

消費者委員会 地方消費者行政専門調査会報告書案（骨子）
に関する御意見（パブリックコメント）に対する各委員の
考え方について

○国府委員提出資料・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2 ページ

○斎藤委員提出資料・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4 2 ページ

○菅委員提出資料・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4 3 ページ

○田中委員提出資料・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4 5 ページ

○野口委員提出資料・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4 9 ページ

○馬場委員提出資料・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5 2 ページ

パブリックコメントに寄せられた意見に対するコメント

2011. 3. 14 国府泰道

地方消費者行政専門調査会意見書骨子（案）に対して、187通のご意見が寄せられました。消費者委員会としては初めてのパブリックコメントだということなので、政府機関に対して消費者の立場を代弁する消費者委員会としては、これらの貴重な意見を踏まえて意見書作成に活かすことが必要だと思います。他方、意見書作成に向けて、限られた期間、限られた意見交換の時間といった制約があって、これらのご意見が十分活かしきれていないのが現実です。

そこで、寄せられたご意見を読ませてもらい、

①私自身が共感できるご意見、

②私には気がつかなかったようなハッとさせられるようなご意見、

③生々しい具体的事実など、私が特に関心を持ったご意見

をピックアップし、項目毎に整理しました。これを本書面の末尾に参考資料として付けます。同種の意見が複数ある時には、届出の早かった意見を選択して、その後の意見は重複するので選択しませんでした。

そして、項目毎に、私が選択したこれらのご意見のうち主なものに対する私のコメントを以下に述べさせていただきます。

〔はじめに〕

- 1 No.58 が指摘するように報告書が「現実的かつ実効性のある対応策をとりまとめた」としている点は、果たして消費者庁等設置法附則第4項が課した使命から見て疑問なしとしない。「地方消費者行政のあり方」というテーマを論ずるとき、2, 3年先の改善策ではなく将来に向けての中長期的な視点でも意見を示す必要があったように思う。その点で No.2 の指摘はもっともです。
- 2 専門調査会で審議することになった理由、背景事情についての記載が不十分だという No.133 の指摘はその通りだと思います。
- 3 No.117 指摘のように、既に国会の議論で地方消費者行政を活性化させるために国の支援が必要なことは確認されているのであって、消費者委員会ではそのための実効的な方策の検討が求められていたという経過をきちんと書き込むことが必要だと思います。

〔第1 消費者行政における国と地方のあり方について〕

- 1 多くのご意見が、国の地方に対する財政的措置について、具体的な提言がないことについて、本報告書に対して失望したという意見だと思います。私もこの点で意見書は不十分だと考えています。

国の地方に対する財政的支援が必要なことは、あらためてここで議論するまでもなく消費者庁国会での議論でも異論なかったことであり、専門調査会が「財政的な支援の必要性」を指摘するだけだとしたら意味のないことだと思います。専門調査会に求められているのは、どのような手法で財政的支援をするのかといった具体的な提言、あるいはいくつかの手法のメリットデメリットを明らかにすることだったと思います。そのため

に地方自治の専門家や地方財政の専門家が委員に入っていたのだと思います。しかし、報告書は、そのような専門的知見を活かして具体的な方策を提言するものにならなかったのは、多くのご意見が批判されている通りだと思います。

- 2 No.96 が指摘されるように、消費者庁国会では、短期的には地方消費者行政活性化交付金によって対処していたので、消費者委員会には3年間の集中育成強化期間経過後の支援のあり方の検討を求めているものです。いわば中長期的な支援方法のあり方の検討だと思います。ところが、活性化交付金の延長すらどうなるかわからないような記載では、地方に国が支援するのでしっかり消費者行政を強化してほしいといったメッセージを届けることはできません。
- 3 その上、「一定程度の負担を検討する必要」という記載は、具体的な財政的支援のあり方の「検討」を消費者庁に委ねるものであり、専門調査会の存在意義が疑われかねない。No.58 や No.110 等が指摘されるとおりだと思います。

〔第2 相談ネットワークのあり方について〕

- 1 No.39 の指摘のように、消費生活センターの整備のために、消防力の整備指針のような基準を設けることは国からの指導・助言として地方消費者行政の強化のために効果的だと思います。全国的な基準がどの程度なのかが分からなくては、首長としても自分の自治体がどのレベルにいるのか、言い換えればさらに力を入れるのかそれとも他の分野に振り分けるのかすら分らないと思います。
調査会では No.185 が指摘されるような消費生活センターの適正規模に関する議論がなされておらず、議論不足だったと思います。
- 2 No.10 や No.183 指摘のように、市町村の相談窓口の整備を強調する余り、国や都道府県の役割の重要性が見落とされないか、心配です。また、国民生活センターの役割についても同様に、No.108 指摘のように経由相談が地方支援に重要な役割を果たしており、国の役割はやはり重要だと思います。
- 3 No.70 の指摘する都道府県消費生活センターの「雇止め撤廃」「民間委託方式の撤廃」「法執行部署と相談部署の強力な連携」「基礎的自治体への支援」といった指摘も重要だと思います。No.61 が都道府県において相談業務を行う意義として掲げている5点がしっかり認識されることが大事だと思います。

〔第3 消費生活相談員の処遇のあり方について〕

- 1 No.70、No.79 は、消費生活相談員がセンター勤務以外の活動をしていることが消費者問題に関わる者としての感性を磨く上で重要だと指摘し、そのために短時間勤務職員制度（但し、雇止めのないものとして）の必要性を指摘されており、これに賛同します。
- 2 No.99 は、相談員の転勤を可能とするようなシステムの必要性を指摘されている。専門調査会でも圓山委員から同種の指摘があったものの十分な議論できていない課題でした。
- 3 No.128 は、相談業務の民間委託の有する問題について十分調査すべきだったという指摘であり、この点も重要な課題であるにもかかわらず十分議論できていなかったと思います。

- 4 No.42 が指摘するように、自分が貧困にあえいでいる状態で他人の相談を受けることは困難というのは、その通りだと思います。その待遇改善のために、No.61、No.95、No.158 などが指摘するように相談員の処遇改善に結び付くような国の財政負担のあり方が示されるべきこと、その通りだと思います。
- 5 No.174 も待遇改善に結び付く国の財政負担を求める意見です。ここで紹介されている、残業手当を支払えば条例違反になるといった行政職員の対応は誤っています。非常勤職員には労働基準法の適用があるので、この行政職員の対応は労働基準法違反です。しかし、このような誤った常識がまかり通っている現実を変えるために、この報告書で消費者庁から地方自治体の長にあてて出される「具体的な指針」でその旨しっかり指摘される必要があると思います。
- 6 No.147 は、消費者大学校の提言をされています。大変興味深い提言であり、引き続き議論されるべきテーマだと思います。

〔第4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について〕

- 1 No.3、No.77 の相談員の人件費の3分の1に相当の費用負担を求める意見に賛成です。
- 2 No.128 指摘のPIO-NETの運営における、国民生活センターの位置付け、重要度についてはもちろんのことです。また、No.144 指摘のように、国の機関からの情報提供が重要な点もそのとおりであり、そのためには国民生活センターの機能強化が必要だと思います。ただ、当専門調査会では、国民生活センターの役割について十分な検討ができていなかったもので、言及できていません。
- 3 No.153 を読み、PIO-NET への入力に至る過程が大変な作業であることがよく分かりました。これを読ませて頂いてPIO-NET の入力事務経費の負担という場合に、それに至るまでの作業をも考慮される必要があると思いました。脈絡のない話を整理する作業の大変さは、よく分かります。
- 4 No.84 の経済産業省や農水省の相談窓口の情報もPIO-NET への入力を通じて一元化すべきというご意見に賛成です。むしろどうして一元化されていないのかよく分かりません。
- 5 No.146 指摘のように最も情報を必要としている消費者に情報が届いていない矛盾を解消するための方策が求められていると思います。この点で効果的な提案や取組みが今のところどこからもないのが残念です。参考例としては、活性化基金事業でパンフレットスタンドを地元のスーパーやショッピングセンターに置かせてもらって、啓発資料の頒布をするといった活動をしている自治体が出てきています。

〔第5 地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材の確保について〕

- 1 No.85 の意見は重要だと思います。商品テストを公的機関がする意義が何なのかという基本的なところの認識が共有されることが必要。「1件の被害」を同種被害防止のための知見として活かしていくという公的な意義のある取組みだと思います。商品テストの費用を考慮すると、公的機関以外に商品テストやってくれるところはなく、まさに国なり地方自治体の役割がそこにあると思います。
- 2 No.9、No.84 が指摘するように、都道府県での商品テスト機能の充実は困難で効率が

悪く、国民生活センターでの商品テスト機能の強化が必要だと思いますが（No.26 も同旨）、報告書ではその点の言及が弱かったように思います。

- 3 私は、商品テスト情報のデータベース化による情報共有が重要だと思っているのですが、No.115 指摘のようにかつてデータベース化の取組みがされようとしたが失敗に終わっているということを私自身は知りませんでした。そうだとしたら、失敗の経験を検証して、具体的に方策を検討する必要があると思います。
- 4 No.33 指摘のように、商品テストのための人材が減少していく中で、法執行に携わる人員の確保に重点を置き、選択と集中をはかることが必要だという意見は説得力あると思います。そのためには、地方自治体よりも国民生活センターにおける商品テスト機能を強化することが大事だと思います。その場合に全国で国民生活センター 1 箇所ではなく、せめてブロック単位で国の商品テスト機関（サブセンター）が必要という No.156 の指摘ももっともだと思います。
- 5 地方自治体による商品テストに関しては、各地の産品や歴史的背景に基づく、「一村一品」にも似た取組みの提案（No.186）は興味深いです。

〔第 6 地方自治体の法執行の位置づけについて〕

- 1 No.30 の法執行の飛躍的な強化が求められているという指摘に賛成です。法執行担当職員を増やすための方策を提言することが求められていると思います。財政的な支援も含めて必要だという意見にも賛成です。
- 2 No.60、No.61 等の法執行について国の取組みが不十分との指摘が弱いという意見、地方支分局含めて執行担当者の増員を図るべきだという意見に賛成です。
- 3 また、国による法執行が不十分な現状において、都道府県が国に代わって法執行を担っている側面があるので、それに伴う財政負担を国がすべきだという意見（No.68、No.98、No.125）にも賛成です

〔第 7 地方消費者行政の基盤・環境の整備について〕

- 1 No.42 指摘の「やる気のある有能な職員が比較的長期にわたりセンターにとどまって消費者行政を推進できる仕組みづくりは、相談員の適正配置と同じくらいに大切な問題」は、その通りだと思います。
- 2 No.94 も消費者行政担当職員の問題を指摘しており、傾聴させられます。
- 3 消費者団体への支援の方法として、補助金の交付について最近では消極的な意見が強くなっているように思いますが、No.130 指摘のように私企業への経済的な支援策というのは多種多様にあって、それだけで 1 冊の本ができるくらいであり、消極的意見は産業振興偏重という古いパラダイムからまだ脱し切れていないように思います。

〔第 8 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方〕

- 1 「数年程度」の措置では活性化交付金の場合と同様で実際には使われない、10 年くらいの思い切った支援が必要という意見（No.3、No.61）に賛成です。3～5 年程度では一時的な財政支援と位置づけられて、人員配置や制度創設には使われないことが活性化基金で明らかになりました（No.121 が指摘するとおりです）。消費者行政のためのシス

テムを作り上げていくためには、せめて消費者基本計画（５年単位）の２期分である１０年といった期間は必要だと思います。

２ これまでの財政措置が検証評価された上で、今後の財政措置が構想されるべきであるという No.121 の指摘のとおりです。

３ No.185 は、「第３者的な表現が多く、消費者委員会として地方消費者行政を何とかしてやろうといった意気込みが感じられません。地方消費者行政専門調査会としての報告書であるならば、もっともっと踏み込み、財政的裏づけを持って地方の消費者行政を応援していくんだという意気込みが見えてくるような形の報告書としてほしいと思います。」と報告書に対して厳しい指摘がされています。どうしてそうなってしまったのか、消費者委員会や専門調査会のあり方についても、今後さらに工夫する必要があると思います。

〔その他〕

No.187 指摘の行政担当者からなるブロック会議の提案に賛成します。実務を担当する者がしっかり議論し、意見交換することが大事だと思うからです。

No.72 指摘のインターネットでの意見投稿の際のトラブルについて、今後の再発防止のための措置を事務局に求めます。

添付資料

はじめに

レ ポ ー ト	2	個人	はじめに この数年、消費者行政について議論が活発に行われている。また、本案に基づくパブリックコメントの募集がされている。消費者行政の把握は、かなり進んだと思われるが、今後の方針のための案という観点からは、まだまだ、不十分と考える。 果たして、この案で10年先までのプランとして通用するのかという疑問がわく。 この案では、せいぜい2年ほどの展望までではないか。 もっと将来を見据えたプランニングが必要である。現状に手を加えるという小規模な変更で考えるのではなく、消費者行政を、こうあるべきと大きな展望で考えるべきである。
	10	団体	1. 国による地方消費者行政支援の必要性や、地方消費者行政専門調査会が設置されるに至った経緯をより丁寧に記述してください。 地方消費者行政専門調査会報告書は、今後の国による地方消費者行政支援の方向性に大きな影響を与える役割を負っています。そのことを踏まえ、まず「はじめに」において、 国による地方消費者行政支援の必要性や、地方消費者行政専門調査会の設置に至るまでの経緯について、より丁寧に記述してください。 具体的には、 ○毎年度の消費生活相談件数はこの10 年間で2倍以上に増加し、相談内容も高度化・複雑化しているのに対し、地方消費者行政は予算・人員面において、自治体全体の状況との比較においても大幅な減少傾向にあり、これを国として拡充する必要から、地方消費者行政活性化基金が措置されたこと ○地方消費者行政の重要性和国による支援の必要性については、2009 年の通常国会にて衆参両院に消費者問題特別委員会が設置され、消費者庁創設の検討とセットで大きな議論となったこと ○消費者庁関連三法の附則・附帯決議にも地方消費者行政に関わる検討事項が多数盛り込まれたこと ○消費者庁が創設され、地方協力室の設置ならびに地方協力課への拡充が行われたこと ○消費者委員会で本専門調査会の設置に至ったこと等について記述が必要と考えます。
	33	地方公共団体	○ 消費者庁設置時には、行政のパラダイム転換や「消費者視点」が強調されたが、1年を経過して、消費者庁そのものがパワーダウンしているのではないかと。また、新たな消費者行政の司令塔として新たに設置された「消費者庁」と、消費者関係を所管する他の省庁との関係も気になる点である。 ○「消費者視点」の徹底には、消費者庁だけの取組には限界があるので、事業者に対し監督権限を有する既存の省庁の関与を強めていただきたい。 ○ 消費者庁設置後、消費者庁が共管している法令等について、関係省庁の動きに変化(改善)があるのであれば、それを明確にし、地方公共団体の関係部署へ情報提供していただきたい。(国が一体となって消費者行政を推進している姿が必要) ○「地方における消費者行政は、住民生活にとって大事な分野でありながら、ともすれば地域の産業振興が優先され、意識の面でも資源配分の面でも十分に光があてられてこなかったとみられる。」の表現は、地方における固有の課題ではなく、国の政策誘導の中で生じた問題でもある。地方における消費者行政に「光があてられてこなかった」ではなく、国や地方において「光をあててこなかった」とすべきではない。
	47	個人	(はじめに) ○国のパラダイムは本当に転換されたのか・・・国政における消費者行政のポジションは、上がったのか・・・ ・国のパラダイムシフト完了のような前提で話が進んでいるようですが、少し違和感を覚えます。確かに消費者庁、消費者委員会が発足し、消費者目線での行政という枠組みができたことは大きな前進でしたが、 悪くいえば、国の組織改編が行われただけにすぎず、国政全体における消費者行政のポジションが上の方にいったとはあまり感じられません。 消費者行政の中と外では、まだまだ温度差があるとみています。消費者行政への大臣の関わり方や消費者庁の規模をみても、なんとなく安心して見てはいられません。

58	個人	5 消費者委員会の性格と取り纏めのあり方 (1) 取り纏めについての考え方 もっとも、消費者委員会の取り纏めを具体化し、実施するのは消費者庁である。そこで、<u>取り纏めに際しては、消費者庁の方針に則した内容にするか、あるいは具体化そのものを消費者庁に委ねるのが適当だという考え方なのかもしれない。骨子案の「はじめに」の最後に、「現実的かつ実効性のある対応策をとりまとめた」との趣旨は、そのようにも読める。しかし、このような考え方は、消費者委員会に求められている役割には相応しいとは言えないと思われる。</u>そこで、この点について敷衍することとする。 (2) 独立した第三者機関としての消費者委員会 まず、消費者委員会は、独立した第三者機関として位置付けられた。この点、設置法6条2項1号の趣旨について、設置法案修正案要綱は、次のように明らかにしている。 「この委員会は、独立した第三者機関として消費者行政全般に対する監視機能を有するものであることを明確にするため、その所掌事務の規定順を、まず、自発的な権限規定である『自らの調査審議の結果に基づく内閣総理大臣等に対する建議』を規定し、これに続いて『内閣総理大臣等からの諮問を受けて行う調査審議』を規定すること。」 このように、消費者委員会は「独立した第三者機関として消費者行政全般に対する監視機能を有するものである」との点は、重要である。そこで、念のため、この関係についての国会質疑部分を掲載しておくこととする（2009年4月23日参議院消費者問題特別委員会。衆議院での修正についての質疑が行われ、修正案提案者として答弁している部分である）。 ＜中略＞ (3) 委員の独立職権行使 次に、委員の独立職権行使について、設置法7条は、「委員会の委員は、独立してその職権を行う」との規定を新設した。 この規定を設けた趣旨について、仙谷議員は、修正案提出者として、「消費者政策の担当大臣は、内閣府設置法第11条の2の規定によって消費者委員会の事務を掌理することになるが、この事務は消費者委員会の権限行使がスムーズに行えるための、外枠の事務・・・サポートに徹するための事務ということになる」と答弁している。つまり、この規定を新設した趣旨が、消費者委員会の委員が大臣の指揮監督を受けずに職務を遂行することにあることを明らかにしており、野田大臣も同様の認識を示した（参議院消費者問題特別委員会2009年4月23日）。 このように、消費者委員会の各委員は、消費者庁はもちろん、担当大臣の指揮監督も受けずに職務を執行するのである。これは、調査会の委員も同様である。 したがって、消費者委員会の意見が消費者庁や担当大臣の意向と異なることはあり得るし、それ自体、まったく問題はない。むしろ、異なった意見をどう調整するかという問題はあるし、最終的には政策判断がなされることになる。しかし、そのことと、初めから政府の方針に則した案を勘案することとは別の問題である。 (4) 小括 以上のとおりなので、消費者委員会としては、消費者庁国会における審議を踏まえ、附則4項の趣旨に従った具体的提言を行うべきである。 そこで、意見の趣旨に記載したとおり、財政支援は消費者行政に特化したものであることを明確化し、骨格においては消費者庁に委ねることなく検討を遂げるべきである。
----	----	---

72	個人	地方消費者行政専門調査会報告書について感じた点を申し述べます。 まず、調査会が地方消費者行政に関するということで国の消費者行政の方向性について記述がないことが気になることである。福田元総理は、「中国製冷凍ギョーザ問題」等の食の安全に関する各省庁の責任のなすり合いの実態を見て、生活者・消費者が主役となる社会を実現する「国民本位の行財政への転換」を指示したのではないのでしょうか。消費者行政の一元化により隙間事案を発生させない国民が安心して生活できる社会の実現を目指したのだと思います。今回の報告書には、国では消費者庁及び消費者委員会が発足し行政のパラダイムの転換が行われたとあります。しかし内容からパラダイムの転換を感じることは出来ませんでした。 「消費者行政に関する事務は、多岐にわたるが、その大半は、住民からの声に応えつつ、各自治体が自主的かつ自発的に対応してきた事務である。」とありますが、そうではありません。消費者庁企画課発行の「ハンドブック消費者 2010」でも消費者問題年表として食品添加物、アンプル入り風邪薬事件、森永ヒ素ミルク事件、カラーテレビの二重価格問題などを取り上げています。そしてこれらの事件の発生を受け後追いの形で法改正が行われています。 また消費者問題年表は、消費者問題の発生を受け、経企庁に国民生活局、さらに国民生活センターの発足という歴史を記録しています。各都道府県等の消費生活センターは全国から国民生活センターに情報を一元化すること。またその情報を消費者行政に生かすという役割を担っていたと思います。昨今、国民生活センターの廃止が検討されているという情報もありますが、消費者委員会は、これまで国民生活センターが果たしてきた役割についてもキッチリと検証し、評価して欲しいと思います。 わたしは、消費者行政が国の仕事だという気はありません。地方もそれなりの役割を果たすことは当然だと考えます。しかし今回の報告書からは、地方への消費者行政を押しつけようとする意図があるのではと考えざるを得ません。 消費者委員会の役割は、消費者の意見を消費者行政に直接届ける透明性の高い仕組みであるとともに、消費者庁を含めた関係省庁の消費者行政全般に対して監視し、問題があれば自ら調査・審議して、総理大臣に建議する。そのために消費者委員会には、他の行政機関に対して資料の提出を要求する権限が認められ、さらに独自の事務局がおかれていると理解しています。 国の財政が厳しいことは理解しますが、消費者委員会は「消費者行政のあるべき姿」を示すことが役割です。今回の報告書の内容は、消費者庁の下請けという印象が否めません。もっと国民の視点から消費者行政のあるべき姿を建議して欲しいと思います。 「ミートホープ事件」では、マスコミが主導権を握り、縦割り行政の何とも無様な対応が露呈しました。このようなことが二度と起こらないためにも消費者委員会に頑張ってもらいたいと思います。 <中略> 私は、消費者委員会に期待しています。がんばってください。
117	個人	1 はじめに(報告書案(骨子)全般について) <u>(1)消費者庁設置関連三法の国会審議においては、長年の予算人員の削減などによって弱体化した地方消費者行政を活性化させるためには国の支援が必要であることが何度も確認されて設置法附則4条が定められた。国の財政支援が必要であることを当然の前提として、その実効的な方策を検討することが求められている。</u> しかるに、報告書案は、国による具体的な財政支援のあり方が不明確であるなど、全般に抽象的で、今のままでは不十分なものであると評価せざるをえない。<u>最終取りまとめに向け、実効性ある具体的な施策を盛り込むよう、さらなる議論を求める。</u> <u>(2)また、国による地方支援のあり方を検討する以上、地方支援を行う国の中核組織である国民生活センターについて、その機能強化や今後のあり方についても触れる必要があると考える(専門調査会での議論が難しければ、最低限、この問題についての論点の提示を行った上で親委員会に議論を委ねる旨の記載をすべきである)。</u>
133	団体	「(はじめに)」について ○地方消費者行政の充実・強化の必要性和そのために果たす国の役割等について、丁寧に述べておく必要があることから、以下の補足や明記事項を述べておきます。 ・行政のパラダイム転換について補足してください。 - 消費者庁・消費者委員会が設置された経緯や設置目的等について丁寧に触れ、消費者重視の行政への転換と消費者行政の抜本的強化への取り組みが始まったことを明記してください。 ・<u>消費者委員会に検討がゆだねられた根拠を明記してください。</u> - 地方消費者行政の集中育成・強化期間後活性化策について<u>消費者委員会に検討がゆだねられた根拠が、消費者庁関連三法成立時の衆参両院の付帯決議であることを明記してください。</u> ・地方消費者行政の実情、置かれている位置についてさらに具体的に補足してください。 - ここ10年間の予算や人員の減少等、光が当てられてこなかった内容をさらに具体的に補足してください。 ・国の果たすべき役割や責務について明記しておいてください。 消費者基本法や消費者安全法が掲げている目的とともに、<u>その実現のために地方消費者行政の充実・強化において必要とされる、国の果たすべき役割や責務に関する事項を明記しておいてください。</u>

