

問題意識と検討項目案に対するコメント

公益社団法人全国消費生活相談員協会常務理事

尾嶋 由紀子

1. 市民の安全・安心な暮らしを守るために、消費者行政の体制強化が必要です

はがきやSMSなどによる架空請求に加え、詐欺的な相談が増加し、不安を抱える消費者が多くなっています。高齢化が進行する中で、身近な場所で相談を受ける仕組みは、さらに重要になっており、市民の安全・安心な暮らしを守るために、消費生活センターの果たす役割は大きく、体制強化が必要という現状があります。

ITツールの活用による相談業務の効率化も考えられますが、市民の安全・安心の観点から、活用は工夫する必要があると思います。

2. 広域連携を進めるにあたっては、現在及びこれまでの広域連携の実態を把握する必要があります

市町村がフル装備の行政機能を維持することは難しくなることから、広域連携を進めるという議論があります。広域連携を進めるにあたっては、消費生活センターとしての機能が十分に果たされているのかが重要です。現在、さまざまな広域連携が存在しています。また、複数あった県のブロックセンターを廃止し、市町に移管した県もあります。広域連携を進めるにあたっては、現在及び過去の広域連携を把握し、市町村間の連携、県と市町村の連携体制、行政職員の役割など、さまざまな点から議論する必要があると思います。

3. 都道府県、市町村の役割について

188の周知に伴い、市町村の相談件数が増加している傾向にあります。消費者安全法では都道府県の市町村支援が明記され、本年度から指定消費生活相談員制度が導入されていますが、2の広域連携も含め、都道府県の役割について検討する必要があります。

4. 消費生活相談員の国家資格と待遇について

消費者安全法により、消費生活相談員は国家資格となりましたが、待遇は改善されていません。消費者庁の現況調査および全国消団連の調査によると、消費生活相談員の資格を所有しない相談員の割合多い地域もあり、また消費生活相談員の確保が難しいという現状にあります。消費生活相談員の確保と待遇改善を考える必要があります。

5. 消費者庁の地方消費者行政強化作戦の取り組み

消費者庁は、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全安心が確保される地域体制を全国的に整備することをめざしていますが、今後もこの方針は変わらず進めていきたいと思っています。

以上