

消費者行政体制の在り方について—地方自治体の立場から

長澤 正之

1 消費者庁、消費者委員会の現在までの消費者行政の取組の評価について

(特に「消費者行政推進基本計画」の6つの原則に照らして)

- (1) 「消費者にとって便利でわかりやすい」
- (2) 「消費者・生活者が十分実感できるメリット」
- (3) 「迅速な対応」
- (4) 「専門性の確保」
- (5) 「透明性の確保」
- (6) 「効率性の確保」

2 国民生活センターの国移管に当たって各機能の強化すべき点、留意すべき点

- (1) 消費者相談について
 - ア 自治体における消費者行政の特性の考慮
 - イ 地方自治体の行うべき最低限度の設定
 - ウ 従来の経由相談・法律等各種相談対応体制の維持拡充
- (2) 消費者啓発について
 - ア 広報活動
 - イ 消費者団体啓発・育成支援
- (3) 相談員認定育成指導について
 - ア 専門員資格
 - イ 相談窓口の質的・量的増加に対応する研修の拡充

(4) 事業者指導処分について

- ア 事業者の形態による対応
- イ 広域化の対応

3 結 論

(1) 消費者庁、消費者委員会等の消費者行政体制の在り方として求められるもの

ア 消費者庁

- ・ 国の各省庁の取りまとめ
- ・ 地方自治体の消費者行政との連携
- ・ 国規模の消費者団体との連携
- ・ 国際化の対応

イ 消費者委員会

- ・ 新たな消費者問題の予測や方向性の指示
- ・ 自治体との関係は

ウ 市町村

- ・ 市町村民の相談の対応
- ・ 市町村民に対する広報
- ・ 市町村レベルで対応可能な業者との調整
- ・ 都道府県・国との連携

エ 都道府県

- ・ 市町村との連携
- ・ 市町村レベルで対応できない部分の補完
- ・ マスコミ等の活用による広報

- ・ 市町村では対応できない相談の対応
- ・ 事業者指導処分

(2) 国民生活センターの機能を担う国における具体的な組織の在り方

- ・ 相談情報収集・分析・提供機能
- ・ 消費者相談機能
- ・ 相談員育成・研修機能
- ・ 消費者啓発・情報提供機能
- ・ 調査研究機能
- ・ 商品テスト機能
- ・ ADR