

平成23年7月19日

|                  |    |
|------------------|----|
| 内閣府特命担当大臣（消費者担当） | 殿  |
| 消費者庁長官           | 殿  |
| 消費者委員会委員長        | 殿  |
| 民 主 党            | 御中 |
| 自由民主党            | 御中 |
| 公 明 党            | 御中 |
| 日本共産党            | 御中 |
| 社会民主党            | 御中 |
| 国民新党             | 御中 |
| みんなの党            | 御中 |
| たちあがれ日本          | 御中 |

## 地方消費者行政に対する国の実効的支援を求める意見書

東京弁護士会

会長 竹之内 明

### 意見の趣旨

#### 1（実効的な財政措置）

国は、すべての消費者が、地方自治体による充実した消費者行政を利用できるよう、地方消費者行政活性化基金等の延長も考慮したうえ、用途を消費者行政に限定した地方自治体に対する実効的かつ継続的な財政支援を行うべきである。

#### 2（地方自治体にとって利用しやすい制度枠組みの提示）

国は、すべての消費者が、身近で専門性の高い消費生活相談窓口を利用できるように、各地方自治体に対し、るべき相談窓口の姿について一定の目安を提示すべきである。

その際、国は、消費生活相談窓口を単独で実現することが困難な小規模自治体のために、都道府県と市町村とが広域的に連携して相談窓口を設置しうる方策など、地方自治体にとって利用しやすい制度枠組みを提示すべきである。

#### 3（消費生活相談員の地位・待遇の向上を可能にする専門職任用制度の創設・整備）

国は、消費者が安心して相談できる消費生活相談窓口の充実・強化を図るため、相談を担う専門家である消費生活相談員につき、専門性に見合った待遇のもとで安定して勤務できるよう専門職任用制度の創設や整備を行い、また、広域的な教育・研修制度の整備に努めるべきである。

## 意見の理由

### 1 はじめに＝地方消費者行政の充実策の必要性

平成21年9月の消費者庁及び消費者委員会の設置に伴う消費者行政一元化は、あるべき地方消費者行政の実現もその使命の1つとしている。ところが、一方で政府は、地域のことは地域に住む住民が責任を持って決めることのできる活気に満ちた地域社会をつくっていくことを目指す「地域主権改革」を推進しているため、地方消費者行政に対する国の役割・責任が不明確となることが懸念される状況にある。

後記のとおり、地方消費者行政は、未だ極めて不十分な状況にあるといわざるを得ず、国は、すべての消費者にアクセスの容易な地方消費者行政を確保するため、以下のとおり、一層の充実策を講じることが急務である。

### 2 地方消費者行政の不十分な現状

地方消費者行政の不十分な現状を指摘すれば、下記のとおりである（なお、文中のデータは平成23年4月発表の「地方消費者行政専門調査会報告書」消費者委員会・地方消費者行政専門調査会による）。

(1) 第1に、全国の地方自治体のうち、消費生活センターが設置されている割合は全体の24%に止まる一方、消費者相談窓口さえ設けていない地方自治体の割合は16%にのぼり、60%を占める相談窓口だけを設けている残りの地方自治体においても、資格のある相談員を配置している割合は32%でしかない。

(2) 第2に、消費者・事業者間の紛争解決のためのあっせんもまた、法によって各地方自治体に義務付けられた任務であるが、現実には、平成21年の消費者庁設置に伴い消費者行政を強化したとする全国の70%程度の自治体の中でさえも、その中の30%強の自治体はあっせんまでは行っていない。

(3) 第3に、商品テストは、都道府県レベルで62%，政令指定都市レベルでも35%の自治

体が行っているに止まる。商品テストに携わる職員数も減少の一途を辿っており、かつ担当職員の専門性も乏しく、検査機器や施設も老朽化が著しい等と報告されている。

(4) 第4に、資格のある相談担当者が存在する比較的恵まれた相談現場の状況としても、事件数に比べて相談担当者の数が圧倒的に少ない、相談担当者に対する教育・研修制度が存在しないか非常に不十分である、多くの自治体で相談マニュアルが整備されておらず、全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET＝パイオネット）の端末が設置されていないため、事故情報が迅速に把握できないなど、個々の相談に対する支援が不充分である、相談担当者は非常勤の扱いが多く、短期間で雇い止めが行われるうえ、年齢制限がある、非常に多忙で精神的負担も重い厳しい職場であるにも拘わらず雇用条件が劣悪である、消費者相談に専従できない、消費者相談の目的・機能を理解していない上司が、相談担当者によるあっせんに立ち入ることを許さない等々の問題のある状況が浮き彫りにされている。

(5) 第5に、PIO-NETは、悪質商法や危険商品による被害の実態把握と対策立案のために非常に重要な機能を果たしているが、その設置状況は、平成20年末の時点では、全市町村の18%に止まる。

