

「地域体制づくり」の考え方（骨子案）に対する意見

2013年11月20日 池本誠司

1、「基本的な考え方」について

○活性化基金導入後の現状と今後の課題の全体像を示すこと。

○とりわけ、「消費者の権利」を実現するという視点から、地方消費者行政が持つべき機能の全体像を掲げること。

① **相談受付**：地域住民が消費生活のトラブルをすぐに相談できる身近な相談窓口がある。

② **苦情の解決**：専門的知見と最新の情報に基づき、あっせん処理を行い解決まで見届ける。

③ **被害防止**：トラブル情報を分析し、被害防止の施策に有効に活用する。

④ **消費者教育**：自ら考え行動する消費者市民を育成する。

⑤ **体制・制度**：地方自治体自身が住民と連携・協働しながら消費者行政を推進する体制を作る。

○それぞれの機能を実現するため、「地域体制づくり」をするには、

- (1) 消費者行政部門固有の政策課題と、
 - (2) 関連分野との連携による政策課題を、
- 総体で推進することが必要。

◎消費者安全法に、地方消費者行政が果たすべきこれらの機能を規定すべきではないか。⇒これによって消費者行政担当職員の役割・位置づけを明確化するとともに、様々な関連部門との連携の方向性を示すことができる。

2、「地域ネットワークの構築」について

○地域ネットワークは、①地域の消費者被害の掘り起こしをおこなって被害救済を図りながらトラブル情報（相談）を収集する機能、②被害防止のために情報提供する機能、③消費者市民教育の実践の場を提供する機能を果たすものとする。

- 地域ネットワークによる情報収集と情報提供は、「庁内連携」（庁内関連部署の連絡会議等によるもの）と、「地域連携」（民間関係者・団体との地域協議会やコーディネーター等によるもの）との、両面を推進しつつ実現すること。
- 地域協議会の使命は、既存の団体による連携を構築・充実させることだけでなく、④消費者教育を通じて、地域のコーディネーター・協力員の育成や消費者団体育成を含むものであること。
- ◎コーディネーター・協力員の育成や消費者団体の育成のためは、職員が彼らの活動の場を継続的に確保することが不可欠である。

3、「消費者関連情報の活用に向けた基盤整備」について

- 地方自治体と地域の民間関係者が消費者関連情報を共有するためには、民間関係者は、個人情報保護法23条の「個人データの第三者提供制限」の制約、自治体は個人情報保護条例による「個人データの第三者提供制限」の制約がある。
⇒この点の法制度的な措置が必要ではないか。
- ただし、トラブル情報を民間関係者と消費生活センターが情報を共有しても、解決に向けた具体的なあっせん処理を行うには消費者本人の意思決定（解約希望）が不可欠である。
⇒まずは、センターと見守り関係者の連携により、見守り関係者が事実関係を確認したうえで本人に消費者の権利を自覚してもらい、問題解決に向けた姿勢をもってもらうことができるよう支援する体制が必要ではないか。
- P I O－N E Tの利用件数が少ない小規模窓口について端末設備の設置支援を廃止する方針であると聞くが、小規模窓口こそ最新の情報を活用することが必要。廃止でなく活用の方策を講ずることが先決。
⇒P I O－N E Tシステムを市町村の相談窓口が活用するためには、相談員の研修だけでなく、職員の研修が不可欠である（情報登録のチェック役がないため活用できない実情がある）。⇒さらに、P I O－N E Tシステムを国のためのシステムと位置づけるのであれば、入力チェック作業についても国の委託事業として明確に位置づけたうえで財政支援措置等を講じるべきである。

