

「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン案」に対する御意見・御提案の一覧

平成22年2月9日
消費者庁

「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン案」に対して、たくさんの個人・団体の皆様からさまざまな御意見・御提案をいただきました。ありがとうございます。

以下では、いただいた全ての御意見・御提案につき、その概要をまとめさせていただきました。
消費者庁としては、いただいた御意見・御提案を踏まえ、今後の消費者庁としての取組み、地方公共団体に対する支援などを具体化してまいりたいと考えております。
引き続き、地方消費者行政の充実・強化に向けて、宜しくお願い申し上げます。

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
1	3. (3)相談員の処遇の改善について	(c)国家公務員化に賛成です。消費生活相談員を国の人事として管理し、転勤、昇進も行われるようにすることが必要と思います。消費生活相談処理が都道府県にまたがる事務である以上、この職務に就く人員の対応は国がリーダーシップを取るべきと思います。相談員の実態に見合った待遇がなされる事を願ってやみません。	個人
2	3. (1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン(案)」では、市町村の消費生活センターの相談窓口の機能の充実について示されていますが、地方消費生活センターにおける民間活用の動きについて、抑止する考え方を盛り込むべきであると考えます。	個人
	3. (1)①市町村の消費生活センター・(3)相談員の待遇改善について	相談員の資格の更新は、国セン主催の5年ごとの更新時に研修を義務付けし、地方では継続雇用を基本にしていきたいと思います。また、地方行政の疲弊で、給料も安く、残業もサービス残業となっており、労働違反も平然とおこなわれています。この際に最低賃金や、雇用に関しての最低条件を地方に指導していただきたい。地方センターを国の出先機関の位置づけとし、相談員が安心して仕事ができるよう、雇用期間の見直しと処遇改善をして頂くよう提案します。	
	2. (1)国と地方の関係の「重層性」と地方の「多様性」	相談員業務における都道府県の役割を丁寧に記述するとともに、国・都道府県・市町村の連携のあり方をわかりやすく示してください。また、都道府県の役割として、センターオブセンタースとして市町村への支援機能のみが重視されていますが、日常的な相談業務等を市町村へ任せるといふ誤解が生じないよう、「都道府県は、日常的な相談対応に上乗せして、センターオブセンタースとしての市町村への支援機能を果たす」という趣旨が伝わるよう、表現を工夫してください。国、都道府県、市町村に求められる役割を整理し、連携のイメージを分かりやすく示すことも有効と思われます。	
		国として取り組む事項について、優先順位付けと検討のスケジュール化を図ってください。先行きが分からない状況の中で今回の「プラン(案)」が示されることに、不安や抵抗を感じる地方自治体もあると思われます。これについて、自治体と丁寧なコミュニケーションを図るとともに、消費者庁としての取組みとして整理されている項目について、優先順位付けと検討のスケジュール化を図ってください。	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
3		<p>消費者庁と国民生活センターの役割分担を明確にしてください。 例えば、18ページでは「国民生活センターとの連携・協力による支援を充実」と表現されていますが、21ページでは「国民生活センターによる支援を充実」となっています。消費者庁と国民生活センターの役割分担があいまいとなり、計画が実行されないということがないよう、実施主体を明確にしてください。</p>	団体
	2. (3)③国と地方の「双方向性」・3(5)地域における連携・地域を越えた連携・国との連携強化	<p>消費者庁、都道府県、市町村、消費者団体、事業者等が地方消費者行政について交流できる場を設定してください。 「プラン(案)」の周知の場を設定し、消費者団体等も参加できるようにしてください。来年度予算に盛り込まれている「地方消費者グループ・フォーラム」等を活用し、消費者庁や自治体首長、地方消費者行政担当課職員、地域の消費者団体・事業者など様々な関係団体も参加し、お互いに率直な意見交換ができるよう工夫してください。</p>	
	3. (5)③消費者教育・啓発活動の展開	<p>消費者教育について、地方消費者行政が果たすべき機能の一つとして独立した項目を立てるとともに、消費者教育を進めるにあたっては、過去に検討されてきた体系化やツールを生かし、教育現場における実践を促進してください。 消費者教育については、これまでも内閣府等では研究会を重ねており、「消費者教育の体系化」として課題整理や先進事例の把握などが行われるとともに、様々な学習ツールの発行も行われていますが、このような過去の成果が活かされ、実践につながるよう、文部科学省等との連携のもと、国として働きかけることが求められます。 また、学校教育の現場での消費者教育を進めるには、教員採用試験の問題として消費者問題を取り上げる、教員養成課程において消費者教育のカリキュラムを加えるといった方法が有効であると考えます。今後の消費者庁としての取り組みは、過去の研究成果を踏まえ、「現場における具体化をどう進めるか」という視点にウエートを置くべきと考えます。</p>	
	3.(5)①地域の関係団体との連携・協力	<p>「消費者庁の取組み」として、消費者団体支援策の検討を明記してください。 消費者団体は、消費者相談・消費者被害救済・消費者教育などの取組みを通じて、個々の消費者では担えない形での、消費者の権利の実現に寄与する役割を担っています。消費者の権利の実現に向けて、消費者に身近な立場で活動する消費者団体が引き続きこうした役割を果たしていくことができるよう、国としても消費者団体支援策を検討することが重要です。</p>	
	3. (5)④国と地方のネットワーク強化	<p>「消費者庁の取組み」として、「地方自治体からの提案を受ける窓口の明確化」を追記し、自治体からの提案を積極的に歓迎する姿勢を示してください。</p>	
		<p>今後の論点の検討にあたっては、消費者委員会との連携を図ってください。</p>	
4	2. (2)国と地方の関係の「重層性」と地方の「多様性」	<p>地方消費者行政を「重層性」や「多様性」などと覆ってしまわず、地方現場の困難な実態から核心の課題を浮き彫りにして、地方からもその解決と前進方向を見通せるような基本認識として再整理、再構築すべき。</p> <p>地方消費生活相談に関する事務を、自治体の固有(自治)事務に法定化して強化を</p> <p>政令指定都市の消費者行政上の責務と権限を、一般市町村扱いから都道府県並みに</p> <p>国民生活センターを、名実ともに求心力のある消費者保護の「中央センター」へ</p>	個人

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
5		活性化基金も活用し、地方自治体と消費者団体が連携して取組んでいる活動(消費者教育、広報、啓発活動など)を多数記載してください。 自治体が地域の消費者団体等と連携した取組みを、活性化基金も活用して積極的に行うことを促進するような構成にしてください。	団体
		消費者庁の取組みとして、相談員の配置基準の創設や、相談件数だけではなく相談員の評価指標のモデルづくりなども検討してください。	
	3. (5)④国と地方のネットワーク強化	消費者庁への「事故情報の一元的集約」について、地方自治体が迅速に対応すべき事務である旨を明確に記載してください。	
	3. (2)法執行の強化	法執行の強化について、消費者庁の取組みとして、悪質事業者の取締りに一層の実効性を持てるよう法制度上の検討を行う旨、記載してください。	
	3. (1)消費生活相談体制の充実	都道府県の消費生活センターの機能を、相談業務に留まらず丁寧に整理するとともに、国・都道府県・市町村の連携のあり方をわかりやすく示してください。	
		国民生活センターと消費者庁との関係性を明確にし、国民生活センターの体制整備に向けた検討に着手してください。 国民生活センターが取組むこととして記述されている事柄が見受けられますが、消費者庁が国民生活センターと一緒に取組む、との表現に改めるべきです。	
		「プラン(案)」の3年後の到達状況が見えるように、国としての目標を設定してください。	
		「基金」の運用の検討における具体的論点を例示するなど、国の前向きな姿勢が地方自治体に感じられるような記述にしてください。 現行の基金の制度の中でも、自治体が基金を活用して消費者行政に取り組むことが可能であることを実感できるよう、「基金」は柔軟に活用できるものであることがわかる、具体的な例示を加えてください。	
		今後の論点の検討にあたっては、消費者委員会ともより一層の連携を図ってください。	
	「プラン(案)」の地方自治体への説明にあたっては、国は引き続き率先して地方消費者行政に取り組む姿勢を表明し、地方自治体のやる気につながる提案をしてください。 「プラン(案)」の具体化にあたっては、自治体が消費者団体等と連携しながら進めることが重要である旨も強調し、各地での連携強化が促進されるような提案をしてください。		
		活性化基金も活用し、地方自治体と消費者団体が連携して取組んでいる活動(消費者教育、広報、啓発活動など)を多数記載してください。 自治体が地域の消費者団体等と連携した取組みを、活性化基金も活用して積極的に行うことを促進するような構成にしてください。	
	3. (5)④国と地方のネットワーク強化	消費者庁への「事故情報の一元的集約」について、地方自治体が迅速に対応すべき事務である旨を明確に記載してください。	
	3. (2)法執行の強化	法執行の強化について、消費者庁の取組みとして、悪質事業者の取締りに一層の実効性を持てるよう法制度上の検討を行う旨、記載してください。	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
6	3. (1)消費生活相談体制の充実	都道府県の消費生活センターの機能を、相談業務に留まらず丁寧に整理するとともに、国・都道府県・市町村の連携のあり方をわかりやすく示してください。	個人
		「プラン(案)」の3年後の到達状況が見えるように、国としての目標を設定してください。	
		「基金」の運用の検討における具体的論点を例示するなど、国の前向きな姿勢が地方自治体に感じられるような記述にしてください。現行の基金の制度の中でも、自治体が基金を活用して消費者行政に取り組むことが可能であることを実感できるよう、「基金」は柔軟に活用できるものであることがわかる、具体的な例示を加えてください。	
		今後の論点の検討にあたっては、消費者委員会ともより一層の連携を図ってください。	
		「プラン(案)」の地方自治体への説明にあたっては、国は引き続き率先して地方消費者行政に取り組む姿勢を表明し、地方自治体のやる気につながる提案をしてください。 「プラン(案)」の具体化にあたっては、自治体が消費者団体等と連携しながら進めることが重要である旨も強調し、各地での連携強化が促進されるような提案をしてください。	
7		「相談員の配置基準」の創設や、「相談員の評価指標のモデル」づくりなども検討してください。	個人
	3. (5)④国と地方のネットワーク強化	消費者庁への「事故情報の一元的集約」について、地方自治体が迅速に対応すべき事務である旨を明確に記載してください。	
	3. (2)法執行の強化	悪質事業者の取締りが出来るように法制度上の検討を行ってください。	
	3. (1)消費生活相談体制の充実	都道府県の消費生活センターの機能を、明確に記述してください。また、国・都道府県・市町村の連携のあり方をわかりやすく示してください。	
		国民生活センターと消費者庁との関係性を明確にするとともに、国民生活センターの体制整備に向けた検討に着手してください。	
		「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」の3年後の到達状況が見えるように、国としての目標を設定してください。	
	3. (1)②都道府県の消費生活センターの機能	相談員や担当職員の専門性を高め、被害の類型に対応できるより専門性の高い相談員を都道府県のセンターに配置することを考えるべき。	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
8	3. (2)②都道府県の消費生活センターの機能	<p>商品テストの機能については、都道府県で果たす役割と国民生活センターの役割、その他の研究所・民間の試験機関の役割を区分して考えるべきである。また、国民生活センターでは手に負えないものを公立研究所や民間の試験機関で行うこととするという棲み分けが必要ではないか。</p> <p>商品テスト部門に必要なものは、相談員からの問い合わせや相談に対して、それをどこで、どのようにしてテストするのかを採配するコーディネート機能であり、それを担う人材が必要である。プランにその人材配置を明記すべきである。</p>	個人
	3. (2)①法執行を担う体制整備と人材強化	<p>消費者庁としての取組みに「研修員の受入れなどによる人材育成に取り組めます」とあるが、地方公共団体から行政実務研修員を派遣しようと思っても、その人件費を地方公共団体が負担をする前提であれば、実際にはすすまないと考えられる。</p> <p>例えば、人件費の折半を条件とするなど研修を進めたいと考える意欲ある自治体が、それを実現できるしるみを提示する必要がある。</p>	
	3. (3)①身分、報酬、期間など雇用形態・勤務体系の改善	<p>プラン(案)では、どのように相談員の待遇改善の議論をすすめるかの提案が不足している。自治体に対しては、「首長のリーダーシップによって相談員の知識や経験を活かす雇用形態・勤務条件へと改善」すべきとしているが、このままでは議論はすすまないと考えられる。</p>	
	3. (5)④国と地方のネットワーク強化	<p>独立行政法人のままとなっている国民生活センターの位置付け・役割をどうするのが不鮮明。消費者庁の中に、国民生活センターをどう位置付けるのかの議論をしっかりとすべきである。</p>	
9	3. (3)相談員の処遇の改善	<p>国民生活センター及び消費者庁の非常勤採用されている有資格者の身分について考えていただきたいと存じます。相談員は任期付では仕事できません。相談員の士気にもかわりますので雇止めの撤廃を早急にご検討ください。</p>	個人
	3. (4)相談員の処遇の改善	<p>相談業務を民間委託したり、消費生活センターを指定管理している自治体がありますが消費者安全法や消費者基本法の主旨からも本来の自治体業務として、直営の行政機関の位置づけに戻すべきです。</p>	
	3. (1)消費生活相談体制の充実	<p>例えば、未公開株やヤミ金融、出会い系サイト、28業者などのきわめて詐欺的な事業者に関する情報は、国民生活センターに通知すればすぐに登記を確認し、多くは東京都内の事業所のため現場確認(貸し住所、バーチャルオフィスではないかなど)してくれるような機動性のあるシステムにして下さい。地方相談員への連携と言うより地方相談員からの情報を活用し後方支援することを真剣に考えたら、そのようなシステムが必要になります。</p>	
10	3. (3)相談員の処遇の改善	<p>消費生活専門相談員資格制度の改正。</p> <p>消費生活専門相談員資格と消費生活アドバイザー等を一緒にして国家資格とすることには強く反対する。消費生活専門相談員の資格制度を下記の通り改正する必要がある。まず、国民生活センターの認める消費生活専門相談員資格の中に特殊(エキスパート)資格を設ける。</p>	個人
	3. (4)相談員の処遇の改善	<p>待遇改善策</p> <p>1、「職能給による均等待遇に基づく任期の定めのない短時間公務員制度」を導入し任期廃止する。 (職務給は「同じ仕事をするならば同じ賃金」職能給は「同じ能力ならば同じ賃金」)</p> <p>勤続年数に応じた正規給与表の級・号を相談員にもあてはめ勤務時間で按分した経験年数・資格別報酬表を作成する</p> <p>2、昇給制度 「能力の伸長や経験の蓄積等の要素を考慮する必要性が高い」職種であり経験に基づいた昇給制度が必要。</p> <p>3、兼職制限緩和 国、市町村、非営利団体などの兼務は法律で認めるよう規定する。(調停委員など)</p> <p>4、人事交流 近隣市町村、都道府県相談員として何年も同じ職場にいることも弊害が起こる場合がある。同じ職種であれば正規職員同様キャリアパス及び他地方公共団体との人事交流が必要。</p>	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
11	3. (1)消費生活相談体制の充実	消費者庁は、特商法等の指導等の権限のある都道府県を徹底支援し、都道府県は市町村を支援する仕組みを明確にし、都道府県支援の1つに各省庁出先機関との連携を図るべき。	個人
12	3. (5)⑤テスト機関との連携 3. (1)②都道府県の消費生活センターの機能	地方自治体の研究所(地衛研)には人も技術もある。国が地衛研の職員の兼務発令をバックアップすることが最も効率的な商品テストカアップの道と考える。	個人
全体		本プランは、相談体制の強化を主としており、限定的です。また、約30もの地方自治体や関係者へのヒヤリングなどをまとめられたとのことですが、それらを分析・整理し提示されるには、消費者問題の本質や消費者行政の基礎的理論を踏まえて整理・分析・検討し提案されているのか、疑問を抱く内容が見られます。 また、本プランは、その取扱により、地方自治体での受け取り方、有効活用され実効性が伴うか否かに、大きな差が生じます。そこで、本プランは、消費者庁長官名で地方自治体の首長宛に、行政改革の趣旨を明確に示して要請文として送付されることを求めます。	
		地方自治体の全施策に消費者視野を導入する必要があります。本プランの策定・経緯・趣旨・目的、基本的な考え方等に明確に示し、幅広い取り組みを求めます。	
	3. (5)③消費者教育・啓発活動の展開	消費者啓発・消費者教育は重要であり、項目立てし明確に示す必要があります。	
	1. はじめに	地方消費者行政を「現場」と表現していますが、抵抗があり違和感があります。国と地方自治体の役割分担を明確に示して、充実・強化策を提示する必要があります。	
		テーマ毎の取り組みに、「協働」等の新たな視点を導入すべきです。	
	3. (1)消費生活相談体制の充実	相談の充実・強化には、相談対応の意義を正確に捉え、明確化した対策が必要です。 そのうえで、相談情報の共有化、相談対応の質的向上、相談記録の大切さなどについて、職員・相談員の意識改革が重要であることを明確に示した取り組みが必要です。	
	3. (5)④国と地方のネットワーク強化	官民協働による情報の一元化のシステムを行政全体で構築する必要があります。 ITを活用した新たなシステムの構築が必要です。その維持管理費は国が支援し地方自治体実践機関とした具体的取り組みを提示し、実効性のあるシステムの構築が急がれます。まず、モデルケースを示し促進を図るなど実効性の工夫が必要です。	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
