

日本消費経済新聞
東北大学公共政策大学院プロジェクトB
共同

消費者行政についての アンケート 集計結果報告

(実施期間：2010年10月11日～31日)

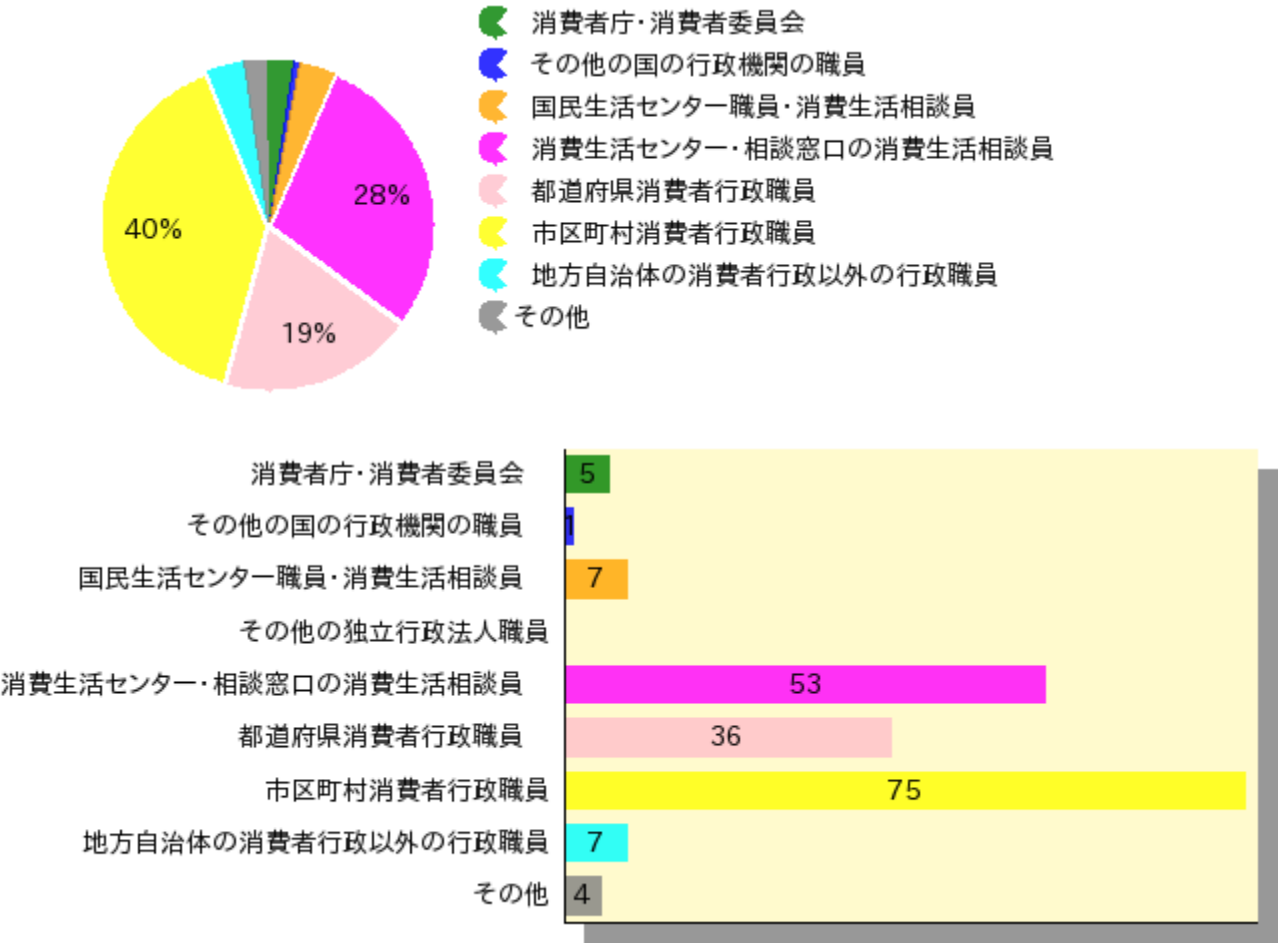
〈対象〉 行政関係者

回答総数：188名



東北大学公共政策大学院

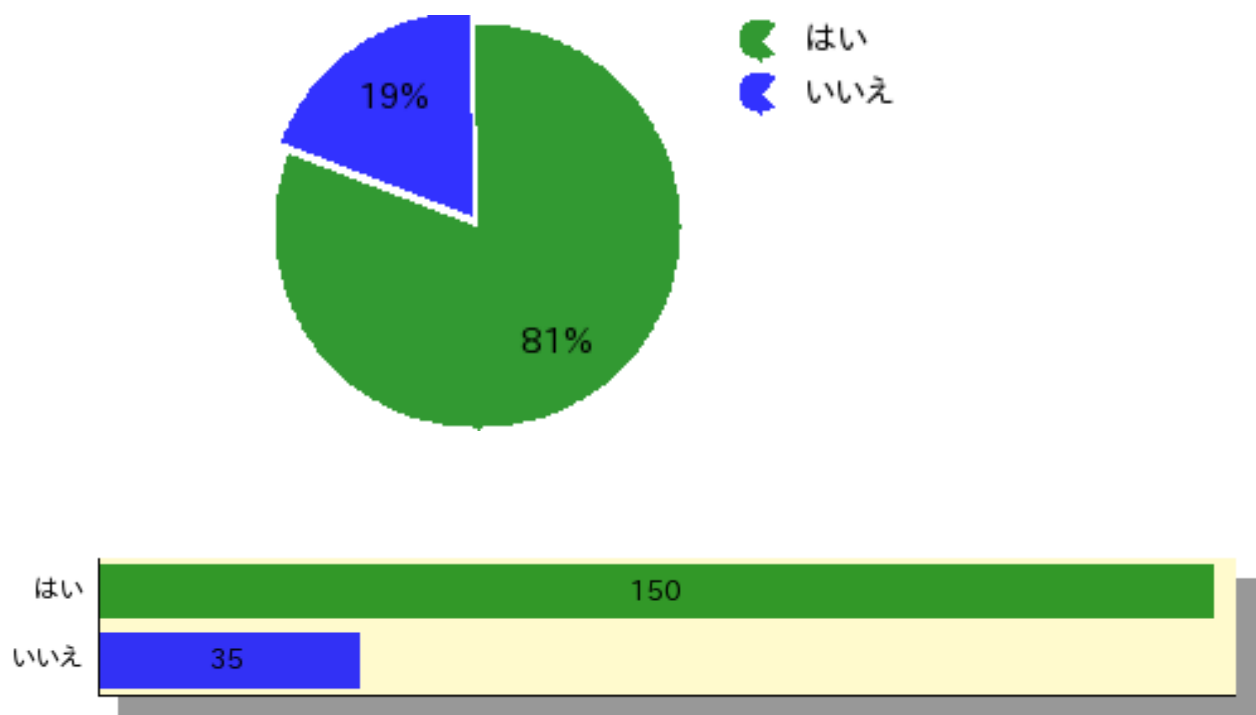
1.所属はどちらですか。



その他回答

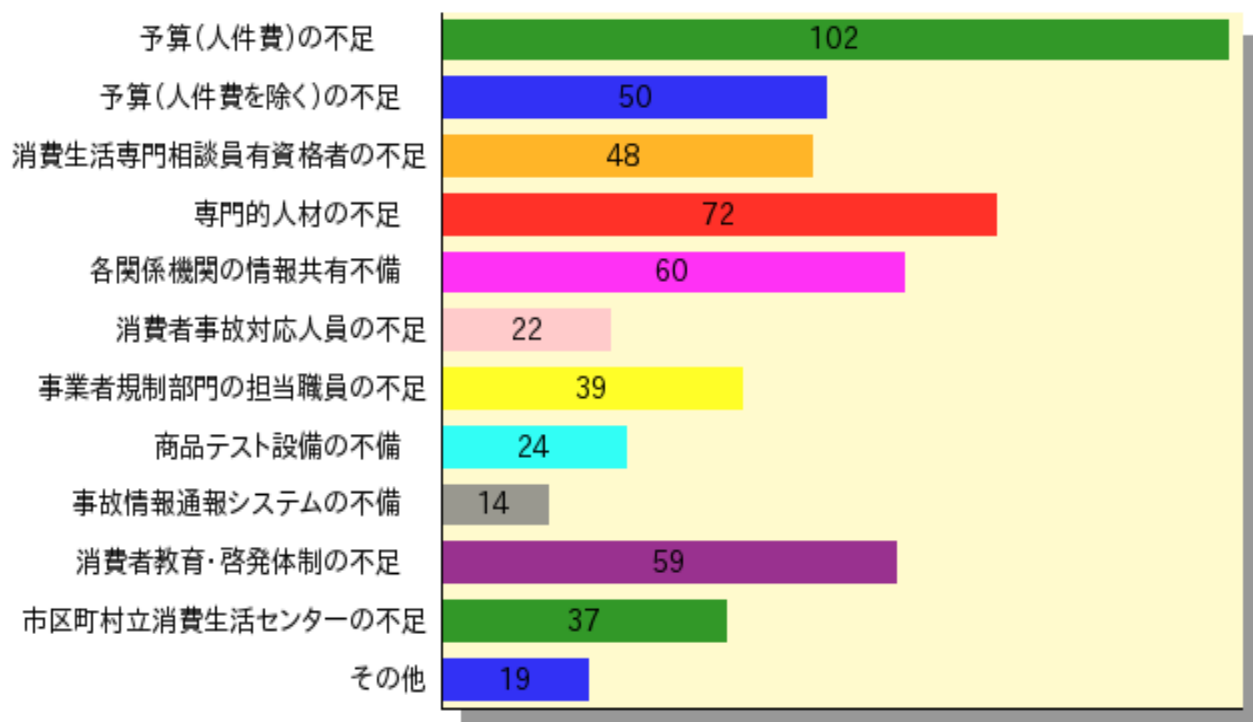
市消費者行政職員が資格を取得し相談員を兼務
消費生活センター相談窓口アルバイト受付職員
特定非営利活動法人青森県消費者協会
消費者団体にも所属
元都道府県の消費者行政職員

2.あなたの所属する機関、地域で消費者行政を行う上で、支障を感じることはありますか。



【2で「はい」と回答された方のみ】

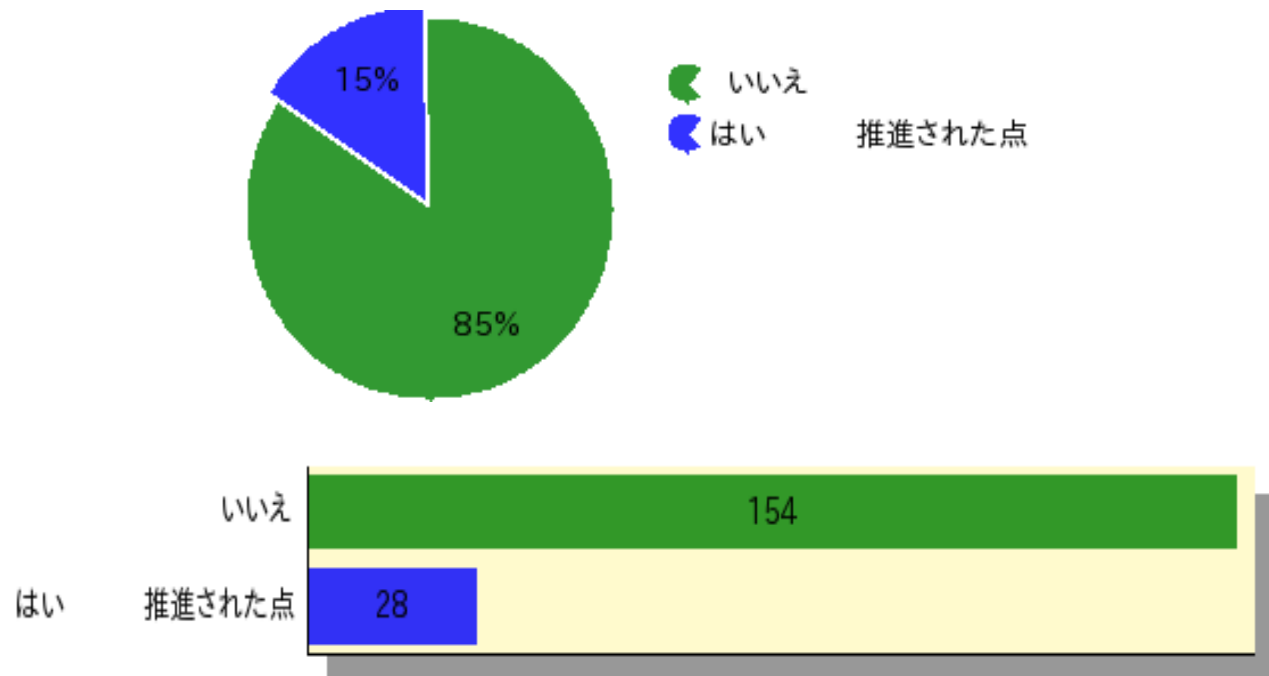
3.その理由はどのような政策の不足・不備だと思いますか。(複数回答可)