137	団体	(意見) ① 消費者被害に伴う経済的損失額は3兆4千億円とも推計されており、悪質商法の根絶や地方消費者行政の充実、消費者のみならず善良な事業者や労働者をも含めた国民的利益であり、「最小不幸社会」を実現するために国と地方が協力し責任をもって取り組む課題であるという視点を盛り込むべきです。 ② 国は消費者被害に伴う経済的損失額について毎年推計値を公表し、消費者行政の強化・充実に向けた世論喚起をはかるべきです。 (理由) 平成20年版国民生活白書によると、2007年度の消費者被害に伴う経済的損失額は年間約3兆4千億円、GDPの0.7%と推計されています。これだけの巨額が消費者から悪質業者の懐に入るのみならず、善良な事業者のビジネス機会を喪失させ、ひいては良質な雇用創出の妨げにもつながるのです。これは国民の不幸の最たるものであり、「最小不幸社会」の実現を政策目標に掲げる政権にあって、決して看過できる問題ではないはずです。 しかしながら、こうした事実をほとんどの国民が知りませんし、自治体トップの認識も薄いため、地方消費者行政が軽く扱われがちです。この現状のもとでは、国と自治体が協力して、消費者行政への認識を改めるよう取り組む必要があります。 報告書骨子(案)の「住民の身近なところで」「各自治体の自主性や創意工夫を生かせるよう」というのは確かにその通りなのですが、「国も悪質商法の根絶に向けて自治体とともに闘う、そのための支援は惜しまない」というメッセージを鮮明に打ち出していきたいと思います。 〇〇〇も、地方消費者行政の充実、単に消費者団体のみならず善良な事業者や労働者にとっても共通の課題であるとの認識のもと、各地域で取り組みを強化していきたいと思います。 消費者庁や消費者委員会は、ぜひ先頭に立って国民世論を喚起してください。そのためにも、2008年度以降公表されていない消費者被害に伴う経済的損失額を毎年推計・公表し、国民に“気づき”の素材を提供してください。
143	団体	全体を通して 【意見】 地方消費者行政の歴史認識に誤りがある。「大半の事務は、大半の事務は、住民からの声に応える形で生成、発展してきたものであり、各自治体がいわば自主的かつ自発的に対応してきた事務」と述べている点である。 確かに地方消費者行政は独自に取り組んできた面もある。しかし今日の地方消費者行政の基本的な枠組みを規定してきたのは、1960年代後半にみられた「消費生活センター運営要領」などの国で出した具体的な指針であった。地方は国の定めた指針をみながら、消費者行政体制の整備を進めてきたのもまた歴史的事実である。それでも、体制として充実している自治体は少数である。学習指導要領解説に消費生活センターの見学もあげられているが、見学できるだけの施設をもっている自治体は、きわめて少ない。「各自治体の創意工夫等を活かす」前に設備などの基本的なことの充実が必要な自治体も多いのではないか。 それゆえに、本報告書は、地方消費者行政は各人口規模別にどのような体制であるべきか、それに対して、国がどのような支援をしていくべきか、財政的支援もふまえて、具体的に示すものであることが期待されている。また、消費者安全法や特定商取引法は、国で作られた法律である。地方消費者行政はそれら法律を利用して業務を遂行している。この点からみても、国の財政的負担は不可避であろうし、それを明確に示すことが重要である。もし、抽象論に終わるならば、地方消費者行政の充実・強化は絵空事に終わるだろう。
144	団体	地方消費者行政専門調査会報告書案(骨子)には消費者目線からいくつかの不十分性があり、その点についてのみ意見を述べます。 「(はじめに)」 ①「国では・・・行政のパラダイム転換が行われた」と記載されていますが、依然として消費者行政のパラダイム(価値規範)は転換されていないと認識せざるを得ません。「機関の一元化」が進んだことは事実ですが、「安全」「取引」「表示」などの所掌事務にあっては、重要な「運用の一元化」「システム創り」ははまだ途上にあります。消費者からの国への期待度とその実態とを踏まえ、と、「パラダイムの転換が求められている」と現在進行形にすることが現状に即しています。 ②その関連で、地方消費者行政に対しても「パラダイムの転換」が求められていることを明記すべきだと思います。新しい消費者行政は、国・地方いずれにも従来とは異なる価値規範の転換を迫るものと理解しています。従って「はじめに」の部分では、地方消費者行政のあるべき方向性を、消費者基本法の「第3条」(国の責務)や、第4条(地方公共団体の責務)で明記されている「消費者の権利の尊重」などの規定に則った上で、地方消費者行政の実態およびその充実・強化の必要性、検討の必要性を盛り込むべきであると考えます。特に、「消費者行政は地方自治そのものである」と謳われながら、それが十分に推進されなかった背景を予算削減・苦情件数の急増・職員数減数などの推移から説明し、地方消費者行政の危機的状況を記載しておくべきだと思います。そうしてこそ、まとめられる報告書が、より実態に合ったものとなります。
179	団体	1 国による地方消費者行政支援の必要性や地方消費者行政専門調査会が設置されるに至った経緯を丁寧に記述してください。 (説明)地方消費者行政専門調査会の報告書は、今後の国による地方消費者行政支援の方向性に対して、大きな影響を与えるものであると認識しています。国による地方消費者行政支援の必要性や、地方消費者行政専門調査会の設置に至る経緯などについて、より丁寧な記述が必要であると認識します。

第1 消費者行政における国と地方のあり方について		
3	個人	1 国と地方のあり方について ○消費者庁設置法の附則第4項で、「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について所要の法改正を含む全般的な検討を加える」とされているのに、国の支援についてあまりにも不十分で、法律の要請に応えていない。 ○恒常的な国の財政負担がPIO-NETの入力事務経費だけというのでは、不十分。都道府県に対しては、法執行のための財政負担も必要だ。 ○財政負担の仕方についても明記すべき。消費者行政のために使われるような交付方法をとるよう明記すべきだ。そうでないと、光交付金などのような方法では消費者行政に予算は使われない。
7	個人	調査会報告書とは別に1月24日に公表された消費者庁の制度WGの報告書は、「地域主権改革」を強調されています。しかし財政や人員体制の厳しさなどから活性化基金を十分に活用しきれず相談窓口の設置もままならない自治体が依然としてあるのが実情です。この間自治体への訪問活動をしてわかったことは、3年期限の基金が切れるとその先の財政が不安なため思い切った体制をとることにためらいがあることです。また消費者行政の位置付けや意識には自治体によってばらつきがあると感じています。地域主権を強調するあまり自治体の政策判断に委ねると、自治体が抱える山積課題の中で埋もれてしまいかねません。新手の詐欺や悪質多様化する事業者の横行、高齢単身世帯の増加や地域における人間関係の希薄化が被害を拡大してしまいう可能性をはらんでいることなどをみても、消費者問題は自治体が推進すべき福祉や防犯、まちづくりの課題の大きな要素になっていることがわかります。市民の暮らしを守るベースとして消費者行政をしっかりと位置付けることが必要です。
8	地方公共団体	『1(2)地方消費者行政に対する国の関与と負担』 【意見1】 (「地方公共団体が自主的に事務のあり方を決め、地方自らの財源をもって手当てすることが基本」について) 昭和42年度以降、地方交付税の基準財政需要に消費者行政経費が算入されていますが、地方公共団体の消費者行政予算は平成7年度をピークに年々削減し、平成20年国民生活白書によると、平成9年度から平成19年度までの10年間で約4割減少しています。 しかし、どの自治体も消費者行政を軽視しているわけではなく、厳しい財政事情の下、施策の優先順位を後順位とせざるを得ない状況にあります。また、今の集中育成・強化期間においても、その後の財政支援が見えないために、積極的になれない市町村が多いところだ。 国の財政的支援については、一括交付金の検討がなされているところですが、これらの現実を直視していただき、確実に消費者行政予算に回するような形での長期的な支援を要望します。 筋論、事務の性質論だけで言えば、昭和の時代から自治事務であり、何ら今も変わるものではなく、地方分権推進の観点から国があまり干渉しない事務に該当することは明白です。ただ、集中育成・強化として、国策で取り組まなければならなかったという現実をしっかりと認識していただきたい。
8	地方公共団体	『1(2)地方消費者行政に対する国の関与と負担』 【意見2】 (「①身近な相談窓口ネットワークの構築、②消費者事故等の情報収集体制の整備等については、国としても責任を持って推進を図る必要があり、一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」について) 国の支援を必要とするものは、「身近な相談窓口ネットワークの構築や消費者事故等の情報収集体制の整備等」だけではありません。消費者基本法の趣旨や消費者庁設置法案の衆議院附帯決議第16条からも、消費者行政については、国が責任を持って推進していく必要があることは明らかです。 ○〇県内の市町村において、消費者行政活性化基金を活用して、消費生活センターや消費生活相談窓口の整備を進めています。平成25年度以降に国の支援がなければ、消費生活相談員の人件費を確保することができず、相談窓口を運営することはできません。 また、年々高度化・複雑化する消費生活相談に対応するための相談体制の強化や消費者被害を未然に防止するための消費者教育・啓発など、消費者行政の分野は、いずれも長期的な取り組みが必要不可欠です。 これら消費者行政にかかる経費について、消費者行政活性化基金事業が終了する平成25年度以降についても、国による用途の特定された確実な財政的支援を要望します。

10	団体	2. 財政支援に関すること (1) 地方消費者行政の財源のあり方に関して、国が一定程度の負担を行うことは「自治事務」と矛盾しない旨を明確に記述しておく必要があります。 「1(2) 地方消費者行政に対する国の関与と負担」では、地方消費者行政の財源のあり方について、地方自らの財源を基本としつつ、国も一定程度の負担を検討すべき旨の記述がなされています。ここでは国が一定程度の負担を検討すべき事務・事業が例示的に述べられていますが、まずは、 ○国の政策判断として地方消費者行政に対して一定程度の負担を行うことは、「自治事務」と矛盾しないこと ○自治事務を前提としつつ、消費者行政分野に限定した財政支援を行うことは、地方消費者行政活性化基金の例などからも可能であることについても明確に記述しておく必要があります。 (2) 今後の国による財政支援の具体化にあたり、これまでの交付税・交付金の活用状況の分析を行ったうえで、地方消費者行政の活用に確実につながる形での措置とする旨を明記してください。 これまでの国による地方消費者行政への財政支援では、必ずしも実際の地方消費者行政への配分につながっていないこと(一例として、地方交付税の消費者行政に係る基準財政需要額の倍増措置については、基準財政需要額を90 億円増やした(平成20 年度90 億円→平成21年度180 億円)にもかかわらず、実際の地方消費者行政への配分は11 億円(平成21年度の地方自治体の自主財源。地方消費者行政活性化基金を除く)にとどまっている。)を踏まえ、今後の国による財政支援は、地方消費者行政の活用につながる形で具体化することが必要です。 ついては、これまでの交付税・交付金の活用状況を分析することが重要であり、具体的には「8 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方」の中に、「今後の国による財政支援は、地方交付税の基準財政需要額の倍増措置、地方消費者行政活性化基金、住民生活に光をそそぐ交付金など、これまでの国による財政支援の活用状況を分析した上で、地方消費者行政の活用に確実につながる形での措置とすべき」という記述を盛り込む必要があると考えます。なお、財政支援の具体化にあたっては、自治体消費者行政に係る経費の大半が人件費であることを十分考慮し、人件費にも活用できるものとする必要があります。 「4(3)PIO-NET への相談情報の入力事務」は、国の消費者事故情報の一元的収集という性格を有しており、国も法執行や消費者への注意喚起などに活用しています。少なくともこの事務に係る費用は、時限的な財政支援ではなく、国による恒久的な財政措置として位置づけるべきであり、その趣旨を明確に記述してください。
11	団体	1. 消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。 例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行う必要があります。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。
24	個人	全体として、報告書に述べている必要性等についてはあらかじめ語られていたことであり、審議により再確認できた。そこで具体的にどうするのかと言ったところまで踏み込んで審議され報告書に盛り込まれていないことが大変残念。 1. 消費者行政における国と地方のあり方について 地方消費者行政は自治事務であるから、地方公共団体の自主性に委ね、財源も自ら手当てすることが基本と述べられている。たしかに、地域の実態に根ざした地方消費者行政でなければならないと考えるが、住民の意識も低く(啓発を行っても他人事。自ら消費者トラブル等に巻き込まれて初めて意識する等)また、自治体の消費者行政に対する位置づけも低い現状では、国が最低限の枠決めを示す必要がある。 国民の身体・生命・財産を守る事務を行う消費者行政の最低限の枠決めに国が示すことは、地域主権に反しない。 最低限の枠決めを実行するために、国の財政的支援は欠かすことはできない。 消費者庁設立後、事故情報の通知義務が課され、またPIO-NETによる相談情報の提供を通じて、消費者庁が行う情報の一元化の末端を地方自治体が担っている。情報発信の源である地方自治体にこれらの事務に係る財政支援を国が行うべきことを明確に述べる必要がある。

30	個人	1、消費者行政における国と地方のあり方について 相談ネットワークの構築や情報収集体制の整備等について、国が責任を持って推進する必要があるとする点は賛成ですが、「一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」という指摘では不十分です。まず、検討するのではなく、一定程度の負担や技術的支援を行うべきと改めるべきです。 また、例えば、地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採ることで、地方消費者行政の強化につながりません。 消費生活センターの整備や消費者行政の体制整備を推進するためには、消費者行政に確実に注がれる財政支援を継続的に行うことが必要です。例えば、活性化基金をさらに数年間延長して、相談員の人件費を含む使途の拡大を求めます。いくつかの事務や事業については財政支援が必要なことを明確に述べる必要があります。 消費者庁等設置法附則第4項により「…地方自治体の消費者政策の実施に対して国が行う支援のありかたについて、法改正を含む全般的な検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。」とされている。支援のあり方として、最も重要な項目が財政的措置です。 消費者委員会の意思として、財政的措置について積極的な提言をすることが求められています。例えば、地方財政法第10条に「消費者政策の実施」(※)を書き込むことを提案することが求められているのではないのでしょうか。 ※具体的な記載例としては、「消費生活相談業務及び消費者被害拡大防止措置に要する経費」とすることが考えられます。
33	地方公共団体	1 消費者行政における国と地方のあり方 ○ 消費者行政に関する事務が自治事務であることは否定しないが、事業者と消費者との間に生じる消費者問題の解決等を図る消費者行政を「自治事務」であることや、「その大半は、住民からの声に応えつつ、各自治体が自主的かつ自発的に対応してきた事務」とすること、「各自治体の創意工夫等」によることをことさらに強調し、国は「支援」に回わるスタンスには、次の理由により、甚だ抵抗感がある。 ・元々、消費者行政で扱う消費者被害は地域限定のものは少なく、むしろ同種の被害が全国的な広がりがあり全国的見地に立って処理すべきものが多い。 ・法による規制等、業界の監督等の権限は国が保有している。 ・「消費者保護法」当時から、各省の消費者行政を統一的見地から総合調整や行政への消費者意見の反映、行政的監視機構が整備強化、消費者被害に対する救済措置等、国として果たすべき役割が認識されていた。 ・昭和39年9月の地方行政調査会勧告によると「地方公共団体においても必要に応じ、消費者行政専管の担当課を設けて関係部局の総合調整を行い、中央行政機構と歩調を合わせて消費者行政の強力な推進を図りうるよう指導することが必要である。」とされている。つまり、地方消費者行政の専管の担当課は国の指導により生まれたものであり、地方により自然発生的に広がったわけではない。 (1) 地方公共団体が行う消費者行政事務の位置付け ○ 消費者行政の事務はこれまで、国・県・市町村の3層構造の中で、むしろ国によって誘導され、形を整えてきたものである。国の役割は記載されているものの、「大半の事務は、住民からの声に応える形で生成、発展してきたものであり、各自治体がいわば自主的かつ自発的に対応してきた事務。今後とも、こうした経緯や地域の多様な特性などを踏まえ、各自治体の自主性や創意工夫を生かせるよう、自治事務として位置付ける必要。」との表現は、国としての主体的な責任を後ろに追いやリ、地方に押し付けているような印象、国による上からの目線を受ける。 (2) 地方消費者行政に対する国の関与と負担 ○ 現在、国のかたちを変えて、住民に身近な行政はできる限り地方自治体に委ね、地域における行政を地方自治体が自主的かつより総合的に実施できるよう国において議論されているところだが、地方公共団体が自主的に事務のあり方を決め、地方自らの財源をもって手当てできるよう、自主的な税源や財源面の整理がまずされることを基本とすべきである。
35	個人	相談員です。消費者庁と国センの機能が重複しているということで国セン廃止の方向で検討をされています。しかし情報発信については重複していますが、分けて考えるのではなく、一体の組織として機能を分担し充実と合理化を検討していただきたいと考えます。 国センがいち早く、社会で起きている危害や悪質業者の情報を国民に提供することは重要です。早期の情報発信は、多くの国民の被害を未然に防ぎます。これが出来るのは、国センが直接相談(地方からの経由相談も含め)をし、PIOにより情報集中しているからです。 今地方や社会で起きている新卒の悪質商法や危害情報など、ただ発信するだけではなく、法律と照らし合わせて問題点と解決方法を分析し、その情報を発信することは必要です。 商品テストに関して、NITEはどちらかといえば企業寄り、受付商品も限定されています。私が受けた事事故事例のひとつで、加湿器の蒸気口に8カ月の女兒が右手を入れ、大やけど(2度)を負ったものがありました。NITEは危険表示もあり親の誤使用だという回答をしましたが、納得できず、国センのテストに出しました。結果、「シュレッダーと同じ視点で、蒸気口は子供の手が簡単に入る大きさであり、メーカーは安全に配慮した商品を提供すべきである。蒸気口の温度も取り説には、70度の蒸気が出ると記入があるが、場合によっては70度を超えている」と書面で詳細な商品テスト報告書が届きました。消費者目線でのテストは必要です。NITEは検査結果を書面で出さないので、訴訟になれば消費者は不利です。 また、地方で悪質業者として認定をした時は、地方ではその情報をネットに載せていますが、消費者庁で、国センとの情報交換により、県を跨いで危害を及ぼす可能性のある悪質な事業者の情報発信と業務停止命令を行っていただきたい。迅速な対応が必要です。 国センを廃止しないことを望みますが、廃止なら国センの果たしている機能を充分担保することを望みます。

36	個人	国、都道府県、市町村の各役割および財政負担が明確でないように思われます。川下である市町村の相談現場からの情報を都道府県または国が収集分析し、行政上の処分を含む対応策を策定して現場に下ろすという作業を迅速にすることによって、消費者被害が最小に抑制される。 しかし、中間に位置し行政権限を有する都道府県には大きな格差がある。例えば、A自治体で業務停止の処分を受けた業者が、B自治体下において堂々と営業を行っていた例があった。消費者被害は都道府県の枠を超えて広がるのが常であることから、各都道府県に権限の行使を任せるのではなく、各都道府県の情報を集約して消費者庁が全国的に権限を行使することも求められる。 川上と川下における情報の提供、受容、共有、そして対応策の策定と共有、さらに国及び都道府県による迅速な行政権限の行使、これらが有機的に行われることによって消費者被害への対応が可能になります。 しかし現時点では、都道府県の対応に格差がありすぎ、それを埋めるためには国の積極的な関与が必要と考えます。
39	個人	過去、消費生活相談員を20年近くやっていたものの立場から。「地方消費者行政に対する国の支援の基本姿勢について」 ○直近の活性化基金や使い道自由な地方交付税が地方に体制強化として配分されたが十分に進んでいない。消費者行政に対する自治体の位置づけは常に低く予算も人員も不足しているのが常態化している。消費者庁設置により地方活性化を法律でうたわれているのであるから、国こそ地方にてこ入れをして予算をとり人件費にもいきわたるようにすることが安心安全な生活を国民が営むには絶対的な条件である。地方分権の理屈は理解できるが、消費者行政は国の支援があつて成り立つものである。国の支援なくして地方の消費者行政は成り立たない。基本は自治事務であることの異論はない。具体的には全国の相談窓口の整備について、最低限のインフラとしての施設などの整備、相談員の育成に国が責任を持って推進し、一定の負担をすべきであるとする調査会の意見に賛成。 ○最後に消費者行政は事業仕分けの対象ではなく、消費者庁をいかにしっかりとしたもの発展させていくかが重要である。消費者行政は産業育成などと異なり目に見える形で成果が出にくい。これまで目を背けられていた原因である。質の高い国を目指していくためには消費者問題は避けて通れないし、よりよい質の高い経済を目指すのであればどうしても通らなければならない正念場であると思う。
40	個人	【1 消費者行政における国と地方のあり方】 ○未公開株被害、出会い系サイト等による不当請求など最近の消費者被害の特徴として、全国的規模での被害が発生している事例が多く見られる。また、これらの消費者被害に対する対応のための知識や情報を個々の自治体がそれぞれ収集して対応することは著しく困難であるし非効率的である。このような、最近の消費者被害の実態に鑑みれば、各自治体の自主性や創意工夫を生かすということを強調することは単なる精神論にすぎず、現実日々発生している消費者被害に対応することができないと考えられる。確かに、各自治体の自主性や創意工夫を生かすということは重要であるが、現時点ではまだ、消費者行政の分野で各自治体が自主性や創意工夫を行うことができるだけの実績を積んでいるとはいえないから、少なくとも当分の間は、<u>国からのさらに手厚い財政支援を行う必要がある。</u> ○地方消費者行政に対する国からの財政援助を行う際には、いわゆる一括交付金方式ではなく、消費者行政に確実に使われる形での財政支援を行うことが不可欠である。一括交付金方式では、自治体内での消費者行政の位置づけ次第では、消費者行政に資金が回ってこないことになるが、消費者被害の防止や救済の体制に全国の自治体ごとに大きなばらつきが生じることは妥当ではない。 ○また、国からの財政的援助について、「一定程度の負担や技術的支援等」とあるが、<u>そのような抽象的な文言ではなく、負担や支援のあり方を、より具体的な表現で記載すべきである。</u>
47	個人	(1 消費者行政における国と地方のあり方について) ○自治事務の名の下に、消費者行政を地方自治体に任せるには、その体制は、あまりにも脆弱である。 ・国ですら、ようやくシフト後の一歩を踏み出したところですから、地方自治体の消費者行政の位置は、推して知るべしで、平成の大合併で合併漏れした小規模な町村などは、消費者行政を片手間にやっているところも多く、地方消費者行政を「自主的」とか「自発的」に行ってきたと捉えていることに、まずもって無理を感じます。むしろ行ってこなかったと捉えるほうが的を射ています。 確かに地方消費者行政から「地域性」とか「独自性」という考え方を排除する訳にもいきませんが、自治事務の名の下に勝手にやれといわれても、結果的に放置してしまう自治体を増やす結果になる気がしてなりません。 <u>消費者行政は、社会保障制度に近いものであって、国民が等しくそのサービスを受けられることが理想であり、国の目指すネットワークの構築や消費者安全法の事故情報の収集などは、それを期待しているものと思いますが、そのデータを使って、国民＝都道府県民＝市町村民が受けるサービスを施す組織や人にも一定の規模や資質を持たせるような方策について、特化した国の誘導及び支援が必要であると考えます。</u>

