

平成 2 8 年 1 月 8 日

要請書

(消費生活センターに関する条例の策定について)

仙台弁護士会

会長 岩 渕 健 彦

第 1 要請の趣旨

消費者安全法の改正により義務付けられた、消費生活センターの組織及び運営に関する事項等を定める条例に、以下の内容を盛り込むことを求めます。

記

- 1 消費生活相談員の再任用が妨げられないこと及び消費生活相談員の専門性に配慮した処遇の確保等に関する規定が設けられること
- 2 行政職員の研修機会の確保についても明記すること
- 3 消費生活センターの事務の内容として以下の事項が盛り込まれること
 - ① 消費生活相談（これには「あっせん」を含む旨明記すること）を担当すること
 - ② 消費者安全確保地域協議会、消費生活協力団体及び消費生活協力員に関する事務
 - ③ 他の行政機関、消費者団体・個人との連携

第 2 要請の理由

- 1 当会は、これまでも宮城県内の消費者行政の充実・強化、消費生活センターの相談体制の充実について意見を述べてきました。

平成 2 6 年の消費者安全法改正により、都道府県等による消費生活センターに関する条例の制定が法定されるとともに（改正法第 1 0 条の 2 第 1 項）、

同条例を定めるにあたって参酌すべき基準が定められました（同条第2項、改正消費者安全法施行規則第8条）。

そこで、消費生活相談体制の強化・充実のために、改正法の趣旨に沿った消費生活センターに関する条例の策定が行われるよう要請するものです。

2 要請の趣旨1（消費生活相談員の再任用が妨げられないこと及び消費生活相談員の専門性に配慮した処遇の確保等に関する規定が設けられること）について

消費生活相談等の業務の専門性・特殊性に鑑みれば、その担い手である消費生活相談員の知識、経験の蓄積が重要ですが、消費生活相談員の多くは、数年の任期によりいわゆる「雇止め」となり、極めて不安定な状況に置かれているのが実情です。宮城県消費生活センターの相談員も非常勤職員であり、雇用期間は1年とされ、更新は最長10年までという運用がされてきました（平成25年時点で確認）。当会は、これまでも、消費生活相談員の雇止めを安易に行うことなく、安定的雇用の確保に努めるために、条例等の変更を含む抜本的対処を行うことを要請してきました（平成25年6月14日付消費生活相談員の安定的雇用を求める要請書）。

このような消費生活相談員の「雇止め」の根拠として、総務省の平成21年4月24日付通知（一般の非常勤職員の任用に関して、任期を限った任用を繰り返すことで事実上任期の定めのない常勤職員と同様の勤務形態を適用させることは避けるべきであるとしたもの）が挙げられることもありましたが、平成26年7月4日付通知においては、任用の回数や年数が一定数に達していることのみを捉えて一律に雇止めとすることは避けるべきとの見解を明らかにし、前記平成21年4月24日付通知を修正しています。

また、内閣府特命担当大臣のメッセージ及び消費者庁長官通知においては、消費生活相談は消費者問題に関する専門的な知識と実務経験の積み重ねによって得られる事業者との交渉力などの技能が必要であり、専門性の向上への配慮や職務の実態に見合った任用と処遇が求められ、いわゆる雇止めは解消されるべきことが、これまでも繰り返し示されています（平成24年7月平成26年6月24日付大臣メッセージ「いわゆる『雇止め』の解消を含む消費生活相談員の処遇改善について」等）。

更に、今回の法改正により、消費生活相談員の職が法律で明確に位置づけられ（改正法第10条第1項第1号）、消費生活相談員が消費生活相談に関する専門職であることが明らかにされました。また、改正消費者安全法施行規則第8条4号において、「消費生活センターは、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に十分配慮し、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」が明記され、「雇止め」の見直しが規則上も示されました（「改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドライン」平成27年3月消費者庁）。

そもそも、消費生活相談員が、消費者に対して適切かつ迅速な消費生活相談等の対応を行い、かつ消費者教育等を推進していくためには、関係法令や制度を含めた消費者問題に関する専門的な知識と、ヒアリング力、コミュニケーション力、交渉力と技術が必要であり、こうした知識及び技術は、消費生活相談員が消費生活の現場において消費者や事業者と向き合う中で、経験の積み重ねにより得られるものです。「雇止め」がこうした専門的知識・技術を求められる消費生活相談員の職の特性に反することは明らかです。

したがって、今回の法改正の趣旨を踏まえ、改めて消費生活相談員の職務と能力に見合った適切な処遇が講じられることを求めるとともに、再度の任用が排除されないことを消費生活センターに関する条例においても明記することを求めるものです。

3 要請の趣旨2（行政職員の研修機会の確保についても明記すること）について

これまで消費生活相談員の研修の充実については取組みがなされてきましたが、それに比較すると行政職員の研修は十分なものとはなっていませんでした。

改正施行規則8条5号においては、消費者問題の専門性に鑑み、行政職員に対する研修の機会の確保についても定められており、この点を消費生活センターに関する条例にも明記することを求めるものです。

4 要請の趣旨3について

- (1) 要請の趣旨3「①消費生活相談（これには「あっせん」を含む旨明記すること）を担当すること」について

これまでも貴県ではみずから宮城県消費生活センターにおいて相談、助言、あっせんを行っていますが、従前の宮城県消費生活条例にはその旨が明記されておられませんでした。そこで、今回策定される消費生活センターに関する条例においては、この点を明確に定めることを求めるものです。

