

「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」(案) に対する意見

2010(平成22)年1月28日
全国消費者行政ウォッチねっと

本プラン案は、国と地方自治体との関係の重層性や、地方の多様性を正面から認め
た上で、国や地方の果たすべき役割を各論点ごとに提言するものであり、地方の実情
についてのリアリティある具体例をもとに作成されている点で評価できます。

さらに以下の点について配慮して頂きたいと思います。

1 地方への期待や消費者庁としての取組み等について、一覧性がある体裁にするこ と

強化プランを国や地方が実践的に使い込んでいくためには、それぞれの役割や課
題をわかりやすくピックアップし、明確に方針決定や検証ができる体裁にすること
が必要だと考えます。

本プランの中にちりばめられている「地方への期待」や「消費者庁としての取組
み」等を抽出し、一目でわかるものにして下さい(本プラン案と別にダイジェスト
版を作るといった形が望ましいと考えます。)

2 消費者庁と国民生活センターの関係を明確にするとともに、センターに課せられ た課題の実現を確実にすること

プラン案では、消費者庁と国民生活センターとの関係がよくわかりません。国民
生活センターの機能を最大限発揮するためにもその位置づけを明確にする必要が
あると考えます。また、国民生活センターに課せられた課題を実現するための予
算や人員等の手当がきちんとなされるのかという点についても不安が残ります。
この点についても、確実に人的・財政的な対応を行うことを明記して下さい。

3 商品テストの機能の充実について、より幅広い機関との連携を支援すること

「○「商品テスト」機能の充実と関係機関の連携の強化を支援します」(P21)
の中に、「国の試験機関の機能や、(独)国民生活センターと(独)製品評価技術基
盤機構(NITE)の連携の強化を支援する」とありますが、消費者被害の商品テスト
や再現テストを行う第三者機関には、地方自治体や業界団体等の運営する試験・検査
機関も多く存在し、貴重な情報や技術を蓄積しています。これらの機関も加えて連携
を支援する必要があると思います。

また、「⑤ テスト機関の連携」【消費者庁としての取組み】の中の「○ 地方
公共団体からの依頼に応じることができる体制の整備を進めます」(P56)では、

「（独）国民生活センターを中心とするさまざまな試験検査機関などとの連携を含めた…」とあります。これをみると、すべて（独）国民生活センターがテスト機関の中心であるように読めますが、現実的には、農薬や医薬品・微生物等、通信機器・電波状態などは、それぞれの専門の試験・検査機関でないとテストや試験・検査が行えないのが実態です。

消費者や消費生活センター等が各分野のテスト・試験機関に直接、依頼ができるような体制を構築し、支援して戴きたいと思えます。

4 広域連携による消費生活相談の実施の際、相談窓口と本庁・本課との連携に配慮すること

地方の実情により、広域連携の方法によって消費生活相談を実施することも前向きに検討すべきだと思いますが、その際、相談窓口と各自治体の消費者行政担当の本課や関連部署とが切り離されてしまうことが危惧されます。相談窓口と各自治体の本課、或いは相談窓口と関連部署との連携は、本課の企画立案等を常に現場感覚で機能させたり、相談者に対するワンストップサービスを実現するために、大変重要なポイントです。広域連携の方法をとる場合、相談窓口と本庁・本課との連携がおろそかにならないよう、格別の配慮を行う必要があると考えます。

5 消費者団体等に対し必要な支援を行うこと

「地方への期待」として、地域の関係団体との連携の強化が、「消費者庁としての取組み」として、地域での連携の強化のための支援の充実が、それぞれ謳われていますが、消費者団体等の市民団体がより活発に活動し、行政との実効的な協働関係を築いていくためには、連携の強化への支援だけでなく、国や地方が消費者団体そのものに対する積極的な支援を行っていく必要があります。またその前提として、消費者団体等の活動自体の評価と位置づけを明らかにすることも重要です。

6 消費生活相談体制を充実させること

(1) 市町村の消費生活センター・相談窓口の機能を強化すること

消費者にとっての身近な相談窓口の体制整備、充実が必要不可欠とするプラン（案）には賛意を表します。

さらに、消費者庁が地方自治体に対し、消費者行政を担う課・係の職員の専任化を要請し、その推進を強力に図ることを求めます。また、地方自治体の中には、消費者行政を担う職員が商工観光業の活性化や環境問題対策など、複合的に任務をこなさなければならないところも多々見受けられます。まずは、消費者行政のための独立した職員の確保や担当部署の設置が喫緊の課題であることを明示して下さい。

(2) 消費者庁による各地の情報提供の体制を整備すること

消費者庁は、地方の消費者が自らの居住する地方自治体の消費者行政予算、人的配置、消費者行政サービス、消費者法執行実態等々について、比較考量できるための情報提供を定期的を実施する体制を整備して下さい。地方消費者行政を支援する地域の消費者団体の活性化にもつながります。

7 法執行と相談窓口とを密接に連携させること

法執行の強化はくらしの安全に欠かせない最も重要な施策です。悪質事業者は法執行体制の弱いところに集中して営業する臭覚を備えているようです。消費者が執行実態を簡単に確認できるよう、ハザードマップのような、視覚に訴える方策を立てることが必要です。その上で、人的資源の育成、国・都道府県・市町村との連携強化が求められます。また、国の出先機関（局）などでは、消費生活相談員が執行に協力して、相談と執行がうまくかみ合っただけでなく連携がスムーズに取れているケースもあります。こうした実例を参考にしながら、消費者相談窓口と執行機能との連携を図っていくことが重要です。

8 消費者庁が相談窓口等からの法解釈に関する一元的な問合せ窓口となること

相談員の法解釈に対する相談体制に関して、「関係する国の地方機関、（独）国民生活センターとの連携・協力を図りながら相談員から法解釈に関する質問を受け付ける体制を整備します」とありますが、国民生活センター等が独自で法解釈を行うことは困難です。各地の相談窓口等からの法解釈についての問い合わせに対しては、消費者庁自身が、自ら所轄し或いは関係省庁が所轄する法律の法解釈について、一元的な回答責任主体として、主導的かつ明確に対応できる態勢を構築する必要があります。地方における相談窓口の信頼確保のためにも、現場と消費者庁との密接な連携が不可欠な典型例だと考えます。

以上