

消費者の安全・安心確保のための
「地域体制の在り方」に関する意見交換会
第3回議事録

消費者庁地方協力課

消費者の安全・安心確保のための「地域体制の在り方」に関する
意見交換会（第3回）
議事次第

日時 平成25年12月6日（金） 9:58～11:55

場所 消費者委員会大会議室

- （1）報告書案について
- （2）質疑応答・意見交換

○大森座長 おはようございます。本日第3回でございますけれども、先回、ちょっと私、終わりのほうに失礼しておわび申し上げます。本日11名の委員が御出席でございます、柿沼さん、清水さん、森さんが御欠席です。

今日は高橋さんがお見えくださっていますので、最初に一言御挨拶いただきます。

○高橋委員 北海道から参りました高橋と申します。ここまで欠席が重なってしまったこと、心からお詫びを申し上げたいと思います。最近、高齢者の方々を含めた消費者被害の拡大の中で、地域におけるネットワークを張り巡らせた体制づくりということが、我々地域の立場からも大変重要な課題だと思っているところがございます、私ども北海道の経験を踏まえながら、この報告書の取りまとめに役割を果たさせていただきたいと思いますので、よろしく願いいたします。ありがとうございます。

○大森座長 なお、知事さん、御公務がございまして、11時ぐらいに御退席でございますので、それ以前にもし御意見があれば、お寄せいただければと思っています。よろしく願いします。

○高橋委員 ありがとうございます。

○大森座長 先回、私のほうから皆さん方の御意見をまとめまして、報告書の案を提示するように事務局のほうに言いまして、一応、皆さん方の御意見を反映したものを今日御提示申し上げますので、これを前提にして、この中には法的な措置を含んでいますので、十分議論すべきだと私も思っていますけれども、できれば今日取りまとめたいと思っていますので、よろしく願いいたします。

それでは、報告書案について御説明いただきますけれども、前回のように少し長ございますので、3つぐらいに区分して御議論いただくという予定でございます。それでは、全体として御報告をお願いします。

○望月消費者制度課企画官 かしこまりました。

それでは、報告書案資料1と資料2が参考で図表のほうをつけております。それと資料3で、今回「新・消費生活相談員資格制度の施行イメージ」という資料を図でつけさせていただいております。主に資料1と資料3に基づきまして、説明差し上げたいと思います。よろしく願いいたします。

まず資料1、1枚おめくりいただきまして「目次」でございますけれども、構成は四角で囲ってあるように「はじめに」、それからⅠの現状で、Ⅱで「地方消費者行政の役割」、Ⅲで「目指すべき『地域体制』のイメージ」、Ⅳで「『地域体制』づくりのための方策」、ここが具体的な方策になります。それと最後「結び」という構成としております。

2ページ目が「はじめに」ということで、この検討が始まった経緯などについて、背景事情も含めて書いております。こここのところの背景事情なども後ほどまた説明をしたいと考えております。

3ページを御覧いただければと思います。「消費者問題と地方消費者行政の現状」ということで、まず現状認識をしっかりと、問題解決につなげていくという構成としており

ます。現状のところは既にこれまでの意見交換会でも資料などを出ささせていただいておりますけれども、平成24年度の消費生活相談の件数は84万件と非常に高くなっております。また、生命身体事案や財産事案などを含めます消費者事故等の件数は1万3,000件となっております。特に高齢者に関しましては、高齢者の人口の増加率を上回るペースで、消費生活相談の件数が増加しているという特徴があります。

高齢者の場合はこれまで被害に遭った方を被害の救済を装いまして、勧誘をしまして、金銭を払わせるという二次被害も非常に目立つ被害となっております。

それと高齢者の方の場合、自分が悪質商法の被害に遭っているという認識がない場合がありますとか被害を認識したとしても周囲に相談をしなかったり、ひとり暮らしで相談する相手がいないというケースなど、深刻化につながるようなこともございますこの背景には生活困窮とか社会孤立、認知力の低下などという問題も含んでおりますので、幅広い部署で連携して、根本的な解決を図っていくべきものだと考えております。

2番目でございますけれども、「地方消費者行政の現状」を3ページから4ページにかけて書かせていただいております。地方消費者行政は現場で対応する非常に重要なところだと考えておりますが、消費者と事業者の間で情報の質や量、交渉力などに格差がありまして、泣き寝入りしている消費者もいるということでございます。このため、各地方公共団体に置かれております消費生活センターや消費生活相談窓口で、消費生活相談員の方々がいろいろな相談に応じていただいております。また、必要に応じまして個別のケースの解決に向けたあっせんを行っていただいております。

法律の体系でございますけれども、消費者安全法では、都道府県では消費生活センターを設置する義務が課せられております。市町村では、その設置に努めることとなっております、その設置状況など(1)で書かせていただいておりますけれども、消費生活相談体制の整備は、地方消費者行政活性化基金も活用しながら、最近では進んできております。平成24年度で、消費生活センターを含む相談窓口を設置している市町村の割合は93%に達しております。また、市町村における体制が整備されてきたものの、消費生活相談員がいる窓口は、全体の約6割、消費生活センターを設置する地方公共団体は全体の約4割にとどまっているという現状がございます。

また、開所日なども週4日開所が1割、5日開所は約8割となっておりますけれども、土日祝日の開所は非常に少数にとどまっております。この相談を応じていただいている窓口での相談員さんのことでございますけれども、御存じのとおり、消費生活相談員に関しては、その3番の脚注でも書いておりますとおり、現在3つの資格がございます。国民生活センターが付与する消費生活専門相談員の資格、「一般財団法人日本産業協会が付与する消費生活アドバイザーの資格」、それと「一般財団法人日本消費者協会が付与する消費生活コンサルタント」という3つの資格がありまして、試験あるいは講習によって資格を付与していただいているということでございますけれども、現在、3,391人の相談員さんがいらっしやって、このうち8割の方がいずれかの資格を持っていらっしやいます。た

だし、前回までの議論でも御覧いただきましたように、資格保有者は地域的な偏在が見られて、関東とか中部、近畿圏などに集中しているという現状がございます。

さらに、（３）で消費者行政を担当する職員のことを書かせていただいておりますけれども、非常に地方の財政や定員の状況が厳しいところがございますので、市町村全体のうち兼務職員が１名のみというところが約４割となっております、なかなか専任の職員の方が少ないという状況になっております。

さらに、（４）でございますけれども、地方公共団体における定員とか財政の状況が非常に厳しくなっておりますので、平成 21 年度からは地方消費者行政活性化基金が活用されて、予算については維持または増加傾向にありますけれども、消費者行政担当職員については、依然削減されているという状況がございます。

さらに、現在民間団体の委託ということも進んでおりまして、これは専門性を有する民間団体のノウハウを活用するという点で非常に有効だということもございますけれども、最近では、行財政改革の一環として低い価格でやっていただくような民間委託が選択されるという傾向も見られております。それによって、消費生活相談の質の低下を懸念する声もございます。

Ⅱでございますけれども、「地方消費者行政の役割」でございます。これは前回、池本先生からの御指摘もありましたので、ここの項目を設けております。この地方消費者行政は基本的に実地事務の中で、地域の実情に応じて行われているものでございます。消費者基本法の理念で、「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」という基本理念がございます。

このために地方消費者行政の役割は非常に大きいと考えておりますけれども、以下に掲げるような４つに分類をしております。まず、第１番目が「相談の受付」でございますけれども、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ような消費生活相談の窓口としての機能でございます。この窓口の周知などを図るということも非常に重要だと思います。

２番目でございます。「消費者トラブルの解決」でございますけれども、これは先ほど申し上げましたようなセンターや窓口で消費生活相談員の方々に消費者の意向や事案の特徴を踏まえつつ、あっせんや助言、相談などを行っていただいているということでございます。それと消費者行政担当部署が、他の行政分野と連携して問題解決を図るということもあると考えます。

３番目でございますけれども「被害の防止」。これは被害の未然防止とか早期発見、拡大防止という非常に幅広い、非常に有効な手段だと考えております。個々のトラブルに対応するにとどまらず、消費者トラブルの未然防止や早期発見、拡大防止につなげるということも非常に重要だということでございます。これは既に先進的な自治体で行っていただいているような見守りのネットワークということも、このようなことをやっていく上で非常に有効なものなのではないかと考えます。

4番目が「消費者教育の推進」でございますけれども、この点は消費者の自立を支援するという点で非常に重要な役割だと考えておりました、地方の消費者行政の中でも今、それに向けた体制整備を進めていただいているところでございます。

「Ⅲ. 目指すべき『地域体制』のイメージ」でございますけれども、「以上に述べたような現状と消費者行政の果たすべき役割に鑑み」まして、消費者の安全・安心を確保するという観点から、①消費生活相談員及び消費者行政担当職員の配置等の体制を強化するとともに、②で消費者被害の未然防止とか早期発見、拡大防止が可能な地域体制づくりを目指していくということが重要だと思います。

さらに、先行するネットワークとしまして、前回までにお示しいたしましたように、様々な「健康・福祉分野や防災、安全分野などの連携型ネットワーク」、それと「生活包括支援型のネットワーク」、教育のネットワークなどもございますので、このようなものと有機的に連携をしていくということが重要だと思います。

さらに、8ページの上で掲げておりますような地域ネットワークへの参加が期待される関係機関・関係部署として、保健や医療、福祉の分野、警察、消防などあるいは民間の団体としまして、消費者団体や地元の様々な団体、民生委員、ボランティア、事業者の方々などが挙げられると考えております。

8ページの「Ⅳ. 『地域体制』づくりのための方策」でございます。この点は、法律で対応すべき事項も含まれると考えております。まず、1番の地域ネットワークの構築でございますけれども、「(1) 先進事例の活用・普及」ということを図っていくということを書いております。これは先進事例については、これまでも様々なものが行われておりますので、収集しながら活用・普及を図っていきたいと思います。

「(2) 『消費者安全の確保のための地域協議会』の設置」でございますけれども、これは地域協議会ということをおっしゃると、様々な形が考えられると思いますが、ここで考えておりますのは、実働的な見守りを行っていただくようなネットワークというものでございます。都道府県、市町村が「消費者安全の確保のための地域協議会」を任意で設置して、地方公共団体の判断によって行っていただくということを法律で書き込みたいと思います。これは任意の機関でございますので、必ず設置するというものではなくて、地域の実情に応じて行っていただくというものでございます。

