

地方消費者行政充実のための提言

新しい消費者行政を実現する連絡会
地方消費者行政の法律要綱化作業プロジェクトチーム

はじめに

国に消費者庁が創設されることになり、消費者行政の一元化がはかられることとなったが、消費者行政の最前線の現場を担う地方消費者行政の充実が不可欠である。

そのため国は消費生活センターにおける相談業務を法制化し、地方に対して財源移譲等の十分な財政措置を講ずる必要がある。

具体的に以下に提言内容を述べる。

1. 地方消費者行政の財政措置

(1) 地方消費者行政の法的位置づけ

地方消費者行政法を策定する。

地方消費者行政法には、国及び都道府県の責務を規定する

- 「1. 国は地方自治体における消費者行政（以下、地方消費者行政という）が健全かつ円滑に行われるよう地方消費者行政を提供する体制の確保に関する施策その他必要な各般の措置を講じなければならない」
- 「2. 都道府県は、消費生活センターを設置して住民の消費者苦情の解決をはかると共に、市町村における地方消費者行政の運営が健全かつ円滑に行われるように、必要な指導及び適切な援助をしなければならない」
- 「3. 市町村は、人口5万人以上を単位として消費生活センターを設け、住民の消費者苦情の解決をはかると共に、消費生活に係る情報の収集に努めなければならない。」

消費者庁は消費生活センターの設置指針を設け、行政職員及び相談員の人数、研修等についての指針を定める。

(2) 地方消費者行政に対する支援制度

国は「立入検査マニュアル」「違反処理マニュアル」を策定する。

国は、関西地区に現在あるNITE、FAMIC（農林水産消費安全技術センター）の他に自動車、建築等のテスト機関を関西地区に設け、消費生活センターからのテストの委託を受ける（関西地区を例に書いているが、他の地方についても同様）。

の他に精密機器や高度な先端技術に係る製品のテストについては、消費生活センター等から（地域における）大学、研究機関等にテストを委託できるようにテスト機関のリストを備える等商品テストのための体制を整備する。

国は消費生活に係るテストを行うための設備、専門的知識を有する職員を確保する。

(3) 地方消費者行政の財政基盤

交付金を増額するなど、地方消費者行政の充実に必要な財政上の措置を講ずる。地方消費者行政の充実のために必要な人件費、研修費に係る財政上の措置は国から地方への税源移譲が行われるまで期限を定めず継続する。

消費者苦情に係るテスト費用、消費生活相談員、地方消費者行政担当者等の養成費用・教育訓練費用は、国が直接負担する。

PIO-NET端末は全ての消費生活センターに国の費用で設置・運営する

2. 地方消費者行政の組織作り

A. 市町村体制

市町村は住民に最も近く、最も早く生の消費者情報が集まるところである。市町村は正確で迅速な情報収集に努め、住民の苦情を処理するとともに、情報を国に集約して国の消費者行政施策に資する責務がある。そのためには市町村の消費者行政の体制を十分に整える必要がある。

(1) 設置指針

以下に述べる設置指針に従い、各市町村は3年以内に消費生活センターを設置し、既設置のセンターにおいては、整備・拡充をはかるものとする。

体制整備指針

「消費生活センター」は、住民にとって存在が周知される必要があり、役所の中に相談員ひとりを置く、という簡便な形は取らない。設置指針に従い、全国どこの市町村にも警察署や保健所のような独立した施設として設置する。

また相談員がひとり体制であると出張や啓発、相談者宅に現場確認に向く、事業者とのあっせん業務を行うなどの上で支障を来すため、最低二人の体制とする必要がある。

そのため、単独で消費生活センターを設置することが困難な市町村は近隣市町村に委託または広域連合や一部事務組合等の方法で、人口5万人以上について1ヶ所のセンターを設置するものとする。

開所日数基準

相談業務は開庁日と同日数開設し、半日や週3日などの体制とはしない。

土、日、祝日の実施については、各地方の状況や住民のニーズに合わせ、開設または他団体へ委託する方法によるなどの方法により実施することができる。他団体へ委託する方法をとる場合にも相談情報をPIO-NETに登録するものとする。

