

消費者庁 長官 伊藤 明子 様
消費者庁 消費者政策課 御中

第4期基本計画案についての意見

2020年1月20日
(公社)全国消費生活相談員協会
理事長 増田 悦子

第4期基本計画案が示され、新たな課題に対し実効性のある消費者行政を実施していただくことを期待します。

消費生活相談員の団体である本協会として、以下のとおり意見を申し述べます。

1 司令塔としての消費者庁の強化・充実を明記してください。

第1章 3. 新たな消費者基本計画の策定 P. 3

消費者問題の複雑さから、各省庁横断的な施策を実施することの必要性を踏まえ、それまで各府省庁縦割りになっていた消費者行政を一元的に推進するため、消費者行政の司令塔として消費者庁が、消費者庁を含む各府省庁の消費者行政全般に対する監視を担う第三者機関として内閣府本府に消費者委員会が設置されました。この10年間で、法律・制度の改正、さまざまな施策を実施し、消費者政策の効果がありました。しかし、各省庁横断的に、一元的に推進することの困難さから、目的が果たせなかったことも数多くあったと推測します。

司令塔としての消費者庁の強化・充実を明記してください。

2 実効性のある法整備を明記してください。

第2章 2. 今期消費者基本計画が目指す消費者政策の基本的方向 P. 12

消費者被害の防止のため、持続可能な社会の実現のために、厳格な法執行、消費者の自立と事業者の自主的取組の加速、協働ということが、今期消費者基本計画が目指す消費者政策の基本的方向であると示されています。厳正な法執行や事業者の自主的な取組だけでは消費者被害の減少は期待できません。また、消費者教育などにより消費者の自立を求めても、十分な消費者教育が実施されない、消費者教育が届かない、高齢者や障がい者など教育の効果が十分に期待できないケースがあります。

消費者契約法における取り残しの課題、社会の変化に伴って発生する消費者被害に対する特定商取引法による迅速な手当て、消費者委員会の建議となった販売預託商法に対する対応など、実効性のある法整備を速やかに実施することは消費者政策の中で最重要課題です。実効性のある法整備を、今期消費者基本計画が目指す消費者政策の基本的方向の中に明記してください。

3. 消費者団体との連携、支援を明記してください。

第2章 2. 今期消費者基本計画が目指す消費者政策の基本的方向

(3) 協働による豊かな社会の実現 P. 15

消費者・消費者団体、事業者・事業者団体、関係府省庁など多様な主体が連携できるような枠組みを構築するため、持続可能な消費社会の形成、消費者と事業者と WIN-WIN 関係の構築、協働を支える地域の枠組みの構築があげられています。これまでの相対する消費者と事業者との関係を豊かな社会の実現のために協働することは今後必須と考えます。しかし、消費者と事業者の連携を作り、行政との連携を支える消費者団体は、事業による自主財源確保には限りがあり、身を削って活動しています。消費者教育や消費者志向経営のサポート、消費者行政への協力など、消費者団体の活動なくして安心安全な社会の実現は望めません。

消費者団体との連携、支援を明記してください。

4. PIO-NETは消費者行政の根幹をなすものであること、消費生活相談の重要性を具体的に明記してください。

第4章 政策推進のための行政基盤の整備

(1) 情報 P. 18

PIO-NET のデータ精度の向上、効率化等を目的に PIO-NET を刷新、機能の強化を図り、個人情報保護しながら活用する方法等について検討を進めると示されています。データの精度の向上、消費生活相談員の負担軽減は重要課題であるため、期待するところでは。

地方自治体に勤務する消費生活相談員が入力した PIO-NET 情報は、国民に対する注意喚起、事業者への行政処分等にとどまらず、必要な法律の制定、法律改正等にも使用され、重要な情報源であり、消費生活行政の根幹をなすものです。インターネット化、グローバル化している現状においては、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。住民に直結した窓口で相談することが社会にどう影響を与えているかを、住民、地方自治体内部が理解することは、消費者行政への理解、ひいては自主財源確保のために大変重要です。

