

地方消費者行政の強化に関する意見

(第7回専門調査会発言予定事項)

2010年10月20日

オブザーバー 池本誠司

資料2-1 論点2 (2) 消費生活センターの整備、同 (3) 小規模自治体への対応

論点3 (4) 相談員の事務への人件費支援

(提案)

- ①消費者安全法10条2項を改正し、市町村についても消費生活センターの設置義務を定めるべきである。
- ②常設的な消費生活センターを独自に設置することが困難な小規模自治体については、都道府県と市町村の広域連合によるセンター設置を選択肢として提示することにより実施を促すことが適切である。
- ③市町村独自のセンターまたは広域連合型センターの設置・運営に対し、国は必要な財政措置を講ずべきである。

(理由)

(1) 現状

・現行法制度

都道府県は消費生活センターの設置を義務としているが、市町村は努力義務にとどまる(消費者安全法10条)。

消費者行政活性化基金により、相談窓口の設置・運営について3年間の財政支援措置を講じている。

・活性化基金の効果

期間限定の活性化基金は、相談窓口の設備費や単発型の啓発事業費の支出に傾き、4年目以降に財政負担を残すような相談体制の整備や相談員増員等への支出にそれほど結び付いていない。

・地方交付税措置の効果

地方交付税の基準財政需要額の増徴措置(90億円増加)が行われたが、実際には自主財源は11億円しか増加しておらず、逆に自主財源を減少させている地方自治体が約3割にも達している。つまり、センター設置義務等を伴わない一般財源措置では、消費者行政の強化に結び付かない。

・PIO-NET配備の実情

国の予算でPIO-NETの設置が可能な週4日以上相談窓口のうち、765団体(43%)はPIO-NET未設置であり、その原因は情報入力に要する人員や人件費が確保できないという理由が挙げられている。つまり、人件費の確保がなく設備のみ国が手当してもほとんど効果がない。

(2) センター設置がなぜ必要か

・地方自治体の立場から

地方自治体にとって、消費者行政の基盤は消費者の被害・苦情を受け付ける相談窓口である。地域の消費者被害の実態が明らかになってこそ、地方自治体が自ら消費者行政を強化しようという議論が始まる。相談窓口がない市町村は、被害な少ないから消費者行政は必要ないという錯覚に陥る。

・消費者の立場から

地域の消費者にとって、①いつでも相談できる常設的な相談窓口があること、②専門的知見を有する相談員による助言が受けられること、③最新の消費者問題の情報が提供される（PIO-NETの配備）ことが必須であり、つまり消費生活センターの機能（消費者安全法10条1項、政令6条、府令7条）を有する相談窓口を整備すべきことは、すべての市町村に求められる基本的な水準である。

・国の立場から

国にとって、PIO-NETの配備によって、地域の相談情報を全国的な被害防止の情報として活用できる。

(3) 小規模な市町村にはセンター設置は無理ではないか

・基本は各市町村に設置

基本的には、すべての市町村がそれぞれ消費生活センターを設置して、関連部署が連携して総合的な消費者行政を推進することを目指すべき。

・小規模市町村への選択肢の提示

消費生活相談員を毎日配置することが困難な小規模市町村の場合は、広域連合等の方式により市町村が共同して消費生活センターを共同設置する方式を選択肢の一つとして提示することが適切である。

こうした選択肢を国が提示しておくことにより、すべての市町村が消費センター機能を備えることが実現可能となる。

・効果的な広域連合

広域連合や共同設置や委託方式等が効果的に運営されるためには、①県と市町村が共同して広域連合を設置すること、②特定商取引法や景品表示法などの法執行権限を広域連合に付与することなど、相談処理機能と被害防止機能の連携を図る組織が有効だと考えられる。

(4) 地方分権改革の中で、国がなぜセンター設置を義務付けるのか

・消費者被害が多発している

架空請求激増時（平成15年）を基準にすると、その後の相談件数が減少しているように見えるが、10年間でみると2倍以上に増加しており、高齢者被害、インターネット取引被害、金融商品被害など被害救済と防止措置が必要な分野は多い。

