

地方消費者行政専門調査会の第6回の会議までに示された考え方の論点ごとの整理

平成22年10月  
消費者委員会事務局

■論点1. 消費者行政における国と地方のあり方

論 点	会議で示された考え方
<p>(1) 地方の消費者行政に対して国はどのように関与することが適切か（地方自治、地方分権と消費者行政）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 全部、国が縛ってしまえばいい、全国一律にやったらいいという考え方もあるが、多分ポピュラーではない。また、自治事務だから、住民の意向を反映してそれぞれ決めればいい、力を入れなければ、自業自得というのも極端。やはりその中庸で、自治体の自主性、自治権を尊重しながら国の法律がどこまで関与できるのかということ。</li> <li>○ 消費者問題は、自治事務にふさわしいと思う。これを法定受託事務にするとか、相談員を国家公務員にするとかという話ではないだろうと思う。</li> <li>○ 相談業務は、自然発生的な行政ニーズであり、自治事務で、基礎的自治体を中心にした事務になじむもの。基礎的自治体の市町村が創意工夫を凝らして、実態に合った行政サービスを提供すべきだが、自治体の認識が付いてきていないという実態が問題。</li> </ul>
<p>(2) 地方消費者行政を支える財政基盤はどうあるべきか。これまでの国会審議の経過を踏まえ、考え方を整理すべきではないか（地方財政法の改正の議論を含む。）。地方消費者行政活性化基金の期限後である平成24年度以降の財政支援はどうあるべきか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 地方自治体の人事、財政、組織、働く力学を考慮し、4年後以降の国から出るお金がきちんと回る仕組みは、どこをどう変えれば回るのか、パラダイム転換の発想で、地方自治制度なり、地方財政なりを考察した上で、地方消費者行政を審議していく必要がある。</li> </ul> <p>（* 財政基盤、費用負担については以下の論点において具体的に言及）</p>

■論点 2. 国と地方のネットワークのあり方について

論 点	会議で示された考え方
<p>○ 地方公共団体という行政が相談業務を行う意義は何か。</p> <p>(1) 事業者に比べて情報力・交渉力が弱い住民の立場に立って、住民に身近な所で利用しやすいサービスを提供する。</p> <p>(2) 住民からの苦情の相談、その処理のためのあっせん等を通じて得られた情報をその地域の適切な行政対応（被害（拡大）防止のための注意喚起、啓発、事業者規制あるいは福祉など他分野の施策など）につなげていく。</p> <p>(3) 消費者行政に関する諸制度が各地で期待される機能を果たしているかを知るための情報収集インフラとして活用し、制度改善、運用改善につなげていく（いわゆる「センサー機能」）。</p>	<p>○ 住民の側、利用者の側からすると、困ったときにすぐ駆け込める身近なところに窓口があることが重要。市町村には、直接駆け込んで書類を持ち込んで相談できるところがある。これは電話ではなく面談の利点。埼玉県は各市町村に窓口を作る方向で取り組んでいる。</p> <p>○ 市町村の窓口が十分機能していないところでは、相談件数が少なくなる。また、被害を受けても、泣き寝入りする人が30数%いる。まだ、被害の掘り起こしが十分ではないという問題がある。</p> <p>○ 相談の掘り起こしは、相談者、消費者個人が直接窓口を知って、そこへ行くだけではない。例えば高齢者の福祉の部門などでキャッチした情報を相談の方へ回すとか、あるいは税金の滞納とか、ほかの部署でキャッチした情報で多重債務者を発見してこちらへ回すとか、そういう相談の掘り起こしが重要。また、情報を伝達する際には、町内会や婦人団体等の地域のネットワークに情報を広げていくことが重要。このように情報を集め、あるいは情報を伝えるというのは、基礎自治体ならではの業務。その意味では、各市町村に窓口があるということをおろそかにすべきでない。むしろ、広域窓口があることで、うちをつくらなくてもいいとなっては逆効果。</p> <p>○ 地域における相談のニーズにきっちり応えられているかが重要。高齢者の問題が多いのであれば、福祉や介護の分野との連携が必要。</p> <p>○ あっせんが公権力の行使なのか、単なる情報提供サービスなのかとの位置付けは、消費生活センターが行政機関としてやるべき話なのか、公の施設としてやるべき話なのかというところと関係。</p> <p>○ 相談や苦情処理という活動を、民・民の関係で捉えるのか、官・民の関係で捉えるのか。</p>

<p>○ 市町村が相談業務を行う上に、都道府県が相談業務を行う意義は何か。</p> <p>(1) 広域性のある被害についての相談は都道府県で受けた方が的確に対応しやすい。</p> <p>(2) 専門性が必要な相談に対しては、バックアップ体制の点からしても都道府県で行う必要がある。</p> <p>(3) 消費生活センターが設置されていない市町村の補完的な役割を担っている。</p> <p>(4) 市町村における苦情処理を支援するためには、都道府県としても実際に相談業務を行っていないければ適切に行えない。</p>	<p>○ 苦情処理とは何かとか、相談を行政が受けるというのはどういうことか、ということ整理する必要がある。</p> <p>○ 消費者相談を県と政令市でどのように機能分担していくかというのは大きな論点。限られた資源、限られた税金をうまく使い分けることが大事。</p> <p>○ 都道府県が、苦情の相談、あっせんを市町村と同じようにやれば、二重行政となる。</p> <p>○ 県と市が二重行政となるところは、県の方が引くべきところ。</p> <p>○ 市町村にとって県センターの持つバックアップ力というのは、解決への非常に大きな支援となる。支援が必要な部分への広域的支援のセンター機能としての県と、例えば政令市のような、自分でフルセットを持っているところにおけるセンターの相談受付部分を分離し、それによって余剰が生じたマンパワーを更に広域的な支援に振り向けることは、今後の調整の中で可能ではないか。</p> <p>○ 大阪の場合、それぞれの相談者の居住地域に準拠して相談を受けするため、大阪府のセンターは大阪市民の相談を受けない。ただ、市町村でも週に2日しか相談窓口を開設していないセンターでは、開設していない日は府のセンターで補充的に対応している。</p> <p>○ 日本の自治体行政は、義務教育等、県と市の責任がはっきり分かれていないものが多く、責任の所在があいまいになっている面もある。</p> <p>○ 都道府県と市町村がそれぞれやることになっていて、それをどういうふうに整理すれば、効率的で質の高い行政ができるか。例えば図書館に関して、県立図書館を設けると、市町村はそれでいいやということで設けなかった。でも、それではいけないというので、近年市町村がどんどん自前の図書館を設置しているが、今度は、県の図書館は何をやるのが問題となり、二重行政の批判を受ける。例えば県は、県内の公共図書館のネットワークの中核となり、高次の機能を持つ研修とか市町村の体制整備まで目配りするとかの役割を持</p>
--	---

