

次期・地方消費者行政強化作戦策定に向けた意見メモ

2019年7月2日

全国消費者団体連絡会・地方消費者行政プロジェクト

<前提として把握したいこと>

- ・ 現行地方消費者行政強化作戦の進捗状況
- ・ 地方消費者行政交付金の減少による自治体現場への影響実態（2017・2018年度の事業別交付金活用状況を比較する（金額で）。また、削減・中止となった事業は重点的には何なのかを把握する）

<追求したいこと>

- ・ 定量的な目標だけでなく、実質面を評価できる目標設定
- ・ 「第4期消費者基本計画のあり方に関する検討会」報告書（本年1月）で触れられた、地方消費者行政に関わる課題は洗い出しをしたうえで反映を図るべき（特に「5. 消費者教育の戦略的推進」「7. 消費生活相談・紛争処理体制の強化」「11. 地方消費者行政の強化」「12. 消費者団体等に係る連携強化・活性化」の項目が重要で、視点として「6. 客観的根拠に基づく政策立案と政策目標・成果の明確化」も重要）

<次期・地方消費者行政強化作戦に掲げるべき目標案>

政策目標案	問題意識、目標達成に向けたコメント
<p><政策目標1 相談体制の強化></p> <p>消費生活センター設立促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 人口5万人以上の全市町 ・ 人口5万人未満の市町村の50%以上 <p>（目標の一例として）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活相談窓口の認知率●%以上 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現行強化作戦の目標である「相談窓口未設置自治体」は解消したが、消費生活センター未設置自治体に対して国ができる支援策を検討することが必要（推進交付金措置、会計年度任用制度への対応を含む相談員の処遇改善、広域連携事例の紹介…）。 ・ 総務省では地方制度調査会などで、2040年に向けて人口減少が加速している中で、市町村がフル装備の行政機能を維持することは難しいのではないか、近隣自治体との広域連携や都道府県によるバックアップ体制の推進が必要ではないか、という議

<p>*消費者庁「消費者意識基本調査」の設問から</p>	<p>論をしている。そうした中で、中小規模市町村の消費者行政を現状より強化する方策を推進することの難しさを自覚しつつも、それでもやはり消費者行政の体制を強化する必要があること、そのために何をすべきか、の検討をまず行う必要がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの相談業務については、市町村の広域連携だけで不十分であれば、都道府県のブロックセンターと市町村相談窓口の連携の体制を目指すかどうか、広域センターとした場合に市町村の消費者行政職員の役割（本来的な行政職員としてのコーディネート役）をどのように位置付け育成するかがカギ。 ・広域連携や民間業務委託の弊害面である、行政職員の関与が薄くなり他部署連携がしづらくなる（「相談だけ受けていればよい」となる、広域連携で相談を直接担わない自治体の消費者行政が実質的に後退する）といった事態を回避するために、広域連携における連携自治体相互の役割、人員体制、住民との関係のあり方等について一定のガイドライン的なルール（消費者行政における市町村連携のあり方ガイドライン）を定め、連携自治体内の消費者行政に支障が出ないように手当てすべき。 ・消費生活センターの設立促進だけでなく、認知度向上もあわせて進める必要がある。
<p><政策目標2 相談体制の質の向上></p> <p>【消費生活相談員】 管内自治体の50%以上に配置 資格保有率を75%以上に引上げ 研修参加率を100%に引上げ（各年度）</p> <p>【職員】 研修参加率を●%に引上げ（各年度）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員配置増に向けて、国ができる支援策を検討することが必要（推進交付金措置、配置基準づくり、生計を立てられるレベルへの処遇改善、担い手確保が困難な過疎地域でも相談対応できる広域連携のしくみ等）。 ・都市部では、相談員資格を取得しても、給料の安さや非常勤の不安定さから、生活を支える長期的な仕事として就職を目指す30～40代の女性の就職希望者が少ない状況が広がっている。雇止めの解消、給与体系の改善など、具体的な対策を提示して地方自治体で事項できるように、消費者庁から総務省を巻き込んで推進するこ

とが必要。

・地方では、国家資格の消費生活相談員の取得環境（学習機会）が少ないため、3資格併存時代よりも相談員の確保が難しくなっていると聞く。日本消費者協会が資格試験に参加しなかったことはどのような影響を及ぼしているのか、地方における相談員養成講座の開催状況はどうかなど、実情調査を行い対策を検討すべき。国家資格試験の実施要領の見直しを含めて、根本的な見直しが必要ではないか。

・相談員や職員の研修参加率向上（ひいては対応力強化）に向けて、自治体任せにせず、国ができる支援策を検討することが必要（消費者庁「消費者政策推進のための専門人材の育成・確保に関する懇談会」報告書で書いたことの実践。地方公共団体の行政職員の研修受講を促すための目標設定、業務上まとまった時間の確保が困難な職員に向けたオンデマンドによる初任者用プログラムの配信、地域での研修開催の充実、等）。

