

# 地方消費者行政の抜本的拡充を求める要望書

平成20年8月27日

埼玉県知事 上 田 清 司 殿

## 消費者行政充実埼玉会議

代表幹事 片貝 弥生 (埼玉県消費者団体連絡会)  
" 伊藤 恭一 (消費者被害をなくす会)  
" 佐藤 洋子 (埼玉県消費生活コンサルトの会)  
" 池本 誠司 (埼玉弁護士会)  
" 柳 章弘 (埼玉司法書士会)

### 第1 要望の趣旨

政府が進めている消費者行政一元化・強化の推進に関する議論を踏まえ、  
埼玉県として、

- ①「消費者・生活者の視点に立つ行政への転換」を明確に意思表示すること、
- ②消費者行政の拡充に向けた具体的検討を開始するため、知事の諮問機関として、県と市町村の行政関係者、消費者団体関係者及び学識経験者等をもって構成する「消費者行政推進埼玉会議」を設置すること、
- ③消費者の苦情相談が県及び市町村の消費者相談窓口において迅速かつ適切にあっせん処理できるよう、消費生活センターの体制及び機能を抜本的に拡充するとともに、消費生活相談員の専門性、地位、待遇の向上並びに商品テスト関係の設備、人員を拡充すること、
- ④消費者被害情報を迅速・的確に集約し、被害の防止・救済に向けた権限発動や消費者への情報提供や消費者団体の支援ができるよう、消費者行政専任職員と予算を大幅に増額すること、
- ⑤政府及び国会に対し、地方自治体の消費者相談窓口及び消費者行政の体制・機能を大幅に拡充できるよう、これに必要な法制度の整備と財政措置をとることを要請すること、を要望します。

## 第2 要望の理由

### 1 消費者被害の多発と消費者の不安

近年、食品の安全・表示の分野における食品偽装表示事件の多発や輸入冷凍餃子への毒物混入事件、製品の安全の分野におけるガス湯沸かし器一酸化炭素中毒事故やシュレッダー指切断事故、取引分野における高齢者を狙う次々販売被害やクレジット被害等の悪質商法、多重債務被害、投資詐欺商法、架空請求・振り込め詐欺事件など、消費者を取り巻く様々な分野で消費者被害が相次いでいます。

消費生活センターに寄せられるこうした苦情相談も大幅に増加しており、消費者の不安・不信は、健全な市場経済の発展にまで悪影響を及ぼしています。

### 2 国の消費者行政推進と地方消費者行政の位置づけ

このような中、政府は、消費者・生活者重視への政策転換、消費者行政の一元化・強化の方針を打ち出し、本年6月13日、「消費者行政推進会議取りまとめ」を発表し、6月27日には、閣議決定により「消費者基本計画」（消費者・生活者の視点に立つ行政への転換）を発表しました。

政府は、この閣議決定を受け、秋の臨時国会において「消費者庁設置に関する法案」「苦情相談、情報集約、調査措置等に関する法案」「個別法の所管（移管・共管）に関する法案」等を制定し、来年4月にも消費者庁を創設する、という意向を示しています。

この基本計画の中で、「霞ヶ関に立派な新組織ができるだけでは何の意味もなく、地域の現場で消費者、国民本位の行政が行われることにつながるような制度設計をしていく必要がある。このため、新組織の創設を併せて、地方分権を基本としつつ、地方の消費者行政の強化を図ることが必要である。」こと、「地方の消費者行政部門の状況をみると、予算は大幅に削減され、総じて弱体化している。地方の消費者行政をこの1、2年の間に、飛躍的に充実させるためには、特に当面、思い切った取組が必要である。」こと、「消費生活センターを一元的な消費者相談窓口と位置づけ、・・・法律にも位置づけを行うことを踏まえ、国は相当の財源確保に努める。」などと、地方消費者行政の重要性とその法整備及び財政支援の方針を打ち出しています。

ただし、基本計画は、「地域ごとの消費者行政は、自治事務であり、地方自治体自らが消費者行政部門に予算、人員の重点配分をする努力が不可欠である。」と明示しています。

つまり、地方自治体自身が消費者相談窓口及び消費者行政を抜本的に拡充・強化する取組があつてこそ、国の法制度の整備や財政支援が意味を持つものといえます。

### 3 埼玉県消費者行政の実情

埼玉県は、他の自治体の実情に比べると、消費生活相談の体制整備や悪質業者の取締りなどを比較的熱心に取り組んでいるものと評価できます。

しかし、消費生活センターに寄せられる苦情相談件数は、架空・不当請求分を除いた件数は横ばいですが、件数自体が依然高い水準になっており、消費者行政に関する予算、人員の拡充は急務であると言えます。

特に、県の消費生活センターは、解決困難な苦情相談のあっせん処理や事業者規制の情報源として専門性を必要とする相談処理に対応する必要があるところ、現状は限られた相談員および職員の体制のため苦情のあっせん処理が十分にできず、助言で終わるケースが多数を占めている実情があります。他方で、市町村の消費生活相談窓口は、週3日未満の市町村が半数を占めているのが現状です。このように、消費生活相談員の配置人員の不足や専門的研修の不足などにより、時間と専門的知見を要するあっせん処理の割合が近年低下しているなど、消費者の苦情が専門的知見に基づいてあっせん処理できる体制（消費者基本法19条1項）とは言えない実情があります。

### 4 地方消費者行政の改革事項とその方策

こうした実情を抜本的に改革するためには、国の消費者行政推進の議論を踏まえつつ、埼玉県として、「消費者・生活者の視点に立つ行政への転換」を宣言していただくこと、知事の諮問機関として県と市町村の行政関係者、消費者団体関係者及び学識経験者等をもって構成する「消費者行政推進埼玉会議」を設置し、地方消費者行政の抜本的な拡充に向け継続的な検討を開始することを求めます。