<p>○ 消費生活センター・相談窓口の整備を進めていくために、何らかの設置基準（専門性の確保などのガイドラインも含む。）を設けるべきか。設けるとしたらどのようなものか。</p>	<p>つことが必要になる。消費者行政においても、県の役割というのは、市町村の体制が整ってくれば自ずと変わってくる。</p> <p>○ 県は市町村に対して、①P I O - N E T未設置の市町村の入力支援、②解決困難事案への協力、③相談員の県内広域にわたるジョブ・ローテーションの面で支援すべき。</p> <p>○ 県は、弁護士、建築士等専門家のバックアップ体制を作り、市町村も共有できるようにすべき。</p> <p>○ 自治体の消費者行政は、県境や市境を超えた利害の調整をやっている。熊本市民の苦情というのは、例えば東京や大阪の業者と熊本市民との紛争を、熊本市の消費生活センターがあっせんということで利害の調節をしているわけだが、それが県や市の仕事なのかというのが疑問。</p> <p>○ 市町村、県、国センのやっている相談業務の役割分担をどうしたら一番効果的かを議論してほしい。</p> <p>○ 都道府県が事業者規制などの法執行権限を持っているので、都道府県が直接相談を受けらる中で、被害情報を得て、法執行につなげていくことができる。</p> <p>○ 情報を早い時期に一元的に集約して、早く被害拡大防止の対策を講ずるという観点から、全国に一定の水準を確保する必要がある。</p> <p>○ 相談窓口の体制整備に関して、すべての地域で消費者が利用しやすい体制を構築するためには、広域的な事業の促進が必要。広域単位ごとに消費者相談体制の設置基準や相談員の配置基準をつくっていくとか、人材育成や事故情報の集約化をするとか、そうした工夫が必要ではないか。そのために国の継続的な財政措置が必要であろうと考える。</p>
--	---

- 消費者がどこにいても同じ水準の消費者行政サービスを受けられるよう市町村に相談員のいる窓口の設置を義務化する。独自でできない場合は、広域対応もありえる、国はモデルを示してほしい。
- 高齢者や障害者に対しては、相談員が訪問して聴き取りをするとかの対応も必要。
- 相談員1人では負担が大きい。2人もしくはサポート体制が必要。
- どういう窓口をつくり、そこでどういう情報を得て、それを国でどう集約するのかを考えると、あっせん処理件数というものに注目する必要がある。
  
- 今の相談窓口では不十分だ、もっと強化すべき。市町村ごとに相談窓口を設置する方向で努力している自治体もあるが、広域的な窓口を設置しようという動きもある。将来像として、本当に効果的な窓口としてどういう方向があるべきなのかというとき、他の行政分野も視野に置きながら、あるべき論を議論していく必要がある。
- 自治事務なのだから、国が措置基準とか財政的措置を行うべきではないという考え方から始まって、どういうふうに設置するか、配置するかは自治体の判断にゆだねつつも、今ある活性化基金、活性化交付金を延長するような財政支援はどうかという選択肢もある。あるいは、何らかの設置基準、それは目安的なものなのか、あるいは一定の義務化するようなものなのか、そういうものを設け、なおかつ、それを満たすような財政的な措置を講ずるという考え方もある。相談業務を国の法定受託事務化して位置付けて、そうすれば当然設置基準とか財政措置も伴うことになる。その辺りの議論を進めていく必要がある。
- 全体としてどういう配置をし、どういう体制、窓口をつくるべきかという実質論がまず先行すべき。その次に、それを実現する方策として、目安プラス財源措置で効果が上がるのか、一定の設置の義務付けのようなものが必要なのか、自治事務の中で義務付けが難しいのであれば、法定受託事務化するのか。

<p>○ 単独で消費生活センターを設置できない</p>	<p>○ 消費生活センターは、国がやるべきだ、県がやるべきだ、市がやるべきだと言っても、イメージがなかなかわからない。病院にしろ、労働基準監督署にしろ、警察署、児童相談所、保健所、福祉事務所、消防、学校といういろいろな組み方がある。何がメリットで、何がデメリットなのか、どれに近付けていくべきなのかの議論を行い、国の支援とか措置のあり方とかを検討していくべき。例えば、病院や学校といった消費者行政以外の行政においては、国の法律で国の金が出ているし、配置基準なり業務基準が設定されている。</p> <p>○ 自治体がやりやすくなるように、障害を除くという方向での検討も必要ではないか。例えば、先ほどの相談業務を4日以上行えという義務付けに関して、市町村がセンターを設置する場合も、設置は努力義務になっているが置いた以上は4日以上行えと義務付けている。3日しかできないというところがあったとして、置かないよりは3日やれるほうがいいではないかという印象も持つ。</p> <p>○ 相談に関する事務はあまり類型化されない自然発生的な行政ニーズである。こういうものは自治事務で基礎的自治体を中心にした事務になじむ。国家事務として規制して、基準を全国津々浦々に張り巡らす問題ではない。それは、逆に質の低下をもたらす。市町村が創意工夫をこらして、実態にあった行政サービスを提供すべき。問題は、多くの自治体でこれが重要な分野だと思っていないこと、これをどういうふうに打開するかが一番大きい論点。自治体の認識から変えていかないと、少しお金を出したり、基準・規制を作っても、仏つくって、魂入れずになってしまう。</p> <p>○ 単純に、相談員が足りないから増やすべきとの議論はいかがなものか。余っているところもあるだろうし、二重行政になりうるところは、機能分担をして、適正に配置することも考えるべき。</p> <p>○ 相談窓口で顔見知りがいると行きにくいことがある。</p>
-----------------------------	---