その他回答

専門家（弁護士、福祉、警察等）との連携不足
担当職員不足
自治体の消費者行政に対する理解不足
相談員の待遇と任用のあり方
担当職員の数年おきの人事異動
行政職員の認識の不足
行政の協力不足
悪質な業者に対する規制法の作成
相談組織体制の不備
事業者規制に伴う権限の問題
消費生活センターの立地
相談員の不安定な身分
小さな市なので、ほとんどの市民が顔見知りの状態であるため、かえって相談しにくい、ということがあるようです。
行政職員の無関心さ
人員削減による実務を行う職員の不足
相談を受ける設備、体制不備
行政職員の消費者行政への意識の低さ
庁内の認知度不足
正職員の意識が低い
国（経済企画庁、内閣府、消費者庁）の無策。他の省庁と比べると、保護責任者遺棄罪もの。商品テスト設備は国なら国セン・niteに予算がばんばん付くのだから、国に一元化。

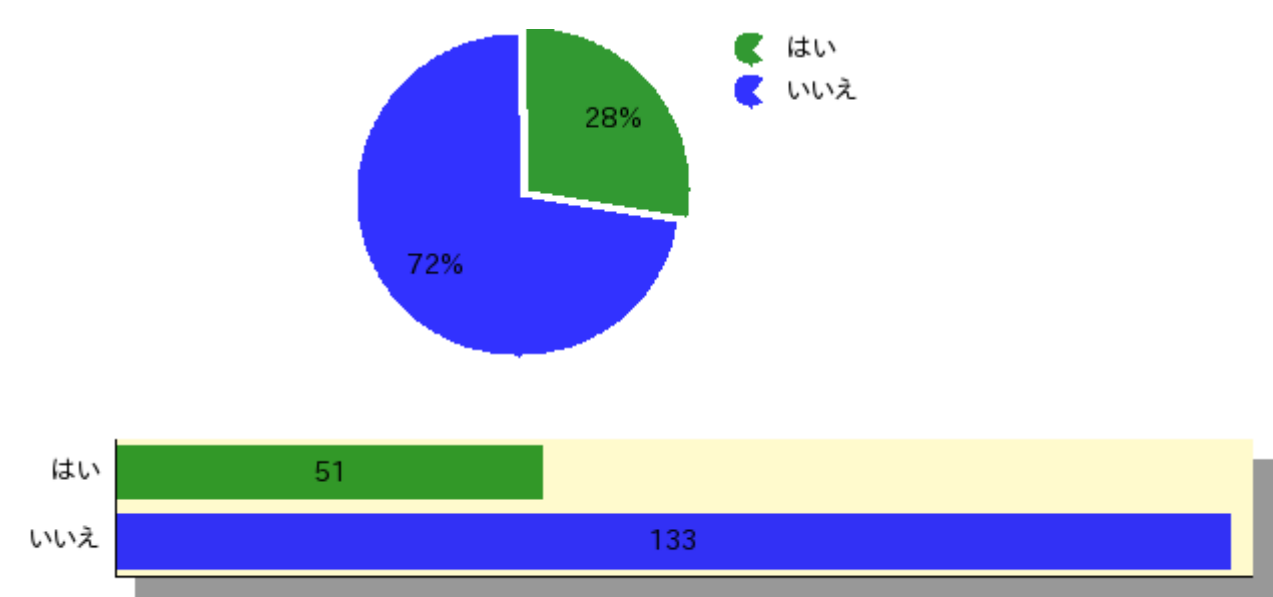
4.消費者庁の創設以降、地方自治体の独自財源による消費者行政は推進されたと思いますか。
(地方消費者行政活性化基金による拡充分を除く)