13	3. (1)消費生活相談体制の充実	<p>相談体制の役割分担の明確化と充実・強化について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談をセンサー機能として活用と書かれているものの、P16に行政内部への連携が必要とあると限られており、そのために首長のリーダーシップが不可欠と捉え方も限定的です。 ・基礎自治体がしっかり受け止め都道府県レベルは高度化とバックアップと受け取れる記述がありますが、都道府県の直接相談の必要性が問われないか心配です。 ・相談の「掘り起こし」(P17)を求めています、どのように掘り起こすかという具体策が示されていません。見守り支援として様々な機関との連携が必要であることを明示する必要があります。 ・相談を通して消費者啓発及び消費者教育に結びつけることは有効であり、手法の一つとしての役割があることを明示し、その重要性和対応のあり方を提案する必要があります。 	個人
	3. (2)①法執行を担う体制整備と人材強化	<p>現実化が困難な法執行職員の専任化と研修受け入れの問題</p> <p>法執行を担う職員の専任化を進めるとありますが、人事制度等の調査を踏まえての提示か疑問です。法執行を担う担当職員に相談担当を経験した職員を活用することが的確で効率的に執行が図られますが、それは専任化するのではなく、職員の交流が重要です。</p>	
	3. (3)③執務環境の改善	<p>相談対応のあり方と職員・相談員の役割分担について</p> <p>相談は、原則的には相談員と職員が協議して対応することにより共有化して取扱い、継続案件は、他の相談員や職員でも引き継げるようにすべきである。この相談対応の原則を踏まえることを本プランに、明示し、職員・相談員のより一層の連携と専門性の向上を提示すべき。</p>	
	3. (4)行政・担当職員の取組みの強化	<p>相談対応と法執行等とは、職務内容が異なるので、区別して対応すべきです。</p> <p>法執行等も視野に入れての同席となると、各行政目的が異なることから混乱を招き、目的に沿った対応があいまいになります。</p>	
	3. (5)①地域の関係団体との連携・協力、④国と地方のネットワーク強化、⑤テスト機関との連携	<p>国民生活センターの充実・強化と地方自治体との連携強化を要請します。</p> <p>現在においても、国民生活センターの研修には、定員をはるかに超える応募者が殺到しており、それらの受け入れを精力的に取り組まれています、限界があります。</p> <p>さらに、今後は、地方消費者行政の充実・強化策や民間機関等による国民生活センターに対する要請は益々大きくなります。これらに応えるため、幅広い事業の展開と新たな対応の創設などが可能となる国民生活センターの研修体制等の強化は必須です。</p> <p>本プランの実効性を確保するためにも、国民生活センターの組織・体制等の強化策を、本プランに明示すべきです。</p>	
14	3. (3)相談員の処遇の改善	<p>経験豊富な相談員の雇止めはしないようにしてください。最低でも300万円以上の暮らせる額に上げてください。</p>	個人
15	1. はじめに	<p>(独)国民生活センター、(独)農林水産消費安全技術センター、(独)製品評価技術基盤機構などとの連携・協力・・・との記載をされたい。</p>	団体
	3. (1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能、③実情に応じた都道府県と市町村の連携	<p>上記と同様</p>	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
	3. (3)相談員の処遇の改善	非常勤・臨時職員等の「官製ワーキング・プア」といわれるほどの処遇とその改善について、もっと踏み込んだ表現をされたい。	
		(独)国民生活センター、(独)農林水産消費安全技術センター、(独)製品評価技術基盤機構の役割と位置づけを再検討されたい。消費者行政には厚生労働省の食品部門との連携・協力が不可欠であり、いずれかに記載されたい。	
16	3. (1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	広域連携による消費生活相談の実施のあり方について、「中心市集約方式」が例示されている。これまで定住自立圏を形成された事例の中で、消費生活相談の実施に取り組んだ事例は見られないことから、総務省と連携を図り、中心市集約方式による相談窓口の充実を進めることが有効と考える。	個人
	3. (1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	市町村における消費者行政の所管については、行財政改革が進められる中で、専任の行政職員が配置できないもしくは専管する部署が設置できないとの現状を前提とし、庁内横断的な連携が円滑に実現できるような組織・機構のあり方について調査し、参考となる事例を提供するなどにより、多くの市町村にとって、より実現可能性の高い改善策を多く提示すべきである。	
	3. (3)①身分、報酬、期間など雇用形態・勤務体系の改善	行財政改革に迫られている地方公共団体においては、消費生活相談など専門性が高いサービスの提供については、今後は、委託や指定管理へ移行することが必然と思われる。従って、首長のリーダーシップにより例外扱いを求めるのではなく、制度的に解決策を用意しなければならない課題と考える。 このため、消費生活センター・相談窓口の要件として、相談員の処遇に関するガイドラインを消費者庁が示すなど、発注元である地方公共団体が、委託先や指定管理者に対して相談員の処遇面に関与できる仕組みを整備することが望ましい。	
17	3. (3)相談員の処遇の改善	基本的には、正規職員で対応すべき、消費者という弱い立場の人からの相談に対して、一定の権限を持った人でなければ、是正は難しいのでは。非正規の現状でも、雇い止めをしないこと。年収 300万円以上を保障すること。など、検討をしてください。	個人
18	3. (5)①地域の関係団体との連携・協力	<ul style="list-style-type: none"> ・啓発活動については、発信のみならず、消費者自身の自覚も必要かと思えます。消費者力アップのための講座を市民大学・老壮大学または、小・中・高の授業及び、PTA等で、広めていく必要があります。その講師には、地域の消費者団体・相談員等で、ともに連携して被害防止に取り組めるような支援をしてください。 ・消費者月間の5月に大学での広報に力を入れてください。 ・「高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック」の啓発用資料も配布のみならず 民生委員を始め、いたるところでの学習会を希望します。(特商法の学習も含む) ・近隣の自治体との連携プレーに期待します。なかなか他所は他所の雰囲気があり、被害状況や、現状把握の連携がうまくいってません。お互い情報交換しやすく、定期的な会議をし、広報誌等で、近隣の様子含めてお知らせし合う関係になってほしいです。 	個人
	2. (1)地方消費者行政における国と地方	<ul style="list-style-type: none"> ・現在の地方の消費生活センターの業務において、地域の考え方にバラつきがあります。消費者からの問題に取り組む地域と片手間の業務として考えてしまう地域があるのが現状です。 ・地方の消費者行政の対応にも限界があり、休日や夜間対応・特殊性のある問題を解決は、やはり、国と地方の協力体制が必要といえますが、どのように協力していけば解決できるのかは、以下のような体制を作り、改善や国が協力できる部分、現状の地域ごとの負担を緩和させるのが、消費者問題を改善できる糸口ではないのでしょうか？ 	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
	2. (2) 国と地方の関係の「重層性」と地方の「多様性」	<p>提案① 現在の地方の消費生活センターの業務において、少人数で業務を遂行しているのが現状の為、地方の消費生活センターを8エリアに区分し、</p> <p>提案① 消費者→消費者ホットラインにて相談受けて必要な対策をしなければならないと考えた場合に各エリアの中心部に専門対応者として設置し訪問対応や、緊急性の高い問題に関して、市町村などの相談センターの対応者が対応するのが、地域の役割・国の役割を明確に分け対策に迅速に対応が可能になると考えます。</p> <p>提案②として、①の各エリアの相談員+その問題を指摘できる調査担当チームと連携をとり問題解決をすることを提案します。</p> <p>提案② ①案とは違いエリアを6ブロックに区分けし、相談エリア調査担当チームを設立、エリア部門ごとに調査を行うが、商品により専門知識が必要な場合のみ、調査機関に依頼する方法を用いた方法。</p>	
	2. (3) 充実・強化のための視点	<p>① 現在の地方行政にて消費者に対しどのような運営業務を行っているかの把握</p> <p>② 消費者に対し、特殊性の有る業務を進出し、必要と判断した場合は他の行政にも体験させ今後の活用材料にする。</p> <p>③ 地方自治体の消費生活センターや行政機関から要望書を提出していただき、必要な部分の改善や今後の課題とする。</p> <p>④ 現在までに行政機関に寄せられた相談・苦情(設立時からの情報)を収集し、どのような要望が多いのか確認、今後の改善課題とする。</p> <p>⑤ 現在設立されている消費者問題に取り組む民間企業・団体・独立行政機関等に連絡し、現在どのような運営をしているか調査をする。消費者に必要と考えた場合、協力体制を整える。</p> <p>⑥ 民間企業・情報サイト・民間団体・行政機関等で、ホームページや新聞告知・折込チラシ・情報誌にて、リコール情報の閲覧ができるが、それ以外に他の方法で周知できるかを調査し報告する。</p> <p>⑦ メディア閲覧ができない高齢者や障害者に対しどのように対応するか。社会福祉団体・民間団体・民間企業を含めた、委員会を設立し今後の対応とする。</p>	
	2. (3)① 地域における「ヒト」「人材」	<p>相談員の配置や処遇に問題ある地域に関しては、どのように改善するか、行政・民間・中央と話し合いの場をも置き、必要な場合、民間からの登用も考える必要がある。</p> <p>実態調査に関しては、人材スキルを把握する為、相談の解決プランを提出させる。プランの提出やペーパー回答のみの場合は、必要な育成を定期的にする。</p>	
	2. (3)② 地域における「参加」「連携」	<p>① 消費者に対し最低限の商品に対しての利用をどのようにして理解を求めるとかを製造メーカーや販売企業・サービス業界・民間企業・民間団体・行政とが合同で意見交換の場を定期的に持ち、利用上の注意や取り扱い説明書などにどのように明記するか？ 統一性をはかる。</p> <p>消費者と密接に接している相談員やサービス担当者(販売員・営業職・苦情受付担当・技術工事員等)を定期的に自治体や相談窓口へ招き、問題解決案の方法を考える勉強・講習会を開く。</p> <p>商品を誤って利用した場合の実験公開や放置消火器・スプレー缶がなぜ危ないのかを説明・必要な場合の実施。(消防署・民間団体等が協力して)</p> <p>② 消費者の自立支援(消費者教育の推進)</p> <p>③ 学校・地域等あらゆる場面で、関係省庁が連携して消費者教育の推進を実施</p> <p>④ リスクコミュニケーションの充実</p>	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
	2. (3)③ 国と地方の「双方向性」	<p>① 消費者教育ポータルサイトの1日のアクセス数及び教材閲覧の履歴を定期的に報告させ、アクセス数や改善点が必要な場合は、改善点を報告させ、改善が出来ない場合は、担当部門の移行や変更・廃止を検討等。</p> <p>② 相談員から週または10日間ごとにどのような相談があったのか報告させ、どの様に対応したかも報告させる。(必要な場合は、録音テープを提出) 対処に問題がない場合は、対処例として公開しマニュアル化する</p> <p>③ 事故情報の報告方法の見直し 事故情報の速やかな公表に向けた制度の検討 国際的な販売商品に対する安全ネットワークの構築 消費者等が情報得る民間サイトなどのへのアクセスや相談確認方法</p> <p>④ 事故原因究明の体制の強化等 事故情報の収集・分析や検査に関する総合的な機関 消費者庁における高度な事故の分析能力がある人材の確保 事故情報データベースの運用方法の検討</p>	
	3. (1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	<p>現在の地方の国民生活センターの業務において、地域的に対応にバラつきがあり、地方の認識に温度差があり人口に比例した相談窓口の人数・相談員の対応能力等が考えられ、状況に応じ消費者・国民生活センター・検査機関・消費者庁と民間企業との連携が必要になると思われ。</p> <p>人員や対応能力などをすぐに改善することは難しい為、どの分野から改善していくかという検討が必要ではないでしょうか？ 案として、消費者に対し、特殊性の有る業務を進出し、必要と判断した場合は他の行政にも体験させ今後の活用材料にする。 現在までに行政機関に寄せられた相談・苦情(設立時からの情報)を収集し、どのような要望が多いのか確認、今後の課題とする。 現在設立されている消費者問題に取り組む民間企業・団体・独立行政機関等に連絡し、現在どのような運営をしているか調査する。 消費者に必要と考えた場合協力体制を整える。 民間企業・情報サイト・民間団体・行政機関等で、ホームページや新聞告知・折込チラシ・情報誌にて、リコール情報の閲覧ができるが、それ以外に他の方法で周知できるかを調査し報告する。 メディアが閲覧できない高齢者や障害者に対しどのように対応。社会福祉団体・民間K団体・民間企業を含めた、委員会を設立し今後の対応費用とする。 消費者行政活性化基金を活用させ、利用経過中3ヶ月・6ヶ月・9ヶ月と報告書を提出させ、効果が見られる場合のみ運用し、効果が見られない場合や不透明な場合は、基金利用をすぐに改善し若しくは中止・変更する。 執行を担う地方の人材強化、国と地方の情報共有化、都道府県間及び都道府県と市町村の連携強化等を図るなど地方公共団体が実施する法執行機能強化を支援費用に当てる。</p>	
	3. (1)② 都道府県の消費生活センターの機能	<p>企業やメーカーに協力依頼をするのではなく、消費者からの疑問点や企業やメーカーへの指摘や指導が出来るように、また弁護士や教授だけではなく、業務経験者や技術者の取り入れや常駐させるなど、事故が発生した場合でもすぐに訪問させたり、警察・消防といった関係機関と協力し対応するのも必要と考えます。 区分として 医療・食料・住宅・車両・契約・設備・電器・電気・サービス等といった形で必要な職業協力雇用や専門業に協力依頼するのも必要と考えます。 必要な職業や専門業は、弁護士や開発者といった形だけではなく、営業・工事者・技術者・サービス担当者などを配置し、専門的知識や企業側への指摘・消費者目線で対応できる人材の協力が必要だと考えます。</p>	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
	3. (1)③ 実情に応じた都道府県と市町村の連携	<p>電話などの窓口業務だけでなく、高齢者からの相談や過疎地などで、問題が発生した場合、訪問し相談者と一緒に考え、対応するのも必要な手段の一つだと考えます。電話相談などの対応のみになってしまうと、相談員が多く、在籍しているセンターはすぐに対応できませんが、人口の少ない地方の相談センターなどになってしまうと、相談員一名が、電話対応し、相談が集中してしまうと、対応や対策をすることも困難になる場合があるので、国と県・市町村が協力し、電話窓口を分散させるのではなく、人口の少ない場所に関しては、相談員一名の負担を軽減させて、対応時間も考えて行く方法がよろしいと思われま。</p>	
	3. (2)① 法執行を担う体制整備と人材強化	<p>現在の地方の消費生活センター・消費者庁とが現在運営している検査機関と協力し、事故調査分析に当たるのも必要だと思われますが、現在運営している検査機関に関しては、企業やメーカーからの機器の性能調査や研究費・出向職員を抱えているのも現状です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 関連企業の製品にて事故が発生した場合、平等な調査や検査・事故委員から情報漏えい・企業や製造メーカーからの接触・情報の改竄がないとは言えないのも現状だと思います。 ・ 事故が発生した場合やリコール製品の発生・行政指導が発生した場合、国民生活センターの対応や消費者庁の対応は現在の状況では、本当に消費者に不安のないような対応が出来ているのでしょうか？ ・ 状況を考えるにあたり、製造した企業やメーカーからの情報に頼り、回答はペーパー回答をしていないだろうか？独自に検討し回答が出来るのが望ましいかと思われま。 ・ 調査分析機関の設置する場合に関して、企業やメーカーに協力依頼をするのではなく、消費者からの疑問点や企業やメーカーへの指摘や指導が出来るように、また弁護士や教授だけではなく、業務経験者や技術者の取り入れや常駐させるなど、事故が発生した場合でもすぐに訪問させたり、警察・消防といった関係機関と協力し対応するのも必要と考えま。 ・ 区分として 医療・食料・住宅・車両・契約・設備・電器・電気・サービス等といった形で必要な職業協力雇用や専門業に協力依頼するのも必要と考えま。 ・ 必要な職業や専門業は、弁護士や開発者といった形だけではなく、営業・工事者・技術者・サービス担当者などを配置し、専門的知識や企業側への指摘・消費者目線で対応できる人材の協力が必要だと思われま。 	
	3. (2)② 国と地方などの連携の強化	<p>状況に応じ消費者・地方の相談センター・国民生活センター・検査機関・消費者庁と民間企業との連携が必要になると思われま。</p> <p>人員や対応能力などをすぐに改善することは難しい為、どの分野から改善していくかという検討が必要ではないでしょうか？</p>	
19	3. (3)① 身分、報酬、期間など雇用形態・勤務体系の改善	<p>現状の地方の人材のスキルを把握し、必要な分野の知識を向上させる。</p> <p>国と地方の情報の共有化は、週または10日間ごとにどのような相談があったのか報告させ、どの様に対応したかも報告させる。(必要な場合は、録音テープを提出)</p> <p>対処に問題がない場合は、対処例として公開しマニュアル化する。</p> <p>※主な支援策として、</p> <p>現状の地方相談員の把握やその地域に多い問題がある場合は、中央から人材を配置し、改善や予防の対応をさせる。</p> <p>相談員の配置や処遇に問題ある地域に関しては、どのように改善するか、行政・民間・中央と話し合いの場を設け、必要な場合、民間からの登用も考える必要がある。</p> <p>実態調査に関しては、人材スキルを把握する為、相談の解決プランを提出させる。プランの提出やペーパーの回答のみの場合は、必要な育成を定期的にする。</p>	個人

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