また、これまで様々な福祉の分野などのネットワークなどもありますので、そういう既存のネットワークも活用しながら行っていただくということが、重複を避けるという観点でも必要かと思っております。

続きまして、9ページの(3)を御覧いただければと思います。「『消費生活協力員』や『消費生活協力団体』の育成と活動の活性化」と書いておりますけれども、これはいわゆる消費者行政を支えていただくような地域のサポーター制度みたいなものを既にかなりの自治体で取り入れていただいておりますけれども、そういうものも法律で位置づけたいと考えております。この中では地域で地域住民を初めとする幅広い担い手が必要であると

いうこと、それで今、「団塊の世代の退職者」でありますとか、地域で様々な活動をされております地域の貴重な人材がいらっしゃいますので、そういう方々にもぜひこの消費者行政についても活動していただき、消費者市民社会の形成ということにもつながるのではないかと考えております。

こういう活動をしていただくに当たって、こういう協力員や協力団体の方々に対します講習などのことも必要なのではないかと思います。

「2. 消費生活相談等情報の活用に向けた基盤整備」というところでございますけれども、これは見守りなどの活動するにおきまして、個人情報の扱いということは非常に重要でございますので、そのための整備が必要だということでございます。10ページの「(2) 消費生活相談等情報に関する法的整備」でございますけれども、情報の活用と保全を両立するという観点から書いております。「見守り対象者に関する情報の活用」でございますけれども、地方公共団体や協議会に参加する民間団体やあるいは消費生活相談等の事務の実施により得られた情報など様々なものがございますので、そういう情報を活用して、見守りの対象者を特定して、対象者それぞれの特性に応じた対応ができるようにすることも一案でございますけれども、それと協議会に参加する構成機関が、消費者トラブルを抱えている消費者を発見したときに、速やかに消費生活センターに連絡することができるような制度整備を進めていくことも必要でございます。この場合、本人の同意がないと個人情報の取り扱いということに非常にセンシティブになる傾向がございますけれども、法律でその点は規定をして、こういうことができるということにしたいと考えております。

したがって、個人情報保護法制上の特例を設けるということが適当だと書いております。

「②見守り対象者に関する情報の保全」でございますけれども、さらに情報の保全を進めていくことが必要でございますので、ルール化の方法として、地方公共団体の条例などで措置していただく。

次のページ1)、2)、3)と書いておりますけれども、「提供する情報及び提供先の限定」や「守秘義務規定の整備」、「個人情報の管理」ということもこの条例などの中で整備していただくということも一案なのではないかと考えております。

「(3) PIO-NET による消費生活相談等情報の共有」でございますけれども、PIO-NETで既に情報の入力と共有が行われておりますので、現在のPIO-NETの刷新ということもございまして、そういったことで入力の負担も事務も軽減をするとともに、消費生活センターで扱う情報を適切に保全するための措置を講ずる必要があるということを書いております。

3番目(1)でございます。「消費生活相談体制の強化」の中で「『市内連携』と『広域連携』の推進」でございますけれども、市内連携につきましては、消費者行政担当職員が調整となって市内連携を図って行って、包括的に対応していくということでございます。

2番目の広域連携でございますけれども、既に消費者行政の分野でもあるいはほかの例

えば消防や防災などの分野でも広域連携ということが行われておりますので、この広域連携を地域の実情に応じて相談体制を広域でやっていくということにも一案なのではないかと思えますけれども、広域連携をすることによりまして、委託元、例えば事務委託方式でございますと、委託元の市町村において、消費者問題への関心が薄れる例が見られるという指摘もありますので、よくその影響などを考えながらやっていく必要があると考えております。

その地域の実情を酌みまして、「必要に応じて都道府県が調整役」となっていただくということも考えられるということでございます。

「（２）都道府県の役割」でございますけれども、今、申しましたような調整役ということもございまして、市町村における消費生活相談体制の充実を推進しつつも、都道府県みずからも現在、消費生活相談をやっていただいておりますので、消費生活相談を引き続きやっていただくことが必要だと考えております。

さらに市町村、特に小規模の自治体などに対しましては、助言や共同処理等の援助を行うことも都道府県の役割として考えられるのではないかと思います。

13 ページにいただきまして、既に都道府県が消費生活相談をやっていただいておりますので、小規模なところでなかなか専門的な相談が難しいような場合など、当該市町村にかわってその事務の一部を行うことができるようにすることも一案なのではないかと思えます。

「（３）国及び国民生活センターの役割」でございますけれども、既に国とか国民生活センターが例えば情報の提供でありますとか PIO-NET の配備でございますとか、消費者行政職員や相談員さんに対する研修などを行っておりますけれども、引き続きこのような援助が重要だと考えております。

「（４）民間委託の在り方」でございますけれども、民間委託については既に専門性の高い団体で民間団体の能力を活用するという観点から行われているところもありますし、そのような観点から行われるべきものだと考えておりますけれども、実際に行財政改革の中で利用されているという面も最近ではふえておりますので、この民間団体への委託ということはもちろん地方自治の中でやっていただくものでございまして、地域の実情によらずに、最低限求められる条件については全国一律の制度的な要件を明示することが適切と考えております。

その要件につきましては、例えばその下にありますように直接的な利害関係を有する方とかその可能性がある方が受託しない、あるいは安定的に受託業務を実施できる能力の有する方が受託をする。受託者に守秘義務を課すということが考えられます。

4 番の「消費生活相談員及び消費者行政担当職員の確保と資質向上」、14 ページでございます。これは「消費生活相談員資格の法的位置づけの明確化等に関する検討会」、昨年やっておりましたものでございまして、その「中間報告」を踏まえまして、その内容から具体化する観点で取り組むと考えております。

まず「（１）『消費生活相談員』の職の位置付け」でございますけれども、これは情報や交渉力などにおいて事業者との構造的な格差がある消費者を支えるのは現場の相談員さんでございますので、その相談員さんの職の位置づけということが今、消費生活センターの設置に関する要件として法律の中で明示されておりますので、職の位置づけを消費生活相談等を行う者として、専門職として法律に位置づけることが適当としております。

（２）の消費生活相談員の資格のあり方ですけれども、この資格につきましても先ほど申しましたような地域的な偏在もございます。

15 ページにいただきました、消費生活相談を担う人材の確保や資質の向上を図って、消費者等にとってわかりやすく、かつ、消費生活相談員に必要な知識、技術等を十分に担保する新たな資格制度を創設し、法律に位置づけることが適当とさせていただいております。

さらに、現在も相談員試験に合格した方と同等の知識及び経験を有する方から認容されておりますけれども、このような取り扱いは新しく制度を変えたとしても必要なのではないかと考えております。

さらに、消費生活相談員の資格試験の内容を法令上明らかにするということも必要だと思います。現在、消費生活相談員として働いていらっしゃる、3つの資格を持っていらっしゃる方もいらっしゃいますので、その3つの資格の保有者の方々につきましては、消費生活相談員の認容要件として引き続き円滑に移行できるような措置を図りたいと考えております。

（３）今のお話と関連する資格試験のあり方でございますけれども、資格試験につきましては様々なやり方がありますが、消費者生活相談員に求められる知識と技術を確認するということが必要でございます。この質と量を担保するという観点から、一定の要件を明示しまして、その要件を満たせば、複数の団体がそれぞれ試験を実施できるようにするといういわゆる「登録試験機関制度」というものがございまして、そういった制度を設けたいと考えております。

さらに、（４）にいただきました、16 ページでございます。相談員さんの資質の向上など図るために、資格制度とは別に研修などの機会の充実を図る必要がございます。

「（５）実務経験を積んだ専門的人材の配置」でございますけれども、都道府県の機能として先ほど申しましたような「市町村に対する助言や共同処理等の援助を担うための職」として、「特定消費生活相談員」と、これは仮称としておりますけれども、このような方を都道府県に設けるということを書いております。また、市町村におきましても、その経験を有する方、知識を有する方がいらっしゃいますので、こういう人材を活用していくということも非常に重要だということを書いております。

17 ページ、「（６）雇い止めの見直しと処遇の改善」でございますけれども、この点につきましては、専門職として法律の中で位置づけるということと、さらには消費者庁からこのような専門人材に対しまして処遇などを配慮するように働きかけていきたいと考えて

おります。

(7)、(8)の消費者行政担当職員のことについてでございますけれども、相談員さんと知事部局あるいは庁外の連携や地域ネットワークづくりということで、消費者行政担当職員の役割が非常に重要でございますので、その育成や確保ということも十分に進めていきたいと考えております。

さらに18ページでございますけれども、地方公共団体のトップである首長さんの理解と認識が一層深まるように消費者庁としても努力することが重要だということでございます。

19ページ、「結び」でございますけれども、これは最後のまとめと最後のところに本報告書を受けまして、「法的整備を含めた必要な対応策が速やかに取られることを期待する」と結ばせていただいております。

さらに済みません、ちょっと時間がかかっている恐縮でございますけれども、資料3で新しい制度への施行のイメージという資料をつけております。新しい資格制度の移行のイメージでございますけれども、目的は消費者・事業者にとってわかりやすく、かつ、消費生活相談員に必要な知識・技能等を十分に担保する新たな資格を創設し、法律に位置づけるということ。それと消費生活相談員を担う人材の確保と資質の向上を図っていくという資質の確保と量の確保の両方が必要だという観点からのものがございます。

左のほうに現在の施行時に想定されるのが3つの現在の資格を保有している方、それと全く資格がない方、それと現行資格がなくて、消費生活相談をやられている相談員の方々ということが考えられますけれども、まず、3つの資格の保有者の方々につきましては、上のほうにありますようなことで、矢印で移行措置を図っていきたいというものでございます。さらに、新しい資格試験を受けていただく場合でございますけれども、登録試験機関による試験を受験していただいて、合格するとももちろん相談員さんになれると。それでさらに、特定消費生活相談員という都道府県に置く道もございます。それと現行と同じような並びで、合格者と同等の知識及び技術を有すると認められる方、これも登録資格試験の合格の水準と同じようなレベルを有する方につきましては、消費生活相談員として働いていただくという道がございます。

