

## 報告書（案）に対する意見

2013年12月6日

弁護士 池本誠司

## 1、「地方公共団体における財政状況」（5頁）について

地方消費者行政の現状については、地方財政が厳しい状況が続いていること、消費者行政担当職員が減少していること、行政改革の観点で相談業務の民間委託が広がっていることの3点の問題が指摘されているのに対し、後半の対策編では地方財政への支援策を継続することが指摘されていません。この点も触れて頂きたい。

## 2、「目指すべき地域体制のイメージ」（7頁）について

地域にある既存のネットワークである高齢者・障害者見守りネットワーク等と消費者行政が有機的に連携して消費者トラブルの防止・発見を図ることは大いに賛成です。

ただし、高齢者見守りネットワーク等の構成員はいずれも忙しい役割を担っているため、消費者行政の部門から消費者問題についても見守ってほしいと要請するだけでは、十分に機能しないのではないかと危惧されます。高齢者見守りネットワークの取り組みを所管している厚労省、多重債務・生活支援ネットワークを推進している金融庁などの協力を求め、各省庁においても、各ネットワーク推進の根拠規定の中に「消費者問題の防止・発見」を位置づけて、自治体に呼び掛けることが必要だと考えます。消費者庁には国レベルでのこうした連携を推進して頂くことが期待されます。

## 3、「消費者安全のための地域協議会の設置」（8頁）について

消費者行政が地域の関係団体や庁内関連部署との連携を進めるため、「地域協議会」を設置することができるのと根拠規定を設けることに賛成です。

その場合、昨年制定された消費者教育推進法の「消費者教育推進地域協議会」の設置が努力義務として規定されていることとの関係を柔軟に考え、両者の役割を兼ねる方法や、包括的な地域協議会の下に消費者教育推進協議会を部門として設ける方法など、柔軟に考えてよいことを明示すべきだと考えます。

なお、高齢者見守り等の既存のネットワーク関係者を地域協議会の構成員に加えるかどうか柔軟に考えればよく、既存のネットワークとの連携を図る取り組みと、消費者問題への対策を中心的に取り組む地域協議会を設けることを併存させる方法も考えられるなど、地域連携のパターンをいくつか例示したうえで、柔軟に整備すればよいことを示すことが適切だと考えます。

#### 4、「『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」（9頁）について

地域の既存のネットワーク関係者・団体に消費者問題の見守りとは別に消費者問題を主たる取組課題として活動する「消費者市民」や「消費者団体」を育成し、消費者行政がこれらの民間関係者と連携することが重要だと考えます。

なお、「消費生活協力員」「消費生活協力団体」という呼称は、行政の下請け的存在というイメージが強いように思います。「消費者市民サポーター」とか「消費生活支援員」など、主体的な活動が中心であることをイメージできる呼称が適切だと思われます。

#### 5、「都道府県の役割」（12頁～13頁）について

都道府県が独自の機能として消費生活相談業務を担うべきことを明示することに賛成です。また、小規模自治体が独自に相談処理体制を整備することが困難な場合、住民本位に考えるならば、都道府県が相談処理を肩代わりすることを明確に位置づけることも必要であると考えます。

ただし、都道府県が相談業務を肩代わりする場合でも、当該市町村は都道府県につなぐ身近なよろず相談窓口の設置や地域住民に対する被害防止の啓発活動など独自の地域連携や庁内連携を推進する必要があることを明示すべきです。

#### 6、「民間委託の在り方」（13頁）について

消費生活相談は、消費者問題の専門性を有する消費生活相談員による専門的助言や解決まで見届けるあっせん処理を行う業務であり、消費者行政の中核に位置づけられるものです。ところが、近年、指定管理者制度や競争入札や委託期間の限定など、専門性を有する相談業務の機能に反するおそれがある事態が広がって

います。したがって、民間委託を行う場合であっても、消費者問題の専門性を有しない民間事業者が参入することがないように、また相談処理と消費者行政担当職員が緊密に連携して、庁内連携や地域連携を推進することができるよう、慎重な配慮事項と委託先の要件を明示することが適切だと考えます。

#### 7、「消費生活相談員資格試験制度の在り方」（15頁）について

消費生活相談員の資格試験の実施機関を、これまで相談員有資格者の供給源となってきたような複数団体を登録試験機関とする制度は、相談員資格の質の向上と全国的な資格取得体制を維持・拡大する観点からは現実的な選択肢だと思われま

す。ただし、これらの専門家養成団体が、これまで実施してきた地域の消費者リーダーの養成や企業の顧客相談担当者の養成を縮小することとなつては、消費者政策全体の中でかえってマイナス効果を招きかねません。消費者市民社会の形成に向けてこれらの専門家養成団体の独自の役割の重要性を明記し、これに対する国の支援措置も講ずべきだと考えます。

#### 8、「地方公共団体の消費者行政担当職員の確保・養成」（17頁）について

消費者行政が地域の連携体制を構築するには、消費者行政担当職員の役割が極めて重要であり、研修の実施等によってその確保と養成を推進することが極めて重要です。

もっとも、地方自治体にとって、そもそも消費者行政担当職員がどのような役割を担うべきかの認識が十分とは言えず、どのようなカリキュラムによって研修を実施すべきかについても不明確なのが実情です。そこで、本報告書において、消費者行政担当職員が果たすべき主な役割を例示的に列挙することや、国民生活センターにおいて消費者行政担当職員の研修カリキュラムを整備することや、都道府県において管内市町村の職員研修を実施するよう推進することを、緊急かつ重要な課題として明示すべきです。