

消費者庁長官 伊藤 明子 様
第三期消費者教育推進会議会長 東 珠実 様

地域における消費者教育の充実に向けた連携に関する分科会とりまとめ
についての意見

2019年8月22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
消費者教育研究所所長 吉川萬里子

本協会は全国の自治体の消費生活相談窓口で、消費者からの苦情や相談に対応したり、住民が消費者トラブルに巻き込まれたりしないようするための消費者啓発、さらに住民一人一人が自立した消費者として行動できるようになるための消費者教育に携わっている「消費生活相談員」を主な会員とする団体であり、また適格消費者団体として認定を受けています。会員数は全国に約1900人です。

去る7月26日に消費者教育推進会議が開催され、掲題の「とりまとめ」が提出されました。「とりまとめ」の内容について本協会の意見を述べさせていただきます。

1 「第2 地域における消費者教育の充実に向けた連携と消費者教育コーディネーターの役割」について

「消費者教育推進会議取りまとめ平成27年3月」の地域連携推進小委員会取りまとめ（P164～165）では、消費者教育コーディネーターの資質として、

- ① 消費者教育を広める⇒魅力的な講座等の企画・立案・説得
- ② 消費者教育の実施を働きかける⇒調整を行う・共感を生む
- ③ 消費者教育の関係者をつなぐ⇒調整を行う・共感を生む

としています。この3つは、消費者教育コーディネーターとしての実務とそれを果たすために必要な資質を示しているものであり、3つともが必須です。

本協会においても、基本的に消費者問題について消費者の視点で対応でき、かつ「地域連携推進小委員会取りまとめ」のとおり、

- ① 消費者教育を広めるための資質
- ② 消費者教育の実施を働きかけるための資質
- ③ 消費者教育をつなぐための資質

を備えている者が、消費者教育コーディネーターの役割を果たすことができると考え

ています。

しかし、このたびの取りまとめ p 2 において、この「地域連携推進小委員会取りまとめ」を示し、「消費者教育コーディネーターという職に就いた者が果たすことが期待されている機能を示したものであり、消費者教育コーディネーターを務めるに当たって予め備えていることが望まれる資質や要件を示したものではない」と評価し、消費者教育コーディネーターに求められる役割について、上記「①消費者教育を広める ②消費者教育の実施を働きかける」を除き、「多様な関係者や場をつなぐ」のみを特記していることは誤解を与える恐れがあると思います。

なお、本とりまとめ、P 12 消費者教育コーディネーターが担うべき役割、P 13 「消費者教育コーディネーターに期待される専門性」は、まさに①②③の内容と一致しており、賛成します。

P 13 「消費者教育コーディネーターに期待される専門性」

この「消費者教育に関する専門性」とは、当該人材の役割が、行政の方針を理解し、多様な関係者と場をつなぐことによる実践の場を創出することであることからすると、先述のとおり、体系的な消費者教育の意義や消費者教育により身に付けるべき力や、消費者問題の構造、また、消費者教育を受ける対象に応じて実施すべき消費者教育の内容の具体的なイメージ等を理解していること、と行うことができる。

2 「第4 消費者教育コーディネーターの活用の在り方」について

【行政と消費者教育コーディネーターとの関係性】

『地域の特性による多少の差異はあるものの、いずれの地域においても、消費者教育コーディネーターのみが「多様な関係者と場をつなぐ」調整に当たっているのではなく、行政が調整機能を担っていることが確認された。また、消費者教育コーディネーターが様々な主体との連携・協働を試みるに当たっては、行政による全体方針の確認と環境作りが不可欠であるということが指摘された。さらに、本来、関係機関との緊密な連携の下に、消費者教育推進に関して施策を策定し、実施することは、地方公共団体の責務である（消費者教育推進法第5条）。』について、賛成いたします。

行政職員は、関係機関等の連携について、消費者教育コーディネーターに任せきりにせず、行政職員としての役割を果たすことが必要です。

しかし、現在、地方消費者行政を担う人材の確保、行政職員の専門性が消費者庁等で議論されている一方で、積極的にこのような機能を果たすことができる人材が容易に得られるのか懸念されます。消費者教育の充実のために、消費者行政職員の専門性は必須です。行政職員の人材確保、専門性を高めるための施策に注力していただきました。

