

# 専門性の維持・蓄積を図るために消費生活相談員の安定的任用を求める要望書

2013（平成25）年7月8日

総務大臣 新藤義孝 殿  
消費者庁長官 阿南 久 殿  
東京都知事 猪瀬直樹 殿  
東京都下 各特別区区長及び各市町村長 各位

東京弁護士会  
会長 菊地 裕太郎

## 要 望 の 趣 旨

当会は、東京都及び東京都下各特別区及び各市町村（以下「各区市町村」という。）における消費生活センター・消費生活相談窓口勤務する消費生活相談員の業務の専門性・特殊性に鑑み、関係機関に対し以下のとおり要望する。

- 1 東京都及び各区市町村は、消費生活相談員に対して、勤続期間が一定期間を経過したことを理由に一律の任用の打ち切りを行うことなく、その安定的な任用確保に努めることにより、消費生活相談員の専門性の維持・蓄積を図るよう努めること
- 2 国は、改めて、勤続期間が一定期間を経過したことを理由とする一律の任用の打ち切りを行わないよう各自治体に呼びかけるとともに、消費生活相談員の専門性の維持・蓄積を安定的に行えるような任用制度を確立し、全国の各自治体に対して条例制定などによりその導入を行うよう積極的に働き掛けるなどの措置を推進すること

## 要 望 の 理 由

- 1 消費生活相談員に対する一律の任用打ち切りの報告

近時、各自治体に設置されている消費生活センター・消費生活相談窓口（以下「消費生活センター等」という。）の消費生活相談員に関して、勤続期間が一定年数を経過した者について、その能力やその他一切の事情を問わず一律に任用を打ち切るという不合理な任用打ち切りを実施したり、実施を検討したりしている自治体が存在しているとの報告がなされている。

たとえば東京都では、消費生活相談員などの専務的非常勤職員について、従来、任用期間を1年以内としつつも、勤務成績等の要件を満たせば定年年齢（65歳）の範囲内で回数にかかわらず更新可能であったにもかかわらず、平成19年12月に「東京都専務的非常勤職員設置要綱」が改正され、平成20年4月からは、更新は原則4回までとされた。そして、同要綱には例外規定として「雇用期間を4回更新した専務的非常勤職員について、職務の性質上特別の理由があると知事が認めた場合」には、同一の職に採用することができるとの規定があるが、この規定は適用されず、平成25年1月には消費生活相談員の公募がなされている。

## 2 消費生活相談員の業務の特殊性・専門性

消費生活センター等は、消費者に最も身近な相談窓口として、迅速な消費者被害の回復や消費者への情報発信、消費者教育の実施等の業務を通じて消費者の権利の実現を行う極めて重要な役割を担うべき存在である。

こうした消費生活センター等の主要な業務を行っているのは、現場の消費生活相談員である。

もとより消費者問題は、日常生活に広く関わるため、その対象となる分野が広範囲である。また、消費者保護法制は、内容が複雑化しているのみならず、近年は頻繁に改正が行われ変化が激しい。しかも、実際に相談を受ける被害・事件の内容も年を追うごとに複雑化・巧妙化している。

そのため消費生活相談員が業務を行うには、日々、関係法令や制度に関する知識を刷新するとともに複雑化・巧妙化する消費者問題について専門的な知識・情報の習得に努めなければならない。さらに、相談者からの聴取・助言や事業者とのあっせん交渉などにおいて様々な技能の習得が必要不可欠である。とくに、相談者からの聴取・助言や事業者との交渉の技能は、単に机上の学習によって得られるものではなく、実務経験を積み重ねることにより習得できるものであり、一定の期間研鑽を積む必要がある。

## 3 一律の任用打ち切りの不合理性

このように消費生活相談員としての知識・技能を習得するのに相当長期間を要する以上、ある程度長期間の任用の継続がなされなければ、知識・技能の習得やそれらを活用した業務を遂行することは、困難である。

それにもかかわらず、消費生活相談員について比較的短い一定年数の経過のみを理由に一律に任用の打ち切りを行う動きが生じているのが現状である。これでは、消費生活相談員に相当程度の期間をかけて知識・技能を習得させ、その知識・技能を活用させて消費者被害を回復させる道を閉ざしてしまい、また、後進の消

費生活相談に必要な技能を継承させることができなくなってしまう。その結果、消費生活相談員全体の志気・レベルの低下を招き、消費生活センター等の機能低下につながる。こうした事態は、消費者にとって極めて不利益となることは言うまでもない。

#### 4 政府も消費生活相談員の専門性に配慮した任用を求めていること

2012（平成24）年7月に発出された内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全担当）による文書「『地方消費者行政の充実・強化のための指針』策定に当たって」では、「非常勤職員の行う業務の中にも恒常的な業務があること」及び「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ことが明らかにされた上、再度任用の回数についても一律に制限を設けることなく、消費生活相談員の専門性に配慮した任用を行うことが求められている。

また、消費者庁長官による同年8月28日付け文書においても上記文書を引用した上で、同趣旨の依頼が各自治体になされている。

#### 5 各自治体・国に求められる姿勢

各自治体に求められるのは、むしろ、再任用の回数にこだわらず、消費生活相談員の専門性の維持・蓄積が安定的に行えるような任用の確保であり、条例・要綱等の枠組みを変更するなどして抜本的な対処を行う必要がある。

他方、国においては、一律に任用の打ち切りを行わないよう各自治体に呼びかけることはもちろんのこと、任期の定めのない専門職任用制度を新たに検討するなど安定した任用制度を確立し、全国の自治体がスムーズに制度移行できるような抜本的な制度改革を行うべきであり、全国の各自治体に対して条例制定などによりその導入を行うよう積極的に働き掛けるなどの措置を推進すべきである。

#### 6 結論

以上より、当会は、要望の趣旨記載のとおり、東京都及び各区市町村に対し、消費生活相談員に対する任用の打ち切りを安易に行うことなく、むしろ、その安定的な任用確保に努めることを求める。また、国に対し、改めて、一律に任用の打ち切りという不合理な再任拒否を行わないよう各自治体に呼びかけるとともに、消費生活相談員の専門性の維持・蓄積を安定的に行えるような任用制度を確立し、全国の各自治体に対して条例制定などによりその導入を行うよう積極的に働き掛けるなどの措置を推進することを求める。

以 上