

## 「地方消費者行政専門調査会報告書案(骨子)」に対する意見

### 消費者問題ネットワークしずおか

#### 1 消費者行政における国と地方のあり方について

##### 【意見】

地方消費者行政の歴史認識に誤りがある。「大半の事務は、大半の事務は、住民からの声に応える形で生成、発展してきたものであり、各自治体がいわば自主的かつ自発的に対応してきた事務」という表現がみられる。確かに地方消費者行政は独自に取り組んできた面もある。しかし今日の地方消費者行政の基本的な枠組みを規定してきたのは、1960年代後半にみられた「消費生活センター運営要領」などの国で出した具体的な指針であったことを忘れてはならない。地方はある程度、国の定めた指針をみながら、消費者行政体制の整備を進めてきたのであり、それだけに、今回の専門委員会の報告書は、地方消費者行政にとって、とりわけ大きな意味をもっていることは忘れてはならない。

それゆえに、本報告書は、地方消費者行政は各人口規模別にどのような体制であるべきか、それに対して、国がどのような支援をしていくべきかを具体的に示すものであることが期待されている。もし、抽象論に終わるならば、地方消費者行政の充実・強化は絵空事に終わるだろう。

#### 2 相談ネットワークのあり方について

##### 【意見】

相談窓口は、第一次的に市町村が行ない、都道府県がこれをバックアップする体制を作ると述べているが、これも現状を知らない絵空事である。消費者行政を自ら推進している多くの市では、少なくとも都道府県をあてにしていない。困難な案件でも、自ら対応し、時には法律家の助言を受けて、自ら解決に尽力している。むしろ地域によっては、都道府県のセンターが当該市にあるため、当該市の消費者行政が脆弱な場合もある。

この例からみても、都道府県は、地方消費者行政の中で、どういう役割を果たしていくべきかを、具体的な指針を国が示すべきである。

また新たに相談窓口を設けたとしても、あっせんまで可能な人材が、

相談員として雇うことができるとは限らない。相談員を複数配置し、あっせんまで本格的に行うことが可能な地方の相談窓口を少しでも増加させることの方が、小さな町村に相談窓口をおくより、意義がある。

### 3 消費生活相談員の処遇のあり方

#### 【意見】

相談員の適切な処遇や非常勤以外の制度的な選択肢を充実する必要があるが、研修機会の確保を図っていく旨は評価できる。

また、国が、相談員の人材育成に必要な研修等に対して、財政負担をする必要がある。

なお、研修機会の確保にあたっては、インターネットを利用した通信研修の体制を整備することにより、場所や時間を選ばず、必要なときに必要な研修を安価に利用することができる。このような方策も検討すべきである。

### 4 情報の収集・分析及び情報提供のあり方

#### 【意見】

PIO-NET による情報の収集分析については、今後も強化していくべきである。しかし、消費者に向けた情報提供については、未だに十分といえない。

国民生活センターのホームページを閲覧すれば、最新情報を入手できるが、例えば高齢者はインターネットを利用していない方が多いと考えられる。そのような消費者に対して、どのように情報提供をしていくか検討すべきである（例えば、市報に情報掲載をしてもらう、防災無線の利用など）。一番情報を必要としている人に情報が届いていない矛盾を解消するよう努力すべきである。

また、PIO-NET 入力に係る事務負担等について国が財政負担を行うことも明記すべきである。

### 5 地方消費者行政における商品テストの位置づけ、人材確保について

#### 【意見】

本報告書案に概ね賛成する。

ただし、各自治体の試験・研究機関との連携について、研究機関が

ない自治体もあると考えられるので、その場合の連携方法について検討すべきである。

## 6 地方自治体における法執行の位置づけ

### 【意見】

国が都道府県の法執行強化につき支援を進めることについては評価するが、その際には国も一定程度の財政負担をすることも明記すべきである。

また、行政指導や行政処分の申立に対して、速やかに対応すべき旨、執行の有無、執行しない場合の理由を回答するなど、国の取組に対する言及が不十分である。

## 7 地方消費者行政の基盤・環境の整備について

### 【意見】

消費者被害を未然に防ぐ法教育（特に中高生を対象とする）の学校カリキュラムを充実させるよう検討を進めるべきである。全ての市民の消費生活に関する知識と判断力が一定レベル以上であれば、消費者被害は相当数減らせるはずである（例えば、多重債務者は自分が支払っている利息がどれくらいになるか把握していない例が多い）。

現在、教育機関における消費者教育は、消費生活相談センター、弁護士会、司法書士会などが行っており、互いの連携が図られているわけではない。このような各種団体が行う消費者教育をとりまとめる仕組みを検討し、教育機関ごとの実施の偏り（消費者教育をしている教育機関と全くしていない教育機関がある）をなくすよう検討すべきである。

## 8 今後の地方消費者行政の充実・強化の進め方

### 【意見】

消費者行政の充実を目指している間にも、消費者被害は日々発生している。したがって、地方消費者行政の充実・強化策の実施は、可能な限り速やかに対応されるべきである。

以上