

報告書（素案）について（第 1 1 回地方消費者行政専門調査会発言用メモ）

国 府 泰 道

1 「はじめに」の中で、消費者被害の実態と消費者行政強化の必要性を記載すること

報告書（素案）の「はじめに」において、消費者行政強化の意義を行政の役割の転換という大きな枠組みの中で捉えることは、基本的に賛成。

ただ、消費者行政強化の必要性に関して、単に「消費者重視の行政へとパラダイムの転換が行われた」という政策判断の指摘だけでなく、過去 10 年間で消費生活相談件数が（架空請求等の一時的激増分を除外しても）2 倍以上に増えている実情や高齢者等の深刻な被害が今も繰り返されている実態等を紹介することにより、消費者被害の救済・防止は地域住民・消費者の暮らしの安全安心を確保するうえで、放置できない重要な課題であることを指摘すべきである。

なぜなら、この報告書は、国に対する提言であるだけでなく、地方自治体に対して消費者行政の強化を求めるメッセージでもあり、片山前座長が指摘されたように、なぜ地方消費者行政に予算や人員をもっと注ぐ必要があるのかを、実態に基づいて指摘すべきだからである。

また、地域主権改革の政策方針と地方消費者行政強化の政策方針との関係が議論されている現在、地方自治体の主体的な取り組みによって推進すべきだと考えるのか、消費者行政の強化に向けて国が特に予算や政策を注ぐべきだと考えるのかを、政策理念の問題として対立的に捉えるのではなく、消費者被害の実態を踏まえた現実的な選択の問題として方針を示す必要があるからである。

2 消費者行政における国と地方のあり方・財政負担について

(1) 第 1 項は地方に対する国の支援のあり方の基本的な考え方が示されている項だが、地方は国の財政措置について期待している。したがって、報告書では財政措置についてしっかりとメッセージを発することが大事だ。

財政措置のあり方に関しては、「地方公共団体の創意工夫に基づく裁量を発揮できるような財政的措置」という表現は、改めるべき。この表現だと現在自治体の裁量が発揮できない問題が生じているからもっと裁量の余地のある財政措置が求められていると読めてしまい、この表現ではまずい。むしろ、裁量の結果消費者行政にお金が回ってこない現状をどのように改めるかということが問題なのであるから、そのような記載にすべき。

次のような修正ができないか（下線部が修正箇所）。

「また、財政負担についても、同様に地方の自主性、創意工夫を尊重しつつも、たしかに消費者行政に使われるようなかたちでの財政措置を講ずる方向で、その具体的なあり方について検討する必要がある。」（5 頁末尾の段落）

(2) 報告書素案第 1 項で「国としても責任をもって推進を図る必要」のある事務として相談ネットワークの整備と消費者事故等の情報収集の 2 つが摘示されているが、「都道府

県をまたぐ広域的な案件の法執行」についても同様に位置づけ、これについても財政負担の対象とすべきである。

理由は、本来国の事務として位置づけるべき都道府県をまたぐ広域的案件も、国ではなく都道府県が処分している例がほとんどであることから（第7回机上配付資料参照）、都道府県が「国の行政の一端を担っている」ものとして、国による財政負担の対象とすべきだからである。

3 相談窓口の整備について

(1) 「消防力の整備指針」について言及すべきであること

骨子案に記載されていた「消防力の整備指針」についての記載が報告書素案では削除されているが、この記載は残すべきである。国の助言・勧告とであるにしても、何らかの形で業務水準を示すことが必要だと思う。

これまで小規模自治体における相談窓口の設置について議論を重ねてきたが、都会の「相談過疎」という問題はこれまであまり意識されてこなかった。

大阪市消費者センターは、アジアトレーディングセンターという市内でも最も西端のところにある。市の東端からだ電車等乗り継いで1時間近く要する。そのため、来所相談が少なく、あっせん率も2%台で他の市が5～10%なのと比べて著しく低い。市内数カ所にサブセンターを設けて、市民の来所相談が容易になるようにすることが必要。以前、相談員が相談記録を入力するために、次の相談電話がかかってこないよう受話器を上げたままにしていたことが新聞にでかでかと言われたことがある。しかし職員を責めることはできない。市民約267万人に対し相談員12名（1日当たり）でやっている。人口比としては、市民20万人に対して相談員1人ということで、人口比で見ると相談員数も他市に比べて少ない。その人数で年間2万数千件の相談を受けているから、業務はかなりハードである。

このような都会の相談体制の充実のためにも、業務水準の指標・指針を示す必要があると思う。

(2) 広域連携だけでなく単独設置への財政支援も盛り込むべきこと

広域連携の推進に関する財政支援に限らず、地方自治体単独で消費生活センターを整備することについても財政措置を講ずべきことを提言すべきである。

なぜなら、住民に身近で専門的な相談窓口の整備を、市町村が単独で推進しようとする取組と、広域連携方式で推進しようとする取組は、一方を特別に優遇するものではなく、いずれの方式であっても協力を推進すべきだからである。

