

## 第3分科会報告 「私たちの消費者庁へ」～届け！消費者の声～

責任団体 埼玉県生活協同組合連合会

担当団体 埼玉県消費生活コンサルタントの会・さいたま市消費者団体連絡会  
・久喜市くらしの会・NPO 法人埼玉消費者被害をなくす会

助言者 池本 誠司氏（弁護士・なくす会理事長・消費者庁参与）

開会の挨拶：伊藤 恭一県生協連会長理事(なくす会専務理事)

産業優先から消費者利益を優先する社会への転換に向けて消費者庁ができました。私達が目指す「消費者市民社会」、消費者の権利を尊重し守っていくためには国・事業者の責務・消費者団体の役割が果たされなければなりません。消費者庁、地方消費者行政とのパートナーシップで地域を作ることも課題です。分科会ではいろいろ議論し勉強していただきたい。

助言者より：池本 誠司弁護士

### 1. 消費者庁の創設と地方消費者行政への財政支援(現状)

9月1日消費者庁が発足しました。消費者庁ができてここがよくなったという実感にはまだ至りません。消費者が「私たちの消費者庁」と実感できるようになるためにどうしたらよいか、それには消費者の取り組みが重要になります。

消費者庁は全国のあらゆる消費者事故情報を一元的に集約し、できるだけ早く情報提供していきます。また地域の保健所や消防などの情報、各省庁にある情報も集約し、問題ある事業者等へは改善を求めよう、消費者行政の司令塔として各省庁へ対応策の勧告もできるようになりました。消費者安全法ができたことにより、すき間事案にも対応できるようになっています。消費者委員会は消費者目線で意見を述べられるようになっています。

産業中心から消費者中心の行政への大きな転換点として安心安全な市場作りを行動で表すのが消費者庁。しかし国の機関があるだけでは意味がなく、大切なのは地方自治体の体制と対応です。「消費者ホットライン」は消費者が**全国共通ダイヤル(0570-064-370)**に電話すると、身近な消費生活センターに転送される制度で、9月中旬から5県、11月初めには全国で実施されます。全国の情報集約がこれまでよりも可能になります。また、消費者安全法により、消費者庁で情報分析官が行う事と地方自治体でも地域の情報網を作って事故情報の分析・通報体制を作る事になりました。しかし市町村の職員は兼任が多く予算措置がないのが現状。

予算面では活性化交付と追加交付金の措置で、昨年比約7割増しの消費者行政予算を国から地方に交付されることになっています。地方消費者行政を拡充強化できるだけの財源確保はできたといえます。今回の財源の第1目標は相談窓口の拡充強化です。第2に職員が事故情報を分析できる体制が必要です。国にあげるだけでなく自治体自らが対処(行政処分や啓発、消費者団体の育成など)する必要もあります。それができているか消費者はチェックしなければいけません。全国の活性化計画の状況を見ると単発の事業を計画して後に残さない傾向が強く、交付金の活用状況も芳しくありません。国会の付帯決議でも必要な措置を講じることになっているのに、4年後に負担を残す継続事業はやらないという考えです。根本的な原因は、地方自治体で消費者重視への政策転換と予算・人員の重点配分が議会等で議論されていないところにあると思われます。

### 2. 総合的な地方消費者行政の推進に向けた取り組み(運動)

各地方自治体に「消費者行政推進地方本部」を創るべきです。消費者庁からも消費者団体からも呼びかけが必要です。推進の課題としては①消費生活センターの拡充・強化で4年後の財源問題は消費者からも主張

してほしいところです。消費者庁でも今後の体制を議論し方針を出していきます。②消費者行政の職員の増員と強化で、市町村の多くは専任職員がおらず、10年前に比べ減ってきています。消費者行政へ人と予算を注ぐ気がないという表れです。③消費者団体の育成支援も不可欠です。職員の増員はここにも直結することです。参加し行動するタイプの消費者を育てるため、人と予算をきちんと支援してほしいと自治体に要望すべきです。将来につながる事業に予算を使わなければ意味がありません。消費者行政を拡充する事が消費者庁を創る根本の理念であり、そうやって全国の情報を集めてこそ消費者の立場で動いてくる消費者庁になるのではないかと思います。

#### 質疑・応答

Q:自治体・地方の大切さを感じたが、市の職員は消費者を育てる体制ではないし予算がついてもその意義を感じていない。消費者が自覚を持って活動するにはどうすればよいか？

A:政府では推進プログラムで、団体支援や職員教育カリキュラムを提案し、自治体の活動例も出す見込みです。消費者団体はモニター制度など利用して調査・分析・集約したものを市の広報に載せてもらったり、地域に新たにできたグループのノウハウも学んでいったりして、知恵を出し合って団体の育成をしてはどうでしょうか。

Q:団体の数、予算が減っている。相談員に比べ、職員は忙しそうではなく、積極的でない。

学校教育が大事だと思うが、どうしたら良いか？

A:届けるタイプの消費者教育ではなく参加し行動する消費者教育が必要ですが手薄になっているのが現状。職員は専門性を高め自治体の中でやる気の高い職員を養成するべきです。

#### パネルディスカッション 助言者：池本 誠司弁護士

パネリスト：消費者・山口一江さん、消費生活相談員・島田真子さん、埼玉県消費生活課・檜山志のぶ主査)

パネリストの山口さんからはテレビショッピングで被害にあった話があり、身近な自治体の消費生活相談窓口の重要性を再認識することができました。島田さんは窓口の充実・強化の必要性と共に、消費者側で被害を防ぐためにできることについても呼びかけがありました。県消費生活課の檜山主査からは、県として地方消費者行政の充実強化に向けて市町村へ働きかけ、消費者庁へ提出した交付金活用のための市町村プログラムについて話がありました。「70市町村中69市町がプログラムを届け出ており、うち67市町が週4日以上相談窓口開設を計画している点は他の都道府県に対して誇れる内容、実際に開設してもきちんと運営していくまでに時間がかかると思うが、市町村のトップにまで消費者行政活性化について伝わるのが大事なので見守ってほしい」と報告されました。

最後に、各パネリストから今後消費者庁へ望むことについてそれぞれ発言いただきました。

#### まとめ（助言者：池本 誠司氏）

産業育成のためでなく、消費者被害をなくすための消費者庁という官庁ができたことは今までと大きく違うこと。県のプログラムは是非実現し、職員の役割の重要性を主張してほしい。消費者団体は消費者行政を拡充する上でのサポーター(応援団)になりましょう。

(作成:2009年10月15日埼玉消費者被害をなくす会事務局)