

特集

2

充実した体制をめざして

三角 登志美 Misumi Toshimi 熊本県環境生活部県民生活局消費生活課
課長補佐(消費者支援)

はじめに

2009年9月の消費者庁および消費者委員会発足から約5年、また、地方消費者行政の活性化を図るための地方消費者行政活性化基金*1(以下、基金)の造成から約5年半になります。

その間、消費者庁等による主導や基金の活用により、地方消費者行政はそれぞれの地域の特性を生かしながら全国的に推進しています。そのようななか、熊本県が特に進んでいるということではありませんが、それゆえに他自治体でも導入可能な取り組みもあるかと思ひ、当県の取り組みを紹介させていただきます。

3年間で相談員を集中育成

2009年度当初、県内市町村における消費生活センターは熊本市のみ、消費生活相談員(以下、相談員)を週5日配置しているのは熊本市と阿蘇市のみという状況で、市町村における消費者行政の体制は非常に脆弱なものであり、その改善が県消費者行政にとっても大きな課題でした。

そのため、市町村における基金の積極的活用を促進する施策を行うとともに、消費生活センター・相談窓口の設置推進のために、市町村相談員の養成や国民生活センター事業を活用した巡回訪問事業等の支援を行いました。また、市町村も、安全・安心な住民生活の基礎を築くために、消費者トラブルに対応する体制を構築す

る取り組みを始めました。

2009年度から2011年度まで、市町村が推薦した人材に対して座学研修と実施研修を行う「消費生活相談員養成事業」を実施し、計25名の市町村における相談員を養成しました。実施研修については、熊本消費者協会、県消費生活センター相談員OG等が、国民生活センターの「消費生活相談専門家による巡回訪問事業」を活用して積極的に取り組むことにより、全員が講座を修了し、市町村の相談員としての活躍につなげることができました。

その結果、2012年4月に、全14市に消費生活センターが、全町村に相談窓口が設置されました(表)。また、2014年4月から、人吉・球磨^{くま}地域広域連携消費生活相談窓口と、上益城5町消費生活相談窓口が新たにスタートし、さらに市町村における相談の体制は充実してきています。

地域の実情に合わせて体制整備

県内の市町村の消費者行政は、人口規模や人口密度、高齢化率などの人口構成、地形、産業構造や財政状況など、条件によりその抱える課題は多様です。また、自治体によっては職員数が少なく、職員が複数の業務を兼務しており、相談員を配置することが困難なところもあります。

一方、消費者問題に目を向けると、相談者に占める高齢者の割合が増加し、また、投資詐欺的商法などによる高額の被害も高齢者に多発し

	熊本県内市町村					全国(消費者庁「地方消費者行政現況調査」)				
	2009年度		2013年度		増加率	2009年度		2013年度		増加率
	割合		割合			割合		割合		
消費生活センター設置自治体数(都道府県・政令市含む)	2	4.2%	15	32.6%	782.6%	413	22.5%	840	47.0%	208.7%
市町村(政令市を除く)における相談窓口(消費生活センターを含む)の設置状況	6	12.8%	44	100%	783.3%	1,358	76.7%	1,627	94.5%	123.2%
相談員を配置している市町村(政令市を除く)の状況(消費生活センターを含む)	6	12.8%	24	54.5%	427.3%		52.3%		63.9%	122.2%

表 熊本県内市町村の消費者行政の現状について

(2009年4月現在および2013年4月現在)

ています。さらに、多重債務や生活困難を原因とした自殺や犯罪が継続して発生しており、多重債務問題の深刻化がうかがえます。

このような状況に鑑み、「第2次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画」(2013～2017年度)では、どこに住んでいても身近な市町村の窓口で消費生活相談を受けることができるよう、地域の実情に合った体制の整備が課題であるとし、市町村消費者行政の体制強化支援を第一の主要施策として位置づけました。

さらに、住民に身近な市町村の消費者行政を強化するには、広域連携を含めた相談体制・庁内連携・見守りネットワークの体制整備が必要であるとし、市町村と県がその実現に向けて一緒に考え、動き出しました。