<p>小規模の地方公共団体はどのような対応をなすべきか</p> <p>(1) 専用窓口を設け、相談を受け付ける体制を作る。</p> <p>(2) 周辺の地方公共団体と協力して対応する。</p> <p>(3) 総合受付窓口を設け、適切な相談窓口等の紹介を行う。</p> <p>○ 国民生活センターは相談ネットワークが円滑に機能するためにどのような役割・支援をなすべきか。</p>	<p>○ 小規模な自治体では、費用対効果の関係で毎日開いている窓口をつくるほどのニーズはなく、財政負担も難しい。</p> <p>○ 消費者行政の空白地域について、広域連携で対応している先導的な例があるので、これをもう少し発展させることを提言することも必要</p> <p>○ 自治体間の連携手法の開発も重要で、従来は行政の内部組織の自治体間の共同設置というのは自治法上認められてこなかった。しかし、今年の自治法改正案（継続審議）では、そういったものも共同設置できるようにしましょうという改正案が出ている。そういった面でのサポートも重要。</p> <p>○ 国が動くといっても、現場の相談窓口を支援するということになれば、国民生活センターの役割が重要。国民生活センターがそこへ研修制度の充実・強化などどう関わっていくのか。</p>
--	---

■論点3 消費生活相談員制度及び相談員の支援のあり方

論 点	会議で示された考え方
<p>○ 相談員はどのような能力、資質が求められるか。</p> <p>(1) 消費者問題に関する一定の専門性に加え、コミュニケーション能力、交渉能力、経験等の総合力が求められるのではないか。</p> <p>(2) 多面的な消費者問題について、どの程度高い専門知識を求めるか。必要に応じ、各分野の専門家の支援を受けながら、問題解決に当たることができる能力が求められるのではないか。</p>	<p>○ 相談員は、窓口で相談者から話を聴いて、法の要件を満たすかどうか聴き取り、助言する。事業者に対しては分かりやすい言葉で説得しなければならない。広い意味の裁判外紛争解決機関を担っている。また、個別紛争の解決を超えて、事業活動の中の違法行為を発見・分析して、事業者規制につなげたり、被害防止のための啓発活動をする総合的な能力が必要である。</p> <p>○ 相談員の専門性とは何なのか。基本的には、ゼネラリストだと思うが、どういうレベル、ベースで専門性を要求していくのか。</p> <p>○ 「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。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。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。</p> <p>○ 関係法令の改正が頻繁であり、定期的な研修が必要。</p> <p>○ 大阪では、消費生活センターの顧問弁護士となって法律相談の支援体制を確立している市が増えている（1府、9市）。相談・あっせん業務において、相談員が、常時弁護士の助言が得られるようになっている。また、月1回、弁護士会と大阪府の消費生活センターの共同事例研究会をやっている。これには府内各市の相談員も参加している。</p> <p>○ 京都府では、安全・安心チームを作って、相談員にアドバイスを行うほか、相談員のあっせんで、うまく解決できないものは、弁護士のチームがあっせんをやって解決を図るといふ試みも行われている。</p>



<p>○ 相談員の多様な働き方に応じた制度的な選択肢を用意すべきではないか。</p> <p>(1) 相談員一人ひとりの希望する勤務形態（週何日、何時間勤務）や経験・能力の差に応じて、処遇の制度にも多様な選択肢が必要ではないか。</p> <p>(2) 相談員のほとんどは、1年更新の非常勤職員として採用されているが、専門性や経</p>	<p>○ 相談の難易度というのが全然違う。中には1件やって、ほとほとくたびれてバーンアウトしてしまう場合もあり、そのため、弁護士と週に1回相談できるスーパーバイザー機能を付けたり、弁護士とか司法書士とかのアドバイザリーグループを作ったところ、同じ件数でも全然処理の速度とか負担感が違ってきた。</p> <p>○ 消費生活センターの中で、案件として最終的に弁護士さんに何らかの形をしていただかないと解決できない案件は増えている。こうした弁護士の機能を消費生活相談の中に組み込んでいくための仕組みづくりは、県の単位で広域的に考える必要がある。</p> <p>○ 弁護士を直接窓口に住らせることについては、相談員的なレベルのスクリーニングと相談員に対する解決支援の後で、なお、弁護士の出ていく必要性を判断した上でないと、費用対効果の意味で、最初からやっていただくのは難しい。</p> <p>○ 相談員は、相談者とともに限界までやって、どうしても壁があるというときに、弁護士にお願いする。初めから弁護士にお願いしては、スキルは磨かれないし、法律の改正（を提言する）ということにも結びつかない。</p> <p>○ 非常勤で働くことにメリットを感じる相談員もいる中で、相談員の制度をよりプロ化していくことを目指すのか、プロ化していくのであれば、働き方もプロ化していくことになる。</p> <p>○ 新しい「専門職任用制度」の導入が必要。内容としては、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）かは選択可能というもの。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。</p> <p>○ スキルアップをはかるためには、長期勤務が望ましい。任期付短時間勤務職員制度は、相談員のように高いスキル、経験が必要な人たちに適した制度ではない。任期の定め</p>
--	---

