

| | |
|--------------|--|
| (フリガナ) 氏名 | (トクテイヒエイリカツドウホウジン キョウトショウヒシヤケイヤクネットワーク) 特定非営利活動法人 京都消費者契約ネットワーク |
|--------------|--|

● 意見 1 内閣府令に関する消費者相談等の民間委託に関する際の基準について
(施行規則第 7 条、地方消費者行政ガイドライン)

消費生活相談等の事務を委託する際の基準として、特定非営利活動法人又は一般社団法人若しくは一般財団法人(公益社団法人及び公益財団法人を含む)を限定列挙にすべきであり、「その他当該地方公共団体の長が適当と認めた者」は削除すべきである。

(理由)

消費生活センターは、助言、あっせんにおいてはもちろん、消費生活センターが行う事業者指導や行政処分は、消費生活相談の苦情処理過程で得られた被害情報に依拠しており、その中立性、公平性の確保が特に必要である。株式会社など民間の営利活動を行う企業、特に直接消費者と取引を行う企業であれば、自社や競合企業に対する相談の可能性があり公平、中立の立場で相談処理が行えないおそれがある。そもそも営利企業はその存立目的が利益獲得にあるために適切に消費者の権利擁護の観点からの業務遂行がなされないおそれがある。さらに、消費生活相談の苦情内容は国民生活センターの PIO—NET に入力されることになるが、自社に不利な苦情内容を PIO—NET に正確に入力しないおそれもある。被害情報は当該苦情を受け付けた消費生活センターだけではなく、国民生活センターの PIO—NET にも蓄積され、その膨大な情報も自在に検索することができる。これらの情報が営利活動に何らかの形で活用されるおそれもある。このように、消費生活センターの中立性、公平性の確保の観点から問題がある民間の営利企業を容易に選択できる、「その他当該地方公共団体の長が適当と認めた者」との包括的な基準は削除し、非営利の団体の限定列挙とすべきである。

● 意見 2 内閣府令に関する消費者相談等の民間委託に関する際の基準について
(施行規則第 7 条、地方消費者行政ガイドライン)

民間委託により期待される効果として、委託契約は原則として 1 年単位であり、競争性が確保され、結果として効率的な事務の実施が可能となるとしているが、期待される効果ではなく、民間委託により生ずる弊害である。期待される効果として記載することを削除すべきである。

(理由)

消費生活センターの重要な業務として「あっせん」があり、あっせんは、被害救済や事案の解明にとってきわめて重要である。事務の効率化を推し進めることは、手間と時間がかかるあっせん件数を抑え、苦情相談を全て助言や情報提供で終わらせるようなことになるおそれがある。そうなれば、あっせんすべき事案を見落とすことになり、法律違反はないか、処理を適切におこなっているかなど把握することは困難となってしまう。

さらに、1年単位の委託契約となることは、毎年委託主体が変わる可能性があると言うことで、長期的な視点による相談業務ができないし、現在でも不安定な消費生活相談員の雇用が二重に不安定になることに直結する問題である。

● 意見3 消費生活センターに関する条例の制定に当たっての参酌すべき基準について
(施行規則第8条、地方消費者行政ガイドライン)

消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることを十分に配慮し、任期ごとに客観的な能力実証を行った結果として、同一の者を再度任用することは排除されないことその他の消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずることとしたことは当然であり、むしろ、期限の定めのない雇用とすべきである。

(理由)

消費生活専門相談員は、非常に専門性が高いとともに経験に裏打ちされたスキルが必要であることから、そもそも任用の回数や年数を設けることは、質の高い消費生活相談を行えなくなることから、制限を設けるべきではなく、むしろ、相談員が安心して業務を行えるためには地位の安定のための期限の定めのない雇用とすべきである。

以上