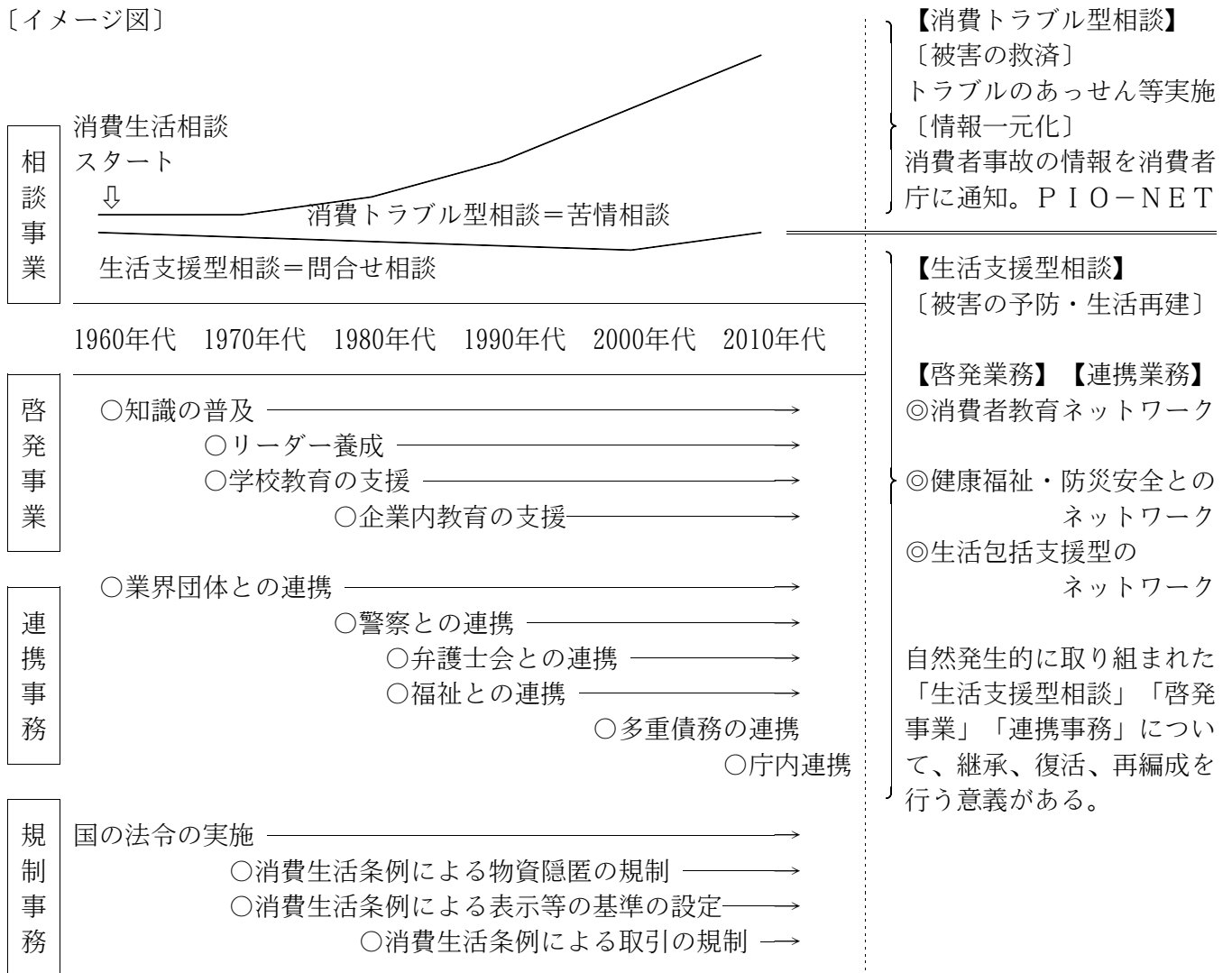


I 第1回意見交換会でいただいた宿題返し

1. 地方自治体の消費者行政の経緯 (第1回提出・再掲)

[イメージ図]



2. 消費生活相談体制 (第1回提出・再掲)