56	団体	1、地方消費者行政の実情 当会では、1999年から、〇〇県の市町村における消費生活関連事業調査を毎年続けてきました。以下、2010年度の調査から見てきたことの特徴を2点述べます。 (1)消費者行政を担当する人員体制(専任職員、兼任職員)が、過去10年間で最も少ない体制になっています。専任職員が配置されているのが11/64自治体となり、5年前(平成17年)には21自治体あったのが11自治体に減少しています。専任職員数も、過去10年間で最も少なく38人。5年前と比べても、58人から20人減少しています。また、人口20万人以上の都市(9自治体)で、専任の職員が配置されていない自治体が5自治体あります。地方消費者行政を推進していくうえで、担当する職員の配置は非常に重要です。 (2)消費者行政関連予算では、活性化基金を除く自主財源の活用額では、ほぼ前年並み(前年比99.3%)となっており、集中育成・強化期間後の予算措置が心配になります。活性化基金を呼び水として、市町村の自主財源を含めた積極的な展開を期待していたところですが、人口一人当たりの消費者行政関連予算は39.3円(活性化基金除く)に留まっています。 2、消費者行政における国と地方のあり方について (1)地方消費者行政を強化することは、国と地方自治体が、暮らしの安全安心を確保する行政に転換を図る重要課題であると考えます。これまで、使途自由な地方交付税の増額や3年間限定の活性化基金が交付されてきましたが、地方消費者行政の体制強化には十分な効果を発揮できていません。地方消費者行政の財源のあり方について、地方自らの財源を基本しつつも、国も一定程度の負担をすべきと考えます。 (2)<u>これまでの国による地方消費者行政への財政支援では、必ずしも実際の地方消費者行政への配分につながっていないことを踏まえ、財政支援は「地方消費者行政の活用に確実につながる形での措置」とすべきと考えます。</u>なお、<u>地方消費者行政に係る経費の大半が人件費であることを考慮し、人件費にも活用できるようにすべきと考えます。</u> (3)地方消費者行政は、自治体間の格差が大きい分野でもあり、小規模な自治体の住民の中には、身近な相談を受けるのが難しい場合もあります。地域社会の安全を守るための社会基盤として地方消費者行政を位置づけることで、どこの地域でも同質同程度のサービスが受けられるよう、<u>国は財政支援を伴う相談窓口と相談員の配置等の標準的な目安を示す整備方針を明示すべきと考えます。</u>
58	個人	第1 意見の趣旨 1 国の財政支援(骨子案の下記項目)については、消費者行政への財政支援であることを明確化すべきである。 ① 1「消費者行政における国と地方のあり方」(2)地方消費者行政に対する国の関与と負担 ② 2「相談ネットワークのあり方について」(4)上記広域連携推進のための方策 ③3「消費生活相談員の処遇のあり方」(2)相談員の処遇・研修等とそのための具体的な指針 ④4「情報の収集・分析及び情報提供のあり方について」(2)PIO-NE Tの設置範囲の拡大 2 骨子案6「地方自治体における法執行の位置付け」においては、少なくとも特定商取引法のように法執行が国の責任でもあるという法律の執行に関しては、地方自治体が執行するについての応分の負担を行うべきである。 第2 意見の理由 1 はじめに 国の財政支援についての骨子案の内容は、抽象的であるばかりでなく、具体的討を消費者庁に委ねている。 しかし、このような意見では、消費者庁及び消費者委員会設置法附則4項(以下、附則4項と略称)に定められた検討としては十分ではないと考えるので、報告書においては国による地方消費者行政の財政支援に関して具体的な支援策を明確に打ち出すべきである。 2 附則4項について <略> 3 国会で確認された附則4項の趣旨 <略> 4 消費者委員会への期待と責務 以上のとおり、附則4項に従えば、法改正(地財法の改正も含んでいる)を含めて検討したうえ、財政支援を含めた具体的な制度を提言することが求められている。 消費者庁国会の審議を見守った全国の地方自治体は、附則4項によって具体的な支援策が提言され、実行されることを期待している。このことは、全国の消費者団体や消費者も同様である。 超党派で合意し、全会一致で修正合意をして附則4項が新設されたのであるから、これは当然の期待といえることができる。 したがって、細部については消費者庁に委ねるとしても、骨格は具体的に提示する必要がある。
60	個人	1 国と地方のあり方について ○消費者庁設置法の附則第4項で、「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について所要の法改正を含む全般的な検討を加える」とされていますが、国の支援についてあまりにも不十分で、法律の要請に応えていません。 ○恒常的な国の財政負担がPIO-NETの入力事務経費だけというのでは、不十分です。都道府県に対しては、法執行のための財政負担も必要です。 ○財政負担の仕方についても明記すべきであり、消費者行政のために使われるような交付方法を取るよう明記すべきです。そうでないと、現方法では消費者行政には予算は使われません。

61	団体	1 消費者行政における国と地方のあり方 (1)いくつかの事務や事業については財政支援が必要なことを明確に述べる必要がある。 消費者庁等設置法附則第4項により「…地方自治体の消費者政策の実施に対して国が行う支援のありかたについて、法改正を含む全般的な検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。」とされている。支援のあり方として、最も重要な項目が財政的措置。 <u>消費者委員会の意思として、財政的措置について積極的な提言をすることが求められている。</u>例えば、地方財政法第10条に「消費者政策の実施」(※)を書き込むことを提案することが求められているのではない。 ※具体的な記載例としては、「消費生活相談業務及び消費者被害拡大防止措置に要する経費」とすることが考えられる。 (2)「一定程度の負担を検討する必要」との記載であるが、「検討する必要」は、「行う必要」とすべき。<u>消費者委員会が消費者庁に「検討」を委ねるという結論だと、消費者委員会が十分な検討ができていなかったと言っているに等しい。</u> さらに、国が財政的な負担を行うと言っても様々な負担の仕方があり、一括交付金のような負担の仕方では消費者行政の拡充のために使われないので、「<u>消費者行政のための交付金</u>」であることを明記した財政的措置を取るべきである。
68	団体	1.消費者行政における国と地方のあり方について (1)地方消費者行政の位置づけ及び国と自治体の役割と責任の考え方について ①消費者行政の現場は、地方自治体の消費者相談窓口や本課等にあるが、だからといってその事務について地方自治体のみが責任を負って行わなければならないということにはならない。消費者行政は、消費者からの相談やあっせん、そこから派生する事業者指導(法執行)や商品テスト、消費者への注意喚起や啓発・教育、事業者への情報提供、以上の経験に基づく法改正や制度改善、関係者への研修内容改善などが一体的に連動して効果を発揮するものであって、1つ1つの事業主体を分割してすすめるものではない。 ②消費者保護基本法、消費者基本法、消費者安全法の趣旨に鑑みれば、消費者行政は自治体が自主的・自発的に行う事務ではない。「骨子」には、地方消費者行政の「大半の事務は、住民からの声に応える形で生成、発展してきたものであり、各自治体がいわば自主的かつ自発的に対応してきた事務」としているが、一面的な見方である。これが事実だとすれば、では国はいったいどのように責任を果たしてきたのか、自治体に丸投げしてきたとしたら国の責任は問われないのかということになる。<u>国と地方自治体双方に消費者行政を担う役割と責任があることを明確にして、記述を改める必要がある。</u>(巻末資料参照) ③消費者行政の各事業は、事業ごとに独立して行われるものではなく、一体的に取り組まなければ実効性が確保されない事業である。消費者行政全般にわたり、役割と責任(財政負担を含む)を国と自治体双方が担うことを基本的視点に据える必要がある。国・自治体が担う事業を区分したり、特定事業・業務をどちらかの責任に帰す必要はない。消費者行政全般にわたって、国の関与と負担、国と地方自治体の役割・責任分担を考えるべきである。 ④「骨子」にある国の関与と負担の項には、「ネットワーク構築に必要な施設等の整備・相談員の育成等の事業」と「全国一律に実施すべき情報収集に係る事務や情報入力に係る研修事業」があげられているが、上記の趣旨により、これでは不十分である。消費者行政の各事業は一体的に取り組むこと、国と地方自治体が各々の役割と責任を担う視点から記述すべきである。 (2)国の関与と負担について <u>支援の在り方として、最も重要な事項は財政的措置であり、専門調査会の意思として、財政的措置について積極的な提言をすることが求められている。</u>例えば、地方財政法第10条に「消費者政策の実施に関する経費」を書き込むよう提案することが考えられる。
87	個人	地方消費者行政専門調査会報告書を拝見しました。 別紙1、望ましい広域連携の在り方の図の中に国の機関として消費者庁がありますが、現在実質的に都道府県市町村のセンターと連携して個別の相談の支援や研修、製品事故のテストや分析を行っている国民生活センターの存在が消えています。<u>現在、国民生活センターは消費者庁との間で在り方の見直し作業中ですが1相談員としては、国民生活センターの機能をバラバラにしてPIO-NETだけ消費者庁に吸収されるような消費者庁の方針に強い危惧を感じております。</u> 消費者委員会が示された、地方消費者行政の活性化を図る上で、現在の国民生活センターの存在は欠かせません。<u>特に、地方の住民が事業者との間で消費者トラブルにあって相談した時に、国民生活センターに經由相談等を行い、処理方針を相談することで、国民生活センターでは相談現場で蓄積したノウハウを即回答していることから、全国各地の消費生活センターの役に立っていると思います。</u>消費者委員会の皆さまにおかれましては国民生活センターが独立行政法人であるという形式だけで廃止をしないようご検討いただきたいと思います。
94	団体	1 はじめに(報告書案(骨子)全般について) 消費者庁関連三法の国会審議においては、消費者行政の充実、地域住民が直接接する地方の相談窓口など地方消費者行政が充実してこそ初めて実現すること、長年の予算人員の削減などによって弱体化した地方消費者行政を活性化させるためには国の支援が必要であることが何度も確認されました。そして、消費者庁及び消費者委員会設置法附則4条において、「法施行後3年以内に、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数の確保、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について所要の法改正を含む全般的な検討を加え、必要な措置を講ずるものとする」と定められ、附帯決議によって消費者委員会が検討を行うこととされております。 <u>このような附帯決議により、消費者委員会は、地方に対する国の財政支援が必要であることを当然の前提として、その実効的な方策を検討する役割を委ねられたものであり、全国の消費者、消費者団体、地方自治体、相談員らは、国の財政的支援を含め、実効的な地方消費者行政充実策がとりまとめられることを強く期待して専門調査会の検討を見守ってきました。</u> <u>しかるに、今般の報告書案(骨子)は、全般に抽象的で、国の財政支援についても実効性が期待できる内容となっていないなど、現在のところ十分なものであると評価できるものではないことから、最終取りまとめに向け、実効性ある施策の再検討を強く求めます。</u>

94	団体	(2)国が責任をもって推進する必要がある事務として、①相談ネットワークの構築や②情報収集体制の整備等が摘示されていますが、 違法業者に対する事業者規制(法執行)についても同様の位置づけがなされるべきです。
96	地方公共団体	1 消費者行政における国と地方のあり方 趣旨)「国も責任をもって推進を図る必要があり、一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要。」の記載を「国も責任をもって推進を図る必要があり、一定程度の負担や技術的支援等を実施する必要。」と修正するべきである。 理由)消費者庁設置法及び関連法案に対する附帯決議(衆議院及び参議院)において、 今後三年程度の集中育成・強化期間後の国による支援の在り方等については、消費者委員会で検討を行うこととなっていることから、今回の報告書では、検討の必要性を記載するのではなく、実際の支援のあり方を明記するべきである。
98	団体	「1. 消費者行政における国と地方のあり方」について 【意見】 「①身近な相談窓口ネットワークの構築、②消費者事故等の情報収集体制の整備については、国としても責任を持って推進を図る必要があり、一定程度の負担や技術的支援等を検討する必要」との記述のうち、「一定程度の負担」については、「一定年数、消費者行政の強化に活用できる財政支援」である旨の記述とすべきです。 【理由】 平成21年度から3年間の地方消費者行政活性化基金により、全市町村の約半数において消費者行政を推進する体制がとられました。しかし、3年間の「集中育成・強化期間」の最終年度を前に、地方自治体の中には、「現在の財政状況では、4年目以降は財源確保が不透明であるため、相談体制などの拡充した部分を縮小せざるをえない」との声があります。昨年10月に日本消費経済新聞社と東北大学大学院が実施した地方消費者行政アンケートでも、消費者行政担当職員・相談員の7割近くが、国の恒久的な財政支援を求めていることが明らかになっています。全国の消費者相談件数は依然として年間100万件近くに高止まりしている中で、地方消費者行政は充実・強化の途上であり、自治体の間でも大きな格差があります。一定の水準のサービスが行える消費者行政を定着させるためには、「集中育成・強化期間」後も引き続き財政支援を行う旨を明記すべきです。 なお、一括交付金での財政支援では、他の部門へ優先的に活用する自治体が多く、消費者行政にほとんど利用されていません。年末から取り組まれた「住民生活に光をそぐ交付金」では、使途の一つに消費者行政が挙げられているにも関わらず、実際の活用は進んでいません。 そもそも消費者行政に係る経費の大半が人件費であることを鑑みれば、単発の交付金では相談体制強化(相談員人件費)等への実際の活用は困難です。 単に財政支援を一括交付金だけとせず、少なくとも地方消費者行政活性化基金のように、消費者行政の強化に数年間活用できる支援を行う旨も記載すべきです。
99	個人	①の最低限のインフラ整備の内容については、ネットワーク構築施設等の整備はPio-netを指し、相談員育成等事業は相談員研修や専門員資格試験等を指すのであろうが、民主党マニフェストや設置法付帯決議から大幅に後退した感じを受ける。少なくとも、消費生活センターの設置義務や設置努力義務を法定化したのであれば、その設置義務を形骸化させないために、 消費生活センター等の備えるべき内容についても、現在の開設日等だけでなく、より詳細にナショナルミニマムを定める必要があるのではないか。
110	個人	3 報告書案の内容について ④「 財政上の負担を検討すべきである」「一定程度の負担を検討すべきである 」という記述では、消費者庁に具体化の検討を委ねることになってしまう。むしろ、 負担すべきであるという結論を明示すべきである。
117	個人	(2) 自治事務であることと国による財政支援は別問題であること(必要があればできる)ことは消費者庁国会で確認されたことである。 地方分権・地域主権改革等を理由に例外なき「一括交付金」が主張されているが、現在の地方自治体の状況のままでは、消費者行政以外の分野に予算が使われてしまう可能性が高く、地方消費者行政の強化につながらないことは目に見えている。
125	個人	1 消費者行政における国と地方のあり方 ①財政支援を行うべき具体的な事務や事業を明示すべきである。 ②消費者庁等設置法附則第4項の「支援のあり方」で最も重要なものが財政的措置である。消費者委員会は、この点について、積極的に具体的な提言をすべきである。例えば、 地方財政法第10条に「消費者被害の予防及び被害回復支援に要する経費」を追加することなどを提案すべきである。 ③「一定程度の負担」は、 単に「検討する必要」ではなく、積極的に「行う必要」があるべきである。問題は、検討の要否ではなく、どのように行うかである。 ④地方分権・地域主権改革を理由に「一括交付金」方式を採用することで、地方消費者行政の強化につながらない。「 消費者行政のための交付金 」という形が望ましい。
125	個人	7 相談窓口の充実強化のための支援として、「数年程度」ではなく、相当年数が必要。 3年間の活性化基金では、わずかしき効果が見られなかった。これまでの自治体レベルでの消費者行政の立ち遅れに鑑みて、活性化基金に短期間で効果的に使用して直ちに成果を見出すところまでつなげることは非常に難しかったのではないかと。 相当年数継続しつつ、同時に、継続的に、多くの自治体参加のもと意見交換やプロジェクト計画を模索するなど実施しながら、有効活用のための技術支援をより多く行うとともに、より有効な財政支援の枠組みなどを模索すべきである。

128	個人	1 国と地方のあり方について ○「消費者」とあるべきところを「住民」という言葉にすりかえることで、消費者行政の第一義的な担い手を地方と限定し、国は地方の制度が整うところまで責任を持てば良いとしている印象である。消費者問題は国と地方が丸となって取り組むべき課題であり、国が地方を支援するというスタンスでは極めて不十分である。しかも、その支援についても具体性が何ら示されていない。 ○恒常的な財政支援を国が行う気がないのに自治事務とするのは、民間で言うところの「名ばかり店長」の論理である。それであるならば、財源移譲を先行して行うべきである。
133	団体	「1. 消費者行政における国と地方のあり方」について ○国が果たす役割と具体的支援策を明記することが、地方と国がともにそれぞれの役割を果たしながら消費者行政全体を活性化していくことにつながります。そのためにも第1章に明確に打ち出す事項を述べておきます。 ・ 国は基盤整備を行い、それに伴う財政的措置を含む支援を行うことを明記してください。 ・ 国の支援策として力を入れるポイントをまず明記してください。 今回の重要ポイントは次の3点と捉えています。すなわち①相談窓口の整備や相談員の確保のために財政的支援を含む支援、②PIO-NET入力事務に係る財政的措置、?法執行強化に伴う執行権限見直しのための法改正、です。囲みの項目及び説明をこの視点で整理しなおしてください。
136	団体	1、地方消費者行政の実情 当会では、1999年から、〇〇県の市町村における消費生活関連事業調査を毎年続けてきました。以下、2010年度の調査から見てきたことの特徴を2点述べます。 (1)消費者行政を担当する人員体制(専任職員、兼任職員)が、過去10年間で最も少ない体制になっています。専任職員が配置されているのが11/64自治体となり、5年前(平成17年)には21自治体あったのが11自治体に減少しています。 専任職員数も、過去10年間で最も少なく38人。5年前と比べても、58人から20人減少しています。また、人口20万人以上の都市(9自治体)で、専任の職員が配置されていない自治体が5自治体あります。地方消費者行政を推進していく上で、担当する職員の配置は非常に重要です。 (2)消費者行政関連予算では、活性化基金を除く自主財源の活用額では、ほぼ前年並み(前年比99.3%)となっており、集中育成・強化期間後の予算措置が心配になります。活性化基金を呼び水として、市町村の自主財源を含めた積極的な展開を期待していたところですが、人口一人当たりの消費者行政関連予算は39.3円(活性化基金除く)に留まっています。 2、消費者行政における国と地方のあり方について (1)消費者庁・消費者委員会が創設し、行政のパラダイム転換が行われ、消費者が主役となる社会に向けた第一歩が踏み出されたことに大きな期待が寄せられました。しかし消費者に一番近い所にあり、重要な役割を担う地方の消費者行政の実情は前述の調査で明らかのように、予算も担当職員も減っています。 一昨年より、使途自由な地方交付税の増額や3年間限定の活性化基金が交付されてきましたが、地方消費者行政の体制強化には十分な効果を発揮できていません。 地方消費者行政の財源のあり方について、地方自らの財源を基本としつつも、国も一定程度の負担をすべきと考えます。 (2)これまでの国による地方消費者行政への財政支援では、必ずしも実際の地方消費者行政への配分につながらないことを踏まえ、財政支援は「地方消費者行政の活用に確実につながる形での措置」とすべきと考えます。なお、地方消費者行政に係る経費の大半が人件費であることを考慮し、人件費にも活用できるような実効性のある予算措置にすべきと考えます。 (3)地方消費者行政は、自治体間の格差が大きい分野でもあり、小規模な自治体の住民の中には、身近な相談を受けるのが難しい場合もあります。地域社会の安全を守るための社会基盤として地方消費者行政を位置づけることで、どこの地域でも同質同程度のサービスが受けられるよう、国の施策として、財政支援を伴う相談窓口と相談員の配置等の標準的な目安を示す整備方針を明示すべきと考えます。
150	個人	1 消費者行政における国と地方のあり方について 「富国強兵・産業育成」のための「くにかたち」のパラダイムを変換し、「国民・市民・生活者」が「安全・安心に暮らせる社会」を作るため、「国民・市民・生活者」の目線から行政全般を見渡すため「消費者庁・消費者委員会」が創設されたはずである。地方消費者行政のあり方を議論するに際しても、この基本姿勢から出発すべきである。中央集権的な「くにかたち」から、地方の自主性を尊重・重視する地方分権へ「くにかたち」の変換を図ることに反対はしない。しかしながら、「地方分権」が「国の財政問題解決のための手段」として位置づけられ、「地方の自主性尊重」の名の下に「国の責任放棄」となってはならない。 消費者行政に関する国・地方の組織は、警察・消防と並ぶ「安全・安心に暮らせる社会」のためには不可欠な組織と捉えるべきである。日本全国どこでも事件・事故、火災が発生した場合には警察・消防の組織が即座に対応しているように、消費者問題が発生した場合には日本全国どこでも即座に対応できるような組織を構築すべきである。このような消費者行政組織の基本的あり方は、警察・消防と同様に国がまずしっかりとデザインすべきである。そのうえで、組織の実際の運営(人事・財政執行等)に関しては地方の実情に応じて地方の自主性に任せるべきである。 ようやく消費者庁が創設されたが、その組織についても今後さらに拡充される必要がある段階であり、産業育成を主な業務としてきた他省庁との関係において、現状、消費者庁がその役割を十分に果たし得ているかについては疑問なしとしない。消費者行政に関する国と地方の行政組織のあり方についても、未だにグランドデザインが示されていない。警察署、消防署に相当すべき「消費者センター」が未だに設置されていない地域が多数存在し、また、設置されている地域においても、相談員が少なく相談体制が脆弱な現状において、消費者センターの組織、人員(定員数や処遇方法も含む)について法的な位置づけも曖昧なまま、「一括交付金」方式を採用し、消費者センターを設置するか否かや消費者センターの組織のあり方も含めて「地方の自治事務」として地方自治体の判断に委ねてしまうことは、むしろ、地方消費者行政の後退を招く結果となりかねない。

175	個人	1 消費者行政における国と地方のあり方 (2) 地方消費者行政に対する国の関与と負担について 意見) PIO-NET入力とその研修の費用は国が負担すべき。 理由) 報告書案では、「地方自らの財源をもって手当てすることが基本と考えられる」とされた上で、一部の事務と事業については、国も一定程度の負担や技術的支援を検討する必要があると結論づけています。例示された①②を読む限り、その事務とは、PIO-NETの設置、研修、入力事務などの費用を指すと思われます。 私は自治体(市)で非常勤の消費生活相談員として勤務しています。当市の勤務体制は、月～金の8:30～17:15で正規職員と同じです。実際に業務の多くがPIO-NETの入力に当てられています。相談自体は電話等の助言や情報提供などで比較的簡単に解決する事例でも、PIO-NET入力の手間は困難事案と変わりません。 相談受付時間は9:00～17:00ですが、相談が入れば、8:30から対応することもあります。また、相談が長引き、終業時間を過ぎることもしばしばです。ですから、その日に行けた相談の受付入力が17:15の終業時刻までに済むことはまずありません。しかし、残業とみなされるのは、実際に相談者と対面している「相談時間」に限られいるため、終業時間をすぎたの入力業務は、相談員が不払い労働をしています。これは、PIO-NET入力が、自治体にとっては押し付けられた国の事務と考えられているからではないでしょうか。 実際に負担が大木と判断して、PIO-NETに参加していない自治体もあると聞きました。国の費用負担を明確化しなければ、自治体の中でも、PIO-NET入力は相談員が時間の空いたときに入力すればよいという程度の認識しかされません。PIO-NET情報を「生もの」として活用したいと考えている消費者庁にとっても、本末転倒の結果になると思います。「一定程度の負担を検討する必要」という曖昧な提言では不十分です。
180	個人	○平成24年以降についても国は財政負担を恒久的にすべき。 ○研修は国民生活センターがすべき。 ○国民生活センター経由相談、直接相談を続けるべき。 (理由) 相談員になって10年目になります。最初は、相談員ひとりの、新しく設置されたセンターでした。「今日は電話がなりませんように」折りながら出勤したものです。相談時間は16時半まで。電話がなくて、自分だけの知識ではどう答えたらよいかかわらず、「調べてから折り返し電話します」と。とりあえず答え、国民生活センター、〇〇(自治体)消費生活センター、いろんなところに電話をかけまくり、助言を受けながら、相談対応していました。夕方になり「相談できる相談窓口」が閉まってしまい、当時は、相談員用のインターネットができるパソコンもなくどう対応したらよいかかわらず、泣きたくなることもありました。国民生活センターの経由相談時間が延長になったときは、本当にうれしかったです。新人相談員の私にとって、国民生活センターは「命綱」でした。 10年たった今でも同じです。高度、複雑、新種の相談を受けたとき、相談者、業者の対応に迷ってしまったとき、経由相談に電話をし、相談内容、状況を説明しながら、言葉にすることで、改めて「相談内容を整理」している、私がいいます。公平公正な相談対応をするため、地方にすることで、相談員が知識不足になり、地元の消費者を守れないということがないよう業者に狙われるような地域にだけはしないよう、全国同じレベルでの消費者救済ができるよう、10年たった今でも国民生活センターの経由相談を頼りにしています。現場にいる相談員が困っていることを的確にくみ取り、アドバイスをいただける現場感覚に基づいた対応をしていただけるからです。それは、国民生活センターが直接相談を受けているからこそできることである。全国の相談員が誰もが、思っている、知っていることです。加えて言えば、当県消費生活センターは、多重債務相談、不動産相談は、県民相談という別の部署で受けている。地域により、そういった事情もあるので、今回のように全国一律に、合理性だけで考えるととはなんと非合理的な話でしょう。 国民生活センタの相模原の研修を毎年楽しみにしており、行くことができたおかげで、10年間続けてこれたと言っても過言ではない。法律はもちろんのこと、法律だけではなく相談員としても技術、知識、対応の暖かさ、全国に頑張っている仲間がいるといううれしさ、心強さ。それを相模原に行くことで、仕事のパワーに転化できる。当市の財政が厳しくなり、国セン研修も3年に1回しかいけないと言われたとき、この仕事は長くは続けられないと思いました。それが今は、消費者行政活性化基金のおかげで、昨年と今年は、1年間に2回ずつ、相模原に行かせていただきました。「給料が5000円増えるよ」と言われるより、(現実には、10年前に雇用されたときよりも、給料、月5000円減りました)「今年は、国セン研修に行く予算、確保したよ」と言われることの方が何十倍もうれしいのです。この仕事を続けるために、国民生活センターの研修が必要だからです。 消費者庁ができてから風向きが変わってきた。消費者庁は信用できません。あっという間に終わった、消費者情報ダイヤル。相談員の大多数が反対している、国セン業務縮小。時代に逆行しています。消費者庁ができたおかげで、何か特別な権限が消費生活センターに与えられたものだとか勘違いしている人さえいる。「なんでも解決できるんじゃないのか」、そんな電話もかかってきます。「多重債務相談も消費生活センターの業務」どんなに仕事が増えても、相談員は、消費者のために、歯をくいしばって頑張ってきたのです。私は、相談の仕事は「継続は力なり」だと思っています。ただ、仕事をつづけるためには、パワーが必要。消費者庁の方々には理解できないのかもしれませんが。机上の理論だけでは、消費者問題は解決できないということも。事件は現場で起こっているのです。理解しようとしらない人々に、どう説明したらいいんでしょう。理解したくない人々にどう書いたらいいんでしょう。でも考えます。

