

国民生活センターの国への移行を踏まえた 消費者行政の体制の在り方に関する検討会

岡山県消費生活センター

消費生活専門相談員 矢 吹 香 月

1. 国民生活センターが国に移管されると、これまで通りの相談ができなくなるのではないかと懸念が示されている。この懸念について、現場の経験に照らして、どう考えるか。

①相談員の為の相談窓口としての機能

相談員にとってハードな案件を処理するにあたっては、国民生活センターに相談窓口があり、いつでも相談することができるということは大きな心の拠り所になっている。契約関係が複雑になっている現代社会において、複雑な契約関係のハードな事案の紛争処理にあたる時強いストレスを感じる。しかし、いつでも国民生活センターの高度な知見を備えた相談員に相談することができ、センターで集約している同種案件の情報提供を受け、処理する際の参考にできるということは、大きな安心になっており、さらに、消費者トラブルの解決に大きく寄与している。

例えば、国民生活センターで実施する相談を処理するための商品テスト、相談員のレベルアップ研修・経由相談等の機能は地方の現場で働く相談員にとって必要不可欠の機能である。

②国民生活センターのADRが果たす役割

首都圏等の大規模自治体に設置されている紛争解決委員会と比べると、地方の小規模自治体に設置されている紛争解決委員会は、人員体制の面で大きな格差が存在する。ADRを実施するためには、関係者の日程調整はもとより、資料・論点の整理、各種調査の実施、受諾勧告案の作成等の事務を担当するしっかりとした事務局機能を整備する必要があるが、小規模自治体では事務局を担う人材の確保・育成が事実上困難であり、制度は設けていても形骸化しているのが実状である。

このため、地方で発生した消費者紛争にも利用できるADR機関として、国民生活センターのADRは極めて有用な存在である。地方でのあっせんの延長に国民生活センターのADRがある。

* 個別事案を解決することが一般事案の解決につながっている⇒事案の公表

* 調査する権限が国民生活センター法に内在化

事業者と消費者の情報量の格差を埋めうるものである

↓

法執行部署があっせんを行う

⇒あっせん案が有権解釈・行政指導としてとらえられるので柔軟な解決ができなくなる

⇒消費者の後見的役割を担う機関が必要だが、消費者側に軸足を置くことが困難になる

現在のADRの運用が行えるような機関としての移行が重要

- ・政府から一定の独立性を保つ
- ・国が責任をもって運営費を措置する

★地方の消費生活センターにとって国民生活センターの支援は重要

★国民生活センターに蓄積されている知見を、地方の消費生活センターに情報発信することで、相談員のスキルはアップし全国的に統一されたレベルとなる

2. 地方の消費生活相談の現場は、相談の消費生活相談に対する熱意によって支えられている。消費生活相談員が活躍しやすい環境を整備するため、国として取り組むべきことは何か。

①「点」⇒「線」、「線」⇒「面」への実効性の高い連携

商品やサービスを購入したり契約したりして不満や被害を経験した消費者のうち、公的機関に申し出る人は5～6%と言われている¹。相談される一つ一つの声を自由で公正な社会の形成につなげていく必要がある。そのためには、多くの機関との連携が重要と考える。

*岡山県は被害者を確実に警察や弁護士に橋渡しできる体制を構築し、機動的に摘発や法的対応ができるよう取り組みを進めている。

*今後は裁判所との連携も必要と考え、岡山民事調停協会との交流研修を継続実施している。

こうした一つの県の取り組みが国全体の取り組みにつながることを望ましいと考える。このような環境の整備を担うのが消費者庁の大きな役割ではないだろうか。

②消費生活相談業務に関する指針の提示

地方の相談現場では、事務職員の異動サイクルが1～3年程度と短く、特に上司の異動により従来の処理方針が変更され、また、知見が継承されない場合がある。そこで、消費生活相談業務に関する一定の指針を国レベルで提示していただき、従来の相談処理方針や相談員の待遇等が頻繁に変更されないような措置を講じていただきたい。

③県と市町村の役割分担の明確化と地方の相談体制の充実に向けた継続的支援

¹ 吉田良子編著『消費者問題入門[第3版]』10頁（建帛社、2010）

市町村は、住民に身近な相談窓口として、「寄り添う」「掘り起こす」「センサー機能を地域に細かく張り巡らせる」という役割が期待され、また、きめ細かな情報伝達力、ワンストップでの機動的かつ総合的な対応力など、都道府県にはない優れた特性を備えている。

一方で、都道府県は、地域からの複雑化・高度化する相談に応じるという課題と基礎自治体を的確にバックアップするという重要な役割を担うことが期待されている。

しかしながら、こうした県と市町村の役割分担ができていない自治体はまだ数少ないのではないだろうか。

消費者安全法が施行され、消費生活センターの法的位置づけが明確にされ、役割分担について移行段階にある現在、超高齢社会における基礎自治体の相談窓口の重要性の高まりを踏まえた今後の消費生活相談体制のあるべき姿に関する国の一定の方向付けが必要と考える。

