

## 消費生活相談員の職務の整理

## 1. 消費生活相談員の職務に関する法律の規定

改正後の消費者安全法（以下「安全法」という。）では、消費生活相談員を下記の事務に従事させることとしている。

## (1) 都道府県の消費生活相談員

安全法第 10 条第 1 項第 1 号で「消費生活相談員を第 8 条第 1 項第 2 号イ及びロに掲げる事務に従事させるものであること。」とされ、第 8 条第 1 項第 2 号イ及びロでは、次のように規定されている。

第八条 都道府県は、次に掲げる事務を行うものとする。

(第一号 略)

二 消費者安全の確保に関し、主として次に掲げる事務を行うこと。

イ 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談のうち、その対応に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものに依ること。

ロ 事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんのうち、その実施に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものを行うこと。

(ハ及びニ 略)

(第 2 ～ 4 項 略)

## (2) 市町村の消費生活相談員

安全法第 10 条第 2 項第 1 号で「消費生活相談員を第 8 条第 2 項第 1 号及び第 2 号に掲げる事務に従事させるものであること。」とされ、第 8 条第 2 項第 1 号及び第 2 号では、次のように規定されている。

第八条 (第 1 項 略)

2 市町村は、次に掲げる事務を行うものとする。

一 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じること。

二 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんを行うこと。

(第三～六号 略)

(第 3 項及び第 4 項 略)

## 2. 消費生活相談員に求められる役割（職務）に関するこれまでの議論

消費生活相談員に求められる役割（職務）に関するこれまでの議論は、以下のとおりである。

○ 消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化等に関する検討会中間報告(平成24年8月)(抄)

1. 消費生活相談における資格の必要性

(2) 消費生活相談の意義

消費生活相談は、

- ① 消費者からの相談に対し、適切な助言を行うとともに、消費者問題・消費生活についての必要な情報の提供や関係機関の紹介を行い、
- ② また、商品及び役務に関して事業者と消費者との間に生じた苦情・紛争について、消費者の利益の擁護及び増進の観点から、情報の質・量、交渉力等の格差を勘案して、専門的見見に基づき、斡旋によりその解決を図るとともに、
- ③ さらに、相談の中で得られた情報を関係行政機関等に対し提供すること等により、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る