以上が説明でございます。

○大森座長 御苦労さまでした。

それでは、順にいきいたいと思いますので、最初から7ページの「目指すべき『地域体制』のイメージ」、それから、8ページの上のところぐらいまで一くりにいたしまして、ここで最初に御意見をお伺いいたしたいと思いますけれども、どなたからでもどうぞ。

○伊藤委員 フランチャイズ協会の伊藤でございます。

この報告書の中に、見守りという言葉がよく出てきますが、私は見守りの前にコミュニケーションが必要ではないかと感じています。「見守る」ということはある意味上から目線で接しているように感じます。したがって、その前段階ということで、友達感覚で接していくコミュニケーションネットワークづくりということも必要ではないかなと考えてい

ます。ですから、全体的にコミュニケーションづくりといった表現等を盛り込んで頂くことも検討していただければなと思っています。

例えば、7ページの25行目に「先行する地域のネットワーク」という表現がされていますけれども、ここを「地域コミュニケーションのネットワークづくり」という言葉遣いにして、もう少し友達感覚で接していくイメージが強調出来ればなとも感じています。お年寄りの方たちがふだん生活している中で、日常的に困っていることを気軽に相談できるということがからできていけば、被害に遭う前に何となくこんな話がありましたということで相談をいただいて、そして、相談された方がそれはちょっとおかしいねということで、気づいていくということもあるのではないかなと思っています。ただ、残念ながら、こういう予防ということになりますと、なかなか数字的にデータが出てこないものですから、どうなっているかということが見えないのですけれども、意外にコミュニケーションができていく地域にあっては、比較的被害が少ないのではないかなと、こんなことも感じてございますので、少し言葉を足していただければと思います。

以上です。

○大森座長 わかりました。考えましょう。

ほかに。知事さん、どうぞ。

○高橋委員 ありがとうございます。これまで出席できませんでしたので、あるいは重複した意見になるかもしれませんが、お許しいただきたいと思います。

私ども、このネットワークづくりということについて、修文云々ということではないのですが、やはり高齢者の方々を中心として被害の拡大ということが道内でも確認されているところをごさいますして、こういったことを防いでいくためには、やはり基礎自治体、それから私ども都道府県広域自治体が連携し、協力しながら、我々が中心となって地域に対するきめ細やかな見守り体制。そういった体制を構築していくことというのは、私どもの現場感覚としても絶対に必要だなということを感じているところであります。

北海道は多分一つの先行的な事例になるのかなと思うのでありますが、まず、全道ベースの北海道消費者被害防止ネットワークというものを平成15年の暮れぐらいに既に設置をいたしまして、事実上スタートしております。この経緯なのでありますが、もともと私どもの道立消費生活センターというのは、多分全国で余り例はないと思うのですが、民間団体でいらっしゃる消費者協会さんがまずは設置をされたということ、それを道立という形で受け継いできたという経緯がありまして、大変活発な意識と活動をしておられたということがあります。そのセンターと、それから道警のほうにいろいろな相談が来て、やはりこれはネットワーク化が重要であるという、そちらの方から道庁に対する働きかけがございまして、私ども道立の消費生活センターと私ども道庁が呼びかけする形で、全道のネットワークというのを設けた経緯があるところがございます。

それから、道内は179市町村がございまして、こういった中で地域ネットワークづくりを全道ネットワークと相前後する形で進めてきております。現在179のうち49の市町村で

個々の市町村ごとのネットワークができておりますし、また、一地域では広域の形でできているという地域もございまして、こういう全道ネットワークと地域ネットワークが連携する形で見守りをしているということでもあります。

私どもの全道規模のネットワークの方では、広報誌の発行であるとか様々な形での情報共有あるいは啓発といったことを行い、消費者被害防止のために、その目的のために関係する皆さん方の意識を高めるという努力をいたしておりますが、15年の設立でございまして、もう一定の期間を経過しておりますので、少しずつではありますが、効果は上がっているのかなと認識をいたします。

今度は、この報告書案の中で、任意の形でありますけれど、このネットワークづくりに法令整備と法的根拠ということを御検討いただいているということは、これは意義深いと思うわけではありますが、地域それぞれ実情が違いますので、とりわけ各基礎自治体の首長の方のお考えあるいは地域の実情に合ったような体制づくりがフレキシブルにできるような御配慮をいただければと思う次第であります。

いずれにいたしましても、消費者の方々の安全・安心を確保するためには国と我々広域自治体、基礎自治体、さらには消費者、事業者が一体となって実施していく以外にないというのが、私どもの現場感覚でございまして。

それから、もう一つは町村会の代表の方もおられますけれども、後からお話もあろうかと思いますが、こういった消費者行政の必要性ということ、我々地方が十分に認識もしながら、しかしながら、行革をやらざるを得ない財政力の厳しさというところがありまして、委託がどうかという議論もいろいろございましたけれども、私どもとしましてはやはりこういったことの政策分野の充実のためには、何としましても国によります安定的な財政的支援をお願い申し上げたいということでもあります。以上でございます。

ありがとうございました。

○大森座長 ありがとうございました。

ほかに御意見。吉川さん。

○吉川委員 今回お示しいただいたネットワークづくりについては、異論はありません。ぜひ進めていただきたい。

ただし、新たなものをもちろんつくるのですが、今まで構築されてきた、例えば基幹相談支援センターとか高齢者であれば高齢者の見守りの地域包括支援センターとか、そういうところが築いてこられたネットワークを上手にネットワーク化することが効率よくできることではないかと思っております。各市町村でネットワークづくりを行うためには、今までも先進的な事例を提供していただいておりますけれども、必要な情報や資料とともに、ガイドライン的なものを御提示いただく、誰もがどこもが割と取り組みやすいガイドラインを策定していただければありがたいと思っております。

○大森座長 ありがとうございます。

有山さん、どうぞ。

○有山委員 私どものほうでペーパーを用意して発表しておりますが、この中で厚生労働省の方のつくってきた地域体制づくりというものに、どういう形で私たち相談員が入っていくか、相談行政が入っていくかということが重要だと考えております。よく地域包括支援センターの方から高齢者が消費者被害に遭っていると届け出をいただいて、御高齢者と一緒に私どもセンターに来ていただくところの根拠法令を知らなかったのですが、高齢者虐待防止法の中に「高齢者で行う取引（以下財産上の不当取引による高齢者の被害について相談に応じ、もしくは消費生活に関する業務を担当する部局その他の関係機関）を紹介し」という、この一文があったから、地域包括支援センターの方たちが私ども消費生活センターに非常に熱心に連れてきてくださる、高齢者と付き添いながら来ていただくという事実があるのだとわかりました。また、地域包括支援センターの職員がそこに勤務するであろう、新しい資格を取った方たちを消費者センターに連れてきて、こういう部門でこういうことをしているのよとって資料をいっぱいお持ちになることが重要だとあらためて感じております。その新資格取得者の方たちに高齢者の前で寸劇をさせる。こういう形で被害が起きているのですよという寸劇をするのに、「有山さん、シナリオを読んでもくれる」みたいな連携があるということが重要なのだと思うのです。

確かに見守りのための冊子も十分重要的ものができておりますが、法律と同時に私たち顔が見える関係、「有山さん、こういうこと」というふうに連れてきていただく反面、私どものほうからこういうことで電話機が使えないと困っていらっしゃる方がいるのだけれども、見に行ってくれないとか、最近ではガス台がすぐに消えてしまう。新しいガス台の安全装置が働き、空だきしたり、いろいろなことをすると消えてしまうので、高齢者の方から、「機械が壊れている」という申し出などもあるのですねそういうときに既存の地域包括の方とか様々な方が助けていただく、民生委員の方に助けていただく。助けていただくためには、顔をお互いに知っていないと難しい。警察でもそういう感覚を私は持っておりますので、ぜひ厚生労働省の方が今まで厚生労働省でつくってきただけの流れについて、もう少し御報告いただけたらと思うのです。私は同じようなところで厚生労働省の方とどういうふうに意見交換できるかというほうが重要な気がしておりますので、申しわけないですが、次回望みたいと思っておりますので、よろしくお願ひします。

○大森座長 今回相当いろいろ関係しているところで指摘がございますので、今のお話の中でいうと高齢者虐待防止法の関連箇所は重要ですから、どこかで指摘しておいたらどうでしょうか。

○有山委員 それから、私が伺ったのは介護保険法とか私どものペーパーのほうに用意しましたけれども、様々な法律の中でこういう消費生活センターとの連携について、ちょっとした書き込みがあると、私たちは動きやすいです。ぜひその辺を書いていただきたいと思ひます。

○大森座長 ほかに御意見をどうぞ。池本さん。

○池本委員 まず5ページ末から6ページあるいは7ページ頭までで、地方消費者行政の役割の全体像を書き込んでいただいたというのは非常にありがたいと思います。この共通認識が後半の地域体制づくりの方策をどういうふうにつくり込んでいくかというときのいわば指針になっていくだろうと思います。それについては特に異論がありません。表現などについてももしあれば、また意見を申し上げたいと思います。

別の箇所でも2点申し上げます。1つは5ページの「(4) 地方公共団体における財政状況等」というくりのところです。ここでは、地方財政が依然として厳しい状態にあるということ、それから、活性化基金が活用されているけれども、職員はむしろ削減されている状況にあるという深刻な状況、それから、民間委託が先ほどの北海道のような専門家団体に安定的に委託する形ではなくて、このごろ一般競争入札とか民間事業者に委託という非常に心配される事態があると、この3つが指摘されています。後半で職員の配置や資質向上ということと民間委託のことは触れてあるのですが、財政措置のことというのがざっと見た限り、あまり見当たりませんでした。もちろん現在、活性化基金が交付されていますし、一般準則によれば今後数年間継続するのだということが表明されているのですが、むしろそういうことも含めて、一言でも体制づくりのためには重要であることは触れていただくべきではないか。その意味で、先ほどの北海道の高橋委員からおっしゃったことに、私も全面的に賛成いたします。

