

## 地方消費者行政の機能強化に向けたいくつかの論点について

7月29日 池本誠司

7月17日付報告書骨子案及び同日の議論を踏まえて、いくつかの論点について意見を述べます。

### 1. 地方消費者行政における「消費生活相談業務」の位置づけと今後の課題

<消費者行政の機能分野>

#### (1) 消費者支援機能（消費者の権利実現に向けた支援）

##### ① 個別的消費者支援・・・「消費生活相談」機能

- ・（役割）トラブルに遭った消費者に対し、専門家が助言・あっせんにより解決に導く

- ・（担い手）消費生活相談員・職員

消費生活相談機能自体は公共私協働ではなく、消費者行政の中核に位置付けて、消費者行政職員、関連部門職員との連携が必要。

⇒【将来像】消費生活相談員の確保と一層の専門性向上。

小規模市町村では広域連携による専門性の確保。

職員の専門性向上と役割の強化。

⇒【将来像】消費生活相談業務の民間委託について（後述）

- ・（位置づけ）相談情報（PIO-NET 情報）が消費者啓発・事業者規制・消費者法制度等に活用される。

⇒★【将来像】PIO-NET 情報の活用について

①消費生活センター相互や法執行部門との間では、個人情報を除く生情報の交流が必要であり、一般消費者向けの相談情報の開示とは区別が必要。

②一般消費者向けに苦情相談の実情をリアルタイムに情報提供する方策として

⑦取引形態別や商品役務別の相談件数の現状や推移をすぐに確認できること

⑧具体的な手口事例を読み取れるようにすること

③具体策について

このうち、⑦は、国民生活センターホームページの消費生活相談データベースの検索を行えばかなり確認できる。ただし、現状は存在自体が一般消費者にはほとんど知られていないし、検索方法も分かりにくいと言われている。これをもっと分かりやすく、主な類型は一覧できるようにするなどの運用改善が求められる。これによって PIO-NET 情報の存在価値が高まると考えられる。

これに対し、⑧は、相手方事業者が自社の苦情情報を調べて、相談者を割り出してクレームを付けるおそれがあるので（以前、現実にそのような事業者がいた）、相談者が割り出せない程度の匿名処理が必要である。この点は AI の活用と担当職員の配置によって実行可能で

はないか。

なお、①の実施に関しては、国民生活センターは、毎月複数のテーマについて手口や問題点を分析して注意喚起情報を公表しており、一般消費者やマスコミ等に周知するうえで有効な取組であるから、それと並行して匿名処理した具体的事例の迅速な紹介をどのように組み合わせるのか、より効果的な情報提供のあり方について検討が求められる。

## ②地域の消費者支援・・・「消費者啓発・消費者教育・見守り」機能

- ・（役割）相談情報を活用して被害防止の情報提供  
主体的に選択・行動する消費者を育成
- ・（担い手）相談員・職員  
⇒【将来像】相談員・職員は、個別消費者への助言役・講師役から地域の関係者・関係部門とのコーディネート役が重要  
公共私協働による担い手の拡大が必要
- ・（位置づけ）地方公共団体の関連部署との連携、地域の各種団体・個人との連携、学校教育関係者との連携  
⇒【将来像】地域の高齢者見守り関係者とのネットワークの構築  
消費者被害防止サポーターの育成と連携  
官民連携・公共私協働による展開が必要

## (2)事業者への働きかけ（違法行為の排除・取引適正化の取組の促進）

### ①事業者規制・・・悪質業者の排除、取引適正化の法制度整備

- ・（役割）相談情報を活用して悪質業者に対する行政処分の執行（国・都道府県）  
自主的に適正化を図る事業者への指導  
相談情報を活用して現行法制度の不備を分析し法制度の整備を行う（国）  
⇒【将来像】★PIO-NET 情報を法執行や法整備に迅速に活用できるよう、相談員の資質の向上（行政規制違反事項も聴取できる力）、相談情報の質の向上（PIO-NET への記録事項の充実）が必要
- ・（担い手）公権力の行使であり行政職員  
国の認定を受けた適格消費者団体による違反業者への差止め請求制度  
⇒【将来像】消費者行政担当職員の資質の向上・警察との連携が必要

### ②事業者の自主規制・コンプライアンス経営の促進

- ・SDGs、消費者志向経営の働きかけ

## 2. 消費生活相談業務の民間委託・指定管理者制度の利用の問題点

- (1)（背景）地方公共団体の市民サービス部門や施設管理部門について民間事業者の効率的業務運営を活用するため、各種部門で民間委託・指定管理者制度の活用が強調されてきた。
- (2)（留意点）公権力の行使に関する業務は行政職員の判断が必要である反面、委

託先の業務遂行に対して職員が内容的に関与すると、偽装請負との批判を受けるおそれがある。したがって、公権力の行使に近い業務は民間委託を行うことについて慎重に検討する必要がある。

