

平成 28 年 3 月 23 日

消費生活相談員の功績を理解し、適切な待遇を行うことを求める会長声明

群馬司法書士会

会 長 高 橋 徹

平成 27 年 3 月 24 日に閣議決定された消費者基本計画においては、「様々な環境の変化に適切に対応するため、施策の実施体制を充実・強化し、これまでに整備してきた制度を積極的に活用し、真に消費者の利益の擁護・増進が図られるよう一層の成果を挙げていくとともに、新たな課題の解決に向けて今後も不断の努力を続け、消費者政策の更なる充実を目指していくことが求められる」と、消費者政策を更に充実させていく決意がなされた。

これを受け、消費者庁は、「地方消費者行政強化作戦」を定め、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備することとしている。

そして、都道府県及び市町村では、消費生活センターを含む相談窓口を設置し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談への対応、苦情の処理のためのあっせん、消費者事故の状況及び動向を把握するための調査・分析などの消費者安全を確保するための事務を行っている。

これら相談窓口の実務を担う消費生活相談員は、年間 90 万件を超える相談業務に対応し、事業者とのあっせん交渉を行っている。これらの業務には、ヒヤリング力、コミュニケーションスキル、交渉力などの高度な能力が必要とされることに加え、私人間の契約に適用される一般法である民法のほか、消費者契約法・特定商取引法・割賦販売法・景品表示法などの消費者問題に関する特別法の知識及びそれを活用する技能が求められる極めて専門性の高い業務である。相談員に求められるこのような知識や技術は一朝一夕に習得できるものではなく、継続的に相談業務に携わることに加え、日々の自己研鑽によって初めて得られるものであり、相応の能力を備えるには相当の年数を要するとも言われている。

しかしながら、わが国の消費生活相談員が置かれている立場は極めて不安定なものであると言わざるを得ないのが現状である。ある調査によれば、正規職員は

わずか数パーセントに過ぎず、特別職非常勤職員、一般職非常勤職員、臨時的任用職員、任期付短時間勤務職員などの形で採用されている職員が圧倒的多数を占めている。そして、求められる能力や責任と比較した場合、十分な報酬を得ているとは言い難いのが現状である。さらに、雇用期間の更新についても1年更新としている自治体が9割超を占め、約2割の消費生活相談員は更新可能回数に制限を設けられ、その更新可能回数の平均も5.5回と、時間をかけて職務に求められる能力を身につけ、安心して働ける環境であるとはとても言えない。このような制限が、専門的な知識と経験を蓄積した消費生活相談員の育成を困難としていることは、「地方消費者行政の充実・強化のための指針」(平成24年7月消費者庁)も指摘するところであり、かかる待遇の不十分さが、相談体制の弱体化につながり、ひいては市民の不利益になることが懸念される。

昨今、群馬県内の自治体においても、一部の相談員に対し、一方的に給与の減額を提示したり、更新を拒絶するといった対応をしている事態が発生していると聞き及んでいる。

群馬司法書士会においては、消費者問題に対応する専門委員会を設置し、常設の相談電話を開設して市民からの消費生活トラブルに関する相談を受け付けるなど、独自に消費者問題に取り組んでいるところであるが、多様な主体と行政とが車の両輪となって消費者問題に取り組むことで、地域全体の消費者問題への解決力が向上する(「地方消費者行政の充実・強化のための指針」ということは、論を俟たないところである。当会と消費生活センターは、個別のトラブルについて、それぞれの強みを生かすべく連携して事業に取り組んだり、合同で研修会を実施して技量の向上を図っているが、国の消費者行政も地方消費者行政も、それを根底から支えているのは、消費者一人一人からの苦情相談であり、それらを適切に処理する能力を兼ね備えた消費生活相談員なしには、わが国が実現すべき消費者行政はなしえない。意欲・知識のある人材を相談員として確保するためには、待遇の改善・配置の継続化が不可欠であり、そのことがひいては消費者保護の理念の実現に資することになる。

よって、当会は、あるべき消費者行政の実現にかけがえのない存在である消費生活相談員の功績を理解し、適切な待遇を行うことを強く求めるものである。

以 上