もう一点は、私の資料6のペーパーの2番目のところにもちょっと触れておいたのですが、地域の中で報告書でいいますと7ページの下「先行する地域のネットワーク」というものが高齢者見守りとか子供の防犯とか生活包括支援型のネットワークとか教育分野のネットワークとかがあるということを紹介して、これらと有機的に連携ということで、まとめておられます。まさにその連携が重要なことなのですが、実は高齢者見守りネットワークなどにかかわっている人と話をすると、高齢者ネットワークにかかわっている人というのは、その本業でいろいろあれもやってくれ、これもやってくれと非常に忙しいのだと。だから、協力しないという意味ではないのだけれども、消費者行政の分野から発信されていると、なるほど、そうだ、やりましょうと簡単にはいかない。先ほど有山委員から指摘された高齢者虐待防止法第27条の規定で、財産上の不当な取引における被害の防止というのは役割として位置づけてあるのですが、今回、消費者庁からここが重要だということを発信し、自治体の消費者行政部門がこれをやろうというときに、厚労省の側からも同時に発信をしてもらうことです。

例えば先ほどの第27条の条文を見ていくと、まず高齢者ネットワークの部門の人が相談に応じ、それを消費生活の部門につなぐとは書いてあるのですが、むしろ情報を共有して守るというもう一歩積極的な防止の面ということまで書いていない。その法律を変えるのか、その下の政省令なりガイドラインになるのかわかりませんが、厚労省の側にも働きかけて、そちらからも今回の協議によって、高齢者見守りネットワーク固有の役割を1つ組み込むのだということを両方から発信していただくようなことが必要ではないかと感じ

ました。ぜひそのあたりは検討していただきたいと思います。

以上です。

○大森座長 今日はおブザーバーで厚労省はおいででございますけれども、そんなに御無理な御発言ではないので、お互いさま、共通な部分は相当あるし、厚労省のほうからもその趣旨の情報発信ができるようなことをすると、いいことではないかと思っているのですが、いかがでしょうか。

○厚生労働省社会・援護局 援護局 厚生労働省の地域福祉課長でございますが、私のほうでは高齢者も含めて障害者、母子家庭などを含めたネットワークというようなことで、地域づくりの一環として進めております。例えば社協とか民生委員中心になってふれあいいきいきサロン、これは5万数千カ所ありますけれども、そういった顔の見える形でのネットワークづくりを進めているところであります。その中でも消費者の被害の関係、これはもう既に取り組みを始めていたりしておりますので、そういったところにもう少し根拠ができていくということであれば、ネットワークも非常にやりやすくなるということだと思いますので、私どももそれについてはよく御意見いただいて、協力をしていきたいと思っております。

○大森座長 議論がもう既に8ページ、9ページにわたり始めていますので、次の8ページ、9ページにいきたいのですけれども、よろしいでしょうか。

そこを含めましてどうぞ。地域体制づくりの方法。どうぞ。

○小谷委員 ただいまのネットワークの構築の問題につきましては、これが本当に機能よく動き出せば、かなりの成果が上げられるのではないかと思います。さきにもお話がありましたように、コミュニティをもう少し小さい単位で展開することも大事だろうと思っておりますけれども、全体として、このネットワークの中で何が大事かというところと広報、情報を早くキャッチするということが非常に大事なのではないかと思います。今、何が起きているかというのは意外に情報が後になって、後追いになることによって次の被害が起きてしまう、そういうこともあり得るということで、広報活動がネットワークと一緒にあって、展開できるような仕組みというのは大事だなと思っております。そういうところをもう少し重視した展開ができればと思います。

もう一つは市町村でセンターを設置し、その専門員を配置して、こういう構築されたネットワークとつながりを強めていく体制を強化することについては、やはり先ほど来話がありましたように、財政的に義務づけられるぐらいのところを国のほうでしっかりと見ていただいて、もうそれはやらなければならないという立場でやらないと、二次的に対応していたのではなかなか解決できないのではないかと思います。ですから、しっかりとした財政援助をしていただいて、義務づけをして、対応していくことは大事ではないかと思っております。

この専門員を置くということは、まさしく大事なことだなと思っておりますので、どう

ぞそういうところも踏まえてお願いしたいと思います。

○大森座長 ありがとうございます。

山田さん、どうぞ。

○山田委員 全国商店街振興組合の山田でございます。

今、いろいろとお話を伺っておりまして、大変受け入れ体制というのはすばらしいものができ上がっているなど思うのですが、先ほどの小谷委員さんのほうからもお話がございましたように、困っている人をどのように察知をするかということが、受け入れ体制の割にはまだ薄いなどという感じはするのです。それで我々商店街は全国で43万の事業所がございいますが、そういうものと見守り隊の方たちの連携とか、あと一つ、今回の議論とはちょっと違うかもしれませんが、この席にNTTの方がなぜいないのかなというのがちょっと私は疑問だったのです。

なぜかと申しますと、最初の取っかかりというのは電話から始まるのです。ですから、その電話のときに例えば1回そういう被害に遭われた方には、その電話の中にこの電話はこうこう、こういう理由によって録音されていますよというものが、僕はテレビなかんで見たこともある。そういうようなものもやはり入れていくというか、ちょっとこれは言い方が、比喩がよろしくないかもしれませんが、情報を吸い取る掃除機と仮定しますと、モーターはすごいモーターがついているのですけれども、非常に吸い取りの口が小さいと、何かそんなような感じを客観的に受けました。ですので、困っている御老人をどのようにして察知するかというか、そういうこともやっぱり大事ではないかなと思います。

以上でございます。

○大森座長 わかりました。どうぞ。

○河野委員 今回まとめられたこのフレームに関しましては、私も大賛成です。これが本当に実効性のあるものになって、機能するということは消費者被害、先日も昨年の被害額、いわゆる振り込め詐欺に関しては、昨年の被害額を上回っているという報道も伺いましたので、そういったことも含めて先行きしっかりやっていかなければいけないことだと思います。

1つは、私が住んでいるところで申し上げますと、町内会の回覧板とかに防犯ですとか交通事故ですとか福祉のことに関しては情報が流れるのですけれども、消費者被害のことに関しては情報が流れてこないです。それから、地域福祉計画を策定したときも、これから現在、将来に向けて不安なことの中に消費者被害ということが一言も入ってこなかった。6万人ぐらい住んでいる地方都市なのですけれども、そこでそれが大きな今の問題としていわゆる住んでいる側として認識されていないというのが1つあります。

こういうふうな形、非常に先進的な取り組みをされている行政は多々あると思うのですが、全国どこでも消費者被害に遭ったときにしっかり相談して、対処してもらえらるという消費者庁さんのこの構想を実現していくためには、私たち住んでいる人間が、皆、このことが国でしっかりとネットワーク等をつくって対処してくださる問題だということ

を、消費者側がしっかり認識することが1つは大事だと感じています。

ただ、財源の問題ですとか人材の問題、質と量の問題とかありますけれども、やはり住民側がこのこと、非常に被害を受けると将来、人生設計にもかかわるようなことになってしまうにもかかわらず、このことに対して共通の意識をもう少し醸成して、そういうふうな視点で消費者問題を捉えられるように、ぜひこの機会をしていただきたいと思います。

あと、今回提案されましたような法的措置です。いろいろなところで法律に書き込んでいただくことが、確実性もアップしてくださることだと思っておりますので、もしそのあたり、私は詳しいことはわかりませんが、必要などころにしっかりと例えば予算確保であるとか人材確保であるとか相談の質の向上ですとか、そのあたりはしっかり書き込んでいただいて、私たち消費者全体が今回のこの消費者提案で守ってもらえるという意識を全国的に醸成していただければと思います。

○大森座長 地域防災は安全の問題は大体地域のことは地域で守ろうと言っていますので、その中に消費者の問題を入れると。それは一言何かつけ加えてくれるといいと思うのです。

どうしても池本さん、御発言ありますか。ついでするので、10ページ、11ページの3までのところで御意見があれば出してください。どうぞ。

○池本委員 恐れ入ります。池本です。

9ページの「消費協力生活員」というフレーズのところについて、せっかくおいでいただいた厚労省の地域福祉課長さんにお伺いしたいことと、あと消費者庁にお伺いしたいことがあります。

先ほど話題になった高齢者虐待防止法第27条は財産上の不当な取引について、その高齢者の被害の相談に応じ、消費者行政部門につなぐというだけではなくて、その後ろに高齢者虐待対応協力者にその相談や紹介などの実施を委託するものとするという条文があるのです。この厚労省の方に御相談したいのは、高齢者虐待対応協力者というのは現時点ではどういう位置づけで、どういう人がいるというのがあるのか、それについてイメージをお伺いしたいこと。

消費者庁には、消費生活協力員という言葉が、これの肝要なストーリーの位置づけなのか、それとはまた別のものなのかというところをお伺いしたいこと。それから、これは消費者庁に対する意見ですが、ちょっとほかの人と意見交換していると、この消費生活協力員というのは、特に消費部門は消費者の自主的、主体的な活動がまずあって、その人と行政が連携すべきところを協力員がいかにも行政に協力する人という路線になってしまうのではないか。ここには消費生活サポーターという言葉もありますが、仮に漢字にするとしても、せめて消費生活支援員とか何か工夫はないだろうかという意見であります。これは意見としてお伝えします。

○大森座長 御質問が出ましたが、お願いしましょう。

○厚生労働省老健局 済みません、厚生労働省老健局でございます。

今、御質問、御意見ございました高齢者虐待対応協力者でございますけれども、特にこういう資格の人という限定はなく、先生方もいろいろな事例を御存じだと思うのですが、高齢者虐待対応、経済的ないろいろな諸問題に対しましての対応に関しましては、地域の民生委員さんですとか福祉協力員さんですとか関係行政機関ですとか、個々のケースによって物すごくいろいろな方に御協力をお願いしなければいけないという実情がございますので、地域の関係者全てを指すという概念でございます。

○望月消費者制度課企画官 この協力員とか協力団体でございますけれども、これは高齢者虐待対応協力者とは別のもので、消費者安全法の中でこういうことを位置づけてはどうかという提案でございます。