(1) 市町村長に消費者行政の重要性を説く

各市町村が2013年5月に策定した「各市町村アクションプラン」に、それぞれの整備の方向性とスケジュールが示され、県はその実現を支援するため、「市町村消費者行政支援のためのアクションプラン」*2を2013年10月に策定しました。これを策定するに当たり、2013年2月に県は全市町村との個別協議を行い、市町村における消費者行政の状況を分析した結果、次のような現状が浮かび上がりました。

- 市町村職員の消費者行政業務ウエートが高い市町村ほど、人口比の相談割合が高い。
- 相談員の配置実日数が多い市町村ほど、人口

比の相談割合が高い。

国民生活センターや消費者庁で実施されている調査等から、消費者被害にあっても、消費生活相談窓口で相談しない人が多数いることが明らかになっています。まずは、人口比の相談割合を増やすことにより、消費者被害の回復を図ることが必要です。そのためには、「消費者行政職員の業務ウエートを上げる」ことと、「相談員の配置実日数を多くする」ことが求められますが、相談員を新たに配置する、または配置日数を増やすには、市町村職員に消費者行政の重要性について理解を深めてもらい、予算措置等に尽力してもらうことが必要になります。

まずは、市町村長に消費者行政の重要性について理解を深めてもらうために、相談窓口や広域連携推進の支援に当たっては、県が直接市町村長に説明をしたり、市町村長の会議に出席したりしています。さらに、市町村担当課長会議や担当者研修等、市町村職員の意識づけを行うため各種の取り組みや、県の消費生活課職員に市町村の地区を担当割することで、市町村のニーズに合わせた支援も行っています。

(2) 市町村の相談員のスキルアップを支援

県内には一人窓口でかつ経験の浅い相談員が配置されている市町村があります。そこでは同僚の相談員と相談処理について協議ができないため、不安を抱く相談員が多いという課題があります。そのような不安に対して、県の相談員

を市町村に派遣し継続して指導しています。

さらに県消費生活センターで市町村から派遣された相談員に対する研修を行うOJT*³も実施しています。このことにより、県と市町村との連携が強化され、市町村の相談員の支援にもつながっています。

また、2011年度から、市町村の相談員が一堂に会する「消費生活相談員連絡会議」を開催し、消費者問題の専門家等による研修と相談員相互の協議を行っています。2013年度は、「クレームに対する法的対応方法」についての研修をしました。

さらに従前から、県消費生活センターと県弁護士会消費者問題対策委員会所属の弁護士が、年4回の事例に対する勉強会を開催してきましたが、2012年度から市町村に対しても参加を呼びかけたところ、多数の市町村相談員が参加するようになりました。加えて、2012年度から相談が多い分野について必要な知識を習得するという目的で、通信講座を開催しています。2014年度は民法をテーマにしています。

(3) 市町村職員研修の内容と工夫

市町村職員研修において、職員の意識づけを行う研修や特定商取引法、消費者安全法等の基礎的な法律知識に加え、精神保健福祉士・臨床心理士による「カウンセリングの手法」「相談者への接し方」等の講義を必ず入れることとしています。相談者に寄り添い、相談者の声を「聴く」こと、また「自分自身のメンテナンスを行うこと」の重要性に気づいてもらい、分かりやすく親切、頼れる相談窓口の実現につなげるためです。

さらに、消費者行政組織の充実を図るための課長会議や係長会議も定例で開催をしています。

(4) 出前講座講師向けのマニュアル作成

市町村に消費生活センターや相談窓口ができると、地域の住民団体や福祉関係団体等との連携が生まれ、消費者トラブルに関する出前講座等の要望が市町村に寄せられるようになってき

ました。そこで、経験の浅い相談員や消費者行政職員が講師として出前講座を行う際のマニュアルを2012年度に作成し、市町村等に配布しました。内容は、講師として初めて人前に立つ際の留意点、効果的な講座の組み立て方、高齢者・若者・一般の対象者別の展開例と教材について言及したものです。

県消費者行政も充実・強化

県では、2008年度に本課と消費生活センターを一元化して、2009年度には全体を県庁舎の中に移転しました。これにより、県庁の執務室内に、消費生活センターが設置されました。

