

## 地方消費者行政に関する制度的課題の整理について ～制度ワーキング・グループにおける検討状況～

平成 22 年 10 月 22 日  
消費者庁

### I. 地方消費者行政の位置付けとこれまでの国の関わり

#### 1. 地方消費者行政の事務の位置付け

- ・ 昭和 44 年（1969）に地方自治法の「固有事務」に「消費者保護」を規定。平成 12 年の地方自治法の抜本改正以降も「自治事務」と位置付け。
- ・ 消費者安全法で、消費者安全確保のための中核事務として苦情相談等の事務を位置付け（第 8 条）、その拠点として「消費生活センター」を初めて法律上位置付け。
- ・ 都道府県は、広域的な相談対応（センター設置義務）。その他、個別法で執行事務が規定。
- ・ 市町村は、身近な相談対応（センター設置努力義務）。

#### 2. 「基金」による支援など国の取組

- ・ 昭和 42 年度（1967）より地方交付税の基準財政需要に消費者行政経費を算入。
- ・ その後も、特定目的の「補助金」や「交付金」が措置されたが、三位一体改革により平成 17 年度に廃止。
- ・ 消費者庁創設と合わせて地方消費者行政の抜本的強化に取り組み、「基金」造成、交付税措置増額、国センによる支援を実施。

### II. 現状と課題

#### 1. 苦情相談など消費者行政推進体制

- ・ 「消費者行政本課」  
都道府県でも係クラスが大半。市町村では「専管部署」の設置は少ない。
- ・ 「消費生活センター」  
人口 3 万以下の市町村での設置は 1 割未満。
- ・ 「相談窓口」  
約 23%の 413 市町村で未設置（≡消費者行政が実施されていない）。
- ・ 行政職員の配置  
過去 10 年間で半減（⇔地方公務員全体では約 11%減）。  
兼務職員が約 70%。特に市町村では 9 割近くが兼務職員。

## 2. 消費生活相談員の処遇

- ・ 大半が非常勤職員（常勤職員は約3%）。
- ・ 約2割の自治体で「雇い止め」あり。特に都道府県では約32%で「雇い止め」あり（市町村では約14%）。
- ・ 報酬についても他の分野の非常勤職員や相談員との「横並び」。

## 3. 消費者庁関連法の附帯決議等

- ・ 設置法附則等では、以下の点について、法改正を含む全般的な検討を加え、必要な措置を講ずることとされている。
- ・ 消費生活センターの法制上の位置付け並びにその適正な配置及び人員の確保、消費生活相談員の待遇の改善その他の地方公共団体の消費者政策の実施に対し国が行う支援の在り方 等

# Ⅲ. 基本的考え方

## 1. 今後の地方消費者行政の基本的方向性

- ・ 基本は「地方自治」。地方公共団体自らの判断の下で、人員、予算を振り向け、取り組んでいくことが基本。
- ・ その際、いわゆる「消費者行政担当部署」という枠にとどまらず、福祉、教育、産業など幅広い部署の消費者問題に対する意識を高め、これらの関係部署が連携して取り組むことにより、地方公共団体全体として消費者行政の「総合力」を向上させていくことが重要。

## 2. 国の行政の一端を担うという性格

- ・ 「情報収集・分析・提供」に関し、消費者庁創設以降、PIO-NET 情報が法執行や消費者への注意喚起など国の消費者行政に活用される機会が飛躍的に増加している。その入力事務は国による情報一元化の根幹を担っていることから、事務の位置付けや国の負担について整理が必要。

## 3. 地方公共団体の果たすべき事務の明確化

- ・ 現行法上、地方公共団体の事務として、苦情相談への対応、あっせん、情報収集・提供等が位置付けられているが、例えば、「消費者教育」の事務について、法的な位置付けを明確にすることも検討が必要。

## 4. 相談員に求められる役割・能力、事務の位置付けの明確化

- ・ 消費生活相談員が果たす「役割」や求められる「能力」等について明確化する検討が必要。

- ・ 現行法上、相談員に求められる能力等に関しては明確な規定はないが、例えば、市町村も含めた地方公共団体の事務としている「あっせん」を行うための必要な能力等を明確化することも検討が必要。

## **IV. これまで挙げられている課題への対応**

### **1. 苦情相談など消費者行政推進体制**

#### **(1) 全ての市町村で苦情相談などに応じられる体制整備が必要**

- ・ 市町村で消費者からの苦情相談を契機とした被害情報の収集や情報提供、啓発に取り組むことによって、地域の消費者の安全・安心が確保されることになる。
- ・ そのためにも、福祉部局など他の機能との連携も含め、市町村における相談体制のさらなる整備が期待される。
- ・ 単独での相談員配置や「消費生活センター」設置が困難な場合は、市町村連携による共同設置の例もあり、国としてはこのような取組事例を積極的に情報提供。

#### **(2) 多様な主体の「参加」と「連携」による「ネットワーク」の形成**

- ・ 地域での「協議会」の設置や民生委員、ケアマネージャー等との連携を促進するため、国としてはこのような取組事例を積極的に情報提供。

#### **(3) 「消費生活センター」の設置や相談員の配置のあり方について**

- ・ 設置基準等については、「地域主権改革」において、自治事務に対する義務付け・枠付けの縮小が求められていることを考慮した検討が必要。
- ・ 何らかのメルクマールを示す必要があるならば、「地方公共団体への期待」、「事例紹介」といったものとするのが適切ではないか。

### **2. 消費生活相談員の処遇**

#### **(1) 相談員の法的位置付け**

- ・ 消費生活相談員を法律でより明確に位置付けることや、求められる「役割」、「能力」等を明確化することについて検討が必要。
- ・ さらに、あっせんなどの事務に対処する相談員に求められる能力を評価する仕組みについても検討が必要。

#### **(2) いわゆる「雇い止め」について**

- ・ 専門性が高く、一定の実務経験を必要とする性質にかんがみ、短期間での「雇い止め」は相談員、自治体双方の損失。
- ・ どのような任用形態を採用するか、任期を更新するかなどは、相談、あっせん等に適切に対応する体制を確保する観点から地方公共団体自らが判断する必要

がある。

- ・ 国としては、「雇い止め」を行わず、長期的な観点から相談員の育成に取り組み、消費生活相談体制の充実を図っている事例を積極的に情報提供。
- ・ 「任期付短時間勤務職員制度」があるが、任期のより長い又は任期の無い短時間勤務職員制度の検討を求めていくことも必要ではないか。

### **3. 地方消費者行政に対する国の支援**

#### **(1) これまでの地方消費者行政に対する国の財政支援の経緯**

- ・ 1960年代の立ち上げ期から、「基金」までの経緯。

#### **(2) PIO-NET 入力事務について**

- ・ PIO-NET 情報の活用実態や消費者行政全体での位置付け等を整理の上、入力事務の位置付けや経費負担のあり方について検討が必要。

#### **(3) 「地域主権改革」など政府全体の取組との関係**

- ・ 「地域主権改革」の一環として「一括交付金」の創設が検討されているところであり、自治体の意志により消費者行政にも活用できるよう検討を求めていくことが必要ではないか。