消費者への消費生活センターの存在及び役割を周知し利用を促すため、相談専用電話番号は下4桁を共通番号とするなど消費者が覚えやすい番号とする。

消費生活センターに配置する行政職員については、消費者庁による消費者行政研修等により人材育成をはかるとともに、専門性を確保した人員配置を行なう。

消費生活相談員を国家資格（新設）とし、行消費生活センターには、消費生活相談員の国家資格を有する者（有資格相談員という）を相談員として配置しなければならない。有資格相談員を確保できないときは、相談員に研修の機会を付与するなど速やかに資格を取得するための措置を講じなければならない。

相談員の配置人数

消費生活センターには、人口2万人に1人の割合で行政職員及び相談員を配置することとする。

相談員一人が月に16日以上出勤した場合、相談件数は年400件が相談員一人当たりが余裕をもって相談を処理出来る上限である。

現行大阪府下では、平日毎日開設している消費生活センターではおおよそ人口1万人当たり、年間約100件の相談を受けている。相談員が年間400件の相談を処理すると人口4万人当たり相談員1人が必要である。消費生活センターが充実することにより相談の増加が予想されることからすれば、行政職員及び相談員の合計人数は、人口2万人あたり1人とするのが妥当である。

相談員の能力向上と専門性確保の観点から、経験や能力に応じて昇給させることとし、雇止めは行うべきではない。

相談員5人に1人の割合で、相談経験が豊富で相談業務全般に精通した主任相談員を置く。

主任相談員については、後述する養成施設で一定の研修を受けた者か、相談員上級資格のような制度を設けてその資格保有者が担当するものとする。

市町村と都道府県との間で定期的に相談員の交流をはかることが望ましい。

(2) 相談・あっせん業務

消費生活相談とは、消費者による相談をいい、商品及びサービスの種類、分野による一律の例外はもうけない。消費生活センターは消費生活相談に対して、適切な助言もしくはあっせんをしなければならない。

消費生活センターにおけるあっせんは消費者と事業者の双方から事情及び意見を聞き、消費者の正当な利益擁護の観点から行わなければならない。

相談処理のワンストップ化（一元化）をはかるため、住宅、金融・保険、製品安全、食品安全・医薬品・医療など分野による一律の例外は設けず消費生活センターによるあっせんが必要とされる相談はすべてあっせんする。専門性の高い事案や解決困難な事案に関しては消費者庁もしくは都道府県による支援体制を整備する。

消費生活センターは、あっせんのために必要があると認めるときは、当事者に対して、あっせん手続への出席または苦情に係りのある文書もしくは物件の提出を求めることができる。

事業者は、消費生活センターのあっせん手続に協力し、消費者との紛争の解決に努めなければならない。

相談員は助言、あっせんのため必要があるときは、消費者宅、事案の現場、その他相談事案に関連する場所に出向くこととする。

市町村は適切な電話回線数を検討し、一定の人口割合に応じた回線を確保する。

B．都道府県体制

都道府県は地方分権推進の一環として、地方消費者行政の要として機能する必要がある。また、市町村の消費者行政の支援を行わなければならない。

（１）設置指針

都道府県は消費者行政担当部局を設置する。

都道府県における消費者行政担当部門は、従来のような課ではなく部局とし、消費者庁の所管法令について庁内各担当課に対する司令塔的役割が可能となるよう格上げをする。

都道府県消費生活センターはセンサー機能のために直接相談を受ける。

都道府県消費生活センターは、建築、食品、繊維、法律、医薬品、医療、自動車、電化製品などの各分野の専門家との連携を確保する。

都道府県消費生活センターの相談員は、製品安全、食品安全、連鎖販売、継続的役務、訪問販売、金融・保険商品、住宅、情報通信、消費者信用、国際取引、クリーニングなどの専門チーム制をとり、専門性の高い事案や解決困難な事案のあっせん支援及び調査・研究を行う。

都道府県センター相談員については、市町村の現場感覚を養うと共に都道府県において専門的なスキルをつけた相談員を市町村へ配置するため、約３～５年の間

隔で市町村センターの相談員と入れ替わるものとする。

都道府県センターにおける相談員（この場合、相談担当職員を含む）の配置人数としては、25人を最低基準とし、これに都道府県の人口50万人に1人の割合の人数を付加した人数とする。（例：人口130万人の県の場合、28人）

