

2010年1月28日

消費者庁消費者情報課地方協力室 御中

(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
消費者提言特別委員会

〒152-0031 目黒区中根 2-13-18

第百生命都立大学駅前ビル

電話 03-3718-4678

FAX 03-3718-4015

「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン（案）」に対する意見

<はじめに>

地方消費者行政の支援策を強化するために、消費者庁が、発足後短期間に消費者行政の「現場」との意見交換を通じ地方消費者行政の実情と課題について把握に努め整理したことを評価いたします。しかしながら、緒に就いたばかり、あるいは、一面的評価と言う点は否めません。地方消費者行政の更なる活性化及び、消費者庁の支援強化を願い、若干の意見を申し述べます。

(以下算用数字は「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン（案）」の目次の番号としています)

#### 全般関連事項

プラン（案）の随所に（独）国民生活センターによる支援の記載がありますが、現在の国民生活センターでは、地方自治体の消費生活センターのセンターオブセンターとして位置づけることは無理があります。また、安易に従来の流れから国民生活センターをセンターオブセンターとすることは地方自治体の主体性を損ねることにもなりかねません。あらためて、消費者庁と国民生活センターとの関係を整理し、国民生活センターの担うべき業務を明確にし、将来のあるべき姿を検討いただくよう要請します。

#### 2、基本的な考え方

○ 地方消費者行政はまさに「地方自治」そのものです。したがって、地方の暮らしの安心・安全を担う地方自治体がどう切磋琢磨して市民の暮らしを守っていくか、そのフォロー体制として消費庁は地方のニーズに応じてバックアップするという姿勢であるべきと思います。そのためには、まず地方自治体ごとの消費者行政施策の実態を整理し、国と地方の関係の整理、国と地方の双方向性の更なる構築、人的交流、また、地方自治体間の情報及び人的交流等についても検討することが重要と考えます。そういった意味では消費者庁は地方自治に関しては、地方自治体トップへの啓発・働きかけは是非現状以上に行なっていくと同時に、司令塔というよりはハブ的役割を担う立場での推進・関与が求められるのではないのでしょうか。

○ 事故情報の一元化について、地方自治体にも一定の役割が求められております。が、実態は、地方自治体に事故情報が入った後の対応について明確な指針が示されておらず、現場での対応が混乱している場面が見受けられます。消費生活用製品安全法のように明確に、誰に、どういう事故報告義務があり、どういうタイミングで情報を提供するのか明確な指針の提示を要請します。また、その結果の情報の共有と双方向性の重要性についても配慮が必要です。

○ 地方消費者行政という枠組みで問題をとらえるため、どこに入れ込むか難しいテーマとして「消費生活相談事案」の問題があります。相談員の英知と、熱意で相談対応を図り、個別救済に取り組んでも解決困難事案というのがあります。そういう事態に陥った時に、解決に向けてADR機関との連携もまた、効果を発揮すると考えます。ADR機関の取組み情報などの提供も視野に入れるべきと考えます。

また、民間において「相談→あっせん→認証ADR」を実施している機関もあり、そういう機関と地方自治体との連携も重要となっており、地方消費者行政の充実・強化のためのプランに組み込むべきと考えます。

#### 3、主なテーマ毎の「地方への期待」と「消費者庁の取組み」

##### (1) 消費生活相談体制の充実

###### ①市町村の消費生活センター・相談窓口の機能について

①-1 まず、何よりも消費者にとっての身近な相談窓口の体制整備、充実が必要不可欠とする（案）には賛意を表します。消費者庁は、地方自治体に対し、消費者行政を担う課・係の職員の専任化を要請し指導を徹底することを求めます。地方自治体の中には、消費者行政を担う職員が環境、住民サービス、公民館活動等など、複合的に任務をこなさなければならないという状況もあります。まずは、消費者行政のための独立した職員の確保、担当部署の設置が喫緊の課題であることを指導して下さい。

①-2 消費者庁は地方の消費者が自らの居住する地方自治体の消費者行政

予算、人的配置、消費者行政サービス、消費者法執行実態等々について、比較考慮できる情報提供を定期的実施する体制を整備して下さい。これにより地方消費者行政を支援する地域の消費者団体の活性化にもつながります。

## ②都道府県の消費生活センターの機能

「商品テスト」の機能の充実とテスト機関の連携について

②-1 『「商品テスト」の機能の充実と関係機関の連携の強化を支援します』という中で「国の試験機関の機能や、(独)国民生活センター、(独)製品評価技術基盤機構(NITE)の連携の強化を支援する」とありますが、連携強化は重要ではありますが、消費者被害の商品テストや再現テストを行なう第三者機関として、地方自治体や業界団体の運営する試験・検査機関も多く存在し、貴重な情報や技術の保持・蓄積があります。現に消費生活センターの相談員との情報交換なども前向きに実施されております。これらの機関との連携強化も視野に入れるべきであり、これらの機関が地方消費者行政を側面から支援してきた実績も看過できません。現実の問題意識をもって果敢にくらしの安全に寄与している機関を活かし、オールジャパンとして官民あげて課題に対応する姿勢を明確に示してください。

