

<埼玉消費者被害をなくす会の提出した意見>

2009年11月6日

消費者庁政策調整課 御中

消費者庁の今後の取組(工程表)(素案)への意見

特定非営利活動法人
埼玉消費者被害をなくす会
事務局長 中根康子

10月20日の消費者庁政策調整課の意見募集に基づき、消費者行政の充実・強化を図るため、「消費者庁の今後の取組(工程表)(素案)」に対し、下記の意見を提出いたします。

記

Ⅱ 地方消費者行政の充実支援・環境整備

4. 地方消費者行政・消費生活相談体制の充実

項目 1 地方消費者行政の推進のため、消費者庁内に本部を設置して「地方消費者行政強化プラン」(仮称)を策定

意見①消費者委員会でも同時並行で議論をすすめてください。

理由消費者庁内に本部をおき、「地方消費者行政強化プラン」策定という取り組みは、重要なことであり、案の段階から消費者に見えるようにすすめてください。

意見②「地方消費者行政強化プラン」は、内容的な提案だけでなく、実現に向けた体制等も示してください。

理由地方自治体が消費者行政に人員と独自予算を重点配分して総合的な消費者行政を推進することが必要と考えます。その明確な方向性と県と市町村が一体的に推進できるような体制等の提示が必要と考えます。

意見③「地方消費者行政強化プラン」策定後の取り組みとして、政府内における消費者行政推進体制を示してください。

理由プラン作成後、地方自治体が消費者行政推進体制を整備し、実際に取り組みを強化していくために、政府内においても消費者行政推進の部署等を明確化し、策定後の実施・検証に関する取り組みが必要と考えます。

項目2 各地方公共団体における「消費者安全情報総括官」の設置、庁内本部設置などを促進

意見① 都道府県の全部局、市町村の消費者行政担当部局、民間関係者が入った「地方消費者行政推進本部」の設置を各都道府県へ促してください。

理由 地方自治体が、消費者重視の基本方針や基本計画の策定、消費者行政の総合的な推進を自ら議論し、人員と予算を重点配分して推進するうえで重要と考えます。

意見② 「消費者安全情報総括官」の役割・機能等を明確に示してください。

理由 地方自治体での「消費者安全情報総括官」の機能・役割が不明確です。役割を満たすための教育・体制作りを含めて明確に提示し、また取り組み内容についても具体化してください。

項目3 全都道府県に創設された地方消費者行政活性化基金を活用し、地方消費者行政・消費生活相談体制を充実(基金を活用した事業は平成23年度まで実施)

意見① 都道府県に対する平成24年度以降の国の支援策について、早急に具体化し明確にしてください。

理由 地方消費者行政活性化基金事業が平成23年度で終了しますが、現在平成24年度以降の国の支援策が明確に示されていません。地方公共団体の中には、4年後の財源問題などから、相談員の増員など継続的な事業を控え、単発の事業を計画しているところもあるようです。地方公共団体が安心して取組めるよう、平成24年度以降の財政支援も視野に入れた支援策を明確に公表してください。

意見② 活性化基金の使い方について見直してください。

理由 来年度以降の活性化基金要綱を地方自治体の実情に合わせ、使い勝手のよいものに検討してください。消費者団体への支援は、事業委託の方法だけでなく、活動資金の助成を認めるなど、柔軟な利用ができるように見直しを求めます。消費者団体への支援策として、相互の交流・消費者団体の交流等は重要なことと考えます。

意見③ 地方自治体の活性化計画や本年度の事業計画等を速やかに公表してください。

理由 活性化計画等が消費者庁のホームページに掲載されていないところがあります。提出された計画は速やかに公表してください。あわせて特徴的な取り組みや問題点等を消費者庁や消費者委員会で検討した結果の公表や、追加交付金の申請状況・相談員の増員計画についての公表も必要と思われます。

項目4 消費者ホットラインについて、11月目途に全国で本格実施

意見① 消費者ホットラインについて早急に運用整備を徹底し、全国に拡大した上で国民に広く広報してください。また、地方の相談窓口・消費生活センターの電話番号の広報にも取り組むよう、地方自治体に促してください。

理由 消費者ホットラインのシステム不都合による不通が1割あるとされています。相談する消費者にとって相談や解決の機を逃す事にもつながりかません。早急に運用整備を徹底してください。また、ホットライン設置後、各地方自治体が相談窓口や消費生活センターの電話番号の広報を縮小することのないように促してください。