（2）市町村支援体制

都道府県専門チームは、市町村の専門的、解決困難事例において、共同処理、移送処理などの方法であっせんを支援する。

都道府県は各市町村で同種苦情があり、斡旋困難な場合に各市町村担当者および都道府県担当者同席による合同であっせんに当たる。

都道府県は条例により定められた苦情処理委員会を充実させ、都道府県または市町村でのあっせんにより解決が困難である苦情について迅速で合理的な解決に努めなければならない。

都道府県の事情にもよるが、同時に複数件を取り扱うことができる体制が必要であり、そのためには最低ひとりの専任職員を置くものとする。

各都道府県の苦情処理委員会については、近畿管内各府県で連携をはかるものとする。

市町村センターにおいてあっせん解決が困難な苦情についても、都道府県苦情処理委員会は取り扱うものとする。

研修以外の On the Job Training の必要性

都道府県は特に少人数、新人相談員の多い市町村に対してベテラン相談員を派遣するメンター制度を導入する。

（3）テスト機関

都道府県消費生活センターは製・商品テストの企画・立案・分析の出来る技術職員を配置し、相談内容に即して必要なテスト内容や適切なテスト機関等を判断するコーディネーターの役割を担うものとする。

消費生活センターは消費者の苦情解決のために必要な商品テスト（苦情テスト）を自ら実施することができないときは、他の商品テスト機関、大学、研究機関に商品テストの実施を委託しなければならない。

国は、商品テスト機関のリストを整備し、商品テストをコーディネートできる人材を養成し確保しなければならない。

(4) 法執行体制

特商法に係る法執行に必要な人員は2人を最低基準とし、これに都道府県の人口100万人に1人の割合の人数を付加した数とする。(例：人口130万人の県の場合、4人)

法執行体制強化のため、都道府県に不正取引専門官(消費者Gメン)を設置する。

消費者Gメンは直接市町村を巡回するなど適切な方法で、市町村の現状把握、情報収集に努めるとともに、市町村は消費者Gメンによる調査に協力するものとする。

C. 消費者行政職員・相談員に対する研修

消費者庁は、相談員および消費者行政担当職員の専門性確保と能力向上のため、定期的に研修を行わなければならない。

消費者庁による研修は、必要に応じて各地において都道府県単位などで実施することとし、都道府県は連絡調整などこれに協力する。

消費生活センターの行政職員及び相談員に限らず、消費者行政に関わる担当課の行政職員及び相談員に対しても、研修を行わなければならない。

研修の内容としては、

- a) 新規採用者対象教育訓練(少なくとも最低3ヵ月程度)
- b) 上級相談担当者対象教育訓練
- b) 特定の分野についての専門的訓練(金融、先物、保険、製・商品知識、住宅、電子商取引、繊維等)
- c) 交渉術、心理学等の教育
- d) 法執行担当者対象の訓練(講師は警察学校等から招聘する)
相談受付時の行政訴訟に耐え得る聴き取りポイント把握のため、相談担当者向けにも同様の訓練を行う。
- e) 相談員過疎地域における有資格者確保のため、相談員養成講座を地方都市において重点的に行う

地方消費者行政に必要な教育・訓練となる研修について、消費者庁はカリキュラム、基準、人材等を提供し、適切な訓練水準を維持できるよう支援を行う。

財源はP I O N E Tと同じく国の直接負担とする。

D. 消費者庁地方局の設置

国において消費者庁が30の法令を所管することになったが、関西地方において

は近畿経済産業局、近畿財務局、近畿農政局、近畿総合通信局、近畿運輸局等の国の出先機関が存在し、縦割り行政が維持されている。

国の出先機関については、整理・統合が検討されているが、現行で地方における消費者行政の一元化をはかるためには、これらの地方出先機関の司令塔となる消費者庁地方局の設置を検討する必要がある。

3. 消費者相談情報の一元化～収集・管理・利用

A. 消費者庁

(1) 消費者相談情報の収集・利用等について

消費者庁は地方自治体の国民生活センターや消費生活センター、消費者庁所轄の法律に係る行政機関(警察を除く。国の省庁、都道府県の担当課を含む。)で受け付ける相談を収集しなければならない。

- ・消費者庁所轄の法律に係る行政機関(警察を除く)については年間300件以上の相談件数を目処にPIO-NET 端末を設置。消費生活センター以外の都道府県担当課が所管する法律で相談件数の多いものは、JAS 法、食品衛生法、貸金業法、宅建業法である。
- ・消費者庁はPIO-NET 端末設置機関の職員・相談員に対してその利用・活用の研修を(国民生活センターに委託して)行う。