— 国・都道府県・市町村の役割分担(二重行政、三重行政問題)を整理する必要

消費者安全法8条1項(都道府県の消費生活相談)条文の「広域的な見地を必要とする」の意味

- ① 消費者からの苦情相談は、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
- ② 苦情処理あっせんは、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
- ③ 各市町村の区域を超えた広域的な見地から、消費者安全のための情報を収集し、住民に提供する

「広域的な見地」とは「市町村境、都道府県境を越えるもの」と理解し、役割分担を組立て直す

(1) 生活支援型相談 消費者の居住地の自治体を実施

(2) 消費トラブル型相談 消費者居住地、事業者所在地により類型化し、役割分担を考えてみると…

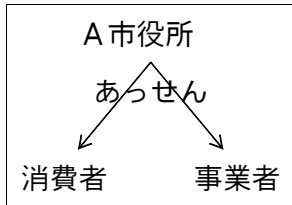
- ① X県A市の消費者と、X県A市の事業者の間の消費トラブル ⇨ A市の内部 ⇨ A市が担当
- ② X県A市の消費者と、X県B市の事業者の間の消費トラブル ⇨ X県の内部 ⇨ X県が担当
- ③ X県A市の消費者と、Y県C市の事業者の間の消費トラブル ⇨ 県境を越える⇨ 国が担当
- ④ X県A市の消費者と、 海外の 事業者の間の消費トラブル ⇨ 国境を越える⇨ 国が担当

3. 消費トラブル型相談の役割分担の提案の骨子 (第2回新規提案)

- (1) 「越境相談」…市町村境を越える相談は都道府県の役割、都道府県境を越える相談は国の役割とする
- (2) 国は「越境相談」の受付業務と解決業務を地方自治体に委託する
ただし、中小規模自治体に対しては、受付業務を委託し、解決業務は委託しない
- (3) 「越境相談」の解決業務は、交渉力格差を埋め、バラツキを避けるため、事業者所在地の自治体が実施

4. 「域内相談」と「越境相談」の類型別の、国と自治体の役割分担 (第2回新規提案)

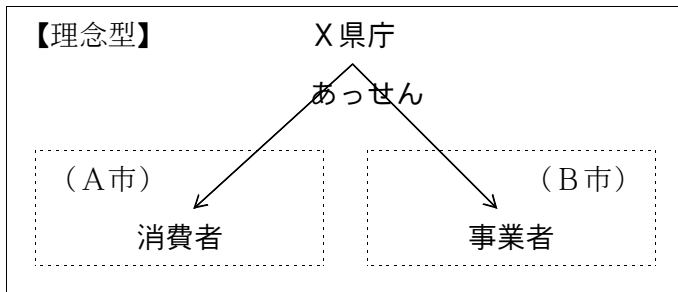
①類型 消費者(X県A市) 対 事業者(X県A市)のトラブル相談業務 ⇒ A市の役割



【実施提案】

- 受付業務(消費者から聴取・現物等の確認)はA市が行う
- 解決業務(事業者と交渉等)はA市が行う。

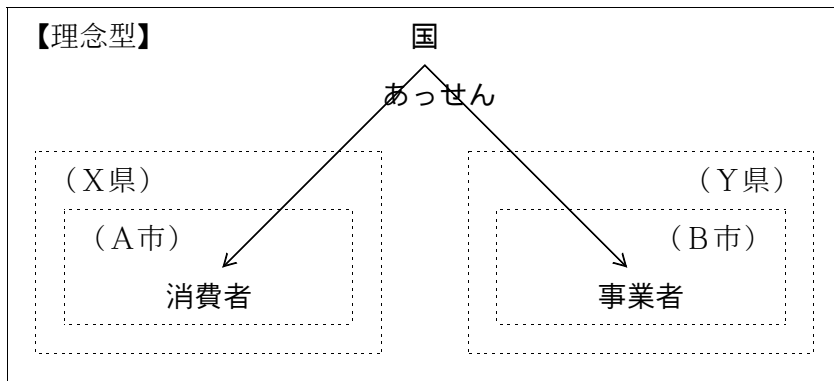
②類型 消費者(X県A市) 対 事業者(X県B市)のトラブル相談業務 ⇒ X県の役割