	3. (3)② 研修への参加の確保と研修の充実	<p>〈例〉</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 研修をどのように活用していくかを確認し、不透明性がある利用に関しては改善させ、活動が有効的と確認された場合は他の都道府県でも利用させる ② 研修利用経過中3ヶ月・6ヶ月・9ヶ月と報告書を提出させ、効果が見られる場合のみ運用し、効果が見られない場合や不透明な場合は、研修利用をすぐに改善若しくは中止・変更する。 ③ 現状の地方の人材のスキルを把握し、必要な分野の知識を向上 ④ 国と地方の情報の共有化は、週または10日間ごとにどのような相談があったのか報告させ、どの様に対応したかも報告させる。(必要な場合は、録音テープを提出) ⑤ 対処に問題がない場合は、対処例として公開しマニュアル化 ⑥ 現状の地方相談員の把握やその地域に多い問題がある場合は、中央から人材を配置し、改善や協力対応をさせる。 ⑦ 相談員の配置や処遇に問題ある地域に関しては、どのように改善するか、行政・民間・中央と話し合いの場をも置き、必要な場合、民間からの登用も考える必要がある ⑧ 相談員の人材スキルを把握する為、相談の解決プランを提出させる。プランの提出やページ回答のみの場合は、必要な育成を定期的にする。 ⑨ 地方自治体の平日の対応時間及び対応人数の把握 ⑩ 地方の相談員の中で、分野対応可能な人材に関しては、処遇改善をする ⑪ 休日対応や夜間対応窓口の開設し消費者庁が、サポート体制の構築を目標にする ⑫ 民間団体や民間企業等の対応で相談に必要な能力であると考えた場合、登用・協力依頼をする。 ⑬ 相談員の対応に関して法律的解釈や企業の回答を説明する以外の解決力の向上 ⑭ 企業に指摘するだけでなく、相談員が改善を提案できる等に提案力の向上 ⑮ 定期的に商品の講習会や展示会に参加させ商品知識を向上させる ⑯ 商品区分に応じて、どのように解決できるかを各エリアごとに考え、定期的に報告させ要な場合の勉強会・研修・講習の実施をする 	
	3. (4) 行政・担当職員の取組みの強化	<ul style="list-style-type: none"> ・地方自治体の消費者窓口の充実 ・地方消費者行政担当者の教育の支援 ・地方自治体のADR機能の強化の支援 ・消費者ホットラインの運用状況の検証 <p>※ 案として</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 現在の地方行政にて消費者に対しどのような運営業務を行っているかの把握 ② 消費者に対し、特殊性の有る業務を進出し、必要と判断した場合は他の行政にも体験させ今後の活用材料にする。 ③ 現在までに行政機関に寄せられた相談・苦情(設立時からの情報)を収集し、どのような要望が多いのか確認、今後の改善課題とする ④ 現在設立されている消費者問題に取り組む民間企業・団体・独立行政機関等に連絡し、現在どのような運営をしているか調査をする。消費者に必要と考えた場合、協力体制を整える。 ⑤ 民間企業・情報サイト・民間団体・行政機関等で、ホームページや新聞告知・折込チラシ・情報誌にて、リコール情報の閲覧ができるが、それ以外に他の方法で周知できるかを調査し報告 ⑥ メディア閲覧ができない高齢者や障害者に対しどのように対応するか。社会福祉団体・民間団体・民間企業を含めた検討会の実施 ⑦ 地方相談員の現状の対応スキルの把握 ⑧ 対応スキルの必要な場合の対応 ⑨ 地方相談員の問題の対処・解決スキルの把握 	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
	3. (4)②職員の研修の充実と「キャリアパス」の構築	<p>現状の地方相談員の把握やその地域に多い問題がある場合は、中央から人材を配置し、改善や予防の対応をさせる。 相談員の配置や処遇に問題ある地域に関しては、どのように改善するか、行政・民間・中央と話し合いの場をも置き、必要な場合、民間からの登用も考える必要がある。</p> <p>実態調査に関しては、人材スキルを把握する為、相談の解決プランを提出させる。</p> <p>消費者に対し最低限の商品に対しての利用をどのようにして理解を求めるかを製造メーカーや販売企業・サービス業界・民間企業・民間団体・行政とが合同で意見交換の場を定期的に持ち、利用上の注意や取り扱い説明書などにどのように明記するか？ 統一性をはかる。</p> <p>消費者と密接に接している相談員やサービス担当者(販売員・営業職・苦情受付担当・技術工事員等)を定期的に自治体や相談窓口へ招き、問題解決案の方法を考える勉強・講習会を開く。</p> <p>消費者に対し、特殊性の有る業務を進出し、必要と判断した場合は他の行政にも体験させ今後の活用材料にする</p> <p>現在までに行政機関に寄せられた相談・苦情(設立時からの情報)を収集し、どのような要望が多いのか確認、今後の改善課題とする</p> <p>現在設立されている消費者問題に取り組む民間企業・団体・独立行政機関等に連絡し、現在どのような運営をしているか調査をする。</p> <p>消費者に必要と考えた場合、協力体制を整える。</p> <p>地方相談員の現状の対応スキルの把握 対応スキルの必要な場合の対応 地方相談員の問題の解決・対応スキルの把握 他</p>	
	3. (5)①地域の関係団体との連携・協力	<p>現在消費者の保有商品に関して、仮に問題が発生した場合、その事故の分析や原因究明の調査に関して、大きく偏りが発生している傾向が見受けられると思われます。</p> <p>(中略)</p> <p>製品メーカーやグループ会社加入している独立法人や社団法人もこの問題もありえないとは言えないのが現状だと思われます</p> <p>※ 強化案として、</p> <p>各地点にて存在している独立法人や社団法人の理事・企業やメーカーからの出向職員や企業OB職員を把握し、事故分析・原因究明を消費者に対し透明性のある法人体制が必要と考えます。(一つの法人に関しては、情報の流用や故意の変更がありえないように、1名としグループ企業や主な取引関連企業も同様企業とみなす方法が良いかと思われます。)</p> <p>製品の問題が発生した企業からの事故分析や原因調査の内容の把握をされない方法として、調査法人・調査会社・専門家に連絡及び接触があった場合、その調査法人・調査会社・専門家は、調査を中止させ別の調査担当の選定、情報を提供した法人・会社・専門家に對しても法的な処罰対象にするのが必要と考えます。</p> <p>製品の価格に関係なく多くの調査法人・調査会社・専門家に調査させ製品の問題点や改善点を指摘できるようなシステムが必要と思われます。</p> <p>(中略)</p> <p>消費者問題に取り組む、消費者団体(NPO・相談窓口等)に対し運営方法などに問題がない場合、国などから、訴訟費用及び相談者への生活一時金(住居・食事など)の援助を行う。</p> <p>就業に必要な資金の提供や、不当契約の発生した場合のクーリングオフに対する相談者が単に動くのあではなく、同行や代行し、企業が直接、接触しないように協力する。</p>	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
	3. (5)②「参加型」活動の展開	<p>消費者に対し最低限の商品に対しての利用をどのようにして理解を求めるとかを製造メーカーや販売企業・サービス業界・民間企業・民間団体・行政とが合同で意見交換の場を定期的に持ち、利用上の注意や取り扱い説明書などにどのように明記するか？統一性をはかる。</p> <p>消費者と密接に接している相談員やサービス担当者(販売員・営業職・苦情受付担当・技術工事員等)を定期的に自治体や相談窓口へ招き、問題解決案の方法を考える勉強会・講習会を開く。</p> <p>商品を買って利用した場合の実験公開や放置消火器・スプレー缶がなぜ危ないのかを説明・必要な場合の実施。(消防署・民間団体等が協力して)</p> <p>試行版運用中の消費者教育ポータルサイトの1日のアクセス数及び教材閲覧の履歴にを定期的に報告させ、アクセス数や改善点が必要な場合は、改善点を報告及び修正</p>	
	3. (5)③消費者教育・啓発活動の展開	<p>商品を買って利用した場合の実験公開や放置消火器・スプレー缶がなぜ危ないのかを説明・必要な場合の実施。(消防署・民間団体等が協力して)</p>	
	3. (5)④国と地方のネットワーク強化	<ul style="list-style-type: none"> ・事故情報の報告方法の見直し ・事故情報の速やかな公表に向けた制度の検討 ・国際的な安全ネットワークの構築 ・消費者による情報へのアクセス方法 <p>※ 提案イメージとして</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 各省庁への相談・苦情の再度確認(設立時からの情報) ② 上記に対する職員の消費者への回答・対応・対処等 ③ 情報が寄せられた企業やメーカーへの苦情(クレーム)等を企業や職業別に再度確認 ④ リコール製品やクレームの多いメーカーや企業に訪問対応し、消費者から寄せられた情報の提出を求める ⑤ 相談の件数の多い商品や企業やメーカーの公表(件数や問題箇所の区分) 	
	3. (5)⑤テスト機関との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・事故情報の収集・分析や検査に関する総合的な機関 ・消費者庁における高度な事故の分析能力がある人材の確保 ・事故情報データベースの運用方法の検討 <p>※ 追加イメージとして</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 消費者の目線で考えられる人材 ② 問題が多発する商品の販売した経験の有る営業職や技術経験者 ③ 営業職・技術経験者(工事関連含む)・サービス担当(クレーム・修理関連) ④ 消費者からの疑問点を把握できる人材 ⑤ 企業やメーカー側の人材でない者(出向職員・グループ企業等) ⑥ 企業やメーカーに指摘ができる人材(技術的・企業やメーカーの回答に対し) ⑦ 緊急対応能力がある人材 ⑧ 多種多様の業種の経験者 ⑨ クレーム・リコール商品の経験者、消費者に対し適切な回答が出来る人材 ⑩ 報告後の対応策(企業に対しての改善部分や修繕部分の協力) ⑪ 専門分野外の人材を登用し、疑問点などを確認 	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
20	3. (3)①身分、報酬、期間など雇用形態・勤務体系の改善	<p>プラン(案)にあるように、「基金」の活用による相談員の処遇改善が可能となっても、財政事情の厳しい自治体では、事業期間終了後の経費負担への懸念から、積極的な対応をとるのは難しいと考えられる。</p> <p>「基金」の運用と、事業期間終了後の支援策等がセットになって示されなければ、相談員の処遇改善はなかなか進展しないと思われるので、ぜひとも長期的な視点にたった地方支援プランを策定して欲しい。</p> <p>「基金」についても、事業期間が3年間では、地方の気運醸成が充分でないうちに事業終了となるので、期間の延長も検討して欲しい。</p>	地方公共団体
	3. (3)③執務環境の改善	<p>都道府県の担当課と消費生活センターが別棟の建物に入居している等、執務室が分離している場合、担当課はPIO-NET端末の利用ができない。このような状況では、図らずも担当課とセンターにおいて情報格差が生じることになる。</p> <p>情報の共有化や連携を強化する観点から、担当課とセンターが離れている都道府県においても、担当課へPIO-NET端末を配備することを検討して欲しい。</p>	
	3. (4)①首長のリーダーシップと連携の体制づくり	<p>首長のリーダーシップによって、消費者行政が活性化した事例も散見されるものの、やはり、福祉や雇用といった緊急度の高い分野に予算や人員が配分されがちである。</p> <p>特に、最近の経済情勢下においては、この傾向が顕著であるため、地方の自主的・自律的なリーダーシップを求めるだけでなく、ロールモデルとなり得るケースを示して欲しい。</p>	
全般的に		各地の事例を収集されて具体的に検討されており、これまでの公的報告書では見たことがない手法をとられており、プラン策定について敬意を表します。	
		<p>1 活性化基金について</p> <p>(1) 活性化基金の使い勝手が悪く、十分活用できていないことの問題はよく把握されているようです。ただ、その改善のためには、要綱の廃止あるいは根本的な改訂が不可欠と思われます。「地方消費者行政」のための人件費であっても使えるよう、また、4年目以降も同等の予算措置を講じるので4年目以降も見据えた事業計画を立てるようといった大胆な提案をしていただきたい。</p> <p>(2) 相談業務中心の活性化事業となっているため、相談員研修に偏重した予算執行となっている。事業者指導・行政処分といった法執行にも使える仕組みに変更することが必要です。</p>	
		<p>2 国民生活センターのあり方について</p> <p>工程表では平成22年3月までに国民生活センターのあり方について検討することとなっているが、本プランでは国民生活センターをどうしようとしているのかが見えない。</p>	
		<p>3 相談業務における斡旋の強化</p> <p>最近では、各地のセンターのあっせん率の低下が問題です。かつては10%以上だったのが、最近では数%に落ちている。プランでは、あっせんの重要性を指摘して、あっせん率向上をひとつの目標・課題として掲げてほしい。あっせんを法執行に繋げることの重要性を強調してほしい。</p> <p>あっせんが不調となった事案の次の処理が裁判しかないのが現状です。京都府のあっせん会議のような2階建てのあっせん解決システムなど、新システムについても推奨する方向で言及していただきたい。</p>	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
21	<p>3. (2) 法執行の強化</p> <p>【参考4】相談員の雇用形態に関する課題</p>	<p>4 法執行の強化 (1) 宮城県の「不当取引専門指導員」、埼玉県の「悪質事業者対策専門アドバイザー」などの事例を紹介されているのはよいことです。この種の「不当取引Gメン」がなければ本来期待されているほう執行ができないことを強調していただきたい。 問題は、「不当取引Gメン」が府県のセンターだけで業務をするのではなく、市町村に出向くなどして、市町村の法執行に対する要望を受け止め(市町村には執行権限がないので)、市町村と連携して進めてほしい。</p> <p>(2) 被疑事案申告制度 市町村から被疑事案を府県に申告するシステムを各地で徹底してほしい。東京都の「不適正取引に関する通知書」というのがこれに近いのではないかと思います。</p> <p>(3) 府県が特定商取引法の行政処分を行っても、その効力が当該府県に限定されていることの問題性を明確にしてほしい。これにより、国と府県が合同して行政処分を行う、あるいは府県の行政処分に国が追随して処分することによって、全国的な効力をあたえるための工夫をしてほしい。</p> <p>5 消費生活相談員の勤務条件 総務省との調整が困難でしょうが、消費者庁として「任期無し短時間勤務職員制度」の導入をはっきり打ち出してほしい。ただ、今後3年間の検討課題だということで本プランではそこまで打ち出せない場合には、「任期無し短時間勤務職員制度」を検討するのだということで、検討課題として打ち出してほしい。そうすることによって、検討目標が明確になると思います。</p> <p>6 最低基準の設置 消費生活センターにおける相談員人数の最低基準を次のように定めることが必要です。 「人口5万人に相談員1人」 「1センターに相談員は最低2名必要」(つまり10万人以上でないセンター設置は困難。小規模都市は広域連合でセンターを設置することになる)</p> <p>その結果、3項のあっせん率の向上、被疑事案申告制度の創設などとあいまって、次のような目安(基準)を設定すべき。 <人口5万人に相談員1人、相談件数年400件、あっせん率10%、被疑事案申告2%></p>	個人
1.	はじめに	消費者委員会における「4年目以降を見通した施策の在り方」を中心とする検討に弾みがつくような取り組みを強く求める。	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
22	2. 基本的な考え方	<ul style="list-style-type: none"> ・(3)①における地域住民たる消費者を「ヒト」と「人材」に分けて記述しているのには違和感が残る。人々としてはどうか。 ・(3)②における取り組みは地方公共団体が地域の諸団体・人々との「参加」や「連携」を培い、地方消費者行政の「現場」の人々との協働により展開された例をより広く紹介し、そのような取り組みへの支援や環境づくりを活性化基金を活用して行えるような道筋を示唆してほしい。 ・③における、国と地方の「双方向性」は、消費者安全法に基づく情報の一元化による成果を生かしていくために必要であり、その役割を担うのが(独)国民生活センターです。 従って、消費者庁と国民生活センターとの連携を今日kあしていくことが求められますが、本プランでは、同センターと消費者庁との連携の在り方が明確にされていません。 本プランでは、国の消費者行政における国民生活センターの位置づけを明確にし、その機能を十分に発揮させていくための体制強化策を明示されることを求めます。 	団体
3. 主なテーマごとの「地方への期待」と「消費者庁の取組み」	<ul style="list-style-type: none"> ・(1)消費生活相談体制の充実について 首長のリーダーシップが発揮され、地域に生きる消費者一人ひとりのよりよい暮らしを求める意志の実現が図れるような「基金の運用」方法を示すことはもとより、国が率先して地方消費者行政に取り組むことを本プランで高らかに謳い、地方公共団体やそこに生きる地域住民たる消費者を勇気付けてほしい。 ・(2)法執行の強化について 現在、悪質業者の取り締まりに関しては、都道府県の行政処分の効果が自らの県にしか及ばない、行政処分を受けた事業者が別法人を設立して同様の行為を繰り返すことを止められない、都道府県の消費生活条例に直罰規定を盛り込むことが困難である等の問題がある。 この問題を克服できる法制度の検討を「消費者庁の取組」として記述してほしい。 ・(3)相談員の処遇の改善 ア 相談員の配置について、最低基準としての配置基準を決めることを求める。 イ 相談対応の評価について、相談件数のみでなく、他の観点の評価指標も検討するよう求める。 ウ 相談員の暮らしが成り立つ処遇を求める。 		
	地方公共団体に対しては、消費者庁の本プランに基づく3年間の取組みをそれだけに終わらせず、消費者庁が牽引して国の消費者行政の充実・強化を図っていくという具体的な道筋を示してほしい。		
	2(1)①【消費者庁の取組み】、2(1)②【消費者庁の取組み】、2(3)①【消費者庁の取組み】、2(3)②【消費者庁の取組み】の箇所の「基金の運用について改めて検討・整理」	<p>現状の基金は、役立つ事業メニューが少ない。このままでは基金は大幅に余ると予想される一方、自治体の一般財源の削減は進んでいる。基金の用途の制約を外して、人件費、事務費を中心に使うことができるように交付要綱等を改正する必要がある。強化プラン(案)はその問題意識を持っておられると考えるが、基金の最終年度23年度の予算要求に間に合わせるためには、22年の春までに「交付要綱等の改正」「4年目となる24年度以降も基金を継続することを明言すること」の2つが必要である。</p> <p>強化プラン(案)には、「交付要綱等について財務省と再協議すること」「人件費・事務費に使えるようにするとの改善方向性」「22年春までに基金を改正するとの改善期限」の3点を明示していただきたい。</p>	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