②-2 「地方公共団体からの依頼に応じることができる体制の整備を進めます」という中で「(独)国民生活センター、を中心とするさまざまな試験検査機関などとの連携を含め・・・」と(独)国民生活センターがテスト機関の中核、一義的位置づけに読めますが、現実的には農薬、医薬品、微生物、通信機器、電波関連など、それぞれの専門の試験・検査機関でないとテストや試験・検査が実施できないのが実情です。各検査機関の専門性を評価し、「くらしの安全の取り組み」という面からも消費者庁はこれらの各分野のテスト・試験機関に消費者及び消費生活センター等が直接依頼出来るような関係性の構築、体制整備、支援を行なうよう期待します。

## (2) 法執行の強化について

法執行の強化はくらしの安全に欠かせない最も重要な施策です。悪質事業者は法執行体制の弱いところに集中営業する臭覚を備えているようです。執行実態が消費者に確認できるハザードマップのような視覚に訴える方策を立てることが必要です。その上で人的資源の育成、国、都道府県、市町村との連携強化が求められます。また、国の出先、局などでは、消費生活相談員が執行も実施して相談と執行がうまくかみ合っ、連携がスムーズに取れているケースもあります。何よりも執行強化を求める第一歩は独立した消費者行政担当窓口の開設です。

## (3) 相談員の処遇の改善について

○ 相談員の処遇については、幅広く相談員の実態の把握につとめ、網羅されたことに評価をするものです。但し、その結果どういう対応が望ましいかは、個々の地方公共団体の体力や消費者行政政策ともあいまって問題の解消は難しいこともまた事実だと認識します。ただ、先進的取り組みの中に、行政がNPOや消費者団体に委託して成果をあげている事例の掲載がないことを残念に思います。消費者相談は非常に高度な法律知識、幅広い消費者問題の知見、そして、なにより、相談を聞き分ける真摯で暖かな人間性、くらしの安全を担うという高邁な熱意が必要です。したがって、地方自治体の首長が交代すると、消費者相談の対応が変わってしまうという極めて政治的要素を排除するという意味からも、第三者的専門家団体としての委託相談体制が自治体と協働の効果を発揮している事例も多くなっております。そういった効果的体制も視野に入れる自治体が増加することもまた、方向性として否定すべきものではありません。地方自治体の選択の一助としての情報提供が望まれます。

○ また、相談員の勤務体制としては、フルタイムの勤務を望む者のみではありません。2日、3日の勤務でその余は消費者啓発活動、あるいは相談現場からの声をしっかりと社会に還元する意図をもって消費者団体活動に勤しみたいと願う者等々、消費生活コンサルタント、消費生活専門相談員、消費生活アドバイザーという専門的知見をもった資格者としてのどのような相談体制を望むか、個々人の要望に則ったきめ細かい対応が望まれます。相談員の勤務体制の検討材料のひとつとして情報提供し、問題提起するものです。

○ 相談員の法解釈に対する相談体制として、「関係する国の地方機関、(独)国民生活センターとの連携・協力を図りながら相談員から法解釈に関する質問を受け付ける体制を整備します」とありますが、独立行政法人の国民生活センターが独自で法解釈を行なうことは困難というより出来ないと考えるべきです。各地の相談窓口等からの法解釈についての問い合わせに対しては、消費生活庁自身が自ら所管あるいは関係省庁が所管する法律の法解釈について、一元的な回答責任主体として主導的かつ明確に対応できる態勢を構築する必要があります。地方における相談窓口の信頼確保のためにも、現場と消費者庁との密接な連携が不可欠な

典型例です。

○ 相談員の研修講座について、(独) 国民生活センターとの連携・協力のもと相談員を対象とする専門事例研修を充実するとの表記がありますが、必ずしも事例研修は(独) 国民生活センターとの関係のみならず、様々な機関、N I T E、FAMIC等々、との連携・協力が不可欠です。消費者庁が消費者庁たる所以を発揮できる協力体制です。国民生活センターのみへの依存関係は旧態依然の思考に陥ります。

また、地方の都道府県単位の研修講座のレベルの高さも定評があります。加えて、市町村における独立した研修の企画の経験不足を補う形で消費者団体が寄与する講座シリーズなども効果を発揮しております。そういった、各地における自主的な研修への支援が消費者庁には求められるし、その結果の効果をデータベース化して更なる研修素材としての自治体への情報提供が今後多くの自治体及び相談員への研修の相乗効果となって反映されるものと期待します。

(5) 地域における連携・地域を越えた連携・国との連携の強化について  
参加型活動の展開

「地方への期待」として地域の関係団体との連携の強化、また、「消費者庁としての取組み」として、地域での連携の強化のための支援の充実が、それぞれ謳われています。消費者団体等が活発に活動を展開し、行政との協働関係を築いていくためには連携の強化支援のみならず、国や地方が消費者団体そのものに対する積極的支援を実施する必要があります。「基金」の活用の在り方など、支援の方策について検討するとの表明がなされていますが、喫緊の課題として取り組むよう要請します。公益的活動を実施している消費者団体への支援は結果的に、社会の安全のインフラ整備ともなり、「基金」の活かした用途になるとも期待されます。

以上