

## 消費生活相談窓口の拡充のあり方

### ～4. 17シンポジウムにおける議論の方向性～

2010年4月25日

池本 誠 司

「地方消費者行政充実のためのシンポジウム in 東京」4月17日開催  
(相談員団体、消費者団体など13団体による実行委員会が主催)

#### 1、全市町村に相談窓口を設置することを目指すか、複数の市町村でセンターを共同設置することを目指すか。

##### <問題の背景>

広域的センターの共同設置を求める意見	全市町村に相談窓口を求める意見
(自治体の視点) ・小規模市町村としては、費用対効果の点で相談窓口を毎日開設することは財政的に困難であるし、ニーズもそれほどない。 (相談員の視点) ・相談員一人で相談処理すると、難しい事案を協議する機会がなく専門的な処理がしにくいので、複数の相談員を毎日配置できる規模のセンターが望ましい。	(住民の視点) ・住民が困ったときにすぐに掛け込める身近な場所に相談窓口が必要。電話でなく面談して相談できる場所が身近にあること。 ・地元市町村の関係部署・町内会・地域の見守りネットワークなどと結びついた相談窓口であってこそ、住民の苦情・被害を確実に受け止めることができる。

##### <提案の方向性>

- ①すべての市町村が「消費生活相談窓口」を設置することを基本的な目標とすべきである。
- ②そのうえで、相談員を毎日配置するほどのニーズがない小規模市町村の場合は、地域でセンター共同設置方式、中核市への委託方式、県センターとの連携方式などを検討すること。

##### (理由)

- ・市町村に消費者行政担当職員を配置しないまま、広域センターを共同設置し予算だけ拠出したのでは、自治体内の各部局の連絡調整や消費者行政の推進ができない。
- ・「消費生活相談窓口」を自治体に自ら設置することは、担当職員の配置を伴うことであり、自治体として消費者行政を行うことの宣言となる。
- ・消費生活相談員が毎日配置されていなくとも、職員による最小限の助言と振り分け処理ができる程度でも相談窓口機能は設けておくべきである。
- ・消費者行政担当職員の専門性向上に向けた研修を国や県が実施することが不可欠である。
- ・「広域センター」を設けた場合でも、各市町村の窓口に相談者から連絡があったときは、担当職員が広域センターと連携して最小限の助言や振り分けの機能を果たす

ことが重要。

- ・広域センターを設けない場合でも、各市町村の窓口の職員が県センターと連携して助言や振り分けを行うことが重要。
- ※埼玉県における市町村のセンター設置計画では、人口2万人以下でも単独センター設置を計画している。

## 2、国が、センター設置や相談員配置の目安を設けるべきか。

### <問題の背景>

- ①活性化基金による相談窓口の拡充は、相談窓口開設の費用や相談員増員に係る人件費に支出できることになっているにも関わらず、それほど広がっていないのではないか。
- ②その大きな要因として、第1に、基金が3年間限定であることが大きい、第2に、どの程度の配置が最低限必要かという目安がないと、自治体の具体的な動きが作りにくいのではないか。
- ③他方で、自治事務であれば各自治体が自主的に判断すべきであり、国が配置の基準を定めることは適切とはいえないという意見をどう考えるか。

### <提案の方向性>

- ・消費生活相談業務は、地域住民に対するサービス（自治事務）であるとともに、PIO-NETによる情報の一元的集約は国の事務の役割を担っているのではないか。
- ・そうであれば、国が相談窓口の配置と専門家相談員の配置について一定の目安を示すことが必要ではないか。
- ・既に窓口を設置している自治体が、設置の目安さえ満たせば足りるという対応に流れないように、最低限の設置の目安であってこれを越えた独自の配置が望ましいことを、明確に示すことが不可欠。

### (理由)

- ①消費生活相談は、住民・相談者に対して助言し救済する機能とともに、その情報を国が一元的に集約して、事業者の違法行為の早期発見と排除（被害拡大防止）、法制度の改善などに活用する機能があり、これらは国の事務の性質を有する。
- ②相談窓口の設置が不十分な地域があれば、その地域の消費者被害情報の収集・集約が不十分となり、国全体の被害情報の集約・分析・対策が不十分となる。それを避けるため、国全体の窓口配置の最低限の目安が必要と考えられる。

## 3、相談窓口の拡充について、国は継続的な財政支援を行うべきか

### <問題の背景>

- ・3年間限定の「活性化基金」では、4年目以降に財政負担を残すような相談体制の拡充が実行できないのが地方自治体の現状である。
- ・他方で、消費者行政が自治事務であれば、地方自治体が財政負担すべきであり、国が恒常的に財政支援することはできない、という意見をどう考えるか。

### <提案の方向性>

⇒別途議論。