

第6回 参与との意見交換 議事要旨

1. 日時 平成25年10月25日(金) 16:00~18:00

2. 場所 62会議室

3. 出席者

[参与] 河野 康子、齋藤 雅弘、拝師 徳彦、樋口 恵子、向殿 政男、
山口 範雄

[消費者庁] 長官、次長、川口審議官、河津審議官、菅久審議官、総務課長、
地方協力課長、消費者安全課長、表示対策課長 ほか

4. 主な議題

- (1) 最近の消費者行政の動きについて
- (2) 地方消費者行政について
- (3) 消費税転嫁対策特別措置法のガイドラインについて

5. 議事概要

(1) 事務方から資料1に沿って説明が行われた後、参与から以下のような発言があった。

○消費者庁としては、会社が問題に気付いた後にどのように対処するかを指導することは当然だが、それと同時に、会社でなかなか問題を見付けられないにもかかわらず、世の中では問題が遥か前に進んでいたという場合に気が付くのも役目かと思う。

○OPIO-NETを有効に使うのであれば、用語の使い方や、入れ方などいろいろな情報をどのように一元化していくか、整理した方がいいのではないか。

○相談者が何を求めているか、何が問題なのかを聞き出すスキルを持つ必要があり、その為の訓練が必要。そのようなスキルのある相談員を育てていくためには、やはり制度であり、表彰なり何かで、モチベーションを上げていくような仕組みを作っていく必要があると思う。

(2) 事務方から資料2~4に沿って説明が行われた後、参与から以下のような発言があった。

○消費生活相談窓口の能力は相当高いものを要求される。相談員の資格を取って仕事をするが、相談員の活躍の見える化をするなど、どのくらい大変か、貢献しているかが分かるようにしていかないといけない。

○中長期的に相談員の賃金、待遇の在り方を考えるべき。若い人が就かなくなり人材が不足する。

○市区町村の中では、業界等との自主的な勉強会や検討会を開催し、そこで出てきた意見を相談の現場に活用している例もあるので、そういう職員も評価されるべき。

○消費生活センターに相談して満足した消費者の声を集めたり、地域の中でもセンターについて理解した住民の応援団を作ったりすれば、市町村にとっても相談窓口の体制強化の動機づけになる。

(3) 事務方から資料5～10に沿って説明が行われた後、参与から以下のような発言があった。

○この制度趣旨は非常に大切で、消費税制が決まるまでは大いに議論をし、制度として決まったらば、消費者が税負担をするということを明確にし、税負担の意識を持ってもらうということが重要。

○今回の消費税率の引上げを契機に、我々が望む国の方向性というものが、我々の払っている税金で支えられているということをより自覚することが必要なのではないか。また、支払っている税金がどう使われているのかというところに関心を持つことも重要である。

(文責 消費者庁総務課 速報のため事後修正の可能性あり)