<p>験を生かして長期間働きたいという相談員のニーズにこたえられる仕組みとなっていないのではないか。</p> <p>(3) 任期付短時間勤務職員は、新しい仕組みであり、3年から5年の任期はあるが、業務が一定期間内に終了することという制約があって、あまり使われていない。専門性に着目したより柔軟な任用制度を導入できないか。</p> <p>(4) 任期の定めのない常勤職員になるという選択肢についてどう考えるか。人事異動があり必ず相談員の業務を継続できるという保証はないことや、定数面の制約があること等をどう考えるか。任期の定めのない専門職任用制度（常勤あるいは短時間勤務）についてどう考えるか。</p>	<p>い短時間勤務職員制度ができないか。</p> <p>○ 任期付短時間勤務職員制度は必ずしも消費生活相談のように恒常的なものにはなじまない。</p> <p>○ 任期付短時間勤務職員について、現行では、要件が限定され、活用しにくいとの指摘が多い。例えば消費生活相談員について、任期付短時間勤務職員として任用することは、現行法の要件では非常に厳しいが、「サービスの質の向上」も要件に加える法改正を行えば、可能である。</p> <p>○ 50万人近い非正規の職員が現場にいる。公務能率をよくするため、この人々の処遇改善をどうすべきかという視点で考えると、（任期付短時間勤務職員の）要件を細かく規制する意味はない。</p> <p>○ 要件の問題は何とでもクリアできる。消費者行政についても、この要件を満たすという意味においてはいくらかでも工夫の余地がある。</p> <p>○ 専門職の常勤職員とする提案は、今でも技術系の一般職常勤職員という形で可能、ただし、専門職と言っても、10年に1度は、他の行政分野の経験を積むこと、人事管理上、この職種として、50人～60人の人数が必要である。県と市の人事交流も考えられる。</p> <p>○ 専門職常勤職員は図書館の司書とか、保健師とかある。相談員を同じように位置づけることは法的にはありうる。あまり向かない人を雇ったときにどうするのかという話は相談員だけではなくてある。ただ、常勤化を自治体はすごく嫌がる。どういうわけか、相談業務なんていうのは常勤化を嫌がる。なぜ非常勤でなければいけないのか、なぜ常勤化できないのかという事情はえぐるべき。</p> <p>○ 厳しい財政状況の自治体にとって、相談員を一般職のあるいは専門職の常勤職員化するという提言は、現実感に乏しい。</p>
--	---

<p>○ 非常勤職員制度の中で、専門性や経験を適切に評価し、待遇に反映する仕組みが必要ではないか。</p> <p>(1) 地方公共団体が条例や要綱等で定めれば、ある程度対応できるものか。</p>	<p>○ 法改正による新しい制度の構築ということで、イギリスのジョブシェアのような任期の定めのない短時間勤務職員について可能性としては十分考えられる。ただ、任期付短時間勤務職員制度の要件緩和に比べるとハードルは少し高いのではないか。</p> <p>○ 非常勤職員だとしても雇い止めということは、職務の性質上、適切でないことをアピールする必要がある。</p> <p>○ メールなら在宅勤務みたいな形で相談員さんが、例えば産休で休んでいるとき、家でできるとか、雇用形態をもう少し広げることができるのではないか。</p> <p>○ 直営の消費生活センターでは相談員は非常勤であろうと公務員ですから、センター所長等の管理職・行政職員の指揮命令と管理監督の下に勤務をしている。行政職員と対等な立場で連携しているのではない。相談業務は、知事や市長の名の下に助言なりあっせんの権限を行使する。ただし、業務の内容について、常勤の行政職員が把握できなくなって、相談員さんのほうがずっと詳しくて、お任せ状態になっているという問題がある。相談員は公務員として役所の指揮系統の中で働いているのだという面の位置付けが必要。他方、民間委託されているセンターでは、相談員は行政職員の指揮監督を受けないために、両者の間に衝立を立てている状態。相談員を役所の中に位置づけるために民間委託は廃止して、直営に戻すべき。</p> <p>○ 相談員の能力、資質などについては、評価の仕方が非常に難しい。よくできる方は評価をして、待遇改善して、ちょっとできない方については給与カットとか。能力評価みたいなところを論点として必要ではないか。</p> <p>○ 相談員や窓口も改善していくため、その中での評価とか、利用者、相談された方の満足度を調査しつつ、相談窓口体制を充実していくことが必要。</p>
---	---

<p>(2) 他の職種(他の相談員、指導員、司書等)、とのバランスがどの程度制約となるのか。</p> <p>(3) 現在3つある相談員の資格制度とは別に、新たに国家資格として相談員制度を作ることは、待遇改善に有効か。</p> <p>○ 地方公共団体にとって、相談員の処遇改善は人件費増加要因となることが、実質的な障害となっているのではないか。</p> <p>(1) 国が相談員の待遇改善を支援することは可能か。地方消費者行政活性化基金は、国会の議論も踏まえ、集中育成・強化期間</p>	<p>○ 特別職の非常勤職員としての枠内での処遇改善であるが、単価の引き上げ、他の非常勤、比較的単純な非常勤の職員との差異化を図るということで、消費生活相談員の専門性を評価して単価を引き上げることについて、従来、自治体がかかなり後ろ向きだったが、最近、消費生活相談員についてだけ増やすということが自治体で増えていると聞いている。専門性を評価して、単価の区別が可能なのではないかと比較的多くの自治体の人事課長は考えている。</p> <p>○ 実は今非常勤というのはものすごく多様性に富んでいて、仕事の面ではひと括りにできなくなっている。勤務時間がフルタイムではないというだけなので、全く知的な整理ではない。ところが自治体のほうは、例えば消費生活センターの相談員の単価を上げたらどうですかという話になると、いや、みんな上げなければいけないからお金がかかって大変だという忌避反応を示す。もっと細分化をして、難易度の高い仕事は高くする。そうでないものは低くてもいいとか、経験の有無によって変えろとか、そういう工夫が必要である。公立病院の非常勤の医者ですでにやっている。そうすれば、処遇改善はある程度は予算措置だけでもできる。</p> <p>○ 消費者や事業者に対応する上ではっきりした資格が必要。今日の相談業務の専門性からすると、国家資格として、専門的な資格のある人が相談業務を担当すべきもの。</p> <p>○ 非常勤特別職という位置づけで、あたかも労働基準法の適用がないかのような扱いがなされ、時間外手当も払われないということがあつた。地方財政が厳しい中で、そのような労働基準法の一種の潜脱がなされているのではないか。</p>
--	---