185	個人	1 消費者行政における国と地方のあり方について (1)消費者行政の位置づけについて ・2ページに記述されているように消費者からの相談の受付、・・・(中略)・・・、消費者教育・啓発講座の開催等は地方公共団体が地域の実情などを踏まえ、創意工夫を生かして取り組むべきものですが、一方で何処に住んでいても消費者としての権利は平等であり、この権利を擁護するための行政サービスに地方ごとの偏りがあるといけないと思います。 ・これを考えると、すべての消費者行政についてナショナルミニマム的な考え方を取り入れ、本当に消費者のためになる消費者行政を国と地方公共団体が協働で取り組んでいくことが大切だと思います。 ・したがって、ナショナルミニマム的な部分は「法定受託事務」とし、地方公共団体独自の上乗せ・横出し的な部分を「自治事務」とするのが適切だと考えます。 ・2ページに整理された国が責任をもって推進を図る事務や事業は、あまりにも少なすぎます。この考え方のもとで、ナショナルミニマム的な部分はすべて国が責任を持ちつつ、地方公共団体独自の部分は地方自らの財源に加え、やる気のある地方公共団体には国も積極的に財政支援していくという形が望ましいと思います。 (2)国の支援策としての国民生活センターについて ・後述するように、消費者及び消費生活センターの相談員から非常に心強く思われている国民生活センターの機能・役割を存続させることが、何よりの国の支援策であると思います。 ・国民生活センターをどうするのかについては、別途検討中とのことで、この報告書で具体的に触れることは難しいのかもしれませんが、少なくとも国の支援策の一環としての国民生活センターの役割やこれまでの評価について、消費者庁の監視役である消費者委員会として何らかの考え方を示していただきたいと思います。 (3)国民生活センターの意義について ・消費生活センターの相談員はこれまで国民生活センターの相談員に随分助けられており、大きな信頼感を持っています。地方の相談員の現場からの訴えが短時間で理解でき、共感していただき、親身になって相談員に助言していただけるのは、国民生活センターの相談員が直接相談という形で、これまで消費者の生の声をきき、現場感覚を磨いてきたことの積み重ねがあるからだこそと思います(省庁の消費者相談窓口では適切な助言がいただけないことがままあります)。また、それが国民生活センターの相談員の事業者への交渉力の強化につながっています。直接相談を廃止すれば、国民生活センターの相談員の能力の低下は否めず、地方の相談員からの信頼も失うと思います。 ・消費者(相談者)の中には、消費生活センターでの対応に満足されず、国に直接声を届けたいという方がおられます。このような消費者がここ数年確実に増えています。消費者庁には発足当初、消費者からの直通ダイヤルがありましたが、すぐに廃止されてしまいました。パイオネットに入力された「字づら」を眺めるだけでは決して生の声は伝わってきません。国として消費者のニーズにあった消費者行政に本気で取り組むのなら、消費者個々人の生の声をきく(それもナビダイヤル等、公平な電話代の負担で)道を残すことは極めて重要だと思います。 ・なお、どうしても直接相談を廃止するというのなら、経由相談やADR機能を再編成し、地方のセンターで解決困難な消費者相談については、国民生活センターの相談員が主体となって消費者の生の声を聞き、ADR機能を背景とした斡旋を図るなど、国民生活センターの相談員の能力の維持・強化をお願いします。 ・このほか、国民生活センターの様々な情報分析や商品テストなどに裏打ちされた地方の相談員への情報提供は、地方にはない機能であり、その専門性の高さを今後とも維持・発展していただくことが国からの大きな支援のひとつになることは間違いありません。 ・消費者の生の声をベースとしての確な現状認識を行い、都度、関係省庁や業界等に様々な問題提起を行ってきた国民生活センターの機能・役割は、むしろ消費者委員会に統合すべきものかかもしれません。
第2 相談ネットワークのあり方について		
2	個人	2 相談ネットワークのあり方について 趣旨)市町村の相談員の相談支援については、消費者庁内に配備された国家公務員としての相談員が対応すべき。 理由)消費生活相談現場の相談は多岐に渡る。消費生活相談上の法の体系は、民法を基盤に、その上に消費者契約法があり、その上部に特商法、割取法、旅行業法などの業法、およそ50の法律がある。相談員がそのすべてに精通することは、実際は不可能である。たとえ相談員が弁護士であったとしても無理ではないか。それだけ消費生活相談業務には広く深い知識が必要と言える。 法に詳しく実務にも通じた相談員、弁護士などが、その商品、サービスのグループを作り、相談員のサポートをする仕組みが出来れば、市町村の相談員は、安心して相談が出来る。それは相談者の利益にもなる。 しかしながら、市町村のサポートを都道府県毎に、そのサポート体制を構築するには、全国的にはかなりの予算が必要だ。それを効率化するためには、消費者庁内に、専門チームを作る。チームには、法に詳しく実務にも通じた相談員、弁護士を配置することとする。韓国では、国の消費生活行政に在籍する相談員は、法学部の大学院以上の知識を有する者を100名以上配置していると、以前、聞いたことがある。(現在のデータは入手していない)本気で消費者行政を行うのであれば、その程度のマンパワーは必要であろう。 市町村の相談員が相談するときには、場合によっては、相談者の聞き取りに、そのチームのメンバーが参加することも必要かもしれない。消費者庁の中に、テレビ会議システムのブースを起き、チームのメンバーが、直接相談者にヒアリングをするのも、可能ではないか。もっとIT技術を積極的に使いたい。市町村の相談の大きな支援になると考える。

10	団体	3. 相談ネットワークのあり方について、「国と都道府県の役割分担」の項を設けることが必要です。 「2 相談ネットワークのあり方について」では、「都道府県と市町村の役割分担」の項が設けられていますが、「 国と都道府県の役割分担 」の項も設けることが必要です。現在国民生活センターの経由相談に自治体から寄せられる相談のうち、約3割が都道府県からの相談であるという事実は、市町村のバックアップ機能を果たすべき都道府県でも対応できない相談が多く存在することを表しています。 <u>ついては、地方消費者行政への国の相談支援機能は今後とも重要である旨や、相談ネットワークにおける国と都道府県の役割分担についても言及すべきと考えます。</u>
33	地方公共団体	2 相談ネットワークのあり方について (1) 住民にとっての望ましい相談窓口のあり方 ○「消費者行政の相談窓口へつなぎ、対応できるようにする仕組みも必要」とあるが、消費生活相談は非常に幅広い分野の相談を取扱っているため、逆に、相談窓口で受けた相談をどう専門部署につなぎ、問題解決や企画立案に役立てるかへの言及も必要ではないか。(制度自体の改善に結びつける必要がある。
39	個人	○苦情相談体制について基本的な考え方は、調査会も制度WGも考え方は同一であるが、実現の方法として 国が一定の雛形を示し消防庁の整備指針を参考にしたほうが誰が見ても分かりやすい方法である。 さらに、地方公共団体の負担割合や責任関係を雛形で示すべきであるとする調査会の意見を支持する。
40	個人	【2 相談ネットワークのあり方について】 ○市町村の相談窓口を整備・強化することは重要であるが、昨今の消費者相談においては、ますます専門的知識や経験が必要となってきたことから、都道府県の果たすべき役割は、これまで以上に重要になってきていると考える。したがって、相談ネットワークのあり方について論ずる場合でも、 都道府県の役割の重要性をより明確に記載すべきである。
47	個人	(2 相談ネットワークのあり方について) ○必要に迫られている広域連携の枠組みであるが、対症療法的であり、将来に不安が残る。 ・ 折角、消費者安全法に消費生活センターの位置づけを盛り込んだのですから、いっそのこと思い切って市町村も消費生活センター必置としてしまえばよかったと感じています。そうすれば各首長も「うちの仕事」として考えざるを得ないだろうし、消費者行政に一定の関心を置くことになる筈です。広域連携は、「人任せ」の危険を孕んでいます。委託等した自治体がセンター設置を行うまでの経過措置としてなら効果も上がると思いますが、将来にわたってこの枠組みが続いてしまうと、その地域の消費者行政発展に期待が持てません。報告書で展開されている自治事務論とベクトルの向きに多少ずれがあるように思います。
60	個人	2 相談ネットワークのあり方について ○都道府県の役割に関する記載が不十分です。 ○相談窓口の充実のために思い切った財政措置が必要です。 ○ 消費生活センター業務は都道府県、市町村が行うべきで、民間委託は馴染みません。 なぜならば、単なる相談だけで終わることなく、その相談をきっかけに高齢者福祉や生活支援等の他の行政部門との連携が必要となることもあるからです。
61	団体	5 相談窓口のあり方について 報告書案骨子は、相談業務についての都道府県の役割に関する記載が弱い。市町村に相談窓口の設置の必要性を強調するあまり、都道府県の相談窓口は必要ないというように読まれる危険性がある。その結果、市町村に相談窓口が普及すれば、都道府県が相談業務から撤退していくことが懸念される。 「都道府県においても相談業務を行う意義は何か。」という論点について、しっかりとした見解を述べるべきである。 ①広域性のある被害についての相談は都道府県で受けた方が的確に対応しやすい。 ②専門性が必要な相談に対しては、バックアップ体制の点からしても都道府県で行う必要がある。 ③消費生活センターが設置されていない市町村の補完的な役割を担っている。 ④市町村における苦情処理を支援するためには、都道府県としても実際に相談業務を行っていないければ適切に行えない。 ⑤事業者規制などの法執行権限は都道府県にある場合が多く、事業者規制に繋げるためにも都道府県は直接相談を担当すべきである。
68	団体	2.相談ネットワークのあり方について ①「骨子」(2)都道府県と市町村の役割分担の項に、「都道府県が多くの消費者関係法令について執行権限を有していることも踏まえると、都道府県が自らの相談窓口や各市町村の相談窓口で得られる相談情報を効率的に集約し、執行業務に生かすことができる体制とすることが望ましい。」とあるが、「 望ましい 」ではなく、「 体制を整える必要がある 」とすべきである。

70	個人	2. 相談ネットワークのありかたについて 広域処理は自治体の責任が不明確になり、議会への予算要求などもできないし、管理事務の人員が必要になる。全体として経費削減にはならないのに、実際に働く者にとっては管理費も予算化できないまま年々厳しくなることが予想される。これは相談業務や消費生活センターを民間団体に委託した場合も同様である。広域連合まで組織しなくても近隣市町村の受け入れという方法もあるが、〇〇(自治体)のように、予定より相談件数が伸びなければ相談員を削減するという憂うべき事態が起こっている。 現実問題として、消費生活センターがカバーしていない地域はどれほどあるのか？自治体数で考えればまだまだ多いが、カバーしている人口で考えればごく少数である。しかも都道府県は当然カバーしていることを考えると、都道府県の消費生活センター強化のほうが急務である。 A自治体は、専門相談チーム制度を採用し、各種のマニュアルも作成してA内いや全国の消費生活センターに頼りにされている。一方、B自治体はB内の各消費生活センター相談員より経験が浅い相談員が多く、民間委託のために法執行部署とのかい離がみられる。C自治体は5年の雇止めを採用しているためC内相談員より経験が浅く、指導的位置に立つことができない。 これらを鑑みると、都道府県消費生活センターの「雇止め撤廃」「民間委託方式の撤廃」「法執行部署と相談部署の強力な連携」「基礎的自治体への支援」が急務と言えよう。
71	地方公共団体	(意見項目) 「2 相談ネットワークのあり方について」の「(2) 都道府県と市町村の役割分担」 (趣旨) 消費生活相談については、一義的に身近な市町村が受けるのがよいことから、努力義務となっている消費生活センターの設置を、一定規模以上の市町村にあってはその設置を法的に義務づけたほうがよい。 (理由) 消費生活センター化に慎重な市町村からは、「消費者安全法では市町村における消費生活センターの設置は努力義務になっているので、センター化しない。法律で設置義務化されれば、センター化する。」という意見があるため、市町村の消費生活センター化を推進するため、市については法律での設置義務化(町村については努力義務)も必要と考える。
74	個人	2、相談ネットワークのあり方について 住民に身近で専門的な相談窓口を整備するために、都道府県の役割を明示し、市町村と県の広域連携のひな型を示すことには賛成。 しかし、国が広域連携の推進だけに財政支援することでは不十分であり、市町村が単独で消費生活センターを設置する場合についても、国の財政支援を継続することを求める。
96	地方公共団体	2 相談ネットワークのあり方について 趣旨)「また、ひな型に沿って広域連携を進めていく自治体に対して、～ 国として一定程度の財政負担や技術的支援等を図ることを検討すべきである。」の記載を「また、ひな型に沿って広域連携を進めていく自治体に対して、～ 国として一定程度の財政負担や技術的支援等を図るべきである。」と修正すべきである。 理由)県、市町村が広域連携により相談窓口を設置する場合には、相当の財政的負担や技術的な困難さが伴うことは明らかである。国が広域連携の推進を期待し、誘導するのであれば、国の財政的支援及び技術的支援の必要性について明記するべきである。
108	個人	2 相談ネットワークのあり方について (2)都道府県と市町村の役割分担について、 相談業務の都道府県と市町村との役割分担と連携の整理もちろんですが、国と都道府県の連携強化も重要な課題だと思います。 市町村が基礎自治体ならではの特性を生かして、主体的に相談窓口の整備等を図る必要は認めます。しかしながら、広域性のある被害についての相談は都道府県で受けた方が的確に対応しやすい現実があります。また、国民生活センターのデータを見ると経由相談の4割は都道府県・政令指定都市からの数値です。この結果からも国民生活センター(国)の相談支援業務を引き続き行う必要性が高いと思います。市町村における相談業務を支援するためには、国も都道府県も実際に相談業務を行っていないければ適切に行えないと思います。
128	個人	2 相談ネットワークのあり方について ○都道府県の役割に関する記載が不十分 ○現行の活性化資金は、すでに相談窓口を整備してきた地方には何の恩恵もなく、無駄に浪費されているだけであるという実態をきちんと調査、把握した上で、既に一定レベルに達している自治体が更なる充実のために自由に使える資金の必要性について言及すべきである。 ○相談窓口の充実のためのひな形を示す前に、地方における財政措置の必要性の有無をきちんと調査して報告すべきである。 ○地方消費者相談における国民生活センターの位置付け、重要度について言及すべきである。
149	個人	消費生活相談員の雇い止めは適当でないという報告書案がだされ、報告書に先駆けて消費者庁から都道府県、市町村に雇い止めに関する文書が送付されました。ある県の委託の事例が掲載されていますが、指揮命令系統その他で相談業務は委託にもとまじまないのではないかと懸念を持っております。委託のメリットもちろんあります。現在のところ行政と対等な立場で意見が言える。相談員の相談処理のレベルが雇い止め廃止により確実な上がった、等です。しかし、基本的に偽装委託でないかと心配しております。消費者委員会がこの問題についてもう一步踏みこんだ議論をして報告書に盛り込んでいただけることを希望します。

158	個人	3. 経由相談 県の相談員は市の相談員より経験が浅く、経由相談は国センがやるべき。
173	個人	2 相談ネットワークのあり方について 広域連携について相談現場での率直な意見を申し上げたいと思います。 広域連携では、都道府県内の一部地域による連携が最適ではないかと考えます。勤務する市の消費生活センターでは、相談を受ける際、原則として住所、氏名をお聴きします。これは相談の受付を相談者あるいは、契約当事者を市民に限定しているためです。隣接の町民からの相談はお受けすることができません。電話であれば、そのような対応が原則としてできますが、(電話の場合も相談内容を一方的に話され最後に住所を聞くと市民ではないということもままあります)いきなり来所された場合、「帰ってください」とは言えず、助言で解決できる場合は対応し、斡旋を必要とするものは県のセンター等をご案内するのが原則となります。高齢者等の交通、情報弱者の場合、センターでの受付をむげにお断りすることができず、対応に苦慮する場合があります。別紙2の対応策で提案されましたように①各市町村が、少なくともよろず相談窓口で、消費生活相談を受け付け、②「クーリング・オフの発信の仕方等」程度であれば、その窓口で対応する③事業者との交渉等の斡旋を必要とする場合は、中核的な市が引き受け、相談者居住地の行政は相談者の利便性や高齢者等における判断力等の低下を補うのに必要なサービスを提供する④中核市の相談業務における分担金について配慮していただく形が地方の実情に適していると思います。 県内の市に消費生活センターが新設されましたが、相談員の配置が週に1回となっているため、斡旋等に支障をきたしているようです。センターという「箱モノ」を作るだけでは相談業務は機能しません。消費生活相談員という職能を活かしていただくための「お金」の活用をお願いいたします。
183	個人	2 相談ネットワークのあり方について (趣旨) 相談ネットワークは市町村の責任ではなく、国や都道府県も責任を持つことを前提とすべきである。 (理由) 「住民に身近な窓口」というマジックワードにより市町村責任が前提とされているが、消費者相談業務の主要部分は、越境紛争の解決、全国的に流通する商品・サービスの品質の改善、消費者庁への情報一元化など、国が責任を持つべき部分を肩代わりしている面もあることを直視すべきである。 広域連合よりも、都道府県への財政措置によるサブセンターの復活が必要。
第3 消費生活相談員の処遇のあり方について		
24	個人	2. 消費生活相談員の処遇のあり方について 相談員の処遇の具体的指針を示し、消費生活相談員資格の国家資格化について明記して欲しい。
33	地方公共団体	3 消費生活相談員の処遇のあり方 ○ 相談員が担う事務は、複雑多様になってきており、消費者安全法にも職責が位置づけられたところである。相談員に必要な知識や能力については、地域ごとに大きな差があってはならない。また必要な人材確保も必要である。 ○ このため、相談員の適切な能力の評価や雇用面の改善について地方自治体の地域ごとの問題として対応していてもなかなか改善しないばかりか、かえって地域ごとに大きなアンバランスが生じ非効率なため、むしろ国によって方向づけられることが望ましいのではないかと。 ○ 相談員に必要な知識や能力については、地域ごとに大きな差があるものではない。そのため、 消費生活相談員に必要な資格を国家資格にするなどし、その資格に必要な知識や能力を法令上で明確に示してはじめて全国的な処遇改善に結びつくものと考える。
37	個人	3 消費生活相談員の処遇のあり方について 相談員の処遇や研修等における具体的な指針を示すとあるが、国から地方自治体に対して、半ば強制的な形で指針を厳守することを要請して頂きたい。また、相談員の処遇改善の財源については、人件費として、期限つきではなく、恒久的な財源が必ず地方消費者行政の財源として降りてくるようなシステムを構築して頂きたい。 地方消費者行政では相談員の雇止めや民間団体への委託の流れが止まらない。原因は地方行政の財政不足である。不安定な身分の相談員が相談業務を行っていて、消費者行政が安定・発展するわけがない。「雇止めは適当ではない」といった生ぬるい表現ではなく、国から強制力のある形で処遇改善を地方に要請して頂きたい。

42	個人	消費生活相談員の処遇改善については雇止めについていち早く地方自治体に対し雇止めはすべきではない旨の通知がされたことは歓迎します。ただ、消費生活という幅広いすべての分野において高度な専門性と交渉能力が必要とされる専門職である割にはその位置づけが未だ低すぎます。 自分が貧困にあえいでいる状態で他人の相談を受けることは困難です。 消費者庁内に制度WGが作られてから夏中には結論が出るとの希望を持って、 官製ワーキングプアからの脱却を夢見て日々誠心誠意業務に当たってきました。 自分たちでも処遇改善を確実にするために組合を作ろうとしましたが、担当部長から阻止しようとする動きがあり、組合設立準備委員会のままで停止しています。確実に消費生活相談員の処遇の改善に結びつくような財政支援や積極的な働きかけを求めます。
49	個人	消費生活相談員の処遇のあり方等について 相談員の雇止めをなくしたい、待遇改善をしたいというのが地方公共団体の意見のように伝えられているようですが、現実とは違います。 私は消費生活センターで相談員をしています。3年雇止めで採用されましたが、このたび2年で再任用はしないと告げられました。近隣市の相談員は再任用可能として採用されたにもかかわらず、1年で再任用しない、任用を希望するなら新規の募集に応じるよう告げられたといえます。このようなことが行われている背景には基金で行われている相談員育成制度があります。育成制度で気に入った人を見つかり、その人を雇い入れるために、現在の相談員を辞めさせているのです。本来の育成制度の趣旨からは逸脱した利用方法というほかありません。 待遇改善についても、「職員の給料が上がらない時代に、嘱託の給料が上がるわけがない」「言うことを聞かない相談員は首を切れればいい」といった職員の発言をきいたことがあります。職員は相談員を召使いのように思っているようです。黙って言うとおりにすればいいというのが本音のようです。待遇改善に取り組む気など毛頭ありません。 行政機関は民間企業と違って競争がないため、一番を目指そうという気はさらさらありません。近隣市並にやっておけばいいというのが本音です。だから欲しいのは実力のある相談員ではなく、職員の言うことを何でもきく人です。職員がいい気分になれる人です。職員に意見を言うような相談員はすぐにでもやめさせたいのです。 私が最も要望したいのは、相談員の地位の確保です。職員と対等に話しができる地位です。何でも言いなりにしなければならない相談員が適切な業務を行えるとは思えません。
60	個人	3 消費生活相談員の処遇のあり方 ○自治体に対して具体的指針を示すだけでは、不十分です。 ○ 根本的には、長期間の勤務を要する相談員には、短期の非常勤とは異なった雇用制度を作るべきです。
61	団体	3 相談員の雇止めの防止・待遇改善について 報告書案骨子は、消費者庁から都道府県に具体的指針を示すことにより雇止めをなくそうというもの。しかし、それだけでは雇止めの防止に効果的ではない。 「任期の定めのない短時間勤務職員制度」や正規職員化を図ることによって雇止めの防止をも検討すべきである旨言及すべきである。 また、相談員の待遇の改善のために、効果的な財政的支援の方法について提案すべきである。 相談員の待遇改善のためにという理由で地方交付税算定基準が倍増されたが、結果は効果がなかった。もっと効果的な財政的な支援を講じるべきである旨明言してほしい。 4 相談員資格の国家試験化についても言及すべきである。 相談業務の専門性と、100万件もの相談の助言・あっせんという業務の重要性から国家資格化が望ましい。
68	団体	3.消費生活相談員の処遇のあり方 ①「骨子」(1)相談員が行う事務と求められる能力が①～④に規定してあるが、 ④は相談員の事務とは認めがたい。消費者行政担当部署の役割であって、相談員の事務ではない。 ②「骨子」(1)相談員が行う事務と求められる能力の③の規定は不明確さが残る。「骨子」は、「事故情報の連絡 上記①及び②を通じて得られた消費者事故情報について、PIO-NET に迅速に inputsするほか、関係部署への連絡に努める。」とあるが、「事故情報の連絡 上記①及び②を通じて得られた消費者事故情報について、PIO-NET に迅速に inputsするほか、消費者行政担当セクションへ報告をする。」とすべきある。 「関係部署への連絡」は行政職員の仕事である。 ③「骨子」(2)相談員の処遇・研修等とそのための具体的な指針の項では、「相談員の多様な働き方に応じて制度的な選択肢を充実するという観点から、任期付短時間勤務職員制度の要件緩和による同制度の活用等を検討する必要がある。」としているが、正規職員化の方策や「任期のない短時間勤務員制度」の導入も検討対象とすべきである。
70	個人	3. 消費生活相談員の処遇のあり方 雇止めは撤廃すると同時に、民間委託ではなく自治体自体が消費生活相談をすることを明確に打ち出すべきである。 そのためには、相談員の正職員化が望ましい。ただ、幅広い社会常識や生活知識、社会経験のある人材を広く登用することや、勤務しながらもそれらを磨き続けることで問題商法や商品への触角を研ぎ澄ませられる可能性を考えると、 育児や介護、家事、ボランティアなどをしながら働き続けることもきわめて有益であり、正職員のように長期育児休暇を取ればよいというものではない。そのために、既に各団体から提唱されているような「短時間勤務正職員制度（任期なし）」創設を消費者委員会として提言すべきである。
72	個人	相談員の処遇の改善についてですが、消費生活センターが発足した当時と比べると時代の変化や情報化の進展により、相談内容が大きく変化し相談員は幅広い専門知識を求められていることは事実です。今回の報告の内容では、付帯決議より後退していると思います。 この問題についても、今回の報告書は消費者委員会の役割を果たしていないと思います。