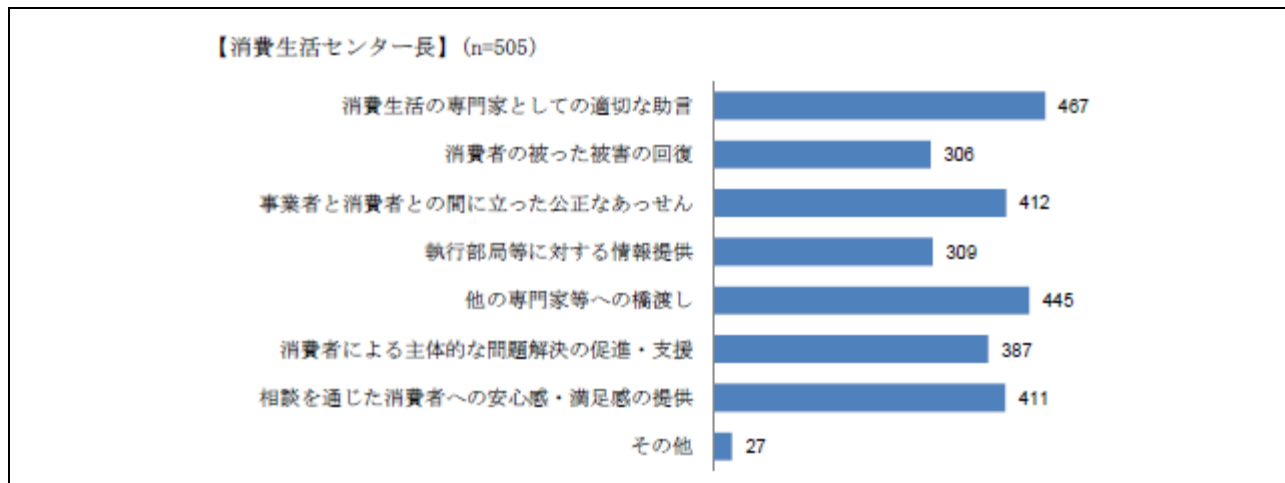
ものである。

こうした消費生活相談は、消費者基本法において消費者の権利とされる「消費者の安全の確保」、「商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保」及び「被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されること」を図る上で極めて重要な役割を果たしている。

○消費者基本法（昭和43年5月30日法律第78号）

第2条 消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策（以下「消費者政策」という。）の推進は、国民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の安全が確保され、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行わなければならない。

○相談業務を行う上で消費生活相談員に期待される役割のうち十分に果たしているもの（複数回答）



## II. 地方消費者行政の役割

地方消費者行政は、「消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援する」という「消費者基本法」（昭和 43 年法律第 78 号）の基本理念を実現し、消費者が社会に積極的にかかわるようになるため、地域の消費者と行政の橋渡しとなる重要な役割を果たすものである。

地方消費者行政が持つべき主な機能は、以下の 4 つに整理され、これらの機能を発揮していくためには、地方公共団体の首長や職員が問題意識を持ち、消費者行政担当部署に必要な人材を配置し、消費者行政担当部署が他の行政分野の担当部署と連絡・調整を図りつつ、地域の関係機関や住民等と連携・協働しながら取り組むことが期待される。

### ①相談の受付

消費者トラブルを抱えた住民が、身近なところで相談できる消費生活相談の窓口としての機能である。

また、消費者トラブルの解決を望んでいるにもかかわらず、相談先が分からない等の理由により、問題を解決できないでいる消費者を消費生活相談窓口（消費生活センターを含む。）に結び付けられるよう、消費生活相談窓口の周知を図りつつ、関係機関等との連携により、早期発見の取組を進めることも求められる。

### ②消費者トラブルの解決

消費者トラブルに対して、専門的知見と最新の情報に基づく助言を提供するとともに、消費者の意向や事案の特徴を踏まえつつ、消費生活相談員が積極的にあっせんを行うなど、消費者トラブルを適切な解決に結びつける機能である。

また、消費者である住民が抱える問題には、消費者行政担当部署だけでは解決が困難な場合もあり、住民にとって必要な行政サービスが隙間なく総合的に提供されるよう、消費者行政担当部署が、他の行政分野の担当部署と連携することも求められる。

### ③被害の防止（未然防止、早期発見及び拡大防止）

個々の消費者トラブルに対応するととどまらず、実施した消費生活相談の結果を分析し、消費者教育や啓発に役立てるとともに、国等による悪質事業者に対する指導等や制度的な手当てに結びつくように情報を迅速にかつ的確に伝え、共有することなど、消費者トラブルの未然防止、早期発見及び拡大防止につなげる機能である。

また、高齢者をはじめとする、消費者被害に遭いやすい特性を有する者が、実際に消費者トラブルに遭わないように、仮に消費者トラブルに遭っても早期に発見し、それを解決に結びつけることができるように、消費者が暮らす地域において、消費者安全の確保に関わる関係機関等有機的に連携し、それぞれが有する情報を共有しながら、きめ細やかで裾野の広い見守り等の活動を展開することも求められる。

### ④消費者教育の推進

消費者トラブルに遭わず、合理的意思決定ができる自立した消費者を育成するために、知識や

情報を提供するにとどまらず、よりよい市場とよりよい社会の発展に積極的に関与する消費者市民を育成する機能である。

また、「消費者教育の推進に関する法律」（昭和 24 年法律第 61 号）に従い、消費者教育推進計画を策定し、地域の社会的経済的状況に応じ総合的・一体的に消費者教育を推進すること、消費者教育推進地域協議会を設けることなどが求められる。