

平成25年12月6日

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報告書（案）について

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・  
コンサルタント協会

上記報告書（案）について再度の意見を申し述べます。

前段で、消費者問題と地方消費者行政の現状を鑑み、国の活性化基金の補償が無くなった後も、ますます進む超高齢化社会における消費者被害の未然防止、拡大防止にいかに取り組み、地域体制を充実させるかと言う危機意識からあらゆるネットを活用して果敢に体制整備に努めたいという考えには全く同感であり、その為の予算措置及び人的資源の獲得に大いに期待するものです。

しかしながら、前段における高邁な主張と後半の「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」については現場の相談員にはかなりの違和感が生じています。かつ、少ない日時において消費者団体等との意見交換を実施した際にも消費者問題の専門家から疑問が提起されています。

具体的には

#### 4. 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

「現行法制上、消費生活相談員は消費生活センターの設置に関する要件として規定されているのみであり、その位置づけが不明確であることから、事業者は資格を保有していることを伝えても・・・斡旋に支障がでる・・・このため地方公共団体において消費生活相談等を行う者としての【消費生活相談員】職を法律に位置付けることが適当である。」と述べられていますが、消費者安全法第三章消費生活相談等第一節消費生活相談等の事務の実施第八条において、都道府県及び市町村の役目（消費者安全の確保に関して消費者からの苦情に係る相談、またあつ旋を行い）が明確に規定され、第二節消費生活センターの設置等では第一節で規程された事務を行うために相談員等人材を確保することが規程されています。この第三章を確実に読み込むなら「相談員はなにをする人」というのは明確であり、知力と意欲をもつ相談員は毅然と事業者に対峙し、あつ旋業務について何ら支障をきたすという問題意識をもっていません。つまりこのことをもってして「職」として位置づけるということは為にする議論でしかないと思われます。また、現場の相談員からは事業者とのあつ旋において支障が出るという声は、どのような調査を実施何の統計に基づいた意見であるか確認してほしいという声があります。少なくとも消費者相談の現場を担って消費者相談に真摯に向き合っている相談員からは当該問題は聞かれません。斡旋に

抗議する事業者が言うことは、相談員の資格ではなく、行政が何故個別案件に介入してくるのかということではありません。これに応えるには「消費者基本法第19条と消費者安全法第一節第八条」で十分です。蛇足ながら加えると消費生活相談員は個々の相談員としてあつ旋業務を行っているわけではなく、それぞれのセンター業務の責務の範囲において行っているため、資格よりも、高度化、複雑化、巧妙化する消費者問題に取り組むスキルを身につけるための、恒常的に実施する研修こそ重要かつ必要なのです。

(2) 任用資格としての消費生活相談員資格の在り方・・・に対する意見  
現在、消費生活相談員を配置する市町村は、65%である。消費生活相談員のうち資格保有者の割合は、南関東や近畿では約9割であるのに対し、北海道では約4割、四国では約6割にとどまるなど地域的な偏在が見られる。

とありますが、まずは消費生活相談員を未設置の市町村に相談員確保を要請することが喫緊の課題です。また、3資格以上にハードルを上げて相談員の質の確保をするということは現行の資格未取得者が相談員の約4分の1、市町村においては約3割となっている状況をどう考えるのでしょうか。まずはその方々に取得する方策を検討するべきではないでしょうか。(案)では、あるいは、実際に相談員として任務についている方々には混乱を避けるために円滑な移行の措置をとるとなっていますが、そのこと自体、相談員の知識、技術等を担保する質の確保ということと自己矛盾に陥っているのではないのでしょうか。更に言うなら、前回の「資格の法的位置づけの明確化検討会」においては全国の消費生活センター長は資格の有無によって相談員の質の差異はないと答えているのが約8割以上になっていた事実をみるなら、地域特性ということを踏まえ、この点にのみ、つまり「職」としての位置づけのみに焦点を当てることの意義がなくなってくると思われます。

(3) 消費生活相談員資格試験制度の在り方・・・に対する意見  
消費生活相談員に求められる知識と技術を確認するとし、コミュニケーションスキル、ヒアリング力、交渉力、法律の活用力、文章作成力などの実践的な技術も求められる・・・とありますが、試験で確認可能なものは文章作成力くらいだと思います。他は現場で実務を日々こなしながら身につけていくものであり、かつ、それは日々の相談員の自己研さん以外のなものでもありません。当該技術試験の基準を誰がどのように作成し、誰が判断するのか、相談現場を知らない人間のペーパー作成でしかないと思われます。現場の相談員は日常的に切磋琢磨し、日々相談者に寄り添い事業者への指導も含めたあつ旋にまい進していることを安易に技術認定等、上から目線で評価していただきたいという

声にも耳を傾けて下さい。それを法令でどう基準が定めることが出来るのか疑問です。

(7) 地方公共団体の消費者行政担当職員の確保・養成・・・対する意見

この点こそ、高齢者見守りには欠かせません。消費者問題の専門家である消費生活相談員から提起された問題を、行政内連携をとり、かつ、地域連携をとるのは行政職員の重要な役割です。行政職員は、行政内を異動することによって、行政内の仕事を把握しています。特にすでに構築されている福祉・介護のネットワークの中で、行政内住民の情報も連携によって正確で機微に渡る情報も集めやすくなっています。行政内外の福祉・介護のネットワーク（地域包括支援センターを中心とした「地域ケア会議」社会福祉協議会）の参加者として、消費者問題についても連携と協力をしていくことが必要です。既存のネットワークとの取組みを発展させ、高齢者の被害防止の観点から消費者安全法の改正だけではなく、高齢者虐待防止法（第三者による財産被害に関する同法 27 条第 1 項）、介護保険法（権利擁護事業に関する同報 115 条の 45 第 1 項 4 号）、社会福祉法（社会福祉協議会に関する同法 109 条）や民生委員法などによる対応を厚生労働省と協同で取り組む必要があると考えます。

以上のような連携は国家資格取得者であっても、非常勤で役職につかない相談員が担うことは出来ません。行政職員が果たすべき役割と思います。国は、そのための動機付けをするために、情報提供や各行政間の情報交換をするための役割を果たしていただきたいと思います。

「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」を恒常的な会議として頻繁に開催し、地域行政においても、顔つなぎを含めて、ネットワーク作りの会議を毎月開催するなど、民生委員、町内会委員、地域商店会、警察等など一同に会する機会をもつこと、その日常の会議内容を政策に反映することが重要です。消費生活センターは以上のネットワークに参加するとともに、個人情報については、各機関と協定を結び対応することでその役割を果たし得ると考えます。