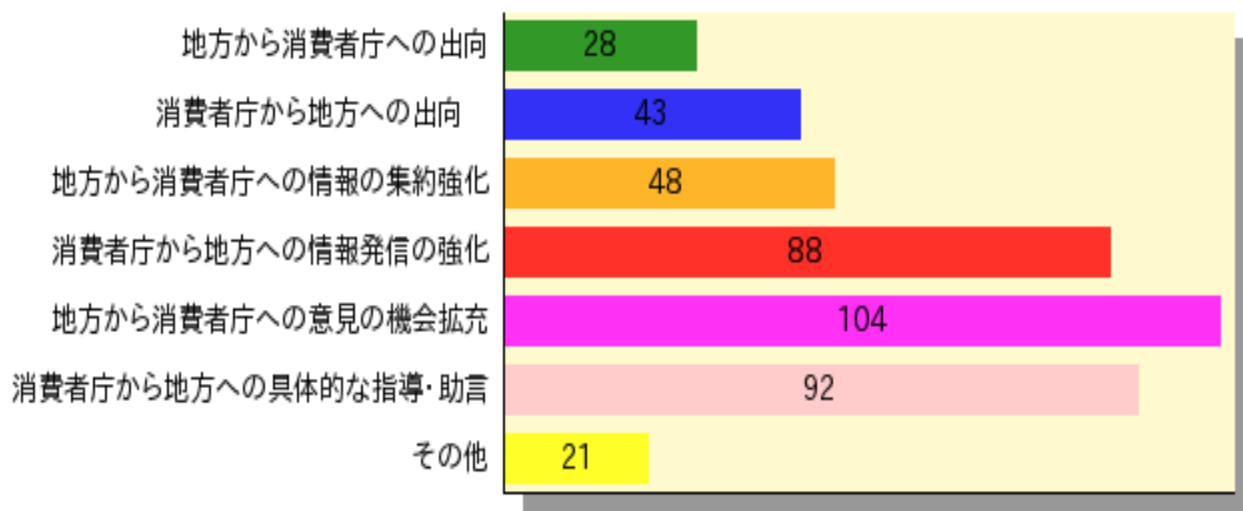
推進された点

専門員の増員
相談日の増加
担当職員の増員に伴う人件費増
相談員の増員
広報、研修
スキルアップのための研修に参加できる回数が増えた
情報共有
相談業務委託料の増額
相談事業及び啓発事業の2つを大きな柱とした事業の推進は、従前通り継続している。
専門相談員の増員
相談員の処遇改善
消費者庁の情報提供等により、マスコミで消費者トラブルについて扱うことが増加したように感じる。
多重債務コーディネーター2人増員
センター設置
多重債務専門相談窓口の新設、消費生活センター機能環境の改善
基金創設をきっかけに相談員の整備が行われたが一部一般財源による措置も行われた。
行政機関の長の消費者行政に対する認識向上で独自財源分の底上げができた。
消費生活センターの法的なよりどころができたこと。(消費者安全法)
啓発活動や相談会の開催が出来たこと、行政職員の研修の機会が増えたこと。
相談日数の拡充
相談員養成事業や研修の充実
相談員配置
条例・審議会・救済委員会
啓発資料作成
センター設置
設備・機材等ハード面
消費者行政推進本部の設置等
安全安心重視の認識向上

5.消費者庁は地方と顔の見える関係を築くとしていますが、消費者庁との連携は深まったと感じますか。



6.消費者庁との連携を深めるために何が必要と考えますか。 (複数回答可)



その他回答

消費者庁の充実(所管法令の問合せもできない。センターにいても事故情報の発信しかほとんど目にすることがない)

消費者庁の体制の強化

全国担当課長会議資料のホームページ公開

中央と地方の役割分担の明確化

日常的な情報交換

消費者庁の地方機関の設置、地方での研修

もう少し落ち着いてされると、よろしいのではないのでしょうか。

消費者安全法の具体的解釈の提示(運用マニュアル等)