・住民の暮らしの安全確保は国の重点政策

明治以来の中央集権体質からの脱却が国の重点施策（平成21年12月「地方分権改革推進計画」）であると同時に、明治以来の行政の役割の転換（平成20年6月27日「消費者行政基本計画」閣議決定）を実現することも国の重要課題である。

住民の暮らしの安心を実現することは、地方分権改革の理念（地方分権改革推進法1条）であるとともに、消費者行政強化の理念（消費者行政推進基本計画）でもあり、共通の方向を目指すもの。

地方分権改革推進委員会の勧告の中においても、消費生活センターの設置・運営に国が思い切った支援措置を講ずることを提言している（地方分権改革推進委員会第1次勧告第4章）。

- ・ **権限移譲の前提がない**

消費者行政は、これを推進する中央官庁（消費者庁）がこれまで存在しなかったため、地方に移譲すべき義務付けも枠付けも財源もなく、消費者庁の創設に伴って初めて最低限の制度整備を開始したばかりであって、地方分権改革の対象として具体的に想定できない。

- ・ **地方自治体間の格差**

相談体制の整備状況や法執行の体制など、地方自治体によって著しい格差がある。被害情報の早期収集・対処を推進するには、各地の相談窓口の設置や体制の水準を確保する必要がある。

(5) 国の財政措置の方策はどうか

- ・ **自治事務と財政支援**

自治事務であっても、地方自治体が法令に基づいて実施すべき事務であり、国と地方自治体の双方に利害関係がある事務であって、国が進んで財政負担する必要があると認められる事項については、政策判断としてその経費の全部または一部を国が継続的に財政負担することができる（地方財政法10条）。このことは消費者庁関連法案の国会審議においても確認されている。

- ・ **消費生活相談と国の利害関係**

消費生活相談は、地方自治体が地域住民の被害救済・防止の行政サービスを行う自治事務の意義とともに、その情報をPIO-NETに入力することにより国が全国の消費者被害の情報を収集・分析し被害拡大防止の行政措置を講ずる意義がある。

ある地域で違法業者の被害が放置されれば、他の地域に被害が広がる恐れがある。

- ・ **財政措置の方法**

①特定政策に国が財政支援する**活性化基金方式**は、地方自治体の取組について流れを促進する上では効果的だが、支援期間が限定されるため、体制強化を必要とする事業の促進は困難。

①相談員によるPIO-NET入力事務のように国に密接な利害がある事務については、**地方財政法10条**に規定することにより、持続的な財政措置が期待できる。ただ

し、事務の分野が限定されること、費用の一部に限定されることなどの制約がある。

③法律でセンター設置を義務付けるとともに、**地方交付税措置**（または一括交付金措置）を講ずれば、一定の効果が期待できる。

⇒重点課題を推進する活性化基金方式、特定施策に継続的に支援する地方財政法10条措置、機能の義務付けと地方交付税措置を、有機的に組み合わせる必要がある。

論点3 (2) (3) 消費生活相談員の処遇改善

(提案)

- ・地方分権改革の下であっても、専門職任用制度は地域の決定に委ねることは不適切であり、国による法制度の整備が不可欠である。

(理由)

・地方分権との関係

消費生活相談員の処遇改善の方策は、地方自治体がそれぞれ決定すべき事項であるという意見がある。

・専門家による被害相談の非周知性

消費者被害相談、DV被害相談、児童虐待被害相談、いじめ被害相談など、特定の被害者に対し専門的知見による相談対応が必要とされる生活相談分野は、被害者にとっては相談機能の重要さ・切実さを実感することができるが、被害体験のない一般住民にとっては周知性が低く重要性を実感しにくい事務である。

したがって、地域住民の自治に委ねることでは、地域によって必要な水準が確保できない可能性が強いため、国が全国的な専門性の水準確保の観点から一定の法制度や財政措置を講ずる必要がある。

この点から、「任期の定めのない専門職任用制度」は、こうした専門職による類似の相談業務を含めて検討すべきである。

・消費生活相談の特性

消費生活相談は、個別相談者の救済にとどまらず、その情報を活用して悪質業者による被害拡大を防止する行政措置に結び付ける意義が重要であり、国が全国的な相談体制と相談員の処遇改善の水準確保を行う必要が特に高いといえる。