・懇談会報告書は、専門人材の育成に関する将来像の提示とともに、対応策については、いくつかの方策を列挙しているにとどまる。例えば「初任者コース」は6項目を列挙するが、まずどれをいつまでにどのように実現するのかは触れていない。次期強化作戦では、職員の資質向上に関する当面の研修実施体制などを政策目標に掲げることを検討すべき。例えば、都道府県及び市町村の消費者行政担当新任職員向けの研修会をどのような内容で何コマ程度実施すべきか、というモデルカリキュラムを消費者庁と国民生活センターで設定し、国民生活センターでの研修会実施のほか、すべての都道府県で管内の職員向けに実施することを政策目標とすることなどが必要。いきなり欲張ったカリキュラムでなくとも、まずは着任後半年以内に3～4日（6～8コマ）程度を実施することなど、実現可能な目標を設定する。モデルテキストを国民生活センターに委託して作成し、都道府県での研修会でその活用を推進する。

	<ul style="list-style-type: none"> ・上記と並行して、職員研修参加率の目標設定が必要。
<p><政策目標3 消費者教育の推進> 消費者教育推進計画や消費者教育推進地域協議会の実質把握</p> <p>(目標の一例として)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・若者における「188」の認知率●%以上 ・若者における「契約を取り消せる制度」の認知率●%以上 <p>*以上は内閣府「成年年齢引き下げ世論調査」の設問から</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・まず消費者庁は消費者教育推進地域協議会の数値的把握だけでなく、実情・実質を把握することが必要。 ・「全高校で『社会への扉』を用いた授業を行う」といった定量的指標だけでなく、消費者教育が政策目標（アウトカム）にどれくらい寄与しているのかという視点での目標も検討する必要がある。 ・教育部門や教育委員会との連携強化はどうしたら進むか、国ができる支援策を検討することが必要。 ・高校・中学は、消費者庁と文科省を通じて、地方自治体の消費者行政部門と教育委員会が連携を進める道筋が期待できる。しかし、成年年齢引き下げで最も問題に直面する大学・専門学校は、学内に消費者問題を教える担当者がそもそもいない。地元の消費生活センターが所属の相談員を活用するだけでなく、弁護士会・司法書士会・相談員団体等の講師団を集約する一方で、地元の大学・専門学校に直接働きかけて、消費者教育の機会を作ってもらう活動が不可欠である。 ・管内の大学・専門学校の〇〇%に消費者教育の機会を設定するという数値目標も必要。 ・消費者教育コーディネーターの役割整理が必要（自治体が配置したくなるようなインセンティブづくり）
<p><政策目標4 「見守りネットワーク」の構築> 消費者安全確保地域協議会の設置（人口5万人以上の全市町）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・まず消費者庁は消費者安全確保地域協議会の数値的把握だけでなく、実情・実質

<p>消費者安全確保地域協議会の実効性確保</p> <p>(目標の一例として)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害の未然防止につながった協議会の比率●%以上 	<p>を把握することが必要。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉部門との連携強化はどうしたら進むか、国ができる支援策を検討することが必要。 ・徳島県内市町村の安全確保地域協議会設置の事例集も、設置しようと検討を始めた自治体には参考になるが、そもそもまだその動きが始まっていない自治体が多いのではないか。消費者庁の作成したマニュアルは意欲のある市町村職員の参考にはなるが、意欲を引き出す働きかけがその前段階で必要。 ・各都道府県が市町村に向けてどのような働きかけをしているのか、その取組事例を収集分析して、各都道府県担当者が市町村職員向けに本格的な働きかけを始めるように促進することが必要ではないか。北海道の地域ネットワーク設置の取組やその実施状況の検証調査報告書の取組、兵庫県の取組、埼玉県の取組、東京都の取組、福岡県の取組など、都道府県の中でも参考になる取組がある。 ・消費生活サポーターの役割整理が必要（自治体が配置したくなるインセンティブづくり）。 ・埼玉県の消費者被害防止サポーター推進事業は、市町村の啓発活動で活用してもらえるよう、市町村消費生活センターへの働きかけと、サポーターのグループ活動のフォローアップ研修を並行して行う仕組みとして、地元適格消費者団体の委託事業として実施している。ほかにもサポーター制度の先駆的自治体として、北海道や新潟県などの実践例を集約し情報提供することが有益ではないか。
<p><政策目標5 法執行の強化></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自治体の体制整備に向けて、国ができる支援策を検討することが必要（国と自治体が連携しての法執行、ノウハウ・専門性の提供等。消費者委員会報告書「消費者行政における執行力の充実に関する提言～地方における特商法の執行力の充実に向