【実施提案】

- 受付業務(消費者から聴取・現物等の確認)はA市に委託することが可能〔県が委託費を支払〕
- 解決業務(事業者と交渉等)はX県が行う。
B市が政令市・中核市・特例市の場合はB市に委託が可能〔県が委託費を支払〕

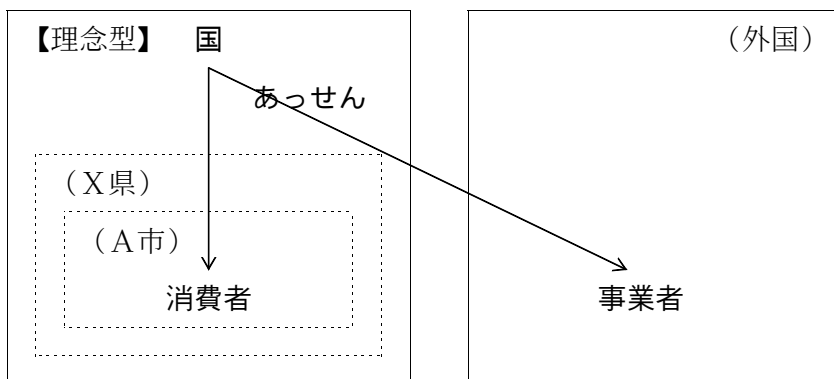
③類型 消費者(X県A市) 対 事業者(Y県C市)のトラブル相談業務 ⇒ 国の役割



【実施提案】

- 受付業務(消費者から聴取・現物等の確認)はA市に委託することが可能〔国が委託費を支払〕
- 解決業務(事業者と交渉等)はY県に委託することが可能〔国が委託費を支払〕
- B市が政令市・中核市・特例市の場合はB市に委託が可能〔国が委託費を支払〕

④類型 消費者(X県A市) 対 海外の事業者のトラブル相談業務 ⇒ 国の役割

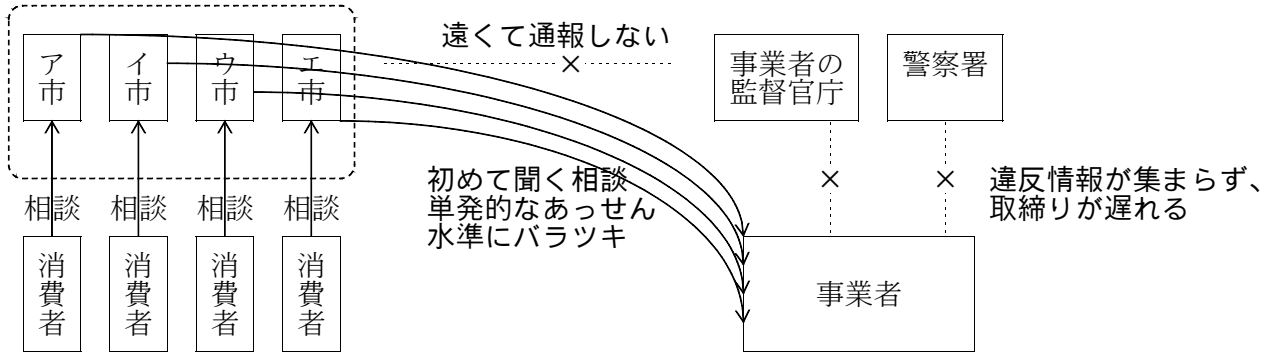


【実施提案】

- 受付業務、解決業務
現在、国費で運営している「消費者庁越境消費者センター」を拡充・強化して、業務を担当させる
〔引き続き国が委託費を支払〕

5. 消費トラブル型相談の「越境相談」②類型③類型の自治体相互の役割分担 (第2回新規提案)

(1) 現状 — 消費者居住地の自治体にすべてが任されている



広域的な消費トラブル型相談を、消費者居住地の自治体が最後まで処理しようとするため、困難が発生
 ※789市、746町、184村、23特別区、47都道府県、計1789団体