消費者行政担当職員の意識・意欲の向上

地方に対する強い指導力

消費者庁自身の機能強化が先決。発足1年でもあり、多くを期待していない。

消費者庁職員が消費生活相談など、地方の実態をよく把握し、国の役割と地方の役割について、地方との話し合いの中ではっきりさせること。

省庁間の調整機能の強化及び集約した情報の効果的活用

消費者庁による市民目線の理念

行政職員の意識改革と教育

消費者庁のビジョンが見えない

地方といっても、県とは連携が取れているのかもしれないが、市として消費者庁とやり取りをしているわけではないので、あまり実感はない。

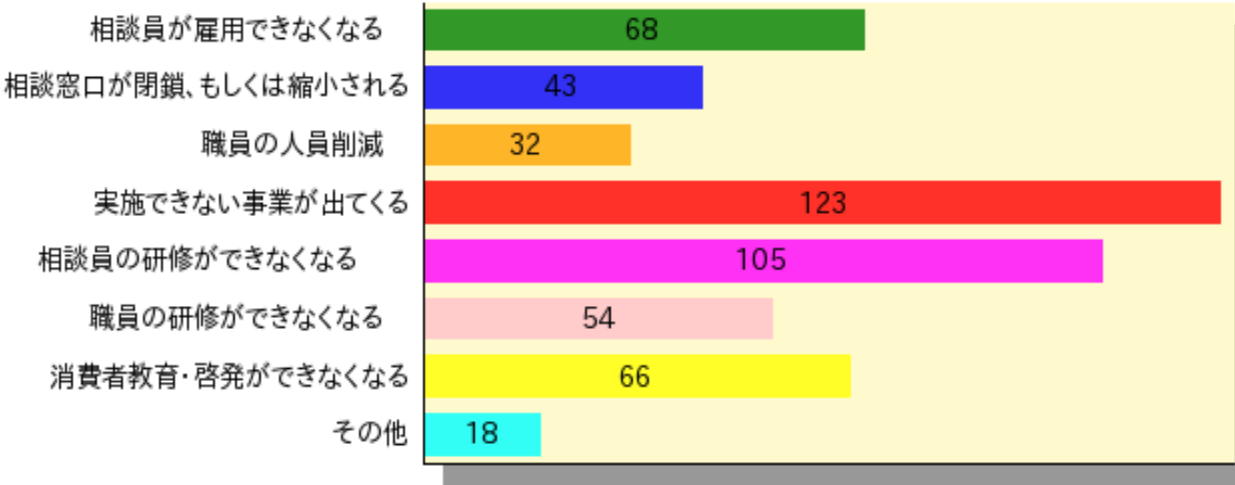
消費者庁の他省庁への指導強化

消費者庁の組織の強化

消費者庁の体制充実

消費者庁職員が、自治体に出向し、実際に予算折衝をしてみれば疲弊の原因を痛感だろう。

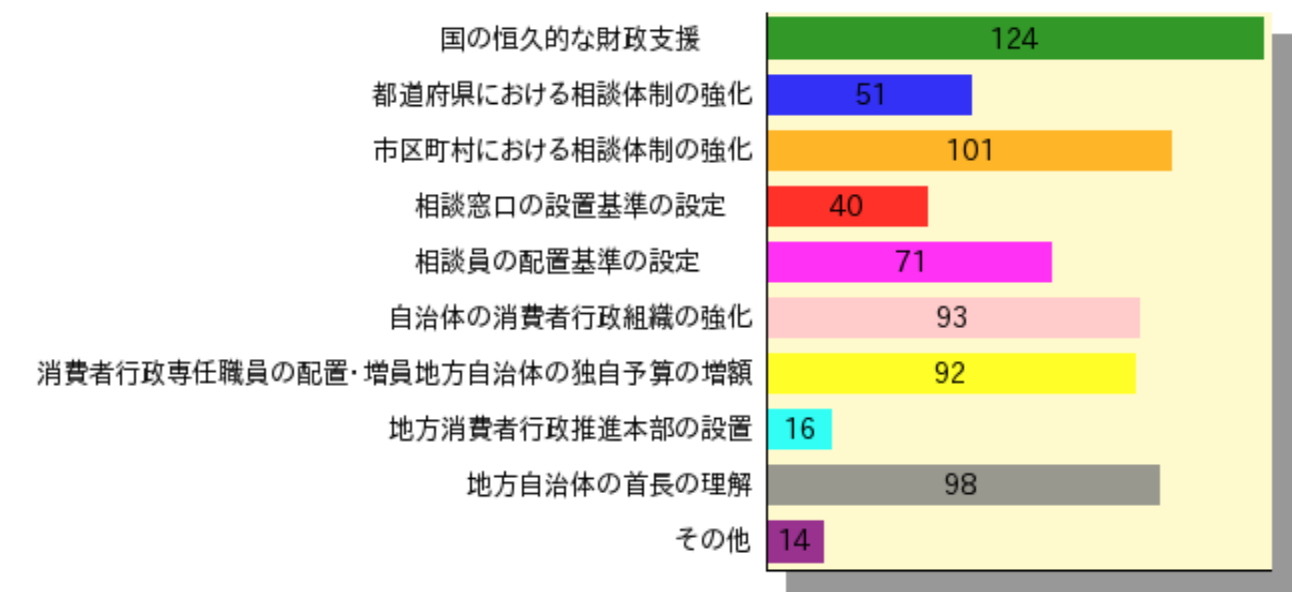
7.地方消費者行政活性化基金の終了後、どのようなことが懸念されますか。(複数回答可)



その他回答

- 基金が終了することを理由に、相談員の待遇改善や継続的な事業を行わない。
- 市町の格差の拡大
- 研修や啓発が縮小される
- 相談員の研修が少なくなる
- 消費関連予算は基金造成の前の水準よりも減額する。
- 不都合なし
- 専門性を磨けなくなる
- 自治体の財政状況が厳しい中、基金終了後、事業内容に関わらず、拡充のための自主財源確保は困難である。
- 民間委託の実施
- 相談員の処遇改善が進まなくなる
- 予算縮小の結果として、消費被害者を救済する手立てを失う。
- 国・地方とも財政状況は厳しく、先行きも不透明。基金事業に、そのまま独自財源を充てることは考えにくい状況である。
- 相談員のレベル低下
- 研修回数の減少
- 活性化基金が反映されていない
- 予算が確保できなくなる
- 弁護士相談がなくなる、書籍購入の縮小
- これまで実施していた事業を基金で充当したことから、終了後の財源確保が大きな課題。
- 相談員1名補強以外に活性化基金の利用をしていないので相談員減少以外に変わりはない。
- 今の基金は研修以外に役に立たないから、終了しても弊害は少ない。

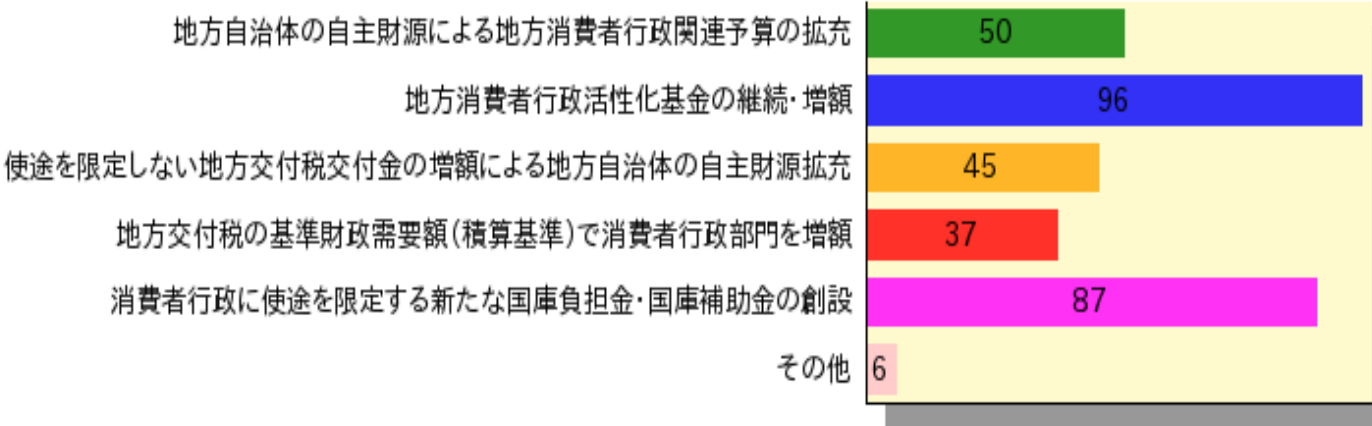
8.今後、地方消費者行政を推進するには何が必要と考えますか。
(複数回答可)



その他回答

貴ワークショップが提案している連合体による地方消費者行政を推進する国の方針設定
国民全体の消費者問題への課題意識，消費者行政への必要性の認識
多重債務などを解消する為にはやはり就労支援が必要
相談員の待遇基準の設定
都道府県と市町村の役割分担の明確化と連携
啓発・脱法悪徳業者に対する規制法の作成・摘発や指導
事業者指導等の地方行政への権限委譲拡大
周知・広報体制の強化
能力のある職員の配置、相談員の職務の物差し、基準・その評価、優秀な相談員の異動のない職員化
相談員の待遇基準の設定(国は今年中までにはと言ってはいるが・・・)
消費者行政の地位の向上
専門的知識を有する相談員の育成と支援(労働環境等)
庁内での消費者行政への関心の高まり
地方消費者行政推進本部は「名ばかり本部」(有名無実)になっており、気休めにもならない

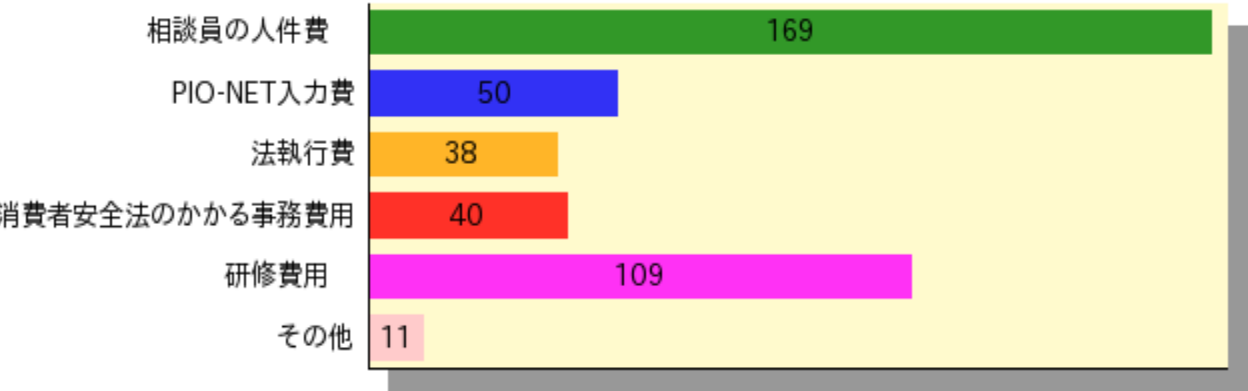
9.国は一括交付金の方針を示していますが、地方消費者行政の予算を拡充するためには、どのような財源確保手段が望ましいと考えますか。(複数回答可)



