

消費者の安全・安心確保のための「地域態勢の在り方」に関する意見交換会

2013年10月22日

弁護士 池本誠司

第1回会議欠席のため、資料3「課題と論点」についてランダムに意見をお伝えします。

1、「1. 地域の連携体制の在り方」のうち、「高齢者等の消費者被害防止などの課題について地域全体で取り組む上で、どのような課題があるか。」について

○先駆的事例の紹介は既に消費者庁で行っており、その継続を求める。

◎各地の取組が広がらない原因は、消費者行政担当職員の育成・資質向上が出来ていないことにあるのではないか。

⇒国では消費者庁の創設や消費者行政一元化が議論され組織体制の改革が進んだが、地方自治体では国の消費者行政活性化交付金を受け入れるだけで、消費者行政担当職員の役割の変革が伝わっていない。消費者行政担当職員がどのような問題意識でなにをすべきか、地方自治体において消費者行政が何を行うべきか企画を提案し予算を確保する視点が育成されていない。

2、「2. 地域の連携体制の在り方」のうち、「地方行政において地域連携を推進する枠組みはどうあるべきか」について

○「地方公共団体や国の関連部局間の連携を推進するために必要な体制・組織」は、新たな組織の問題よりも、関係機関をコーディネートする消費者行政職員を確保し、その役割を認識する研修を充実することが重要ではないか。

⇒活性化基金により消費者行政予算は約5割増しとなったが、消費者行政担当職員は、活性化基金以降も減少している実態を直視することが重要である。

<消費者行政担当職員数の推移>

平成10年度	10,172人
平成20年度	5,646人
	(約45%減)
平成21年度	5,190人
平成24年度	5,182人

⇒自治体の消費者行政に人員を配置する政策判断が出来ていないのではないか。

⇒地方の消費者行政担当職員が、消費者行政の重要性の認識と政策立案の理解が

不足しているのではないか。

⇒職員研修において何を理解することが必要かの検討が重要。

3、「2. 消費者関連情報の活用に向けた基盤整備」のうち、「『全国消費生活相談ネットワークシステム（PIOネット）』の意義と活用」について

○PIOネットシステムを各地の消費生活センターに配置を進めているが、相談所法の入力や相談処理の検索に必ずしも活用されていないのではないか。

⇒PIOネットの利用が不十分なセンター・相談窓口についてPIO端末の配備を取りやめる動き（費用負担を求める動き）があると聞いているが、消費者庁の方針はどうか？

⇒PIOネットの利用が不十分な原因は、PIOネットの活用に関する相談員の研修不足、PIOネット情報の登録に必要な職員のチェック体制やチェック能力が不足（研修不足を含む）しているのではないか？

⇒この点についても職員研修の抜本的な充実・強化が先決ではないか。

○PIOネットシステムを今後も安定的に拡充・整備するうえで、制度の見直しの方向性はどうか。

⇒小規模自治体がPIOネットを配備・運用する費用負担を含めて、効率的な制度設計はどうか？

⇒PIOネットは小規模な相談窓口が各地の情報に基づいて適切な相談処理をするうえで、必要不可欠な情報のはず。中小規模センターでこれを活用していないということは、予算措置やその他の制度設計で不都合があるのではないか？

4、「3. 消費生活相談体制の強化」のうち、「地方公共団体の消費生活相談における『民間委託』の在り方」について

○地方自治体の消費生活センターを設置する動きと並行して、従来型の専門家団体への継続的な相談業務民間委託のケースとは別に、指定管理者制度を利用した相談業務の民間委託が近年始まっているが、消費生活相談の役割・機能との関係で問題は生じているか？

⇒民間委託した自治体と民間委託を受けた受託団体は、肯定的な回答を寄せる傾向が高いと思われるので、現に民間委託を行っている自治体にヒアリングを実施してはどうか？

⇒消費生活相談業務は、個別相談の解決だけでなく、同種被害の防止、関連法制

度の見直し等の行政的⑦措置に結びついてこそ役割を果たす。そうであれば、地方公共団体の中の外部部局として位置付ける方向性が強いのではないか。
⇒消費者庁（行政機関）と独立行政法人との業務の確認等は、職員の相互交流によって反映できるのか？いわゆる流れ解散でもよいのではないか？

5、「4. 消費生活相談員や地方消費者行政職員の確保と資質向上」のうち、「消費生活相談員の資格付与の在り方」について

○3資格の体制から相談員の資格の統一化を議論する意義と改革の目指すという点は共通認識ができるのではないか。

⇒近年は中小規模の消費生活センターを増やしており、都道府県センターの職員の資質向上を図るべきではないか。

6、「4. 消費生活相談員や地方消費者行政職員の確保と資質向上」のうち、「消費生活相談員の資格付与の在り方」について

○現在の3資格体制を見直して新たな資格制度を導入することの意義・目的を再確認する必要があるのではないか。

⇒相談員の資質向上・処遇改善その他の目的を確認することが必要。

⇒地方において3資格すら保有していない相談員が多い自治体があることへの対策と、将来的な相談員の資格制度の整備対策とは、区別して議論すべきではないか。