

地方消費者行政の基盤・環境の整備について
(論点)

平成 22 年 12 月
消費者委員会事務局

論点 1 行政と消費者、事業者などの協働及び消費者の声を政策決定などに反映させるシステム構築の在り方

(1) 地方の行政が消費者向けの情報提供や啓発活動等を進めていく上で、地域のさまざまな主体との協働によって、効果をあげている事例が多くみられる。また、消費者団体等の活動が、地域の消費者行政に刺激を与えその内容をより良いものとする力ともなっている。こうした地域の多様な主体の活発な活動は、消費者行政が効果を上げるための重要な基盤となっている。地方公共団体では以下のような取り組みを行っており、国としては、モデル的な事例の紹介など情報提供の面やブロック会議の開催など情報交換の場作りの面で支援を行っているが、さらにどんな支援が可能か。

①行政と消費者、消費者団体等との連携

- 連携の場となる「協議会」「ネットワーク」などの設立
- 出前講座、消費生活展など行政と消費者団体等との共同事業の実施
- 適格消費者団体との連携、活動支援（情報提供その他）
- 意識の高い消費者を育て、モニター、サポーターなどに委嘱し、地域の活動の核に

②消費者、高齢者、障害者などの声を行政に反映

- 地方の消費生活審議会や連絡会議などによる意見の吸い上げ
- 条例に基づく意見申し出制度（東京都）

(2) 事業者団体による自主規制や消費者向けの啓発活動が行われているが、行政としても事業者との連携を強化していく必要があるのではないか。

①行政から事業者、事業者団体への情報提供、意見の吸い上げなど協力関係の構築（連絡会議、説明会、照会対応など）

②事業者団体による自主規制や啓発活動等と行政との連携

(3) 消費者自身が、一定の知識と確かな判断力を持って、被害に遭うリスクを低減することが重要。学校、大学における消費者教育の内容充実のた

め、地域の多様な主体が関わる、また、学校教育以外でも、地域社会で若者から高齢者にいたるまで、その特性に応じて、必要な知識や情報提供を行っていくことが必要ではないか。

- ①情報提供や啓発の機会の拡充 福祉等他部門との連携
- ②担い手の拡大として、消費者相談に携わっている人、民生委員等福祉関係者など

論点2 地方消費者行政の充実強化に向けた組織体制と人材育成の在り方

- (1) 地方公共団体においても、国における消費者庁や消費者委員会の設立と並行して、消費者行政に関する事務を一つの課や局にまとめていく動きが見られる。しかし、なお多くの地方では、消費者行政に関する事務の位置づけは相対的に低く、消費者利益の擁護及び増進という観点からの部局横断的な連携についても課題を抱えている。その中で、消費者行政を推進するための本部の設置、計画の策定なども行われているが、連携の核となる担当部署の格上げや体制充実を検討する必要があるのではないか。
- (2) 消費者行政を担う人材の育成も重要な課題である。専門性の構築に当たっては、国や国民生活センター、地方公共団体として研修の一層の充実が求められる。また、この分野の専門性を培っていこうとする職員に対して、将来の展望が得られるようなキャリアパスを提示し、士気を高めて行く必要があるのではないか。消費者行政の重要性に対する職員全般の意識を高めていくことも必要ではないか。

以上