その他回答

地方自治体の首長、担当者への指導・助言を徹底し、自主的な財源確保方針策定
他にもっと必要なことがあるのでは？
地方消費者行政活性化基金を各自治体の実情に合わせて、消費者行政において使えるようにすること。
消費者行政強化の法的裏付
わからない
基金を受け皿にするのは賛成。ただし「恒久的」「使途の制限なし」「ナショナルミニマム(設置基準)達成」を国が支えるように、全面的に組み替えるべき

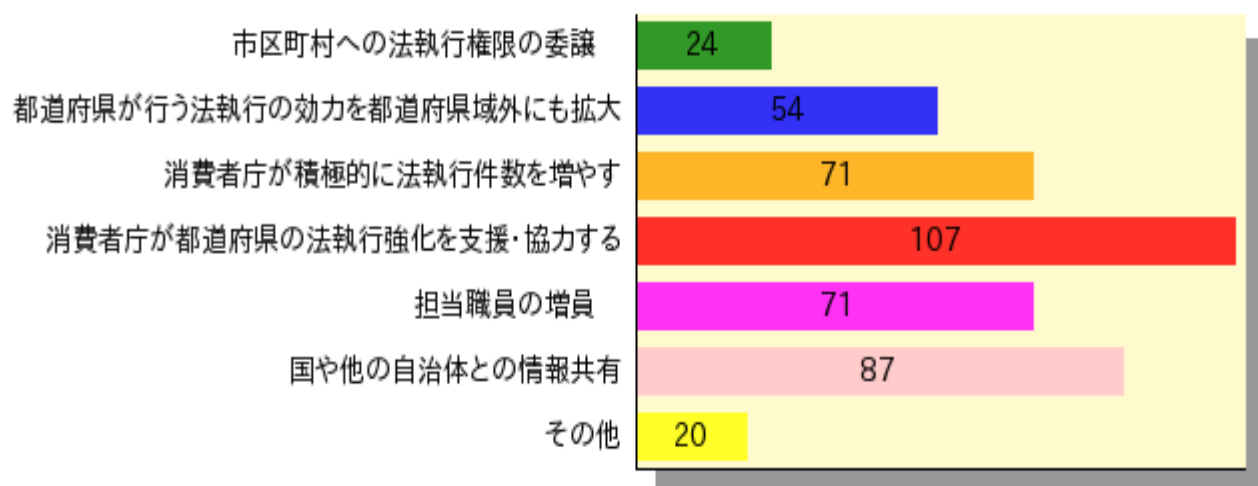
10.国が恒久的な財源措置を講じる場合、どのような分野に充てることが望ましいと思われますか。(複数回答可)



その他回答

啓発事業費
消費者教育
消費者教育・啓発
県消費生活センターの強化
消費者行政全体
消費者啓発費用
消費者教育に係る費用
消費者行政全体
消費者教育・啓発にかかる費用
広報・啓発費
特に用途を絞らず，事務費は除き，地方の実情にあわせて消費者行政について使えるようにすること。
住民周知広報に係る費用
国は出先機関を持たずに自治体をただで使っているが、そのただ乗り部分は国が負担すべき

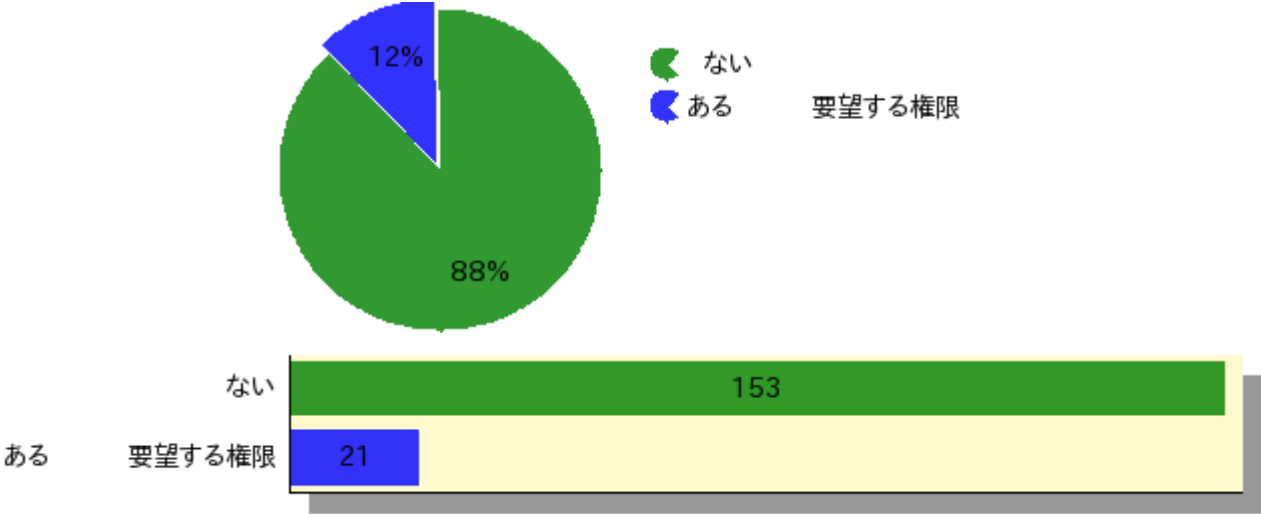
11.特定商取引法等の執行をより効果的にするためには何が 必要と考えますか。(複数回答可)



その他回答

他方と連携、職員の交流等による法執行の一本化を国の財源で行なう
連鎖処分制度の創設
警察との連携強化、法の整備(抜け道をなくすこと)がもっとも望まれるのでは
独立権限を有する調査機関及び判断機関の設立
経済産業局が積極的に法執行件数を増やす。なお、市に移譲すると、都道府県が処分しているのに市が処分しなかった場合(足並みがそろわない場合)に処分の効果が薄れる。
特になし
自治体の処分効果を全国に適用するための法改正
市町村を超えて悪徳事業者に対しての法と権限の強い国の専門部門及び職員を増加し、被害者や市町村から直接情報提供窓口を設定して対処し、適用する法を作るようにしたら良いのでは？市町村では悪徳事業者と近すぎて危ないと思います。
職員の専門性の強化、消費生活センター等に対する法的専門家の支援(顧問契約)等の必要性。
地方がパイオネットで情報を国に上げ、国は専門家集団を設置して、迅速に対応する。必要に応じて相談者情報などを地方に求める。(商行為は県域を越えていることが多い。)
消費者教育を学校教育から始めること。事業者向け周知の充実
相談を受ける相談員の能力向上
特商法適用範囲の拡充
情報共有による国・自治体の調査の重複回避
専門職員の養成
強力な権限を有する専門の捜査官制度の創設
全国規模の業者に対する国の指導の強化
都道府県の権限を国に返上したほうがうまくいく
警察の協力
専門的知見を有する人材の雇用

