

「相談ネットワークのあり方」について議論すべき視点

2010年6月15日

オブザーバー 池本 誠 司

1、現状認識

- (1) 消費者の苦情相談は過去10年間で2倍以上に増えているが、相談窓口・相談員はそれほど増えていない（国民生活センターのデータ）。
- (2) 消費者被害に遭ったと感じる人のうち、消費生活相談窓口を利用する人は13.5%に過ぎない（平成20年版国民生活白書98頁）。
- (3) 全ての消費者がいつでも相談できる窓口を設置し、消費者被害情報を一元的に集約し、被害防止に結び付けることが必要（平成20年6月27日「消費者行政推進基本計画」閣議決定）。

⇒これまでの取組

- ① 「地方交付税」の基準財政需要額を倍増（平成21年度予算）
- ② 「地方消費者行政活性化交付金」223億円を交付（平成21年度～23年度）
- ③ 「地方消費者行政充実強化プラン」を取りまとめ（平成22年2月発表）
- ④ 国民生活センターによる相談員研修の充実（平成21年度予算）

2、今後の在り方

(特徴1) 市町村ごとに消費生活センター・消費生活相談窓口を設置する例と、小規模自治体が近隣自治体と共同で広域的消費生活センターを設置する例がある。

(論点1) それぞれの対応策の利害得失とあるべき方向性は何か。

(特徴2) 相談窓口の拡充に取り組んでいる自治体もあるが、全体的にみると、4年目以降の国の財政支援が見通せないことや相談窓口の配置の在り方が見通せないことから、相談窓口拡充の動きが不十分な自治体が少なくないのではないか。

(論点2) 相談窓口の配置や相談員の配置について、国が何らかの配置の目安等を示すべきではないか。

⇒ (選択肢の例)

- ① 従来どおり自治事務のまま、国は基準設定や財政措置を行わない。
- ② 設置基準は自治体の判断に委ねつつ、地方消費者行政活性化交付金で財政支援する。
- ③ 消費生活センターや相談員の配置基準の「目安」を設定し、これを満たすように国から財政支援を行う。
- ④ 消費生活センターや相談員の配置基準（義務化）を法定し、これを満たすように国から財政支援を行う。
- ⑤ 消費生活相談業務を法定受託事務化し、窓口や相談員の配置基準を設け、財政措置を行う。

⇒ 「国の財政支援のあり方」は、他の論点を含めてまとめて議論が必要ではないか。

(特徴3) 相談員の専門的な知見やあっせん処理能力を向上するために、さらに研修制度を充実強化すべきではないか。

(論点3) 国民生活センターによる高度の専門性向上の研修と、地方における処理能力向上の研修の関係をどうみるか。