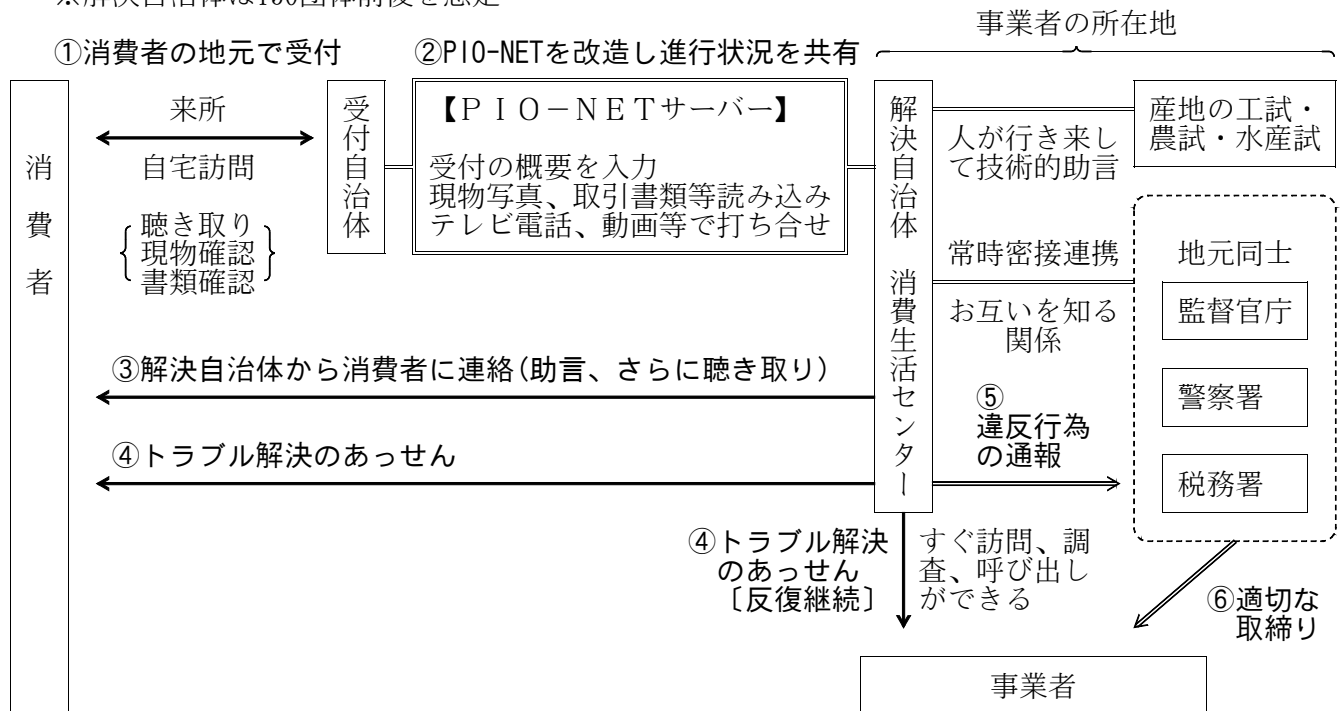
問題点①

同じ事業者、同じ製品に対する相談を全国各地の自治体「ア市、イ市、ウ市、エ市…」が分散して処理
 ⇒ 各自治体にとって「初めての相談」 ⇒ 反復継続性を欠く ⇒ アマチュア的対応。交渉力の格差
 「単発的な斡旋」 ノウハウ育たない 「マニュアルは応用までは教えない」

問題点②

相談を受けた自治体と、事業者を取締まる権限がある機関(監督官庁、警察署等)の距離が遠く、連携困難
 ⇒ 取締りが遅れる

(2) 将来 — 事業者所在地の自治体にトラブル解決業務を集約し、PIO-NETを使って受付から解決まで連携
 消費者居住地の自治体を「受付自治体」、事業者の本社所在地の自治体を「解決自治体」とする
 政令市(20市)、中核市(42市)、特例市(40市)は、市内に所在する事業者のトラブルの解決自治体となる
 都道府県(47)は、都道府県内の一般市・町村に所在する事業者のトラブルの解決自治体となる
 ※解決自治体は150団体前後を想定



効果① 相談解決力の向上

同じ事業者、同じ製品についての相談は、解決自治体の消費生活センターに集約され、斡旋を一元化
 ⇒ その消費生活センターは、日々、全国から送られてくるトラブルを反復継続して解決にあたる
 ⇒ 事業者との約束事の蓄積に基づく交渉 ⇒ 交渉力の格差が埋まりプロの交渉、解決が可能となる

