

地方消費者行政の拡充のため、地方消費者行政強化交付金の拡充を求める意見書

昨今、インターネットによる取引環境の発展を受け、電子商取引による消費者トラブルが増加している。また、新手の架空請求をはじめ、昨今個人情報流出事案の発生が相次ぐなど、消費者をめぐる状況はめまぐるしく変容し、消費者行政への期待と役割は、日に日に大きくなっている。

消費者行政の最前線は、それを担う各市町村や自治体である。消費者問題に対し、消費者の立場に立って相談を受け、事業者との間に立ち、様々な問題を解決する上で、地方消費者行政の役割は重要で、消費者が真に安全で安心できる消費生活を送るために、地方消費者行政の充実は不可欠である。

2008年に閣議決定された「消費者行政推進基本計画」においても、地方公共団体の消費生活相談窓口を、全ての消費者が相談できる一元的な相談窓口と位置付け、全国ネットワークを構築することや、地方の消費者行政を抜本的に強化することが必要であるとされた。また、国は相当の財源確保に努めることとされ、PIONEER等を強化して国と地方の連携を強化することや、地方交付税上の措置等を検討することが示されている。消費生活相談員の数を確保して相談の質、水準を向上させることは、消費者の権利擁護のためには不可欠である。

一方、消費者トラブルでニーズが増大しているにもかかわらず（2019年度の相談件数は934,944件）、消費者行政担当職員については年々減らされ、平成30年4月1日現在、事務職員は5,209人（平成29年4月1日から46人減）、消費生活相談員は3,438人（同4人増）で、前年比ほぼ横ばいから減少で推移している。また、この5,209人についても、その多くが消費者行政以外の業務との兼務で、消費者行政のウェイトが低い兼務職員が約半数を占めている。また、小規模自治体の相談体制はいまだ脆弱である。

なお、本町に関していえば、平成24年4月から、消費生活相談業務を中部1市4町でつくる中部ふるさと広域連合の共同事業とし、専門相談員を配置した「中部消費生活センター」を設置している。

消費生活相談員の採用形態は、常勤職員はわずか数パーセントで、非常勤職員が7-8割と大半を占め、待遇も十分とはいえない。消費者問題に関する専門知識や対応能力は、現場での経験で獲得されるどころ、こうした不安定な待遇は、自治体のノウハウの積み上げにとって、ひいては住民にとって損失になってしまう。

実際、地方消費者行政の活性化に向けての、消費者庁が都道府県へ行ったヒアリング結果（現場の声）をみると、「現状、多種多様で膨大な業務量となっている」「正職

員は3～5年程度で異動してしまうため、相談対応のノウハウや知識が蓄積されにくい体制にある。」「本来的には増員が望ましいが、現状維持すらままならない状況」「市町村においては、消費者行政と他の業務を兼務している職員が大多数であり（中略）現状の人員では、プラスアルファの消費者行政の取組は困難」「処遇の改善が進んでいないことも、応募が少ない理由」などの切実な声が寄せられている。

また、消費者からの相談に的確に対応するため、消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントなどの資格の保有は、相談の質を担保するものになりえるが、特に市町村において、相談員がこれらを保有していない割合もいまだ高い。そして、先のヒアリング結果には、「職員の専門性を高める研修が圧倒的に不足している。国で人員・体制等の基準を作り、どの自治体でも確実に人員と体制が作られるように支援してほしい。」「相談員については、法律等の知識はもとより、実際の相談場面を意識した対応能力向上のための研修機会を充実させてほしい。」との声も寄せられている。

上述のように、現在、消費者行政に係る職員数や待遇など、まだ十分とはいえない現状にある。消費者からの相談に的確に対応するためには、相談員の相談対応能力、法知識など、専門性の向上も不可欠であるところ、国の補助、主催による定期的な研修機会の充実や、相談職員の人員確保・相談体制強化のため、地方自治体の消費者行政に対する「地方消費者行政強化交付金」の拡充をなされるよう、本議会として強く要請する。

以上、地方自治法第99条の規定により意見書を提出する。

令和2年12月22日

鳥取県東伯郡湯梨浜町議会

【提出先】

内閣総理大臣、消費者庁長官、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）、
衆議院議長、参議院議長