

消費者安全法の改正と消費生活相談員の新しい資格制度

弁護士 野々山 宏

1 消費者安全法の改正の背景とその概要

2014年6月に、消費者安全法が改正された。

消費者安全法は、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、内閣総理大臣による基本方針の策定について定めている。また、都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施及び消費生活センターの設置など、地方消費者行政に関する重要な事項を定めている。そのほか、国や地方自治体に、消費者事故等に関する情報の集約や消費者安全調査委員会による消費者事故等の調査等の実施などを定め、消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置を講ずることを求めている(同法1条)。

消費者庁が創設されて5年が経とうとしている。創設当初は、消費者委員会や国民生活センターとの関係や地方消費者行政の位置づけなど混乱が見られたが、専門性の確保などの課題も多くあるもののように落ちてきて消費者被害の発生や拡大の防止に取り組めるようになってきたと評価できる。一方で、ホテルやレストランのメニュー表示の食品不正表示の多発・常態化や、高齢者に対する財産被害の増加、石けんや化粧品など身近な製品による健康被害など、様々な消費者被害は減少していない。

これらの被害の発生や拡大防止、救済の鍵を握っているのは、その取り組みの最前線である地方消費者行政の体制の強化であり、消費者自身による見守りの強化とそのための消費者市民教育の充実である。また、「消費者庁及び消費者委員会設置法」の附則第4項では、消費者庁関連3法の施行後3年以内に地方自治体の消費者政策の実施に対して国が行う支援の在り方について全般的な検討を加え、必要な措置を執ることを求めている。今回の消費者安全法の改正は、その対応の一つとして行われたものである。

改正の柱は3つある。第1は高齢者などに対する地域の見守りネットワークの構築と見守り活動によって得た情報を活用するための基盤整備、第2は地方自治体における消費生活相談体制の強化、第3は消費者行政に携わる職員と消費生活相談員の確保と資質向上である。中でも「消費生活相談員」の職を法律に位置づけ、

新たに資格試験制度を法定化したことが注目される。

2 地域の見守りネットワークの構築と基盤整備

見守りの強化は、地方公共団体による「消費者安全確保地域協議会」の設置が柱となっている(同法11条の3、4)。消費者安全確保地域協議会は、地方公共団体の区域に、国及び地方公共団体の消費者関係機関と病院、教育機関、消費生活協力団体、消費生活協力員などを加えて構成され、必要な情報交換と消費者安全の取り組みを行う。具体的には、高齢者等の見守り活動と被害情報の共有を行うことになる。見守りにおいては、個人情報に接することになるので、協議会に従事するものには法的な守秘義務が課せられる。「消費生活協力団体」「消費生活協力員」は、民間の消費者のための活動をしている団体、個人の中から地方公共団体の長が委嘱する。見守りなどの消費者の安全確保のための活動をするようになるが、ここでも個人情報に接することになるので、法的に守秘義務が課せられている(同法11条の7、8)。

高齢者等の見守りのためのネットワークを全国に作る意義はあるが、形だけでなく、どれだけ実際に活動できる体制を各自治体で作るかが課題である。被害防止のためのアイデアが必要であり予算措置がされることが鍵となる。

3 消費生活相談体制の強化

(1) 自治体の職員や消費生活センターの消費生活相談員だけでなく、新設される消費生活協力団体や消費生活協力員による相談が期待されており、そのための人材と資質の確保が求められる。そのための本気の取り組みを各自治体が行わなければ意味がない(同法11条の7)。

(2) 都道府県の消費生活相談の役割を明確にした。従来の市町村の連絡調整、技術的援助、広域相談にとどまらず、市町村に対する助言、協力、情報提供などの支援、関係機関との調整(同法8条1項)、市町村同士の共同処理の調整を行うことをあげた(同法8条2項)。都道府県の市町村に対する相談支援や調整機能を明確にしたものであるが、これを適切に実施するためには、都道府県自身の相談体制を充実させることが不可欠である。決して都道府県が支援・調整機能に特化することがあってはならない。

