

## 地方消費者行政の充実に向けた提言

本日私たちは、地方消費者行政の充実のために、消費生活相談窓口の設置の在り方や相談員の地位・待遇の問題等について議論を行い、次の点を確認しました。

- ・相談窓口の問題を考える基本的な視点としては、利用者である消費者・住民からの視点が何よりも重要であること

- ・消費者が信頼できる相談窓口を実現するためには、それを担う相談員の地位・待遇の向上が不可欠であること

- ・相談窓口の配置の在り方としては、消費者・住民にとって身近な窓口であるという要素が不可欠であること

- ・消費者が信頼できる地方消費者行政を実現するためには、消費者行政部門そのものの位置付けの向上を図ることが重要であること

- ・地元の消費者行政をその地域の住民・消費者自身がウォッチし、その充実のために声を上げていくことが大切であること

以上のような観点から、私たちは、地方消費者行政の充実に向けて以下のとおり提言します。

### 1 全市町村に消費生活相談窓口の設置を

消費者が気軽に面談相談を受けられる相談窓口を全市町村に配置し、消費者・住民の相談ニーズをもれなく受け止める体制を作ることが重要です。

その上で、各市町村は、常設的な消費生活センター機能を有する相談窓口をできる限り整備することが望まれます。センター機能をもたない相談窓口であっても、近隣の中核センターや都道府県センターと密接に連携をとるとともに、自治体内の高齢者、福祉部門等関連部署とも連携するなど、有機的な相談体制の構築を図る必要があります。

その際、国は相談窓口設置のため、人件費を含む財政支援を継続的に実施するとともに、一定の配置基準を定めるべきです。

### 2 任期の定めのない専門職任用制度を新たに創設し、相談員の地位・待遇の向上を

(1) 現在の任用制度では、相談員は任期の定めのある非常勤職員がほとんどで、相談員としての経験を蓄積しながら安定した地位を確保するのが困難な状況にあります。

そこで新たに、任期の定めのない「専門職任用制度」を創設し、その新たな枠組みの中で、常勤・非常勤を問わず、相談員の地位を安定させる必要があります。他方で、消費者にとって信頼できるだけの相談の質を維持するため、聞き取り能力、あっせん交渉能力等、相談業務の現場に即した研修を充実させるなどの工夫が必要です。

- (2) また相談員の報酬・手当等の待遇については、意欲のある優秀な人材の確保という観点から、相談業務の特性に配慮した相応の報酬・手当を支給すべきであり、その待遇改善は不可欠です。その際、同じ業務を行っている以上は、常勤と非常勤との間で報酬単価の違いがあってはなりません。

### 3 消費者行政部門の位置付けの向上を

消費者が信頼できる地方消費者行政を実現するためには、相談窓口の充実だけでなく、消費者行政部門そのものの位置付けの向上を図るとともに、消費者行政担当職員のスキルアップを図っていく必要があります。その上で、相談窓口と消費者行政担当部署とが緊密な連携をとって、効果的かつ迅速な行政処分や企画立案を実現することが重要です。

### 4 全国各地に地元の消費者行政充実を目指すネットワークづくりを

以上の施策を実現するためには、地方自治体や国の意識改革・協力が不可欠であることは言うまでもありませんが、同時に、地方消費者行政の直接の受益者である地元の住民・消費者自身が関心を持って声を上げていくことが重要です。

そのためには、各地に地元の消費者行政の充実を目指す、幅の広いネットワークを作りながら行政に働きかけをしていく必要があります。

2010年4月17日

地方消費者行政充実のためのシンポジウム in 東京参加者一同

#### 地方消費者行政充実のためのシンポジウム実行委員会 参加団体

クレジット被害対策・地方消費者行政充実会議/ 消費者会議かながわ/ 消費者行政充実ぐんま会議/ 消費者行政充実埼玉会議/ 消費者行政充実ネットちば/ 全国消費者行政ウォッチねっと/ 東京都消費生活相談員ユニオン/ TOKYO 消費者行政充実ねっと/ とちぎ消費者ネットワーク/ 日本司法書士会連合会/ 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会/ 労働者福祉中央協議会 /全国消費生活相談員協会 以上順不同