【参考】「公民連携に関する一考察」（内閣府経済社会総合研究所研究員）

「現実には、偽装請負とならないよう、委託先労働者に公の側が指揮命令を行わないことが求められるが、これを守れば、自然に、法令上認められないと解釈される公権力の行使の委託とはならなくなるケースが多いと考えられる。これは、公権力の行使に近いと委託先に認識される場合は、公の側の職員に相談し、事実上の指揮命令が行われることとなるが、そうした事態が偽装請負防止の観点から避けられれば、公権力の行使を権限なしに委託先が行うことはないからである。」

### (3) 【将来像】との関係で

- ・消費生活相談における助言・あっせんは、話し合いによる解決を促す作業であって公権力の行使そのものではないが、相談員と職員から事業者に対し解決案を提示するあっせん業務は、地方公共団体による紛争解決機能として公的色彩を帯びる。
- ・民間委託・指定管理者の利用により消費生活相談業務の紛争解決機能が低下することがないよう慎重な検討が必要である。

⇒偽装請負とならないようあっせん処理を避け助言で済ませることとなれば、トラブル解決機能が低下するおそれがある。

⇒相談情報を活用して自治体の関連部署や地域の関係団体への被害防止の取組をするには、相談員と職員との連携が不可欠である。

⇒★【報告書における将来像の提示】消費生活相談業務について民間委託・指定管理者制度の利用を積極的に推奨するような記述は誤解を招くおそれ強いのではないか。

そこで、消費者安全法のガイドラインに記載されているように、仮に地方公共団体が消費生活相談業務の民間委託を検討する場合は、問題点について留意する必要があることを指摘することが必要である。

【参考】消費者庁「改正消費者安全法に係る地方消費者行政ガイドライン」15頁

「一方で、事務の民間委託により生ずる可能性がある問題として、消費者トラブルに直接的な利害関係を有する者又は有する可能性がある者が受託した場合、公正中立に事務を行うことができなくなるといった問題や、受託した事務を安定的に実施できる能力を有しない者が受託した場合、委託した事務が円滑に実施されないといった問題や、質が担保された消費生活相談が継続的に実施されないといったおそれがある。

また、行政職員との連携が適切にとられない場合に、住民が適切な行政サービスに繋がれない、又は消費生活相談により得られた情報が蓄積されず、当該地方公共団体の消費者行政において有益に活用されないといった問題が生ずることが懸念されるほか、地方公共団体において労務管理する権限がないために、研修等の資質向上の措置が十分に図られないおそれもある。」

### 3. 地方消費者行政への予算措置

#### (1) 交付金はスタートアップ支援か

①消費者庁創設時の「地方消費者行政活性化交付金・基金」とこれを引き継いだ「地方消費者行政推進交付金」（平成 29 年度まで）は、地方消費者行政の充実・強化のためのスタートアップ支援として交付されることが明示されていた。

（例）地方消費者行政推進事業実施要領「別添 2」に、交付金事業の活用期間を明示し、徐々に自主財源化することを目指していた。

②「地方消費者行政強化交付金」の目的は、「国として取り組むべき重要な消費者政策の推進のため、積極的に取り組む地方公共団体を支援する事業（以下「強化事業」という。）及び消費生活相談体制の維持・充実、消費生活相談員の確保・増員や処遇改善、消費者問題解決力の高い地域社会作り等による消費者行政推進に向けた地方公共団体の取組（以下「推進事業」という。）を支援する・・・」（強化交付金交付要綱）とされている。このうち「強化事業」はスタートアップ支援ではない。

#### (2) 推進交付金から強化事業へ

「推進事業」は推進交付金活用事業に対する引き続きの支援であり、「強化事業」は、国の重要消費者政策に対応する地方消費者行政の事業として、SDGs への対応、国の制度改正等に対応、相談員レベルアップ事業などが挙げられている。現在の強化交付金も、地方消費者行政への支援は国の消費者行政の充実と共通する課題であることを位置づけている。

#### (3) 消費者委員会「消費法分野におけるルール形成の在り方等に関するワーキング・グループ報告書」（令和元年 6 月）の提言

同報告書において、我が国の消費法分野における今後のルール形成のあり方を提言した事項として、①公正な事業活動（コンプライアンス体制、消費者志向経営等）を競争力に変える方策、②消費者の主体的な行動のための一層の環境整備～地域ネットワークや消費者団体の活性化等に対する支援～、③不当な取引行為を是正・排除する適格消費者団体、特定適格消費者団体の役割の強化、④行政による悪質商法、不当な取引行為に対する対応の徹底を掲げた。

これらの課題の多くは、国だけでなく地方公共団体が取り組むことによって実現できるものである。

#### (4)★【将来像】

消費者行政は、地域の消費生活相談に寄せられた相談事例を集約することによって、消費者への注意喚起・啓発、悪質事業者の排除、法制度の見直し等を推進する点で、国と地方公共団体が一体となって実施する業務であり、地方公共団体の相談・執行体制を充実強化することは、国の消費者行政の推進にも直結する事業である。

したがって、国は地方消費者行政の充実・強化のための財源確保に向けて、一方では特定財源としての交付金を当分の間は確保しつつ、他方では地方公共団体が自主財源を確保できるよう継続的に働きかけることが求められる。