情報収集は国民生活センターが管理・運営するPIO-NETシステム等を利用する。

「等」: PIO-NET 端末が設置できない行政機関から必要と思われる場合にはFAX・電子メール等情報収集する場面を想定

例) 消費者団体の相談情報、小規模行政機関でPIO-NET 端末機未設置

消費者庁は収集した情報を、国民生活センター、消費生活センター、消費者庁所轄の法律に係る行政機関での助言やあっせん等相談処理に資するために、それらの機関が閲覧できるようにしなければならない。

消費者庁は迅速に消費者被害の拡大や再発を防止の施策を講じるために、消費者相談情報の分析・調査を行わなければならない。

消費者庁は収集した情報を活用して再発防止のための施策を講じ、違反事業者に対する法執行を迅速に行わなければならない。

(2) 消費者相談情報の開示について

消費者庁は情報開示窓口を設置して消費者相談情報の開示を行う

法に基づく情報開示請求の他、消費生活センター等に相談した者があっせん不調となり本人訴訟や苦情処理委員会への付託申出を行う場合においても情報開示請求に応じるものとする

法: 弁護士法23条、消費者契約法(消費者団体訴訟)など

苦情処理委員会: 都道府県等が条例により学識経験者や法律専門家等で行う紛争処理機関

開示する消費者相談情報については、受付センターコードは排除し、相談者の属性についても居住都道府県に留めることとする

(3) P I O - N E Tシステムの管理・運営等

消費者庁はP I O - N E Tシステムの管理・運営業務については、国民生活センターに委託するものとする

B . 国民生活センター

(1) 消費者相談情報の収集・管理等

国民生活センターは消費者庁の委託を受けて、P I O - N E Tシステムによる消費者相談情報の収集、情報管理をするものとする

国民生活センターはP I O - N E Tシステムにより収集した消費者相談情報と相談者の個人情報とを分別して管理し、相談者の個人情報については受付機関のみがアクセス権を持つようにしなければならない

国民生活センターは生の具体的情報がタイムリーに消費者庁に収集できるようなP I O - N E Tシステム（具体例は以下参照）を構築しなければならない。

- ・相談内容の字数制限の撤廃
- ・指定キーワード制の撤廃
- ・検索エンジンの構築
- ・相談受付時点で「仮登録」として消費者相談情報の伝送システムを採用する

国民生活センターは、消費者庁が所轄する法律に違反の疑いのある消費者相談情報（被疑事案情報）を法律毎に分類してチェックできるシステムを採用する。

C . 消費生活センター

(1) 情報登録業務

消費生活センターは相談業務で受け付けた情報を速やかにP I O - N E Tシステムに登録しなければならない

P I O - N E Tの端末が設置された施設の職員・相談員は相談処理の迅速化や消費者啓発、消費者保護条例等の執行の目的で閲覧することができる。

(2) 情報提供業務

都道府県消費生活センターは助言・あっせん等相談処理に資するため、消費者啓発および再発防止施策を講じるため、または法執行(条例を含む)を行うために、消費者相談情報を分析・調査し広く情報提供しなければならない。

消費者庁が相談者の聴取を求めたときには、消費生活センターは消費者庁の法執行に協力しなければならない。

4 予算措置について

以下は、大阪府の例による試算をもとに、全国の地方消費者行政に対して必要な予算措置について試算したものである。

(1) 大阪府の特徴

各市のセンターが充実しており、比較的、府のセンターの負担が軽い。現状で府センターの相談件数は全体の 1 割である。

これに対して、京都府では、京都市等一部を除いて市町村レベルでのセンター対応が薄く、府のセンターが支局を作って府下全域で相談業務に対応しており、府センターの果たしている役割が大きい。