(3) 自治体の消費生活センターが民間団体に委託されている現状から、委託は認めるものの、消費生活相談を適切に行える基準を内閣府令で定めこれに適合するものに限定することにし、受託団体とその役職員に法的な守秘義務を定めた(同法8条の2)。近年、入札によって消費生活相談業務を行う民間団体を選定し、株式会社がこれを落札するケースがあり、相談の質の確保に懸念が表明されていた。その懸念に対応するものと考えられ、これによって民間委託が推奨されていると考えるべきではない。

(4) また、消費生活センターで消費生活相談員が実施する事務として、苦情に係る相談だけでなく、「苦情の処理のためのあっせん」を不可欠な要素としてあげた(同法10条1項1号、同条2項1号、8条2項1号および2号)。消費生活相談員が持たなくてはならない能力を示すうえでも、また、あっせんの重要性を認識するためにも重要な規定である。

(5) 自治体が消費生活センターを設置する場合には、その組織・運営については条例で定めなくてはならないとした(同法10条の2)。消費生活相談業務が、それだけ自治体の重要な事項であることを各自治体全体に理解してもらうことが目的であると考えられるが、やはり、重要なのは設置後の実際の業務の充実をどう実現するかにある。

4 消費生活相談員の新しい資格

(1) 消費者行政職員や消費生活相談員の資質向上の方策として、研修の充実のほかに、新しい国家資格制度を導入した。

現在、消費生活相談に関する資格としては、①独立行政法人国民生活センターが付与する消費生活専門相談員資格、②一般財団法人日本産業協会が付与する「消費生活アドバイザー資格」、③一般財団法人日本消費者協会が付与する「消費生活コンサルタント資格」の3つがある。消費者安全法で消費生活センターの相談担当者に求められている「相談について専門的な知識及び経験を有する者」として、施行規則においてこの3資格が列挙されていた。しかし、この3資格はそれぞれ資格を設置した目的を異にしており、資格を付与するレベルとして自治体の消費生活相談に対応することが法的に担保されているわけではない。実践

的な能力に関する試験が行われていないなどの問題点も指摘されていた。また、自治体の消費生活相談に必要な相談員の能力が相談だけでなくあっせんも含まれることが明確になった以上、これに従事する相談員もそのレベルの能力が求められ、資格もこれに対応するものでなくてはならないし、その能力を法的にも担保される必要がある。さらに、消費生活相談員の待遇改善のためには、能力のある相談員に国家資格を付与していくことも必要と考えられた。

このため、数年前から自治体の消費生活相談資格の一元化や国家資格化が検討され、今般これが実現した(同法10条の3、10条の4、11条の9以下)。施行は1部を除き2年後である。

(2) 今回の改正では、地方自治体に置く職として「消費生活相談員」を法定化し、消費者・事業者にとってわかりやすい存在とするとともに、「消費生活相談員」に任用されるための要件を法定化し、その求められる水準を担保し、さらに担い手の質と量を確保するために、「消費生活相談員資格試験」を実施することとした。実施機関は一定の要件を満たし内閣総理大臣の登録を受けた試験機関が実施して、これを消費者庁が監督する制度となっている(登録試験機関制度)。

2年後に施行されれば、自治体の消費生活相談員の任用要件は、①新しい消費生活相談員資格合格者が原則となるが、それ以外にも、②前記合格者と同等以上の専門的な知識及び技術を有する都道府県知事又は市町村長が認める者(現在の3資格を有し、現に自治体の相談業務についている者など)、③施行時に3資格のいずれかを有し、一定期間の実務経験を有する者、④施行時に3資格のいずれかを有し、内閣総理大臣の指定する講習会を終了した者が要件を満たすことになる。任用要件は厳しくなるが、現在3資格を有している者、現に自治体の消費生活相談に従事している者は任用要件を満たすことになる。

また、新たに市町村に対する助言、協力その他の必要な援助をする「指定消費生活相談員」を都道府県に置くこととなり、これには新しい資格試験に合格した者しか任用できない。この制度のみ5年後の施行となる。

(3) 新しい資格試験を実施する指定登録機関がどこ

になるかはまだ決まっていない。消費生活相談はあっせんを含むとされ、求められる能力は高くなっている。実務研修を含めてレベルアップを図るとともに、この制度によって消費生活相談員の社会的地位の向上と待遇改善が図られることを期待している。ただ、試験制度の内容と、待遇を決めていく各自治体がこれをどう受けとめていくかが重要となっている。