

平成23年9月20日

大阪府知事 橋下 徹 様

社団法人 全国消費生活相談員協会
関西支部長 安田順子
大阪市中央区北浜2-6-26
大阪グリーンビルB1
Tel 06-6203-7660

大阪府消費者行政への意見書

当協会は、全国の地方自治体の消費生活センター等において消費生活相談に携わる消費生活相談員を主な構成員とする消費者問題の専門家集団であり、平成24年度以後の大阪府消費生活センターの民間委託に関して、下記の通りに意見を申します。大阪府知事におかれましては、本意見書の趣旨をご理解いただき、真摯にご検討いただきますようお願いいたします。

意見

- ・ 当協会関西支部は、大阪府消費生活センターが現在(財)関西消費者協会(以下「関消協」と言います。)に民間委託している「相談」「商品テスト」「啓発」の各業務を、各々分断して入札(提案型入札を含む)に付することに反対します。
- ・ 大阪府消費生活センターは大阪府域の消費者行政の中核センターであり、府内の消費生活センターに対して、センターオブセンターとしての役割を果たすことが求められています。そこからすれば、消費者行政の充実・強化のためには、現在、民間委託している消費生活センター業務を、一括して大阪府が直轄して業務遂行する体制に戻すべきです。
- ・ 万が一、直轄に戻すことが叶わないのであれば、消費者問題の専門家たる消費者団体に委託すべきです。

理由

(1) 府民の信頼に真に応える消費者行政を実行するために

消費者行政は、消費者から受けた相談に適切に助言や事業者とのあっせんを行う消費生活相談を核に、その情報を元に、必要に応じて商品テスト、事業者指導、さらに法改正への検討を行い、他方、消費者への啓発、消費者教育、及び相談員の資質向上

のための研修等につなげるなど、相互補完性を持って進展させる、いわば有機的、一体的な業務です。各々の業務を切り離して、個別化・外部化すれば、明らかにその効果は損なわれます。

とりわけ、消費者行政の根幹をなす消費生活相談業務は、消費者と事業者の間に発生する消費者紛争を取り扱うものです。その解決のためには、府民の財産状況・被害状況・家族構成・判断力などの個人情報を取り扱って事業者と交渉しなければならない非常にセンシティブな業務です。この業務は、府民が「大阪府が設置している相談窓口だから」と厚い信頼を寄せているからこそ、成り立っている業務です。

しかし、これが「相談」「商品テスト」「啓発」の各業務を分断し、それぞれ入札制度で落札した事業者に任せるという大阪府の考えが実現されるようなことになれば、大阪府民が大阪府の消費者行政に対して寄せてきた信頼性、すなわち行政機関である以上、公正・中立であり、個人情報の漏えいもあり得ないなどの信頼性を失うことにつながりかねず、ひいては大阪府がこれまで曲りなりにも果たしてきた中核センターとしての業務を放棄することになりかねません。これは、大阪府のみならず大阪府内の消費者行政の根幹をも揺るがすものになること必定です。

こうしたことにならないために、すでに民間委託している大阪府の消費者業務のすべてを直轄に戻すことを求めます。そして、万が一にも、全てを直轄に戻すことができないのであれば、少なくとも、消費者問題の専門家たる消費者団体に委託すべきです。

(2) これまでの経緯と現状

大阪府では、平成14年から、消費生活センターの相談事業及び商品テスト事業を、啓発事業に続いて「関消協」に民間委託してきました。その当時、当協会関西支部は民間委託化に懸念を示す多数の人々とともに、「民間委託は消費者行政に馴染まない」として大阪府の担当者と何回も話し合いを持ち、反対の要望書も提出しました。

しかし、大阪府は「緊迫している府財政の緊縮を目指す行財政計画に基づくもので、むしろ民と協同する意義を認めてほしい。民間委託といっても消費者行政にかかる専門性の高い「関消協」に委託するのであり業務の後退はない。消費生活相談員は定年制もなくいつまでも雇用できるので、相談員にとってもプラスだ」といった説明によって、強引に民間委託したものです。

民間委託化するときに当協会関西支部と大阪府の当時の担当職員との間で「消費者行政を後退させない。悪質業者へ行政指導などを積極的に進める。そのために、相談業務を担う「関消協」と連携を取りやすいように、それまで本庁にあった本課が「関消協」が担う大阪府消費生活センターの近くに移動する。」などの協議が行われ、いくつかは整備がされましたが、センターオブセンターの役割を果たしていたかといえば不十分なままと言わざるを得ません。

(3) 消費者安全法の要請

さらに、平成 21 年に消費者安全法が施行され、都道府県の消費生活センターの中核センターとしての役割が法律上に明記され、当然、これまで以上に期待されるようになりました。

複数市町村にまたがる広域的事案は都道府県センターが所管し、専門性が高い事案は都道府県センターが自ら担当し、あるいは市町村の相談業務を支援するなど、市町村の相談窓口をバックアップする機能が求められています。都道府県は消費者関係法令について執行権限を有していることから、都道府県センターは自らの相談窓口や市町村の相談窓口で得られる相談情報を集約し、それを執行業務に活かすことが求められています。このような都道府県センターの役割からすれば、相談業務は都道府県自らが直轄で行うことが当然となります。

大阪府は消費者安全法等の制定に伴う新たな都道府県消費生活センターの位置づけに対応するためにも、大阪府消費生活センターの業務を直轄に戻すべきです。

(4) 相談対応、PIO-NET 情報の大きな懸念

また、全国の消費生活センターの相談員により、それぞれの地域で消費者から受け付けた相談の概要と処理結果等は、消費生活相談情報として、国民生活センターの PIO-NET 情報に登録され、消費生活センター間、中央官庁等で情報検索され相談業務に活用されています。

もし、大阪府消費生活センターの業務が入札制度に付された場合、従来のような専門性が高い消費者団体ではなく、営利企業やその関係団体が受託する可能性があります。受託事業者の企業グループに係わる消費者苦情の相談が寄せられた場合、相談業務そのものが公正な対応、処理がされるのかが疑問です。また、受託した事業者の都合で情報が利用されたり歪められたりすることがないと言い切れるのでしょうか。

さらに PIO-NET 情報について言えば、営利企業が参加するのであれば、従来、入力する市町村の消費生活センターの互いの信頼関係で成り立ってきた情報が、成り立ちうるのかという根源的問題があります。消費生活センター間の信頼感があってこそ PIO-NET 情報の信頼性は高かったのですから、営利企業の参入があれば、長年積み上げてきた PIO-NET システムそのものがその機能を失うことになるのではないかと非常に懸念するものです。

以上の理由から、当協会関西支部は大阪府消費生活センターの入札制導入には反対します。

以上