79	個人	3. 消費生活相談員の処遇のあり方 「雇止めをなくすことと相談員に見合った報酬や処遇を明確にしていきたい。」 私の勤務する自治体は、相談員を事務補助のアルバイトと同じ待遇で雇用しています。雇用当初半年はアルバイトで日給、有給なし、月～金の週5勤務です。7ヶ月目に非常勤嘱託となり、3年で雇止め。今度は時間給で10時～5時勤務となり、これも事務補助と同じ待遇です。只、相談時間が9時～5時と広報している為、週4日勤務で9時～5時の勤務を要望されて応えていません。辞令は毎度1年更新で3年で雇止めであるため、毎回新人が雇用されて、新人ばかりで相談を受けていました。平成20年秋、初めて1名の相談員が雇止めの後、3ヶ月自宅待機を強いられ、4ヶ月目に再度上記自治体に戻って来られましたが、やはりアルバイト待遇でスタートし同じ事を繰り返しました。相談員を使い捨てする考え方は今も変わらず、「少し時給を上げたので十分だ」と現課もあきらめています。 2月10日消費者庁のNewsRelease「雇止めについて」を拝見しました。続いては、月給制についても言及し、国家公務員と呼んでいただくほど、消費者庁に具体的に待遇改善を示していただきたいと思います。 そして、なぜ相談員は多様な働き方が必要なのか、それは、センター勤務以外の時間でも啓発活動や自己研修に積極的に参加し、消費者行政を担うに相応しい経験と知識を得るために時間と自費を使い、また、ADRIに参加する相談員としての役割などを大切に受け止めているからだということもご承知おきいただきたいです。
94	団体	4 消費生活相談員の処遇のあり方について 消相談員としてのスキルを身につけるには、一定期間、相談員の職務に従事し多様な経験を積むことが必要ですが、実際には、相談員を正規職員として採用せず、身分が不安定な非正規職員として採用し、一定期間で雇い止めを実施している自治体が多いのが実情です。 消費生活相談員の専門性の向上が必要であること、そのためにはそれに見合った処遇改善が不可欠であり雇止めが適当でない点とされている点、そのために国が具体的な指針を示したり、技術的支援等を行うことにも賛成ですが、指針を示すなどの対応だけでは処遇改善が進まない可能性もあることから、国が地方自治体に対しより積極的に働きかけを行うことと、処遇改善を行えるだけの財政支援を実施することを求めます。 また、非常勤職員以外の制度的な選択肢を充実する必要があるとする点について、期間の定めなき雇用形態など新しい雇用制度の検討も必要と考えます。
95	団体	3. 消費生活相談員の処遇の在り方について ○国は「相談員の処遇・研修等に係わる具体的な指針を示すとともに、研修やOJTについても、国も一定程度の負担や技術的支援等の対応を検討すべきである」とし、各地方公共団体の長にあてて、相談員の処遇・研修機会の確保に対する具体的な指針を示すとしているが、国の負担については検討対象に含まれていない。 相談員の処遇改善は必要と認識しているが、いくら良い指針が示されても、厳しい財政事情下におかれている自治体や消費者団体では対応ができず、現場では混乱が生じるのみである。 指針を示すに当たっては、指針の実現に向けた国の財政的負担を含めて検討すべきである。 なお、政府が進めている一括交付金での対応については、疲弊している地方の経済・財政環境の中では、相談員の処遇改善に充当されると考えることは非現実的であり、こうした点も踏まえて検討すべきである。
96	地方公共団体	3 消費生活相談員の処遇のあり方 趣旨)「国としても、その人材育成に必要な研修やOJTについては、一定程度の負担や技術的支援等の対応を検討する必要がある。」の記載を「国としても、その人材育成に必要な研修やOJTについては、一定程度の負担や技術的支援等の対応を行う必要がある。」と修正するべきである。 理由)消費生活相談員の実務能力の向上は、消費生活相談体制の強化・充実にとっての根幹であり、地方消費者行政の活性化を一層図っていくためには、国の財政的支援が不可欠である。
99	個人	3 消費生活相談員の処遇のあり方 都道府県の立場から痛感するのは、特に小規模市町村の相談員の体制である。一人か二人の相談員が数十年その役所だけに務めるのでは、研修である程度補うにしても意欲や能力向上に限界があるのではないかと。専門的な対応を身に着ける機会の付与と、練達した相談員を小さな市町村にも配置を考えた場合、相談員が大きな職場と小さな職場を交互に回るなどのシステムが理想的だと思う。 市町村レベルでの相談員整備が進めば、今後、都道府県レベルと大部分の市町村レベルの地域間格差が問題となる。また、自治事務を建前とすると意欲のないところほど交流にも消極的となる。今後、都道府県でも、従来の研修だけではなく、長期実務研修、人事交流などを考える必要があるが、国がナショナルミニマム確保のため地域格差を是正する必要があると考えるのならば、その範囲では主体的に対応すべきではないか。つまり、自治事務は行政の内容についてとし、その前提となる相談員の資質についてはある程度ナショナルミニマムを確保する必要があるのではないかと。その一部に、現在のいわゆる雇止め取りやめの推進があるのではないかと。
128	個人	3 消費生活相談員の処遇のあり方 ○NPO方式、事務委託などの方式は、各相談員の処遇を悪化させている一因であることについて調査し、言及すべきである。 ○根本的には、長期間の勤務を要する相談員には、短期の非常勤とは異なった雇用制度を作るべきである。

142	個人	3 消費生活相談員の処遇のあり方 報告書案骨子では、各地方公共団体の長にあてて「具体的指針を示すこと」で消費生活相談員の適切な処遇を図るものであるが、それだけでは雇い止めの防止や適切な処遇に効果的ではない。 「正規職員化」を図ること、「任期の定めのない短時間勤務職員制度」の創設をすることで、雇い止めの防止を図るよう言及すべきである。 また、相談員の待遇改善には、国の継続的財政支援が必要であり、その具体的方法について提案すべきである。
147	個人	3「3消費生活相談員の処遇のあり方 (1) 相談員が行う事務と求められる能力」について (1) 趣旨 国の消費生活相談員育成機関として、消費者大学校を設立し、相談員に必要とされる最低限のスキルを国が担保する必要がある。 (2) 理由 消費者安全法施行規則第7条では消費生活センターに従事する相談員に必要な資格を独立行政法人国民生活センターが付与する「消費生活相談員」、財団法人日本産業協会が付与する「消費生活アドバイザー」、財団法人日本消費者協会が付与する「消費生活コンサルタント」と定義している。 相談員の間の認識では所持する資格にも優劣があるようで、「あの資格を持っていると仕事が大変になるから敢えてとらないでおこう。」というような声もあがる。 ここで問題となるのは所持資格によって若干の技能の差異があるということである。悪徳事業者は消費者行政を積極的に行っているような地方公共団体の住民をターゲットにしようとは思わない。ターゲットになるのは消費者行政に消極的な地方公共団体である。相談員のスキルについてもまったく同様のことがいえる。「あそこの市の相談員はスキルをしっかりと身につけているから商売がしにくい。あまりスキルを身につけていない相談員のいるあの町をターゲットにしよう。」そうやって悪徳事業者はある町の住民を狙い撃ちするように理不尽な販売を続けるであろう。 全国的に消費生活相談を行う窓口を作っても、実際に相談業務を行う相談員の質が担保されていなければ地方消費者行政は改善されないであろう。相談員に必要とされる最低限のスキルを国が担保する必要がある。 消費者行政同様、全国的に一律の水準が必要とされる事務として消防がある。消防行政では国が消防大学校という組織を設置することにより、市町村の消防職員や消防団員の質を担保している。消防大学校は総務省組織令第152条で規定された消防庁に置かれる機関である。消防関係者に対し、幹部としての高度な教育訓練を行うことを業務としている。消防組織法第5条では市町村の消防職員の教育に携わることとされている。本制度を参考とした理由としては相談員を別々の機関で育成した場合にその能力やスキルに差が生じること、相談員全員が消費者大学校での育成が必要となると相談員になろうという人が減少する可能性があることが挙げられる。本制度を導入し、国として統一的な基準を消費者大学校を介して市町村の相談員に教育することにより、相談員の能力及びスキルを一定水準に保つことができると考える。消費者大学校の業務としては以下のようなものがあげられる。 ①全国的に統一された資格試験の実施 現在相談員に必要とされる資格は3つの法人が付与を行っている。その方式は試験のみと試験及び講座受講と方式が異なっており、講座内容も異なることから、育成に差がでると考えられる。消費者大学校では相談対応にあたる相談員にとって必要であると考えられる知識を問う試験を全国的に統一して実施することにより、全国的に相談員が消費生活相談に必要な知識を有している状態を維持することを可能とする。 ② 消費者大学校による教育 財団法人日本消費者協会では試験及び講座受講によって資格を付与するという形をとっている。消費生活相談に来る消費者は精神的に追い込まれているケースもある。ただ知識を詰め込んだだけの相談員では対応することは難しい。そこで、日本消費者協会の資格付与の過程を参考にし、消費者大学校でカリキュラムを組み、それに従い、相談員に必要なスキルを育成していくこととする。試験は相談員としての教育課程が修了した後に実施することとする。相談対応は消費者や事業者との話し合いの中で、心理学的な知識が必要になる場合もある。そういった心理学的な教育等も組み込まれるべきであろう。また、消費者への教育や啓発の仕方、PIO-NETの入力方法等もここで指導されるべきであろう。国民生活センターが行っていた相談員の研修もこの消費者大学校が引き継ぐ。相談員がスキルアップすることができない理由としては雇い止めの問題だけではない。「研修を行うのが国民生活センターだから地方からはなかなか研修を受けに行く時間がない」といった声が相談員からあげられる。消費者大学校は必要に応じて地方に出向いて研修することも必要となる。このような制度が導入されることによって、全国的に知識を詰め込んだだけでなく、相談対応にも柔軟に応じることができる相談員が育成されることとなると考える。

148	個人	現在月17日一日7時間勤務で俸給はありますが、月給12万5千円。相談員は激務にも関わらず、結婚までは、普通にOLをしていたらできる普通の「消費生活」がおくれず、相談をうけても、実体験に基づいた処理ができない状況が続きました。 是非、待遇に関して国からもなんらかの強い実効的な措置をお願いします。 その一つの方法として、パイオネットの業務に目を向けてもらいたく思います。実際に相談員の待遇改善につながる方法をお願いします。 地方のセンターで勤務をしていると、非常に不安になることがあります。自分の勘違いならよいと思うのですが。例えば他センターから半年のブランクがあり、県庁所在地のセンターに移動した際の採用面接で、 ①「私が相談業務から離れている間に、消費者庁の設置や特商法等の改正等があったので、頑張って勉強します」との話をしたところ、 「うちではそんな専門的なことはしていない」との答え。 ②「5年という雇い止めがあるようですが、実際の運用は？」との質問をしたところ、 「実際には5年越えた相談員もいますが、今後は雇用の機会均等もあり厳しくとる(5年で首を切る)方針です」との回答。 しかし、実際にセンターで働き始めたところ、①に関しては当センターは他センターかそれ以上に専門性が高く、客観的にも特商法等改正のパンフレットまで作成していました。②に関しては、その後先輩相談員の更新ができなければ、センターの相談業務自体が支障を来すため、その交渉をしたところ、担当職員らが全く国からの雇い止め撤廃等の依頼を把握していないことがわかりました。(これも勘違いならよいのですが。それぐらい不信感を抱くレベルなのです)。 小さい自治体だから消費者行政まで回らない、のではなく、一定の自治体でも、相談員以外の職員に意識が回っていないことがあります。実際、「地方消費者行政のプラン」の白い冊子も職員は回覧不要とのことで、相談員だけで回覧していたとの話もありました(実態ではないことを祈ります) 地方にまかせることはまだ時期早々です。これだけ相談が、被害が多数あるのに、住民も職員も、消費者行政が何か理解が深まっていません。多重債務の掘り起こしも、相談員から再三他課との連携を求めているのですが、市役所から拒否されています。(相談員に直接本庁の市役所に話をする権限がないため、拒否される理由すらわかりません) 私は個人的には消費者行政がすべて地方行政そのものだと思っています。相談員として戦っている相手業者はほとんどが、県外特に都会の業者です。被害者救済の面では全国との連携が必要ですし、規制行政の面では特に全国的な問題です。地方ではなく、消費者問題は全国で驚くほど連動しています。
158	個人	1. 消費生活相談員の処遇のあり方について 相談員には知識と経験が必要であり、雇止めが適当でないことは当然。 「非常勤職員以外の制度的な選択肢を」とあるが、国が各自治体に縛りを掛けない限り、相談員の処遇は改善しない。 現に相談員の年収にあてるべき交付金が150万円から300万円に上げられても、それが相談員の手渡った自治体は殆どない。 今後も、紐なし交付金をいくら積み上げられても、弱い立場の相談員には絶対にそのお金は渡らない。 国家資格化と配置基準を制定し、人件費を直接国が負担してほしい。
174	個人	地方消費者行政専門調査会報告書案(骨子)を拝読いたしました。 消費者委員会は、地方消費者行政をいかに進めるべきかの検討をする機関だと思っていました。全国の相談員が安心して働けるようになる提案があるものとたいへん期待していたのですが、 「検討する必要がある」の羅列で、これまで何を検討してこられたのかと残念な思いでいっぱいです。 私は、消費者庁設置にかかる審議の折、参議院の公述人として、PIO-NET入力は、地方自治のためではなく、国の施策に反映させるための入力であるから、国費の投入及び、それを担う消費生活相談員の処遇の改善を求める意見を述べました。 その後、〇〇(自治体)がどのような対応を取ったかについてご報告しますと、管理職からは、「残業命令を出していないのに、勝手に残っていたのだから、残業代を出す必要はない。条例の上限の報酬を支払っており、残業手当を支払うと条例違反になる。仕事の質を上げる必要はない。仕事に合わせた報酬を求めるのではなく、報酬に合わせた仕事にしてください」と残業が禁止され、高齢者向けの出前講座と広報誌の原稿書きは(相談カードも読まない)職員が行うことになりました。タイムカードの利用を止めてほしいとの話もありました。(私はまだ使っていますが、他の相談員は止めてしまいました。) PIO-NETシステムの変更の際には、これまで入力できずにためていたカードを入力する必要に迫られ、残業代がでないにしても期限のある仕事なので、後日、振替で入力できないものかと話をしましたが、「それはできない。でも入れてもらわないと、非常に困る。察してくださいよ。」と言われ、職員が帰った後も、遅いときは、23時頃まで入力しました。すべて、残業命令は出していない。勝手に残ってやったことで片づけられています。 福岡長官は、消費者行政はあくまでも地方自治とおっしゃいますが、地方は絶対に動きません。窓口さえ整備すれば、相談員の質は問わないのが行政です。窓口を開設し、〇件処理したと報告できれば、その処理結果までは問われないのですから。優秀なやる気のある相談員がこの仕事に見切りをつけてしまう前に、どうしても予算を捻出できないのでしたら、相談員の配置基準と相談員資格の国家資格化、これだけでも決めていただけないでしょうか？法律で決まれば、地方はやらざるを得なくなります。 けれども、PIO-NET入力は、国のための仕事です。この点についての整理をきちんとしていただかないと、PIO-NETから離脱する自治体がいずれ現れるかもしれません。ご検討のほど、どうぞよろしくお願い申し上げます。

175	個人	3 消費生活相談員の処遇のあり方について (2)相談員の処遇・研修等とそのための具体的な指針について 意見)国の「指針」程度では、相談員の処遇改善は困難。 理由)消費者行政に関わらず、地方自治体の財政は緊縮しています。国が何らかの「指針」を出す程度では、相談員の処遇改善に結びつきません。消費者庁は、2月10日付で、「消費生活相談員に対するいわゆる雇止めについて」という文書を地方自治体宛てに発しましたが、「お願い」に終始した文面になっています。「具体的な指針」とはこのようなお願いの言岐を出ないものなのではないでしょうか。雇止めの弊害については、経験が蓄積されず、専門性が確保できない、雇用に安定性がないので、優秀な人材が定着しない等、永年論じられてきています。そもそも、消費生活相談員の担当する業務が恒常的に必要とされる業務でありながら、「非常勤専務職」とされ、非常勤であるゆえに、一年更新を繰り返すというのはおかしいものです。私たち消費生活相談員は、被害回復した相談者から報酬を受け取ることも、自らの顧客に勧誘することもしてありません。長期間勤めることの弊害は何なのでしょう。勤務態度や能力に問題があるなら、自治体には一年限りで更新しない選択肢があります。 当市では、消費生活相談員は、他の相談員(市民窓口相談嘱託員、母子自立支援嘱託員など)と横並びで更新回数の制限があります。こうした中で、「国の指針」程度のお願いがあったとしても、待遇が改善されるとは思えません。 やはり、消費生活相談員の業務の一定の割合は、国からの委託業務であることを明確化し、費用負担を国に求める提言が必要です。
185	個人	3 消費生活相談員の処遇のあり方について (1)相談員が行う事務と求められる能力について ・6ページに相談員が行う事務と求められる能力について、①～④を挙げられています。①と②は当然ですが、③④を当然のように相談員の事務と整理することは間違っていると思いますので、訂正をお願いします。 ・③の事故情報の関係部署への連絡や、④の住民への情報提供などは、消費者行政に携わる職員が第一義的に担当すべき事務だと思うからです。 ・逆に求められる能力として、整理にもれているのは、プロの相談員としての「適格なコミュニケーション能力」です。すなわち、相談者の思いを傾聴し、一旦受け入れて共感したうえでアサーティブな応答をすとか、丁寧に分かりやすい説明をすとか、特に高齢者には分かりやすい言葉でゆっくり話をすとかといった基本的な能力です。法的な知識は十分だが、このような能力が十分でないため、相談者とトラブルになるような事例は多かれ少なかれ何処の消費生活センターにも見受けられます。 ・もうひとつは、6ページにも一部書かれていますが、パイオネットに迅速かつ正確に入力する、さらに言えば、情報が公開されることを前提に、短時間で他人が読んで分かりやすい簡潔な文章を作る能力です(これは説明能力のアップにもつながります)。 ・法令等の研修と同程度にこのような分野の研修も必要であることを消費者委員会の皆様に認識していただくとともに、相談員にも再認識してもらうという意味から、これら二つの能力については是非報告書に追加いただきたいと思います。 (2)相談員の処遇・研修等とそのための具体的な指針について ・7ページの記述内容は消費者行政担当者としては理解できますが、人事や財務の担当部局の理解が簡単に得られるとは思えません。消費者庁が長にあててのではなく、総務省が人事や財務の担当部局にあてた指針も必要であると思います。 ・相談員には「異動」がないため、組織の能率等から考えると「雇止め」をなくすことが一方的によいこととは思えません。市町村の相談員も含めて相談員は全員、都道府県が雇用し、一定年数ごとに各地の相談窓口を「異動」とするといった考え方も示されてはいかがでしょうか。 ・また、1つの消費生活センターには少なくとも5～6人程度以上の相談員を配置すべきだと思います。前頁でも述べましたが、このことにより、相談員が気軽に研修にも行け、休暇も取りやすくなりますし、またその知識や経験を共有することができず。難事案では互いに相談して対応することもできます。一定規模以上の消費生活センターを整備することは、数多くの相談を受けることで相談員のレベルアップにつながることはもとより、金銭的なものとは別の処遇改善にもなります。何より、住民のためになります。 ・相談員の処遇という観点からも、消費生活センターの適正規模についての議論をお願いするとともに、相談員の標準報酬等に関するガイドライン等の提示もお願いします。 ・また、現在の「消費生活専門相談員」ほかの資格を一元化し、総理大臣(消費者庁長官)認定の国家資格とすることも処遇改善策の一つではないでしょうか。本骨子は、相談員の処遇を「雇止め」の議論に矮小化しているように思えますので、ここで述べたようにもっと幅広い観点から検討していただければ幸いです。 ・もうひとつの観点として、指定管理や委託といった形態で相談業務を実施している地方公共団体もあります。行政コストの削減や高効率化を目的としたこれらの業務形態と処遇改善はベクトルが逆のように思えてなりません。また、これらの業務形態のもとでは、個々の相談員の能力を地方公共団体自身が評価することではできません。このような点についても、報告書又は指針の中で整理していただきますようお願いいたします。 ・研修については、国民生活センターの研修所が廃止されることや、基金がなくなると旅費の支出も難しくなると考えられることから、研修や教育に熱心な地方公共団体と国民生活センターが連携するなどの形で、より近い場所で研修が受けられるような方向性をお示しいただきたいと思います。

第4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について		
3	個人	4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について ○入力事務の一定負担については、 <u>相談員の人件費の少なくとも3分の1に相当する額を国は負担するよう明記すべきだ。</u>
33	地方公共団体	4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について (1) 地方消費者行政における情報ネットワークの位置づけ <u>○地域で集めた情報が集まる国において、しっかりした情報分析や公表を実施していただきたい。</u> 消費者庁等において、PIO-NETに登録された消費者被害等の情報を的確に分析し、消費者被害の未然防止・拡大防止に資するようなシステム作りが必要と考える。特に、財産分野の被害について、全国的に被害が拡大しつつある事例について、その動向に注意を払い、必要に応じて被害の拡大防止に結びつく措置を迅速に講じてほしい。PIO-NET入力のみでは多数の情報の中に埋もれてしまうおそれがある被害情報について、FAX等で消費者庁に情報提供を行っても、財産分野における消費者庁の対応は、十分とはいえないと思われる。 4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について (3) PIO-NET への相談情報の入力事務の負担 <u>○現在、サブセンターにおけるPIO-NET入力情報は、メインセンターである県センターで承認処理を行うこととなっているが、県センターにおいては限られた人員の中でサブセンターの情報の全てをチェックすることは現実的でなく、承認行為は、ほとんど形骸化している。入力事務の負担軽減もさることながら、メインセンターにおける事務軽減も考慮してほしい。</u>
37	個人	4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について <u>直接入力になる以前、一定の期間ではあるが地域によっては、入力作業は国の事務を地方自治体が担っているという認識の下、入力業務1件につき200円～400円程度の生活情報体制整備等交付金が地方自治体に降りていたことがある。</u> PIO-NETにより集約された情報は国民にとって極めて有益なものであるが、それを入力・分析する相談員への手当ては全くない。システムの高度化、相談の複雑化によりPIO-NETへの入力・分析作業も複雑さと困難を極め、負担が増した相談員は日々疲弊している。 集約されたPIO-NET情報は消費者への注意喚起、法律改正、法執行、事故情報など国の消費者行政の基盤となる極めて重要なものである。 重要な作業にも関わらず、国は今後も疲弊した相談員に無償協力を求め続けるのであれば、国の消費者行政の崩壊をまねきかねない。 PIO-NET関連業務を国の事務と明確に位置付け、国が財源を恒久的に負担するべきである。地方自治体に目的をもった財源として直接、降りてくるような形で、例えば相談員の人件費などに反映するような策を講じるべきである。
56	団体	5、情報の収集・分析及び情報提供のあり方について PIO-NET情報の入力事務が相談員の業務負担増大を招いている点も踏まえ、国としても「一定の負担を検討する必要がある」としていますが、少なくともこの事務に係る費用は、一時的な財政支援ではなく、恒久的な財政措置として位置付けるよう、消費者委員会の意思として明確に記述すべきと考えます。
66	個人	○○(自治体)のセンターの所長をしています。報告書案(骨子)を拝見して大筋共感をいたしておりますが、4-(3)pio-netの入力事務について現場にいる者として一言述べさせていただきます。 報告書案(骨子)にあるように消費者行政推進の重要なインフラとしての位置づけから、できるかぎり相談内容をその日のうちに入力するよう指示しており、そのため、便宜上勤務時間の中でカード入力時間を定めているのですが、実際にはほとんど守られておりません。極端な話、 <u>相談でも来所でも1件の相談が終わる都度入力すればいいのかもしれませんが、実際には次々と電話や来所者がある中で、カード入力は後に回して相談に対応せざるを得ない状況です。相談員が常勤職員であれば、相談時間終了後残業してでも入力すればいいのかもしれませんが、非常勤職員のため時間外勤務は建前上できませんし、残業したとしても何の保障もありません。</u> 現在、本県の相談員は週4日勤務者と週3日勤務者がおおよそ6:4ですが、やはり勤務日数の短い相談員の方が入力が追い付かないことが多いようです。 <u>入力事務に係る費用の一部を国が負担していただけることになれば、その費用を相談員の処遇改善に向けることができますので大変助かります。報告書では、こうした負担の具体的な実状にもふれていただければ幸いです。</u>
77	個人	4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について PIO-NETの入力は相談員が行なっている。相談を聞き取り同種事案の斡旋等の参考にもなるよう内容をまとめ、検索しやすいように的確にキーワードをつけることで膨大なデータが活かされる。国民生活センターの主導で入力項目や入力字数、 <u>キーワードが度々変更され、相談員の負担が増えている。相談員は国の仕事を担っているのだから相談員人件費の少なくとも3分の1に相当する額を国は負担するよう明記すべきだ。</u>