いと思います。

【消費者教育コーディネーターに期待される専門性】

消費者教育コーディネーターは、消費生活問題の歴史、現在の消費者問題を知り、消費者トラブル回避のため、さらには消費者市民社会の一員としての消費者になるために必要な知識や情報は何かを考察し、魅力的な講座等の企画・立案する力、こうした知識や情報により、消費者教育を実施するために説得し働きかける力、消費者教育に関する知識や情報をさらに提供できる人材や組織に繋ぐために調整する力が必要です。

これに最も近いところにいるのが消費生活相談員です。平成30年度地方消費者行政現況調査から消費者教育コーディネーター設置ありの19府県のについてまとめた「都道府県において配置する消費者教育コーディネーターの現状について」では、18府県（業務委託の大阪府除く）のうち、消費生活相談員が消費者教育コーディネーターを担っているのは5府県、コーディネーター総人数から見ると32人中13名で、消費生活相談員が多いことが確認できます。

また、本協会が会員向けに行った「消費者教育調査2017年度」において、消費者教育コーディネーターの適任者を回答してもらったところ、最も多かったのは元消費生活相談員53.9%で過半数を占め、教員等の学校関係者が38.3%、消費生活相談員が37.7%でした。消費者教育の実態をよく知る消費生活相談員の意見として、消費生活相談員、特に経験豊富な元消費生活相談員に期待するという結果を得ています。

本取りまとめp13において、消費者教育コーディネーターの消費者教育に関する専門性を指摘する一方、「しかしながら、こういった専門性は、行政による総合調整の下で消費者教育コーディネーターとして業務に当たる中で、経験を積み重ねながら形成していくことが期待できるものであり、また、行政による総合調整の下で業務に当たる以上は、前職などの経験や人的なつながりは不可欠とまではいえないと考えられる。」とまとめていることは、誤解をまねく恐れがあります。それまでのとりまとめに指摘している、「消費者問題や消費者教育に関しての経験や人的つながりは重要な要素である」ことを原則としていただくことで、誤解を回避できると思います。

現状、消費生活相談員不足や、「地方消費者行政強化作戦2020策定に関する懇談会」の取りまとめにおいて、消費者教育の充実のために、消費者教育コーディネーターの全都道府県及び政令市の設置を目標にしていることなどを考慮すると、コミュニケーション能力、説得力、消費者教育への取り組む姿勢のある者を採用し、育成することで、消費者教育が広がる可能性があり、選択肢の1つと考えられます。

さらに、消費生活相談員不足や消費者団体への加入者の減少傾向が全国的に広がるなど、消費者問題に対する関心度が低下傾向にあるなか、地方自治体は興味・関心・

意欲の高い消費者教育コーディネーターを育成していくことが急務です。

そして、今後の課題として、行政職員とともに業務遂行するにあたり、消費者教育コーディネーターの専門性（コーディネーターに必要な3つの要素）を十分に活用するためには、消費者教育コーディネーターに一定の権限を付与すべきと考えます。

3 地方公共団体におけるコーディネート機能の強化に関する提言

第5に示された地方公共団体と消費者教育コーディネーターとの関係性を踏まえたコーディネート機能の強化を目指すための国への提言に賛成します。

1. 地方公共団体（行政）による企画・立案と総合的な調整を確保するための「コーディネート機能強化研修」の実施 2. 消費者教育コーディネーター相互の情報交換等の機会の創出 3. 消費者教育コーディネーターによるコーディネート機能発揮に当たり必要な環境・条件の整備を、至急、積極的に行っていただきたいと思えます。

最後に

本協会では、平成13年度から平成26年度まで、内閣府、国民生活センターから消費者講座を受託し、年間1000件を毎年実施してきました。現在は自主事業として年間200件の無料の消費者講座を実施していますが、今年度は高齢者・障がい者向け講座は既に予定数を超え締め切っています。地方自治体の消費者行政予算の減少が影響しているのではないかと懸念しているところです。消費者教育の重要性と消費者教育予算確保について、地方自治体に理解していただくための支援をお願いします。

そして、消費者教育を広めるための資質、消費者教育の実施を働きかけるための資質、消費者教育をつなぐための資質を持つ者を、至急、消費者教育コーディネーターとして活用すること、また、広く消費者教育コーディネーターを育成することを、地方自治体に働きかけていただくようお願いいたします。