(2) 試算にあたっての要点

市町村レベルにおける相談員・行政職員を人口 2 万人につき 1 人確保する。

人口 880 万人の大阪府下においては 440 人が必要

都道府県レベルには、以下の相談員・職員が必要

) 分野毎の斡旋支援チームとして市町村の斡旋業務を支援する相談員・行政職員

) 直接相談対応の相談員

) 苦情審査会担当行政職員

) テストのコーディネートを行う専門職員

) 法執行担当の行政職員

) ~) のために人口 20 万人につき 1 人(44 人)、) のために 10 人が必要
約 3 年間をかけて、消費者相談の基本的受け皿である市町村の職員を現行の約 200 名(但し、兼任者等も含めた概算人数であり、実際にはもっと少ない。)から 440 名に増員する。

消費者啓発は、現行との比較で地方行政においてどの程度の増加率になるのかが不明なため、この度の試算はこれを含めず、人件費等と設備費のみに着目して試算する。

(3) 試算(別表参照)

A 市町村レベル

[人件費]

・人口 2 万人の 1 人の相談員・行政職員 440 人 × 1000 万円 = **44 億円**

[施設費]

・ 180 万円 () × 440 人 = **7 億 9200 万円**

一人当たり 20 m²の家賃、光熱費等。執務スペースのほか相談ブース、会議室等が必要であるので、事務所換算時の標準値である一人当たり 12 m²より多めにした(大阪府消費生活センターの家賃・共益費 63,000 円/m²、電気代 2,600 円/m²だが、ビルが古いため、試算では 9 万円/m²を想定)。

・ 初年度整備費用 **8 億円**

[研修費]

・ 現任者研修 440 人 × 5 万円 × 3 回 / 年 = **6600 万円**

但し、440 人規模に達する平成 24 年度までは現存人数に対応してより少額でよい。

21 年度 200 人 3000 万円

22 年度 280 人 4200 万円

23 年度 360 人 5400 万円

24 年度 440 人 6600 万円

・新人養成研修 20 人×10 万円 = **200 万円**

但し、22 年度～24 年度は大量増員に対応するため、100 人/年の新人養成研修費が必要

【参考】現任者研修及び新人養成研修の合計費用

21 年度 = 3000 万円

22 年度 = 5200 万円

23 年度 = 6400 万円

24 年度 = 7600 万円

25 年度 = 6800 万円（以後同じ）

B 大阪府レベル

[人件費]

54 人×1000 万円 = **5 億 4000 万円**

[施設費]

180 万円×54 人 = **9720 万円**

[研修費]

44 人（ ）×5 万円×3 回 = **660 万円**

一般の府職員と一線を画し、専門性を有する職員として、研修受講対象とする者を前記（2）（ ）～（ ）に要する 44 名として試算

C 現状

・市町村について

行政職員の人件費を除く市町村の消費者行政予算 = 7 億 1280 万円（ ）
全大阪消費者団体連絡会「大阪府内市町村の消費者行政調べ報告書 資料集」（<http://hb8.seikyoku.ne.jp/home/o-shoudanren/200707/20070717161333005.pdf>）によると、大阪府下における 2007 年度人口 1 人あたりの消費者行政予算は 81 円である。81 円×880 万人 = 7 億 1280 万円

当該金額には啓発等に要する費用も含まれているため、人件費・設備費のみの負担額は約半額の **3 億 5640 万円** と想定する。

行政職員の人件費概算 136 名（ ）×1000 万円 = **13 億 6000 万円**

上記資料集によれば、大阪府下市町村における専任行政職員数 99 人、兼任行政職員数 74 人である。99 人 + 74 人×1/2 = 136 人

・大阪府について

関西消費者協会委託費等 **2 億 6000 万円**

行政職員人件費 **9000 万円**

D まとめ

A + B () = 59 億 0380 万円
増員終了後の 25 年度以降
C = 20 億 6640 万円
差額 = 38 億 3740 万円

全国レベルでは・・・

継続的に必要な地方消費者行政予算 = 885 億 5700 万円
人口比で単純計算したもの（大阪府 × 15 倍）

地方消費者行政予算

108 億 3000 万円

第 3 回消費者行政推進会議資料「国と地方の役割について参考資料」に
よる平成 19 年度の地方消費者行政予算総額

http://www.kantei.go.jp/jp/singi/shouhisha/dai3/03siryou1_3.pdf

差額 = 777 億 2700 万円

ただし、885 億 5700 万円には啓発事業予算は含まれていないため、これを
含めると、「差額」すなわち、地方自治体の消費者行政予算額が変わらない
と仮定した場合の国庫負担額は 777 億 2700 万円より多くなる。

以 上