○大森座長 協力員の協力、言葉はどうか。一応考えてみますか。

○望月消費者制度課企画官 かしこまりました。

○大森座長 考えてみましょう。

○伊藤委員 今のことにも関連してくるのですけれども、私のほうもこの法的に今回位置づけるということでございますので、私自身の個人的な考えであります、消費生活相談員というのではなくて、消費生活相談士といったような言葉が使えないかなと思っていました。相談員というよりも相談士と言うほうが権威づけができるのではないかなというのは、個人的に思っている感覚でございます。

もう一つ、いわゆる資格を有するということになりますと、今度はプロという位置づけにもなってくるかと思うのです。そうしたときに今度は実際に待遇面、収入面といったほうがいいのでしょうか。こういう待遇面でも改善をしていかなければならないのではないかなと思っていますので、その辺の待遇面がどうなっていくのかというのは、ここの中に書き込むかどうかは別として、ちょっとお聞かせ願えればというのと、もう一つ、あわせて名刺関係もそうなのです。地方公務員というような位置づけになろうかと思しますので、そうしたときに例えば東京都消費生活相談センター相談士〇〇誰々という名刺の肩書がつくのかどうかとか、そんなことなんかもこれからこういうふうにして資格を取って、活動されるということになっていけば、その辺の言葉遣いというのか、細かいことも配慮が必要になっていくのではないかと思いますので、これもここの中に書き込むことは別にして、どんなお考えかをお聞かせ願えればと思いますので、よろしくお願ひします。

○大森座長 今でしょうか。

○伊藤委員 後でも結構でございます。

○大森座長 どうぞ。

○圓山委員 済みません、伊藤委員にお尋ねしますが、相談士の「士」は教師の「師」ですか、弁護士の「士」ですか。

○伊藤委員 弁護士の「士」でございます。

○圓山委員 わかりました。

もう一つ、厚生労働省さんに先ほどの協力者なのですが、これはあらかじめこの人とこ

の人と指定されているのか、それとも助けてくれる人はその場で協力者という位置づけになるものなのか、お尋ねしたいと思います。

○厚生労働省老健局 済みません、いろいろなケースを先生方御存じだと思うのですが、地域包括支援センターとか市町村で虐待対応を行う場合は、今、先生がおっしゃられたみたいに、もともと協力者を決めておく場合もありますけれども、ケースはどんどん変わってきますので、臨機応変に協力者を変えていく場合も、両方の場合がございます。

○大森座長 吉川さん、どうぞ。

○吉川委員 9ページのところで、消費生活協力員の一番下のところに、「地方公共団体においては、消費生活サポーターに協力を求めるばかりでなく、その消費者安全確保のための主体的な活動を支援するなど、相互的な関係の構築が求められる」と記入されています。これを読んだときに心強く思ったのです。これまでサポーターとかいろいろネットワークができて、つくっただけということで終わってしまうことが多かったと思います。ここに書かれたことは行政が支援する必要があるれば支援するという体制が必要なのだということを書いていただいた。これがいつの間にか消えてしまわないように、ぜひお願いしたいということをおし添えておきます

○大森座長 先に行っていていいでしょうか。10ページ、11ページのところよろしいですか。どうぞ。

○有山委員 先ほど伊藤委員がコミュニティみたいなものというお話があったのですけれども、私もそう思っています。未然防止のために協力員はいいのですけれども、協力員を設ける場合に高齢者の方は知っているが来てくれるということが重要なようです。日がわりにいろいろな立場の人が御自宅に来られるのはちょっと混乱を招くのではないかと思うのです。今、私の母も警察の方からたびたび訪問を受けるのですが、御相談したくても本当にこの人は警察なのかしら。初めての方が来るということは、高齢者にとってはとても緊張を有するので、協力員でも厚生労働省の方と一緒に何か組織づくりをするか、今まで既存の組織の人たちもいらっしゃると私は聞いているので、その人たちにサポーター的なことをお願いすることも重要なのではないかと思うのです。私どもの行政の職員が言うには、うわさ話でもいいから、被害防止のためにはうわさ話の段階で何か変なことが起きてそうみたいな情報が欲しいので、余りきつきつに守秘義務というような形ではなくて、コミュニティというような感じが重要です。私ども自治体の回覧板に消費者相談のペーパーを入れようとしたときに、要するに判こを押すところを設けなければ、自治体の回覧板には乗せられないとかいろいろなルールがあるのです。行政の職員が動くことが重要です。

あとコンビニや商店街に消費者相談の情報を置く場所をつくっていただくとか、そういうコミュニティの中で守っていくという体制づくりなんかには、ちょっと考えていただければと思います。済みません、お時間をいただきました。

○大森座長 それでは、一番メインですけれども、11ページの3の「消費生活相談体制の強化」のほうにいきたいのですけれども、よろしいでしょうか。

ここはいろいろ御意見があろうかと思いますが、どうぞ、どなたからでも結構です。
○圓山委員 済みません、ちょっと戻りますが、11 ページの守秘義務のところでお尋ねしたいことがありましたので、ペーパーを資料4で出しております。

このところは今、個人情報保護法の壁があるのでなかなか情報の共有が進まない、そこで法令上の手当てをして、特例をつくって個人情報の共有が進むようにするというのは大賛成です。それを安心して進めるための手段としての守秘義務ということなのですけれども、地方自治体の中では「守秘義務」という4文字がものすごく重いものとして、ずっと存在しています。いろいろあれはできるのではないか、これはできるのではないかということがいわゆる管理職、所長、課長、部長などの頭の中にあるもので、これは守秘義務があるのでできないという、今までさまざまにブレーキをかけられてきた歴史というのが、私も身もって幾つか感じているところがあるのです。そこでこの資料4のところ、守秘義務規定の整備というのが、それが過剰反応とか萎縮効果を招くとしたら、手段としての守秘義務を言っているのに、逆に個人情報の共有が進まなくなるという副作用を生む懸念があるので、効果に対して副作用が少なくなるように工夫をすべきだと思っています。

それで先週の事前説明でお尋ねしたら、この資料の6～7行目あたりですけれども、地方公務員法でかかっている守秘義務は、特別職の相談員の方とか連携協議会の方とか民間団体にはかかっていないので、地方公務員法の罰則よりも重い罰則付きの守秘義務を考えているという御説明がありました。これは先ほどの、すごく重い守秘義務のようなイメージとなることを心配しまして、そこで幾つか質問なり意見を書かせていただきました。

意見の1番は、地方公務員でも、職務上知り得た秘密が全て守秘義務としてかかるわけではなくて、実質的な秘密を漏らしたときだけ法律違反で処罰の対象になるということになるのですが、何が形式的な秘密で、何が実質的な秘密かということ、その仕事、その仕事で判断していくというのがなかなか難しいので、結局、形式的な秘密であっても漏らしてはいけませんと拡大解釈されがちになります。ですので、今回こういうのはもしかするとかなりの副作用をもたらすような守秘義務を入れるについては、1番のようにその情報の範囲の明確化、それから、2番のように誰が漏らしたときに違反になるのかという構成要件の明確化です。それから、どういう場合には守秘義務はかかっているものだけでも、それを相手方の事業者とか団体に伝えてもいいのか、こういうときは守秘義務を解除できますよというところをしっかりと御検討されて、守秘義務の導入は法律改正なのか条例改正なのか、私はわからないのですけれども、もし条例改正で各自治体が取組みようとした場合には、こういったものは守秘義務かかりませんという、ポジティブに背中を押すというようなルール、ガイドラインを出していただければと思います。

その後質問3として、ここにバツと書いてありますけれども、質問3のアから裏面のコマまでは実際に今、現実に行われている情報共有の例なのですが、アからコマまでのところが妨げられるような結果になるとするならば、それは守秘義務の副作用が大きいことになるのではないかと思います。こういったものはオーケーですというものとセットで、守秘義

務の記述を、お願いをしたいと思います。

それから、サからソまでは構成要件のところは該当するところですか。どの方にかかるのか、どういうケースにかかるのかというあたりも、あらかじめお示しいただけたほうがありがたいと思いますので、そのあたりのコメントをお願いしたいと思います。

○大森座長 この個別ケースを一つ一つこれが違反になるかどうかというのは、ここではちょっと無理ですので、その前段のところはお答えいただけますか。

○望月消費者制度課企画官 まず、ここで考えております守秘義務ということでございますけれども、ここでは消費者安全法で規定される事務の実施により得られた情報、これは個人情報とその事業者の情報なども含むと考えておりますけれども、それを漏洩して、盗用した場合という規定でございます。したがって、そのところについては守秘義務ということがかかりますけれども、ただ、先生がおっしゃったように、ポジティブな面ということも両方やっていきますので、報告書の中でも書いておりますように、情報の保全と活用という面で、ポジティブな面についても書いていきたい。こういう場合は情報をこういうふう提供できるということもあわせて書き込んでいくというものでございます。

また、守秘義務規定の整備は何によるものかという御質問でございますけれども、これは消費者安全法の中で規定を整理するというのを考えております。

○大森座長 質問2はどうですか。

○望月消費者制度課企画官 質問2でございます。これは消費者安全法改正によるというものでございます。

○大森座長 そのいずれにしても、次のことがあるのではないかと。これは御意見だと思うのですが、どうでしょうか。

○望月消費者制度課企画官 先生からこのような意見をいただいておりますので、こういうことも配慮して規定づくりをしていきたい。それでまた個別のケースについても今回御指摘いただきましたので、例えば今後実施する上でこういうことについてはこういうふう考えられるということも何らかの形で検討していきたい。それはガイドラインとかいろいろな資料のレベルになると思いますけれども、そういうことでやっていく必要があるのではないかと思います。

○大森座長 というお答えです。

○圓山委員 個別のケースについては、こんな例があるということは幾らでも御協力いたしますので、たくさん例を出して、これもオーケー、これもオーケー、これもオーケーということがあらかじめ出ていると、実際に動き出した後の地方自治体の管理職の方も守秘義務違反になるのではないかと懸念なくして、積極的に動けると思いますので、ぜひそのあたりは、いろいろな例をできます、という形で書いていただく、つくっていただくようお願いしたいという要望です。