23	2(1)②【消費者庁の取組み】の箇所の「商品テスト機能の充実と関係機関の連携の強化」	都道府県ごとに、商品テスト機能を持って、初歩的なテストしかできない機関が乱立することとなる。強化プランには、北海道、東北、関東等のブロックごとに、国のテスト機関（製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立健康・栄養研究所建築 研究所、交通安全環境研究所）と、どう連携するのかという国としての設計図を描くことを盛り込んでいただきたい。	個人
	2(3)①【消費者庁の取組み】	相談員の処遇について、地方自治法、地方公務員法、地方公務員定数削減計画、地方公共団体財政健全化法など、大枠を仕切っているのは総務省である。強化プランには、消費者庁が総務省と協議をして、課題の洗い出しと総務省所管制度の改善を行うことを盛り込んでいただきたい。	
	すべての項目の【「現場」の取組みの事例】と、【別紙】先導的な取組み事例集	各地の取組みが紹介されているが、それぞれの事業の財源について書かれていない。強化プラン及び別紙事例集には、各地の各事業についての財源内訳（一般財源、基金事業などのメニューなのか・その場合は基金と一般財源の内訳、民間資金等）を記入していただきたい。	
	別紙】先導的な取組み事例集	民間委託の事例が掲載されているが、これらは、自治体が消費者行政を維持できなくなって投げ出した、疲弊的事例・後退的事例である。他の自治体が後に続くべき事例とは思われない。これらの事例を事例集に掲載するのなら、事例集タイトルから「先導的な」という用語を外していただきたい。	
24	3. (3)相談員の処遇の改善	<p>報酬や研修などの改善は今すぐに実施して欲しい。しかし、身分については消費生活の相談は地域に特化したものではないのが他の行政相談とは異なっており、全国共通、あるいは世界共通の商品やサービスの普及による構造的、技術的ななどの問題が発生しているので一地方機関の解決する問題は極めて少ない特性を持っている。従って消費生活相談員少なくとも都道府県の相談員は国民生活センター相談員が消費者庁直轄の相談員として都道府県に派遣し、市町の窓口の指導や行政職員の助言を担う特別職とすることを提案する。</p> <p>2、(1)都道府県の消費生活センターの機能について 相談体制の強化のために必須項目である商品テスト機能の充実はこの20年間で急速に消滅に近づいている。あわせて地方機関の研究機能は新たな研究課題（兵庫県であれば先端医療や先端工学研究、情報研究）に多額の費用を要している中で地場産業振興や衛生研究などの旧来型の研究所は廃止、統合化にさらされている。これらを県民向けの研究機関に改変させるのは少し時間がかかると思われる。そこで今すぐ消費者行政をバックアップする商品検査・研究機関として国民生活センターの研究機能を国立大学と連携してレベルアップ、機能充実させることが第一に取り組んで欲しいことである。そして同時にナイト（旧工業検査所）や地方に配置されている国立の衛生研究機関に商品テスト部門を新設かつ確立させ、充実させていき、都道府県単位で利用可能な専門機関とすることが必要である。そしていずれは消費者庁の連携研究機関として組織内容を改新させていくことを考えて欲しい。以上です。</p>	個人
25	3. (4)行政・担当職員の取組みの強化	都道府県における「消費者行政推進本部」の設置や、市町村における「連絡会」「協議会」などを設置するにあたっては、企業の健全かつ正当な事業活動を過度に萎縮させ、かえって消費者利益までが損なわれることのないよう、関係事業者や事業者団体なども議論に参加できる環境を整備いただきたい。	団体

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
26		<p>今回のプランにあるように、問題点として、消費者行政における地方格差を上げられておりそれが、人の問題であると述べられているように、以前から、これについては、私も感じておりました。</p> <p>東京と地方、さらに関西という狭いエリアであっても市町村で相談員の賃金格差があります。</p> <p>実態として、お客様は地域住民であっても業務については、PIO=NETの登録や相談・あっせんを考えると、全国同じではないかと思えます。そういう点で、公務員法はわかりませんが、国家公務員に準じる待遇として、地域手当等、あるいは、キャリア制度による評価給付を差をつけ、基本的には平等の給与形態が望ましいのではないかと考えます。</p> <p>また、法律が次々出来る中、経験こそ重要な要素である業務にかかわらず有期雇用というのは、深い知識と経験を求めながら、問題だと思えます。これは、他の公務員補助員などで採用されている人についてもいえることですが、労働法が正社員への登用を推進しているにも関わらず、派遣、1年雇用が多いのは、官公庁ではないかと思うくらいです。公務員法の関係もあるかと思えますが検討いただきたいと思えます。</p> <p>コストダウンの策としては、今回相楽郡で取り組まれているような、エリア制で、カバーするのがよいのではないかと思います。たとえば 労働局の系列のようにハローワークが点在し、就職斡旋相談を受けているイメージが良いのではないかと思います。</p>	個人
27	<p>1. (2)本「プラン」の策定の趣旨・目的</p> <p>2. (3)③国と地方の「双方向性」</p> <p>3. (1)消費生活相談体制の充実① 市町村の消費生活センター・相談窓口の機能</p> <p>3. (1)② 都道府県の消費生活センターの機能、③実情に応じた都道府県と市町村の連携</p> <p>3. (2)法執行の強化①法執行を担う体制整備と人材強化</p>	<p>「基金」を相談員や法執行担当者、職員、の人件費に使えるように見直しをお願いします。</p> <p>現状では地方→国への情報提供のみ、一方通行の感が否めません。国と地方の人事交流のみならず、合同研修なども必要ではないかと考えます。</p> <p>更に、消費者庁・国民生活センター・居住地の消費生活センターを同一視する市民の問い合わせや苦情が増えています。消費者庁と国民生活センターの統合をご検討ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センター、消費生活相談の業務は行政で行うと消費者安全法等に明記して下さい。 福祉行政でケースワーカー1人のケース件数＝80件との基準が示されているように、人口に対しての消費生活相談員数などの基準を 貴庁でお示しいただけないものかと考えます。 市長へ消費生活相談窓口の常設化を貴庁から働きかけていただく際に、消費者被害による経済的損失を強く訴えていただきたい。 <p>・都道府県において、その消費生活センターの機能の高度化を図るとともに、基礎自治体を的確にバックアップすることが重要であると考えます。基礎自治体からすれば、弁護士や医師、薬剤師、建築家、情報通信技術者等の専門相談員配備と、処理案件事業者の法人登録簿をすぐに配信してくれる機能が都道府県に備えて欲しい「機能の高度化」であり、的確にバックアップしてもらえると実感する体制です。</p> <p>・近年、(独)国民生活センターの専門事例研修は弁護士任せの感が否めません。それは(独)国民生活センターの直接相談処理の少なさから、相談現場で相談員欲している知識や情報、スキルのニーズが掴めなくなっているのではないかと思います。実際に相談処理に当たっている相談員に講座企画コンペを行い研修予算をつけるような方向も検討すべきではないかと考えます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 法執行には迅速さにも増して正確さも要求されるものと認識しているが、調査作成準備だけでも迅速に行うよう検討してほしい。 法執行担当者に相談処理研修及び警察現場手法との違いを明確にする研修を実施するべきである。 	個人

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
	3. (3) 相談員の処遇の改善	専門職としての正職員化や「任期無し短時間嘱託職員」という働き方が適していると考えます。検討していただきたい。	
	3. (5) ③ 消費者教育・啓発活動の展開	消費者教育を行うに当たっては、「それぞれの段階に即した多用な方法」の一つとして、消費者教育ポータルサイトに「家庭における消費者教育支援コーナー」を開設し、家庭での実践例などを募りワーク形式に編集して情報提供していくような取り組みを提案する。	
28	3. (1) 消費生活相談体制の充実	取り組み紹介でも都道府県で「消費者行政推進会議」を設置と出てきますが兵庫県メインセンターでは相談員が2人しかいない現状なのに、作ったからどうなんだ？中身のない実体ではとしか考えられません。	個人
	3. (1) ①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	消費者庁取り組みで、本当に相談窓口の充実を考えるのであれば、窓口を担う相談員の待遇に基金が使えるようにしてほしい。相談員の定数も5万人に1人必要で、ほぼ年間400件の相談、1割の斡旋を目指すような指針が必要ではないでしょうか。消費者庁として市町村が果たすべき最低限の基準を示してください。	
	3. (1) ② 都道府県の消費生活センターの機能	都道府県のテスト機能の充実ではなく、商品特性を見て、国センのテスト室、ナイトその他のテスト機関へのつながりをコーディネートしてくださる専門家をおいてくださるシステム作りを望みます。	
	3. (2) 法執行の強化	法執行については特商法による都道府県知事の業務停止命令の効果が、他の都道府県にも及ぶようにしていただきたいと思ます。	
		相談員の研修が国センで、都道府県でと参加できる機会が増えたとは言えるものの、実際は相談員の数が増えたわけではなく、勤務日数がふえたわけではないので、窓口を空けられない実情では、研修を受けられません。また、研修内容がどこもかしこも同じような企画で、相談員の望む研修たとえばカウンセリングや福祉についての勉強等も求めています。	
29	3. (3) 相談員の処遇の改善	相談員の仕事は、プラン(案)の中にも記載がある通り、様々なストレスを受けています。このような状況下では、「心身の休養日が必要であり、行政職員と同様の勤務体制での苦情相談対応は厳しい」と感じています。また、相談員としての知識や経験の巾を拓けるため、「より深い専門的な勉強」ができる研修の機会を一層充実させていただきたいと思ます。	個人
	3. (3) ①身分、報酬、期間など雇用形態・勤務体系の改善【地方への期待】	消費者行政担当の職員の研修機会をさらに充実させてください。	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
30	3. (1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	相談員1人体制の小規模市町村の首長に対して、相談窓口の充実の必要性を直接働きかけていただきたい。	個人
	3. (1)②都道府県の消費生活センターの機能	<ul style="list-style-type: none"> ・迅速なあっせんを行うために、高度で専門的な知識に基づいた分野別のアドバイスが受けられる体制を整備してほしい。また、同種案件で近隣県との連絡・連携による法執行につなげてほしい。 ・職員削減で兼務担当業務が増加している小規模市町村の担当職員をバックアップできる体制を整備してほしい。 ・小規模市町村では利用できない基金項目について、小規模市町村でも活用できるよう取りまとめてほしい。 	
	3. (3)相談員の処遇の改善について	相談員の身分を業務内容に見合った位置づけにして、地方公共団体(首長)に具体的な業務内容とともに示してほしい。	
31	3. (1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	<p>単にセンターを増やしたとしても消費者被害の防止・救済が飛躍的に進むとは考えがたい。高齢者の被害に対しては社会福祉協議会や地域包括支援センターなどが消費者被害防止の簡易な窓口を活用するなど、消費者被害掘り起こしのための環境を整えることが求められる。</p> <p>具体的には、高齢者の被害に対しては、社会福祉協議会や地域包括支援センター、さらには民間のケアセンター等も簡易な窓口または窓口紹介の機関になることが期待される。</p> <p>これは、新たな人員や予算が特に必要になるものではない。勿論、福祉関係者への簡単な研修は必要であろうが、困難事案は市や県の消費生活センターに繋げばよいとすれば、決して高度な知識は不要であると思われる。</p>	個人
		重複あっせんに減少させ、相談員の負担を軽減させるため、都道府県で情報を集約し、同一事業者に対しての被害届出数が10件を超える時点で都道府県で適切な指導・処分をするか、各相談員の対応方法を統一化すべき。	
	3. (2)法執行の強化	都道府県は知事の有する行政権限を適切に行使して、行政指導・処分、消費者への情報提供をするべき。	
	総論	1 プランから一歩踏み込んで、「中央と地方の消費者行政推進へ向けた一体的・連携的組織改革の必要性」を記載すべき。「地方の組織改革」こそ必要であって、それについて消費者庁がなすべきことは何か、その柱を盛り込むべきではないかと思えます。	
	総論	2 国民生活センターの役割は、地方消費者行政との関連では、「相談体制整備への支援」「テスト業務への支援」「啓発活動への支援」など、関連分野が極めて多いが、不十分な分野もあります。中でも、「商品テスト・原因究明」の分野は、「事故情報の一元化」に関連するだけに慎重な検討が必要です。実際、国民生活センターの機能を強化するだけでは「事故情報の一元化」は不十分なままです。そのような分野を記載した箇所では、今後の検討の方向性を見据えつつ、記載内容を修正しておく必要があると考えます。	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
32	総論	3 消費者行政への参加について、全国の自治体が「消費者からの申出制度」を整備することが必要です。この「参加」について、制度的保証を記載することが重要と思います。	団体
	3. 主なテーマごとの「地方への期待」と「消費者庁の取組み」	<ul style="list-style-type: none"> ・横断的な場づくりだけではない組織改革の必要性を「地方への期待」の中に、自治体ごとの「推進本部」などの設置に伴い、「組織改革の実現」を明確にした「地方への期待」を盛り込んでください。 ・「安全」「取引」「表示」及び「執行」の分野についての一元化の必要性を盛り込み、創意工夫を期待していることを記載してください。この点に関する「消費者庁の取組み」として必要な法制度の改正、権限委譲などの制度の改善、予算面による支援、人員の派遣等の検討などを明記してください。 	
	3. (5)①地域にける連携・地域を越えた連携・国との連携の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターの位置付け・あり方の検討を国民生活センターによる支援措置に関して、「消費者庁としての取組み」として、独立行政法人である同センターの位置付けの見直し・検討の方向性を記載してください。 ・「消費者庁としての取組み」として、「国民生活センターや製品評価技術基盤機構(NITE)」などそれぞれの原因究明・テスト機関の機能を踏まえた実効性のある仕組みの創設」と明記してください。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・日本版スーパーコンプレインツ(申出制度)の導入・整備を消費者庁に「地方協力課」を設置することに伴い、自治体からの申出について調査・検討し、政策に反映させることを保証した制度の導入を盛り込んでください。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・消費者・市民ネットワークの整備と政策決定過程への参加の保証を消費者・市民団体、環境NGO、高齢者団体、乳幼児関連団体、障がい者団体、各種被害者救済団体等、地域で活動する自主的団体について、消費者行政をめぐる情報提供を積極的に実施し、当該団体が意見を表明する機会を保証するなど、行政と消費者・市民団体のネットワークの構築が求められます。それら意見が政策に直接反映されるように、政策決定過程への参加を保証するための必要な措置を盛り込んだ制度の検討を「地方への期待」として明記してください。 この点についての「消費者庁の取組み」として、「消費者基本計画」との整合性を踏まえ、地方との連携、消費者団体等との連携のあり方、その検討の推進として盛り込んでください。 	
	3. (1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	<ul style="list-style-type: none"> ・小規模な自治体が他自治体に相談業務を委託することの問題について広域的な連携の事例がありますが、他市に相談業務を委託してしまうと、委託した自治体の消費生活行政は著しく衰弱してしまうこととです。 消費生活相談と啓発は消費者行政の両輪といわれますが、相談窓口を持っていない自治体は、どのような相談があるかも把握できず、したがって啓発を行うことはほぼ不可能です。 県では毎月、苦情担当者会議等の県・市町村との会議を開催していますが、他の自治体に相談業務を委託した市町はほとんど参加していないのが実態で、消費生活に関する情報を得ることができず、消費者行政が著しく後退していくこととなります。以上のことから、小規模な自治体であっても他市に委託することなく、週5日の1日でも自らの自治体で相談窓口を持つことの重要性を痛感しています。その上で、事例にもあるように身近な市町との連携が必要と思います。 	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
	3. (1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	<p>・小規模な自治体に向けた消費生活担当の実態把握と支援 消費者庁が発足し、新たな消費者行政を踏み出したことを踏まえ、小規模な自治体でも専任の職員が配置されるよう、当該自治体の努力に任せるのではなく、国として適切な支援や制度を考えるべきと思います。</p>	
	3. (1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	<p>・基礎自治体の役割の重視と支援 悪質な住宅リフォームトラブルや金融商品の詐欺的トラブルにみられるように高齢者の消費者トラブルは深刻になっています。また、消費生活センターの大奥が多重債務者相談窓口としても機能しています。 以上のように、ここ数年で発生した消費者問題に対応すべく努力した基礎自治体は、都道府県の消費生活センターとは異なった、住民のより身近なきめ細かい機能を発揮しているのではないかと思います。 今後、基礎自治体の役割はさらに重要になっていくと思われます。各自治体の努力に任せることなく、国からの基礎自治体への支援が必要であると痛感しています。</p>	
