

「地方消費者行政の充実・強化のための指針」(原案)に対する意見

日本生活協同組合連合会

日本生協連は、消費者市民が主体となって行動する消費者市民社会の実現に向けて、地方消費者行政の充実・強化は重要な課題であると考えており、2010年2月の「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」策定の際にも、意見を提出しました。

消費者庁が現在策定をすすめている「地方消費者行政の充実・強化のための指針(以下、指針)」も、集中育成・強化期間(2009～2011年度)後の地方消費者行政強化のために重要な指針です。今回の原案において、「どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり」や「地域社会の消費者問題解決力の向上」などが基本的方向性(中長期展望に立った消費者行政の目指す姿)として示されたことは、正鵠を射たものと評価します。

一方で、今回の指針が重要なものであるだけに、意見募集期間(6月19～29日)があまりにも短かったことは残念です。自治体だけでなく、消費者団体などからも広く意見を募って指針の内容を充実させるためには、意見募集に時間的余裕をもたせる配慮が必要です。

以上を前提として、今回の指針原案に対する意見を申し述べます。

1. 自治体への期待(提言)について

(1) どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり

2010年の「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」策定に際して、日本生協連は、都道府県の役割について以下の意見を申し述べました。

「プラン(案)」では、都道府県の役割として、センター・オブ・センターズとしての市町村への支援機能を重視した表現をとっていますが、都道府県において市町村への支援機能のみが重視され、日常的な相談業務等を市町村へ任せてもよいという誤解の生じないように、「都道府県は、日常的な相談対応に上乘せして、センター・オブ・センターズとしての市町村への支援機能を果たす」という趣旨が伝わるよう、表現を工夫してください。

今回の指針原案でも、都道府県の消費生活センターの機能として「広域的で高度な案件への対応」「管内の市町村におけるセンター・窓口の設置・充実への支援」「市町村の相談体制の補完的機能」が挙げられ、市町村による相談対応への支援・補完機能がやはり強調されています。

国・都道府県・市町村の適切な役割分担は行政としては重要な視点ですが、消費者から見れば、都道府県と市町村の相談窓口の機能の違いを意識することはあまりないはずです。しかし、相談件数の推移(5頁の表8)を見ると、都道府県の相談件数の減少は市町村と比べても顕著であり、消費者にとって都道府県の相談窓口が使い勝手の悪いものになっているとすれば問題です。

2010年の意見の繰り返しになりますが、都道府県の消費生活センターの機能に関する記述を、「日常的な相談対応に加えて、市町村による相談対応への支援・補完機能を果たす」という趣旨に変更してください。

(2) 地域社会における消費者問題解決力の向上

地域社会における消費者問題解決力向上の一環として、生協も含み、地域の多様な主体との連携強化を明記されたことは重要であり、評価いたします。

生協においては、消費者力向上のための地域における啓発活動はもとより、宅配事業を活かした地域の高齢者見守り活動にも取り組み、自治体と協定と結ぶ事例も増えてきています。消費者庁の「高齢消費者・障害消費者見守り活動ネットワーク連絡協議会」会合にも、弊会から出席させていただいております。地域社会における消費者問題解決力の向上のための自治体との協力事例として、生協のこのような取り組みもご紹介いただけると幸いです。

また、地域社会における消費者問題解決力の向上には、消費者教育も重要です。現在、国会では消費者教育の推進に関する法律案の審議が行われています。この法律案では、都道府県および市町村は、国の消費者教育の推進に関する基本方針を踏まえ、それぞれの行政区域における消費者教育推進計画を策定するよう努めることとされています。また、消費者や消費者団体なども参加する、消費者教育推進地域協議会を組織するよう努めることもされています。これらの点についても、「自治体への期待」に加えてください。

2. 消費者庁の取り組みについて

(1) 基本的な考え

地方消費者行政活性化基金の終了後の、地方消費者行政の財源について、「基金が終了する平成 25 年度以降においても、地方消費者行政に積極的に取り組む自治体を引き続き支援し、自治体での取組を下支えできるよう、必要な財源確保に向け、最大限の努力をしていく」ことが今回の指針原案に明記されました。

市町村における消費者行政予算全体に占める地方消費者行政活性化基金の割合（4 頁の表 7）を見ると、人口 5 万人未満の市町村では 2012 年度においても 50%を超えています。やはり、集中育成・強化期間（2009～2011 年度）後においても、地方消費者行政の充実・強化のためには地方消費者行政活性化基金のような財源が必要です。

最終的な指針では、できれば「必要な財源を(消費者庁が)確保する」と一段強い表現に改め、2013 年度以降の予算折衝にあたってください。

(2) 継続的に取り組む事項～地域社会における消費者問題解決力の向上～

「地方への期待」では、「首長のリーダーシップと消費者行政に対する自治体全体の認識深化」が挙げられ、「あっせんによる被害回復額の試算を公表したり、住民による消費生活相談窓口の認知度の推移を提示している取組」などにより、消費者行政の重要性について庁内で認識の共有を図ることを期待する、とあります。

ここで例示されているような消費者行政の重要度を裏付ける指標の開発は、消費者庁がリーダーシップを発揮して行い、消費者行政の重要性についての首長や自治体幹部の認識深化を支援し、各自治体での法執行体制の強化につなげるべきであると考えます。消費者庁が継続的に取り組む事項として、消費者行政の重要度を裏付ける指標の開発を明記してください。

指針原案にある通り、消費者の安全・安心を確保するためには、地域で消費者問題に携わる多様な主体の幅広い連携は不可欠です。「地方消費者グループ・フォーラム」は、2011 年度、運営面での改善が見られ、参加者の広がりも実現できてきました。今

後も現地のニーズにこたえ、各地のグループの活動活性化につながるよう企画を工夫してください。

また、地域で消費者問題に携わる消費者団体への支援も重要です。消費者庁の継続的な取り組みとして、消費者団体への支援策の検討を明記してください。

(3) 当面（2013年度に）重点的に取り組む事項

①集団的消費者被害回復に係る訴訟制度の導入

消費者庁が当面重点的に取り組む事項に、「集団的消費者被害回復に係る訴訟制度の導入」がありません。現状では被害回復が困難な少額多数被害の救済を一日も早く図るため、消費者庁は今国会への法案提出に向けてひき続き努力し、指針の「当面（2013年度に）重点的に取り組む事項」に明記をしてください。

あわせて、この訴訟制度を担うことになる特定適格消費者団体への支援、行政による経済的不利益賦課制度と財産の隠匿・散逸防止策の検討についても、「当面重点的に取り組む事項」に追加をしてください。

②PIO-NET 費用負担について

消費者委員会が2011年4月15日にとりまとめた「地方消費者行政の活性化に向けた対応策についての建議」では、地方公共団体の相談窓口におけるPIO-NETの入力に係る事務負担が増大していることから、「PIO-NETの入力費用の一部を国が負担する仕組みについて、早急に検討作業を進めること」を求めています。

この点に関して、今回の指針原案では、消費者庁が当面（2013年度に）重点的に取り組む事項として「PIO-NETの刷新」が挙げられる一方、PIO-NET入力費用の国による補助には触れていません。

相談員の入力負担の軽減、情報分析機能の向上、システムの管理・運営費用の軽減などの観点からPIO-NETの刷新をすすめることは重要ですが、消費者委員会の建議を踏まえ、PIO-NETの入力費用の一部を国が負担する仕組みについての検討もあわせてすすめてください。

以上