

2013. 2. 12

消費者委員会との意見交換会資料

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

○ 現在の活動

<沿革と構成員>

- ・ 1977年：「国民生活センター消費生活相談員養成講座修了者の会」として発足。
- ・ 1987年：経済企画庁許可の「社団法人 全国消費生活相談員協会」設立。
- ・ 2007年：適格消費者団体として認定を受ける。
- ・ 2012年4月1日：公益社団法人に移行。
- ・ 会員数 2200人弱（2013年2月）。
- ・ 全国の消費生活センター等の消費生活相談員等の団体。
- ・ 全国に7支部（北海道、東北、関東、中部、北陸、関西、九州）あって、各地で会員が活動する。

<主な活動>

- ① 「週末電話相談」（北海道、東京、大阪）、「電話相談 110番」など消費生活相談活動。
- ② 適格消費者団体活動（差止請求（裁判外）12案件実施 平成24年度2件）。
- ③ 「消費生活専門相談員資格取得講座」など消費生活相談員の養成講座、現役消費生活相談員のレベルアップ講座等研修活動、消費生活相談マニュアル作成等の消費生活相談支援活動。
- ④ 「消費者問題出前講座」など消費者教育・啓発活動。
- ⑤ 消費者及び消費生活サポーター対象の啓発用冊子、コント集等の制作、発行活動。
- ⑥ 消費者団体として行政審議会等への参画。要望書、パブコメ等の意見公表。

○ 最近の消費者問題における最近の関心事項について

1 国民生活センター生活センターの維持・充実のために、具体的な方向を

- ・ 国民生活センターの移行問題の見直しは歓迎。ただし今後の方向性はどうか。そもそも独法のままでは予算・人員のマイナスシーリングがあり、維持・充実は望めないとの議論が前提。
また移行問題に関しては、2年以上に亘り、都合3回の検討会等が開催され、消費者庁も国センもその間、多大な労力を費やした。全国の消費生活相談員も、長期間決まらない状態が続くことに大きな懸念がある。
- ・ 国民生活センターの必要性（全国の消費生活センターにとっても、消費者行政にと

っても)は、十分に認識された。国民生活センターの柔軟性・独立性を保ち、持っている機能の維持拡充を実現する政策を、具体的に、早急に実行していただきたい。

- ・ 消費者庁、消費者委員会、国センの関係を再整理し、最も有益に活動できる体制について、消費者委員会も積極的に関与してほしい。

2 地方消費者行政・消費生活センターの充実

① 地方消費者行政活性化基金の継続が必要。

- ・ 活性化基金によって、消費生活相談窓口の新設、消費生活相談員の養成や研修、消費者教育等、多数の事業が行われた。また活性化基金によって、新設窓口や従来からの窓口でも、新しく消費生活相談員を雇用することが行われた。
- ・ 活性化基金終了後は、補正予算によって地方消費者行政活性化基金の要求がされたが、継続的な予算措置がないと事業が継続されずに全国の消費生活センター事業がじり貧になる恐れがある。とくに全国で多数の消費生活相談員が雇用されない事態が生じてしまう。自治体から、その旨通告されている消費生活相談員が多数おり対策を講じる必要がある。そのためには「継続的な資金手当て」が必要である。
- ・ 地方消費者行政の核は消費生活センター（消費生活相談窓口）であるのに、自治体が直接、消費生活センター業務を行わずに、財政の逼迫、事務負荷の軽減などのため、消費生活相談業務を民間委託する（いわゆる「丸投げ」）傾向が顕著になってきた。実際に各地で行われつつある。（競争入札）

