

受理番号及び 受理年月日	所 管	件 名 及 び 要 旨	提 出 者
28年－33 (28. 11. 22)	生活環境	<p><b>鳥取県消費生活センターの公営化及び国に対し消費生活センターのあり方の検討を求める意見書を提出することについて</b></p> <p><b>▶陳情理由</b></p> <p>(1) 消費者安全法の基本理念  まず、消費生活センター（以下「センター」という。）については、消費者安全法第10条により、都道府県は、同法第8条第1項各号に掲げる事務を行うため、センターを設置しなければならない旨が規定されており、各都道府県は、独自の設置条例に基づき、センターを設置しているところである。  同法第4条第3項では、「国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、（中略）消費者の意見を反映させるために必要な措置（中略）確保するよう努めなければならない。」としており、また、同法第3条第3項では、「消費者安全の確保に関する施策の推進は、国及び地方公共団体の緊密な連携の下、地方公共団体の自主性及び自立性」が十分に発揮されるように行われなければならない。」として、日々巧妙化、深刻化するトラブルに対して、国や県が主体的に消費者施策に関与することが求められている。  このようにセンター業務については、対峙する当事者のどちらにも属さない中立の立場で、トラブルの解決に向けてアドバイスするものであり、本来、公的な立場でなすことが好ましく、また、若年層など資力が乏しいことも多い相談者に対し、公的サービスとして相談業務を実施することは、消費者の利益に資するものである。</p> <p>(2) センター業務を民間委託することの問題点  消費者庁が有識者を招いて平成25年10月22日に行った「消費者の安全・安心確保のための『地域体制の在り方』に関する意見交換会」では、委員から、現状センターの民間委託がされている事実を問題視し、消費者行政の民間委託は縮小することが望ましいとの意見も出されている。  第1回意見交換会の資料「(参考) 消費生活相談等の民間団</p>	足羽 佑 太 (倉吉市)

体への委託について」の9頁に記載された「懸念や改善点」の「受託先との連絡に関すること」のアンケート記述から、民間委託の問題点が読み取れる。

まず、「委託先との連携を密にしないと、情報の共有が遅れたり、相談処理に委託者（地方公共団体）の意思が反映されなくなる恐れがある」はそのとおりで改善していく必要があるが、「他の分野の民間委託業務で問題になっているが、『偽装請負問題』との関係で、指揮命令系統に配慮が必要である。処理困難案件の処理を行う際に、市職員と委託先職員（消費生活相談員）とが直接連携しにくい」との要請もあり、双方の要請は本質的に両立しない。

すなわち、「偽装請負問題」とは、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（以下「労働者派遣法」という。）第5条により、民間団体がその従業員を派遣して、派遣先の自治体の指揮命令に服して労働させる（派遣労働）には、労働者派遣事業の許可を要するところ、消費者行政の民間委託を受けているNPO等の団体は、この派遣事業の許可を得ていないため、その従業員が地方自治体の指揮命令に服する働き方（派遣労働）は、法令上禁止される。無許可で派遣労働させた場合は労働者派遣法の規定に基づき、1年以下の懲役、100万円以下の罰金の刑事罰が科される。

このため、現在の民間委託は、地方公共団体と受託団体の関係は「請負」型のみ可能である。すなわち請負では、当初に結んだ請負契約に基づき、受託団体の責任者が従業員を指揮して業務を遂行するものである。請負では、あらかじめ定めた仕様書等に基づき委託の詳細を定めてしまうため、日々刻々と変化する消費者問題をとりまく状況に柔軟に対処できず、鳥取県のように地方公共団体の職員であるセンター長等が、受託団体の従業員に対して、時々刻々、指示を出すことはできない。それをすると、請負でなくなり、派遣労働となるためである。このルールに違反し、請負を装って、実質は派遣労働させることを「偽装請負」と呼ぶ。

この結果、労働者派遣法上、適法な運営をしようとする、上記の懸念のとおり、地方公共団体の職員と、受託団体の従業員は、直接話もできないこととなる。地方公共団体のコンプライアンスが徹底されていくにつれて、労働者派遣法の遵守が意

識され、地方公共団体職員と受託団体従業員の分離が促進されるため、一方では消費者行政には連携が必要という要請があるにも関わらず、もう片方では偽装請負の問題があり、消費者行政の推進に障害として現れる。

この観点から見ると、「(参考) 消費生活相談等の民間団体への委託について」の6頁にある「センター長の身分」が「行政が任用する者」であり、そのセンター長のもとで受託団体の従業員が働いているセンターは、偽装請負と指摘される可能性が高くなる。

私自身、センターに相談に行ったことがあるが、センターで2名のNPO職員に相談をしていたところ、原課の職員が上から降りてきて、NPO職員が(相談に係る法的見解等について照会する)国民生活センターの意向に基づき、「双方の意見が食い違っているのもううちとしては関与できない。それがうちの見解なのでもう関与できません。」との旨を相談者たる私に伝えていたところ、当該職員が「いや、でも、これはね、一般的な斡旋なら可能ですよ。」と、NPO職員の意向を制して指示し、結局、相談及び斡旋が継続したことがある。

本件は、消費者にとって、きちんと相談が続いた点ではいいことだが、このような指示やアドバイスを出すことすらも、偽装請負の疑いありとなるのであれば、コンプライアンスの観点からも実務上も問題がある。

ところで、センターについては、2901万円ほどの債務負担でセンターの業務をNPOに委託しているが、私が、職員の待遇、身分保障、保有資格等に係る照会をセンターに発したところ、「相談者の雇用形態は契約書に特に定めがないため、委託先の雇用形態は県として回答する立場にない。」との回答がきた(10月24日付)。

しかし、委託の際に相手方から徴求する見積書や内訳書がどのようになっているかは不明だが、予算積算は「総額 2901万円です。」で委託するのではなく、委託者たる県としても事務員の雇用形態や勤務時間の考慮が必要ではなく、県が事実上の金銭の出し手になるなら、運営先のことは分からない、関知しないというのではなく、きちんと見なければ働く側の相談員がかわいそうだし、それはめぐって、従業員の知識やモチベーション等の点で、また、センター全体のノウハウの蓄積の点から

5年間の継続雇用をすれば、非正規なども正規にするのが今の流れである。余計に、県も民間だから委託先のことは知りませんではなく、きちんと見てあげ必要があると思う。

なお、福岡市が民間企業に一部業務を委託している市消費生活センターで4月から、相談者、消費生活相談員、弁護士の三者を交えた法律相談業務ができない状態が続いている。県弁護士会が「非弁活動に該当する可能性がある」として弁護士の派遣を見送っているためである。鳥取県も弁護士会等に、171万円の委託をしており、問題になる可能性を秘めている。

最後に、国に対し、消費生活センターの偽装請負問題解消や消費者に近い行政のため、センター公営化を含め、センターのあり方に関する検討を行うべきことについて、意見書の提出をお願いしたい。

**▶陳情趣旨**

鳥取県消費生活センターは、NPO法人のコンシューマーズサポート鳥取に委託がなされているが、県民の利益保護・消費者被害の防止体制を強化するため、また、コンプライアンスの観点から、県直営にすることをお願いしたい。さらに、国に対し、消費生活センターの偽装請負問題解消や消費者に近い行政推進のため、センターの公営化を含め、センターのあり方に関する検討を行うべきことについて意見書の提出をお願いしたい。