4、「消費生活相談体制の強化」について

- 多くの自治体に消費生活センター・相談窓口が設置されたが、消費規模自治体の窓口整備が今後の課題とされている。
- 「単独では専門的な消費生活相談対応が困難な小規模自治体においては、複数自治体による『広域連携』を推進する。」とあるが、
「広域連携」によるセンターの共同設置は、②専門的知見に基づく解決能力の確保という機能面では意義があるものの、各自治体の住民に対し、相談窓口の存在と機能を周知して利用を促し、被害防止の最新の情報を地域住民に伝えるなどの他の消費者行政の役割との関係を見落としがちである（上記機能の①③④⑤）。この点の施策推進を加えることが必要。
- 「都道府県の役割」として、「・・・市町村の相談業務を代替して実施できるものとする」とあるが、
大規模・中規模市町村が独自の相談体制を整備し、自ら質の向上に努めることは引き続き推進すべきである。他方で、それが困難な小規模自治体に対する支援策については、法律等で明確に都道府県の相談支援機能や責任を位置づけるべきではないか。

5、「民間委託の在り方」について

- 専門家団体が長年にわたり安定的に相談業務を受託している事例と、競争入札制度や指定管理者制度などにより効率化の趣旨で民間委託する事例を区別して議論する必要があるのではないか？
- 問題ある「民間委託」を阻止するため、地方消費者行政の機能の中における消費生活相談業務の機能のあり方との関係で、民間委託をする場合の条件を明文でルール化しておくことが必要ではないか？
- 相談業務の機能としては、②苦情の解決機能として、「専門的知見に基づくあっせん処理と解決への見届け」「継続的な実務研修による資質の向上」「庁内連携・地域連携による総合的な生活支援機能」が必要であり、③被害防止機能として、地域での啓発事業だけでなく、庁内関連部署や地域ネットワークとの連携による被害防止事業の展開ができることが必要である。そのため

には委託先の消費生活相談員と消費者行政担当課の緊密な連携や、消費者行政担当課の果たすべき役割について再確認しておく必要がある。

6、「消費生活相談員の資格に関する法的整備」について

- 消費生活相談員の資格を有していない相談員が今も約25%いる現状を改善するためには、3資格の付与制度を活用しつつ資格試験としての質を高めることは、現実的な対策ではないか。
- ただし、3資格取得者の質を向上するには、試験制度の内容を知識面・コミュニケーション能力面・文章作成力面など、相談業務に必要な資質を検証できる内容に改善する必要がある。
- むしろ、重要なことは、資格取得後に専門的実務能力を高めるため、事例検討型実務研修を継続的に実施すること、3年後研修・5年後研修など実務研修の受講を事実上義務付ける方策はどうか。

7、「消費者行政担当職員の確保と養成」について

- 活性化基金により消費者行政予算は確保できているが、消費者行政担当職員は増えていない。個別相談処理にとどまり、被害防止の施策に結びついていないのではないか。
- これまでは相談員向け研修会に職員の参加を認める取扱いが大半であったが、消費者行政職員向けの固有の研修会はごくわずかしかない。
- 消費者行政担当職員がどのような役割を果たすのか、何をすべきなのかを具体的に学ぶ研修カリキュラムが整備されていない。職員が新たな事業を企画立案し予算と人員を確保する力を育成する必要があるのではないか。具体的なカリキュラム等を検討するためにも、あるべき消費生活相談窓口や消費者行政担当者のありかたについてできる限り明文で整理しておく必要があるのではないか。
⇒国（国セン）と都道府県は、職員研修を飛躍的に拡充すべきである。
⇒将来的には、「消費者行政主事」のような担当職員の専門性向上の制度的措置も必要ではないか。

【参考】

- ・消費者行政担当職員の研修テーマとしては、次のような課題が考えられる。
- ①「地方公共団体における消費者行政の意義と役割（総論）」（消費者基本法、粗油日者安全法など）
- ②「消費生活相談の機能と職員の役割」
- ③「消費生活相談に活用する主な法律」（特定商取引法、消費者契約法、割賦販売法、インターネット取引関連法制度、個人情報保護法など）
- ④「PIO-NET 入力と検索・管理」
- ⑤「相談情報の活用と消費者啓発の取組」
- ⑥「消費者行政と庁内関連部門の連携、地域の関係団体との連携」
- ⑦「重大事故情報の通知、自治体各部署への働きかけ」
- ⑧「消費者教育推進法と自治体の取組課題」
- ⑨「消費生活条例の活用」
- ⑩「自治体における消費生活基本計画等の総合的な政策推進」