84	個人	4. 情報の収集・分析と情報提供のあり方について ○PIO-NETの重要性は認識されているが、情報の一元化という観点から、経済産業省の「消費者相談室」や農林水産省の「消費者の部屋」、「消費者相談専用電話」、金融庁の「多重債務相談窓口」など他の省庁の情報も一元化すべき。相談窓口が持つ情報を一元化してこそ情報は生きてくると考える。特に経産省や農水省の窓口情報はPIO-NETと一体化すべきである。 ○PIO-NET事務の費用負担を国がすべて、つまり相談員の人件費として担うべきである。
96	地方公共団体	4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について 趣旨)「既にPIO-NETを利用している相談窓口も含めて、国が一定の負担を行うことやシステムの刷新等について検討を行う必要。」の記載を「既にPIO-NETを利用している相談窓口も含めて、国が一定の負担を行うことやシステムの刷新等を行う必要。」と修正するべきである。 理由)国は、迅速な法執行推進等の観点から、PIO-NETを通じた情報収集を必要としており、また、PIO-NETの設置を要請している現状を踏まえると相談窓口の入力作業に伴って発生する財政的負担は国が措置するべきである。
128	個人	4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について ○入力事務の一定負担については、相談員の人件費の少なくとも3分の1に相当する額を国は負担するよう明記すべきである。 ○PIO-NET端末を配備する省庁には、入力も義務付けるべきである。入力もせず、労せずして情報を入手し、得た情報をどのようにして国民に還元しているのか、していないのかも現状では全く不透明である。 ○PIO-NETの運営における、国民生活センターの位置付け、重要度について言及すべきである。
144	団体	「4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について」 PIO-NETの位置付けと利用価値の向上については、国からの情報提供も明記し、地方でもっと活用しやすいよう国の支援を明確にするよう記載すべきです。 PIO-NETは相談員同士の活用から、国の政策への活用ツールとしてその機能の強化へと位置付けが変更された経緯があります。その際、地方からの一方的な情報提供だけではなく、PIO-NETと接続する国の機関からの情報提供も予定され、国と地方が双方向で活用できるような共有化が計画されていました。現在、その措置は十分とはいいがたく、地方の支援という意味では不十分なままです。その点を明確にし、PIO-NETが地方の支援へ向けて、情報提供や情報共有化の面から役立つような方向付けが必要です。
146	団体	4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方 【意見】 PIO-NETによる情報の収集分析については、今後も強化していくべきである。しかし、消費者に向けた情報提供については、未だに十分とはいえない。 国民生活センターのホームページを閲覧すれば、最新情報を入手できるが、高齢者はインターネットを利用していない方が多いと考えられる。そのような消費者に対して、どのように情報提供をしていくのか検討すべきである(例えば、市報への情報掲載、防災無線の利用など)。最も情報を必要としている消費者に情報が届いていない矛盾を解消するよう努力すべきである。 また、PIO-NET入力に係る事務負担等については、国が財政負担をすることも明記すべきである。

147	個人	1「1消費者行政における国と地方のあり方 (2)地方消費者行政に対する国の関与と負担」について (1)趣旨 全国の事故等の情報を迅速に収集するためには、PIO-NETの刷新及びPIO-NET入力作業に係る経費の国の負担が必要である。 (2)理由 PIO-NETは全国の消費者被害のデータデースとして位置づけられている。これは相談員が消費生活相談を受ける際に類似案件を検索し、解決を早めるために大変有効的である。また、迅速な情報の収集により、最近流行っている悪徳商法の手口や事故情報等を住民に啓発することも可能であり、消費者被害拡大の未然防止に繋がる。しかし、地方公共団体の相談員は口を揃えて「新しいPIO-NETは使いにくい。」という。PIO-NETの問題点として以下のようなものが挙げられる。 ①検索機能が使いにくいので類似案件を消費生活相談に役立てようと思うと手間がかかる ②相談内容をデータベースに入力するためには、膨大なマニュアルを読む必要があり、入力作業自体も詳細な内容を入力しなければならないので、大変手間がかかる ③②の理由から、相談員に代わり、行政職員が入力を行っている地方公共団体がある ④情報が入力されてから反映されるまでに時間がかかる ⑤PIO-NETサーバーが混雑している際には画面が固まってしまう、数時間入力作業を行うことができない 上記5点を考慮すると、現在のPIO-NETはあまりに煩雑なものであり、各地方公共団体の相談業務及び、消費者行政に支障を及ぼしている可能性がある。 相談員が常に最新の情報を把握し、PIO-NETを相談業務や啓発に有効活用できるようにするためには相談員が使いやすいPIO-NETの設計、すなわちPIO-NETの刷新が必要である。 地方財政法第10条の4第2号では「国が専らその用に供することを目的として行う統計及び調査に要する経費」は地方公共団体は、その経費を負担する義務を負わず、国が負担する義務であることが規定されている。国はPIO-NETへ入力された情報を分析し、情報を伝達し、また統計等を作成することからも、本法第10条の4第2号の趣旨に合致すると考えられる。よって、PIO-NET入力に係る人件費及び諸経費を国が負担すべきである。人件費は恒常的な予算として必要であるため、PIO-NET入力作業の経費を国が負担することにより、地方公共団体の相談員の人件費の負担を軽減することができると考える。
153	個人	地方の消費生活センターで相談員をしている立場から意見を述べさせていただきます。 「情報収集・分析・情報提供のあり方」について 趣旨：PIO-NETの入力事務だけを切り離して議論することには賛同できません。 理由：消費生活センターのPIO-NET情報提供は、単なる文字の入力作業ではありません。1件のデータの裏にどれだけの時間と労力があるのか、実感をもって想像していただけるでしょうか。このところの様々な議論の中ではそのことが確認されておらず、簡単に取れるアンケート結果のような扱いをされているように感じています。 「相談者の脈絡のない話を何時間も聴き取り、やっと見えてくる問題点に対して法規制や業界ルール、過去の事例等を調べ、交渉の助言または斡旋を行う。斡旋は何ヶ月もかかることも珍しくはなく、その間相談者、事業者、関係省庁、国セン等含め何十回と連絡を取る。弁護士に見解や助言を求めることもある。事業者に罵倒されたり喧々諤々の交渉になることもある」 このような行程があって生まれるデータであることを理解していただきたいと思います。PIO-NETのデータは相談業務全体の帰結です。国としてPIO-NETデータが重要との認識であれば、本当に支援を必要とするのは単なる入力事務ではなく、相談業務全体であるはずです。相談員がデータを迅速に入力できないのは、相談業務そのものに人員的、時間的余裕がないことが大きな理由です。入力事務だけを切り話して考えるのは本末転倒ではないでしょうか。報告書の内容からは、入力事務の支援だけが国の役割だと誤解を招きかねない危惧を感じます。その点を明確に記述していただきたいと希望します。
158	個人	2. PIO-NETについて 国センから届くPIO-NET通信は、以前は月に1～2ページであったが、最近は十数ページに及び、事細かな指示をされる。 これが地方自治事務と言えるのか。相談員は国ために入力を行っているようなもので、相談5分、入力20分ということも、珍しくない。 国が相談員に直接給与を払うべきである。
179	団体	4「PIO-NET」への相談情報の入力事務」への財政負担は、時限的なものではなく、恒久的な財政措置として位置づけてください。 (説明)「PIO-NETへの相談情報の入力事務」は、国の消費者事故情報の一元的収集という性格があります。そのため、この事務に係る費用は、時限的な財政支援ではなく国による恒久的な財政措置として位置づけるべきものです。

185	個人	4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方について ・パイオネットを消費者事故に関係する国や地方公共団体のあらゆる部署の「情報共有ツール」と位置づけ、消費者行政本課はのみならず、保健所、消防署等にも端末を国の費用で設置するのがよいと思います。 ・前述のようにパイオネットに迅速かつ正確に入力することもプロの相談員に求められる能力と考えています。そうであれば、入力負担を軽減するという方向は、相談員をさらに増やすという方向と同じ向きになります。しかしながら、相談員の増員は地方公共団体にとっては財政的に厳しいので、基金後も国の支援が必要となります。 ・また、パイオネット入力に要する時間も含めた、相談業務に要する時間の実態を把握する必要もあります。現在公表されている相談件数は新規相談件数であり、相談によっては解決を要するまで数ヶ月継続するものもありますが、このような実態を正確な数値で把握することは現状では非常に難しいからです。パイオネットに、相談及び斡旋等の回数やこれらの所要時間等を入力するような改善をお願いします。
		4. 消費生活相談員資格について 将来的には、国家資格というより、社会福祉主事任用のような任用資格が望ましい。なぜなら、あくまで行政内部での仕事であり、あらゆる行政職員もまた、チャレンジするような任用資格の性質が必要である。具体的には、国民生活大学校などを創設し、1年程度のカリキュラムを組むことなど、消費者委員会としてはもっと大胆に提言すべきではないか。内容は相談員養成講座（最近の短縮版ではなく、3か月ほどいたころの）の内容を基に、全国の大学の講座と提携して共通シラバスで行うことも考えられる。法律・食品衛生・電気工学・情報通信・社会福祉など幅広い内容が必要である。
第5 地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材の確保について		
9	個人	5「地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材の確保について」について 商品テストについて、全国の地方公共団体において一律に実施することに前向きな記載があるが、全国一律に行う必要性に乏しいこと、それぞれの地方公共団体で実施することは行政効率の面からも非効率であり流通の進歩等により集約して実施したほうが効率的かつ精度の高い商品テストを行うことができること、地方公共団体の実情を考慮すると現実的な対応策ではないことなどから、国民生活センター等の国の関係機関において実施していただくことが望ましいと考えます。
26	個人	地方自治体の技術系公務員として35年間勤務し、うち10年間、商品テストに携わった経験から意見を述べたい。 消費生活センターの技術職員は、商品テストの企画・実施だけでなく、ほとんどが文系である相談員に対する科学的知識等のOJT研修も担っているが、近年、各自治体は財政難から商品テストの縮小・廃止を進め、技術職員は縮小の一途をたどっている。このため、地方消費者行政においては、理科的・科学的な考え方自体が弱くなり、消費者相談や啓発にも支障をきたしている。地方自治体の技術職員は、農林、商工、衛生の各部署の研究機関や保健所等に配置され、それぞれに相当の経験と技術レベルを有している。このため、商品テスト職員との人事ローテーションは可能であり、実際、多くの自治体で行われている。 しかし、自ら希望して商品テストを担当しようとする職員は少ない。 以下の理由が考えられる。 ①研究機関や保健所等とは給料表が異なり、多くの場合、給料が下がる。 ②少人数で衣食住の広い分野のテスト実施は若手職員には負担が大きい。 ③他の部署で監視や指導行政に長く携わった中堅職員は、消費者行政に特有の、消費者の視線に立った「商品テスト」を、自分には合わないと感じる職員が相当多い。研究機関にいた職員は、自らの業績として評価されない「商品テスト」は魅力ある仕事とはなりにくい。このため、中堅職員は「腰掛」になりがちである。 ④消費生活センターに技術職の管理職ポストが無いことが多く、キャリア形成や人事ローテーションが行いにくい。 こうした状況下で、消費者行政に特有のノウハウや技術を持った人材を育成するには、報告書案にあるように「国の関係機関での実務研修の推進」が有効である。高い技術力を持った職員はNITEやFAMICにもいるし、地方にもいる。しかし、消費者行政に特有のノウハウと知識・技術の両方を持った職員は国民生活センターにしかない。国民生活センターが消費者問題を総合的に担ってきた中で蓄積された商品テストにける職員の意欲とノウハウを地方に伝える研修を推進することによって、地方の商品テストの人材育成はようやく可能になると考える（NITE等での研修は、外科や内科の病院で小児科医を養成しようとするようなもので、賢明とはいえない）。 地方消費者行政における商品テストの維持・強化のためにも、国民生活センターの商品テスト体制の充実強化を望みたい。 追記：消費者委員会に理科系の委員が1名しかおられないと聞く。このことが報告書（案）にも現れている。 ①10ページ（1）に、地方の研究機関として食品加工研究所が例示されているが、この名称の機関を持っている自治体はごく少数である。地方の実情に詳しい方がおられないということではないか。 ②3ページと6ページに「安心・安全」という語が使われている。この2つの語は似て非なる意味を持っており、行政としては、特にエビデンスに基づいた科学行政を推進する観点からは、「安全」がまず先にくるはずであり、実際、国においてもこれまでは「安全・安心」と、「安全」を前に出して使われてきたように思う。「安心・安全」は不適切と考える。

33	地方公共団体	5 地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材の確保について (1) 地方消費者行政における商品テストの在り方 ○ 商品テスト等を行うための技術的知見を有する人材の確保は机上では大変意義のあることであるが、現実問題として、各地方公共団体とも人員削減が進められており、それに伴い、消費者行政分野での事務量増加に人員面が追いついていない。商品テスト等は、既存の機関等を活用した上で、法執行等に携わる人員等の確保に力点を置くほうが、現実的ではないか。(人員配置の選択と集中が必要。)
40	個人	【5 地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材の確保】 ○商品テストの分野は、特定の地方でのみ流通している商品は少ないことから、消費者行政のなかでも、国が中心となって行うべき分野である。全国的に流通する商品について、各自治体でそれぞれ商品テストを行うことは、非効率である。そこで、この分野については、国が積極的な体制整備と費用負担を行うべきことを明記すべきである。
68	団体	4.地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材の確保について ①商品テストの役割分担が明確になればいいのではなく、消費者目線で事故原因の究明を第一の目的とする商品テスト機能を充実させる必要がある。その点に国(消費者庁)として責任を果たす体制と方策を具体化することを明記する必要がある。現行の商品テスト各機関の役割分担をどうするのかという視点から考えるのではなく、消費者目線の商品テスト機能をどう引き継ぐのかという視点から考える必要がある。
84	個人	5. 地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材確保 ○地方に行けばいくほど、商品テストはどこに依頼したらよいか困っている。特に以前に比べて府県がほとんどテストができない実情。テスト部門の閉鎖。あったとしてもテスト機器は基金で追加されているのに、その機器を使いこなす人材がいないという状況。このような状況で安心・安全が確保できるのか疑問。このような状況のなか消費者目線でテストのできる国民生活センターのテスト部門の廃止をしようとするのは暴挙としか言いようがない。地方でテストが受けられるのが理想だが、それが期待できない状況になっている状況なので、せめて国民生活センターのテスト機能の充実強化を求める。
85	個人	(5) 国民生活センターの行う商品テストは、相談窓口に寄せられた製品事故相談を処理するためのものであり、消費者視点で(通常の使用状況のもとで原因究明するなど)行われ、相談者個人の救済と共に消費者全体に未然防止情報として還元されています。 都道府県のテスト機能が低下している現況に鑑み、国民生活センターのテスト機能の一層の充実強化を求めます。
94	団体	6 地方消費者行政における商品テストの位置づけ・人材確保について 各自治体自らが商品テストを実施する意義や必要性、そのための体制整備や人材の育成の指摘は異存ありません。もっとも、複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは困難です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めます。
115	個人	5. 地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材の確保について: 商品テストに必要な、さまざまなテスト機器を地方自治体で購入することは財政的に困難な状況にある。しかも、テストを実施するには、機器の購入だけでなく、扱いに習熟した職員の確保と機器の継続的なメンテナンスが必要だが、予算計上や人事異動において、十分な配慮が難しいために、せっかくの機器の能力が発揮できない事態が生じる。この点をカバーすべく、各自治体の消費生活センターと他の研究機関との連携強化は以前から叫ばれ、それなりの努力もされてきたが、実現され継続されている例はあまり見つからない。 技術系の人材の人事ローテーションについても、専門分野の学会に提出される研究内容によって研究者としての能力の評価が決まる現状では、消費生活センター勤務は研究者にとっては、魅力に欠ける。一方、消費生活センターの技術系職員には、消費者視点が求められるが、研究者はそれを重要視してもおらず、消費者視点を持っている研究者はわずかである。専門医に比べて、総合診療の幅広い知識を有する医師への評価と根ざす問題点は同一である。商品全体を消費者視点でみることが出来て商品の問題点が明らかになり、相談処理への対応が進むことを忘れてはならない。 一方、実名公表には訴訟等のリスクがともなう。情報公開法が出来てから、公表を前提としないのもであっても、実名がともなう商品テスト結果の蓄積は、減少の一途をたどっていると聞く。情報共有化といっても、商品テストの出来る消費生活センターが少ない上、技術職員の在職期間が短い消費生活センターのテスト室では、後任職員が前任のテスト結果に責任を持ち、対応ができる状況ではないので、情報提供に消極的である。実際、国民生活センターの各地消費生活センターを網羅する商品テストデータベースも国民生活センターのテスト結果が大部分になり、事業として取りやめたはずである。したがって、全国自治体や関係機関におけるテストに係るデータベースによる情報共有が可能とは考えられない。 国の関係機関での実務研修を行う場合、単なる技術の習得は可能であっても、非常に狭い専門的な分野に限られるため、その技術を応用して、目の前にある消費者苦情に対応できるとは限らない。また、そういった研修の企画も消費者視点を持って実際に商品テストをおこなっている機関であれば、適切に案が立てられるが、研究機関が企画立案するのも難しい。 なお、国の機関といっても、NITEやFAMICは、産業育成省庁の機関である。たとえば、これらの機関に対する国民の信頼感をみると、食品安全委員会の「食品の安全性に関する意識等について」(平成22年8月実施)の結果などによると、食の安全性に対する情報の信頼度は、食品安全委員会((71.3%)、厚生労働省(31.4%)に比べて、農林水産省(15.7%)、消費者庁(15.2%)がテレビ(18.2%)よりも低い状況にある。野村総合研究所の「国民に愛される「エクセレント独法」をめざしてー独立行政法人についての国民の意識調査結果と改革に向けた提案ー」においても、好感度や信頼感は、国民生活センターでは、0.37あるのに比べて、FAMICでは-0.28、NITEでは-0.31と非常に低く、認知している国民に限った好感、信頼感をみても、国民生活センター(0.46)に比べてFAMICは0.06、NITEは0.14と大きく異なることからみて、情報提供内容に対する国民からの信頼度は、国民生活センターと比べて劣り、テスト実施についての経済効果としても低い。 以上の理由から、地方消費者行政における商品テストの維持・強化のためにも、すでに技術的な知識やノウハウを蓄積し、国民の信頼も得ている国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化を求めたい。

144	団体	「5 地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材の確保について」 地方が実施する「商品テストの在りかた」について「一定の意義がある」と記載されている点は賛成ですが、「苦情テスト」(相談テスト)についてはもっと明確に記載すべきです。 この箇所の不十分な点は、現在実施されている消費者相談に基づく「苦情テスト」の結果が、製品・商品に問題がある場合でも、商品名・メーカー名が迅速に公表されていないか、まったく公表されていない事実がきちんと明記されていない点です。どんなに地方で商品テスト機関を整備し、専門的人材を育成し、あるいは、国の機関等にテストを委託する仕組みづくりなどが整備されても、そのテスト結果が迅速に公表されない場合は、相談事例以外の重大な事故を見逃す結果となります。苦情テストの結果は、「事故情報は国民の財産」であることを前提に、製品・商品に問題がある場合などについて、商品名・メーカー名など、消費者にわかりやすい内容で、国・地方は迅速に公表していくべきことを記載すべきです。
156	個人	地方消費者行政における商品テストについて、現状は商品の安全性を追及するため事故の原因究明や商品や役務の品質に特化して行っているため、現場確認や消費者の使用方法など現場を即時に確認することが欠かせない。 そのため、各消費者センターで技術の蓄積や人材が必要である。 国民生活センター1か所でそれを支援網羅するのは困難で、各地方ブロック毎に商品テスト機能を持った核になるセンターが必要であると考え。 地方において、工業試験場や食品関係の研究所との連携がうたわれているが、国レベルでも、経済産業省、農林水産省、厚生労働省、国土交通省などの研究機関との連携強化、商品テストデータベース作成を進めていただきたいと考える。
185	個人	5 地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材の確保について ・市町村の消費生活センターに持ち込まれる苦情商品については、事故を伴うようなものは稀であり、単に見て欲しい、測ってほしいなどの相談が多く見受けられます。これらについては、一般的な知見を持つ技術系職員がおり、最低限の計量機器や顕微鏡等があれば対応できるものです。 ・一方、原因究明を主眼とするような高度なテストや分析については、当該技術系職員が都道府県の消費生活センター等の職員と連携して行うことが可能であり、このような意味での市町村と都道府県の役割分担が必要であると考えます。 ・全国的に技術系職員の減少傾向がみられますが、商品の技術面での苦情相談はむしろ増加傾向にあるように思います。このような苦情に相談員が対応することは、一定の限界がありますので、簡単なテスト(若しくは不良の確認)は市町村が技術系職員(保険所や消防署等の職員のローテーションを含む)を確保して行うべきという提言をさせていただき、技術系職員の減少に歯止めをかけていただくようお願いします。
186	団体	5、商品テストの位置づけについて 複雑な商品テスト機器を各都道府県で整備することは人と財源の問題で不可能です。国民生活センターが地方の商品テストの依頼を確実に実施できるように、「一村一品」にも似た、特徴あるそれぞれの自治体の国民生活センターの商品テスト機能と体制の強化が必要と思われます。横断的な国民生活センターの商品テスト機能活用を求めます。横並び機構、制度は質の確保ができず、無駄ばかりで、実用的ではありません。