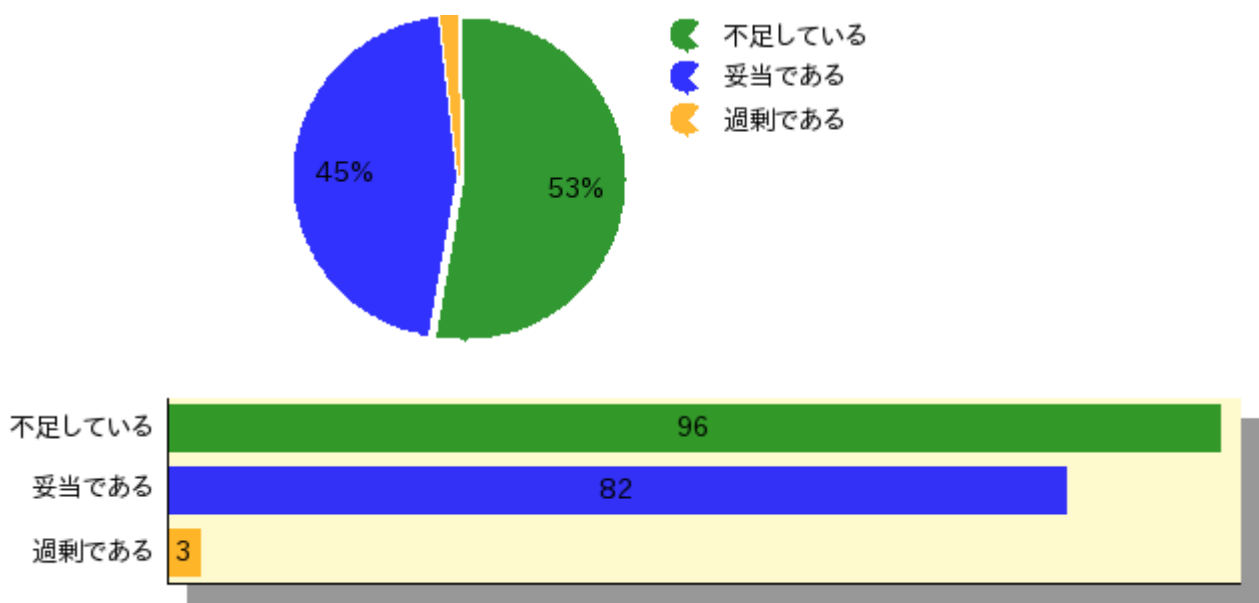
12.国は地方自治体への権限移譲を進める方針を示していますが、委譲を求めたい権限がありますか。
(例：都道府県への景品表示法の行政処分権限等)



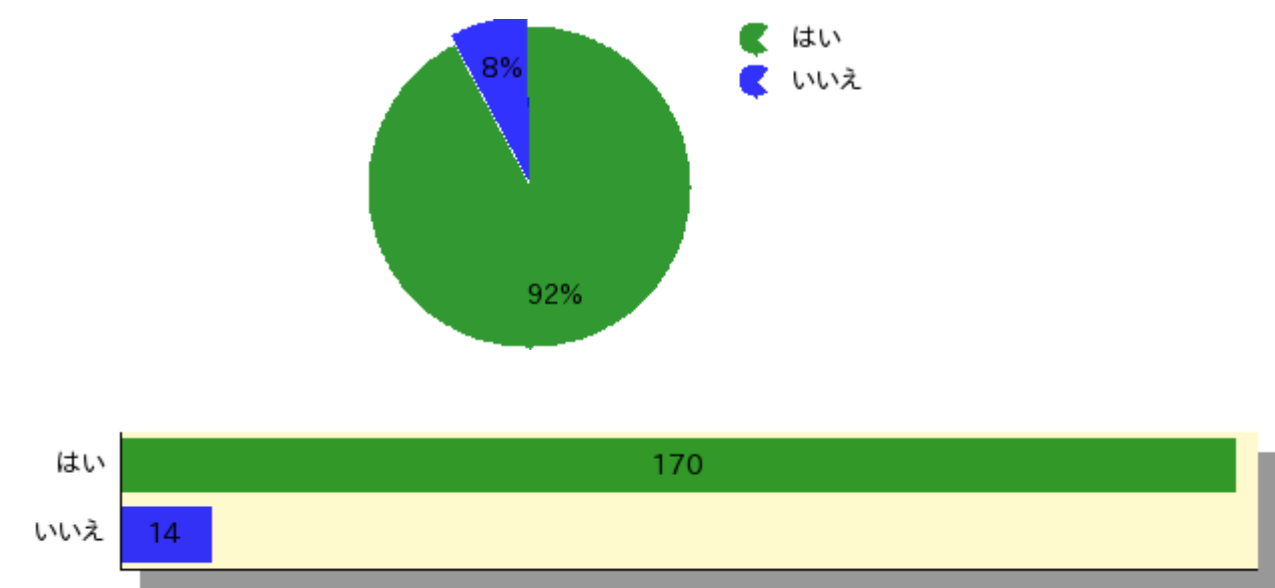
「要望する権限」の具体例

行政処分
景品表示法の行政処分権限
まさに、都道府県の景品表示法による
景表法の行政処分権限
電子メール広告未承諾
悪質業者の行政処分権限
景品表示法の行政処分権限
他都道府県への行政処分権限等
特定商取引法
都道府県への景表法の処分権限
消費者安全法等の事業者指導に関する市町村への権限の拡大
全てに言えることだが、用途を限定しない地方自治体の自主財源拡充が第一
景品表示法の行政処分
事業者に対する調査の強制執行
都道府県への景品表示法の行政処分権限
特商法の行政処分権限の拡大
特商法等に基づく事業者指導
都道府県への景品表示法の行政処分権限
景表法
出来れば、消費者問題関連法すべて

