

いわゆる「雇止め」の解消を含む消費生活相談員
の処遇改善について

1. 消費生活相談員の法定化等に伴う処遇改善

この度、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）の一部改正を含む、不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成 26 年法律第 71 号。以下「改正法」という。）が、第 186 回国会において成立し、6 月 13 日に公布されました。

今般の改正法では、消費生活センターや相談窓口で相談・あっせんを行う「消費生活相談員の職」が法律で明確に位置付けられ、その職務内容も、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談及び当該苦情に係るあっせんの事務に従事することと規定される（改正法による改正後の消費者安全法第 10 条）など、消費生活相談員が消費生活相談に関する専門職であることが明らかにされました。また、消費生活相談員の任用要件についても、「内閣総理大臣若しくは内閣総理大臣の登録を受けた法人（以下「登録試験機関」という。）の行う消費生活相談員資格試験に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事又は市町村長が認める者」

と規定され（改正法による改正後の消費者安全法第 10 条の 3）、あわせて、登録試験機関の行う消費生活相談員資格試験の要件が法律で規定されました。

また、衆議院、参議院の消費者問題に関する特別委員会の附帯決議においては、「雇止めの抑止をはじめとする消費生活相談員の待遇改善が促進されるような対策を講ずる」ことが盛り込まれました。

これらを踏まえ、消費生活相談員が、地方公共団体の中で、専門職として、その職務と能力に鑑み適切な評価が得られ、処遇改善がなされるよう強くお願いしたいと思います。処遇改善は、消費生活相談員の裾野の拡大と優秀な人材確保につながり、ひいては消費者が「どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制」を整備することにつながると考えます。

2. 消費生活相談における知識蓄積・技術向上の重要性

消費者庁では、平成 26 年度予算で、これまで補正予算を中心に措置してきた地方消費者行政活性化交付金の当初予算における大幅な増額及び基金の活用期間の延長を行いました。本年 1 月には「地方消費者行政強化作戦」を定め、消費生活相談員の配置の拡大や資

格保有率及び研修参加率の引上げなど相談体制の質の向上に係る具体的な目標を設定したところです。

消費生活相談には、消費者問題に関する専門的な知識と、実務経験の積み重ねによって得られる事業者との交渉力などの高度な技術が求められます。近年の商品・サービスの複雑化・高度化、取引形態・決済方法の多様化等に伴い、消費生活相談の内容もますます複雑化・高度化しており、相談体制の質を維持・向上するためには、消費生活相談員に実務の中で知識の蓄積と技術の向上を図っていただくことが不可欠です。

いわゆる「雇止め」（以下単に「雇止め」という。）は、それまで消費生活相談員として日々の研鑽^{けんさん}と実務経験の積み重ねにより獲得した知識・技術を活用する機会を失うことを意味し、消費者が質の高い相談とあっせんを受ける機会を奪うものです。

「平成 25 年度 地方消費者行政の現況調査」によると、地方公共団体に配置される消費生活相談員の約 8 割は任用期間の更新回数制限を受けていません。これは、多くの地方公共団体において、消費生活相談における実務経験の積み重ねによる知識・技術の蓄積・向上の重要性を深く御理解いただいている結果だと認識しています。

3. 「雇止め」に対する懸念

地方公共団体が消費生活相談員を「雇止め」しなければならない法制度はありません。実態として非常勤職員の行う業務の中にも恒常的な業務があること及び任期ごとに客観的な能力実証を行った結果としての同一者の再度任用は排除されないことについて、総務省とも認識を共有していることを重ねて申し上げます。

これまで、任用期間の更新回数制限が存在する地方公共団体においても、消費生活相談員については例えば更新回数制限の上限を超えた場合でも、能力実証を経た上で引き続きの任用が可能となるよう嘱託取扱要綱の見直しがなされるなど、「雇止め」の解消が進んでいます。しかし、現在でもなお、「雇止め」を続ける地方公共団体が存在することは残念でなりません。「雇止め」を行っている地方公共団体には、地方消費者行政活性化基金の活用期間を2年間短縮することとしているところですが、実際に短縮される地方公共団体が限りなく少なくなることを強く期待するものです。

4. 結び

今般の改正法の成立、公布をきっかけに、消費生活相談の専門性

に配慮し、消費生活相談員が日々の研鑽と実務経験の積み重ねにより獲得した知識と技術をいかせるよう、再度任用する回数に関する一律の制限を設けている地方公共団体には、その廃止をお願いいたします。あわせて、必要な研修機会の確保も含め、消費生活相談員が、その新たな法的位置付けにふさわしい処遇が得られるよう、再度御検討をお願いいたします。

なお、民間委託等により消費生活相談員を直接任用していない場合にも、直接任用している場合と同様、消費生活相談員がその果たしている役割に見合う処遇を受けられるよう配慮を御願いたします。

消費生活相談員の担う重要な役割、改正法の趣旨、御審議いただいた国会の意思等を十分御理解いただき、全ての都道府県において「雇止め」を解消していただくこととともに、消費生活相談員の処遇改善を行っていただくことを強く期待しています。また、管内の市区町村においても「雇止め」の解消と消費生活相談員の処遇改善が実施され、都道府県内どこに住んでいても質の高い相談が受けられる体制の確立に御尽力をお願いいたします。

平成26年6月

内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）

森まさこ