

受理番号及び 受理年月日	所 管	件 名 及 び 要 旨	提 出 者
28年－12 (28.3.29)	生活環境	<p>県における消費者相談窓口等の機能拡充・強化と地方消費者行政の拡充及び法制度の整備等を求める意見書の提出について</p> <p>▶陳情理由</p> <p>(1) 消費者被害の多発と消費者の不安 近年、鳥取県でも、京都市の食肉加工会社が宮崎・鹿児島両県産のプロイラーを鳥取県産の「大山都どり」と偽って出荷していたなど、食品の安全・表示の適正を揺るがす食品偽装表示事件が多発している。その他にも、いわゆるグレーゾーン金利による過払い利息問題、多重債務被害、投資詐欺、架空請求・振り込め詐欺など、消費者被害が相次いでいる。</p> <p>全国消費生活センターに寄せられる苦情相談件数は、1995(平成7)年度が274,076件であったものが、98(平成10)年度には415,347件、2002(平成14)年度には873,663件、06(平成18)年度には1,097,117件と大幅に増大している。2014(平成26)年度の相談件数は、約95.5万件で、ほぼ横ばい推移も、依然として高値にある。</p> <p>こうした消費者被害の増大は、健全な市場経済の発展に悪影響を及ぼすものである。</p> <p>(2) 国の消費者行政推進と地方消費者行政の位置づけ (イ) 消費者行政推進会議の提言 政府は、消費者庁の設置に先立って、消費者・生活者重視への政策転換、消費者行政の一元化・強化の方針を打ち出し、「消費者行政推進会議」を設置し、「消費者行政推進会議取りまとめ」を発表した。この取りまとめは、消費者行政の一元化が必要であることを提言している。</p> <p>また、取りまとめは、「地域の現場で消費者、国民本位の行政が行われることにつながるような制度設計をしていく必要がある。このため、新組織(消費者庁)の創設と併せて、地方の</p>	足羽 佑 太 (倉吉市)

消費者行政の強化を図ることが必要である。」と、地方消費者行政の重要性をあわせて明示している。自民党消費者問題調査会の提言も、「地方消費者行政の充実」「相談窓口の一元化」を重要課題として位置づけている。

(ロ) 地方消費者行政の予算面の現状

地方消費者行政の状況をみると、予算は削減され、総じて弱体化している。そのしわ寄せとして、消費生活専門相談員の人員削減・非正規化、知識不足など、日々めまぐるしく変わる消費者問題に対処するには、必ずしも十分な状況とはいえない。地方の消費者行政を充実させるためには、消費生活センターを一元的な消費者相談窓口と位置づけ、これに対し、国は相当の財源確保に努める必要がある。一方、地域ごとの消費者行政は自治事務であり、地方自治体自らも、消費者行政部門に予算、人員の重点配分をする努力も不可欠である。

(ハ) 消費者契約法の規定内容

地方自治体は、消費者から寄せられる苦情相談を専門的知見に基づき迅速かつ適切にあっせん処理することが求められ（消費者基本法19条1項）、また、国及び都道府県は、消費生活相談員の人材の確保及び専門性の向上に努めることが求められている（法19条2項）。ところが、近年、消費者トラブルが増大しているにもかかわらず、地方消費者行政の予算・人員が大幅に削減され、地方消費者行政の機能不全が深刻となっている。例えば消費者相談窓口は、消費生活相談員の配置人員の不足や、専門的研修の不足などの問題が生じている。

ところで以前、私自身も、携帯電話会社に使っていない、身に覚えのない携帯電話料金（国際電話料金）を請求された事がある。携帯電話会社はこの料金取り消しを拒んだため、「契約は本人の意思に基づく事が民法上の大原則。約款にどのように書かれていようが、いわば乗っ取りの形での利用は利用とは言えない」と、携帯電話会社との交渉を依頼したところ、「我々消費生活専門相談員は、法律の専門家ではないので、法律の事はわからない。」と言われ、「弁護士にご自身で相談を」「確か

に、よくいろいろな方に指摘はされますが、私たちは“指導”はできず、できる事に制限があるのですよ。」と言われたことがある。民法の基本原則についての議論で、これである。県自身に、法曹関係者、パラリーガルの有資格者を設置しなければ、この現状では、消費者を守れない。

倉吉市で言えば、人員や予算面などの制約から、自身の相談窓口は持たず、広域連合や県が運営する中部消費生活相談センターに任せており、自身の相談窓口は持っていない実情である。

(二) 消費者行政が後退した背景

地方消費者行政の人員予算がこれほどまでに縮小・後退した背景には、消費者行政分野では、地方自治体にすべてを任せるだけで消費生活センターの事業内容や職員の確保に関する法制度の手当ても、それに必要な財政措置もほとんどなされて来なかったことがあり、具体的検討を開始すべきである。

▶陳情趣旨

主位的陳情事項として、昨今、対企業で多発する食品偽装や消費者トラブルに関連し、県において消費者相談窓口及び消費者行政の機能拡充・強化をなされることをお願いしたい。

また、地方消費者行政を抜本的に拡充し真に機能する体制を実現するため、政府及び国会に対し、次の事項を要望する意見書を提出してほしい。

(イ) 消費者相談が地方自治体の消費者相談窓口において迅速かつ適切にあっせん処理ができるよう、消費生活センターの業務内容・権限を明確にし、消費生活専門相談員の研修機会の向上やそれに対する予算面の手当等で、日々めまぐるしく変わる消費者問題に対処できる体制を構築すること。

(ロ) 被害相談情報の集約体制 (PIO-NET) を強化し国と地方のネットワークを強化すること。

(ハ) 地方消費者行政の体制・人員・予算を拡充・強化するための財政措置をとること。

(二) 現状「相談」「斡旋」ととどまっている消費生活専門相談員及び自治体の権能強化のための法整備を検討すること。

		<p>また、鳥取県においても生活環境部くらしの安心推進課において、消費生活相談専門員の研修機会を充実させて知識向上につとめ、また、副位的陳情事項として、可能であれば法律専門職の方を少数でも配置されるなど、相談者が安心して相談できるよう、相談体制の強化・向上をなすことを強く要望する。</p>	
--	--	---	--