13.あなた自身が現在行っている業務量に対して、人員配置は妥当だと考えますか。

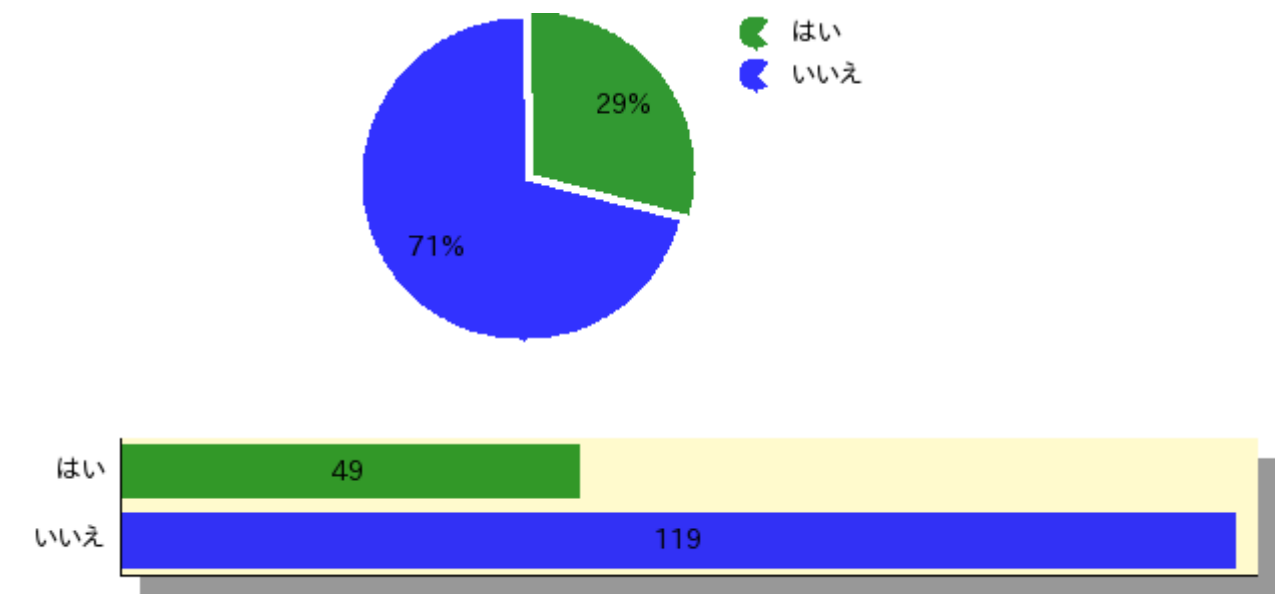


14.あなた自身が現在行っている業務について、さらに専門的知識を習得することは必要ですか。

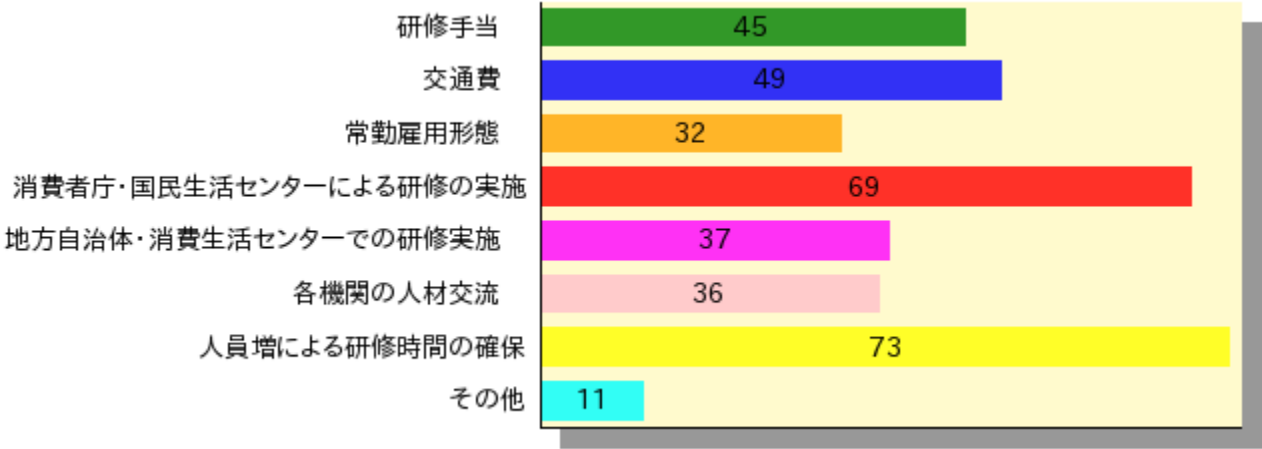


【14で「はい」と回答された方のみ】

15.専門的知識を習得するための研修は十分に実施されていますか。



【15で「いいえ」と回答された方のみ】
16.十分な研修の実施に何が必要ですか。(複数回答可)



その他回答

研修は基金によりいろいろ準備されているが、人員不足等により、希望する研修すべてに行けない

国セン主催研修の地方での開催数を増やして欲しい。予算措置前に次年度の研修計画を公表して欲しい。

既に或る程度知識を押さえているような基礎法律知識の研修は増えたが、実地的な現場向け研修が不足)

財政当局の研修の必要性への理解

私だけの問題としてではなく、全体では研修に関する交通費は必要で全体的に予算増額が必要と思われる。私自身は専門性については自分で研修しています。しかし、常勤化を要望すれば、アルバイトである自分の雇用を解雇されるのではないかと不安があります。

研修の地方開催

時間外無報酬研修の是正

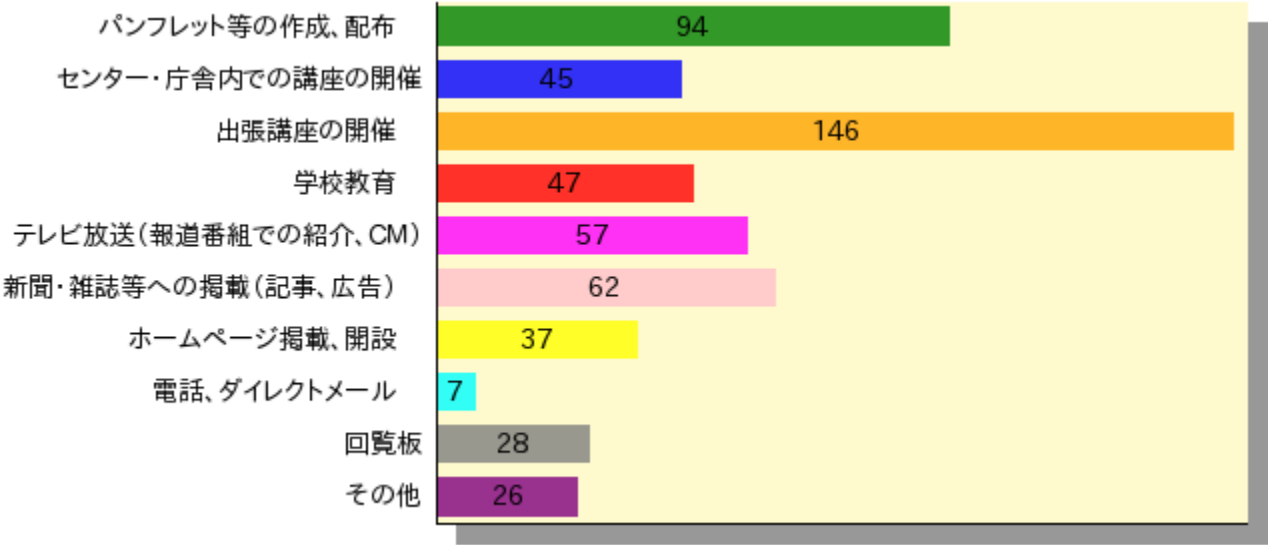
税務大学校のような教育機関

より専門性の高い少人数研修の実施

担当職員の意識改革

消費者大学校を設置し1年、半年の長期研修を実施

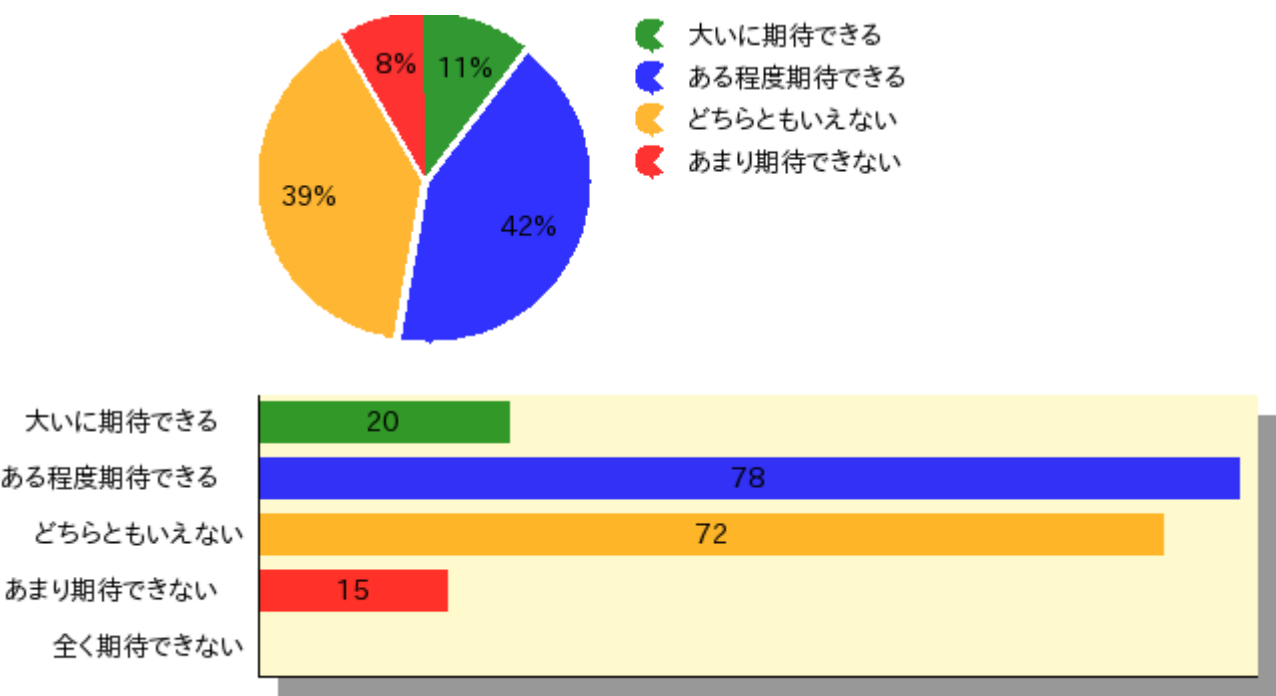
17.今までに実施された消費者に対する注意喚起、教育・啓発活動で、効果的だったものはどのようなものですか。 (複数回答可)