において増大する業務に係る人件費等に充当することが可能となっていたが、さらに消費者庁において検討を行い、既存の相談員の報酬引上げにも使えることとなった。この経過を踏まえ、将来、どのような支援を考えるべきか。

(2) 相談員の事務のうち、P I O-N E Tへの相談情報の入力などにより国の情報収集に協力している事務は、国の事務として位置づけることも可能であり、そういう事務について国が人件費支援を行うことをどう考えるか。

- 消費生活相談員の職務の性質として、消費生活相談は、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P I O-N E T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」（P I O-N E T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が、いわゆる三位一体改革に伴い廃止された、情報入力の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等により、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。
- P I O-N E Tへの入力は、国の事務として位置付けることが可能かということは、第1次分権改革のときにも国の事務、自治体の事務というのは切り分けましょうという発想の下で機関委任事務をなくしたという経緯からも、自治体の職員として位置付けられている相談員の方がやっている事務の一部についてだけ国の事務が入りこむというのはそぐわないのではないか。
- メルクマールに合致すれば、自治事務だけれども、国は義務付けることはできる。ですから財政的な支援というのが結び付き得ることは確か。だからといって、端末で入力をしておられる行為が国の仕事・事務だということにはならない。自治体の事務だけれども、国のサポートが受けられるのはどういう事務なのかという切り口のほうがまだ筋がいいのではないか。

<p>(3) 相談員の配置等について、国が何らかの基準を設け、その人件費を国が支援するという意見もあるが、どう考えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 自治体の消費者行政の疲弊の原因の一つは、P I O - N E T業務にある。本来の相談業務に加え、P I O - N E Tに起因する膨大な追加的業務がある。1件あたり平均60分かかる。ただ働きとなっている。国から財政支援をしてほしい。</li> <li>○ P I O - N E Tへの入力は、相談員にとって、きちんと相談したものを入れていかなければならないということで負担はかなりある。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ どのような行政分野であれ、例えば現在自治事務として位置付けられているものを法定受託事務にするとか、あるいは自治事務として義務付けていないものを新たに義務付けるような見直しを行うのであれば、法定受託事務のメルクマール、自治事務の義務付け・枠付けで示されたメルクマール、施設・公物設置管理の基準等重点3事項についての具体勧告に適合的でなければならない。そことの適合性を判断した上で、なお、行うかどうかということ。</li> <li>○ 入力事務というのは、多くの自治体では自治事務にも、法定受託事務にも分類されていない。強いて挙げれば自治事務ではあるが、システム全体の管理、所有が国民生活センターの中で、そのお手伝いを自主的にやっているということになるのではないか。事務の性格とか自治体にとってどういうメリットがあるかという点から、一回整理する必要があると思う。自らに役立つので自分のところのお金で受ける考えもあるし、国民生活センターの事務だから受けない、あるいは、どうしても受けなければならないなら、端末の管理費とか、人件費をよこせという考え方もある。多分、自治体で正規に位置づけて、自分のところでやろうと、予算のときにきちんと整理していないのではないか。</li> </ul>
--	---

■論点 4. 地方の消費者行政の充実・強化のための情報の収集・分析及び情報提供のあり方

論 点	会議で示された考え方
<p>○ 地方消費者行政における情報ネットワークの位置づけ</p> <p>(1) 消費者からの相談、苦情を広く集め、集約、分析、共有することで、個別相談の処理、注意喚起・啓発、法制度の運用、政策・制度の企画立案など消費者行政の各分野に役立てることができる。このような情報ネットワークを強化することは、今後ますます重要となるのではないか。</p> <p>(2) 情報ネットワークには、地方レベルで運用されているもの、分野別に運用されているものなど、種々あるが、全国各地をつなぐ基幹的ネットワークとして、P I O - N E T を位置づけ、その価値をさらに高めていくべきではないか。</p> <p>(3) 情報ネットワークの構築、運用における国と地方の役割分担はどうあるべきか。また、消費者庁と国民生活センターとの役割分担はどうあるべきか。</p> <p>○ 情報の収集</p>	<p>○ 国や自治体で広く多くの情報を集めて活用すべきである。食品、消費生活用製品、医薬品・医療機器等各消費者関連法律対応での縦割り行政の弊害をなくす為に関連部署との情報を共有し、被害の早期発見、救済、表示の改善等につなげる。地方自治体においては、消費生活センターには、消費生活相談対応とともに、より専門的分野担当の相談員強化も必要になる。</p> <p>○ 自治体で消費生活センターを持てば、それはネットワークの中心として機能するという</p>

<p>(1) 地方における情報収集拠点として、消費生活センターの設置を進めるべきではないか。</p> <p>(2) P I O-N E T が置かれていない相談窓口で受け付けられた相談に関する情報をネットワークの中にどのように取り込んでいくべきか。</p> <p>(3) 地方の消費者行政担当部署に、その地方内の情報が集約される仕組みが重要ではないか。他の行政部門に入る消費者問題に関する情報が消費者行政担当に流れるような仕組みをどう作り上げるか。</p> <p>○ 情報の分析</p> <p>(1) 国民生活センターは全国的な観点から、被害が急増している事例や悪質商法の新たな手口などの分析を行っているが、さらにきめ細かい調査分析を行う必要はないか。</p> <p>(2) 地方においてその地方の特徴に応じた分析を行うことが必要ではないか。</p> <p>(3) 地方において商品等の事故に関する情報を分析するための専門性を確保する必</p>	<p>のはわかるが、消費生活センターを置くまでの力はないが、相談窓口なら置きましょうという場合、ゼロよりは推奨すべきではないかと思う。</p> <p>○ 県として、市町村から被害情報を積極的に収集して、執行につなげていくべき。</p> <p>○ P I O-N E T 未設置の市町村の相談情報の入力を県が支援すべき。</p> <p>○ 週3日以内の開設の窓口でP I O-N E T が配備されていないところの相談件数はほとんど反映されていない。こうしたものも大切にし、何らかの形で補完すべき。</p> <p>○ 東京都では、重大事故に関して、消費者行政担当部署に情報が集約される仕組みを作った。こうした仕組みを全国的に整えていく必要がある。</p> <p>○ 自治体の中が縦に割れていて分断されていて横の連携がうまくいってない。消費者行政に限らず、児童虐待とかDVにも当てはまる。だから論点を整理していくときに、消費者行政だけに限らずもっと全体の自治体のあり方を問うような、そういうふうな論点設定にした方が迫力が出る。</p> <p>○ 取引被害情報について、第1次フィルターとして、相談担当者によるアラーム付をする、国（国民生活センター）は、アラームの付けられた情報のみを分析することとするしたらどうか。</p> <p>○ アラーム検索みたいなものはかかっていないのか。例えば、検索かけていけば、複数案件出てきたら、普通はポップアップするとか、そういうのがあれば、幅広く検索かけて探していけるのではないか。</p>
--	--