効果② 全国どこに住んでいても、交渉力の強い消費生活センターの助言やあっせんが受けられる

効果③ 解決自治体は、地元事業者のトラブルをすべて把握でき、通報が容易に、取締りが迅速化

効果④ 中小規模自治体は、連携ネットワーク業務に注力。トラブル型相談は、受付のみ丁寧に実施

効果⑤ 解決自治体の所在地と、相談員資格者の住所地はほぼ一致。資格者の偏在問題はなくなる

(3) 解決自治体において増大する業務、必要な要員の費用負担者

消費トラブル型相談の②類型③類型にあたり、委託業務だから、国または県が負担することを法に明記
 解決自治体の地元事業者の営業活動に起因する行政コストであるから、解決自治体も応分の負担

II 宿題以外の事項に関する意見

1. 消費生活相談員の資格について（骨子の4に関連）

新資格を取った者を、すべての自治体に配置するという考え方は、要請が矛盾し、様々な困難がある。そこで、前々頁、前頁の提案を踏まえて、新たに提案するのは

- (1) 「解決自治体」には、新資格を持つ職員を置く（必置資格）。これには、都道府県、政令市・中核市・特例市が該当する。
- (2) 一般市と町村は、消費生活相談は受付業務に限られるので、できれば新資格を持つ職員がいることが望ましい（努力義務）。むしろ、新資格ではなく、連携ネットワークを作り、維持する能力を持つ職員がいる方が望ましいともいえる。
- (3) 新資格の国家試験は、3年以上の消費生活相談の実務経験を積んだ者が受験できる。

理系の試験と、文系の試験の2種類を実施し、どちらかに合格すれば新資格を付与する。

※たとえば理系の試験は、消費者問題、企業経営、行政学、表示ルール、品質・安全のトラブル解決に資する技術的知識、商品テストの知識などから出題する。

※たとえば文系の試験は、消費者問題、企業経営、行政学、取引トラブル解決に資する民事法・行政法・刑事法などから出題する。

【上記の提案が実現した場合に想定される、相談担当職員のキャリア形成】

- ① 「解決自治体」の消費生活センターに、人事異動または新採用で配置され、解決業務の副担当となる。
- ② 解決業務の担当者の指導を受けながら3年以上勤務する。相談に向かない者は他の部署に異動する。
- ③ 新資格の国家試験を受験。
- ④ 新資格の国家試験に合格。合格後は「消費者行政大学校（新設）」で3カ月程度の新任研修を受ける。
〔人事記録に「新資格を取得」「消費者行政大学校に長期派遣研修」と記録され、消費者畑の職員である旨が特記される〕
- ⑤ 研修から戻り、(a)「解決自治体」の消費生活センターの担当者の業務に就く。
(b)「受付自治体」に転勤し、受付業務の基幹的な職員となる。
- ⑥ その後は、相談を担当する職員として勤務しながら、6～7年程度の間隔で、
(a)「受付業務」「解決業務」間で異動する。
(b)他の自治体へ異動する。
(c)同じ自治体の、他の消費生活センターへ異動する。

〔小中学校の教員が、他の学校へ異動、または市町村境を越えて異動するのと同じイメージ〕

〔受付自治体、解決自治体とも、業務の大半は国からの委託業務のため、給与体系は平準化されてくるので、他の自治体への異動がしやすくなる〕

〔異動により部署の所属が変わることにより、雇止めの必要はなくなり、雇止めは自然消滅する〕

- ⑦ 異動と「消費者行政大学校」での1カ月程度の研修を挟みながら、能力と経験に応じて、担当者→主任→課長、所長等に昇任する。
※たとえば22歳新卒採用の場合は、まず副担当となり、合格後は定年まで5回前後の異動を経験する。
※たとえば30歳異動配置の場合は、まず副担当となり、合格後は定年まで4回前後の異動を経験する。
※たとえば40歳中途採用の場合は、まず副担当となり、合格後は定年まで2～3回の異動を経験する。

2. 民間委託（骨子の3に関連）

消費者行政の民間委託は縮小することが望ましい。

理由① 第1回意見交換会の「（参考6）消費生活相談等の民間団体への委託について」の9頁に記載された「懸念や改善点」の〈受託先との連絡に関すること〉のアンケート記述から、民間委託の矛盾が読み取れる。

