

## 行政と消費者、事業者、専門家等との連携協働 及び人材育成に関する現場の声

～地方消費者行政の実態調査(平成22年1月 消費者委員会事務局) (別紙2)から抜粋～

### ■ 1. (主に法執行業務における)外部の団体との連携状況

○弁護士会、県、市町村を構成員とする「消費者問題懇談会」において消費者保護及び消費者被害救済等について情報交換を実施。

○県及び事業者団体を構成員とする「県事業者団体消費者問題協議会」において消費者被害や消費者保護法制度の運用等について協議。

○条例改正時には、事業者団体を対象とした説明会を開催し、協力を要請している。

○例えば、銀行協会・生命保険協会・損害保険協会・訪問販売協会など、消費者の意見を聞くということで、会議を開くので、そういった場所に私たちが赴いて、こういう事例が増えているなど説明している。

○リフォーム業者の行政処分の際に、その事業者が行った床下調湿工事の必要性やその施工内容を判断していただくため、業界団体へ調査依頼を行った事案がある。

○安心安全アドバイザーという制度を設け、弁護士、建築士等の専門関係団体に、専門家を紹介してもらい、必要に応じて専門的内容についてアドバイスを受けている。

○景品表示法については、各種事業者で公正取引協議会を設置し、公正競争規約を自主的に制定しており、被疑案件に係りのある協議会に情報を提供している。また、公正取引協議会が実施する店頭表示調査等にも同行し、合同で不適正表示のチェック等を行っている。

### ■ 2. 相談員及び消費者行政担当職員の研修

○国民生活センター主催の担当職員研修は、基金の効果もあり受講申込が殺到し、なかなか受講できないため、受入定員を増やす等の対応をお願いしたい。

○初任者の消費者行政担当職員にとって、各法令の研修は重要であることから、消費者安全法に関する研修を新設するほか、既存の法令で消費者庁が所管又は他省庁と共管するものについても引き続き研修を実施してほしい。

○国民生活センター主催の「専門事例講座」を増加して欲しい(H21開催数は前年度に比べ半減)。全国の相談員が集まり、最新の事案が盛り込まれる国民生活センターの専門事例講座については、より多くのテーマで年間の回数を増やして開催してほしい。

○相談員については、法律等の知識はもとより、実際の相談場面を意識した対応能力向上のための研修機会を充実させてほしい。相談窓口で実践・活用できる研修プログラムの充実と相談員の能力に応じた多様な研修講座の実施が望まれる。

○宿泊を伴ったり、期間が比較的長期にわたるような研修については、主婦が多い相談員にとっては参加しにくいいため、国民生活センター等全国機関で実施される研修については、きめ細やかに研修会場が設定されることをお願いしたい。