

全国知事会 会長 埼玉県知事 上田 清司 様  
全国市長会 会長 相馬市長 立谷 秀清 様  
全国町村会 会長 嘉島町長 荒木 泰臣 様  
指定都市市長会 会長 横浜市長 林 文子 様

## 消費生活相談員が会計年度任用職員に移行するにあたっての要望

令和 元年 7月 1日

公益社団法人全国消費生活相談員協会

理事長 増田悦子



公益社団法人全国消費生活相談員協会は、全国の消費生活センター等で消費生活相談を担う消費生活相談員を主な構成員とする公益社団法人です。①週末電話相談・電話相談 110 番の実施、②適格消費者団体として、事業者の不当勧誘、不当表示、不当条項等に対する差止請求、③消費生活相談員のレベルアップのために各種研修等の実施、④消費者への啓発活動の実施、⑤各省庁等への要望や提言、パブリックコメントへの意見表明等の活動を行い、消費者の安心安全な暮らしを守ることを目指しています。

会計年度任用職員制度へ移行するにあたって、本協会は、平成 30 年 9 月 28 日付けで要望書を提出いたしております。

移行までの期間も少なくなり、すでに検討されていることと思いますが、改めて以下のとおり、要望いたします。

### 要望

- 1 2020 年 4 月 1 日からの新制度への移行時において、会計年度任用職員に不利益が生じることなく、適正な勤務条件の確保が行われ、かつ採用にあたり、競争試験ではなく選考により客観的に能力を判断してください。
- 2 会計年度任用職員の任期は 1 会計年度内となっておりますが、消費生活相談員は知識だけでなく、経験を積むことが大変に重要です。その経験、能力を正しくご判断いただき、再度任用を可能とし、公募によらず従前の勤務実績に基づく能力の判

定による任用と処遇、また、簡易な選定方法としてください。

- 3 消費生活相談員は、社会情勢の変化、法律の改正、制度の改革に対応するため、常に研修が必要です。その専門性の確保、向上のため、消費生活相談員の研修への積極的な参加など、教育研修体制を強化していただくようお願いいたします。
- 4 本制度への移行に伴い、消費生活相談員の専門的知識、技術、経験を鑑みた給与決定等、処遇改善することを要望いたします。
- 5 地方公共団体は、住民の安全安心な生活を確保するために、消費者行政の充実強化のための自主財源の確保に尽力してください。

## 理由

消費生活相談員は、消費者安全法第10条の3において国家資格としてその要件が規定され、第11条において、「都道府県及び市町村は、消費生活相談員の適切な処遇、研修の実施、専任の職員の配置及び養成その他の措置を講じ、消費生活相談員その他の第八条第一項各号又は第二項各号に掲げる事務に従事する人材の確保及び資質の向上を図るよう努めるものとする。」と定められています。

また、消費者安全法施行規則第8条においては、消費生活相談員の参酌基準として「消費生活センターは、消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、任期ごとに客観的な能力実証を行った結果として同一の者を再度任用することは排除されないことその他の消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずること。」とされ、「改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドライン」の消費生活相談員の役割においても、「処遇改善、いわゆる『雇止め』の見直し」について言及しています。

そして、消費者安全法において、消費生活センターの組織、運営、情報管理その他内閣府令で定める事項ならびに相談処理の基準等を「条例で定めるものとする」（10条の2）と定めていることから、各自治体におかれましては、消費生活センター設置条例で規定されていることと思います。

高齢社会の到来、消費者問題の国際的拡大など、消費者を取り巻く環境の変化を受け、消費者トラブルはますます複雑化、深刻化し、高齢者や障害者など社会的弱者に対

する詐欺的商法の蔓延などから、消費生活センターの果たす役割はますます大きくなっています。

以上のことから、このたびの要望をいたします。

なお、消費生活相談員の業務の重要性に鑑み、平成 30 年 6 月 27 日、消費者庁消費者教育・地方協力課から各都道府県消費者行政担当課へ、「地方公務員法及び地方自治法の一部を改正する法律の施行に伴う消費生活相談員の任用について」が発出されたことを申し添えます。

## 【参考】

### ○消費者安全法施行規則

第八条 法第十条の二第二項に規定する内閣府令で定める基準は、次に掲げるとおりとする。

四 消費生活センターは、消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、任期ごとに客観的な能力実証を行った結果として同一の者を再度任用することは排除されないことその他の消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずること。

### ○改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドライン

#### P. 21 (処遇改善、いわゆる「雇止め」の見直し)

消費生活相談員が、消費者に対して適切かつ迅速な消費生活相談等の対応を行い、かつ消費者教育等を推進していく上では、関係法令や制度を含めた消費者問題に関する専門的な知識と、ヒアリング力、コミュニケーションスキル、交渉力と技術が必要となる。そうした知識及び技術は、消費生活相談員が消費生活の現場において消費者や事業者と向き合う中で獲得できるものである。いわゆる「雇止め」を行うことは、このような消費生活相談員の職の特性に反するものである。いわゆる「雇止め」については、消費者庁から地方公共団体に対し発出した内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）メッセージ及び消費者庁長官通知の中で度々伝えているように、実態として非常勤職員の行う業務の中にも恒常的な業務があること、及び、任期ごとに客観的な能力実証を行った結果としての同一者の再度任用は排除されないことについて、総務省と

認識を共有しているところであるが（平成 26 年 6 月付け大臣メッセージ「いわゆる『雇止め』の解消を含む消費生活相談員の処遇改善について」、平成 25 年 2 月 27 日付け、長官通知「消費生活相談員に対するいわゆる『雇止め』の見直しについて（依頼）」、平成 24 年 8 月 28 日付け長官通知「消費生活相談員に対するいわゆる『雇止め』の見直しについて（依頼）」、平成 24 年 7 月付け大臣メッセージ「『地方消費者行政の充実・強化のための指針』策定に当たって」）、現在においてもいわゆる「雇止め」を行う地方公共団体が少なくない実情がある。総務省も近時、臨時・非常勤の職員募集に当たって、任用の回数や年数が一定数に達していることのみを捉えて一律に応募要件に制限を設けることは、平等取扱いの原則や成績主義の観点から避けるべきであるという見解を示しており（平成 26 年 7 月 4 日付け総務省自治 行政局公務員 部長通知「臨時・非常勤職員及び任期付職員の任用等について」）、各地方公共 団体においてはいわゆる「雇止め」の見直しが行われることを期待したい。

あわせて、消費生活相談員の職が法律で明確に位置づけられ（法第 10 条第 1 項第 1 号）、消費生活相談員が消費生活相談に関する専門職であることが明らかにされたことに鑑み、その職務と能力に見合った適切な処遇を講じるとともに、資質や実績等を適切に評価することが求められる。

また、消費生活相談員の資質の向上等を図るため、地方公共団体は国民生活センターや民間団体により実施される研修・講座を活用するとともに、地方公共団体自ら研修を実施する場合には、その充実等を図ることにより、消費生活相談員が研修に参加しやすい環境づくりを含め、研修等の機会を十分に確保することが求められる。

以上