

## ○消費者安全法（抜粋）

（市町村による消費生活相談等の事務の実施）

### 第八条（略）

- 2 市町村は、次に掲げる事務を行うものとする。
  - 一 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じること。
  - 二 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情の処理のため  
のあっせんを行うこと。
  - 三 消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供す  
ること。
  - 四 都道府県との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。
  - 五 消費者安全の確保に関し、関係機関との連絡調整を行うこと。
  - 六 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。
- 3、4（略）

（消費生活相談等の事務の委託）

### 第八条の二（略）

- 2 市町村は、前条第二項各号に掲げる事務の一部を、その事務を適切に実施す  
ることができるものとして内閣府令に定める基準に適合する者に委託するこ  
とができる。
- 3 前二項の規定により事務の委託を受けた者若しくはその役員若しくは職員又  
はこれらの職にあった者は、当該委託に係る事務に関して知り得た秘密を漏ら  
してはならない。

（消費生活センターの設置）

### 第十条（略）

- 2 市町村は、必要に応じ、第八条第二項各号に掲げる事務を行うため、次に掲  
げる要件に該当する施設又は機関を設置するよう努めなければならない。
  - 一 消費生活相談員を第八条第二項第一号及び第二号に掲げる事務に従事させ  
るものであること。
  - 二 第八条第二項各号に掲げる事務の効率的な実施のために適切な電子情報処  
理組織その他の設備を備えているものであること。
  - 三 その他第八条第二項各号に掲げる事務を適切に行うために必要なものとし  
て政令で定める基準に適合するものであること。
- 3 前項の規定により同項の施設又は機関を設置する市町村以外の市町村は、第  
八条第二項第一号及び第二号に掲げる事務に従事させるため、消費生活相談員  
を置くよう努めなければならない。

(消費生活センターの組織及び運営等)

第十条の二 都道府県及び前条第二項の施設又は機関を設置する市町村は、次に掲げる事項について条例で定めるものとする。

- 一 消費生活センター（前条第一項又は第二項の施設又は機関をいう。次項及び第四十七条第二項において同じ。）の組織及び運営に関する事項
- 二 第八条第一項各号又は第二項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の安全管理に関する事項
- 三 その他内閣府令で定める事項

2 都道府県又は消費生活センターを設置する市町村が前項の規定により条例を定めるに当たっては、事業者に対する消費者からの苦情が適切かつ迅速に処理されるための基準として内閣府令で定める基準を参酌するものとする。

(消費生活相談員の要件等)

第十条の三 消費生活相談員は、内閣総理大臣若しくは内閣総理大臣の登録を受けた法人（以下「登録試験機関」という。）の行う消費生活相談員資格試験に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事若しくは市町村長が認める者でなければならない。

## ○消費者安全法施行規則の一部を改正する内閣府令（抜粋）

(消費生活相談等の事務の委託を受ける者に関する基準)

第七条 (略)

- 2 法第八条の二第二項に規定する内閣府令で定める基準は、次に掲げるとおりとする。
  - 一 消費者の権利の尊重及びその自立の支援に資するよう、公正かつ中立に委託を受ける事務を実施できるものであって、特定非営利活動法人または一般社団法人若しくは一般財団法人その他市長村長が適当と認める者であること。
  - 二 委託を受ける事務を円滑かつ効果的に実施するために、関係機関との連携体制を確保できること。
  - 三 委託を受ける事務を的確に実施するに足りる知識及び技術を有すること。
  - 四 委託を受ける者が団体である場合には、委託を受ける事務を統括管理する者を置くこと。

(消費生活センターの組織及び運営等の基準)

第八条 法第十条の二第二項に規定する内閣府令で定める基準は、次に掲げるとおりとする。

- 一 都道府県知事又は市町村長は、消費生活センターを設置したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を公示すること。当該事項を変更したときも、同様とする。
  - イ 消費生活センターの名称及び住所
  - ロ 法第十条の三第二項に規定する消費生活相談（以下「消費生活相談」という。）の事務を行う日及び時間
- 二 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こと。
- 三 消費生活センターには、法第十条の三第一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（平成二十六年法律第七十一号。以下「景表法等改正等法」という。）附則第三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こと。
- 四 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。
- 五 消費生活センターは、当該消費生活センターにおいて法第八条第一項各号又は第二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こと。
- 六 消費生活センターは、法第八条第一項各号又は第二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こと。

## ○地方消費者行政ガイドライン（抜粋）

### 消費生活センターの組織及び運営に関する事項

（参酌基準を定めた趣旨）

消費生活センターの組織及び運営等については、センターを設置する各地方公共団体が決定することが基本である。しかし、地方公共団体が消費生活相談等の事務を実施するに当たって、消費生活センターが中心的な役割を果たすことが期待され、実際にそのような役割を果たしている現状を踏まえると、どこに住んでも一定の質の消費生活相談を受けることができる体制を実現するためには、消費生活センターの組織及び運営等についても全国的に整備することが求められる。そこで、参酌基準として国として考える消費生活センターのモデルを示したものである。

(消費生活センターの名称等の公示)

都道府県知事又は市町村長は、消費生活センターを設置したときは、遅滞なく、①消費生活センターの名称、②消費生活センターの住所、③消費生活相談を行う日及び時間を公示しなければならない。①から③までのいずれかを変更したときも、遅滞なく公示しなければならない(規則第8条第1号)。改正前の法第10条第3項及びこれに基づく改正前の消費者安全法施行規則第8条において消費生活センターを設置した都道府県知事又は市町村長の義務とされていた内容を、参酌基準として定めたものである。