第6 地方自治体の法執行の位置づけについて		
2	個人	6 自治体における法執行の位置づけの(2)法の執行力を高めるための国の支援策趣旨) 国から地方に向くのではなく、地方から国へ向くこととする。 理由)市町村で受けた悪質事例については、市町村は県に情報提供等を行い、行政処分につなげてほしいと考えるが、実際には機能しないことが多い。原因として、指導担当部署の職員の数不足や能力不足が考えられる。 行政処分は都道府県毎に行うので、他の都道府県では当該業者は業務を行うことが可能という現実がある。例えばA自治体が依然、健康講座商法(業者屋号ピュア、ホワイト)の業務停止命令を行ったが、B自治体では業務停止を行っていなかったために、その期間中もB自治体内で営業を行っていた。現在では都道府県毎の指導は意味が無いのではないかと。悪質業者は行政区画など構わず、行動している。都道府県毎ではなく、国が行うことが今後の良いのではないかと。 そのためには、都道府県の指導担当職員を消費者庁内に1名ずつ、勤務させる。都道府県の職員は、県の消費生活課に毎日、連絡を入れ、要注意の業者をピックアップする。それをもとに消費者庁でそれぞれの県の担当者が会議を行い、当該業者ごとに都道府県の担当者がグループを作り、業者指導に向け、業者を分析し、指導につなげる。そうすれば、業者指導に未熟な自治体のスキルも上がるし、事業者指導のばらつきも解消できると考える。 指導の都道府県の職員は、都道府県の東京事務所勤務の扱いとして、籍を置き、消費者庁に通うこととしてはどうか。
30	個人	6、地方自治体の法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化するよう、国から都道府県に対して働きかけを強めるべきです。 特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することには、賛成します。 但し、問題はそれだけで解決するものではありません。 現状は、法執行の飛躍的な強化が求められていますが、法執行強化のための方策が不十分だと思います。報告書案記載は基本的にはこれまでの取組みの延長でしかなく、これによって法執行体制が飛躍的に強化されることは期待できません。国の負担についても、「技術的支援等の一定の負担」程度では大きな効果は期待できません。 都道府県の法執行担当職員の数が少なくしかも兼任であるというところに法執行が不十分な原因があります。法執行担当者数の確保のための財源措置についても言及すべきです(PIO-NET入力にかかる国の財政措置と同様の措置が必要)。 (2)ほとんどの行政処分は複数県にまたがるものであり、県内に限定される事案はむしろ稀です。そうだとすると、被疑事案に対する法執行は本来は国の事務であるといえます。したがって、地方自治体の法執行体制だけでなく、国においても地方支分局を含めて執行担当者の増員を図るべきことにも言及すべきと考えます。また、そのような国の事務の一端を都道府県が担っているとしたら、国は都道府県に対して法執行のための財政的支援も行うべきです。 (3)報告書案骨子第1項で「国としても責任をもって積極的に推進していく必要のある事務」として消費者事故等の情報収集のみが摘示されていますが、法執行についても同様に位置づけるべきです。
33	地方公共団体	6 地方自治体における法執行の位置づけ (3) 都道府県等の執行権限強化 〇〇〇(自治体)においては、中国5県及び関係市で構成される広域連携の枠組み作りに向けて、現在事務作業を進めているが、国において法執行を行えば、処分の効果が全国に及ぶのであるから、より効果的であると思料する。したがって、国が処分の主体となり、それに県等が人員的に協力を行うという仕組みづくりを行った上で、国による法執行をより積極的・強力に実施していくことが、必要ではないか。
40	個人	【6 地方自治体における法執行の位置づけ】 〇都道府県の執行体制の一層の強化は必要であるが、消費者被害が広域化している現状に適切に対応できるよう、国の役割について更に踏み込んだ記載を行うべきである。
60	個人	6 地方自治体における法執行の位置づけ 〇地方の仕事を増やすばかりでは、地方への支援にはならない。仕事を増やすなら財政的支援をするように明記すべきです。 〇法執行における国の取組みが不十分であるにも関わらず、言及が弱いです。

61	団体	2 法執行について (1)現状は、法執行の飛躍的な強化が求められているが、法執行強化のための方策が不十分だと思う。報告書案記載は基本的にはこれまでの取組みの延長でしかなく、これによって法執行体制が飛躍的に強化されることは期待できない。国の負担についても、「技術的支援等の一定の負担」では大きな効果は期待できない。 第8回専門調査会での埼玉県からの報告にあったように、道府県の法執行担当職員の数が少なくしかも兼任であるというところに法執行が不十分な原因がある。法執行担当者数の確保のための財源措置についても言及すべきである(PIO-NET入力にかかる国の財政措置と同様の措置が必要)。 (2)圓山茂夫委員の意見(第7回専門調査会)にあったように、ほとんどの行政処分は複数県にまたがるものであり、県内に限定される事案はむしろ稀である。そうだとすると、被疑事案に対する法執行は本来は国の事務である。したがって、地方自治体の法執行体制だけでなく、国においても地方支分局を含めて執行担当者の増員を図るべきことにも言及すべきである。また、そのような国の事務の一端を都道府県が担っているとしたら、国は都道府県に対して法執行のための財政的支援も行うべきである。 (3)報告書案骨子第1項で「国としても責任をもって積極的に推進していく必要のある事務」として消費者事故等の情報収集のみが摘示されているが、法執行についても同様に位置づけるべきである。
68	団体	5.地方自治体における法執行の位置づけ ①「都道府県における法執行の一層の強化が必要」だが、その方策を具体的に提起して記述する必要がある。多くの都道府県においては、法執行担当の行政職員が兼任体制であり、法執行の経験が圧倒的に不足していることが法執行をすすめる障害になっている。これを、専任体制への切り替えや捜査経験のある警察官(OB)の雇用によって、執行部門の体制強化と経験の蓄積によって打開するという解決方向を指し示す必要がある。 ②事業者指導の事案は、多くの場合、複数県にまたがるものである。事業者指導の事案に対する法執行は本来は国の事務である。したがって、地方自治体の法執行体制だけに言及するのではなく、国の執行体制についても執行担当者の増員を図るなどの言及をすべきである。また、そうした国の事務の一端を都道府県が担っているものであるから、国は都道府県に対して法執行のための財政的支援も行うことを提起すべきである。
70	個人	1 国と地方のあり方について 地方自治体による行政処分に対し、事業者からの行政訴訟が相次いでいる。法執行にまだ不慣れの地方自治体においては、このリスクを嫌い行政処分に踏み切れない事態が起こるかもしれない。本来、都道府県をまたぎ、違法行為を繰り返す事業者への処分は国の業務である。法執行を担う自治体への人員・予算・訴訟への支援が必要。
94	団体	7 地方自治体における法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化の必要性には異存はありません。 上記2に述べたように、地方自治体が行う法執行についても、「国として責任を持って推進を図る必要」のある事務として、国が一定の程度の財政負担や技術的支援等を行うよう求めます。 各都道府県による実績のばらつきが指摘されておりますが、全国的な取組が進むように、技術的支援・情報共有の推進ばかりではなく国から都道府県に対して働きかけを強めるべきと考えます。
98	団体	「6. 地方自治体における法執行の位置づけ」 【意見】 「(3)都道府県等の執行権限強化」について賛成します。特に(3)②の特商法に関する記述については一日も早い実現を望みます。また、法執行に係る経費への財政支援についても記載すべきです。 【理由】 消費者被害には、通信やマルチ商法など複数県や全国にまたがる事案が圧倒的に多く、その被害も急増しています。しかし、都道府県が行った行政処分の効果は当該都道府県に限定されており、他の都道府県での被害発生を防ぐことが出来ません。従って処分の効果を全国に及ぼすことが必要です。 なお、執行権限強化に際しては、国による地方の担当職員に対する徹底した教育の実施などの支援が必要なことはいうまでもありません。 また、都道府県をまたぐ広域的・全国的な事案に対して自治体が行う法執行業務は、事実上国の補完的役割を果たしていることに鑑み、自治体の法執行に係る経費への財政支援についても記載すべきです。
117	個人	7 地方自治体における法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化する必要性については同感である。 広域にまたがった被害について地方自治体が行う法執行(効果の全国への拡大が検討されていることでもあり)についても、「国として責任を持って推進を図る必要」のある事務として、国が一定の程度の財政負担や技術的支援等を行うよう求める。
121	団体	7 地方自治体における法執行の位置づけについて 都道府県による事業者規制の体制を強化する必要性については同感です。 地方自治体が行う法執行についても、「国として責任を持って推進を図る必要」のある事務として、国が一定の程度の財政負担や技術的支援等を行うよう求めます。

125	個人	2 法執行について ①特定商取引の行政処分の効果を全国に広げることや、景品表示法の措置命令の権限を都道府県に付与することは賛成である。 ②法執行体制が飛躍的に強化される必要があり、法執行強化のための方策が不十分である。国の負担についても、「技術的支援等の一定の負担」では大きな効果は期待できない。この点、第8回専門調査会での埼玉県からの報告などを具体的に指摘しつつ、法執行担当者数の確保のための財源措置についても言及すべきである。 ③圓山茂夫委員の意見(第7回専門調査会)で指摘されていたように、<u>複数県にまたがる被疑事案に対する法執行は、本来は、国の事務として国が責任もつべきものである。単に地方自治体の法執行体制の問題だと位置づけることには問題がある。</u>一方では、<u>このような事案に要した経費は国が分担すべきことを明示するとともに、他方では、消費者庁の地方支分局の設置・執行担当者の増員を図るべきことにも言及しておかなければならない</u>(まずは、公正取引委員会の事務所・支所・室のスペースを暫定的に利用させてもらうなど)。<u>そうしないと、結果的に、財源手当てなく事務を事実上の押し付けにつながってしまう。</u>
128	個人	5 地方自治体における法執行の位置づけ ○消費者問題の大半は地方に限定して起こっているものではなく、問題点自体は全国的に共通するものである。現実の調査は都道府県が行うにせよ、法執行は基本的に国として行うべきである。 <u>全体を通して地方への押付けが目立ち、消費者委員会の調査会の報告とはとても思えない。消費者行政について国と地方の役割を安易に切り分け過ぎている。</u>
130	個人	(3) 刑事処罰を含む法執行の強化について、原案は具体性に欠けると考えられます。また、地方の執行強化には、国の支援に留まらず、執行権者としての国自身の執行強化が不可欠と考えます。 消費者被害の軽減には、刑事処分を含む迅速かつ確実な法執行が不可欠です。悪徳商法により不法な利益を上げようとする人達は、要は「楽をしてよい暮らしをしたい人達」であり、実刑処遇を含む刑事処罰による予防効果が大きい筈です。 振り込め詐欺や未公開株問題等、消費者被害の「成長分野」は執行困難な分野に集中しているわけですから、執行強化は消費者問題にとって重要な課題ですし、単に所管の処分権限に基づいて処分がなされることのみならず、関与者に確実に刑事処分が下されることが抑止のために非常に重要です <u>報告書案には、罰則規定の活用や、地方自治体と警察との連携の観点がないように思います。</u> <u>また、消費者被害が広域化していることは周知の事実であり、地方の執行権限強化それ自体には賛成ですが、第一次的には国がその責任を担うべきです。</u> <u>執行権者である国は、地方の支援はもちろんのこと、自らの執行件数も飛躍的に増大すべきです。国の執行件数が増えれば先例が増え、地方は類似案件についてこれを参考にしながら執行手続を進めることができるでしょう。</u>
144	団体	「6 地方自治体における法執行の位置づけ」 「都道府県の執行権限の強化」や「都道府県の行政処分の効果の全国的拡大」については賛成ですが、不十分な点は「法執行」と密接に関係している「被害救済」が明記されていないことです。相談窓口であっせんを実施している最中の法執行と、当事者の被害救済との関連を踏まえ、自治体の「被害救済委員会」の活動推進をはじめ、消費者への訴訟支援など、消費者への各種支援制度の重要性を明記すべきです。

第7 地方消費者行政の基盤・環境の整備について		
33	地方公共団体	7 地方消費者行政の基盤・環境の整備について (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 ○消費者教育の充実を図っていくため、とりわけ学校段階での取組が大切と考える。教育委員会による取組を加速させるために、文部科学省の一層の積極的な関与を求める。少なくとも教員による指導力強化は必要と考える。
42	個人	地方消費者行政の基盤整備に関してですが、消費者行政担当職員の体制強化および人材育成について単に期待を示すだけでは不十分です。私の勤務するセンターは本庁と離れているためか、定年間近でやる気のない職員や本庁ではお荷物の職員が毎年送り込まれてきています。所長も地方消費者行政推進のこの大切な時期に4年連続変わっているのです。やる気のある有能な職員が比較的長期にわたりセンターにとどまって消費者行政を推進できる仕組みづくりは、相談員の適正配置と同じくらいに大切な問題です。もっと踏み込んだ対応を求めます。 地方自治との観点から先進事例の紹介にとどめている場面が多々ありますが、これだけでは到底地方消費者行政の強化は実現できません。すべての国民が等しく消費者行政の恩恵を受けることができるためには、国の強力な指導力が必要不可欠です。
49	個人	次に消費生活センターでの大きな問題として、職員に消費者問題に対する理解がないことがあげられます。相談員は勉強をし、資格の取得もしていますが、職員は全く勉強をしません。勿論資格ありません。取得する気もありません。何の勉強もしないので消費者問題のことがわかりません。相談を受けたとき、職員は自らの感覚で井戸端会議的に応えます。判断の基準が法律ではなく自らの感覚に置かれていますが、それでいいと思っています。相談者の利益へ直結する問題ですので大変危惧していますが、相談員の立場では職員に対し意見を言うことはできません。 職員は「センターでは法律は使わない」「民法は弁護士が使うもの」というようなことを平然と言います。法律とは何かを理解していませんし、理解しようとしません。だからセンターには法律の書籍はほとんどありません。法律を使わないので書籍は不要なのでしょう。国から推薦図書の一覧を送っていただく等、対策をお願いできませんでしょうか。 経費の使い方にも疑問を感じます。行政機関には民間のような競争がないので目標は不要のようです。だから目標はありません。目標がないから検証もしません(できません)。専ら経費予算を消化することそのものが仕事になっています。思いつきでお金を使って、何等検証されないまま自己満足で終了です。血税であることや、日本が多額の借金を抱えていることは全く気にしていないようです。 今年は基金を使ってTVCMを流しました。一つの市のセンターのTVCMが全県下に放映されます。他市と共同で放映すれば、安い費用で済ませることができそうですが、そのようなことは全く考えません。協議もしません。放映量GRPすら知らずに契約していると思われます。 経費を使う場合は、費用対効果と優先順位を真っ先に考えるべきだと思いますが、職員はそのようなことは考えません。予算を消化することが目標なので、予算が多い場合はできるだけ高い物やサービスを購入しようします。このことは職員に染込んでいるようです。だから変わることはないと思います。 このような状況で、経費の適正な使用を管理しようとするには、細かく使途を定めて交付するか、使用明細を提出させてチェックするしかないでしょう。今からでも遅くないので、今年度の使用明細を提出させるべきだと思います。チェックできないのならば、今後基金を交付すべきではないと考えます。
68	団体	6.地方消費者行政の基盤・環境の整備について ①「骨子」の「(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」が表記されているが、「政策決定などに反映させるシステム構築の在り方」が具体的に言及されていない。表題に即して、「政策決定などに反映させるシステム構築の在り方」を提起すべきである。
94	団体	8 地方消費者行政の基盤・環境の整備について (1) 地域における消費者教育・啓発の推進や、消費者行政担当職員の体制強化や人材育成についても、これらの実効性を高めるために、国民生活センターによる啓発資料の提供や職員研修の充実などの支援を求めます。 (2) 地方消費者行政の充実強化に向けた効率的・効果的な組織体制と人材育成の強化が求められるとの指摘には賛成です。市町村においては、消費者行政を担当する専門部署がなかったり(観光課や商工関係課におかれているなど)、職員が兼任であるところが多く、消費者行政に関する事務の位置づけが相対的に低いという実態があり、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課題があるとの指摘もそのとおりと考えます。 地方消費者行政の充実のためには、相談員の専門性確保のみならず、担当職員を専任とすることやその人材育成、自治体内での消費者行政担当部署の位置づけを高めることが是非とも必要です。 報告書素案は、今後、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ことが「望ましい」としていますが、そのため国が行うべき方策について、更に具体的な検討・提言がなされるべきです。

130	個人	(1) 消費者団体との連携・活用等については、結論は賛成ですが、単に利用するだけではなく、消費者団体にカネが行く仕組みを構築願いたい。資金の話をする、すぐに「当該団体に支給をする根拠」や「公的機関との違い」等と言われます。私企業に産業振興目的の補助金等が支給されていることを考えれば、技術的に不可能などということはありません。 消費者団体自身の自助努力が必要なことは当然ですが、日本の多くの消費者団体の弱点は収益力なものですから、この弱点を克服できるような政策的な仕組みを是非とも作って頂きたい。 (2) 適格消費者団体との連携に関しては、単に適格団体への情報提供という観点に留まらず、執行等の場面において、適格団体の情報提供等に行政部門が的確に対応頂けるような体制を構築する必要があります。 また、消費者団体との連携に関しては、消費者団体を「使う」という視点だけではなく、消費者団体等に地方自治体が「使われる」という発想があれば、よりいっそう連携が進むと思います。
		(7 地方消費者行政の基盤・環境の整備について) ○地方消費者行政のルールは、国が敷かないと実現しない。 ・国には、地方自治体が消費者行政の道筋を見極めるまで、継続的な誘導と支援をお願いしなければなりません。例えるなら、地方に列車を走らせるようなもので、まず、そのルールの敷設を支援し、列車が走れるようにします。そして全国の列車の動きは一元的に監視できるシステムを構築します。消費者行政活性化交付金で消費者行政の窓口は充分整備が進み、走らせる列車の確保はできてきました。しかしまだ運転手と車掌が足りません。報告書にあるように行政職員の専門性を高め、消費生活相談員の数、質についてもまだまだ補強する必要があります。 「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い」という事実を払拭するためには、時代の潮流である地方自治の流れとは逆行する考え方かもしれませんが、国の支援で地方のパラダイム転換を進めるためのルールを敷いてもらって、軌道に乗るまでの間、財政面、技術面のバックアップをしていただく必要があります。地方自治体の自発的な動きに任せるだけでは折角盛り上がってきた消費者行政の気運がまた消えていってしまうように感じています。未来永劫の話ではありません。しかるべき時期にそのマネジメントを地方に任せることにより、地方消費者行政が自治事務として初めて機能してくると思います。
第8 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方		
3	個人	8 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方 ○相談窓口の充実・強化のための国の財政負担は、「数年程度」の措置では活性化交付金の場合と同様で実際には使われないと思う。10年くらいの思い切った支援が必要だ。
11	団体	8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。例えば、消費者庁制度WGによる1月24日報告書は、小規模市町村の連携による消費生活相談窓口の設置や消費生活相談員の処遇改善等が必要であるとしながら、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」を示すにとどまります。これでは地方消費者行政の強化は到底実現できません。
34	個人	8. 消費者教育・啓発に従事する者の処遇改善のあり方について 出前講座等において、消費者教育・啓発を推進することは、自立した消費者を育成することにつながります。学校教育においても、消費者教育の推進が次第に重要視されてきています。 ところが社会では、啓発は“ボランティア”という意識が強く、出前講座の講師は、無償もしくは僅かな金額の報酬で啓発に取り組んでいます。つまり、啓発だけでは生活ができず、啓発の中心は、60～70歳代の高齢者＝年金生活者や、子育てが済み経済的に余裕のある主婦が携わっていて、私のように学齢期の子どもを持つ40～50歳代までの主婦のほとんどは、定収入の得られる相談業務にシフトしてしまい、そのうち啓発には力を入れなくなってしまいます。 しかし、最近の消費者トラブルは、携帯電話やインターネットに関連するものが多く、高齢者や主婦には苦手な分野です。また、学校における消費者教育の場合、子どもたちが楽しく主体的に消費者教育に取り組むためには、普段の学校の教育内容と関連させたり、さまざまな啓発手法や教育プログラムを取り入れる必要がありますが、相談員が兼務する啓発業務では、啓発手法や教育プログラムの研究・改善に重点を置くには限界があります。 これらの理由により、今後の啓発については、高齢者等のボランティア活動に頼るだけではなく、啓発従事者の専門性を認めた位置づけを確立し、子育て世代や30～50歳代の専門性を持った人が、安定的に啓発活動に取り組める環境を整備する必要があります。すなわち、相談員だけでなく啓発の講師に対しても、専門性を認め、また、専門性の向上や、それに見合った処遇改善の必要性を、地方自治体に対し、より積極的な働きかけと財政支援を求めます。

45	個人	8、今後の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化には、集中育成期間終了後さらに数年の期間を要するという指摘は賛成ですが、これを推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」という指摘では不十分です。市町村が単独で設置した消費生活相談センターを維持するために継続的な財政支援が必要です。 また今、「国民生活センターのあり方の見直し」がタスクフォースでなされていますが、これまで国センが担ってきた直接相談・経由相談・商品（事故原因究明）テスト・相談情報提供・相談員レベルアップ研修などは一括で行なうからこそ適切になされるものです。ばらばらに担うことになるとう充実・強化にはならないものです。是非、一括で担うことを求めます。
61	団体	6 相談窓口の充実強化のための支援として、「数年程度」ではなく、相当年数が必要。 3年間の活性化基金では、わずかししか効果が見られなかった。 これまで消費者行政が自治体において軽視されてきた経過からみて（消費者行政は周回遅れの行政分野）、せめて10年程度は地方の財政を支援しないことには、消費者行政が全国の自治体に根を張ることはできないと思われる。
94	団体	9 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方について 上記の各施策について可能な限り速やかに対応すべきとし、消費者相談を受ける市町村窓口を平成24年度中には全市町村に設置するなどの具体的な目標を掲げている点は評価できます。しかし、地方消費者行政の体制強化を推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」とされている点は具体性がなく不十分です。 消費者庁の制度WGの2011年1月24日付報告書は、地方消費者行政強化のための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」によって行うこととしています。しかし、これまでに取られた地方交付税の基準財政需要額倍増措置や光交付金（使途が消費者行政に限定されない）などの財政措置が消費者行政の充実には活用されていない実態を踏まえるならば（長年の予算人員削減により弱体化した消費者行政分野の基盤が弱まっていることがその大きな要因）、消費者庁の制度WGが示すような施策では地方消費者行政の強化は実現できません。 国の財政支援に当たっては、消費者行政に確実に使われるような方法がとられるべきです。
96	地方公共団体	8 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方 趣旨）「消費者行政の定着に向けて、平成25年度以降も国として、様々な施策を組み合わせる必要がある。」の記載を「消費者行政の定着に向けて、平成 25年度以降も国として、財政支援をはじめ、様々な施策を組み合わせる必要がある。」と修正するべきである。 理由）集中育成・強化期間中に強化・充実を図った地方の消費生活相談体制を平成25年度以降においても維持していくためには、国の財政的支援が不可欠であることから、財政的支援の継続の必要性について明記するべきである。
121	団体	9 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方について 地方消費者行政の体制強化を推進する国の施策や財政負担について、「様々な施策を組み合わせる必要がある」とされている点は具体性がなく不十分です。 まずは大前提として、これまでの集中・育成期間における支援（地方消費者行政活性化交付金、光交付金）の成果と課題を、個別の自治体の立場に立って検証し、今後の対応を考える必要があると考えます。すなわち、そもそも集中・育成期間に行われた地方消費者行政活性化基金による支援は、実際には国側の問題（当初は人件費に使えず、その後ルール変更するなどにより地方が混乱。）もあり、自治体にとっては3年間ないし4年間で十分な利用ができる環境になかったと言えます。さらに、3年限りの時限的な措置では人件費に使えないとの理由で、専門相談員の新たな配置に踏み切らなかった自治体も多くあります。こうした自治体では、具体的な支援の将来像が示されて初めて専門相談員の配置等に向けた動きが始まるのであり、「さらに数年」ではなく、「これから相当年数」かけて財政措置を行うことが必要です。また、基金の延長等の支援については、相当年数が経過した際に改めて地方の実情を確認し、必要に応じて延長できる形にするべきです。
144	団体	「8 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方」 1行目に「上記2～7までで述べた…」とありますが、「1 消費者行政における国と地方のあり方」にも具体的な充実・強化策が記載されています。よって、「上記1～7までで述べた…」と変更すべきです。
185	個人	7 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方について ・地方消費者行政活性化基金等により、本当にここ数年、消費者行政は充実しました。しかしながら、この基金がなくなれば、再び元の状態になることが懸念されます。基金後も消費者行政に優先的に活用することができるよう形での国の財政支援をお願いします。 ・最後になりますが、この骨子をみるかぎり、第3者的な表現が多く、消費者委員会として地方消費者行政を何とかしてやろうといった意気込みが感じられません。地方消費者行政専門調査会としての報告書であるならば、もっともっと踏み込み、財政的裏づけを持って地方の消費者行政を応援していくんだという意気込みが見えてくるような形の報告書としてほしいと思います。 ・また、最終的にこの報告書がどのようなものになるのかが見えてきません。報告書を出したあとは消費者庁によりしくお願いね、ということになるのか、消費者庁その他の省庁に消費者委員会として建議のようなことまでしていくのかといったことです。前者であれば困ります。民主党に消費者庁設置法案を議論したときの熱意を思い出していただけるようなインパクトのある報告書としていただけることを切望します。