消費者庁設置に伴う後記交付金の利用により、平成23年末までにその1.8倍まで増加することが見込まれているものの、PIO-NETの位置付けと機能の重要性に鑑みれば、全国的にはまだまだ不十分である。

以上のとおり、地方消費者行政については未だ非常に不完全、未整備の状況が継続していると言わざるをえない。

### 3 地方消費者行政についての国の施策の必要性

もとより地方自治体が独自の工夫・努力によって消費者行政を充実させることは当然であるが、これまで消費者行政を推進する中央官庁が存在しなかったこともあり、消費者行政に対する地方自治体の意識や体制は各地方自治体により格差がある。

東京都においても、各市区町村における消費者行政に対する意識や体制の格差は大きく、不十分な消費者行政しか行われていない各市区町村が存在するのが実情である。

また、加えて、地方自治体が担っている消費者行政の業務の中には、相談情報を国に集約する上記のPIO-NETへの入力作業や、違法業者に対する行政処分等、国全体の利益のために行っているものも少なからず存在する状況である。

以上からすると、国が率先して、地方消費者行政については一定水準を確保するという方針を示し、施策を講じる必要があることは明らかなのである。

#### 4 緊急に講じられなければならない施策

このような地方消費者行政充実の必要性と不十分な現状からすると、国によって下記の施策が緊急に講じられる必要がある。

##### (1) 実効的かつ継続的な財政支援の必要（＝意見の趣旨1）

現在、国から地方自治体に対する支援として「地方消費者行政活性化基金」および「住民生活に光を注ぐ交付金」が存在している。

ところが、いずれも期間限定の支援に止まっており、相談員や正規職員の増員による人的体制強化等継続的な経費への活用が困難な状況にある。

そして、「地方消費者行政活性化基金」は3年間の期間を経て打ち切られようとしており、使途を地方消費者行政に限定した交付金が廃止されてしまうことが危惧される。地方消費者行政活性化基金導入時の経緯としては、過去10年間の全国的な消費生活相談の件数が2倍以上となると共に相談内容も高度化・複雑化しているにも拘わらず、全国的な趨勢としては各地方の消費者行政は逆に予算・人員面ともに削減される傾向にあったことから立て直しのために同基金が導入されたことからすると、3年間限定の運用のみでは、その本来の使命を果たし得たとは到底評価できない。

現状では、地方消費者行政の充実のためには、使途を限定した国からの財政的支援が必須であり、「地方消費者行政活性化基金」の延長も考慮に入れて、国は継続的かつ実効的な財政支援を行うべきである。

##### (2) 地方自治体にとって利用しやすい制度枠組みの提示（＝意見の趣旨2）

各地の地方自治体はその規模もさまざまであり、人員・予算の不足等から、国の財政支援を前提としてさえも、消費生活センターの設置どころか、資格を有する消費生活相談員の配置すら継続的負担に耐えられない小規模な地方自治体も存在するのが現実である。

かかる小規模自治体にあっては、単に財政支援だけを行って後は自発的な取組に期待するというだけでは不十分であり、国が 小規模自治体相互間の協力、あるいは 高度な業務については都道府県が補助する等の広域的な連携の取組について具体的な制度設計を提示して推進していくことがどうしても必要である（消費者庁設置関連法案の付帯決議参照）。

その具体的制度設計については、消費者庁の「制度ワーキンググループ」が、その報告書

(平成23年1月「地方消費者行政の充実・強化に向けた課題」)において、地方自治法上の連携方式(広域連合方式・一部事務組合方式・協議会方式等)と、任意の事務協定方式(職員の相互併任方式・民法上の委託契約方式等)について整理しており、例えばこれらのような広域的な協力関係について国が都道府県と協議しながら具体策を提案していく必要がある。

### (3) 消費生活相談員の地位・待遇の向上(=意見の趣旨3)

住民が安心して相談できる消費生活相談窓口を実現するためには、消費生活相談員の専門性の向上とともに、その地位の安定、待遇の改善に向けた制度の整備が重要である。

消費者相談等消費者行政の質は、消費者相談窓口を現場で担っている個々の消費生活相談員の質に依存する。ところが、消費生活相談員の地位・待遇は、期限付きの非常勤職員の扱いが大半でありその地位の安定と専門性の向上を図ることが困難な状況にある。その待遇も、教育・研修体制やマニュアル類の整備等の消費生活相談員の知識水準の確保の問題を含め消費生活相談業務の専門性に見合ったものとは言い難い現状にある。

従って、国は、消費者が安心して相談できる消費生活相談窓口の充実・強化を図るため、相談を担う専門家である消費生活相談員につき、専門性に見合った待遇のもとで安定して勤務できるよう専門職任用制度の創設や整備を行い、また、広域的な教育・研修制度の整備に努めるべきである。

## 5 結語

以上のとおりであるから、東京弁護士会は、国会及び政府に対し、地方消費者行政の支援について「意見の趣旨」のとおり要請する。

以上