現在、「活性化基金」によって不十分ながらも市町村の相談窓口整備の機運が生じ始めているところであるが、この流れをさらに促進するためには、「活性化基金」よりも地方公共団体の創意工夫に基づく裁量を発揮できる幅が広く、かつ「光交付金」よりも確実に消費者行政に確保できる財政措置を講ずることが不可欠である。

特定の政策に財政支援を行うことは、地方分権改革の観点からは望ましくないという指摘があるが、現状の深刻な消費者被害の実態を踏まえれば、当面は消費者行政に確実に回るような財政措置によって早急に被害救済・防止の最低限のインフラを構築し、将来的には自主性を発揮できるような財政措置の仕組みを工夫することを組み合わせて推進することこそが、国に求められる政策だと考える。

4 相談員の雇止めの防止・処遇改善について

(1) 「任期の定めのない短時間勤務職員制度」の検討を求めることについても言及すべきである。

稲継座長のご報告（第5回）では、「任期の定めのない短時間勤務職員制度」の実現は決して容易ではないかもしれない。しかし、総務省の研究会でも検討について言及されているのであり、可能性のある制度としてせめて「検討すべき」といった記載をしてもよいのではないか。また、消費者庁制度WGの報告でもこの制度の検討について言及されているのだから、消費者委員会が言及しないようなことでは消費者庁の背中を押していることにならない。

(2) 消費者庁から地方自治体に向けて単に処遇改善の具体的指針を示すだけでなく、より積極的な働きかけと財政支援を行うことが必要である。財政支援の方法としては、消費者行政に活用できる「活性化交付金」の用途をより自由度を高めて相談員人件費にも利用できるようにすること、PIO - NET 入力業務に対する国の財政負担を消費生活相談員の処遇改善に結び付くように利用することを具体的に示すべきである。

5 商品テスト

地方自治体における商品テストの実施体制が脆弱化している現実を踏まえ、国民生活センターにおける商品テスト設備の拡充・強化を具体的に提言すべきである。

地方自治体の商品テスト体制が大きく縮小していることは報告書素案が指摘するとおりであるが、さらに国民生活センターにおいても、消費生活センターからのテスト依頼案件が年間208件であったのに対し81件しか対応できていない実態（2009年度）であることを指摘し、国民生活センターの商品テスト機能の拡充・強化をまず指摘すべきである。

全国の商品テスト実施状況のデータベース化等の取組は自らの実施体制の強化とセットでなければ、全国の消費生活センターの期待に応えることはできない。

6 法執行について

法執行の充実強化のために、国の財政負担が必要なことは前述したとおりである。

加えて、地方自治体の消費者行政担当職員が大幅に減少している実態を踏まえて、国が消費者行政担当職員の配置の目安を示すことや、消費者行政職員向けの総合的な研修

制度を整備すること、法執行担当職員の研修機会も大幅に増やすこともまた必要である。

7 地方消費者行政の充実強化に向けた組織体制の構築と人材育成の強化について

地域の民間団体のネットワーク作りが必要であること、地方自治体が行う消費者教育の責務を法的に明記すべきこと、消費者行政担当課の位置づけの向上や担当職員の人材育成が重要であることの指摘は、いずれもそのとおりである。しかし、これらを推進するために国が何をするのかの指摘が不明確である。

単に地方自治体への期待を掲げるだけでなく、国民生活センターによる総合的な職員研修のカリキュラムを設けることや、地域の消費者団体育成や地域ネットワークの育成について国民生活センターが活動発表の場を設けるなど、具体的な施策の提示が必要である。

8 工程表について

集中育成期間終了後数年間の消費者行政推進策については、「様々な施策を組み合わせ対応する必要がある」という指摘では不十分であり、消費者行政に確実に利用できる財政措置を行うべきことを明示すべきである。

消費者庁制度WGの1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活センターの設置が望ましいことや消費生活相談員の処遇改善が必要であることを指摘しながら、その推進に向けた国の施策については、「地方自治体の取組事例の紹介」と「一括交付金の活用」を行うことにとどまっている。

地方交付税の基準財政需要額の増措置や光交付金が消費者行政に活用されていない実態を踏まえるならば、こうした財政措置では地方消費者行政の強化は実現できないことは明らかである。

地方消費者行政の強化を抽象的な政策理念として議論するのではなく、深刻な消費者被害が多発している実態と地方自治体の体制整備が遅れている実態を踏まえ、現実的な政策を提言すべきである。