また、地方消費者行政活性化基金により充実・強化が図られた地方の消費生活相談体制を後退させることがないよう、特に基金を契機に新設された消費生活センター及び今後新たに消費生活センターの設置を目指す基礎自治体への支援を継続することが重要ではないかと考える。

④消費者教育の重要性

消費生活相談員は、消費者教育を担う一員でもある。消費生活センターの相談員は、消費者から生の声を聞いており、その声は社会で発生している問題への叫び声である。そうした消費者の声を教育現場に伝え、消費者問題に対する教員の認識を高めてもらうとともに、両者が一体となって将来を担う世代を自由で公正な社会の形成に主体的に参画できる「自律的な消費者」として育成する取り組みを進めるためには、文部科学省との息の長い連携が必要となる。

*学校教育において契約の基本を習得する（副読本の作成）

*教委員会との連携による教員を対象とした消費者教育推進講座の開催

⑤消費生活相談員の法的位置づけ

消費生活相談員は、主役である消費者自身の力を上手に引き出しながら問題解決を支援する脇役であるが、法律、経済から生活問題にいたるまで幅広い分野の知識を常に維持することを求められている。ところが、消費生活関連の法令は頻繁に改正されるため、相談員は、常に学びながら法令などの知識の蓄積・向上が必要となる。また、相談者の気持ちを汲み取りながら状況を正確に聞き取り整理して、的確なアドバイスを行う「カウンセラー」的な技術やコミュニケーション能力も必要とされている。さらに、あっせん場面では、事業者との交渉力という高い能力と多様な人を相手としなければならないという強いストレスにさらされている。消費者庁の設置を契機として、社会からの期待が一層高まり、求められるものは大きい、待遇は一向に改善されないのが現状である。

こうした役割を担っている消費生活相談員の給与は低く、それだけでは生活ができない水準であり、1年更新や雇い止めなど、身分は安定的なものではない。現状の処遇のままでは、消費者の期待に応えうる優秀な専門相談員の人材確保及び育成は困難である（特に若手や男性の相談員の確保は困難）。消費者からの信頼確保、苦情処理及び紛争解決レベル維持のためにも、相談員資格の法定化は喫緊の課題であると考えられる。

3. 相談の最近の傾向からみて、国の消費者行政として取り組むべき課題は何か。

「効率」と「公正」という枠組みで社会を見る必要がある。

①ボーダレスの時代におけるインターネットトラブル

ボーダレスの時代に入り、商品・サービスの質や機能だけでなく、販売方法の多様化も目覚ましいものがある。インターネット通信の発展は契約のみならず決済に関しても国際化の進展を促進した。

インターネット関連に関する消費者被害は、地域に関係なく全国的に広がっている。その中でも、越境消費者トラブルは、海外事業者が関係することにより、地方の消費生活センターでは対応が困難なのが現状である。平成23年11月から消費者庁に「越境消費者センター」が開設されたが、消費者からのメールによる相談であり利用し難い面がある。また消費生活相談の現場に情報がフィードバックされず、知見が蓄積されない。

②精神障害者や視覚・聴覚障害者など社会的弱者の保護が必要である。

あふれる商品がショーウインドウや雑誌を彩り、店舗や通信販売などで自由にものを購入したりサービスの提供を受けることができる現代社会において、成年後見制度を利用していない高齢者、精神障害者等の社会的弱者の権利をどのように保護するかが重要な検討課題である。

③詐欺的投資勧誘等の悪質業者対策について

詐欺的投資勧誘等の悪質業者による深刻な財産被害の未然防止・拡大防止、被害救済（口座凍結等）、刑事摘発等を効率的に推進するためには、全国の消費生活センターや都道府県警察等からの情報に基づき、不審な事業者の実態等を迅速に調査し、その結果を関係行政機関が共有するシステムの構築が有効と考える。

このため、①警察等との連携による事業所の所在状況等の確認（現場外観調査等）、②関係省庁との連携による登記、許認可、登録、届出の状況等の確認、③調査結果をP I O - N E Tに掲載、この3つを主な業務とする新たなシステムの構築についても、国で検討していただきたい。

4. 国民生活センターが国に移行するに当たり、現場からみて、地方消費者行政の為に維持充実すべき機能は何か。

- ①地方の消費生活センターからの相談に対応する機能（地方支援・商品テスト）
- ②ADR機能
- ③研修機能

従前実施されていた相模原の研修センターのような研修場所の確保と相談員のレベルに応じたきめ細かい研修、地方に出向いての研修

④問題提起機能

法律の隙間事案に対応する問題提起する

⑤情報発信機能

現代社会で発生している問題をいち早く消費者に情報発信する