	3. (1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	<p>・多重債務問題の相談窓口導入について思うこと 平成19年度、金融庁は全国自治体に多重債務者の相談窓口の整備促進を要請、窓口の1つとして消費生活センターが含まれたことから、消費生活センターの多くが多重債務者相談窓口としても機能しています。 しかし、多重債務相談は一般的な消費生活相談と異なり、「明日の生活を何とかしなければ生命も危うい」ような深刻な相談も含まれています。法律家への紹介によって終了するという単純なものばかりではありません。担当職員・相談員の時間的・精神的負担は非常に大きいものとなっています。なんら財政的支援のないまま、多重債務相談窓口の整備を基礎自治体に導入したことの問題を日頃感じているものです。 また、別紙先進的な取り組み事例集より、盛岡市(岩手県)において、今後の課題「市職員の更なる意識喚起と多重債務者問題というよりは、むしろ貧困対策そのものへと問題が変質しつつあることにどう対応していくのか」という言葉に同調するものです。このことは基礎自治体特に消費生活センターの努力で解決できるものではなく、盛岡市の課題を重く受け止めていただきたいと思っています。</p>	
33	3. (1)② 都道府県の消費生活センターの機能	<p>・「センターオブセンターズ」としての機能を について 記載されているとおり、都道府県の消費生活センターが「センターオブセンターズ」としての機能を持ち、市町への支援、高度で専門的な相談処理を行うことに賛成です。 しかし都道府県のセンターといえども相談員数が不足している自治体も多く、少なくとも寄せられる相談件数を十分検討・斡旋できる職員・相談員数の配置は最低限必要と思います。</p>	個人
	3. (1)② 都道府県の消費生活センターの機能	<p>・「商品テスト」の機能の充実を この10年、全国的にみても消費生活センターは消費者行政予算の削減の動きの中で、契約問題に重点が置かれ、設備の維持等、費用のかかる分野は真っ先に削減され、製品の安全の視点がおそろかになっていたのではないかと思います。製品の安全性の問題が多発し、またその重要性が叫ばれる中、当時の「商品テスト」施設の存在の大きさを痛感しています。大がかりな設備を維持することはコスト的に不可能であれば、簡易なものに限定するなど、身近な問題に対応可能な都道府県における商品テスト機能をすすめていただきたい。そして、国民生活センター、niteとの連携により、商品テスト機能の充実をすすめていただきたいと思っています。</p>	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
	3. (1)② 都道府県の消費生活センターの機能	都道府県消費生活センターの機能強化 の為に、「基金」の運用について、検討・整理を強く要望いたします。 現在の「基金」については、3年間の限定であること、人件費面で使い勝手の悪いことなど、多方面からその問題点が指摘されています。センター機能強化のために、期間限定でない、使い勝手の良い新たな制度を作っていただくことを強く要望いたします。	
	3. (2) 法執行の強化	記載されているとおり、法執行を積極的に行っていただくためには法執行を担う人材の強化が最も必要と思います。しかし、法執行に携わっている職員は数人で激務に耐えているというのが現状のようです。法執行を担う職員の人材強化について、都道府県に対して「期待する」に止まらず、強くすすめていただきたいと思います。	
	3. (3) 相談員の処遇の改善について	・業務の内容にあった、経験が反映される報酬の改善を 相談員の処遇の問題は、首長のリーダーシップに期待するのではなく、記載の通り、国として法制度の見直しを早急に行って頂きたい。また、当面の問題として相談員の処遇に関して「基金」の活用をお願いします。 一方、相談員の声には「家庭があるので・・・」「高齢でPIO-NETの入力困難・・・」などの記載がありますが、相談員は職業人としての意識を高める必要があります。	
	3. (4)② 職員の研修の充実と「キャリアパス」の構築	消費生活センターの担当職員は、記載の通り、相談員に対するサポート、高い専門性は必須であり、そのために長期の在職が必要と思います。個人の希望に任せるという不安定な状態ではなく、制度的な構築の検討を早急をお願いしたいと思います。	
	3. (5)① 地域における連携・地域を越えた連携・国との連携の強化	一般の方々を対象にした啓発活動も重要と思いますが、学校における消費者教育はより重要と思われます。消費者庁から教育委員会、学校関係者等への一層の働きかけをお願いします。	
	2. (3)① 地域における「ヒト」「人材」	①相談体制の充実に向けて「人材」が重要であることは指摘の通りであり、その資質の向上や処遇改善等について期待している。 ②その上で、消費者センター・相談窓口の新增設や相談員の資質向上の取組みに際して ・各地域・各相談員の資質、スキルが平準化され、消費者対応、事業者への要求、法執行に地域差や個人差が生じないよう十分な研修等を実施してほしい。 ・法執行に向けた調査・分析を行う際は、各種法令（JIS、JAS等）や公的基準に基づいた試験を基に判断ができるような体制づくりをお願いしたい。	
	3. (1)① 市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	○被害回復から生活再建まで基礎自治体の「総合力」での対応を について ①相談員が消費者から相談を受け、自治体としてあっせんや被害の救済を行うに当たっては、事業者に対しても公平に意見を求めている。②あっせんや被害の救済について、具体的なステップと方法を踏むかについて公開していただきたい。 ③事業者が上記の行為に疑問や意見のある場合、公平に判断する機能や機会を設けていただきたい。	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
34	3. (1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	<p>○中期的な対策として、相談体制の法制度上の位置づけの在り方を集中的に検討・整理します について</p> <p>①相談体制としては消費者安全法第1条及び第8条により消費生活センターを都道府県においては必置、市町村においては設置する努力義務があると理解しています。</p> <p>②その上で、「相談体制を法制度的に位置付ける」とは、消費者庁・公正取引委員会・他府省との連携・協力も踏まえ具体的にどのようなことが明確にしていきたい。</p> <p>③さらに、その法制度上位置付けることにおいて相談員の役割を検討するのであれば、適切な事実確認と公正な立場に徹することを念頭にその役割と責任を検討していただきたい。</p>	団体
	3. (2)① 法執行を担う体制整備と人材強化	<p>○執行を担う職員の配置と専任化 について</p> <p>①相談体制の充実に向けて、「人材」が重要であることは指摘の通りであり、その資質の向上や処遇の改善等について期待している。</p> <p>②その上で、消費生活センター・相談窓口の新增設や相談員の資質向上の取組み実施に際しては以下の点に留意していただきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各地域・各相談員の資質、スキルが平準化され、消費者対応、事業者への要求、法執行に地域差や個人差が生じないよう十分な研修等を実施していただきたい。 ・法執行に向けた調査・分析を行う際は、各種法令(JIS, JAS等)や公的基準に基づいた試験を基に判断ができるような体制づくりをお願いしたい。 	
	3. (2)② 国と地方などの連携の強化	<p>○連携のための場づくりに取り組みます について</p> <p>「食品表示監視委員会」について、47都道府県の協議会における対応が法令に則して公平・公正に行われることを要望するとともに、食品表示110番他の行政機関等との関係・整合についても明確にしていきたい。</p>	
	3. (3)③執務環境の改善	<p>○担当幹部や担当職員による相談員との連携の更なる強化を について</p> <p>相談員は一般的に週1～2日程度の勤務の状況が多く、不在の場合、翌週まで持ち越されるケースが見受けられる。</p> <p>このような状況を改善するためにも担当幹部や担当職員による相談員との連携を密にし、相談員不在時には代行者が相談業務を引き継ぐ等の体制の構築をお願いしたい。</p>	
35	3. (3)② 研修への参加の確保と研修の充実	<p>消費生活相談員の研修は、都道府県ごとの研修を充実させるか、東京地区で行う場合は都心に近い会場で行っていただきたい。</p> <p>全国的な研修を行うなら、相模原ばかりでなく、交通の便利な研修会場を使ってほしいです。</p>	個人
36	3. (5)①地域の関係団体との連携・協力	<p>(5)①地域の関係団体との連携・協力において、消費者団体などとの連携の必要性が書かれていますが、消費者庁の役割に消費者団体への支援(人的・金銭的)を積極的に行うように明記してください。</p>	個人
	2. 基本的な考え方(3)充実・強化のための視点	<p>1. 地域における「参加」「連携」の促進策を盛り込んでください。</p> <p>地域の消費者団体が参加しやすい仕組みや参加するための支援(例えば通信費や交通費などの支援)が必要であることも明記してください。</p>	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
37	2. 基本的な考え方(3)充実・強化のための視点	2. 国と地方の双方向性がうたわれていますが、国がすることと国民生活センターが分担することを明確にしてください。その上で、地方との双方向性をどのように担保するかものべてほしいものです。	団体
	3. (5)④国と地方のネットワーク強化	3. 事故情報の一元化も地方消費者行政に求められていることを広く具体的に示してください。	
	3. (2)①法執行を担う体制整備と人材強化	4. 地方での法執行が行いやすくなるような、制度設計を行い必要な法律改正を検討してください。	
	3. (5)⑤テスト機関との連携	5. 事故原因分析や不当表示など消費者相談や消費者教育に必要な科学的な試験や調査のできる機関との連携を深めることも地方消費者行政への大きな支援になると思えます。このような外部機関のリストアップを行い、連携を進めることも盛り込んでください。	
	3. (5)③消費者教育・啓発活動の展開	6. 第1次的な消費者相談や消費者教育、消費者問題のクローズアップ化に多くの地域消費者団体は取組んでいます。活動を促進させるための支援策を盛り込んでください。	
38	1. (2)本「プラン」の策定の趣旨・目的	当面の3年間においても消費者団体の支援は必須であるとともに、4年目以降の施策を検討する際にも念頭におくべきである。	団体
	2. (3)③国と地方の「双方向性」	「双方向性」を円滑に推進するための全国的なネットワーク体制などの基盤づくりを国が責任をもって行うべきであり、このような考え方に立ってプランを作成すべきである。	
	3. 主なテーマごとの「地方への期待」と「消費者庁の取組み」	国として都道府県又は市町村の消費生活センターとしての機能等について、スタート時点から本来あるべき姿まで、段階的に示すべきではないか。 また、消費者庁の取組みについても(独)国民生活センターだけではなく、都道府県や市町村との消費者団体等との連携協力も検討すべきではないか。	
	3. (1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	小規模自治体の相談窓口の広域対応を推進するに当たっては、国が中心自治体への財政的支援策を検討し、推進を図るべきである。	
	3. (1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	基金が消費者行政全般に活用できるよう全面的な見直しを行うとともに、3年間という期間限定をせず、地方公共団体等の取組み状況等を勘案して期間延長を行うなど活性化基金の制約を緩和すべきである。	
	3. (2)法執行の強化	悪質事業者に対する被害防止の観点から情報を消費者庁が一元的に集約し、全国的に波及する問題については、消費者庁が行政指導し都道府県の枠を超えて効力が及ぶ一元化した体制を構築すべきである。	
	3. (3)①身分、報酬、期間など雇用形態・勤務体系の改善	指定管理者が雇用しなければならない相談員の処遇改善については、財政状況が厳しく難しい状況であるため、消費者庁が一定の改善基準等を示し、それに必要な財政支援等について具体的に示すことが必要ではないかと考える。	
	3. (3)②研修への参加の確保と研修の充実	これまで研修事業を実施し、相談員等の人材育成に実績を有する消費者団体との連携・協力も検討すべきでと考える。	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
	3. (5) 地域における連携・国との連携強化の課題	消費者教育を徹底させるためには、国がEUのように消費者教育のテキスト(ヨーロッパ消費者ダイアリーと同様のテキスト)を編纂し、消費者教育を小中高で体系化したうえで、必修の教科として位置付けるべきである。	
	3. (5) 地域における連携・国との連携強化の課題	地方自治体と地方消費者団体が連携した消費者教育・啓発の積極的取組の推進を図るための指針を検討すべきである。	
	3. (5)⑤テスト機関との連携	<p>消費生活相談の原因究明テストは、単に、基準に適合しているか否かのテストだけでは解決しない。 消費者がしようした結果、規格・基準以外のところで不具合や事故が発生するケースが多いため、苦情処理に係わる技術者は消費者目線に立った知識や経験が必要となるとともに、苦情の原因究明にいて、どの期間へ依頼するか判断も経験の積み重ねに大きく影響される。</p> <p>さらに、消費生活センターが消費者の立場に立った消費者行政を推進するためには、相談・商品テスト・啓発を三位一体で進めることが極めて重要であり、効果的な消費者行政の推進にもつながる。</p> <p>また、地域の消費生活センターの商品テストは国民生活センター等との連携強化を図ることで、情報の共有化を推進できるので、簡易な商品テストは各都道府県が対応できる体制を構築すべきであり、そのためにも、担当職員の資質向上に向けた研修制度の確立と、都道府県(ブロック別)の連携強化体制の構築が必要である。</p>	
39	全般	<p>1. 「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン(案)」の実現性に疑問を感じます。 その理由の一番は時間的な制約です。当面3年間(平成21~23年度)を中心とした活性化の取組みとのことですが、1年目がまもなく終了し、2年目の予算がほぼ済みかけ、3年目の予算概算が半年後に迫るこの時期に「プラン(案)」が出されても、地方自治体による消費者行政にどれほどの反映がなされるか。2番目は財政的な裏付けの問題です。4年目以降の地方消費者行政活性化基金を国としてどのように考えているのか早急に出されないと、地方自治体が腰を据えて充実・強化に取組むことは難しいものと考えます。</p>	団体
	1. (2)本「プラン」の策定の趣旨・目的	<p>2. 「プラン(案)」策定の趣旨・目的に賛同いたします。 本「プラン」を地方自治体と共有することが重要と考えますので、丁寧かつ早急な説明会の設定をお願いするとともに、上意下達ではないコミュニケーションとなることを希望します。また、説明会の実施に当たっては、地方消費者行政の充実・強化につながるよう、基礎自治体間の横の意見交換を重視したものとすることを希望します。</p>	
	3. (5)①地域の関係団体との連携・協力	<p>3. 地方自治体と地域の消費者団体・市民団体等との連携を重視した視点が必要です。 全国で取り組まれている自治体と地域の消費者団体や各種市民団体等との連携したもっと多くの事例調査を行い、「具体的事例」を記述されることを希望します。そのことにより、残り2年となった活性化基金の有効活用につながると考えます。</p>	
	総論	<p>1 地方への期待や消費者庁としての取組み等について、一覧性がある体裁にすること 強化プランを国や地方が実践的に使い込んでいくためには、それぞれの役割や課題をわかりやすくピックアップし、明確に方針決定や検証ができる体裁にすることが必要だと考えます。 本プランの中にちりばめられている「地方への期待」や「消費者庁としての取組み」等を抽出し、一目でわかるものにして下さい(本プラン案と別にダイジェスト版を作るという形が望ましいと考えます。)</p>	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
	総論	<p>2 消費者庁と国民生活センターの関係を明確にするとともに、センターに課せられた課題の実現を確実にすること プラン案では、消費者庁と国民生活センターとの関係がよくわかりません。国民生活センターの機能を最大限発揮するためにもその位置づけを明確にする必要があると考えます。また、国民生活センターに課せられた課題を実現するための予算や人員等の手当がきちんとなされるのかという点についても不安が残ります。この点についても、確実に人的・財政的な対応を行うことを明記して下さい。</p>	
	総論	<p>3 商品テストの機能の充実について、より幅広い機関との連携を支援すること 「国の試験機関の機能や、(独)国民生活センターと(独)製品評価技術基盤機構(NITE)の連携の強化を支援する」とありますが、消費者被害の商品テストや再現テストを行う第三者機関には、地方自治体や業界団体等の運営する試験・検査機関も多く存在し、貴重な情報や技術を蓄積しています。これらの機関も加えて連携を支援する必要があると思います。 また、「(独)国民生活センターを中心とするさまざまな試験検査機関などとの連携を含めた…」とあります。これをみると、すべて(独)国民生活センターがテスト機関の中核であるように読めますが、現実的には、農業や医薬品・微生物等、通信機器・電波状態などは、それぞれの専門の試験・検査機関でないとテストや試験・検査が行えないのが実態です。 消費者や消費生活センター等が各分野のテスト・試験機関に直接、依頼ができるような体制を構築し、支援して戴きたいと思います。</p>	
40	総論	<p>4 広域連携による消費生活相談の実施の際、相談窓口と本庁・本課との連携に配慮すること 地方の実情により、広域連携の方法によって消費生活相談を実施することも前向きに検討すべきだと思いますが、その際、相談窓口と各自治体の消費者行政担当の本課や関連部署とが切り離されてしまうことが危惧されます。相談窓口と各自治体の本課、或いは相談窓口と関連部署との連携は、本課の企画立案等を常に現場感覚で機能させたり、相談者に対するワンストップサービスを実現するために、大変重要なポイントです。広域連携の方法をとる場合、相談窓口と本庁・本課との連携がおろそかにならないよう、格別の配慮を行う必要があると考えます。</p>	団体
	総論	<p>5 消費者団体等に対し必要な支援を行うこと 地域での連携の強化のための支援の充実が、それぞれ謳われていますが、消費者団体等の市民団体がより活発に活動し、行政との実効的な協働関係を築いていくためには、連携の強化への支援だけでなく、国や地方が消費者団体そのものに対する積極的な支援を行っていく必要があります。またその前提として、消費者団体等の活動自体の評価と位置づけを明らかにすることも重要です。</p>	団体