以上です。

○大森座長 ありがとうございます。

また先に行ってよろしいでしょうか、3のほうへ入ってよろしいでしょうか。

この生活相談体制の強化、資格制度を含めまして重要なことが盛り込まれておりますので、ここに議論を移したいと思っておりますけれども、御意見がある方どうぞ。

では、池本さんからどうぞ。

○池本委員 池本でございます。

今回の提案で、国として一定の資格制度を職として位置づける。そのこと自体賛成です。それから、全国に現在まだ資格を持っておられない2割ほどの方を含めて、全国でしっかり資格を取得するという意味で、これまで相談員を養成して、輩出してきた3つの資格認定団体あるいは北海道の消費者協会なども北海道地域では独自にやっておられると思うのですが、そういった複数の団体がそういう資格認定団体になれるというのは、そういうことをイメージしているだろうと思うのですが、現実的な選択肢かなというふうには思いません。

ただ、地元で相談員の方と話をしていた中で、他方での危惧論として、これまでコンサルタントとかアドバイザーとか、その地域の中で消費生活相談員や地域のネットワークの中で活躍していた、あるいは企業の窓口のアドバイザーという資格が、先ほど移行措置という言葉がありましたが、数年後には全部新しい資格に統合されるというイメージなのか、それともその資格は独自に存在し、そういう人も行政の窓口の相談員として継続できるのか、そこに非常に不安感が出ております。

ですから、その移行措置という言葉の意味はどちらなのかということを確認にさせていただきたい。それと、意見としては、今、消費者市民社会とか地域の中での連携というところからすれば、コンサルタントのように地域のリーダーという側面と相談員の側面と両方持っている資格はこれから一層重要になるだろうと思っておりますし、企業の相談窓口のアドバイザーが、何人か採用するところは一応資格者を置くと、あとは社内で経験を伝えるだけで、新しく受ける人がだんだん減っているようなことも聞き及んでおります。

むしろ地域連携を本気でつくっていくのだとすれば、アドバイザーとかコンサルタントの独自の役割ということを消費者庁としてもしっかりと位置づけて、それが活力を持って動いていく、そういう位置づけをしっかりと提起していくべきではないかと思っております。そのあたりはどのようなふうなお考えであるのかという点について、お伺いしたいと思います。

○大森座長 では今の点。

○望月消費者制度課企画官 まず移行措置の意味ということでございますけれども、移行措置というところちょっと誤解があるような表現になっておりますけれども、これは現在、の資格を有している方をどのようなふうに関後やっていただくかということを考えるものでございますので、例えば年限を区切ったような移行措置というものではございませんで、その資格を持っていらっしゃる方に将来的に働いていただくためにどうしていくべきかという措置だと考えていただければと思います。

○大森座長 ほかにどうぞ。

○有山委員 私たちのペーパーを見ていただければわかると思うのですが、移行措置という意味は、1つの登録試験の団体に絞っていて、複数の団体をつくらないという方向で、筋書きができていう御発言をなさった方がいらっしゃいます。それは、今までの話の筋からいうと違うということです。前回の委員会でも随分たくさん出たのですが、相談員が何の資格を持ってというような言い方をされた記憶は、私どもの会員である相談員の人たちからは聞こえてこないのです。何の根拠をもってこの調査がされたのかということを知りたいということで、ペーパーを用意させていただきました。私どもは、何で個別の消費者相談という個人の相談に、あなたたち行政がかわるのかと御相談の中で聞かれて、きちんと私たちの立場をお話しすると、お話しできるということがほとんどだったので、私も20何年間そんなことを言われたことがないので、何をもってこの調査がされたかということの根拠を伺いたいと思っています。

それから、私どもが一番重要だと思っているのは、今、働いていらっしゃる資格をお持ちでない方々に対して、どうやって資格を取っていただくかということと、日常の研修が一番重要なのではないか。資格はどちらでもいいという言い方は変ですが、このままの状態でも私どもは何ら不便を感じていないということを伝えたいと思ひまして、ペーパーを用意させていただきました。

○大森座長 調査のことは。

○望月消費者制度課企画官 調査のことにつきましては、昨年検討会をやっておりまして、その中での過程で必要なものとして行われたとお伺いしておりますけれども、後ほどまた詳しい調査につきましては先生にお届けしたいと思ひます。

○大森座長 ほかに、御意見。

はい、どうぞ。

○吉川委員 今回相談員を法的に位置づけるということは、相談員にとっては意味のあることだと思ひますので、賛成します。ただ、相談員の資格試験制度ということで、これが非常に複雑になっているのではないかと思ひます。質と量の確保と今回2つのことをよくばって提案しておられます。わからないわけではありませんが、登録試験機関制度というは、幾つもの団体にそれを付与するということでしょうか。であれば、それはどこがどういうふうに認定されるのか。あるいは基準などはどのようなようになるのかを教えてください。質の確保のためのテストとか一定の基準を設けるということであれば統一テストであるべきだと思ひますが、それが難しいということで登録試験機関制度というのを提案されているとすれば、その登録試験機関制度の内容についてどのように規定されるのか、どういう内容になさるのかという検討を今後していただけるのでしょうか。もっと詳しく、細かにご説明していただかないと納得できないということになりますので、お伺いしたいと思ひます。

○大森座長 御質問ですね。

○望月消費者制度課企画官 まず、登録試験機関制度の基準でございますけれども、これ

は今、検討中でございますけれども、まずは登録試験機関制度という国がその試験機関を設けるような場合は、法律あるいはその法律に基づく解法例で根拠をつけるということが義務づけられております。そういうふうにしなればいけないという扱いになっております。

どういう基準かということですが、資料3の下のところを御覧いただければと思います。資料3で登録試験機関ということで、ここでちょっと概要を簡単に書いておりますけれども、法律に基づきまして、内閣総理大臣の登録を受けた試験機関で、専門的な知識経験等を有する者による試験問題の作成や内部管理体制、財務状況等の諸要件を満たす必要がある。このような要件がこれまでいろいろな登録試験機関制度を調べていった中で上げられております。

したがって、ここにありますような試験問題の作成とか内部管理体制、財務状況などについて法律でその基準を示していくということになるかと思っております。

○大森座長 今、お答えがありましたけれども、そういう話です。

○川口審議官 ちょっと補足いたします。

報告書の案の中で、前の資格に関する検討会の中間報告を時々引用しておりますが、その中で御議論がございましたが、そのときの座長の御発言等からしまして、そのときの認識といたしまして、現状、今どうなっているかという消費生活相談員資格につきましては、法律ではなく政令でもなく内閣府令の中で、これは施行規則というのですが、付与する主体と資格が固有名詞で3つ限定列挙されているわけです。

ただ、今、望月から説明しましたような資格付与の手續あるいは実質的要件が法律、政令、府令、どこにも出ていないで固有名詞が独占的に書いてあるだけなのです。そういうことが行政法の先生から見ますと、法令の体裁として異例という、ほかに例がないということのみならず、相談員が専門能力に見合う社会的な理解と評価を得るための障害になっていると、そのときにそういう御議論がございます。

ですから、実質的に認定される人が結果的に同じだったといたしましても、手續が独占的に固有名詞の資格がぼんと書いてあると、これは一体どういう資格なのかということがそもそも法律上、オーソライズされていないという問題があります。それから、固有名詞の団体のほうで、実質的に資格制度の中身を変えたとしても、それをチェックする仕組みがないということになっています。

ですから、その相談員資格というものを持っている人がどういう資格なのかということ、法律上、政令上、根拠がないということがありますので、今回の今日の青とピンクの横紙の資料3の仕組みですと、法律上試験機関のいわば要件が法律に出てきて、それを満たすものであれば1つではなく、1つでも、2つでも、3つでも、4つでもそれを満たせば、それは登録試験機関になって、そこについて実質的公正、質を担保した試験機関であるということは、消費者庁がずっと監督をする。ある意味では、厳密には違いますが、適格消費者団体というのは要件を満たしたところは適格消費者団体になれると、1つ

ではなくて今、11 ございますが、おととい法律が通った特定適格消費者団体も要件を示して、要件を満たしたものは幾つでもなれると。消費者庁が日ごろ監督をしている、そういうところがしっかりした登録試験機関になるということでありまして、それはそういう仕組みで質を担保し、その試験の合格者についてもどういう人かということ、個々の試験の内容は一般国民はよくわかりませんので、抽象的に法律の中身で中身がわかるということで、相談員の方の資格についても専門能力に見合う社会的な理解と評価が得られる。この辺が以前行われました相談員資格についての検討会の中での御議論ですので、それを一応前提にして、制度設計をして御提案しているのが資料3ということでございます。

○大森座長 樋口先生。

○樋口委員 質問でございましたけれども、今、審議官からの御説明で大体わかりました。今、お話に出ていた消費生活相談員資格の法的位置づけの明確化等に関する検討会、知りませんでした。中間報告の段階ですか、最終報告はいつごろ出るのですか。

○望月消費者制度課企画官 済みません、最終報告はいつごろ出るかという予定は立っておりません。中間報告で一定の結論を得ているという。

○樋口委員 一定の結論が出たのですか。それに基づいてこれが書かれているということですね。

○望月消費者制度課企画官 はい。

○樋口委員 だとしたら、この中間報告のブリーフィングをこの委員の皆さんにお伝えいただいたほうがわかりやすいと思います。

それから、今、有山さんから相談員の資格でとやかく言われたことは一度もない、トラブルはないとおっしゃって、それは消費者の相談センターなどに対する信頼のあらわれでとてもよろしいと思うのです。でも、私も消費者行政の積年の積み残しが今ここへ来ているので、今回法律化することに私は基本的に大賛成でございます。それを消費者のほうにどう見える化をするのか、そのことが今度は必要でないという考え方もあるかもしれませんが、その資格が三種の何であろうと、ここに相談員としているのだからいいではないか、信頼できるものがあればいい。

ただ、こういうふうに議論されてくると、やはり消費者のほうにも見える化をするのか、簡単に説明のつくような内容にさせていただきたいなと思っておりました。これが1つです。

それから、質問というより要望ですけれども、この1枚紙の色刷りのほうのもの、名称でも出てきます。特定消費生活相談員、これは新しい必置として置かれるのですから、もしかしたら目玉の1つかもしれないのですけれども、これを読んだだけではわかりませんでした。つまり人手が足りないからこういう方に援助していただいて、相談員としての一定の資格と権限を与えようということなのか、あるいはもっとレベルアップして、この方たちのよって立つ資格は弁護士とかあるいはそういう資格をお持ちになった方を特にお願いするのか、ちょっとこの辺がわからなかったので教えてください。

