

消費生活相談員の役割と処遇改善のあり方

2010年7月28日

弁護士 池本誠司

1、消費生活センターの機能と消費生活相談員の高度の専門性

Q1. 地方公共団体に各種の「相談員」がいる中で、特に消費生活相談員の処遇を向上することの根拠は何か？ 消費生活相談員の専門性とは何か？

①助言機能

・消費生活センターは、地域の消費者の苦情相談を受け付け、適切な助言や関係機関の紹介等を行う。

⇒相談員は、消費者問題専門家として、消費者トラブルに関する最新の情報収集、「消費者関係特別法」の最新の知識を習得することが求められる。

②あっせん解決（被害救済）機能

・消費生活センターは、消費者と事業者との間の消費者トラブルをあっせん解決する役割を担う（広義の裁判外紛争処理機関）。

⇒相談員は、消費者からの事情聴取能力、特別法の解釈適用と法的判断能力、事業者とのあっせん交渉能力が求められる。

③違法行為の情報収集機能

・消費生活センターは、苦情相談事例の中から違法な事業活動を分析・集約して、事業者規制権限の担当部門に結び付ける役割、現行法制度で解決困難な事案に関しては法制度の問題点を発見し、法制度の改善に結びつける役割（センサー機能）。

⇒相談員は、苦情相談の民事的な解決だけでなく、行政規制違反の聴取・分析能力も必要である。

④消費者啓発の情報収集・発信機能

・消費生活センターは、新しい消費者トラブル情報を収集し、消費者教育・啓発の情報として発信する機能を担う。

⇒相談員は、出前講座担当者として、地域の消費者リーダーとして、消費者向けの教育・啓発を実践する役割が求められる。

Q2: 消費生活相談員は、消費者問題専門家として採用されるのだから、研修は自分で受けるべきではないか？

①「消費者関連特別法」は毎年法改正を繰り返しており、資格取得時の知識だけでは新しい被害に対応できない。新手の被害の手口も次々と登場している。

②相談者からの聴き取り能力や事業者とのあっせん交渉力は、実務経験を通じて養成できるものであり、4～5年の実務経験を経てようやく事業者交渉ができるようになる。

③したがって、消費生活相談実務を担当しながら、関連法の知識とあっせん能力等の実務研修を継続することが不可欠である。

2、消費生活相談員の処遇の実情

(1) 相談員数の推移

消費者トラブルは10年間に倍増しているが、消費生活相談員はわずかしか増えていない。

- ・平成10年度相談件数41万件⇒平成21年度93万件（約2.2倍）
- ・平成11年度相談員数2513人⇒平成21年度2800人（1.14倍）

(2) 消費生活相談員の勤務形態（平成21年度現況調査） ※定数外職員の内訳

定数内職員	75人（2.7%）	特別職非常勤職員	1718人
定数外職員※	2120人（75.7%）	一般職非常勤職員	257人
法人委託	448人（16.0%）	臨時的任用職員	97人
個人委託	157人（5.6%）	任期付短時間勤務職員	5人
合計	2800人	その他	43人

(3) 地位の不安定さ

- ・相談員の大半が1年任期の非常勤職員で、事実上更新を繰り返す取り扱い。諸手当、賞与、昇給なし。
- ・平成16年頃から、非常勤職員の雇止めの明確化を求める要請（総務省）により、相談員の地位の不安定さが顕在化。

3、消費生活相談員の処遇のあり方

(1) これまでの取組

- ・地方消費者行政活性化基金により、「消費生活相談員レベルアップ事業」（相談員研修会の実施）、「消費生活相談員養成事業」（相談員養成講座）、「緊急相談窓口整備事業」（相談員増員の人件費支援）が実施されてきた。
- ・しかし、相談員の地位の不安定さと既存の相談員の処遇改善が残されていること、4年目以降の国の財政支援が見通せないため地方自治体の取り組みが総じて不十分。

(2) 将来像の提案

消費生活相談員団体・消費者団体等を含む地方消費者行政充実を求める団体によるシンポジウム（4月17日）では新しい「専門職任用制度」の導入を要望。

- ・任期の定めがない職員。
- ・専門職として採用し相談窓口配属。
- ・フルタイム（常勤）か短時間（非常勤）かは選択可能とする。
- ・専門職としての適正さや専門性向上は専門的実務研修の充実によって確保。