	総論	<p>6 消費生活相談体制を充実させること (1)市町村の消費生活センター・相談窓口の機能を強化すること 消費者庁が地方自治体に対し、消費者行政を担う課・係の職員の専任化を要請し、その推進を強力に図ることを求めます。また、地方自治体の中には、消費者行政を担う職員が商工観光業の活性化や環境問題対策など、複合的に任務をこなさなければならないところも多々見受けられます。まずは、消費者行政のための独立した職員の確保や担当部署の設置が喫緊の課題であることを明示して下さい。 (2)消費者庁による各地の情報提供の体制を整備すること 消費者庁は、地方の消費者が自らの居住する地方自治体の消費者行政予算、人的配置、消費者行政サービス、消費者法執行実態等々について、比較考量できるための情報提供を定期的実施する体制を整備して下さい。地方消費者行政を支援する地域の消費者団体の活性化にもつながります。</p>	団体

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
	総論	<p>7 法執行と相談窓口とを密接に連携させること 悪質事業者は法執行体制の弱いところに集中して営業する臭覚を備えているようです。消費者が執行実態を簡単に確認できるよう、ハザードマップのような、視覚に訴える方策を立てることが必要です。その上で、人的資源の育成、国・都道府県・市町村との連携強化が求められます。また、国の出先機関(局)などでは、消費生活相談員が執行に協力して、相談と執行がうまくかみ合って連携がスムーズに取れているケースもあります。こうした実例を参考にしながら、消費者相談窓口と執行機能との連携を図っていくことが重要です。</p>	
	総論	<p>8 消費者庁が相談窓口等からの法解釈に関する一元的な問合せ窓口となること 相談員の法解釈に対する相談体制に関して、「関係する国の地方機関、(独)国民生活センターとの連携・協力を図りながら相談員から法解釈に関する質問を受け付ける体制を整備します」とありますが、国民生活センター等が独自で法解釈を行うことは困難です。各地の相談窓口等からの法解釈についての問い合わせに対しては、消費者庁自身が、自ら所轄し或いは関係省庁が所轄する法律の法解釈について、一元的な回答責任主体として、主導的かつ明確に対応できる態勢を構築する必要があります。地方における相談窓口の信頼確保のためにも、現場と消費者庁との密接な連携が不可欠な典型例だと考えます。</p>	
41	全般的に消費者行政充実・強化のための体制整備や人材強化が重要な課題とされる点について	<p>従来、地方自治法において自治事務とされてきた事務を、地方六団体に協議を行わず、法律により義務だけを制定し、そのコストを負うことなく新たに連携・指導をうたうこと自体が、自治体の自立・連携をうながすこのプランの目的とはなはだしく矛盾するものではないでしょうか。 消費者安全法により、国が自らの責務と考えているのであれば、まず、予算・人員を確保し、現在の基金事業を今後どう形成するのか、人の配置を可能とする新たな財源措置を講じるのが喫緊の課題です。 例えば、次のような文章でどうでしょうか。 「消費者行政の推進のためには、事業に必要な人員・予算を確保することが不可欠です。そのため、国として、消費者安全法の施行に必要な予算を確保し、各地方自治体に配布するとともに、地方自治体においても、極力消費者行政の趣旨の実現のため、さらに努力されるようお願いいたします。」</p>	個人
42	3.(3)相談員の処遇の改善(勤務体系)	<p>勤務日数について、週5日勤務ができない理由として「通勤に時間がかかるため、週5日は厳しい」「家庭があるので毎日は難しい」とありますが、これらの理由は相談員側の私的な問題に過ぎないとして、正しく状況を理解されない恐れがあります。相談員の仕事は、プラン(案)の中にも記載がある通り、様々なストレスを受けています。 このような状況下、「心身の休養日が必要であり、苦情相談に5日連続で対応するのは厳しい」と感じています。 また、相談員としての巾を拡げるため、「より深い専門的な勉強や対外活動、消費者啓発に充てる時間を確保したい」と望む相談員もいます。以上のような理由の追加記載について、ご検討をお願いいたします。</p>	個人

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
43	2. (1) 地方消費者行政における国と地方	<p>「地方消費者行政は『地方自治』そのものである」と書かれていますが、地方の財政的疲弊の現状では消費者センターの新設や相談員の増員など地方消費者行政の活性化は困難であることから、3年間の基金が国の支援策として出てきたと理解しています。</p> <p>しかし、「地方自治」であるため、現状の相談員の処遇改善や地方消費者行政職員の増員について基金は活用できないという課題が解決されていません。</p> <p>地方の事務であるとしても、現状の相談員の定数(人口あたりの人数など)や処遇等の具体的なガイドラインを国が示すこととともに、例えば、食品衛生監視員のように定数に応じた財政的支援が必要と考えられます。</p> <p>「4年目以降を見通した施策の在り方」について消費者委員会で検討されるとのことですが、上記の課題についても消費者庁から委員会へ提案することにより具体的に検討されることを期待します。</p>	地方公共団体
	3. (2)① 法執行の強化	<p>都道府県が事業者に処分を行ったとしても、その処分の効力は都道府県域内に止まっており、県域外においては今までどおりの違反(疑い)行為や営業が可能であるため、行政処分としての抑止効果はあがりにくいと思われます。この点、国の行政処分は全国に及ぶため、一都道府県にとどまらず、複数の都道府県で違法行為が見られる場合は、都道府県と国との共同処分など一都道府県で行った行政処分の効果が全国に及ぶ仕組みを構築できないか検討をお願いしたい。</p>	
	3. (1)① 市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	<p>広域的対応をする市町村の窓口を持続性のあるものにするためには、専門的な支援が必要ですが、県や他の市町村には必ずしもその余裕はありません。消費者庁主体でベテランの相談員をある程度長期的に派遣する、あるいは、国民生活センターが現在実施している「巡回相談」を拡充するなど、積極的な支援をお願いしたい。</p>	
	3. (1)② 都道府県の消費生活センターの機能、3. (5)⑤ テスト機能との連携	<p>国単位では、商品テストへのきめ細かな対応は困難である中、消費者ニーズに応えるためには、地方にも商品事故にかかる「商品テスト」ができる体制が必要です。このため近畿府県といったブロック単位で商品テストが実施できる機関(例えば国民生活センターの支所等)を設置する必要があるのではないかと考えます。</p> <p>他のテストができる機関との連携については、設置目的の相違や、地理的な問題等必ずしも連携しやすい状況にないのが現状であり、個々の苦情に伴うテストをこれらの機関で平常的に受け入れる状況にはありません。地方で利用しやすい制度の仕組みを構築していただきたい。</p>	
	3. (4)② 職員の研修の充実と「キャリアパス」の構築	<p>職員の専門性の向上については、相談員等の資格取得など具体的な目標を設定されているのかどうかを知りたいと思います。</p> <p>また、消費者行政職員のレベルアップのための研修については、東京周辺のみで開催になると地方からの出張経費や日程等参加しづらい状況に鑑みて、地方開催や開催回数さらには開催日程等検討いただき、地方の職員が参加しやすい形での充実を検討していただきたい。</p> <p>基金の運用については、研修事業を行うには、講師の謝礼と旅費という直接的な経費だけでなく、打合せのための職員の旅費、会場費など事務経費も必要であり、これらの経費についても基金からの支出を認めていただきたいと思います。</p>	
	3. (1)② 都道府県の消費生活センターの機能	<p>地方への期待としてセンターオブセンターズの機能を持つとされていますが、法で必置とされている都道府県の消費生活センターのプロトタイプ(人員、設備配置基準等)を具体的に示していただきたい。</p> <p>特に現状では、地方間で格差のある商品テスト機能についてもその要否等を明確にしていきたい。</p>	
		<p>そもそも、意見・提案の募集期間が短いと思います。少なくとも1ヶ月間とする様をお願いします。</p>	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
44	3. (1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	市町村の機能は、地域の人口や生活圏等の地域の実情を考慮した多様なあり方を検討してください。一定の人口規模による設置基準は必要と思われますが、過疎地や高齢化地域では、TEL相談や郵便局、JA等の公共的施設や福祉介護員を窓口とする“見守り”役等の設置、来てもらうのではなく、“出張相談”の設置等も必要です。	団体
		地方こそタテ割りを拝したヨコ串での推進、総合行政が求められるところですが、そうなっていません。「プラン」に食の安全安心の確保推進課題も加えて、総合的な消費者行政の推進をして下さい。	
45	3. (3)相談員の処遇の改善	相談員の身分の不安定さは、地方消費者相談体制弱体化につながります。よりよい人材を長く現場に留め、力量豊かに成長させるために、早急に、地方公共団体が相談員の任期制雇用を厳格に運用しようとする、外部委託に移行しようとするの流れを押しとどめてください。消費生活相談員の雇い止めのない雇用と、地方公共団体が消費生活相談員を直接雇用することを国の方針としていただきたいと希望しております。	個人
46	3. (3)①身分、報酬、期間など雇用形態・勤務体系の改善	交付税措置では報酬が150万円から300万円に増額される様になっていますが、きちんと地方自治体が報酬の増額を行なうように指導・監督をおこなってください。 また、雇用についても仕事自体は年度で切れるものではないのに雇用だけが年度で細切れにされることについて問題があると思います。消費者庁の強い指導をお願いします。	個人
全般		現在の国民生活センターでは、地方自治体の消費生活センターのセンターオブセンターとして位置づけることは無理があります。また、安易に従来の流れから国民生活センターをセンターオブセンターとすることは地方自治体の主体性を損ねることにもなりかねません。あらためて、消費者庁と国民生活センターとの関係を整理し、国民生活センターの担うべき業務を明確にし、将来のあるべき姿を検討いただくよう要請します。	
2. 基本的な考え方		○ まず地方自治体ごとの消費者行政施策の実態を整理し、国と地方の関係の整理、国と地方の双方向性の更なる構築、人的交流、また、地方自治体間の情報及び人的交流等についても検討することが重要と考えます。そういった意味では消費者庁は地方自治体に関しては、地方自治体トップへの啓発・働きかけは是非現状以上に行なって行くと同時に、司令塔というよりはハブ的役割を担う立場での推進・関与が求められるのではないのでしょうか。	
2. 基本的な考え方		○ 地方自治体に事故情報が入った後の対応について明確な指針が示されておらず、現場での対応が混乱している場面が見受けられます。消費生活用製品安全法のように明確に、誰に、どういう事故報告義務があり、どういうタイミングで情報を提供するのか明確な指針の提示を要請します。また、その結果の情報の共有と双方向性の重要性についても配慮が必要です。	
		○ 相談員の英知と、熱意で相談対応を図り、個別救済に取り組んでも解決困難事案というのがあります。そういう事態に陥った時に、解決に向けてADR機関との連携もまた、効果を発揮すると思えます。ADR機関の取組み情報などの提供も視野に入れるべきと考えます。 また、民間において「相談→あっせん→認証ADR」を実施している機関もあり、そういう機関と地方自治体との連携も重要となっており、地方消費者行政の充実・強化のためのプランに組み込むべきと考えます。	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
47	3. (1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	消費者庁は、地方自治体に対し、消費者行政を担う課・係の職員の専任化を要請し指導を徹底することを求めます。地方自治体の中には、消費者行政を担う職員が環境、住民サービス、公民館活動など、複合的に任務をこなさなければならないという状況もあります。まずは、消費者行政のための独立した職員の確保、担当部署の設置が喫緊の課題であることを指導して下さい。	団体
	3. (1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	消費者庁は地方の消費者が自らの居住する地方自治体の消費者行政予算、人的配置、消費者行政サービス、消費者法執行実態等々について、比較考慮できる情報提供を定期的に実施する体制を整備して下さい。	
	3. (1)② 都道府県の消費生活センターの機能	「商品テスト」の機能の充実とテスト機関の連携について 「国の試験機関の機能や、(独)国民生活センター、(独)製品評価技術基盤機構(NITE)の連携の強化を支援する」とありますが、連携強化は重要ではありますが、消費者被害の商品テストや再現テストを行なう第三者機関として、地方自治体や業界団体の運営する試験・検査機関も多く存在し、貴重な情報や技術の保持・蓄積があります。現に消費生活センターの相談員との情報交換なども前向きに実施されております。これらの機関との連携強化も視野に入れるべきであり、これらの機関が地方消費者行政を側面から支援してきた実績も看過できません。現実に関心をもって果敢に暮らしの安全に寄与している機関を活かし、オールジャパンとして官民あげて課題に対応する姿勢を明確に示して下さい。	
	3. (1)② 都道府県の消費生活センターの機能	「(独)国民生活センター、を中心とするさまざまな試験検査機関などとの連携を含め…」と(独)国民生活センターがテスト機関の中核、一義的位置づけに読めますが、現実的には農業、医薬品、微生物、通信機器、電波関連など、それぞれの専門の試験・検査機関でないとテストや試験・検査が実施できないのが実情です。各検査機関の専門性を評価し、「暮らしの安全の取り組み」という面からも消費者庁はこれらの各分野のテスト・試験機関に消費者及び消費生活センター等が直接依頼出来るような関係性の構築、体制整備、支援を行なうよう期待します。	
	3. (2) 法執行の強化	悪質事業者は法執行体制の弱いところに集中営業する臭覚を備えているようです。執行実態が消費者に確認できるハザードマップのような視覚に訴える方策を立てることが必要です。その上で人的資源の育成、国、都道府県、市町村との連携強化が求められます。また、国の出先、局などでは、消費生活相談員が執行も実施して相談と執行がうまくかみ合っており、連携がスムーズに取れているケースもあります。何よりも執行強化を求める第一歩は独立した消費者行政担当窓口の開設です。	
	3. (3) 相談員の処遇の改善	相談員の処遇については、幅広く相談員の実態の把握につとめ、網羅されたことに評価をするものです。但し、その結果どうい対応が望ましいかは、個々の地方公共団体の体力や消費者行政政策ともあいまって問題の解消は難しいこともまた事実だと認識します。ただ、先進的取り組みの中に、行政がNPOや消費者団体に委託して成果をあげている事例の掲載がないことを残念に思います。消費者相談は非常に高度な法律知識、幅広い消費者問題の知見、そして、なにより、相談を聞き分ける真摯で暖かな人間性、暮らしの安全を担うという高邁な熱意が必要です。したがって、地方自治体の首長が交代すると、消費者相談の対応が変わってしまうという極めて政治的要素を排除するという意味からも、第三者的専門家団体としての委託相談体制が自治体と協働の効果を発揮している事例も多くなっております。そういった効果的体制も視野に入れる自治体が増加することもまた、方向性として否定すべきものではありません。地方自治体の選択の一助としての情報提供が望まれます。	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
	3. (3) 相談員の処遇の改善	相談員の勤務体制としては、フルタイムの勤務を望む者のみではありません。2日、3日の勤務でその余は消費者啓発活動、あるいは相談現場からの声をしっかりと社会に還元する意図をもって消費者団体活動に勤しみたいと願う者等々、消費生活コンサルタント、消費生活専門相談員、消費生活アドバイザーという専門的知見をもった資格者としてのどのような相談体制を望むか、個々人の要望に則ったきめ細かい対応が望まれます。	
	3. (3) ③ 執務環境の改善	相談員の法解釈に対する相談体制として、「関係する国の地方機関、(独)国民生活センターとの連携・協力を図りながら相談員から法解釈に関する質問を受け付ける体制を整備します」とありますが、独立行政法人の国民生活センターが独自で法解釈を行なうことは困難というより出来ないと考えべきです。各地の相談窓口等からの法解釈についての問い合わせに対しては、消費費庁自身が自ら所管しあるいは関係省庁が所管する法律の法解釈について、一元的な回答責任主体として主導的かつ明確に対応できる態勢を構築する必要があります。	
	3. (3) 相談員の処遇の改善	相談員の研修講座について、(独)国民生活センターとの連携・協力のもと相談員を対象とする専門事例研修を充実するとの表記がありますが、必ずしも事例研修は(独)国民生活センターとの関係のみならず、様々な機関、NITE、FAMIC等々、との連携・協力が不可欠です。消費者庁が消費者庁たる所以を発揮できる協力体制です。国民生活センターのみへの依存関係は旧態依然の思考に陥ります。また、地方の都道府県単位の研修講座のレベルの高さも定評があります。加えて、市町村における独立した研修の企画の経験不足を補う形で消費者団体が寄与する講座シリーズなども効果を発揮しております。そういった、各地における自主的な研修への支援が消費者庁には求められるし、その結果の効果をデータベース化して更なる研修素材としての自治体への情報提供が今後多くの自治体及び相談員への研修の相乗効果となって反映されるものと期待します。	
	3. (5) ② 「参加型」活動の展開	消費者団体等が活発に活動を展開し、行政との協働関係を築いていくためには連携の強化支援のみならず、国や地方が消費者団体そのものに対する積極的支援を実施する必要があります。「基金」の活用の在り方など、支援の方策について検討するとの表明がなされていますが、喫緊の課題として取り組むよう要請します。公益的活動を実施している消費者団体への支援は結果的に、社会の安全のインフラ整備ともなり、「基金」の活きた使途になるとも期待されます。	
48	3. (5) ③ 消費者教育・啓発活動の展開	消費者庁の役割として関係団体、関係府省への働きかけが急がれると思います。また、消費者教育プログラムの提案を関係団体との協力で開発するなど、消費者教育の重要性に気付いたところが実践的に学習できる環境やツールを整えることも必要です。プランには具体案の記述はありませんが、計画があれば書き込まれた方がよいと思います。	個人
3. (5) ③ 消費者教育・啓発活動の展開	授業で使えるゲームソフトや、若年層の消費者被害の実例をミニシアターや寸劇に仕立てたツール、若年層の相談窓口の設置と周知、など未然防止と被害解決のためのより具体的な対策は消費者庁の「期待」だけでも、自治体単体だけでも進まないと思いますので、地方消費者行政間を始め、あらゆる連携の中で進められるよう連絡会の場の提起なども検討していただければと思います。		