- (2) 要請の趣旨3「②消費者安全確保地域協議会、消費生活協力団体及び消費生活協力員に関する事務」を盛り込むことについて

当会は、これまでも消費者被害防止のためのネットワーク作りやその担い手育成の重要性について意見を述べてきました（平成26年6月12日付要請書等）。改正法第11条の3に新たに定められた消費者安全確保のための組織である消費者安全確保地域協議会は、このような消費者被害防止等のためにも重要であることから、同協議会の組織及び運営に関する事務について消費生活センターが行うことを条例において定めることを求めるものです。

また、貴県においては、消費生活サポーター制度の新設が既に予定されているところ、改正法第11条の7の消費生活協力団体又は消費生活協力員は、消費生活サポーターと同趣旨のものであると考えられます。そこで、消費生活センターに関する条例においても、消費生活サポーターの消費生活協力団体等としての位置づけも明確にするとともに、その研修及び育成に関する事務を行うことを定めることを求めるものです。

- (3) 要請の趣旨3「③他の行政機関、消費者団体・個人との連携」について

消費生活相談等の事務を適切に実施するためには、他の行政機関や福祉部門、教育部門、消費者団体、個人との連携が不可欠であることから、これを確認的に条例にも定めることを求めるものです。

- 5 以上の点は、いずれも改正法、改正規則等の内容のうち特に重要と考えられる点を取り上げたものであり、ぜひ消費生活センターに関する条例の策定にあたり条文化していただきたく要請するものです。

改正規則において定められた消費生活センターの設置基準は、参酌基準として拘束力はないとしても、国の役割を果たすために地方公共団体に対して

参酌すべきものとして示されたものであり、その趣旨を十分に参照して条例化することが必要とされています。

なお、日本弁護士連合会においてこれらの内容を盛り込んだ参考条例案を作成しておりますので、参考としていただきたく、添付致します。

以上

添付資料

- 1 日本弁護士連合会作成の参考消費生活センター条例（案）

参考消費生活センター条例（案）^{*2}

第1条 消費者の利益の擁護及び増進を図り、もって県民の消費生活の安定及び向上に資するため、〇〇県消費生活センター（以下「消費生活センター」という。）を設置する。

第2条 消費生活センターの位置は〇〇〇〇とする。^{*3}

第3条 消費生活センターは、次の各号に定める事務を行う。

- (1) 消費生活相談（消費者安全法第8条第1項各号（市町村の場合は、第8条第2項各号）の規定に基づき都道府県（又は市町村）が実施する事業者に対する消費者からの苦情に係る相談及びあつせんをいう。以下、同じ。）^{*4}
- (2) 消費生活に係る情報及び消費生活の安全確保のための情報の収集及び提供並びに啓発に関する事務^{*5}
- (3) 消費者教育に関する事務
- (4) 商品テストに関する事務
- (5) 消費者安全法第11条の3による地域安全確保協議会の組織及び運営、並びに同法第11条の7による消費生活協力団体及び消費生活協力員の研修の実施及び育成に関する事務
- (6) 消費生活相談の実施により得られた情報の関係機関への提供に関する事務^{*6}
- (7) 前各号の事務の実施において、他の行政機関並びに消費者の権利擁護に取り組む団体及び個人との連携を図ること
- (8) 市町村に対する助言、協力、情報の提供その他の援助及び市町村の広域連携の調整の事務^{*7}
- (9) その他、知事が指定する事務^{*8}

第4条 消費生活センターは、日曜日及び国民の祝日以外の日において、午前9時から午後5時までの間、前条の事務を行う。^{*9}

*2 安全法第10条の2が、消費生活センターについて条例を定めること及び参酌基準を規定している。

*3 施行規則第8条第1号イ

*4 安全法第10条の3第2項参照

*5 安全法第8条第1項第2号ニ

*6 安全法第11条の2参照

*7 安全法第8条第1項第1号、同条第3項

*8 事業者の違反行為に対する調査及び行政処分並びに事業者に対する指導が本課の事務ではなく消費生活センターの事務とされているときは、これらについても列挙することになる。

*9 施行規則第8条第1号ロ

第5条 消費生活センターには、消費生活センターの事務を掌理する消費生活センター長及び消費生活センターの事務を行うために必要な職員を置く。^{*10}

第6条 消費生活センターには、消費者安全法第10条の3第1項に規定する消費生活相談員資格試験（以下単に「試験」という。）に合格した者（不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成26年法律第71号。以下「景表法等改正等法」という。）附則第3条の規定により合格した者とみなされた者を含む。）を消費生活相談員として置く。^{*11}

2 ○○県知事は、前項の消費生活相談員資格を有し、消費生活相談員としての実務経験を有する者のなかから、市町村の消費生活相談業務に対して助言、協力、情報の提供その他の援助を行う指定消費生活相談員を指定する。^{*12}

第7条 消費生活センターは、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に十分配慮し、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ものとし、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じなければならない。^{*13*14}

第8条 消費生活センターは、当該消費生活センターにおいて消費者安全法第8条第1項各号（市町村の場合は第2項各号）に掲げる事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保する。^{*15}

第9条 消費生活センターは、消費者安全法第8条第1項各号又は第2項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講ずる。^{*16}

*10 施行規則第8条第2号

*11 施行規則第8条第3号

*12 安全法第10条の4

*13 施行規則第8条第4号

*14 日弁連2015年2月7日意見書

「施行規則8条4号における『客観的な能力実証』は、恣意性が排除された客観的・合理的な実証を每期同じ基準・方法で行うこと、更新予定者の能力実証はそれまでの業務実績の評価を基本として行うべきこと、その基準は任用当初に当該消費生活相談員に明示するほか、本人の要望に応じて能力実証の結果を開示することを内閣府令に明記するべきである。」

*15 施行規則第8条第5号

*16 施行規則第8条第6号