以上です。

○大森座長 その特定という。

○望月消費者制度課企画官 特定消費生活相談員ですけれども、報告書では16ページ、この資料3ということになります。この特定消費生活相談員というのは、新しい登録試験機関制度、新しい資格制度がございますけれども、その資格制度による試験を受験していただきまして、それに合格し、それで一定年数の経験を有する方から任用するという仕組みを考えております。

それでこの機能としましては、都道府県の機能として市町村に対する助言や共同処理等の援助を担うということを位置づけますので、それを担っていただくための職として特定消費生活相談員。

○樋口委員 端的に言うと、専門知識は普通の相談員より高いということですね。

○望月消費者制度課企画官 はい。

○樋口委員 わかりました。

○大森座長 これがキャリアアップ風、キャリアアップするということ、相談員の中で。

○望月消費者制度課企画官 はい、実質的にはキャリアアップということになります。

○大森座長 今の事柄についてどうぞ。

○有山委員 特定消費生活相談員ということになると、スペシャリストの中のまたスペシャリストという位置づけだと思うのですが、現状でも消費者相談の窓口で相談員さんと行政職員さんでちょっとすれ違うことがあるのは、行政の職員さんは相談件数を上げたい。消費者相談員はできるだけ緻密に聞いて、きちんと相談処理をしたい。この量と質との確保のせめぎ合いというのは意外にありまして、それを調整するところがないのです。

逆に言うと特定消費生活相談員ということで、スペシャリストの中のスペシャリストとなると、それも全部お任せというような形になることが懸念されます。今回の要請ですと、行政の職員が動かなければならないことがいっぱい用意されていますけれども、それも特定消費生活相談員さんが量と質と両方を確保してくださいねということになってしまうと非常にややこしいことになる。

どのぐらいの件数があっせん率を上げるような相談の処理の件数なのかとか、それはすごく難しいのですけれども、そういうものがない限りは、逆に言うと行政の職員と特定消費生活相談員とどちらが消費者相談の実質の内容を担って、どちらに実権があるのかみたいな話になってしまいます。その辺はどういうふうを考えていらっしゃるのですか。いつも協力体制という形で考えていらっしゃるのか。

○望月消費者制度課企画官 行政の職員とその相談員さんとの協力体制の中でやっていただきたいと思いますが、特定消費生活相談員というのは、さらに市町村の相談員さんに対する相談の助言とか援助とかということを行う方として考えております。

○有山委員 行政に助言するのではないですか。

○大森座長 行政にはないです。

○有山委員 でないのですか。相談員さんということですか。

○望月消費者制度課企画官 相談員さんということですか。相談員さんの指導を行っていただくということも1つの役割として考えております。

○大森座長 吉川先生。

○吉川委員 2つほどあります。

まず1つは先ほど言い忘れました。私も相談員30何年やってきました。資格制度ができて資格を取ってやっていたけれども、相談中に、あなた、法律関係の資格でもあるのと聞かれることはしばしばありました。いいえと言ったら、何となくがっかりされて、もちろんそんな難しいことを言っているわけではなくても、相談される市民の方からはそういうふうに言われたことは私はしばしばありますし、仲間でもそういうふうに言っていました。

だから、専門相談員ですとかあるいはアドバイザーですとかいろいろ言ってみても、それは国家資格ではないので、なかなか信用が得られなかった。今回、法的に位置づけていただけるとするのは、相談員にとっては私は価値のあることだと思っています。

もう一つは、地方自治体に私は長くおりましたけれども、待遇改善が議論になったときに、必ずあなたの資格は何ですかと聞かれました。例えば専門スタッフ職俸給表の職務の級のどこに該当するのか、どこに入れたらよいのか公的資格として明確なものでなければ、財政当局に説明がつかないとずっと言われてきました。今回法的に明確にしていれば、給料が上がるかどうかは別にして、公的に認められるということで、行政の中でも身分が明確になり私は良いことだと思っています。

それと特定消費生活相談員については、これは都道府県には必置ということで、都道府県が市町村等の助言、協力その他必要な援助をするということ、これはこれでいいと思います。私は市町村の相談員をしていましたので、市町村の相談員から、私たちは特定消費生活相談員にはなれないのですねと、同じような資格と資質を持っているのに都道府県の人だけどうして特定消費生活相談員と名乗れるのか納得できないというメールも入ってきています。都道府県は必置にしていいただいたら、都道府県は指導的役割でセンター・オブ・センターという意味では必要と思います。

といいますのは、もう相談はやめようという都道府県があるのを実際に知っておりますが、そういうことにならない歯止めのためにも、都道府県は必置とし、同じように要件を満たせば、市町村でも付与することができるようになりませんか。財政当局と交渉するときに、今は相談員の待遇は一律ですので、そういう差別化もできるのではないかと思います。役割等については議論する必要があると思いますし、先ほど言いましたように検討会とかできっちり議論していただければありがたいです。

○大森座長 今回の都道府県を置く場合はきちんと役割をある程度限定しているのですけれども、仮にそれを市町村で置く場合は、この特定消費生活相談員が何をすることになりますか。労力で言えば同等の人がいると思うのですけれども、置いた場合に市町村の特定の

人は何をすることになるのでしょうか。そのほかの相談員をスーパーバイズするような立場になるのでしょうか。そういうイメージでしょうか。そこはどのようなふうになるのだろうか。ここは都道府県に置く場合は限定しているのですね。今のことについて。

○圓山委員 圓山です。相談員の資格の点については、基本的に賛成します。

特定消費生活相談員について、私もちょっと疑問がありますので、資料4のペーパーの裏の下のほうに少し書かせていただいています。今の吉川委員、有山委員の話というのは、特定消費生活相談員というのが消費生活相談員のさらにプロだという上級職のような誤解を生みやすいのだと思うのですね。実際はそうではない。都道府県にいて、直接相談を受ける人たちがいて、それと兼ねながらでもいいですけども、市町村の相談所での相談に乗って、相談員の相談員のような役割をするというのが特定消費生活相談員の仕事だと思います。

それで私は最初、そのペーパーを見たときに、これは国の要請でこの職を置くので、国が人件費を出して、高い給与水準でいい人を探る、そういう形でやろうとしているのではないかと勝手に想像したのですけれども、実はそうではなくて、このペーパーの4行目にありますが、「国は人件費を出さずに都道府県費で賄う」。それから、常勤職員でも非常勤職員でも新資格を持っていればなれる。係長が資格を持っていればなれるということのようです。

ですから、消費者相談員のキャリアアップという話ではなくて、市町村に相談のスキルを広げていくという限定した職務だと私は理解しているのです。そうした場合には、この質問4ですが、その職を設けるように義務づけなくても、都道府県に事務を義務づける。どういう事務かということ、市町村に対する助言や共同処理等の援助を行う事務を義務づける。その事務を誰かにしてもらわなければいけないので、常勤職員なのか非常勤職員なのか、その都道府県の自由ですけども、事務分掌としてそういう事務を行う職員がいて、その人が市町村に対して助言や共同処理の援助を行うことを事務分掌でやるということになりますので、同じ結果が得られるのではないかと思います。

あえてそういう「事務」を規定せずに「職を置く」となっているのですけれども、職を置いたほうがよい理由があれば教えていただきたいのと、もしそういう理由が特になければ、この表現だと上級消費者相談員だという誤解を招きがちな話になるので、私はどちらかというとな職を設けるといっても、そういう事務を規定するというほうがいいのではないかと思います。ちょっとそのあたりをお尋ねしたいと思います。

○大森座長 では、審議官から。

○川口審議官 不正確であれば担当から補足しますが、基本的にこの報告書では、12ページに「都道府県の役割」というのがあって、逆に言うと都道府県に事務を規定した上で、規定を実効あらしめるために特定消費生活相談員を都道府県に必置にする。それも必ず1人以上置かなくてはならない。ですから、事務もまず都道府県にやってもらう、これは法

改正が必要になります。

事務を「助言や共同処理等の援助を行うことを、都道府県の役割として明らかにする」と。その上で、それを実効あらしめるために相談ということで、特定消費生活相談員を置く。そのための資格としては、新しい試験に合格して、かつ合格する前からの経験を通算して、一定の経験がある人から選ばなくてはならない。都道府県に勤務していなくても、市町村に勤務した実績も評価をして、試験に合格していれば都道府県あるいは市町村の勤務実績を考えて、有資格者という候補がありますので、その人を都道府県が必ず1人以上置かなくてはならない。この報告書の具体化していくと、そういうイメージになります。ですから、どちらかではなく、まさに都道府県に事務を位置づけるがための手段として、それを実効あらしめるためにこういう職が必置になるということでもあります。

○大森座長 ということだそうです。多分、事務を義務づけたぐらいではきちんとやらない。だから、具体的にどういうことをやれば、その事務がきちんと責任あるように遂行できるのですかといったら、こういうことですよと言わないと、多分現場のほうは放置される可能性が十分ある。同じではないのではないかと僕も思うのですよ。どうでしょうか。

○池本委員 池本です。

この特定消費生活相談員制度をどういうふうに位置づけるかということの、これは結論をもって言っているというよりは選択肢をもう少し検討していただく余地があるのではないかとということで申し上げます。

今のお話にもありましたが、この特定消費生活相談員というのは、しっかりとした資格を持ち、かつ一定の経験年数を持っている人を指すのではなくて、その中から都道府県が市町村に対する支援をするための役職として、その人を任用した、その限りにおいて称号を利用する、付与することになるのだらうと思います。そうすると、47都道府県はそれぞれ1人か2人の人をそういう呼び名にする。まさに都道府県の市町村に対する支援機能の表明だということだと思ふのです。

ただ、それとは別にむしろ市町村、これは実は最後の論点の市町村における職員の役割と相談員の役割との関係をどう見るかという非常に悩ましいことを申し上げるのですが、市町村で兼務、1人しかいないというところが大半であるという実情の中で、一定のそういう経験のある人が、市町村におけるその地域連携や庁内連携などについての一定の役割を果たすということで、そういう特定消費生活相談員を置くことができるというような、市町村における役割を与える余地があるのかどうか。そうすることによって、市町村での相談員のスキルアップにもつながるだらうと思ふのです。