県消費生活課(消費生活センター)では、県民からの直接相談への対応に加え、相談を端緒とした行政処分・指導を行っています。また、一元化を契機として、相談から得られた情報をもとに、県警を始めとした行政機関や企業・事業者団体等との連携を強化し、さまざまな改善要求等を行っています。それにより、食品表示や取扱説明書の改善につながりました。そのような他機関への情報提供にかかる事務は、主に職員が行い、また、事業者訪問も職員が対応します。

そもそも、消費生活相談業務は、地方公共団体が行政の一環として行う事務です。知識と経験を有した相談員の配置は必要なことですが、相談員任せにせず課全体で相談に対応する体制づくりと、複雑困難化する相談を受ける相談員への支援体制づくりが必要であると思っています。

県では、卓越した能力を持つ県消費生活センターOGに、消費生活相談のスーパーバイザーとして、県相談員の指導をお願いしています。また、消費者問題に造詣が深い弁護士に、消費生活センターの法律顧問をお願いして困難ケースへの対応を行っているところです。

さらに、障がい者対策を行っている課から、週1日、臨床心理士が派遣されています。精神的

に不安定な相談者に対応する場合の助言を求めるとともに、対応困難なケースを担当している相談員に対する精神的な支援を行っています(写真)。また、2011年度にメンタルケア研修を、2012年度には接遇研修も行いました。

加えて、詐欺的案件の相談が増加しているなか、県警との連携は必要不可欠になってきていることから、2014年度は消費者庁の先駆的プログラム「消費者の安全・安心確保のための地域ネットワークの構築」の一環として、「地方消費者行政と県警とのコラボレーションによる消費者被害防止の強化」に取り組んでいます。この事業により、県警との連携を図るコーディネーターを新たに配置し、県警からの職員の出向を受けることで連携の強化に取り組んでいるところです。

住民の「声」を集め政策・施策に生かす

消費生活相談窓口には、多くの住民からの直接の「声」が届けられます。その「声」は社会の反映であり、社会とともに変わっていくものでもあります。例えば最近では、生活困窮の相談が増加してきているように感じます。また、多重債務問題や契約トラブルに加え、福祉・住宅・家族・就労等複雑な要素を多数含んだ案件が多く



写真 県消費生活センター

なっています。そこで、日々そのような相談に対応している消費者行政が中心となり、庁内連携を進める動きが活発になってきているようです。

高齢社会を反映して高齢者からの相談割合が増加しているなか、高齢者の消費者被害の早期救済や未然防止のための見守りネットワークの取り組みも進んでいます。

高度情報化社会を反映して、光回線やプロバイダーとの契約、携帯電話等の電気通信サービスに関する相談が増加していることを受け、国では、制度改善の検討が行われています。

このように、消費者行政に寄せられる多くの住民からの「声」が、PIO-NET等を通して国民生活センターに集約され、政策や施策を動かしているともいえます。住民一人一人の苦情相談を社会に対するパブリックコメントとして捉え、社会の問題点を消費者の視点から改善していく、その端緒となるのは地方消費者行政です。

地方消費者行政には、アンテナを張って住民の「声」を収集するとともに、積極的にその「声」を政策・施策に生かすことが求められています。

当県では、試行錯誤をしながらさまざまな取り組みを行っているところですが、まだまだ不十分であると思っています。地方消費者行政は、地方行政においては小さな組織です。一方、消費者被害は社会的にも大きな問題になっています。だからこそ、全国の地方消費者行政が連携して、相互に情報交換をし協力しながら、よりよい取り組みを進めていくことができればと思っています。プラットフォームとしての国民生活センターの機能にも期待しています。

- * 1 国から交付された地方消費者行政活性化交付金を財源にして、47都道府県に造成された基金。地方消費者行政の活性化に活用している。
- * 2 熊本県ホームページ
<http://www.pref.kumamoto.jp/soshiki/49/action-plan.html>
- * 3 オン・ザ・ジョブトレーニング。現場で相談を受けるようすを見たり、実際に相談を受けたり、業務を行いながらスキルアップを図る。