

宮城県・市町村の消費者行政拡充・強化にむけた提言

宮城県生協連では、県内の消費者団体や消費者関連専門家団体との連携のもと、消費者の立場から消費者行政の拡充・強化をもとめる活動に参加してきました。また今年度で6回目の調査となりました「2010年度宮城県の市町村における消費生活相談窓口業務等に関するアンケート調査」を、宮城県・市町村の消費者行政部門担当者のご協力のもと2010年9月に実施しました。

この間の活動から見える宮城県内の消費生活相談窓口業務の実情を踏まえ、宮城県及び市町村の消費者行政の拡充・強化にむけて下記のとおり提言をまとめました。

2010年3月には消費者庁・消費者委員会創設後初の計画となる、国における新たな「消費者基本計画」が策定され、消費者政策の新たな基本的方向性が示されました。「消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援」「地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保」「経済社会の発展への対応」を基本的な枠組みのもと、消費者力の重要性を認識し、事業者・消費者との協働に主眼を置いた計画になっています。

宮城県内における2010年度の消費者政策では、2010年11月～12月にかけて「宮城県消費者施策推進基本計画」「仙台市消費者基本計画」の中間案に対するパブリックコメントが募集され、来年度から5年間で実施される基本計画が策定されます。宮城県では市町村消費者行政への支援体制を重点項目として位置づけましたが、市町村が自主的努力を行うことが基本です。特に高齢者・障がい者の相談には寄り添った体制が必要であり、相談の中から消費者被害問題ばかりでなく福祉部門・社会保障に関する問題も見えてくることが多く、市町村内での部門連携が欠かせません。また、改正貸金業法の影響を受け、クレジットカードの現金化などの新たな消費者問題も発生しています。そのためにも、全ての市町村に相談窓口を設置し、各部門の専門家が総合的に対処していく必要があります。

記

1. 全ての市町村において、消費生活相談窓口を設置し、専門相談員の配置を求めます。独自の相談窓口が困難な場合には広域連携を行うことも考慮すべきです。

消費生活相談は身近なところで相談し、早めに解決することが必要です。また、相談内容は他部署にもかかわることがあり、行政の課題となることもあります。住民からの相談を行政に活かしていくためにも、すべての市町村に相談窓口の設置を求めます。

2. 全ての市町村において、消費者被害を未然に防止するために、相談窓口の認知度を上げる政策の実施を求めます。

仙台市の「消費生活に関する調査（平成21年10月実施）」によれば、消費生活センターの業務内容を知っている市民の割合は4割にとどまっているほか、消費者トラブルが発生してもどこに相談してよいかわからない市民が2割を占めました。また、みやぎ生協のこ〜ぷ委員（県内）を対象とした意識調査でも、消費生活センターの窓口認知度は4割弱となっており、消費生活相談窓口を広く広報していく事が求められています。

3. 全ての市町村の消費者行政部門において、消費者行政についての専門性を持つ職員の配置を求めます。

今回のアンケート調査では消費生活相談員の増加が見られましたが、消費者行政専門の職員数にあまり変化はありません。相談業務・啓発業務の充実には相談員の増員だけでは進みません。消費者行政の重要性を理解し専門性を持つ職員を配置し、関係部署との連携を図る必要があります。

4. 全ての市町村において、消費生活相談窓口と福祉部門や税務部門等との連携を強化し、被害を受けた人のもとに出向いて問題を解決するより添った体制の整備を求めます。

高齢者・障がい者等の消費生活相談の中には、契約等の被害だけにとどまらない事例も少なくありません。地域包括支援センターとの連携を行い、出向いて相談を解決する体制が求められています。また、税金や社会保障費の未納などにより、問題が表面化することもあります。また、税金や社会保障費の未納などにより、問題が表面化することもあります。専門の相談員が支援を必要とする相談者のもとに出向いて解決する姿勢と行政内との連携を図る事が必要です。

5. 全ての市町村において、活力のある消費者団体の育成や市民講師の養成を行うとともに、地域の消費者団体と協働して県民の消費者力を高めるよう消費者教育・啓発事業の実施を求めます。

消費者問題に関心を持ち、自立した主体として、自ら「消費者力」をつける消費者の育成が必要です。このような消費者が増えることにより、効果的に家族や地域の見守り体制が進んでいくと思われれます。自治体が、地域の消費者・消費者関連専門家団体等と連携して、消費者団体の育成や市民講師の養成を行うとともに、地域の消費者団体と協働して消費者教育・啓発事業を進めてください。

6. 全ての市町村において、今後2年間（2011～2012・期間延長を含む）の地方消費者行政活性化基金と住民に光をそそぐ交付金の活用を進め、消費生活相談窓口の充実・消費者啓発の充実を求めます。

相談窓口を開設していない市町村に基金を活用しない傾向が見られます。消費者被害には市町村格差はありません。身近なところで速やかな相談が行われ、その相談が次の被害防止に繋がるためにも、全ての市町村で活性化基金と住民に光をそそぐ交付金を利用した消費者行政の充実を行うべきです。

7. 地方消費者行政活性化基金終了後の対策として、宮城県独自の予算措置を計画し、市町村が相談窓口を継続できるよう、県としての体制整備を求めます。

今回のアンケート結果でも、市町村からは地方消費者行政活性化基金終了後の対策について不安が出されています。宮城県は、市町村の声を聞き取り、市町村の消費者行政の縮小が行われないような対策を継続してください。また、国に対し、基金の継続を要望してください。

8. 宮城県消費生活センターにおいて、センターオブセンターズの機能の強化を求めます。

県内の相談事例の早期集約を図り被害情報を市町村にフィードバックする体制作り・県民に注意喚起する仕組み作り・宮城県消費生活条例を活用したADR機能（裁判外紛争解決手続き）をより発揮していくことが必要と考えます。宮城県は市町村が求めている情報の提供や困難事例の解決にむけて、センターオブセンターズとしてリーダーシップを発揮してください。

以上