	事例は、都都市町村単位で紹介されていますが、先導的事例集の紹介のように「……と連携した××県の事例」というように、できれば内容にふれられた方が読みやすいように思います。		

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
49	3、(3)② 研修への参加の確保と研修の充実③執務環境の改善	活性化基金が3年になっているため現場は改善しようにもためらっているのではないかと。長期的な視点で予算確保が必要	個人
50	2、(3)① 地域における「ヒト」「人材」②地域における「参加」「連携」	巡回相談員の募集について、自治体に巡回相談員募集の案内が届いているが、他へ派遣する余裕はありません。余裕があると判断した場合は、当然相談員を減らすこととなります。アドバイザーコンサルト協会や全国消費生活相談員協会に届ければ、経験豊かな人材を期待できると思います。	個人
	3、(2)① 法執行を担う体制整備と人材強化	都道府県で、相談業務を外部委託している場合、相談業務に携わらないため、迅速なほう執行に繋がらない状況があると危惧しています。また、省庁の担当者によっては、法の解釈の説明をされるのみということがあります。「被疑事案申告制度」等を設けることで、速やかな法執行につなげていただきたい。	
	3、(3) 相談員の処遇の改善	専門職として蓄積された経験が生かせるよう「任期無し短時間勤務職員制度」の創設が必要と思います。各自治体に相談窓口の設置を義務付けるとともに、疲弊している自治体には国の経済的支援を望みます。	
		国民生活センターは、過去には自動車などのテストもあったようで、たいへん頼りになる存在でした。消費者庁の中核として位置づけ、今後第三者機関として商品テストを担っていただくことを期待します。	
	2、(3)③ 国と地方の「双方向性」	一元化された情報を基礎として行われた国による調査や分析に係る情報、注意喚起や法執行に係る情報などが適切なタイミングで提供されること、必要や求めに応じて容易に入手できることなど、国と地方の「双方向性」の関係を展開する具体策を早急に望みます。	
	3、(1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	地方での研修の充実はもちろん、今年度から実施している相談の専門家による市町への「巡回指導」の充実には、効果的に取組みにするための具体策が必要です。	
	3、(1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	相談件数だけが相談の「現場」の実情を現わしているものではなく、相談内容の複雑化・高度化・長期化も踏まえて、相談体制が整備されていくことが不可欠です。このため、1件当たりにかかる時間、主な分野での特性など、消費生活相談に関する現状について、(独)国民生活センターとも連携・協力し、分析を深め、相談体制の強化のために必要かつ効果的な体制の在り方を整備しますと示されたことを評価します。	
	3、(1)② 都道府県の消費生活センターの機能	(独)国民生活センターの「商品テスト」の機能の充実を図るとともに、地方公共団体において実施されたテストの情報・結果の共有化を進めるなど、「商品テスト」に関するネットワークの強化の体制を早急に望みます。	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
51	3. (1)③ 実情に応じた都道府県と市町村の連携	警察、病院、教育委員会なども含め、管内の幅広い関係機関が、緊密に連携し、一体となって消費者行政を推進できる体制の整備が示されたことを評価しますが、地方への期待だけでは実現は不可能です。消費者庁が各機関と地方消費者行政が緊密な連携を図れるよう、適切な指導が不可欠です。	団体
	3. (3)相談員の処遇の改善について	消費生活相談が、高度な専門性を求められる業務にも係わらず、消費生活相談員の待遇の基準になっているのは、一般的な非常勤嘱託職員と同じ基準です。 法令など制度面の見直しによって、相談員の待遇の基準を設ける等、どの自治体の相談員も待遇に大きな格差がないよう、早急に消費者庁の取組みを切望します。 特に首都圏において、自治体による格差が大きく、処遇が確保されている自治体に相談員が移動すれば、処遇の確保が遅れている自治体は、ベテラン相談員の空洞化も推測されます。また、相談員の配置基準も自治体間格差が大きい現状を踏まえると、消費者庁の取組みとして、相談員の配置基準を設けることも必要だと思われます。	
	3. (3)①身分、報酬、期間など雇用形態・勤務体系の改善	当面の対策としては、首長のリーダーシップによって相談員の知識や経験を活かす雇用形態・勤務体系へと改善していくことを強く期待しますとされたことには問題があります。 相談員の処遇について、地方公共団体の首長のリーダーシップに一任されていることが相談員処遇の格差を生んでいると考えます。地方公共団体の財政は、逼迫している自治体が大半だと思われます。そのような状況下で、消費者相談の重要性を本当に理解し、対策に取り組む首長ばかりとは言えません。 消費者相談が消費者行政の根幹であり、消費者の安全で安心できる消費生活の確保に不可欠と捉え、地方公共団体の責務であるという法制度の整備も含めた取組みを要望します。	
	3. (3)①身分、報酬、期間など雇用形態・勤務体系の改善	「基金」の運用について、改めて検討し、整理し、当面の措置として必要な措置を講じることとされますでしたが、早急に具体的な論点例示を要望します。 基金で相談員処遇の工夫に取り組む自治体は少ないと思われます。基金が相談員処遇改善に容易に利用出来るような運用の検討を要望します。一方、活性化計画の策定・運用や制度変更による負担や、基金終了後の財政的な不安により、消費者行政に対し積極的に踏み出せない地方自治体が多い状況を鑑みると、「プラン(案)」の提案の内容を自治体の積極に取組めるような具体的な事例を豊富に提示することが不可欠です。自治体が「プラン(案)」3年後にも期待を持てるような内容にすることが重要と考えます。	
	3. (3)③執務環境の改善	22年度からPIO-NETが新システムに移行することが決定しています。しかし、現在のシステムでは、相談員の検索の仕方により、本当に検索したい事例に到達しない場合も見受けられます。膨大なPIO-NET情報の中から、キーワード等で容易に検索可能になるような改善が望まれます。また、国民生活センターや消費者庁の情報が、相談に確実、かつ迅速に活用できるためには、やはり、相談員一人一人が使うパソコンが、PIO-NET検索だけでなく、インターネット検索も出来るように改善されることが必要だと思います。	
	3. (3)③執務環境の改善	受けた相談を解決するためには、法律の運用解釈を、所管省庁に確認することが必要となる場面も多くなっています。弁護士等の法律家の解釈だけでは、確信的に法律の隙間を狙ったような悪質な事業者を説得させる効果はありません。 また、所管省庁に相談員が直接解釈を求めるシステムが構築していないと、フィルターがかかった質問では、正確な法解釈が求められないことも懸念されます。 消費者法それぞれの担当官の配置の強化を図っていただき、是非相談員が直接法解釈の質問が出来る体制の整備を要望します。	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
		<p>今後「プラン(案)」の具体化を進めるにあたっては、地方自治体の首長に消費者行政の重要性を訴え、政策の優先順位が確実に高められるような働きかけが重要です。また、消費者行政担当者に説明する際には、国としても真摯にこれまでの施策の振り返りを行い自治体とコミュニケーションするとともに、「集中育成・強化期間」後の4年目以降も含め、国は引き続き率先して地方消費者行政強化に取り組む姿勢を示し、地方自治体が前向きに地方消費者行政に取り組めるような説明が必要と考えます。</p>	
52	全体	<p>1. 重要度が高く、早急に取り組む事項、ならびに国が率先して取り組む事項をピックアップし、最初に打ち出してメリハリのついたプランとして再整理してください。 プラン案では地方消費者行政充実・強化のために、課題や問題点、その対応策がくまなく取り上げられています。それだけ現状が厳しい状況にあることの反映だと捉えています。「国も頑張る、地方にも頑張っていただきたい」と、大量の課題が提起され、期待をかけられた地方行政が、重荷でなく前向きに捉え、少しでも頑張れるためには、標記意見で示したメリハリのついたプラン提案が必要と考えます。</p>	団体
	全体	<p>2. 首長のリーダーシップを実効化する国としての手立てを示してください。 課題項目の随所に首長のリーダーシップの重要性が取り上げられています。掛け声だけに終わらず、リーダーシップが発揮され、実効性あるものにしていくために、「さまざまな機会をとらえて、首長に対して働きかけてまいります。」にとどめず、国が講じる支援策なり手立ての具体策を提案してください。</p>	
	全体	<p>3. 活性化基金が有効活用されるため、運用等の見直しを早急に進めてください。 プランでは運用についての検討・整理を提案していますが、早急に着手し期限内に有効活用されるよう手立てを講じてください。また、期限後の財政的支援についても検討してください。</p>	
	3. (3)①身分、報酬、期間など雇用形態・勤務体系の改善	<p>消費生活相談体制の充実のため、相談員の配置基準を設けてください。</p>	
	3. (5)①地域における連携・地域を越えた連携・国との連携の強化	<p>5. PIO-NETの配備・展開を支持します。 PIO-NETに入力された情報の活用は、相談員や相談担当職員の少ないところほど相談窓口機能充実のためにも必要です。配備・展開の加速化を強力に図ってください。</p>	
	3. (5)①地域における連携・地域を越えた連携・国との連携の強化	<p>6. さまざまな関係団体の地域や地域を越えての連携強化のための支援策を講じてください。 消費者団体をはじめ、さまざまな関係団体が連携することの重要性を打ち出していることを支持します。協働の取り組み事例の情報提供や交流の推進、地方自治体への連携の呼びかけなど、国の支援策を具体的に講じて連携が強化されるよう推進してください。</p>	
		<p>7. 意見募集の期間を十分に取ってください。 今回の意見募集期間は2週間で短すぎます。意見募集は最低でも1ヶ月の期間を取り、多くの関係者や国民から十分意見が出せるようにしてください。</p>	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
53	3. (5)③消費者教育・啓発活動の展開	「消費者教育・啓発活動の展開」について 具体的に踏み込んだ記載をして欲しい。 学校教育と社会教育(啓発)を意識して区別した議論をすべきと考える。	個人
	3. (5)③消費者教育・啓発活動の展開	○ 教育の「現場」に向けた関連団体との連携の強化を(学校教育について) 教育委員会と消費生活センターとの連携を推進し、消費者教育連絡会議を活性化する。 教師教育、出前講座、教材提供・指導方法の伝授といった分野で、具体的な連携方法が検討されるべきである。	
	3. (5)③消費者教育・啓発活動の展開	○ 地域の特色や工夫を活かした消費者教育、啓発活動の展開を(啓発について) 例えば、高齢者・障害者に対する啓発の手段として、このような方々の周囲の方(福祉部門、既存の団体)への教育・情報提供、連携。 消費者庁については、現場で上記取組みを可能とするような施策を。ヒアリングの実施など。取組み事例として、少なくとも徳島県の取組みを挙げしてほしい。 消費者教育研修講座、消費者情報センターでの長期社会体験研修、教材作成など取り組んでいる。	
全般		1. 国、地方自治体が一体となり、消費者庁、消費生活センター等の役割・機能などについて、さまざまな機会を通して周知すること さまざま理由で消費生活センター、消費生活相談窓口へ相談していない現実がある。また、消費者庁が設立されたことも知らない人も多い。反対に、消費者庁ができて、何でも相談すれば問題解決できると考える人もいる。国、地方自治体が一体となり、「地域で安全・安心な消費生活を営むための駆け込み寺、消費生活の交番である」「おかしいと思ったら相談をする」「○○○のようなことを消費生活センターに相談できるのだ」といった具体的な認識を持っていただくための取組みを早急に全国的に実施していただきたい。	
全般		2. テーマごとの「地方への期待」と「消費者庁の取組み」についてダイジェスト版を作成すること ダイジェスト版を作成し、一目で分かるような工夫をしていただきたい。	
全般		3. 国として地方消費者行政の財政的負担をすとの政策判断をし、相談員の処遇の改善を目指すこと 国が地方消費者行政をどう判断するかが問われている。政策的に重要との判断があれば、国は地方の自治事務であっても、人件費への財政的な手当てが可能だが、国会審議の中で明瞭になっている(国民生活研究第49号消費者庁と消費者委員会の誕生(下)石戸谷豊著)。消費者問題の端緒は消費生活相談である。消費生活相談員の処遇改善は優秀な人材確保にとって必要であり、国民がどこに住んでいても公平に被害救済等を受けられるためには必要不可欠なことである。消費者行政は人であり、人件費が大半を占める。消費生活相談員の仕事は、1件の相談対応とくに情報を上げる為のPIO-NET入力作業に大別される。中央組織の消費者庁が活動するための貴重な情報は消費生活相談員が担っており、国の仕事をやっているといっても過言ではない。まず、国が消費者行政に対する政策的な判断をすることによって、3-(3)相談員の処遇の改善などさまざまな問題解決の手法を探ることが手順と思われる。	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
	全般	<p>4. 消費者庁と国民生活センターの関係を明確にし、国民生活センターに課せられた役割が果たせるような体制整備等の検討をすること</p> <p>プラン(案)では「国民生活センターと連携・協力の強化による支援」が多く記載されているが、消費者庁との関係が明確ではない。長年、消費者目線で消費者問題に取り組んできた国民生活センターの力を、これからも十二分に発揮できるような位置づけが必要である。さらに、多くの支援を実施するための、人的、財政的な体制整備が必要である。</p>	
54	3(1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	<p>5. 3-(1)消費生活相談体制の充実</p> <p>○各自治体の先導的事例の詳しい説明について(P15 市町村にとっての都道府県の支援と連携の意義 最後の行)</p> <p>鹿児島県の取り組みでは、「新たに専用電話回線を設けたのではなく、3回線あった相談電話の1回線を市町村の専用相談回線に向けたようだ。回線が減ることによる相談件数減の懸念から、当初理解を得られなかったが、目先の相談件数減より、長期的な観点から市町村の相談スキルを上げることが、長期的には、より多くの地域住民の被害救済ができると考え、粘り強く説明して始まったようだ。相談があると、十分な時間をかけて、どこに問題があり、法律のどの部分に抵触しているか詳しく相談員が説明し、解決方法を共に考える。市町村の職員も相談が解決すると、達成感があり、やりがいを感じるので、取り組みが積極的になっていった。」と聞いている。専用回線の新設はとてできないと考える自治体は多いと思われるので、このような経緯も伝えると多いに参考となるのではないかと。</p>	団体
	3(1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	<p>○消費生活相談の基本は、身近な市町村で受けられることである。相談件数は経験的に人口に比例していると思われるため、一定の人口割合での消費生活センターや相談窓口の設置基準や専任職員・相談員の配置基準等を国が示すことが必要である。しかし、地域の実状はさまざまであるため、3-(1)にあるような、現場の取り組み事例を参考にして、実状に応じた体制づくり、近隣の県同士などとの連携等を目指す自治体に対して支援が必要となる。</p>	
	3(1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	<p>○消費生活相談窓口の開設と消費者問題に対する地道な広報・啓発活動は車の両輪である。相談窓口を開設したら、自然に相談が入るということはない。地域住民は消費生活センター・相談窓口がなにをしてくれるところか全く知らないため、集会所へ出向いたり、広報誌へ悪質商法事例を紹介するなど、丁寧な説明を続けていくことが相談に繋がっていく。</p>	
	3(1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	<p>6. 3-(1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能</p> <p>首長にリーダーシップを発揮して貰うためにも、消費者行政の重要性について十二分なる自覚を持って頂くための国からの働きかけ、及び消費者行政推進本部が形骸化することのないよう働きかけを期待する。</p>	
	3.(2)②国と地方などの連携の強化	<p>7. 消費者庁が法解釈に関する対応を一元的に受け付ける体制整備を求める。</p> <p>これまで、相談員は法律を所管する省庁に法解釈について問合せをしてきた。対応窓口が複数あると、解釈が異なるといった不都合が生じるため、消費者庁において法解釈を一元的に受け付ける体制整備が求められる。一方、国民生活センターにおいては従来どおり、全国各地の相談員が相談処理についての相談を受け付ける「経路相談」を行う。消費者庁との役割分担が必要である。</p>	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
55	全般	<p>プランはわかりやすいものになっているが、更に消費者の目線にあわせて進めていただくよう希望する。今後は国民一人一人の意識を高めていけるような情報提供、消費者が自ら力をつけられるような学習の場の展開などを望みます。</p> <p>情報提供については、今までも多くされているのですが、なかなか一人ひとりの消費者に届きにくいことを考えると、今までにないインパクトのあるものや社会的に話題となるようなもの、それぞれの年齢層にあったもの、必要な時に必要な情報を引き出せるシステムなどを期待します。また、信頼できる消費者団体の育成も大切な課題と考えます。そして、消費者団体と行政との連携の強化も要望します。</p>	個人
56	3. (1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	<p>1 小規模な自治体が他自治体に相談業務を委託することの課題 ある県の例であるが、他自治体に相談業務を委託した小規模自治体の消費生活行政は著しく衰弱している。小規模自治体であっても他市に委託することなく、週5日の1日でも自らの自治体で相談窓口をもつことの重要性を痛感します。</p>	個人
3. (1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	<p>2 小規模自治体の消費生活担当職員の支援 小規模な自治体であっても専任の職員が配置されるよう国として適切な支援や制度を考えるべきと思います。</p>		