意見② 消費者情報ダイヤルについて早急に国民に広く広報してください。

理由 消費者情報ダイヤルについての情報が少ないと思われます。消費者ホットラインとの違いを明確に国民に広報する必要があると思われます。

項目5 執行を担う地方の人材強化、国と地方の情報の共有化、都道府県間及び都道府県と市町村の連携強化等を図るなど地方公共団体が実施する法執行の機能強化を支援

意見 法執行部門の職員だけでなく、相談業務の担当職員や消費者啓発・教育や消費者団体支援の職員など消費者行政担当職員の専門的な研修体制を整備してください。

理由 現在、市町村の消費者行政担当職員は、他の分野との兼任をしている場合が多くあります。そして、専任職員は年々減少してきています。消費者の立場にたった行政への転換が必要なときであり、市町村において専任職員の増員と専門性向上にむけた研修体制の整備等の努力を期待します。

また、各地の消費者行政担当職員の実情に関する実態調査も要望します。

項目6 今後3年程度の集中育成・強化期間後の国による支援の在り方や、消費者センターの設置、相談員の配置処遇等の望ましい姿に関し実態調査を実施

意見 実態調査は、消費生活センターの設置、相談員の配置・処遇等、地方消費者行政部局の職員相談員のみを対象とするのではなく、財政部局、人事部局、企画部局など、多くの部局に亘って、総合的に調査して下さい。

理由 消費者行政も地方自治体の中の一部門であり、他部門との関係の中で進められています。単に、直接の担当部局の現状を調査するにとどまらず、自治体としての消費者行政の位置付けをはかるために、財政・人事・企画などの他の業務との調整を計る部局についても調査を実施し、問題点を明らかにして改善策を検討してください。

5. 相談員の待遇改善

項目7 地方消費者行政活性化基金の本年度補正予算分(未執行)の配分に当たっては、相談員の処遇改善に積極的に取り組み地方公共団体に手厚く配分。

意見 相談員の処遇改善に自治体が積極的に取り組めるような具体的取り組みを行ってください。

理由 追加交付金の申請状況が見えず、積極的に取り組んでいる地方公共団体がわからない状態です。速やかに公表していくことと、既存の相談員の処遇改善について特徴的な実例を公表するなどして、自治体への働きかけを積極的にすすめる必要があります。また、4年目以降の国の財政支援の方針も早急に示してください。

項目8 実態調査を踏まえ、消費生活相談体制の在り方、待遇の改善の在り方、相談員資格の在り方と処遇の改善との関係の在り方について全般に検討

意見 消費生活センター設置や職員・相談員の配置についての最低基準を設けて下さい。

理由 日本全国で同じように消費生活相談を受けられるよう、人口比などの基準をもとにした最低基準のセンター設置を要望します。

6. 国と地方の連携強化

項目9 政策・措置に関する情報が地方公共団体等で共有されるとともに、確実に消費者庁に集約されるよう、関係省庁及び地方公共団体との連携を密にするなど体制を整備

意見① 国と地方公共団体の担当部局が連携して情報交換するための、定期的な会議体を設置してください。

理由 都道府県における消費者行政の好事例や未然防止の観点からの被害情報など、定期的に国や他県との情報交換ができる定期的なブロック会議や全国会議の設置をお願いします。

意見② 福祉の分野、警察関係等との連携を図る事も具体的に明記してください。

理由 単に地方公共団体の消費者行政部門との連携のみでは不十分です。他部門との連携も促進されるよう具体的な明記が必要です。

7. 被害者救済制度の検討

項目10 財産保全制度を含め、多数の消費者に被害を生じさせた者の不当な収益を剥奪し、被害者を救済するための制度創設検討に着手し、論点整理を行う。

意見 諸外国の制度やこれまでの被害傾向、消費者行動等をふまえた論点整理を行い、総合的な制度設計をのぞみます。

理 由 個別制度の検討にとどまらず、被害の実情にあい、且つ適切に運用ができる制度の検討が必要を思われます。

Ⅲ 被害者の救済、消費者の自立

9. 消費者団体への支援

項 目 11 全般について

意 見 地域の消費者団体および地域の団体間ネットワーク組織への人材育成、財政支援を行なう制度作りを検討してください。また、全国の事例を研究して、各地の消費者団体への支援方法の検討を課題として進めてください。

理 由 適格消費者団体以外の消費者団体に対する支援が、情報提供・交流に対する支援にとどまっています。

地域の消費者団体は財政面や人材面(高齢化など)で課題を抱えています。消費者問題解決に向けて、消費者への啓発活動などを消費者の立場から働きかけることは重要で、地域の消費者団体の役割は大変大きいと考えます。消費者行政充実のためのパートナーとして、協働して取り組むための基盤整備が必要であり、財政面や人材育成面での支援を要請します。

以上