	<p>けて～」(2017年8月)を参考にすべき)。</p>
<p><政策目標6 適格消費者団体への支援></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現行強化作戦の目標である「適格消費者団体の空白地域解消」は達成されたが、従来より消費者団体が求めてきた「適格消費者団体への財政支援」はほぼ手つかずであり、もはやボランティアに依拠した活動は限界に近い。次期強化作戦時期は適格消費者団体が存続の危機を迎えるおそれもある。 ・ 人、場所、財政、情報面の支援で自治体に何ができるか、そのために国ができる支援策とは何かを検討することが必要(消費者委員会「消費者法分野におけるルール形成のあり方検討会」報告書も参考にすべき)。具体的には、地方消費者行政交付金の使途の拡充、都道府県施設の提供(事務所・会議場所として)、PIO-NET導入と運用に係る費用支援、事務局人件費の支援、情報の提供(自治体が相談対応過程で事業者から入手した事業者作成資料等)、訴訟費用や通知・公告に係る費用の貸付、消費者団体訴訟制度や適格消費者団体についての県民への広報など。 ・ 適格消費者団体への支援のみならず、適格消費者団体をめざす団体への支援も重要。
<p><政策目標7 消費者団体への支援></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 上記とは別に、消費者団体の育成と連携を独立した政策目標として位置付けるべきである。消費者庁は消費者被害防止の地域ネットワークの構築を呼びかけているが、内実は福祉部門の関係者の協力を求めることにとどまり、地域の消費者団体関係者が被害防止活動で連携するだけの実態は多くの地域で既になくなっていないか。 1970年代に各地での物価モニターや表示モニター活動を契機に、地域で問題意識を持つ消費者の学習機会の設定とグループ活動を自治体が支援し、消費者団体を育成・支援する取り組みが始まった。しかしその後予算の削減で減少し、消費者団体も衰退した。地方自治体によるフル装備の行政機能が果たせなくなるという今後10～20年を見据えて、地域の消費者団体の育成支援と連携を、国として推進

	<p>すべきである。埼玉県のパフォーマー養成事業は、こうした問題意識を踏まえて、単に行政による啓発活動の協力者の育成ではなく、地域で独自に活動するグループ・団体づくりを視野において、取り組んでいる。</p> <p>・消費者団体は消費者安全確保地域協議会や消費者教育推進地域協議会の一翼を担うべき存在であり、消費者団体を支援することは前項（政策目標 3、4）の目標達成に資する。また、地域における自治体消費者行政部門の応援団として、自治体内の位置付け向上に向けた働きかけなども期待できる。</p>
<p><政策目標 8 地方版消費者基本計画の策定></p>	<p>・自治体内で、消費者行政部門が関連部署に対し基本計画の取りまとめを通じて連絡調整役となり、基本計画の検証・見直しに当たって関連部署に対する働きかけ・司令塔機能を徐々に発揮していくことは、自治体内で消費者行政の位置づけを高める観点からも有益な方策。</p> <p>・上記を行うには、職員が地方における消費者行政・施策の全体像や目指すべき方向性を学び、コーディネート能力を高めることが必要。これも職員の研修の必要性とつながる課題。</p>

上記目標を達成するためには、

・財政面を中心とした国による支援（自治体ニーズに沿った形での交付金制度の見直し、恒久的財政措置の実現）。なお、交付金でいえば、近年「国が取り組むべき重要消費者政策課題に対応する支援」として個別具体的な事業メニューが大半となっているが、本来国が交付金で支援すべき「重要消費者政策課題」は上記の目標達成である（その際、消費者行政に係る費用の大半は人件費であることを踏まえる必要がある）。

・自治体による自主財源確保（ただし、自主財源確保のための国の支援は必要。消費者行政の必要性・継続性について国も一緒になって首長に訴える、自治体ごとの基準財政需要額を公表する、等）。

を両輪で進める必要がある。

<参考>

消費者庁「地方消費者行政の充実・強化に向けた今後の支援のあり方等に関する検討会」報告書（2017年7月25日）

消費者委員会「成年年齢引下げ対応検討ワーキング・グループ」報告書（2017年1月）

消費者委員会 地方消費者行政専門調査会報告書（2013年8月）および「地方消費者行政の体制整備の推進に関する建議」

消費者委員会「地方消費者行政の持続的な展開とさらなる充実・強化に向けた支援策についての建議」（2012年7月24日）

消費者委員会「成年年齢引下げ対応検討ワーキング・グループ」報告書（2017年1月）

成年年齢を引き下げるものとする民法改正を実施する場合

●新たに成年となる18歳、19歳の消費者被害の防止・救済のためには、本報告書を踏まえた消費者教育などの充実や制度整備等の検討が必要。

●新たに成年となる者に対し、①十分な消費者教育がされるまでの準備期間を確保すべき。

②消費者被害の防止・救済のための相談体制の強化、制度整備などの措置が実施されるために必要な期間を確保すべき。