3. (1)② 都道府県の消費生活センターの機能	<p>「センターオブセンターズ」としての機能を持ち、市町への支援、高度で専門的な相談処理を行うことに賛成します。都道府県のセンターといえども相談員数が不足している自治体も多く、少なくとも寄せられる相談件数を十分検討・斡旋できる職員・相談員数の配置は最低限必要と考えます。 そしてできれば東京都で取り組んでいる専門グループ別相談体制を他都道府県でも実施できるような支援をお願いします。</p>		
3. (2)法執行の強化	<p>記載されているとおり、法執行を積極的に行っていただくためには法執行を担う人材の強化が最も必要と思います。しかし、法執行に携わっている職員は数人で激務に耐えているというのが現状のようです。法執行を担う職員の人材強化について、都道府県に対して「期待する」に止まらず、強くすすめていただきたいと思います。</p>		
3. (3)相談員の処遇の改善	<p>① 相談員の採用の要綱を、通常の嘱託員と同じにせず、「経験年数を評価するシステム。相談員独自の雇用の要綱を設ける」などという国としての指針を作成していただきたいと思います。</p>		
	3. (3)相談員の処遇の改善	<p>②相談員の多面にわたる業務(電話対応、継続案件の処理、啓発資料作成、講師として派遣、消費者団体のシンポへの出席など)を考慮した勤務体制が望ましいと考えます。 行政職員は、仕事に必要な研修や会議には、勤務時間内に、仕事として出かけて行っています。さまざまな資料の作成も勤務時の仕事として行っています。本来の仕事はそうあるべきものと考えます。 上記のような勤務体制・人員配置を実現するには、現行の1.5倍～倍に近い人員配置が必要となりましょう。現在の地方行政の財政難からいえば実現は厳しいと考える。国の支援に期待します。</p>	
	3. (3)相談員の処遇の改善	<p>③埼玉県の前主任相談員制度の導入に賛成します。</p>	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
	3. (3) 相談員の処遇の改善	④相談員にも心のケアの制度の導入が必要。こういう面の「情報の一元化と対処」も必要ではないかと切実に思います。	
57	3. (1) 消費生活相談体制の充実	都道府県の「消費者行政推進会議」の設置の取組紹介について、ある県のメインセンターでは相談員が2人しかいない現状なので、作ったからどうなんだ？ 中身のない実体ではとしか考えられません。	個人
	3. (1) ①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能	P17からの消費者庁の取組で、本当に相談窓口の充実を考えるのであれば相談員の待遇に基金が使えるようにしてほしい。相談員の定数も5万人に1人必要で、ほぼ年間400件の相談、1割の斡旋を目指すような指針が必要ではないでしょうか。消費者庁として市町村が果たすべき最低限の基準を示してください。	
	3. (1) ② 都道府県の消費生活センターの機能	都道府県のテスト機能の充実ではなく、他のテスト機関へのつなぎをコーディネートする専門家を設置するシステムづくりを望みます。	
	3. (2) ① 法執行の強化	都道府県知事の業務停止命令の効果が、他の都道府県に及ぶようにしてほしい。	
		相談員の研修が、国セン、都道府県で参加できる機会が増えたとは言うものの、実情として、相談窓口の人数を確保するため、研修を希望通り受けられません。相談員の配置人数、限られた勤務日数の中で、参加機会を持つことは難しいといえます。また、研修内容がどこもかしこも同じような企画で、相談員の望む研修、たとえばカウンセリングや福祉についての勉強等も求めています。	
		プランが地方消費生活センターの活性化によりよいものになることを望んでいます。と同時に3年後、4年以降も見据えていただきたいと思えます。	
	2. 基本的な考え方(1)(2)(3)	<p><「2. 基本的な考え方(1)(2)(3)」について(5頁～)></p> <p>1. 消費者行政における国と地方の大まかな役割分担について、整理すべきである。</p> <p>①「2. (2)」の通り「国と地方の『重層性』」は認めるところだが、本プランの策定にあたり、国と地方の大まかな役割分担((a)主に国が主体的に取り組むこと、(b)主に地方が主体的に取り組むこと、(c)国と地方が連携して取り組むこと等)についての記述があるとわかりやすい。</p>	
	2. 基本的な考え方(1)(2)(3)	<p><「2. 基本的な考え方(1)(2)(3)」について(5頁～)></p> <p>1. 消費者行政における国と地方の大まかな役割分担について、整理すべきである。</p> <p>②また、消費者庁に移管・共管となった個別作用法に関し、個々の法律によって、主務大臣、地方支分部局、都道府県、政令指定都市、保健所設置市、その他市町村等が有する権限・役割分担等が異なることから、地方行政の窓口や消費者等が混乱することも想定される。今後、法令毎の権限・役割分担等を一覧できるよう、地方公共団体や消費生活センターの担当者や消費者、事業者等にわかりやすく提示すべきである。</p>	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
	2. 基本的な考え方(1)(2)(3)	<p><「2. 基本的な考え方(1)(2)(3)」について(5頁～)></p> <p>2. 事業者・事業者団体との連携・協働について、具体例を示すなど、記述を充実すべきである。 多くの事業者はすでに、各種情報の提供やお客様担当窓口の充実、さらには消費者啓発活動や消費者教育等にも取り組んでいる。地方公共団体や消費者等の理解を深めるためにも、本プランにおいて、事業者・事業者団体が行っている消費者啓発活動や消費者教育の取組み事例についても紹介(8頁の具体例に加筆もしくは後述50～51頁に加筆)するなど、地方公共団体、消費者・消費者団体、事業者・事業者団体、その他関係者が連携・協働して取り組む必要性について、その記述を充実すべきである。 その他、「②地域における「参加」「連携」(8頁)のみならず、「①地域における「ヒト」「人材」(7頁)における人材の資質向上においても、地方議会や地域の消費者関係団体と同様、事業者も連携・協働等を通じて貢献できると考える。</p>	
	3. 主なテーマごとの「地方への期待」と「消費者庁の取組み」	<p><「3. 主なテーマごとの「地方への期待」と「消費者庁の取組み」(11頁～)></p> <p>1. 「3(1)①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能」(17頁～)において、地方公共団体間の「広域連携」を積極的に推進すべきである。 地方行政における財政制約や効率的な地方行政の遂行等を踏まえれば、一つの基礎的自治体のみで、消費生活センター・相談窓口の対応を充実させることは難しいと考える。したがって、「広域連携における消費者生活相談の充実」や「都道府県による補完的な機能の発揮」を積極的に推進すべきである。 広域連携や都道府県との連携推進にあたっては、各地方公共団体と政府間で効率的・即時的に情報を共有できるようにPIO-NETシステムを充実する、あるいは、消費者がインターネット等で地方公共団体等に対して相談を寄せられるようにするなど、電子化を積極的に推進すべきである。</p>	
	3. 主なテーマごとの「地方への期待」と「消費者庁の取組み」	<p>2. 「3(1)①「(独)国民生活センターとの連携・協力の強化による支援の充実を図ります」(18頁)において、消費者庁は全国統一の具体的方針やマニュアル等の整備を推進すべきである。</p>	
58	3. 主なテーマごとの「地方への期待」と「消費者庁の取組み」	<p>3. 「3. (1)②「商品テスト」の機能の充実を」(21頁)において、民間の試験機関や大学などの研究も活用すべきである。 地方公共団体それぞれが、全国的に流通している製品に係る商品テストを行うことは効率的ではなく、そのような製品については、国民生活センターや製品評価技術基盤機構等における商品テスト機能を充実・活用することが必要である。 地方公共団体は、商品テストに関し、国の試験機関や他の地方公共団体における成果はもちろん、民間の試験機関や大学等の研究も活用すべきである。</p>	団体
	3. 主なテーマごとの「地方への期待」と「消費者庁の取組み」	<p>4. 28頁ならびに33頁における「危険」という表現は、「リスク」に置き換えるべきである。</p>	
	3. 主なテーマごとの「地方への期待」と「消費者庁の取組み」	<p>5. 「3(2)②地域間の連携を」(29頁)において、「事業者の活動を是正」とあるが、「悪質な事業者の活動を是正」とすべきである。 大多数の事業者は、関連法令の順守はもちろん、正しい製品情報を伝達すべく消費者啓発活動等に努めており、本プラン案の記述では誤解を与える。「消費者」と「事業者」は相対するものといった対立構造を惹起するような表現ぶりは修正すべきである。</p>	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
	3. 主なテーマごとの「地方への期待」と「消費者庁の取組み」	6. 「3. (2)②「情報の「ネットワーク」を強化します」(30頁)において、事業者団体等と情報共有する仕組みを構築すべきである。相談窓口寄せられた事案(刑事事件に発展する事案は除く)について、事業者団体や事業者等にも速やかに情報提供を行うシステムを構築すべきである。相談窓口寄せられた情報を速やかに事業者団体や事業者にも伝達することにより、事業者は改善に向けて迅速に対応できる。	
	3. 主なテーマごとの「地方への期待」と「消費者庁の取組み」	7. 「3. (5)地域における連携・地域を超えた連携・国との連携の強化」(47頁)において、事業者・事業者団体との連携の必要性にも言及すべきである。 前述「2・基本的な考え方」に対する意見「2. 」に記した観点から、47頁3段落目における「関係者・関係団体の『参加』」の例示に、「事業者・事業者団体」も加筆すべきである。なお、事業者団体との連携にあたっては、「ACAP(消費者関連専門家会議:消費者と企業の共生を図る公益法人)」や「日本ヒーブ協議会(企業と生活者のパイプ役)」などの消費者関連専門の事業者団体も積極的に活用すべきである。 また、消費者生活相談体制の充実にあたっては、お客様担当窓口の対応など事業者における先進的な取り組みも参考にすべきである。例えば、地方消費者行政の中核を担う人材が、事業者のお客様担当窓口における研修プログラムに参加し、事業者の品質管理や消費者保護のための活動について理解を深めるとともに、事業者のお客様担当窓口担当者が消費生活センターの業務を体験するなど、地方消費者行政と事業者との相互理解を深めることも一案である。 同様の趣旨から、「3(2)②「研修への専門家・関係団体の協力を」(38頁)において、「専門家や関係団体」の一つとして、事業者・事業者団体も協力できると考える。	
	3. 主なテーマごとの「地方への期待」と「消費者庁の取組み」	8. 「3. (5) (消費者教育)(50頁)、(啓発活動)(51頁)」において、事業者・事業者団体が行っている消費者教育・啓発活動等の取り組みについても紹介すべきである。 国のみならず地方の現場においても、自立した消費者の育成に向けて、行政・事業者・消費者団体等が連携・協力して消費者教育・啓発活動に取り組むことが必要と考える。 既に事業者・事業者団体は、地方公共団体やNPO等と協力しながら、教育機関や一般消費者等を対象に「出前講座」を行うなど、消費者教育・啓発活動等に自主的かつ積極的に取り組んでいる。このような事業者の取り組みについても認識し、明記すべきである。 今後、事業者が学校等で実施している体験教育(消費者教育)を公的機関と計画的に推進したり、事業者が消費者啓発用に作成したパンフレット類等を地方自治体等でも活用する取組みなどについても推進すべきである。	
全般		1 地方公共団体(首長)への期待の語句が踊り、消費者安全法の 施行や消費生活相談員の処遇改善など、消費者庁の取組に端を発した消費者行政を巡る課題に対する消費者庁の考え方が不明確。 ・ 例えば、P36の記述は、県と市町村との消費生活相談に係る役割に対する現状についての消費者庁の認識と理解するが、そもそも安全法において、消費生活相談が市町村に義務づけられている中で、このような現状認識とはならないものと考ええる。 ・ また、P31以降の消費生活相談員の処遇改善について、現行の報酬を改善すべきとのプランを立てるとするならば、基準となるものとの比較があって、どのレベルとすることが望ましいとの具体的な指標を設定することが必要と考える。	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
59	全般	<p>2 国と地方との連携や、国の地方に対する支援について、具体的 な姿が見えてこない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者安全法の附則で示されている地方への支援のあり方についての考え方が示されていない。(地方の極めて厳しい財政状況や職員数削減の流れの中で、地方の役割や期待をこうしたプランで示されも、既に地方でそれに対応するだけの体力が残っていない状況。) ・ 交付金など地方への財政支援はもとより、例えば全国消費生活行政ネットワーク網の構築するなどの先進的な制度の設計など、消費者庁の取組はもちろんのこと、その役割を具体的に示していただきたい。 	地方公共団体
	全般	<p>3 全体を通じた感想としては、以下の通り。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 全般的に具体性に欠けている。特に、「地方に対する期待」は、消費者庁の思い・思い入れ的で感情的な表現が多く、それに向けた具体的な方策に欠けている。 ・ 「消費者庁の取組み」については、主に、これまでの既存の事業・取組などが列挙されており、新たな要素はあまり見られない。 ・ 国は、当時の首相の肝いりで、この1年間で、一気に消費者行政の体制作り・機能強化に取り組めたが、地方にとっては、特に市町村にとっては、ある意味寝耳に水であり、いくら交付税措置や基金による支援が用意されても、体制的にはもちろん、気持ち的にもまだまだついていけない状況にあると思う。こうした中で、「地方に対する期待」と大きく号令をかけられても、簡単に、速やかには受け入れられるものではないと思う。 	
60	2. (3) 充実・強化のための視点	2. (3) 充実・強化のための視点の①②③に加えて、「消費者生活相談のあっせん重視の視点」を追加するべきである。	個人
	活性化基金について	<p>1 活性化基金について</p> <p>(1) 活性化基金の使い勝手が悪く、十分活用できていないことの問題はよく把握されているようです。ただ、その改善のためには、要綱の廃止あるいは根本的な改訂が不可欠とされます。「地方消費者行政」のための人件費であっても使えるよう、また、4年目を以降も同等の予算措置を講じるので4年目を以降も見据えた事業計画を立てるようといった大胆な提案をしていただきたい。</p> <p>(2) 相談業務中心の活性化事業となっているため、相談員研修に偏重した予算執行となっている。事業者指導・行政処分といった法執行にも使える仕組みに変更する必要があります。</p>	
		<p>2 国民生活センターのあり方について</p> <p>工程表では平成22年3月までに国民生活センターのあり方について検討することとなっているが、本プランでは国民生活センターをどうしようとしているのかが見えない。</p>	
		<p>相談業務における斡旋の強化</p> <p>最近では、各地のセンターのあっせん率の低下が問題です。かつては10%以上だったのが、最近では数%に落ちている。プランでは、あっせんの重要性を指摘して、あっせん率向上をひとつの目標・課題として掲げてほしい。あっせんを法執行に繋げることの重要性を強調してほしい。</p> <p>あっせんが不調となった事案の次の処理が裁判しかないのが現状です。京都府のあっせん会議のような2階建てのあっせん解決システムなど、新システムについても推奨する方向で言及していただきたい。</p>	

番号	「プラン案」該当箇所	御意見・御提案の概要	提出者
61	3. (2)① 法執行の強化	(1)宮城県の「不当取引専門指導員」、埼玉県の「悪質事業者対策専門アドバイザー」などの事例を紹介されているのはよいことです。この種の「不当取引Gメン」がなければ本来期待されているほう執行ができないことを強調していただきたい。 問題は、「不当取引Gメン」が府県のセンターだけで業務をするのではなく、市町村に出向くなどして、市町村の法執行に対する要望を受け止め(市町村には執行権限がないので)、市町村と連携して進めてほしい。	個人
	3. (2)① 法執行の強化	(2)市町村から被疑事案を府県に申告するシステム(被疑事案申告制度)を各地で徹底してほしい。東京都の「不適正取引に関する通知書」というのがこれに近いのではないかと思います。	
	3. (2)① 法執行の強化	(3)府県が特定商取引法の行政処分を行っても、その効力が当該府県に限定されていることの問題性を明確にしてほしい。これにより、国と府県が合同して行政処分を行う、あるいは府県の行政処分に国が追隨して処分することによって、全国的な効力をあたえるための工夫をしてほしい。	
	3. (3)①身分、報酬、期間など雇用形態・勤務体系の改善	消費生活相談員の勤務条件について、総務省との調整が困難でしょうが、消費者庁として「任期無し短時間勤務職員制度」の導入をはっきり打ち出してほしい。ただ、今後3年間の検討課題だということで本プランではそこまで打ち出せない場合には、「任期無し短時間勤務職員制度」を検討するのだということで、検討課題として打ち出してほしい。そうすることによって、検討目標が明確になると思います。	
		消費生活センターにおける相談員人数の最低基準を次のように定めることが必要です。 「人口5万人に相談員1人」 「1センターに相談員は最低2名必要」(つまり10万人以上でないとセンター設置は困難。小規模都市は広域連合でセンターを設置することになる) その結果、3項のあっせん率の向上、被疑事案申告制度の創設などとあいまって、次のような目安(基準)を設定すべき。 <人口5万人に相談員1人、相談件数年400件、あっせん率10%、被疑事案申告2%>	
62	2. (3)① 地域における「ヒト」「人材」②地域における「参加」「連携」	巡回相談員の募集について、自治体に巡回相談員募集の案内が届いていますが、自治体はぎりぎりまで相談員を雇用しており、他へ派遣する余裕はありません。余裕があると判断した場合は、当然相談員を減らすこととなります。 アドバイザーコンサルト協会や全国消費生活相談員協会に届ければ、経験豊かな人材を期待できると思います。	地方公共団体
	3. (2)① 法執行を担う体制整備と人材強化	都道府県で、相談業務を外部委託している場合、相談業務に携わらないため、迅速なほう執行に繋がらない状況があると危惧しています。 また、省庁の担当者によっては、法の解釈の説明をされるのみということがあります。 「被疑事案申告制度」等を設けることで、速やかな法執行につなげていただきたい。	
	3. (3)相談員の処遇の改善	専門職として蓄積された経験が生かせるよう「任期無し短時間勤務職員制度」の創設が必要と思います。各自治体に相談窓口の設置を義務付けるとともに、疲弊している自治体には国の経済的支援を望みます。	
		国民生活センターは、過去には自動車などのテストもあったようで、たいへん頼りになる存在でした。消費者庁の中核として位置づけ、今後第三者機関として商品テストを担っていただくことを期待します。	