# 地方消費者行政推進交付金の制度概要

○ 消費者庁設立と併せ、地方消費者行政の充実・強化のためのスタートアップ支援として、「地方消費者行政活性化基金」を造成。

- ① 平成26年度より当初予算化。平成29年度を新規事業の開始期限。
- ② 事業メニューごとに活用期限(主に7年間)を設ける。
- ③ 平成26年補正予算より、単年度の交付金化(基金の繰り入れ不可。)

→ 徐々に自主財源化

○地方消費者行政活性化基金

累計:約540億円

20年度2次補正 150億円 . 21年度補正 80億円

24年度当初 5億円(一般会計) / 3.6億円(復興特会※)

24年度補正 60.2億円

25年度当初 5億円(一般会計) / 7.3億円(復興特会※)

25年度補正 15億円

26年度当初 30億円(一般会計) / 7.0億円(復興特会※) 当初予算化

○地方消費者行政推進交付金(「骨太の方針」における基金見直しにより、単年度交付金化)

26年度補正 20億円

27年度当初 30億円(一般会計) / 4.8億円(復興特会※)

27年度補正 20億円

28年度当初 30億円(一般会計) / 4.8億円(復興特会※)

28年度補正 20億円

29年度当初 30億円(一般会計) / 4.8億円(復興特会※)

29年度補正 12億円

※被災4県(岩手、宮城、福島、茨城)が対象

## 事業メニュー

### 1. 消費生活相談機能整備・強化事業

- ・消費生活センターの整備(広域連携による整備を含む)
- ・専門的な消費生活相談への対応力強化(弁護士等専門家の活用)
- ・商品テスト機能の強化
- ・裁判外紛争処理機能の強化

### 2. 消費生活相談員養成事業

- ・消費生活相談員の計画的・集中的な養成

### 3. 消費生活相談員等レベルアップ事業

- ・消費生活相談員等の研修

### 4. 消費生活相談体制整備事業

- ・消費生活相談員の配置・増員、処遇改善

### 5. 市町村の基礎的な取組に対する支援事業

- ・都道府県による市町村支援

### 6. 地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業

- ・消費者教育の推進
- ・地域の見守りネットワーク推進
- ・地域のリーダー育成
- ・消費者団体の支援
- ・事業者指導や法執行強化
- ・先駆的プログラム等

### 7. 消費者安全法47条2項に基づく法定受託事務

- ・事業者への立入調査



# 地方消費者行政強化交付金

令和2年度当初予算 20億円  
令和元年度当初予算 22億円

## 概要

- 国として取り組むべき重要な消費者政策の推進のため、積極的に取り組む地方公共団体に対して、PDCAサイクルによる進捗管理を行いながら、複数年(3年程度)の計画的な取組を支援する。
- 国の政策による制度変更等について正確な情報を消費生活センターが消費者に提供できるよう消費生活センターの機能の維持・充実を図るため、国が指定する研修への参加費等を支援する。
- 引き続き、どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられるよう体制整備を支援する。

## 地方消費者行政強化事業(補助率: 1/2※)

※自主財源化の充実への取組が不十分な地方公共団体に対し、一部3分の1の補助率を導入。

### ○ 重要消費者政策に対応する地方消費者行政の充実・強化

#### 事業メニュー

#### (1) SDGsへの対応

- ・消費者安全確保地域協議会の構築等
- ・障害者に対する消費生活相談体制の整備
- ・食品ロス削減の取組
- ・エシカル消費の普及・促進
- ・消費者志向経営の普及・促進

#### (2) 国の制度改正等に対応した重要消費者政策

- ・法執行体制の強化
- ・若年者への消費者教育の推進
- ・訪日・在日外国人向け相談窓口の整備
- ・風評被害の払拭のための取組
- ・公益通報者保護制度の推進
- ・適格消費者団体等の設立に向けた支援
- ・新たな食品表示制度の普及・啓発
- ・消費税率引上げ等への対応
- ・ギャンブル等依存症対策に係る取組
- ・高度情報化社会における相談対応の実施

### ○ 国の重要政策に係る消費生活相談員レベルアップ事業

#### 研修メニュー

- ・ギャンブル等依存症対策
- ・AV出演強要問題
- ・成年年齢引下げに係る法制度、消費者教育
- ・消費税率引上げ及び軽減税率制度の導入
- ・放射性物質に係る食品の風評被害
- ・新たな食品表示制度
- ・仮想通貨に関する問題

- ・破産・民事再生に関する手続
- ・医療法改正を踏まえた特定商取引に関する法律の理解促進
- ・サブリースに関する問題
- ・身元保証等高齢者サポートサービスに関する相談対応力の向上
- ・チケット不正転売対策
- ・キャッシュレス決済
- ・電気通信事業法改正を踏まえた電気通信サービス関連手続
- ・PIO-NET2020刷新に係る研修

#### <補助対象>

- ・消費生活相談員
- ・消費者行政担当職員
- ・教員

## 地方消費者行政推進事業(旧地方消費者行政推進交付金)(補助率: 定額)

- 平成29年度までに『地方消費者行政推進交付金』等を活用し行ってきた消費生活相談体制の整備等の事業について引き続き支援