PIO-NET は消費者行政の根幹をなすものであること、消費生活相談の重要性を具体的に明記してください。

5. 消費生活相談員不足の解消のための対応策と処遇の改善、地方消費者行政に携わる行政職員の人材の確保・育成を明記してください。

第4章 政策推進のための行政基盤の整備

(2) 人材 P. 18

地方消費者行政強化作戦により、全国に消費生活相談の窓口が設置され、さらにその

窓口の質の向上が求められています。しかし、消費生活相談員不足の傾向は一部地域に留まらず全国に及んでおり、いくら募集しても欠員が恒常的になっており、早急な対策が必要です。また、会計年度任用職員制度が導入されるにも関わらず、地方自治体の財政上の理由により、2020年度から相談員数が減少する、給与が下がる、窓口相談員を配置できるか約束できない、窓口自体の維持が困難になり消費生活センターが廃止されるなどの情報が入ってきており、消費者行政の後退が危惧されています。

さらに、福祉部門への組み込みを検討しているところがあります。福祉部門との連携は重要ですが、消費生活相談という高度で専門的な仕組みが、他の部門に組み込まれた場合に、本来の目的が達成できるのか疑問です。

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あることを踏まえ、高いレベルが求められている消費生活相談員の人材の不足を解消するために、業務に見合った処遇、新たな消費生活相談員の養成から資格取得後の消費生活相談員の育成に対して、国からの財政支援を求めます。

また、消費生活相談窓口を維持し、質を向上させるためには、その自治体の行政職員が大きな役割を担います。しかし、地方消費者行政の職員は減少しており、他業務との掛け持ちが多いため、多くの職員は十分な研修を受けることができません。そのため消費生活相談員の業務について理解が得られていないケースがあります。消費者行政担当の専任職員の配置、職員数の増加、資質の向上に向けた施策を求めます。

消費生活相談員不足を解消するための対応策や、処遇の改善と地方消費者行政に携わる行政職員の人材の確保・育成を明記してください。

6. 地方消費者行政強化交付金等の財政支援の強化を明記してください。

第4章 政策推進のための行政基盤の整備

(3) 財政 P. 19

地方消費者行政においては自主財源の確保は重要です。しかし、国の政策・制度の立案のみならず、執行においても、地方自治体の消費生活センターが収集するPIO-NET情報が基礎になっています。国の消費者行政を実施するために、地方自治体が国の代わりに基礎情報を収集していると言えます。今後も国の重要施策を反映した業務を担い、国全体の消費者行政の一翼を担う業務がますます増えていきます。

地方消費者行政は自治事務と位置付けられているとしても、社会の変化、消費者行政の業務の範囲や性格の変化に応じて、財源面において国としての相応の役割が求められることから、恒常的支援をすべきと考えます。

地方消費者行政強化交付金等の財政支援の強化を明記してください。

7. 新しいビジネスや既存の法令で対応しきれない取引に対し速やかな法規制・執行を行うこと、関係する所管法令等が存在しない商品やサービスに対しては、消費者安全法

に基づき積極的に執行することを明記してください。

第4章 政策推進のための行政基盤の整備

(4) 法令 P. 20

既存の法令が必ずしも対応・想定していなかったと思われる新しいビジネスが登場していることを踏まえ、行政側での法規制・執行に加え、ビジネスの実態に詳しい業界主導の自主規制など、法令（行政規制、民事ルール）と事業者等が形成する自主規制とを適切に組み合わせてルール整備を進めるとしています。しかし、自主規制が効果的に運用されている業界団体は少なく、業界団体に加入していない事業者、業界団体がない業種も多数あります。新しいビジネスに対しては、実態を調査し新たな法規制を速やかに行うことが必要と考えます。

また、関係する所管法令等が存在しない商品やサービスに対しては、関係事業者・事業者団体が、事業所管省庁の協力を得るなどして、自主規制を形成する際に、消費者・消費者団体や消費者庁も関係者として加わることによって、各々の自主規制に消費者行政の視点を反映する取組を進めるとしています。しかし、関係する所管法令等が存在しない商品やサービスに対しては、消費者安全法に基づき、すき間事案として消費者庁が勧告及び命令ができ、消費者庁が司令塔としての機能を発揮すべきところです。