＜市町村消費者行政の機能と地域体制づくりの政策課題＞

2013年11月20日

必要な機能	相談受付	苦情の解決	被害防止	消費者教育	体制・制度
消費者行政固有の政策	<p>消費生活のトラブルをすぐに相談できる身近な窓口がある</p>	<p>専門的知見と最新の情報に基づきあっせんし解決まで見届ける</p>	<p>トラブル情報を分析し、被害防止の施策に有効活用する</p>	<p>自ら考え行動する消費者市民を育成する</p>	<p>地方自治体自身が消費者行政を推進する</p>
関連分野との連携による政策	<p>1) 住民に身近な市町村に相談窓口を設置 ⇒小規模市町村における相談窓口の整備（よろず相談型と広域連携型） ⇒活性化基金の継続</p> <p>2) 相談窓口の存在と機能を住民に周知 ⇒相談窓口の存在と機能を広報</p>	<p>1) 資格を有する消費生活相談員を配置 ⇒<u>相談員資格制度の向上と取得推進</u></p> <p>2) 専門的知見によるあっせん解決能力の向上 ⇒<u>相談員の資質確保、継続的な実務研修</u> ⇒<u>相談員の雇止めの抑止</u> ⇒<u>相談業務の民間委託のあり方</u></p>	<p>1) 地域住民へ効果的な注意喚起 ⇒多様な広報・啓発手段の展開</p> <p>2) 住民へ届ける出前講座 ⇒相談員・職員による実施から、<u>市民講師による実施</u></p>	<p>1) 消費者市民の育成 ⇒実践的教育機会の実施、継続的な活動機会の提供</p> <p>2) 消費者団体の育成 ⇒団体活動の発表の場の提供、財政支援</p>	<p>1) <u>消費者行政担当職員の配置と資質向上</u> ⇒<u>職員の養成、長期在職の基盤整備</u></p> <p>2) 消費者行政の独自予算・体制の確保 ⇒消費者行政基本計画の策定</p>
関連分野との連携による政策	<p>3) 庁内関連部署との連携、地域の関係団体とのネットワーク（高齢者部門・福祉部門） ⇒<u>庁内連絡会議、地域協議会の開催</u></p> <p>4) 他分野のネットワークとの連携（高齢者、子ども、地域防災、多重債務、消費者教育） ⇒<u>個人情報共有のルール整備</u></p>	<p>4) 庁内関連部署と連携して総合的な生活支援 ⇒高齢者に成年後見、貧困者に生活保護等</p> <p>5) 都道府県、国センと連携して解決 ⇒<u>小規模市町村の相談処理と都道府県の役割</u> ⇒<u>苦情処理委員会、ADRの活性化と活用</u></p> <p>6) 弁護士会等専門家と連携 ⇒<u>専門家アドバイザー制度</u></p>	<p>3) 庁内関連部署と連携して啓発 ⇒<u>庁内連絡会議の設置</u></p> <p>4) <u>地域ネットワークを活用して情報提供・啓発</u></p> <p>5) 国への情報集約と公表（PIO-NET 入力、重大事故情報の通知、） ⇒<u>PIO-NETの活用</u></p> <p>6) 事業者規制部門との連携 ⇒<u>規制権限の迅速な発動</u></p>	<p>3) 教育委員会と連携して学校で教育</p> <p>4) 民間関係者と連携して地域社会で教育 ⇒消費者教育推進地域協議会の開催と情報交換 ⇒消費者教育推進基本計画の策定と推進 ⇒<u>地域のコーディネーター・協力員の育成、消費者団体育成</u></p>	<p>3) <u>国・都道府県による人材育成</u> ⇒<u>消費者行政担当職員の研修制度の整備、消費者行政主事制度</u></p> <p>4) 地域の課題を国の施策に反映 ⇒国と地方自治体の人的交流</p>

＜消費者の安心・安全確保のための地域の連携 イメージ図＞

2013年11月20日