ただ、余りこれを先行させ過ぎると、市町村の職員はもう相談員にお任せと流れてもいけないので、全面的に賛成という意味で申し上げているのではなくて、むしろ職員の専門性向上とか配置をもっとふやすとかあるいはもう少し長く在職するための工夫、実はこの報告書の中で職員のところは、要するところ研修をやりまますという、強化することしか具体策は見えないのですが、やはり配置をもっと厚くするあるいは長く置く、そして、資質

を向上するというそちらの対策ももっと具体化したものを提示いただく必要があると思っています。

○大森座長　ここは都道府県になっているのですけれども、指定都市はどういう扱いになるのか。準ずるのですか。

○望月消費者制度課企画官　指定都市については、置くということを考えておりません。

○大森座長　それは多分、一般的な市町村全部について置くのは無理だと思うけれども、通常で考えたら都道府県と指定都市は扱いとしては同列ですよ。むしろ大都市の中に集中している消費者の問題の対応についていえば、このタイプの人が指定都市のほうに必要なのではないかと僕は直感的に思うのだけれども、都道府県だけに限定しないで、指定都市に必要なのではないかと思うのだけれども、それはちょっと今、思いついたことです。

○川口審議官　もともと都道府県、冒頭御説明した小規模の自治体において、消費者委員会からも御議論ありましたが、消費者行政の体制が極めて貧弱。一方、財政力も乏しい。高齢化率は逆に高いので、対応の必要が高いということだったので、市町村に任せておくと救われない、守れない消費者が相当数出てくる可能性がある。それをカバーするようなところは都道府県だろうということで、都道府県の仕事ということをもう少し拡大して、広域連携を進めるとか共同処理を進めるあるいは都道府県自体が相談を行うとか、そういう仕事を都道府県にお願いをしていくという文脈で都道府県の仕事が出てきているので、都道府県の仕事を実効あらしめるために相談員資格を持っている中からそういう職を定めるという構造になっていますので、政令都市は人口規模が多くても小規模自治体に対するサポートをするという仕事があれば、この文脈の中で同列に位置づけられるのですけれども、人口が多いということだけでは、都道府県と同じような位置づけにはならないということ。

○大森座長　指定都市とかもうちょっと広げると 20 万以上の都市は全国に相当数あるから、全部で 100 以上超えているから、周辺に市町村がある。それと連携を保っていけばできるのですよ。都道府県だけではなくてもそこと周辺のしっかりした一定の規模の市があれば、その周辺の町村と広域連携をつくれる。そうするとそこが手薄だったら、その広域連携をつくった中心の市の方がそこを応援することは十分制度的にはあり得る。現在、動いている制度を使うならば。だから、ちょっと都道府県だけに限定するというのが、十分説明しにくくなっているのではないかという気がする。

　　ちょっとそこはにわかだから、本当にそれがうまくいくかどうかはわからないけれども、ちょっと検討してみたらどうかと思うのです。都道府県だけに限定しないで。できるだけ幅広く消費者問題の対応の体制を整備しなければいけないので。都道府県の役割はこれ自身はいいと思うのですが、ここだけで限定していいかなとちらっと思いますので、ちょっと事務方のほうでも、固執しませんけれども、検討の余地があるかどうかを考えていただいたら。

　　そのほかにどうぞ。

○池本委員 済みません、先ほどの職員の配置を厚くしたり、長期在職とか資質の向上というところでの具体策はさらに検討の余地はあるかどうか、その点はいかがですか。

○大森座長 ごめんなさい。お願いします。

○望月消費者制度課企画官 行政職員の配置などについては、自治体の中の人事で行われるものだと考えておりますけれども、ただ、先ほど申しましたような研修の実施でありますとか、それから、この消費者行政について今回消費者安全法の中で地域ネットワークづくりも含めまして、いろいろと役割を付すこととなりますので、職員についてもそういったことを担えるような人材の方を配置していただきたい、配慮願いたいということを地方公共団体のほうに働きかけていくことは必要だと思っております。

○大森座長 ほかにどうぞ。先生、どうぞ。

○圓山委員 圓山です。

私は県の職員、24年間していましたけれども、その間15年間は県の消費生活センターに勤務してまして、市町村の相談員さん、職員の方から、毎日のように市町村から相談の電話がかかってくるわけです。それでこういう内容の相談はほかの市町村でこんな例があったのを聞いているからこうしたらどうですかなど、市町村の援助の仕事をしておりました。

私は何の資格も持っておりませんので、たまたま長くその仕事をしていて知識の蓄積があったということでお答えしていたわけなのです。今、危惧していますのは、特定消費生活相談員という職を設けて、新資格を持った者だけがなれるということになった場合には、資格試験を受けていないベテランの常勤の職員の人たちが、何となく市町村援助という職から遠ざけられるのではないかと。市町村援助の仕事はこの資格を持ったこの職の人、特定消費生活相談員がやるのだという誤解が生じると、遠ざけられる。

もう1つの懸念は技術の職員で、どの都道府県にも大体商品テストの職員の方がおられると思います。市町村はその商品テスト等の技術の知識はありませんので、事故の相談、品質の相談というのは都道府県に尋ねて、都道府県が指導していると思いますけれども、そこで市町村援助をしている人たちは理系の技術の人なので、新資格の試験が始まったとして、受けてくださいといっても、今の資格試験は法律中心なので受からないと思うのです。ということは、現在技術的な助言をされている方々は新資格はほとんど取れないだろう。特定消費生活相談員の職にもなれないということになって、すごく差がつくことになってしまうと思うのです。

そういう既に都道府県で資格を持っていないけれども、きちんとアドバイスをやっている都道府県の常勤職員あるいは技術職員の方も、この仕事をしているわけなので、資格を取ったフレッシュな新しい人を採用するのだ、その人たちが市町村指導をするのだという1つの線だけではなくて、今既にやっている者にマイナスにならないような手だてもお考えいただければと思います。

○大森座長 審議官どうぞ。

○川口審議官 当然そういう誤解が生じないようにということだったのです。もともとは行政は組織で仕事をしておりますが、専門的知見のある人がいないと、消費者行政を初めての人だけの都道府県の課があったといたしまして、それが市町村を指導するというのは問題があるだろうということでもあります。

ですから、最低1人こういう人を置くということになりますと、特定消費生活相談員でない人たちも当然、市町村の指導等、広域連携等の仕事を担っていただく、それは課全体の仕事であるわけですけれども、最低限1人はこの資格を持っている人を置いて、その人が周りにいい影響を与えて、それで市町村で一生懸命やっている消費生活センターをしっかり支える、決して後ろから引っ張ったりしない、応援をできるような体制をつくるためには、最低1人がいることで、都道府県の仕事が活性化する。

ですから、その人だけが行うということでは当然のごとくないわけでありまして、それはもう都道府県知事以下、都道府県全体の責務としては規定し、ただ、それを担う中心人物といいますか、最低限この人を置くということの実効性が上がる、現場のことをよく知っている都道府県の指導、支援ができるようにするということです。

誤解のないような手はずは、ただいまの御意見を踏まえれば、当然必要なと思います。

○大森座長 そのニュアンスが出るように少し工夫しましょう。先生の御意見があるので。他にございますか。どうぞ。

○小谷委員 市町村の相談員の資格要件については、よくわかりましたけれども、このいろいろな被害の実態等を見てきますと、市町村のやはり相談員の体制が非常に重要ではないかと。最先端でいかに活動できるかという体制が必要だと思います。したがって、今までの実態で見ますと、市町村は65%の相談員が配置。関東地区では、その資格を持っている方々が9割、北海道で4割、四国では6割となっているのです。こういう法律で位置づけることによって、これが少しまた厳しく、弱体化するのではないかとというのが1つ懸念されます。

それは相談員の資格要件、言うならば地方公務員として位置づけをして、しっかり働いていただくという方向であれば、この試験を受けて、その資格を取得し、活動できるような体制になるだろうけれども、今までの体制の延長で資格を取るためにといってもなかなか難しいかもしれません。したがって、一時弱体化するようなことにつながることも懸念されると思います。

もう一つ、この先端の市町村の活動というのは非常に大事であって、ここにしっかりとした財政援助をして、義務化するというぐらいのところに持っていかないと、いろいろ今、多発している問題に対応するような組織運営ができないのではないかと考えておりまして、そういうところを重視した展開をぜひともしていただきたいと思います。

○大森座長 今の御意見どうでしょうか。

○望月消費者制度課企画官 済みません、今の御意見も含めて検討していきたいと思いま

すけれども、財政援助などにつきましてもいろいろ検討していく中で今後考えていきたいと思っておりますけれども、ただ、いろいろなところとの調整もあるところですので、今の段階では答えられないのですが、どのようなものが必要であるかということも検討していきたいと思えます。

○大森座長 最後に。

○川口審議官 実際何ができるかというところは、まさに調整が必要なわけですが、意見交換会としては、今日出た御意見を報告書にできるだけ忠実に反映していただければと思いますので、今日出た御意見は原案には十分盛り込まれてなかったところについて、特にこういうところを補強すべきということの御意見だと思えますので、できるだけそういうものを盛り込む形でおまとめいただければと思います。今の財政の点も含めてです。

○大森座長 私としては、今日で打ち上げしてしまいたいと思っていたのですがけれども、ちょっと今日いろいろ御意見が出て、この文章のままで私にお任せいただいて、まとめるのはちょっと難しいなという感じがございますので、いろいろ御意見を踏まえまして、恐縮ですけれども、もう一回させていただくということで皆様方の御了解得られるでしょうか。

御多用のところですがけれども、全部私にお任せいただいてもちょっと困るなということもありますので、少し事務方と相談しまして、最終バージョンをおつくりして、皆さん方に御了解を得るような形にいたしたいと思えますけれども、よろしゅうございましょうか。

(「異議なし」と声あり)

○大森座長 それでは、もう一回させていただくということで、本日は以上にさせていただきます。ありがとうございました。

○望月消費者制度課企画官 事務局から1点、御報告がございます。本日発言していただいた内容については、議事録をホームページ上で掲載させていただくため、後日事務的に確認をさせていただきますので、御協力よろしく願いいたします。