新しいビジネスや既存の法令で対応しきれない取引に対し、速やかな法規制・執行を行うこと、関係する所管法令等が存在しない商品やサービスに対しては、消費者安全法に基づき積極的に執行することを明記してください。

8. 「販売預託商法」について、消費者委員会から発出された建議に基づき検討する旨を明記してください。

第5章 重点的な施策の推進

1. 消費者被害の防止

(2) 取引及び表示の適正化並びに消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保

① 商品やサービスに関する横断的な法令の厳正な執行、見直し P. 24

特定商取引法及び預託法について、法執行状況も踏まえ、法執行の強化・迅速化やいわゆる悪質な「販売預託商法」への対応、経済のデジタル化に伴う欺まう的な販売手法への対処も含め、実効的な対策を検討するとしています。しかし、「販売預託商法」については、執行強化・迅速化だけでは被害の未然防止、被害回復ができるとは考えられません。これまでも長年、消費生活相談の現場では、成り立つ仕組みではないとわかっていても、被害が存在するにも関わらず相談が寄せられないもどかしさがありました。「販売預託商法」に対する法律による抜本的な手当ては消費生活相談員としての悲願です。

消費者委員会から発出された建議に基づき検討する旨を明記してください。

9. ICT や AI の活用をする際には、消費生活相談の本来の役割を全うすることを前提に、また、相談者の特性にも配慮することを加筆してください。

第5章 重点的な施策の推進

1. 消費者被害の防止

(4) 消費者の苦情処理、紛争解決のための枠組みの整備 P. 29

内閣官房において開催されている「ODR 活性化検討会」における議論等を踏まえながら、ADR に限らず、消費生活相談等に関連するシステムについて、相談者の利便性の向上や消費生活相談員の負担軽減の観点から、ICT や AI の活用拡大等を進めると示されています。相談者の利便性の向上や消費生活相談員の負担軽減は望みますが、その際に、速やかな紛争解決を目的にするあまり、本来救済されるべきレベルを目指すことがないがしろになっては、消費生活相談の役割を果たしたことにはなりません。消費者が被害回復されることは消費者の権利です。また、消費者の利便性についても、高齢者、障がい者、デジタルデバイドなど消費者の特性によって異なります。

ICT や AI の活用をする際には、消費生活相談の本来の役割を全うすることを前提に、また、相談者の特性にも配慮することを加筆してください。

10. 学校教育における消費者教育を推進するにあたり、地域の消費生活センターとの連携を明記してください。

第5章 重点的な施策の推進

4. 消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施

(1) 消費者教育の推進 P. 34

新たな学習指導要領には消費者教育に関する内容が多く盛り込まれ、今後の学校における消費者教育の推進が期待されています。「消費者教育の推進に関する基本方針」及び学習指導要領には、実践的な消費者教育が求められており、そのためには、地域の消費生活センターとの連携が必要です。

学校と地域の消費生活センターが連携することを明記してください。

11. 地方の実情を踏まえ、現状の交付金の在り方を見直すこと、消費者庁が2019年9月に出した「地方消費者行政強化作戦2020策定に関する懇談会報告書」に記載されているとおり、国・地方公共団体共に必要な財源が確保されるよう取り組むことを明記してください。

第5章 重点的な施策の推進

5. 消費者行政を推進するための体制整備

(3) 地方における体制整備 P. 37

消費者庁は、地方消費者行政が自治事務であることを踏まえ、地方公共団体の自主性・自立性が十分に発揮されることに留意するとともに、地方消費者行政のための交付金等

を通じて、地方公共団体等による消費者行政推進のための計画的・安定的な取組を支援するとしています。訪日外国人への対応は必要と思いますが、それより前に高齢者や障がい者に適切な対応をする必要があります。消費生活相談窓口の強化、専任職員の配置、消費者教育の推進等、恒久的な財政支援なくしてはできません。

財政支援については、地方の実情を踏まえ、現状の交付金の在り方を見直すこと、消費者庁が2019年9月に出した「地方消費者行政強化作戦2020策定に関する懇談会報告書」に記載されているとおり、国・地方公共団体共に必要な財源が確保されるよう取り組むことを明記してください。

以上