1つ目の「委託先と連携を密にしないと、情報の共有が遅れたり、相談処理に受託者（地方公共団体）の意思が反映されなくなる恐れがある」はもっともであるが、2つ目の「他の分野の民間委託業務で問題になっているが、『偽装請負問題』との関係で、指揮命令系に配慮が必要である。処理困難案件の処理を行う際に、市職員と委託先職員（消費生活相談員）とが直接連携しにくい」とは、両立しない。

「偽装請負問題」とは

労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（労働者派遣法）5条により、民間団体がその従業員を派遣して、派遣先の自治体の指揮命令に服して労働させる（派遣労働）には、労働者派遣事業の許可を要する。ところが、消費者行政の民間委託を受けている団体は、派遣事業の許可を得ていないため、従業員が地方自治体の指揮命令に服する働き方（派遣労働）は禁止される。無許可で派遣労働させた場合は1年以下の懲役、100万円以下の罰金の刑事罰が科される。

このため、現在の民間委託は、地方自治体と受託団体の関係は「請負」型のみ可能である。請負では、当初に結んだ請負契約に基づき、受託団体の責任者が従業員を指揮して業務を遂行するものである。請負では、地方自治体の職員であるセンター長等が、受託団体の従業員に対して、時々刻々、指示を出すことはできない。それをすると、請負でなくなり、派遣労働となるためである。このルールに違反し、請負を装って、実質は派遣労働させることを「偽装請負」と呼ぶ。

この結果、労働者派遣法上、適法な運営をしようとする、上記の2つ目の懸念のとおり、地方自治体の職員と、受託団体の従業員は、直接話もできないことになる。地方自治体のコンプライアンスが徹底されていくにつれて、労働者派遣法の遵守が意識され、地方自治体職員と受託団体従業員の分離が促進されるため、今後、連携を強化していくのに際し、障害として現れると思われる。

一方、上記の1つ目の連携の要請に答えようとする、必然的に、労働者派遣法を破らざるを得ない。

なお、この観点から見ると、「（参考6）消費生活相談等の民間団体への委託について」の6頁にある「センター長の身分」が「行政が任用する者」であり、そのセンター長のもとで受託団体の従業員が働いている38カ所のセンターは、偽装請負と指摘される可能性が高い。

理由② 消費者行政は、悪質事業者と対決するギリギリの場面もある。その際、悪質事業者から「偽装請負を労働局または警察に告発するぞ。お前が有罪になりたくなければ、わが社に文句を言うな」と取引を持ちかけられたり、「違法なことをしているのはお互いさまだ」と開き直られる可能性がある。

また、消費者行政は、悪質事業者から恨みを買う場面もある。その事業者が労働局または警察に告発して仕返しをしてきたら、業務がストップする可能性がある。

事業者に対して、法令の遵守、さらには法令に上乘せする対応を呼びかける消費者行政は、違法性を指摘され、信用を失墜することのないように、脇を固める必要がある。

3. 消費生活相談のあっせん力を強化する制度整備（骨子の3に関連）

消費者安全法8条（都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施）を改正し、現状の都道府県・市町村のあっせん規定に続けて、「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ため必要があるときは、都道府県知事又は市町村長は、事業者に対し、資料の提出、報告、説明を指示するなど必要な調査を行うことができる」という調査権限規定の追加を提案する。罰則等の担保も検討する。

理由 現在、自治体の消費生活条例の一部に調査権限が規定されている（例えば東京都条例28条2項、兵庫県条例17条2項）。これを法定し、全国どこでも同じ水準のあっせんが実施できるよう、制度を整備する。

東京都消費生活条例

（被害の救済のための助言、調査等）

第28条 知事は、消費者から事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた旨の申出があったときは、当該被害からの速やかな救済のために必要な助言、仲介によるあっせんその他の措置を講ずるものとする。

