

1、消費生活相談体制は向上しつつある

(1) 実情

消費生活センターの増加

消費生活相談窓口の増加

消費生活相談員の増員

(2) 背景

- ・消費者行政活性化交付金の重点的な使途として、消費生活相談窓口の整備、消費生活相談員の養成が掲げられた。

(3) 検討課題

- ・(論点2) 小規模市町村の相談体制の整備
- ・(論点3) 国と都道府県による支援のあり方と役割分担

2、消費者行政担当職員の配置や資質向上は進展がない

(1) 消費者行政担当職員はほとんど増えていない

別添1の2.(2)に、都道府県、政令市、市町村の内訳も加えて3年間の推移をみる(「地方消費者行政の現況(平成24年度・第二次)」18頁。H21年分は「同報告書・第1次」18頁)。

	H21年	H22年	H23年	H24年	21 24 増減	23 24 増減
全自治体計	5,190	5,226	5,180	5,182	8	+ 2
専任職員	1,494	1,570	1,588	1,560	+ 66	28
兼任職員	3,696	3,656	3,592	3,622	74	+ 30
都道府県	1,062	1,087	1,093	1,070	+ 8	23
専任職員	796	848	861	840	+ 44	21
兼任職員	266	239	232	230	36	2
政令市	237	271	244	254	+ 17	+ 10
専任職員	222	231	227	233	+ 11	+ 6
兼任職員	15	40	17	21	+ 6	+ 4
市町村	3,891	3,868	3,843	3,858	33	+ 15
専任職員	476	491	500	487	+ 11	13
兼任職員	3,415	3,377	3,343	3,371	44	+ 28
市町村数(4月)	1,783	1,733	1,730	1,725	58	5

(2) 評価

活性化基金による集中強化・育成期間であるにもかかわらず、消費者行政担当職員合計数は**3年間で8名減少**している。

専任と兼任の内訳

専任職員が3年間で66名増加し、兼任職員が74名減少していることは、実質的な増員と評価できるように見えるが、H23年からH24年は専任職員が28名減少し、兼任職員が30名増加しており、実質的に減少したと評価すべきである。

都道府県・政令市・市町村の内訳

- ・都道府県は、3年間で8名増加（専任44名増加）であるが、H23年からH24年は23名減少（専任21名減少）である。
- ・政令市は、3年間で17名増加（専任11名増加）
- ・市町村は、3年間で33名減少している。市町村合併の影響も考えられるが、H23年からH24年は専任13名減少、兼任28名増加であり、合併にかかわらず実質的に減少している。

(3) 原因分析

消費者行政の強化が地方自治体独自の政策判断となっていない

- ・消費者行政活性化交付金は担当職員の配置には利用できないため、自治体独自の人員配置の意思決定が必要。
- ・相談窓口の整備と相談員の配置のほかに、消費者行政職員を増員して推進すべき政策課題が伝わっていないのではないか。

国セン・消費者庁による消費者行政担当職員向け研修が不十分

- ・国民生活センターは、消費生活相談員の研修は活発に行われているが、消費者行政職員研修のコマはほとんど増えていない。
- ・消費者庁は、特定商取引法の都道府県担当職員向け研修は実施しているが、その他の消費者行政担当職員研修はごくわずかしか実施していない。

国セン・消費者庁の自治体職員向け研修カリキュラムのデータの分析が必要。

都道府県による市町村消費者行政担当職員向け研修が不十分

- ・都道府県の多くは、消費生活相談員向け研修に担当職員の参加を認める程度にとどまり、担当職員を対象とした固有のカリキュラムを設定していない。
- ・「地方消費者行政の現況平成24年・第二次」137頁以下（資料4：消費者行政関係研修実施状況）によれば、「消費者行政担当職員新任研修」など職員向けの研修テーマを設定していると認められる都道府県は、東京、神奈川、埼玉、静岡、三重、兵庫、広島、島根、鳥取、高知、宮崎、熊本の12

程度である（ほかに、対象者を「相談業務担当職員」と表示しながら、研修内容を「相談員養成講座」や「相談員レベルアップ研修」としている例もあり、職員向け研修か否か不明確なものが多いため、不正確な推計である）。

消費者行政担当職員研修の実施状況やカリキュラムの内容を正確に調査する必要があるのではないか。

（４）検討課題

消費者行政担当職員が消費者行政の重要性と取組課題を理解し、自治体内で積極的な政策立案・予算要求・政策展開ができるよう、資質向上に向けた研修を飛躍的に充実すべきではないか。

国セン・消費者庁が消費者行政担当職員向けの総合的な研修カリキュラムを整備し、国センによる実施とともに、都道府県による市町村職員研修の実施を支援すべきではないか。

【参考】

・研修テーマとしては、次のような課題が考えられる。

「地方公共団体における消費者行政の意義と役割、消費者基本法、消費者安全法等」

「消費生活相談の機能と職員の役割、PIO-NET 入力と検索・管理等」

「消費生活相談に活用する主な法律」(特定商取引法、消費者契約法、割賦販売法、インターネット取引関連法制度、個人情報保護法など)

「相談情報の活用と消費者啓発の取組」

「消費者行政と高齢者部門の連携の取組」

「消費者教育推進法と自治体の取組課題」

「自治体における消費生活基本計画等の総合的な政策推進、消費生活条例の活用」

(都道府県職員)「特定商取引法、景品表示法、JAS 法等の執行」