(2) 当面の対策

将来像を明確に示すとともに、当面の対策としては、

- ①消費生活相談員については専門性の一層の向上と専門性に見合った処遇の改善を推進すること、
- ②相談員の継続的実務経験の重要性を踏まえ、特別職非常勤職員であっても雇止め運用を行わないことを、
国から地方自治体に要請すること。

(3) 国の財政支援について

①消費生活相談員の職務の性質

- ・消費生活相談は、地域の相談者の救済・情報提供とともに、全国の消費者被害情報を国が集約し活用する意義がある。
- ・相談員がPIO-NET 入力を行う作業（国への通知）は国の事務の性質を持つ。
- ・昭和60年から平成16年まで、「消費生活情報体制整備事業」（PIO-NET 端末の整備・運営・入力費用等）に対する補助金が交付されていた。いわゆる三位一体改革に伴い廃止された。
- ・情報入力的前提となる相談業務も自治事務と国の事務の両面の意味がある。
⇒相談員の職務の一定割合は国の事務としての意義がある。

②地方消費者行政活性化基金

- ・利用メニューとして、これまでも「相談員増員に係る人件費の支出」を認めてきたが、さらに平成22年7月21日の使途見直しにより、「既存相談員の報酬引き上げへの活用」を認めた。
⇒消費生活相談業務が国の事務の側面を有することを承認したもの。
- ・しかし、期間限定の活性化基金では、将来の財源確保の目途がないため、地方自治体において相談員の増員も処遇改善も進まないのではないかと。

③提案

- ・相談員の人件費の一定割合（例えば、2分の1，3分の1）を国が継続的に負担すべきではないか。
- ・例えば、地方財政法10条に「消費生活相談業務及び消費者被害拡大防止措置に要する経費」を規定すべきではないか。

＜消費者問題関連法の制定・改正の状況＞

- ・ 2000 (H12) 年 消費者契約法制定 (01年4月施行。契約取消権、不当契約条項)
特定商取引法改正 (内職商法被害、業務提供誘引販売取引規制)
- ・ 2001 (H13) 年 電子消費者契約特例法制定 (確認画面のないネット契約申込み)
プロバイダー責任制限法制定 (ネット上の中傷等の被害対策)
- ・ 2002 (H14) 年 特定商取引法改正 (迷惑広告メール送信規制)
特定電子メール送信適正化法制定 (迷惑メール送信規制)
金融機関本人確認法制定 (ヤミ金融など預金口座不正利用防止)
- ・ 2003 (H15) 年 個人情報保護法制定 (個人情報漏えい被害防止)
食品安全基本法制定、食品安全委員会設置 (BSE事件等の防止)
貸金業規制法・出資法改正 (ヤミ金被害対策)
- ・ 2004 (H16) 年 消費者基本法改正 (消費者の権利尊重への施策転換)
公益通報者保護法制定 (自主的法令遵守と違法行為の防止)
特定商取引法改正 (契約取消権導入)
金融先物取引法改正 (外国為替証拠金取引規制)
金融機関本人確認法改正 (口座譲渡規制)
- ・ 2005 (H17) 年 預金者保護法制定 (偽造カード被害対策)
保険業法改正 (無認可共済規制)
携帯電話不正利用防止法制定 (架空請求対策)
- ・ 2006 (H18) 年 金融商品取引法改正 (投資取引被害の総合的な規制)
消費者契約法改正 (消費者団体訴訟制度導入)
消費生活用製品安全法改正 (重大製品事故報告義務)
貸金業法・出資法改正 (金利引下げ等)
- ・ 2007 (H19) 年 消費生活用製品安全法改正 (経年劣化事故対策)
- ・ 2008 (H20) 年 特定商取引法改正 (悪質商法対策、過量販売解除権等)
割賦販売法改正 (個別クレジット被害対策)
消費者契約法改正 (団体訴訟制度の対象拡大)
- ・ 2009 (H21) 年 消費者安全法制定 (事故情報の集約・公表、すき間事案対策)
消費者庁設置 (消費者行政一元化)