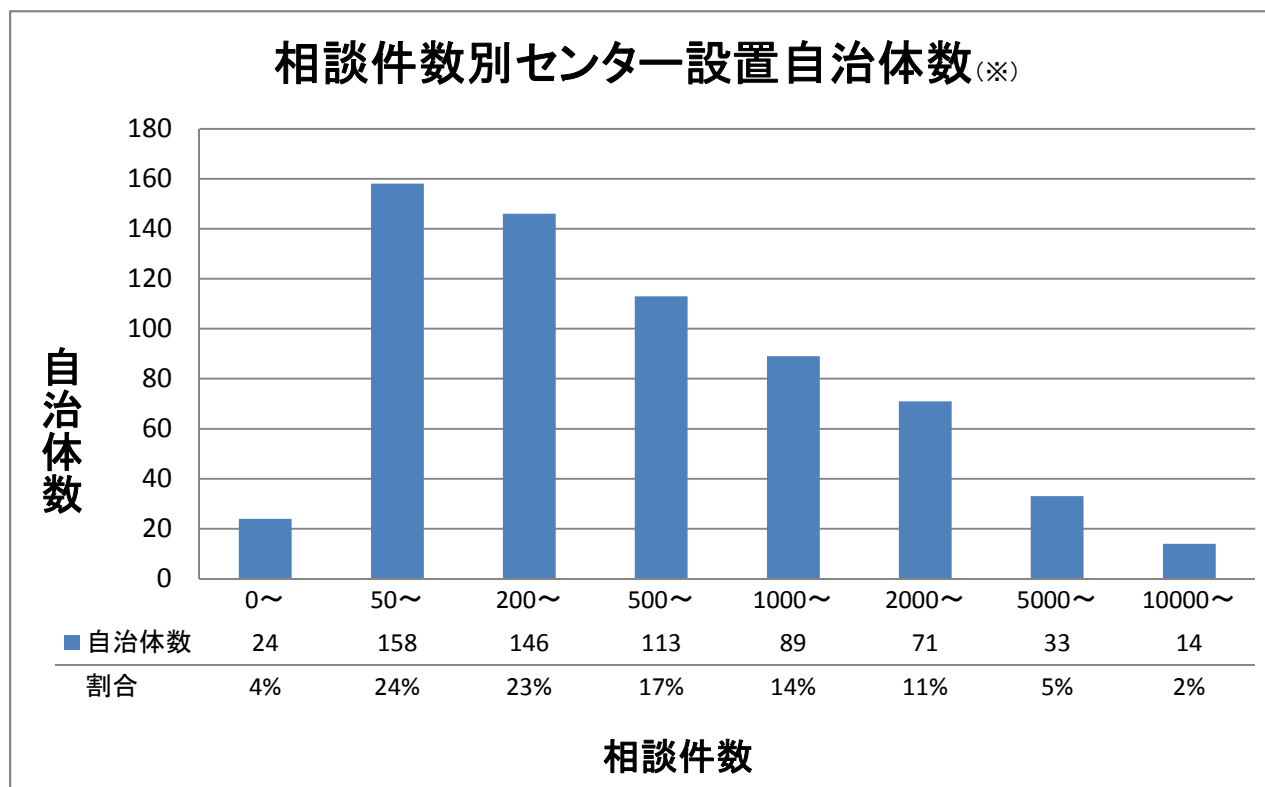
2 知事は、前項の措置を講ずるため必要があると認めるときは、当該被害に係る事業者その他の関係人に対し、資料の提出、報告又は説明の要求その他必要な調査を行うことができる。

兵庫県消費生活条例

（消費者等からの申出の処理）

第17条 知事は、消費者苦情の申出があつたときは、速やかに、その内容を調査し、当該消費者苦情を解決するために必要なあっせんその他の措置をとるものとする。

2 知事は、前項の規定による調査のため必要があると認めるときは、当該事業者その他関係者に対し、当該商品又は役務に係る物質の成分、原材料、構造、加工方法、流通経路、取引行為等について必要な資料の提出を指示し、又は要請することができる。



※全地方公共団体1,789団体のうち消費者安全法10条に規定する消費生活センターを設置しているのは648団体。
 (広域連合、一部事務組合または広域的連携により消費生活センターを設置している地方公共団体は設置団体と整理。)

※平成24年4月1日現在で消費生活センターを設置している自治体について、平成23年度の相談受付件数を基に集計。

出所:「平成24年度 地方消費者行政の現況調査(第2次)」