

## 第 2 回意見交換会概要

### 《全体について》

- 骨子案について、地方消費者行政の機能を明確にし、その機能を実現させるために必要な体制を示した上で、各論に入るという構成にすべき。

### 《地域ネットワークの構築》

- 消費者教育推進地域協議会と今回の協議会を束ねるのも一案。
- コミュニティが希薄化しているが、防犯・防災など有事の際に助け合う仕組みであれば、皆入ってくれる。こうしたものを活用すれば、被害の未然防止の環境が整備されるのではないか。
- 消費者被害に遭った住民に消費生活センターを紹介するなどの消費生活センターへのアクセス支援などに警察として協力できる。
- 普段生活している中で相談に乗ってあげられるよう、みなが参画しやすい体制づくりが必要。

### 《消費者関連情報の活用に向けた基盤整備》

- 役立つ情報がありながら使えない状況がある。条例で個人情報保護条例の特例を置けばいいという話もあるが、壁を高くし過ぎてなかなか進まない。法律で整備して乗り越えていくという基本的な考え方は大切。
- 個人情報の保全・活用について、次回具体的に示して欲しい。
- 警察が地域のネットワークに参加し、地域から警察に対して情報を提供してもらうことは、警察としても有用。警察からの情報提供については、本人の同意が必要であり、個人情報保護の規定の整備状況や、提供することによるメリット等を整理することが重要。
- 地域の見守りネットワークにおける個人情報の取扱いについて、条例制定により対応する方法もあるが、現状を踏まえれば、法的な整備を行うことが妥当。

### 《消費生活相談体制の強化》

- よろず相談型という言葉が一人歩きし、今もネグレクトやDVの問題等も消費生活相談に持ち込まれるが、これから増えるのではないのか。各行政分野の業務範囲を超えない形でそれぞれが対応しつつ、連携を図ることが重要。
- 広域連携を強調し過ぎると、地元の住民への周知徹底が疎かになる。バランスが必要。
- 地方自治体にあっせんをする際に、事業者に対して調査できるよう権限を法律で付与してほしい。

### 《消費生活相談員・消費者行政職員の確保と資質向上》

- 消費生活相談員の社会的認知を高める方策を考えて欲しい。

- 消費生活相談員を法律上に位置づけることには賛成。
- 現在の制度について、行政職員も消費生活相談員も問題はないとの意見があったが、何を変えようとしているのか。
- 見えやすい資格にして、社会的信頼を得て、高い水準の解決ができる人材を確保することは正論。
- 小規模市町村で資格保有の消費生活相談員はとても少ない。資格を義務付けるとなれば、人材確保ができない市町村がでてくるのではないか。
- 資格を所有していない相談員もいる現状を踏まえれば、資格取得後における、法改正や実務の継続的なキャッチアップのための研修の充実も重要。
- 登録試験機関制度で試験機関を増やすことと、消費生活相談の質を担保することと矛盾しているように思われる。を採用することにより、量と質の確保のバランスが取れるのか。政策的に矛盾していないかという点に疑問がある。
- 資格は、単一の団体が単一の国家試験を行って、その資格を持っているということが消費者等から尊敬されるものでないといけない。
- 資格を一本化することが現実論として妥当なのか。従来の資格も尊重しつつ、継続的な研修を制度的に位置づけることが重要。
- 特定消費生活相談員の役割を具体的に明確にして欲しい。
- 特定消費生活相談員について、都道府県のみであるため、市町村の消費生活相談員がなんとなくがっかりしていた。市町村にいる同様の要件を満たす者についての役割を検討してほしい。
- 民間委託は、縮小していくべき。偽装請負の問題をクリアできない。
- 法執行や個人情報取扱いを踏まえると、民間委託は望ましくない。
- 行政職員の長期の在職については、行政職員が異動して、他の行政分野に消費者行政の役割を広げてもらわないと、庁内で消費生活センターが認知されない。国から指導しないと、行政職員はコーディネート役として動けないのではないか。
- 行政職員が動くような体制づくりに向けて自治体を動かすためには、基準財政需要額にきちんと参入してほしい。
- 庁内の連携、地域のネットワークづくりは、自治体の行政職員が果たすべき役割が非常に大きい。
- 消費者市民の育成のためには、地域のネットワークの担い手の育成や団体の育成も重要であり、推進役の自治体の行政職員も必要。
- 行政職員の配置と資質向上に向けた国のリードの仕方も緊急に検討すべき重要な課題。
- 消費生活相談員と行政職員との連携がなければ、被害救済は難しい。役割分担をして、行政職員は、何が問題なのかを把握し、動くことが重要。