

第 30 回地方消費者行政専門調査会における議論の整理

令和 2 年 6 月 23 日

消費者委員会事務局

【地方消費者行政に関するヒアリング 北海道】

	項目	意見等
1	消費者行政の特徴 ・消費者行政組織	行政職員は約3年程度で異動になるのが通常と思われるが、消費者行政を充実させるためにはなるべく長く同じ職員がかかわることが必要ではないか。
2	消費生活相談	<p>・北海道が相談員の有資格者が少ないという問題は、もともと北海道では独自の養成講座を行っていたと思うが、安全法ができ、いわゆる全国レベルの3資格、そしてその後は国家資格となっていて、独自の資格取得の仕組みが機能しなくなったという問題と関係があるのか。北海道での独自の養成講座的なものの存在価値というのはどうなったのか、全国で相談員の希望者を増やすためにということやってきたはずの消費者庁の消費生活相談員国家資格制度が果たして有効に機能しているのか、逆にマイナス面はなかったか。若い世代への働きかけも今後必要と思うが、相談員の確保について一番の問題点は何か。</p> <p>・電子メールを使った相談を行ったとあるが、これはどういう方法で行われ、結果はどうだったのか。今後の地方消費者行政を考えるに当たり、ICT の活用、オンラインを利用した相談業務体制は必須であると感じているが、北海道の広域連携の中における ICT の活用について考え方を伺いたい。</p>
3	地域連携体制の構築	人口減と高齢化という厳しい状況下で、相談員の確保が難しくなる中で、北海道が主体となって支庁でそれぞれやっていたものを市町村に分散化していったけれども、なかなか人材の面や知識の面で難しく、今度は広域連携と揺り戻している。そして、その中核になっているのが北海道の消費者協会であるということを考えた場合に、札幌に消費者協会を中心としたセンターを置いて、広域的な体制をICTで捉えながら、市町村において細かな指導をしていくというような形の集約と分散のバランスを取っていかない限り、将来的には難しいのではないか。
4	消費者行政組織・予算	資格取得支援講座に事業交付金を使用しているとか、交付金の削減により職員の研修に行く回数も少なくなったとか、交付金の見直しの影響は大きいのではないか。

	項目	意見等
5	消費者教育・法執行	表示関係の取組については、推進員とか消費者協会と連携した取組が、例えば、食品表示関連で消費者協会や推進員の方と連携して実施されたのか。
6	広域連携による消費生活 相談処理について	<p>・広域連携によって委託市町村における消費者行政への関心・意欲が低下するおそれがあるということについて現実に問題が起きているのか、受託市町村の相談処理について関係市町村間で意思疎通する場が必要であるという指摘について、意思疎通する場として何か模範というか手本になるような例があるのか。相談員が少ないというのは全国的な状況で喫緊の課題であるが、地域特性で流動性がないとのことなので、相談員の待遇が低い、報酬が少ないということも要因にあるのか確認したい。</p> <p>・見守りネットワークについて、発見・見守りよりはむしろ啓発・広報を重点にして広げていったとのことだが、むしろ安全確保地域協議会としてもまずやるべきことだと思うが、見守りネットワークを独立してではなくて広域で行っているところと相談業務の広域センター化しているところは重なり合っているのか、それとも、全く別の展開なのか。相談業務だけ広域センターにした場合にはそれぞれの自治体でそれぞれ職員が広報をしていかなければいけないけれども、そこへ見守りネットワークも広域連携にしておけば複数の自治体の中で持ち回りというか協力しながら展開するという重なり合いができればまた違うのではないか。</p>

以上