわりに「協学・協働」の推進

消費者市民社会の実現に向け、「協学・協働」の推進等により、行政の垣根を越えた思い切った取組みを。

(参考1)長野県の取組み例(平成21年1月～)

1. 「長野消費生活センター」に、センターと一体化した「長野県企画部消費生活室」を置き、消費者相談業務だけでなく、消費者行政の企画、不当取引の監視・指導・行政処分、消費者啓発などをセンターの現場において実施。
2. 県庁内12課・室による「消費生活庁内連絡員制度」を発足させ、関係施策の部局間連携を強化。
3. 各消費生活センター職員による立入調査の実施。(センター職員に特商法、条例による立入調査権限を付与。)

(参考2)「製品安全情報ネットワーク」に関する条例の規定

長野県消費生活条例・・・(国等が公表した情報の提供)

第9条 知事は、国等が公表した、その欠陥、経年劣化等により消費者の生命、身体又は財産に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある商品等の情報を消費者に提供するように努めなければならない。

2. 知事は、前項の情報提供を行う場合には、市町村、消費者団体、事業者団体に協力を求めることができる。

(参考3)長野県の消費者相談の状況

#### 1. 消費生活センターの相談体制

消費生活センター5ヶ所(県5、市2)、専任職員配置市町村14ヶ所、消費生活相談員数(平成21年4月1日)29名、苦情相談件数(平成19年度)28,810件、相談員一人当たり相談件数993件(全国最多、全国平均の倍以上)(出典;長野県資料)

2. 市町村の消費者相談の体制(出典;長野県消費者団体連絡協議会2009年度調査速報、80市町村中、75自治体(19市、20町、36村)回答、\*は2008年度調査)

(1) 相談窓口の設置状況

相談窓口未設置；52 市町村（69%）、相談員未配置；71 市町村（85%）、  
相談員のうち有資格者；2 名 / 18 名、担当専任職員数；10 名（うち町村；  
1 名）

(2) 消費者への情報提供の方法 \*

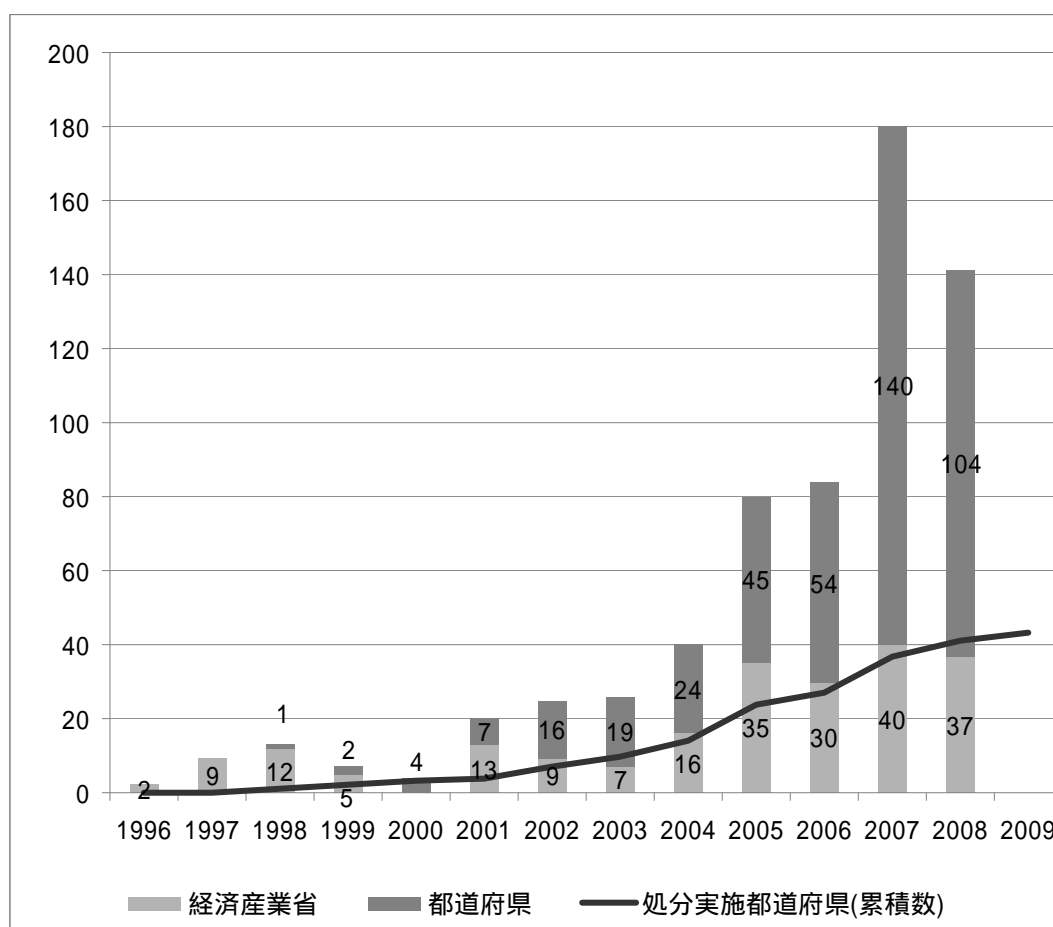
有線、無線、防災無線等の活用；29%、 広報誌の活用；26%、 パ  
ンフレットの配布 22%、 回覧板等；18%

(3) 消費者被害防止のための他機関との連携状況 \*

連携実施；85%、

（内訳） 福祉関係；89%、 警察；35%、 介護関係；27%、  
弁護士会、司法書士会、センター、学校、商工関係など

(参考4) 特定商取引法による行政処分件数の推移



(出典) 経済産業省ホームページ