

第25回地方消費者行政専門調査会における議論の整理

令和元年11月28日
消費者委員会事務局

【地方消費者行政強化作戦2020】

	項目	意見等
1	行政職員の研修参加	行政職員も相談員と同じように電話をとるケースがある。行政職員も研修の参加率を上げていくと同時に、相談員資格の取得にも挑戦してほしい。
2	体制整備	見守りネットワークの構築が人口5万人以上の530自治体のうち約2割(111自治体)にとどまっているというのは、恐らく職員が消費生活センターで相談業務のサポート役にとどまり、庁内の関係部署とのコーディネート、さらには地域の民間団体等のコーディネートをして一つのネットワークを作る役割を果たし切れていない。人数的にも増えていない、果たすべき役割が伝わっていないという根本問題がある。
3	地方版消費者基本計画の策定	地方版消費者基本計画の策定及び計画の実施は非常に重要な政策課題だと思うが、都道府県だけではなく、市町村も、全市町村というわけにはいかないかもしれないが、働き掛けることも必要ではないか。
4	行政職員向け研修の充実	国民生活センターで地方開催を含めて職員向け研修の中身を充実していくというのは、当面の策としては非常に重要な柱になるが、先を見通していけば、各都道府県が職員向け研修を独自に開催していくべきではないか。また、例えば消費者庁と国民生活センターと一緒に一定の基本カリキュラムや、モデルテキストのようなものを作って各地で活用してもらうこと、各地でベテランの職員あるいは取り組んでいる弁護士、学者、そういう方に講師陣をやってもらう形で全都道府県が独自の研修をやること等も必要。
5	各部局との連携	見守りネットワークなど、地域の中で生きたネットワークを作るとなれば、自治体側が動かなければいけないし、むしろその分野での行政側の各部局との連携が大事になってくる。

	項目	意見等
6	財政支援	昨年度よりも今年度、今年度よりも来年度のほうが交付金の見直しの影響が拡大してくる。最近では相談業務の人件費を推進交付金で手当していたところは、交付金の打ち切りにより廃止せざるを得ないという声も聞かれるようになった。これにより、空白ゼロというところが逆戻りするのではないかという不安を持っている。
7	広域連携	今後の対策として広域連携も視野に入れ考えていかなければいけないが、そのためには、当該市町村だけではなく、都道府県あるいは国の支援が非常に重要になってくる。
8	消費者教育の推進	センターはまず相談業務を優先し、相談員の人件費を確保することを最優先と考えている。その結果、消費者教育は予算が一番削られる。せっかく消費者教育推進法ができて、その辺の予算が削られているのではないかと懸念している。
9	新たな消費者問題の研究	消費自体が5年前、10年前と全然違う形になってきているときに、旧来のキャッシュを前提にしたこれまでの体制の中で消費を考えていただけでは消費者行政にならないのではないかと。新しい技術は予測が難しいが、少なくとも新しく出てきたものに対してはすぐに対応していくような研究なりをしていかなくてはならない。
10	予算の拡充	交付税措置も90億から270億に上がっても、自治体で実際にそれが消費者行政予算に計上されていないのは、実際の予算編成の中での優先順位が非常に低く置かれている状況にあるためである。そうすると、キャラバンなどを組んでやっ払いこうとしてもなかなか難しいところも出てくるのではないかと。
11	相談員の待遇改善	報告書では、「地方公共団体において、会計年度任用職員制度の導入後の適切な処遇改善が行われるよう働き掛けること等も求められる」と書かれている。市町村レベルでのことなので、国の介入は難しい話かもしれないが、フォローをお願いしたい。
12	消費者教育の推進	「社会への扉」等を使って全高校への授業実施ということが新しい項目で挙げられていることは、本当に重要。消費者団体に委託して県内の全高校で今年度中に「社会への扉」を使った授業を実施したり、全高校にチラシを配って申し出があれば消費生活相談員を派遣する都道府県もあるが、ここら辺は具体的に国としてのフォローも必要である。

【人員、予算】

	項目	意見等
13	職員数の減少	地方公共団体の全職員数は、平成 17 年に 304 万人が平成 30 年には 273 万人で、約 10%減少しているが、消費者行政の職員数で見ると、平成 17 年に 7,873 人が平成 30 年には 5,209 人で、約 34%減少している。自治体全体が予算削減、人員削減をやむを得ないという範囲内であれば同じ原因かもしれないが、なぜ消費者行政はこんなに減っているのかということ正面から分析していく必要がある。
14	消費者行政の重要性の理解	消費生活センター、消費者行政は何をやっているのかというところの理解が一般の消費者に十分に伝わっていないのではないかと感じる時がある。相談員の団体の中でも、もう少し消費生活センターの周知をしっかりとる必要があるのではないかとこの声がある。消防や警察とはまた違うが、安全・安心という観点から見ると、消費生活センターの役割は非常に大きい。
15	消費者行政の重要性の理解	自分事として捉えるべき主体というのは、国及び国民生活センター、都道府県、市町村、消費者団体と出てきて、確かに大事だと思うが、恐らくここで一番大事なのは、住民自身が自分事として捉えることではないか。

以上