

内閣府特命担当大臣 衛藤 晟一 様

消費者庁長官 伊藤 明子 様

消費者委員会委員長 山本 隆司 様

令和 元年 11月 26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



地方消費者行政の充実・強化のための要望

本協会は地方自治体の消費生活相談窓口で消費者相談や消費者啓発、消費者教育を担っている消費生活相談員を主な構成員とする消費者問題の専門家の団体です。会員の多くが消費生活相談員として地方消費者行政の最前線で消費者の安全・安心な生活を守る仕事をしています。

消費者庁及び消費者委員会が設立されて10年が経過し、消費者行政の体制整備、消費者関連法令の整備が図られ、消費者行政は大きく進展してきました。同時に、少子高齢化、情報通信技術の高度化、国際化の進展などの社会情勢の大きな変化とともに新たな課題が増え、消費者行政、特に地方消費者行政には、幅広く、また、きめ細かい対応が求められています。

一方で、地方消費者行政の自主財源や人材の確保は困難な状況があり、本協会の会員の多くが勤務する地方自治体の消費生活センターにおいてその役割が十分に果たせているのか、懸念されます。

住民に一番身近な地方消費者行政は、消費者行政の基盤をなすものであり、地方自治体による積極的な取組を実現することは消費者行政における最重点課題です。本協会では、令和元年11月15日に「地方消費者行政の充実・強化のためのシンポジウム」を開催いたしました。そこでの議論、意見を踏まえて、以下のとおり要望いたします。

1 地方自治体への国からの恒常的な財政支援を要望します。

全国の消費生活相談員は、消費生活センター等で受け付けた消費生活相談を、個別の被害回復をするとともにP I O-N E Tに入力します。その情報により、国は国民に対する注意喚起、事業者への行政処分、必要な法律の制定、法律改正等を行っています。インターネットの普及、グローバル化により、全国的に同じ被害が発生することが多く見られ、国からの情報発信、行政処分が効果を発揮しています。

P I O-N E Tへ入力する際には、国民生活センターのルールに則ることになりますが、そのルールは社会の変化や消費者トラブルを反映して日々改定、追加されています。

また、単に相談内容と助言・あっせん内容を記録するだけでなく、消費者被害の拡大防止や未然防止のための情報発信や行政処分のための根拠となること、現状の法律では規制できない問題が多発した場合には法律改正の根拠にもなることを意識して入力しています。

国の政策・制度の立案のみならず、執行においても、地方自治体が収集する情報が基礎になっています。国が消費者行政を実施するにあたり、必要な基礎情報を地方自治体が国の代わりに収集しているといえることから、地方自治体の業務の整備については国の役割が大きいと考えます。

さらに、国の重要施策としての訪日・在日外国人向け相談窓口の整備、放射性物質に係る食品の風評被害の払拭のための取組、公益通報者保護制度の推進、ギャンブル等依存症対策に係る取組、AV出演強要問題なども、消費生活相談員は消費者から直接相談を受ける立場であり、国の重要施策の適切な遂行のための一翼を担うことになります。それは、これまで受け付けてきた消費者問題よりも広い範囲となります。

今後も、国全体の消費者行政において、地方自治体の消費生活相談が果たす役割がますます増えていくと思われれます。こうした消費者行政の業務の範囲や性格の変化に応じて、財源面における国としての相応の役割が求められるのではないのでしょうか。

そのための国からの恒常的な財政支援を要望します。

2 地方自治体の自主財源確保のための施策強化を要望します。

消費生活センター等地方消費者行政は、地方自治体の中において消費者庁と同様に司令塔であると考えます。住民の個別の被害回復をすると同時に住民の安全安心な暮らしのための端緒情報を受け付け、そのために必要な施策を推進する場所です。福祉部門、教育部門と同様に、住民にとって豊かで安全に暮らすためになくてはならない部門です。これまで地方自治体が担ってきた消費者行政によって今の暮らしが実現できていること、その基盤が揺らげば今のレベルが維持できないということを、自治体内部においても、また住民にも理解していただく必要があります。消費者行政の重要性を理解していただくことは、自主財源確保の実現可能性の一助になると考えます。

国として、消費者行政、消費生活相談の重要性やその内容を広く周知することをはじめとした、自主財源確保のための施策を強化していただくことを要望します。

3 消費生活相談員の役割について理解していただき、消費生活相談の環境整備、人材確保のための施策をとることを要望します。

消費生活相談員の業務は、上記に記載したとおり、主に受け付けた消費生活相談に対して情報提供や助言、あっせんによる被害回復を行います。そのためには、聴き取りする力、商品・サービスに関する知識、消費者関連法や国の組織・制度などの知識、社会の動きを常にキャッチする情報収集力が必要です。そして、消費者や事業者に理解して

もらうためには、説明力、コミュニケーション力、交渉力が求められます。

受け付けた相談をP I O-N E Tに入力する際には、違法・違反を踏まえた問題点を把握する力、それを国民生活センターの入力ルールを熟知した上で、誰が読んでもわかりやすい文章を書く力が求められます。

また、消費生活センターは消費者教育の拠点であることから、住民への消費者教育・啓発、情報発信を行うため、講師としての力、冊子やリーフレットを作成する力が求められます。成年年齢の引下げ、高齢者の消費者被害の高止まりという状況に対し、消費者教育の推進が求められています。消費者と直接接する消費生活相談の現場からの情報発信が大きな効果を発揮しており、消費生活相談員がその役割を担っています。

そして、取引指導や警察、福祉部門や教育部門などの地方自治体内部の連携のためのコーディネート力も求められ、新人相談員の教育や新任職員への情報提供などの業務も担っています。

消費生活相談員の役割は、相談件数やあっせん率、被害回復額などのデータで評価されるものではありません。消費生活相談は、他の行政サービスと同様に、誰一人として取り残さないために必要不可欠な基本的なインフラです。

消費生活相談員資格が国家資格となり、毎年有資格者が輩出されていますが、消費生活相談員の人材不足が全国的に課題となっています。消費生活相談員には高いレベルが求められているにもかかわらず、処遇が見合わないということが大きな一因となっていることは否定できません。それどころか、会計年度任用職員制度への移行を控え、一部では今の処遇より実質的に低下する可能性があるとの会員からの報告もあります。

消費生活相談業務は、安心安全な消費生活を実現するための仕事として、これまで本協会の会員が中心となって、高い志により担ってきたと自負しています。しかし、これからは志だけでは継続されません。広域連携やA Iの活用など、人材不足の解消方法はいくつか提案されていますが、まずは、職員のバックアップなどの消費生活相談現場の職場環境の整備と、仕事に見合った処遇が必要であると考えます。そして、消費者の権利の実現のため、消費者市民社会を構築するため、消費生活相談員の業務の重要性を、地方自治体、社会にしっかりと理解してもらうような施策を要望いたします。

以上