② 消費生活センターの民間委託（民間企業への委託）に対策が必要。

- ・ 従来からも民間委託はあったが、委託先が消費者団体や消費者関連NPOなど、消費者相談の知見を有している団体に委託していた。

しかし最近では、営利企業等が相談業務を受託する事態が起きており、「効率化」を目的とすることが顕著になりつつある。

- ・ 主な懸念点は3点。

(1) 中立性、公平性

(2) 消費生活相談の質

- ・ 消費生活センターは紛争解決を目的とするところに特性と存在意義がある。
- ・ 消費者相談では、消費者の相談に対応して、以下の方法で解決を図る。

専門的かつ具体的助言を行って、消費者が自主的に事業者と交渉することを支援し解決を図る
--

事案によっては、消費生活センターが中立的立場から消費者と事業者の間に入り（消費者の後見的立場）、あっせん交渉を行って解決を図る

消費生活センターでは対応困難な場合は他の機関を紹介する、またはその他の情報提供をする
--

- ・ とくに「あっせん」を行うのが、消費生活相談が他の相談窓口（法テラス、行政相談等）とは明らかに異なる機能。（消費生活相談＝行政型ADRの原型）
- ・ あっせんは、消費生活相談員が電話で行ったり、面談（3者面談を含む）をして行うが、消費生活相談員の知見と説得力等が不可欠となり、また時間も相当かかる。
- ・ あっせんは効率的ではないことが多い。
- ・ 現状、消費生活相談の質を測る物差しがない。
- ・ 候補としてはあっせん率、被害回復（未然防止）金額などがあるだろう。物差しについては従来は問題になることが少なく議論少なかった。多数の消費生活センターでは、物差しとしての適正性を問う意見・認識があり、あっせん率等を意識して取り組んでいない。

（3）情報の保守等

- ・ 当該企業がPIO-NET 情報を通じ、全国の消費生活相談の内容を知ることができる。情報の保守に疑念が生じないか、消費者行政との関係において不測の事態が生じないかの懸念が払拭できない。
- ・ 以上から言っても、地方消費者行政の厳しい財政状況では、効率化のもとに民間委託の傾向がますます進行すると予測され、消費者行政充実の観点から緊急に一定の対策を行う必要がある。

③ 消費生活相談員の雇止めに積極的な対策を

- ・ 2009年4月の総務省通知によって非常勤職員に更新回数に上限を設けるいわゆる「雇止め」を行う自治体が増加し、消費生活相談員も対象になった。
- ・ 本協会の会員実態調査（2011年12月）では、消費生活相談員の「雇い止め」が22.4%に達し、期間（更新回数上限期間）も3年ないし5年、が70%超に達している。
- ・ 2011年2月に、消費者庁が文書を発出し、2012年8月に大臣文書、消費者庁長官文書が各自治体に発出され、消費生活相談員について「同一者の再度任用は排除されないことについて総務省と認識を共有している」として、消費生活相談員の雇止めを行わないように要請した。
- ・ 本協会も2012年9月に、全国の自治体宛てに、雇止めを行わないように要望書を送付した。
- ・ しかし要望の効果はまだ現れず、2005年度の更新を前に、雇止めを実施する自治体が増えている。
- ・ 雇止めは、ようやく一人前になった消費生活相談員をやめさせることであり、消費生活相談の質の維持の観点から、その地域の消費者の大きな損失である。消費生活相談員の任用は各自治体の裁量だが、消費者被害救済、消費者利益の確立のために

は、何としても雇い止めを食い止めなければならない。さらに積極的な対策が必要である。

3 適格消費者団体への財政的支援が必要

- ・ 適格消費者団体制度は消費者契約法での厳格な設置要件のもと、全国で11団体が活動している。不当条項・不当勧誘・不当表示に関して差止請求を行う公益的存在。しかしながら国からの支援は全くなく、事実上のボランティアであり、活動を懸命に行うほど、その財政が厳しくなる構造。
- ・ 適格消費者団体には活動報告義務等があるが、援助は皆無である。制度を整備しただけで、あとは適宜活動しろというのは如何なものか。ぜひ恒常的な財政支援に行っていただきたい。

○ 消費者委員会の活動への評価と要望について

- ・ 消費者委員会のこれまで提言等の活動については高い評価をしている。とくに①有料老人ホーム等、②国センの移行問題等。
- ・ ただし消費者委員会の機能と役割は消費者に知られていない。消費者庁との役割・目的の相違等について消費者委員会からの強いメッセージがほしい。
- ・ 地方でのパフォーマンスは消費者庁と連携してできないのか。
- ・ 現状では、テーマが多岐にわたっている。その必要性は認めるが、消費者委員会の現状から言えば、幅広い分野をカバーするのは人的・財的資源の効率性の観点から検討が必要ではないか。

以 上