<p>要があるのではないか。</p> <p>○ 情報の提供、共有、活用</p> <p>(1) 国、地方を通じた行政内部の情報共有を双方向で進め、的確な相談対応、法執行及び政策の企画立案につなげるべきではないか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国民生活センターは現場の相談員向けの情報提供を行っているが、国としてさらに積極的な情報提供はできないか。</li> <li>・ 地方独自にメーリングリストなどを作って情報共有を行っているところもある。このような取り組みをさらに進めるべきではないか。</li> </ul> <p>(2) 消費者向けの情報提供をさらに効果的に行うには、地域の消費者団体等のネットワーク、福祉部門のネットワークを活用するなどさらなる工夫が必要ではないか。</p> <p>(3) 適格消費者団体の活動支援のための情報提供はいかにあるべきか。</p> <p>○ P I O - N E T の利用価値の向上</p>	<p>○ 消費生活センターから国や関係機関への一方的な情報提供にとどまらず、国の行政機関に寄せられる専門分野の苦情相談情報（注；例えば、金融庁、総務省、経産省、農水省等）についても、この情報の中に入れて、相談情報の共有化を進めることが必要。情報ネットワークを国全体でもっと広げていくことが必要。</p> <p>○ 国の行政機関でも、相当数（例えば、年間300件以上）の相談を受けている行政機関は、自らも入力すべき。都道府県も JAS 法や宅建業法の相談が多いので入力すべき。国も情報提供を行い、みんながこの制度を支えていると現場の人たちが思って仕事がやれるようなシステムを作るべき。</p> <p>○ 情報が自治体から国に流れるばかりで、国から自治体に流れる量が少ない。片務的状況を解消すべきである。情報面で自治体に対する相談業務を支援する情報提供を復活させる。自治体の要望を調査後、消費者庁が収集した情報を P I O - N E T に入力する。</p> <p>○ 消費者にとっては情報提供の発信源の一元化として消費者庁からの総合発信が分かりやすい。</p> <p>○ 地方自治体が小さな予算で地方単位の広報をやるよりも、国がまとめてテレビスポットなどで広報する方が費用対効果は大きい。</p> <p>○ 基金で作った啓発用のDVDなどを他の地域でも使えるよう、消費者庁で情報を集めて、上手に使ったらどうか</p> <p>○ P I O - N E T の役割が、当初の消費生活相談処理の支援（相談員の情報交換）の目的</p>
---	---

<p>(1) P I O-N E Tの活用範囲(用途、利用者)が拡大しているが、これに応じて設置の基準についても見直していく必要がないか。</p>	<p>から、被害拡大防止のための事業者規制等の法執行への活用、消費者行政の企画立案・消費者への情報提供への活用と拡大している。こうした用途を承認し、さらに促進してよいのではないか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ P I O-N E Tは現在のところ、検索だけ必要な場合には設置されない。このことについて、入力に汗かいてくれているところに対する支援なのだと考えるのか、それとも、消費者行政をよくするという面では消費生活センターを設置してなくても一生懸命やっているところも方向性は同じだと思うので、(P I O-N E Tを設置すべきと考えるのか)そういう可能性も論点になる。</li> <li>○ 消費者にプラスになることだったら、フリーライド(入力せずに検索だけする)でもいいのではないか。</li> <li>○ 入力作業が非常に負担になるために、現在P I O-N E Tを導入できていない自治体についても、入力のためにかかる経費などを助成することによってP I O-N E T設置に誘導していくことが必要ではないのか。</li> <li>○ 現在でも要件を満たすはずの週4日以上窓口でもまだまだ未設置のところがある。やはり人的体制が予算面なども含めてバックアップをされないことには、このP I O-N E Tシステムの精度を高めるということにならない。</li> <li>○ 1人体制の窓口でP I O-N E Tを設置した場合、入力や管理が大変。県が入力するという選択もある。</li> </ul>
<p>(2) P I O-N E Tへの迅速、的確な情報入力をどのように支援するか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ P I O-N E T入力時の問題点について、相談現場で相談員が直接入力しているが、個人によってバラツキが多い。十分チェックされないまま決裁されることもある。相談員の研修など、入力の精度を高めるためのシステムづくりが必要。</li> </ul>

<p>(3) P I O-N E Tに入力される情報、閲覧できる情報の内容をさらに広げ、利用価値を高めていくためにはどのような環境整備が必要か。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 入力作業が今 60 分ぐらいかかるのは非常に効率が悪い。書き取りのときに大体必須要件もここだけは絶対に聞かないといけないというところは押さえておいて、それ以外は入力で漏れてもOKとか、何か目的に合うような形で効率化すべきではないか。</li> <li>○ P I O-N E Tについては、記載要領ももっと簡素化を多分できると思う。民間のカスタマーサービスセンターでやっているような入力情報があれば、十分な部分もたくさんあるので、その辺もっと入力しやすいようなシステムをつくるとか対応ができるのではないか。</li> <li>○ P I O-N E Tには、相談者の氏名・住所等の個人情報は登録されていないが、報道情報等との照合により特定できる可能性や、当該事業者にとっては特定できる可能性があり、情報を利用する際、相談者の保護に配慮が必要。</li> <li>○ （相談窓口で）消費者が自分の情報がどのように活用されるかよく分からないで話している。そのような情報を、その自治体の外に送ることに疑問を感じることもある。</li> <li>○ P I O-N E Tは業界用語ですから、国民はわかりませんから、国民に理解をしてもらおうと思ったら、もっとわかりやすい名前にしないといけない。</li> </ul>
--	---