その他		
72	個人	締め切り日ギリギリになりましたのは、消費者委員会の入力フォームに入力し、確認画面に進み、字句の訂正のために修正ボタンを押したところ、それまでに入力したものが氏名、住所を含んだすべてが消えてしまったためです。何のための「修正ボタン」がわかりません。今後の意見募集において、検討していただきたいと思います。
187	地方公共団体	○地方消費者行政の活性化を検討するにあたっては、消費者行政担当課長、消費生活センター所長等からなる実務者レベルのブロック会議を開催し、地方の意見を反映させること。

「消費者委員会 地方消費者行政専門調査会報告書案（骨子）に関する御意見」について

齋藤 誠

パブリックコメントを受けての、私の意見は12回の調査会で述べたところです。
若干補足しますと

・事業を承継したり、名前を次々に代える業者の問題は、消費者法制全体にもかかわる大きな問題で、この調査会では、深く取り扱う時間的余裕がなかったと考えます。それに対して自治体が行う処分の域外効果の問題についてはある程度検討ができたのではないかと考えます。

・地方に新たな義務付けを求め、国の支援への後退に疑義を呈するご意見については、やはり第一次分権改革以来の必置規制・制度規制の見直しの基本的方向性との適合性を考えるべきだと考えます（なお、この点についてはジュリスト1414号の齋藤「地方分権・地方自治の10年」のⅡを参照いただければ幸いです）

以 上

第1章 消費者行政における国と地方の在り方について

2の(2)地方消費者行政に対する国による支援の基本的考え方

- ・ 一括交付金では消費者行政にほとんど利用されていない。消費者行政の強化に数年間活用できる支援を行う旨も記載すべきである(98)
⇒賛成である。実態からみても単発では効果がなく、ばら撒き懸念を払拭するためにも。
- ・ 専門相談員を配置した相談窓口の整備等、最低限の消費者行政が全市町村に定着するまでは、消費者行政に確実に使われるような財政支援が不可欠である。(181)
⇒賛成である。

第2章 相談ネットワークの在り方について

(1) 住民にとっての望ましい相談窓口の在り方

- ・ 住民に身近で専門的な相談窓口であるためには、市町村と都道府県の広域連携のひな型を示すことには賛成であるがその場合にも国の財政継続することを望む。(181)
⇒賛成である。全市町村に設置が大前提であるが、諸事情により困難な場合は広域連携も選択肢の一つと考える。
- ・ 消費生活相談部門と福祉・保健所関連等の他部門などとの連携は当然必要なことですが、ネットワークの枠はより拡充、強化すべきと思います。高齢者に対する悪質な消費者被害に関しては、金融機関はもちろん、警察との連携強化が必要。(108)
⇒警察との連携は今や必至になっているので賛成である。

第3章 消費生活相談員に対する望ましい処遇の在り方について

(1) 相談員が行う事務と求められる能力

- ・ ③の事故情報の連絡:「関係部署への連絡に努める」は殆どのセンターでは、相談員より職員の方が消費者事故情報について関係部署との連絡を取っているので、相談員だけに負わせるのは実態にそぐわず(185)
⇒賛成である。消費生活センターは相談員と職員の両輪で運営されるべきであり、消費者行政職員が第一義的に担当すべき事務と考える。
- ④の住民への啓発・情報提供についても、同様である。

(2) 相談員の処遇・研修等とそのための具体的な指針

- ・ 消費生活相談員の雇止めには反対。相談業務は一朝一夕で習得できるものではない。消費者庁が雇止めに関する文書を自治体の長にあてるだけでなく、人事や財政当局の理解を得る必要があります、総務省が人事や財政の長に宛てた指針も必要である。(185)
⇒そのとおりであり賛成である。現在行われている民間委託や指定管理の形態での相談業務は、消費生活相談員の処遇改善にはつながっていない。
- ・ 相談員が的確に相談を処理していくためには、定期的な研修と共に相談員の能力や成果を正しく評価し、それに見合う報酬や処遇等をする必要がある。(181)
⇒賛成であるが、報酬だけでなく資格制度についても言及がほしい。
- ・ 研修については、国民生活センターの研修施設が廃止され、基金が無くなると旅費の支出が難しくなる。(185)
⇒賛成である。地方では能力や人材面からもハードルが高く質の高い研修は期待できない状況にある。

第4章 情報の収集・分析及び情報提供の在り方について

2-(3)PIO- NETへの相談情報の入力事務の負担

- ・ サブセンターにおけるPIO- NET入力情報は、メインセンターである県センターで承認処理を行

うこととなっているが、……承認行為はほとんど形骸化している。メインセンターにおける事務軽減も考慮してほしい。(33)

⇒賛成である。相談員への入力費負担だけでなく行政職員への負担も考慮すべきである。

2-(2)PIO-NETの設置範囲の拡大

- ・PIO-NET関連業務を国の事務と明確に位置付け、国が財源を恒久的に負担すべきである。地方自治体に目的をもった財源として直接、降りてくるような形で、例えば相談員の人件費などに反映するような策を講じるべきである。(181)

⇒賛成である。PIO-NETに入力された情報が国民のものであるとの認識のもと入力費用の国負担については一定の評価を得られたが、具体性が見えず、恒久的に負担することを示すべきである。

第8章 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方について

- ・「よろず相談窓口」という表現は問題ないか。住民の誤解を招く……削除してください(185)

⇒賛成である。各市町村には「市民相談」「町民相談」「困りごと相談」「生活相談」などの表現が用いられている。「交通事故相談」などと同様にそれらの相談と「消費生活相談」はそもそも目的が違うと考える。

地方消費者行政専門調査会（骨子案）「パブリックコメント」への意見

特定非営利活動法人 熊本消費者協会 田中三恵子

パブリックコメントに187件もの意見が提出された事に対し、消費者行政、消費者問題への対応を強化、充実したい、という熱意を感じました。全てにお応えできませんが代表的なご意見に対する個人的な感想、及び意見は以下の通りです。

<骨子全般>

（個人7）

- ・ 消費者行政に対する自治体間の位置付け、意識のバラ付きの存在、また、地域主権の強調で自治体の政策判断に委ねる事は自治体が抱える課題の中で、消費者行政が埋もれてしまうというご意見の通りと感じています。

（団体137）

- ・ 被害額の発表は世論喚起に役立つと考えます。消費者被害額は平成22年度警察庁発表の振り込め詐欺等の被害額約100億円をはるかに上回っており、健全な経済活動の上でも消費生活センターが行う被害救済や被害の未然防止の果たす個人的な被害だけでなく、社会的に大きな影響があるものと思います。
- ・ 一括交付金対応の考え方に対し、同様に考えます。今日までに至った経過と同様な状況に戻ってしまうことを危惧しています。

（個人138）

- ・ パラダイムの転換により消費者庁及び消費者委員会の発足となったが、消費者行政の長年の経過の中で、それまでの国の関わり方は減少して行ったが国民生活センターは発足以来、一貫して地方消費者行政や消費者と密接に関わってきたと認識しています。今後のあり方を考える上ではそのような消費者行政の歴史的背景について共通認識を前提とすることは必要と考えます。

<はじめに>

（団体10）

- ・ 消費者行政充実の必要性について、調査会設置に至った経緯や国での議論された事の事実に基づく記載と目的を明確にすることは大切な事と思います。

<1 消費者行政における国と地方のあり方>

（地方公共団体8 団体11 団体98）

- ・ 一括交付金対応の考え方に対し、同様に考えます。首長の見識に頼るだけでは、今日に至った経過と同様な状況になることを危惧します。消費者安全法での義務づけを考えると、確実に消費者行政に使える予算の措置が必要と考えます。

（地方公共団体8）

- ・ 子供から高齢者まで、全ての国民は一生、消費者である事を考えると消費者教育（啓発）は安全・安心な暮らしのためには不可欠な基本事項であり消費者教育は生涯教育と言う立場からも国と地方が役割分担し関わる必要があると考えます。

（個人24，団体98）

- ・ 自治体の消費者行政への意識に地域間格差は存在しており、被害救済の点でも地域差が救済の

有無に関わるのであれば、同じ国民として公正さに欠けると考えます。消費者施策の実施方法には自治体の創意工夫が活かされるものもあると思いますが、少なくとも体制整備しスタートラインに立つまでは国の財政措置の伴ったリーダーシップが必要と考えます

(地方公共団体33、個人80)

- ・ 基本的には消費者関連法についてその遵守状況や監視、事業者指導については法律を所管する省庁が行うべきことではないかと考えます。それが自治事務かは判断に窮します。
- ・ 消費者行政の中で創意工夫を活かせる部門とそうでない部分があるのではないかと考えています。

(個人50 個人125)

- ・ 法執行対象増加については、人と財源が無ければ機能しないと考えます。

< 2 相談ネットワークのあり方 >

(個人9)

- ・ 広域連携において、小規模自治体が消費生活の専門相談員を置かず、「よろず相談窓口」で相談対応し、核となるセンターに相談処理の支援を依頼した場合、核となるセンターはその対応のための人員が必要となり新たな事務及び財政負担が発生することは推測でき、核となる自治体に発生する新たな負担増の措置が無ければ成立しないことになると思います。

(団体60)

- ・ 消費生活センター業務が民間委託に馴染まないという意見は同様に考えます。また、PIO-NETの情報管理の問題、自治体の消費者行政への意識の希薄化し消費者施策への反映されなくなる事を懸念します。

(個人102)

- ・ 相談については基本的には消費者に一番身近な自治体で対応される事が消費者にとっては最も望まれるところであると考えます。

(個人108 団体146)

- ・ 可能な限り市内連携、地域他機関との実効性のあるネットワークは必要であり、日常的に情報交換の機会も必要と考えます。

< 3 消費生活相談員の処遇のあり方 >

(個人2)

- ・ 消費者相談は契約だけでなく、食品や製品等の安全に関する事、表示に関する事など生活に関する科学的な判断が求められます。消費生活相談の有資格者はあつせん能力もあると思いますので現在資格で良いと思います。但し、更に専門分野に特化した能力をもつ相談員に対して更に高いレベルの資格制度があつてよいと思います。

(個人6、個人119)

- ・ 多様な働き方があつて良いと思います。

(個人119、)

- ・ 自治体からの業務委託について、出前講座などの啓発については異存ありませんが相談業務委託は2(団体60)の考えです。

(個人107, 128)

- ・ それぞれの自治体に指定管理者や委託に移行した背景があると思いますがコスト削減が出発であったと思います。消費者行政の継続性、安定性の上からも、消費者行政の充実は行政職員、

相談員とともに実現することであり、業務委託で相談員に正規職員の道が開かれるなど、一見待遇改善とみえますが、結局は行政側の相談員待遇改善への逃げ道（責任回避）と考えます。結局は相談員受託団体、相談員にしわ寄せが行くことを危惧します。特に、十分な財政基盤のないNPOではボランティアで動く執行部を苦しめていると考えます。

- ・今回の活性化基金の反映の有無も実態を知る必要があるとおもいます。

（個人 70, 147）

- ・相談員、行政職員を含め長期にわたり消費者行政、消費者問題を体系的に研修する制度は必要だと思います。

（団体 181）

- ・相談員の能力の評価を適切にする事は難しいかも知れませんが相談業務に対する他の部門と比べ正当な評価、処遇は必要です。消費者行政に確実にわたる方法での支援を同様に求めます。

< 4 情報収集・分析及び情報提供のあり方について >

（個人 3 団体 11, 個人 3 9）

- ・入力事務にかかる費用の負担割合（1／3）の根拠は分かりませんが、入力に相当の時間を要し、入力情報が国の法執行や消費者施策の重要な情報源である事を考えると国が負担すべきと考えます。

（地方公共団体 33）

- ・情報を最大限に活かし、情報分析内容の有効性を高めること、そのためには入力の精度をあげることが課題と考えます。的確な情報入力があつてこそ価値が高まると考えます。入力システム構築する上でも、直接相談の現状を把握しておかないと不備の発生となり、有効に機能しないことになると思います。

（個人 84、個人 1 2 8）

- ・PIONETには、省庁を超え「取引」「安全」「表示」に関する内容の入力があり始めて情報一元化の実現になるものと思います。これからも幅広い情報の入力が必要と考えます。

（団体 144）

- ・PIONET情報の価値の高さ、国への貢献度を考えると、国の財政負担が自然であると考えます。

< 5 地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材の確保について >

（団体 11、個人 22、54、83、116、185 地方公共団体 33、）

- ・高度な分析機器を必要としないテストやこれまでに集積された知見で対応できる技術相談も多くあります。したがって科学的知識を持つ技術職員は必要と考えます。
- ・また、これまで製品の機能や効果について合理的根拠を裏付けるテストなどは、情報提供により消費者の商品選択において合理的な選択への一助となっており、その存在意義は大と考えます。性能や効能・効果についての不実告知を見抜く消費者の力の養成にもつながります。
- ・地方の消費生活センターと国民生活センターのテストの役割分担や連携を考え充実、強化する必要があると思います。

（個人 2 6、）

- ・国民生活センターと他の国の分析機関の役目に違いがあり、単に法定基準に合致しているかどうかであれば国民生活センター以外の機関でもテストはできますが、法定基準さえ守られれば消費者の安全が確保できるものではないと考えます。法律の隙間で基準がない、しかし安全性に疑問が有る商品もこれまでに多くありました。安全確保のための原因分析やテスト方法の選

扱、新たなテスト方法の組み立てなど、消費者目線で実施する国民生活センターや各地の消費生活センターのテスト部門の役目は他の機関に置き換えられない質の違う存在と考えます。消費者行政に特有のノウハウ、知識・技術を持つ職員は国民生活センターにしかいないというご意見の通りと思います。

(個人 156,187)

- ・ 各自治体が全ての商品テストに対応することは現実的ではありませんが、国民生活センターに依頼することにも様々な障害があると思います。ご意見にあるブロック単位で対応する事を考える必要はあると思いますが十分な議論が必要だと思います。

< 6 地方自治体における法執行の位置づけについて >

(個人 3、4)

- ・ 都道府県の法執行強化に伴う仕事量の増加は当然人員増加と能力が伴わなければ実現できない、そのための財政支援についてはご意見のとおり、体制強化に強力な支援や財政負担は国がすべきではないかと考えます。

(個人 80)

- ・ 短期の人事異動のある都道府県で十分に執行機能が果たせるかなどを考えると法律を所管する国が本来はすべきではないかと、疑問に思う点があります。

(団体 144)

- ・ 法執行のみでは直接被害救済に繋がらない点もあり、ご意見の通りに救済の方策を考え、充実しなければならないものと考えます。

< 7 地方消費者行政の基盤・環境の整備について >

(地方公共団体 33、個人 34)

- ・ 消費者教育について、1（地方公共団体 8）の記載のように考えています。

< 8 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方 >

(個人 3)

- ・ これまで相談体制がとれなかった自治体が新しい消費者相談体制を確立するまで、また、消費者行政が衰退した自治体が体制の再構築ができるまでは確実に消費者行政に使える形での財政支援が必要と考える。

< 9 その他 >

(個人 1)

- ・ 消費者庁と国民生活センターの役割は異なっており、それぞれを強化し、かつ連携を強める考えに賛成します。(個人 1)

第12回地方消費者行政専門調査会・参考資料1「消費者委員会地方消費者行政専門調査会報告書案（骨子）御意見」について

野口貴公美（中央大学）

1 全体的にみて

・報告書を取りまとめるにあたり、パブリックコメントを通じて貴重な意見を多数いただいたことは、専門調査会の議論においてとても有意義なことだったと思う。とりわけ、消費生活相談員の方から寄せられた多数の意見は、消費生活相談の現状について示唆に富むものであった。

・一方、団体から出た意見、個人から出た意見のなかに、内容が全く（ほとんど）同じものが少なからず見受けられた点が気になった（意見11、12、13、15、20、23、31・・・、以下略）。

・以下、寄せられた意見にあった幾つかの点について、個人的な感想・考え等を述べる。

2 「消費者行政における国と地方のあり方」に関する意見について

・「自治事務として位置づける必要」という報告書案の表現に対し、「国としての主体的な責任を後ろに追いやり、地方に押しつけているような印象」という意見があったが、「地方への押しつけ」、「国による上からの目線」というのは専門調査会の全く意図しないところであり、遺憾である。事務の性質論は、専門調査会が多く時間をかけて熱心に討議を重ねてきた争点の一つであり、その結果として、専門調査会として「自治事務として位置づける」旨の言及が必要との認識にいたったものと考えている。（意見33、その他）

3 「相談ネットワークのあり方」に関する意見について

・「全国には大小さまざまな規模の自治体があり、財政状態、優先課題も様々である」という指摘はその通りであると思う。個人的には、さまざまな規模の自治体において、その地域特性等も勘案し、住民にとってより望ましい相談ネットワークを構築するには、（専門調査会の議論の過程でも話題になっていた）「消防力の整備指針」のような考え方を導入することも一案なのではないかと考えている。このような指針（業務水準に近いもの）の存在により、自治体の意識が高まり、相談体制構築の目標も明確になり、相談ネットワークの充実・強化がはかられていくことになるのではないかと（この点に関しては、意見の中にも、「相談員の配置等の標準的な目安を示す整備方針を明示すべき」

との指摘があった)。ただ他方、このような指針・方針の導入については、「国から地方への義務付け・枠付け」とならないよう慎重に配慮する必要がある、消防行政と消費者行政の特質の違い等、検討する問題も多数残されている。「消防と消費者行政とは全く性格が違う」という意見も出ていたが、住民に対する「リスク」という観点からは、双方の分野におけるリスク管理行政には、一定の類似性も認められるのではないかと（個人的には）考えている。（意見 9、24、47、55、56、72、136、140、143、150、その他）

・報告書において、広域連携（のひな形）に言及していることについて、「市町村の事務負担を都道府県に肩代わりさせることを推進するもの」、「『広域連合』を誘導しようとする意図が見え隠れしている」、「自治事務だとしながら『ひな形』等で地方をコントロールしようとしているのではないか」、等の意見については、それは専門調査会の意図するところではないと断言したい。「本来市町村が行うべき事務を県が肩代わりするような広域連携」は、調査会報告書において考えられている「広域連携」とは全く異なるものである。調査会における議論は、市町村における相談対応・相談体制を充実させるために市町村自身がいかなる体制を整備すべきかを考えていくことが重要であることを大前提とし、その上で、自主的に広域連携という方向を選択する市町村にとって、より使いやすく実効性のある仕組みにするために必要な方策とは何かを思考するなかで、「広域連携のひな形を示す」という結論に達したものであると認識している。「消費者行政の強化ということは、自治体ごとに自主的にお考えになることというのを基本に」（第9回斎藤委員発言等）ということは、調査会の議論において確認され、報告書の前提にもなっている考えである。（意見 9、46、47、80その他）

4 「地方自治体における法執行の位置づけ」に関する意見について

・「国による法執行をより積極的・強力に実施していくことが、必要」、「消費者庁が全国的に権限を行使すること」、等の意見について、国が、与えられている執行権限を確実に行使することが重要である点は報告書案においても述べられていることであり、大いに賛同したい。その結果、「安全・安心できる国民生活の維持」が実現されていくことにつながっていくのではないだろうか。「執行権者である国は・・・自らの執行件数も飛躍的に増大すべき」との指摘は重要である。ただ、「ほとんどの行政処分は複数県にまたがるものであり・・・そうだとすると、被疑事案に対する法執行は本来は国の事務である（から財政負担が必要）」とする考え方については、執行権限のバランスの問題、財政負担（財政支援）が国の執行体制自体を強化することにつながるのかなど、慎重な検討を要する点を多く残しているのではないかと考える。（意見 30、33、36、5

2、54、61、94、98、117、125、130、その他)

・「都道府県等の執行体制の強化」、「都道府県の権限を見直し、行政処分効果を拡大すること」が必要という意見は報告書案の内容に合致するものであり、個人的にも非常に重要と考える。(意見10、11、44、91、その他)

・法執行を活性化するために、「国が実施する立入検査に県職員が参加したり、逆に、県が実施する立入検査に国の職員の応援を得たりしながら、OJT的にノウハウの蓄積を図っていることは、必要」、「法執行の経験が圧倒的に不足・捜査経験のある警察官(OB)の雇用によって、執行部門の体制強化と経験の蓄積によって打開する」、という意見があったが、その通りであると思う。報告書案も、そのような趣旨を汲んでまとめられているものと理解している(意見33、68、その他)

・「事業者の取締りに関しては、行政処分を受けた事業者が別法人を設立して同様の行為を繰り返すことを止められないこと」という課題があることについての指摘は重要であり、法制度としてどのように対応すべきかについて検討の必要があると思う。(意見10、122、その他)

・「報告書案記載は基本的にはこれまでの取組みの延長」という厳しい意見があった。ただ一方、法執行担当者数を確保するための財源措置が、法執行強化に即応的につながるのかについては、再考の余地があるようにも感じる。これまでの取組みの延長であったとしても、(報告書案に記載されているような)人的交流等を通じた執行ノウハウの蓄積等の方策の充実を改めて強調しておくことが、重要なのではないだろうか。(意見30、61、184、その他)

・景表法関係の事務について、公正取引委員会と消費者庁との関係につき、「国内部の権限移転なら地方に迷惑をかけないよう進めていただきたい」旨の意見があった。景表法の執行を国としてどう担うか、「消費者行政の一元化」の趣旨に反しないように留意しつつも、国としての責任ある執行体制を確保するために、公正取引委員会と消費者庁との関係について、今一度検討を要する問題であると考え。(意見99)

1. 全体について

本件は、消費者行政に関わる人や相談員の関心が高いことから、改善の要望をはじめ、期待や多様な意見が寄せられており、ありがたいことと感謝しています。

この報告書作成にあたり、私は現状の改善から近い将来の消費者行政、そして長期で目指す本来のあるべき姿を念頭に参加しました。

パブコメの中には、いろいろな費用負担の支援を求める意見も多くありました。

費用負担は、負担すべきものは負担する、ただし固定費増で各地方行政の将来の負担が大きくなることないように留意する、という長期的な視点で判断しました。

私は、将来、悪質事業者が生息できない健全な消費社会が実現されることを願っています。

そのために、消費者や事業者の教育が必要と考えます。パブコメでは、消費者教育の重要性を認識される意見も寄せられており、私も意を強くしました。

本報告書を基に討議が進み、行政と事業者の相談活動が社会的に価値のある業務と、社会が認識し、相談業務の地位が向上するように継続して取り組むべきと考えています。

2. 個別で特に触れておきたい案件

● 相談員の処遇改善

給与面、待遇、正職員からの評価が低いなどの意見が見られた。消費生活の相談業務自体が、自治体の中でも低く見られていることが底辺にあるという意見もあった。事業者の顧客対応業務でも、相談室の位置づけが低く見られていることもある。社会全体で、このような相談業務の重要性を認識して、関係業務の地位向上を図ることが重要と考える。庁内において他部署との連携や指示などの行いやすさを考えれば、庁組織の位置付けを首長直轄組織にするなど、地方行政で工夫する余地があると考えます。

● 経由相談

経由相談は、国民生活センターへの依存が強いことを聞いており、今回も同様の意見を拝読した。相談できる人、場所が必要であり、国センへの依存だけでなく、広域連合において地域で優秀な人を選任し、期間限定で高待遇に処することで、相談員さんの向上意欲の促進につながる制度を新たに構築するなど工夫する余地があると考えます。

● PIO-NET 入力について

入力事務の負担が増えている、また上司の検証が形骸化しているなどの指摘があります。

この意見は、私もよく耳にする。報告書に関わらず、入力の見直しを行い、迅速な情報把握に役立つようにブラッシュアップするべきと考えます。

● 消費者教育

多くはないが、幅広い世代に消費者教育を行う必要があるという意見をいただいています。

まさに、消費者問題における予防の観点の重要性は、私たちも十分に認識し意見をさしています。当然、全世代に向けた消費者教育は不可欠と考えます。

以上