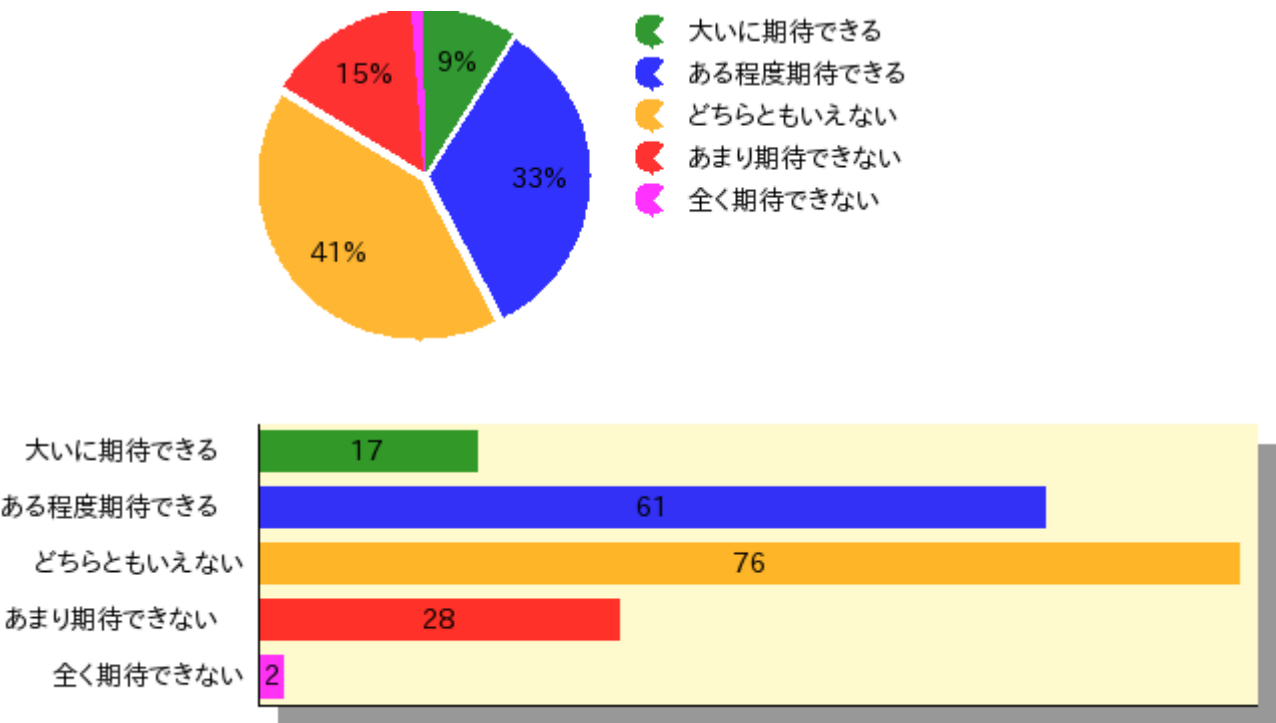
その他回答

市内有線放送での情報提供
市広報
広報誌への掲載
携帯電話等へのメルマガ配信
行政広報紙への掲載
市報・有線放送
ラジオ放送(CM)
防災無線
広報掲載
市町村広報誌への掲載
マグネットシール
市の広報紙
自治体独自の無線放送や広報誌
他関連機関へ出向いての積極的周知
寸劇
市の広報誌
市政だより
自治体広報誌への掲載
高齢者に対する見守りサポート事業
広報誌記事掲載

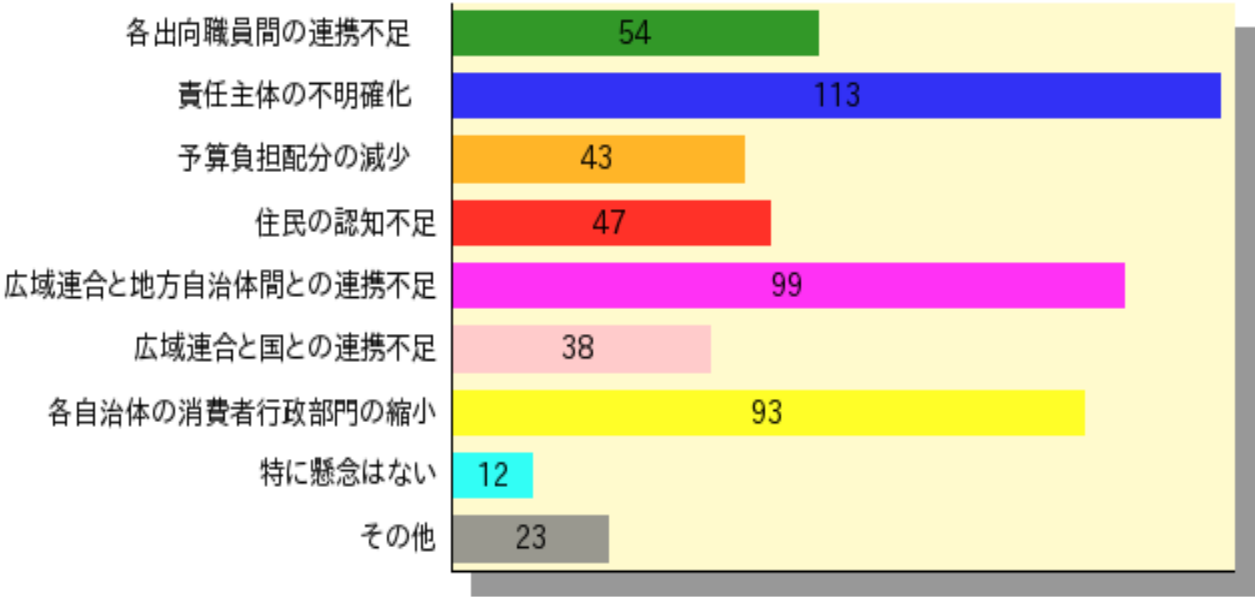
18.広域連合による地方消費者行政によって、現状の問題解決の効果は期待できると思いますか。



19.広域連合による地方消費者行政の制度実現は期待できると思いますか。



20.広域連合による地方消費者行政の実施にあたって、どのような懸念がありますか。(複数回答可)



その他回答

是非、実現させたいと思います。

県と広域連合を組んだ場合は、県に頼ってしまうことで身近な市町の相談窓口がなくなってしまう可能性がある。

体制立ち上げに要する経費

各自治体間の平等性の確保が困難

迅速なる行政処分の冤罪防止機能の欠落

市としては広域連合設置は難しいのが現状である。

相談員の処遇悪化(勤務地が遠くなる)

18～の設問に関しては、センター未設置・小規模自治体等では有効性があると思われるが、地域の密着度が薄れ、相談及び啓発事業の効果では疑問を感じる

連合の中核となる自治体以外の自治体の消費者行政部門への関心、責任の低下

公域連合は良いと思います。例えば、兵庫県に住んでいる方が大阪の脱法業者から被害にあった場合は広域であれば救済されやすいと思います。

住民との距離が開く可能性有り

すでに合併で広域化している

地域格差のある市町村間での情報の共有化。それぞれの市町村行政(税・福祉・環境等の部門との連携に関する課題

周知済みの各自治体相談先の修正

本県の場合、県相談員による巡回相談が費用対効果から合理的と考えており、市町共同で県に申し入れを行っています。広域連合とするには事務が複雑であること。住民にとって相談移動の負担が大きいことなどから、曜日を定めて巡回相談の実施が合理的だと考えられます。市町村窓口での相談件数の増加により、県センターでの相談は減少することになり、県相談員の活動の場としても有効な手段と考えられます。

現在のままの人事登用であれば、職員・相談員のレベル差を埋めるための人事異動が必須と思う。

自治体同士のいがみ合い

県の加入は困難では

愚かな学者的な発想である。若い研究者にはもっと有効な提言を発想を期待する。

相談員の通勤時間増加

広域連合への基金利用の拡大が実現しないこと

各自治体が負担金負担に耐えられるかどうか

市町村のスケールを超えると認識された点は卓見と思うが、広域連合は一つの自治体なので、議会等のムダな部門新設、県の天下り先、寄せ集め職員の烏合の衆の懸念がある。それなら、市町村が県に事務委託したほうがうまくいくように思える。