■論点5. 地方における商品テストのあり方、人材の確保について

論 点	会議で示された考え方
<p>○ 地方消費者行政における商品テストの位置づけ</p> <p>(1) 地方において、商品の機能、安全性等に関する技術的な問題への対応力が必要ではないか。技術的な内容の相談に対応する上でも、また、消費者安全法に基づく消費者事故等の通知にあたって、あるいは、一般向けの注意喚起などにおいても技術的な問題を理解し、具体的な事案に適用できる体制が必要ではないか。</p> <p>(2) 施設、人材面で制約のある地方において、自ら商品テストを行う意義は何か。①住民の相談事案について、迅速に対応することができる、②地方の実情に応じて商品の機能等を調べることができる、③住民に対して実体験させるなどの啓発活動に有用であるなどが考えられるがどうか。</p>	<p>○ 商品テストにおいて技師の技術力が問われるが、相談現場で消費者に納得いく説明ができる、あるいは、メーカーに対して、専門性を有して交渉できる、そういう人材が地方に必要。</p> <p>○ 論点の(2)に関して、②の試買テストや③の普及・啓発テストというのはリソースが無限にあるのであれば可能であるが、限られているため、一番重要なのは①の苦情テストである。</p> <p>○ 県が苦情テストを行う基準としては、被害の未然防止、拡大防止につながるような公益性が認められるかどうかを見ている。あまり、公益性が認められないものは、民間テスト機関等を紹介している。</p> <p>○ 都道府県や政令市でできる商品テストは、クリーニングの鑑定のような簡易なものや普及・啓発テストに限られるのではないかと。県レベルで商品テスト室を持って分析機器類を備えても、非常に非効率で維持が大変である。職員も専門分野ごとにフルセットで維持するのは大変だ。</p>

<p>(3) 施設、人材面での制約を考えると、地方公共団体内部の資源の共同活用や、地方公共団体間の協力を進める必要があるのではないか。県等を越えてブロックごとに協力する体制を組むことはどうか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 商品テストについて、県で簡易テストができる設備を持つべき、消費者啓発にも活用できる。高度な分析は近隣の専門機関と連携する。</li> <li>○ 商品テストというのが、原因究明のためということもあるが、同時に商品テスト室があるということで、地域の消費者にとっては、その利用によって消費者教育の面も持っているということも考えていただきたい。</li> <li>○ 原因究明に関して、地方において、ワンストップでできるものはおのずと限られるのではないかと。例えば、その地域でしかつくられていないとか、その地域でしか使われていない、あるいはその地域に非常に特殊な経験なり蓄積があるといったようなものであればそれに特化するのではないかと。そうでないものについては地方公共団体間の協力を進めることが考えられる。その際、施設の共同設置など、協力の形式はいろいろ考えられる。</li> <li>○ 自ら対応できない分野の持ち込みがあったときは、県の工業試験場の協力を得ることがある。ルール化されてはいないが、事実上行っている。それでも対応できないときは、国民生活センターやN I T Eに依頼する。</li> <li>○ 国のほうでどう考えるか。国の出先のなものをつくるということも考えられるが、これは地方で既にあるものを共同利用するというのを比べると、全体の方向としては、国の出先というのとはできるだけ廃止したり、統合したりという方向だから、これはあまり積極的に考えるべきではないのではないかと。</li> <li>○ 地方の商品テスト室の共同利用といっても、買った機器は捨てているか、テスト室の中でほこりかぶっているから、使える機器はほとんどない。最近精密な分析機器を買っているのは十数県にとどまっている。残りの五十数か所は機器を買っていない状態であり、共同利用ということもしにくい。そこで、商品テストの種類を分けて、都道府県・政令市で無理な商品テストについては、各ブロックに機器や専門的人材を拠点集約化するという形で</li> </ul>
--	--

<p>(4) 国として、地方の商品テストをどのように位置づけ、国民生活センターはどのような役割を果たすべきか。製品評価技術基盤機構（NITE）など他の国の機関との役割分担をどのようにはかっているのか。</p>	<p>新しく出発するという形で提案したい。国のブロック機関が増殖する形ではなくうまく工夫する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 現在、各自治体でどういう機器を備え、どう使っていて、まだ使える余力があるのかどうか。それを自治体相互で融通し合う、依頼する。場合によっては費用負担も取り決めておいて、そこをどんどん積極的に使えるというルールがあってもいいのではないかと。</li> <li>○ 県の中でも、工業試験場、食品加工研究所、農業試験場とかがあって、資機材や研究者を持っている。そういうところが連携をとれば、かなりのことはできる。問題はその連携ができていないことである。本当は自治体の中で連携をとって、一定のルールをつくって、気兼ねなく委託というか、依頼できるようにすれば随分力になる。さらに言えば、そのたぐいの試験研究機関は、供給者支援組織であり、消費者の方向を向いていない。自治体の行政組織自体を消費者志向に変えて、自治体の持つ資源をこの分野に振り向けるべきである。もっと地域密着型で都道府県の持てる資源の連携したフル活用というのが1つの方向なのではないかと。</li> <li>○ 平成20年3月の国民生活審議会の報告書の中で、「国民生活センターが全国の関係機関のテストの実施状況についてデータベースを作成」とある。すべての機器を国センにとか、すべての機器を自治体にということは現実的ではないが、ちょうどNITEの報告の中で、NITEの全国のいくつかの拠点で、燃焼問題に強いところとか、仕分けをしておられるようなことを、全国の都道府県及び国センで、都道府県でどこかを拠点にできそうなところ、それから国センで、ここはもっと重点的にやっていると、そういうふうにして、総体として相談の現場で何とかこれを紛争解決のために原因究明してほしいというものをできるだけ多く酌み取っていけるということが必要ではないかと。</li> <li>○ どういう商品テストが求められているのか、数多いテスト機関について、どこまででき</li> </ul>
--	--

