

2009年(平成21年) 11月12日

京都府知事

山田啓二 殿

(ご担当 京都府府民生活部消費生活安全センター 調査・指導担当)

内閣総理大臣認定適格消費者団体

特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク

理事長 野々山 宏

「安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画」(中間案)に対する意見

第1 総論としての意見

- 1 消費者庁が創設され、地方消費者行政の充実が政府の方針となった現時点で、「安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画」(以下、「行動計画」と略称します)を、転換された消費者政策の現状に合致させ、府民の消費生活がより安心・安全なものとなるように改訂されることは歓迎するものです。
- 2 改訂にあたっては、従来の行動計画によって、どのような具体的政策を採ってきたか、その具体的な政策によって行動計画はどこまで達成できたのか、達成できないとすればどこに問題があったのか、今後具体的にその問題点をどのように改善していくのか、を具体的に検討して、そのうえで新規の取り組みを含めて、新しい行動計画を作成していく必要があります。
しかしながら、改訂された行動計画においては、従来の行動計画との関係が明確ではなく、これまでの政策の到達点と問題点が明らかではありません。たとえば、「くらしの安全・安心ネットワーク」「くらしの安心推進員」の各制度がどのような現状にあり、どこに課題があるか明確ではありません。そのため、充実、推進など抽象的な方向性が示されるだけで、具体的な政策が見えてきません。これでは行動計画としての機能を十分に果たすことができません。
- 3 行動計画と言いながら、いつまでにどのような課題を達成するのかが明確ではありません。達成課題を明確にして、達成年度の目途を明らかにすべきです。
- 4 消費者庁は、国の消費者行政に対する司令塔として位置づけられています。地方消費者行政においても、他の行政部門との関係で司令塔として機能を果たすような部署を位置づける必要があります。消費者行政の本部機能を持った部署です。そのような方向性、施策の視点が中間案には欠けています。

第2 個別の課題と施策への意見

- 1 (1) 市町村の消費生活相談窓口の開設とこれを府が支援することは重要です。

そのために、新規施策として、市町村の相談窓口の設置や相談体制の確立を促進することや、資格を有する人材を養成し行政職員への採用を支援すること、京都府の消費生活相談員が市町村に出向き、消費生活相談担当職員に対し実地に指導助言すること及び市町村職員を府消費生活安全センターで実務研修させることが明記されたことは多いに評価します。

(2) 一方で、「消費者ホットライン」の着信先について、一次的には市町村消費者センターとしても、体制が整わない市町村や接続先が混雑しているなど回線がふさがっていることなどの混乱が予想され、府の消費生活安全センターに着信する制度とすることなどの体制が整うまでの体制を検討の必要な部分もあり、「消費者ホットライン」を単に周知するだけでは充分に対応できない点があります。

(3) 活用が施策としてあげられている京都府消費生活審議会苦情・相談部会のあっせん・調停が、現状ではほとんど利用されていないことについての、分析と改善策が何ら示されておらず、行動計画としては不十分です。

(4) 消費生活に関する専門的知見と豊かな知識経験を持ち府民に信頼される消費生活相談員を確保するとともに、京都府の消費生活相談員の高度化・専門化を図る研修体制を整え、さらに、センター開設日時には常に担当相談員とコンタクトがとれることで府民の安心につながる配置を確保してもらいたいです。

2 (1) 各行政機関・団体との連携・連絡体制を整備し、消費者団体等とも連携・協力して消費者被害の防止を実現することは重要です。

そのために、既にスタートしている「消費者あんしんチーム」の拡充や訴訟支援、消費者庁との連携や消費者団体への支援を重点施策としていることは歓迎します。

(2) 一方で、京都府の内部の行政機関相互の連携や、他の行政部門との関係で地方消費者行政の司令塔として機能を果たすような、消費者行政の本部機能を持った部署の設置への方向性や展望について何ら示されていないことは問題です。

(3) 適格消費者団体への支援も相談情報の提供があげられているだけで不十分です。「提供等」となっており、その他の支援策も検討される余地は残されているようですが、適格消費者団体が果たしている、あるいは今後果たすことが期待されている役割の重要性から、地方消費者行政活性化基金を活用したその他の支援策の検討も施策として盛り込むべきです。

(4) 消費者団体との連携は、支援だけでなく、定期的な情報・意見交換や協同での消費者被害救済への取り組みなど協力していくことを前面に出していくべきです。

(5) 消費者団体との連携は、適格消費者団体だけでなく、府下で活動する消費者団体全体と行う方向性が必要です。

3 (1) 府民の安心・安全な消費生活を守るために地域、事業者、消費者団体と連携した取り組みをすることは重要です。

そのため、「くらしの安心・安全ネットワーク」「くらしの安心推進員」の両制度を活

用して「くらしの安心訪問活動」に取り組むことは、一人暮らしの高齢者の消費者被害が多いことや、京都市内以外の消費者被害の予防・救済のために歓迎します。この取り組みが、消費者被害における訪問医療の役割が果たせることを期待します。

(2) 一方で、「くらしの安心訪問活動」の基礎とされている「くらしの安心・安全ネットワーク」「くらしの安心推進員」の両制度がどのような現状にあつて、期待されている効果を上げているかの分析が全くされていません。この両制度が十分な機能を果たしていかなくては、その活用によって実施される「くらしの安心訪問活動」が期待される機能を果たすことはありません。とくに、この両制度の運営の事務局体制や被害を発見したときの対応方法などが整備されていることが不可欠であるが全く明らかではありません。「くらしの安心・安全ネットワーク」「くらしの安心推進員」の両制度の現状と課題を行動計画に明確にしなくては、具体性ある計画とは到底言えません。

4 (1) 権利者として自立した消費者を育成することは重要です。

そのために、啓発活動のほか、とりわけ学校教育に消費者教育を取り込む方向性を示したことは多いに評価できます。これをどう実現するかが重要です。

(2) 一方で、実際に消費行動を行っている市民に対する取り組みについてはほとんど触れられていません。社会人の消費者としての自立は、いくつかの段階があると考えられます。たとえば、①商品購入にあたりその必要性や経済力を考慮する段階、②商品購入が環境や経済にどのような影響を与えるかを考える段階、③商品購入にあたって、環境への影響や製品の製造過程、事業者の対消費者行動を考慮する段階、④自己または他者の被害救済の行動を起こす段階、⑤広く積極的に消費者問題に関わっていく段階、などがあります。これらの各段階に応じてきめの細かい自立支援施策が必要ですが、これへの方向性がないのは問題です。

以上