<p>○ 人材の確保、育成</p> <p>(1) 地方の消費者行政の担当部署において、技術の分かる人材をいかに確保し、また、育成するか。消費者行政以外の部署も含めた人事ローテーション、他の地方公共団体との人事交流などについてどう考えるか。</p> <p>(2) 消費者行政に特有、あるいは頻発する技術的な問題について知識やノウハウを蓄積する必要がないか。そのための研修システムを考える必要はないか。</p> <p>○ 各機関の連携、情報共有</p> <p>(1) 技術的に高度な問題への対応や資源の有効活用の観点からは、テスト施設を有する各機関の間の連携や、テスト結果の共有を進めることが必要と考えられるが、この連</p>	<p>て、どの機関に余力があるかなど実態をもう少し把握した上で方向づける必要がある。この専門調査会で最終結論を出すというよりも、別途検討が必要である。</p> <p>○ この分野というのは、法律とか制度によって、義務化されたものではなくて、住民の安全・安心のために、よかれと思ってやっているという、そこが基礎にある。その点は、消防・救急とは異なる。この安全というものを国と自治体とがどういう役割分担をするのか、自治体行政だけではなくて、大きな観点からの整理が一回必要だろう。</p> <p>○ テストの職員は1人いればいいというわけではなくて、食品、繊維、機械、化学、電気、建築とか、各分野の職員がいて、各分野の機器がないとできない。それを各県がフルセットで維持するのは大変だ。</p> <p>○ N I T Eなど技術の高いところに研修に行けるようなそういう仕組みを作ってほしい。</p> <p>○ 一から人を育てるのは地方では難しい。テスト室の職員の採用のときには、民間である程度技術を身につけた人を採用する。</p> <p>○ 今、生活科学部門にいる2人は、県の薬剤師という職種で採用している。人事ローテーションの中で違う分野を経験することになる。</p> <p>○ 各地のテスト結果をうまく集計すれば、もう少しテストも効率よくできるのではないか。</p> <p>○ 国民生活センター、都道府県センターは、商品テストの企画・立案・分析のできる技術職員を配置し、相談内容に即して、必要なテスト内容や適切なテスト機関等を判断するコーディネーターの役割を担うことが必要である。</p> <p>○ 県の試買テストについては、今年度何をやるかについて、国民生活センターに報告して</p>
---	---

<p>携、協力体制をどのように作り上げるか。</p> <p>(2) 国民生活センターには、商品テストにかかる中核的機関としての役割が期待されているが、全国の商品テスト機関のデータベース化やテスト結果の共有など、商品テスト機関のネットワークをいっそう強化していくべきではないか。</p>	<p>いる。</p> <p>○ 道の試買テストについては、今年はこんなものをしたいと国民生活センターに挙げているので、重なるということはそんなにはないと思う。テスト結果は国民生活センター等にも報告して、中には国民生活センターの雑誌にも取り上げられるものもあるので、全国的に共有できているように思う。</p> <p>○ 九州の私が、北海道や静岡のテスト結果を見て、消費者の相談に答えているという現実がある。また、ある県が、各県のセンターのテストや消費性能に関する学会誌をデータ化したものを検索、利用したこともある。データの共有化というのも今後もっと広くできるのではないか。</p>
--	---



## 【その他】

### ■全般

○自治体は、金を国がくれたからやるとか、基金があったからとりあえずやるとか、そういう対応になっている。それでは不十分と思うが、何が不十分か、こんな不具合があるということを説得力をもって示す必要がある。体制が不十分な結果、こんなひどいことが起こっているということでもよい。

○地方消費者行政についても何とかパラダイムの転換ができるような議論をしたい。

○地方行政は、いまだに発展途上のコンクリート重視で、ソフト中心の行政が伸びない。消費者行政、図書館とか教育とか人件費中心の行政分野は、全体的な財政引締めの中で打撃を受けている。成熟社会の地方財政にすべきである。

### ■地方自治体による法執行のあり方

○政令指定都市は、保健所設置市となっており、食品衛生法等に関しては、法定受託事務として、県と同等の監視・指導権限を持つ。ただ、同じ食品でもJAS法に関しては、監視・指導権がない。この辺は、消費者にとって分かりにくい。

○国会の審議でも、法執行の部分が弱かった。相談業務のかなりの部分を占めている特商法分野の行政規制が不十分になっている。

○悪質事業者が法律に基づいていろいろな処分を受けたり、指導を受けたりする法執行の部分が、職員が非常に足りないとか経験が不足しているという問題があって非常に不十分ではないかと受け止めている。

○行政法的にみると、特商法なども含めて、法制度自体が非常にアバウトであり、立法論として検討する余地がある。法執行を議論する中で、並行してやったらいい。

### ■消費者団体等との連携協力体制の構築

○消費者団体は、市場の監視役としての役割がある。地方では、活動が見えなくなっている、支援が必要。

○仙台市では、消費者運動と環境運動が分裂進化する傾向が出てきた。その中で会員の高齢化もあって、消費者運動に携わる団体の停滞が見られる。

○消費者行政の分野は、消費者団体をはじめ、住民のネットワークが活かせる分野である。行政組織に関わらない、消費者団体を含めた人づくり、組織づくり、ネットワークづくりを考えてほしい。

■地方消費者行政の充実強化に向けた組織体制

○うまく工夫をしてブロック別の拠点の集約化ということができれば、拠点にいる技術の職員と、それから都道府県、市町村の職員相談員は顔の見える関係になると思いますので、大変相談も持ちかけやすいということになる。

■地方消費者行政の充実強化に向けた人材育成のあり方

○消費者行政は専門職として位置づけ、職員を育成していくべき。

○相談窓口、相談員を置くだけでなく、庁内の安全部門や福祉関係との連携役となる専任職員が必要。