条例において①ないし③を定めることも可能であるが、柔軟に変更することも考えられるため、参酌基準としては①ないし③を遅滞なく公示することを義務付けるものである。

(消費生活センターの名称)

消費生活センターの名称は、地域の実情を踏まえて各地方公共団体が決定すべき事項であるが、住民にとって消費生活相談を受けられる場所であることが分かりやすいという観点から、「消費生活センター」又はこれに準ずる名称とすることが望ましい。もっとも、既に別の名称を用いており、その名称が住民に定着している等の事情がある場合には、別の名称としても差し支えない。

(消費生活センター長及び必要な職員の配置)

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かなければならない(規則第8条第2号)。

消費生活センター長は、他の職と兼職することが可能である。

また、消費生活センター長は、後述する情報の安全管理における責任者の任も担うものである。

(有資格の消費生活相談員の配置)

法は、改正前から、消費生活相談員の配置を消費生活センターの設置要件としているが(都道府県について法第10条第1項第1号、市町村について同条第2項第1号)、消費生活センターに配置する消費生活相談員について、消費生活相談員資格試験の合格や現行3資格の保有を要件としておらず、試験合格者と同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事又は市町村長が認める者(法第10条の3第1項)であっても設置要件に適合する。

しかし、前述のように、地方公共団体が消費生活相談等の事務を実施するに当たって消費生活センターが中心的な役割を果たしていることを踏まえると、消費生活センターにおいては、一定の知識及び技術を有することが客観的に確認されている者によって消費生活相談が行われることが体制として整備されていることが望ましい。

そこで、参酌基準として、消費生活センターに①消費生活相談員資格試験合格者又は②景表法等改正等法附則第3条により試験に合格したとみなされた者を配置することを定めた。

消費生活センターの消費生活相談員のうち、少なくとも一人が①又は②の要件を満たすことを求めるものであり、他の消費生活相談員については①及び②の要件を満たさなくても構わない。

(消費生活相談員のいわゆる「雇止め」の見直し、適切な人材及び処遇の確保)

#### ①規定の趣旨

消費生活相談の現場を支えているのは消費生活相談員であり、適切な人材及び処遇を確保することは、消費生活センターかそれ以外の窓口か、直営か民間委託かに関係なく、極めて重要な要請である。

法は「消費生活相談員の適切な処遇」を都道府県及び市町村の努力義務として定めているが(法第11条)、消費生活センターが都道府県又は市町村の消費生活相談等の事務において中心的な役割を果たしており、その機能向上が期待されていることを踏まえると、消費生活センターにおいて消費生活相談員の適切な人材及び処遇を確保することは特に重要といえるため、この点を参酌基準で定めた(規則第8条第4号)。景表法等改正等法の国会審議において「消費生活相談等に適切かつ迅速に対応する観点から、・・・地方公共団体において、・・・雇止めの抑止をはじめとする消費生活相談員の待遇改善が促進されるような対策を講ずるなど、内閣府令で定める基準策定・・・を通じて積極的に支援すること」が附帯決議されたことを踏まえ、条項化したものである(衆議院における消費者問題に関する特別委員会の附帯決議第7項、参議院における同委員会の附帯決議第8項)。

#### ②いわゆる「雇止め」の見直し

「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」とは、任用の根本基準(地方公務員法(昭和25年法律第261号)第15条)の観点から、任期に達した者の再度の任用は一切しないという意味での「雇止め」について見直しを定めるものである。

客観的な能力実証の具体的な方法は、消費生活相談員を任用する各地方公共団体の裁量的な判断に委ねられるものであるが、消費生活相談員の職務との関係で合理的な結び付きがなければならない。また、消費生活相談員の不安を軽減し、納得性を向上させるという観点からは、消費生活相談員から求めがあったときには、能力実証の結果を説明することが望ましい。

いわゆる「雇止め」が消費生活相談員の職の特性に反するものであり、総務省も近時、臨時・非常勤の職員募集に当たって、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応募要件に制限を設けることは、平等取扱いの原則や成績主義の観点から避けるべきであるという見解を示していることについては、前述(21頁)で示したとおりである。

### ③その他の適切な人材及び処遇の確保に必要な措置

参酌基準では、消費生活センターは、消費生活相談員が日々の消費生活相談やあっせんにおける「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、」雇止めの見直し「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」ものとした（規則第8条第4号）。「その他」としては、給料や報酬等における処遇を想定しており、職務の内容、職務の成果、意欲、能力又は経験等を勘案し決定することが望ましい。

### ④消費生活センター以外における消費生活相談員の適切な人材及び処遇の確保

いわゆる「雇止め」の禁止を含む消費生活相談員の適切な人材及び処遇の確保は、消費生活センターではない窓口で勤務する消費生活相談員にも必要とされるものである。市町村には、「消費生活相談員の適切な処遇」について努力義務があることを踏まえ（法第11条）、消費生活センターを設置していない市町村においても適切な対応がなされることを期待したい。

#### （研修機会の確保）

消費生活相談員が自らの知識及び技術を向上させる方法としては、実際の消費生活相談やあっせんを通じての自己研鑽が基本であるが、これを補い支援するものとして、研修も重要である。

法は、消費生活相談員その他の消費生活相談等の事務に従事する人材について、「研修の実施」等により資質の向上を図ることを都道府県及び市町村の努力義務として定めているが（法第11条）、消費生活センターが果たす機能の重要性を踏まえ、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生活相談等の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しなければならないことを定めた。

## 情報の安全管理

#### （条例を制定する趣旨）

消費生活相談情報には、相談した消費者の個人情報のみならず、あっせんの相手方となった事業者の営業秘密等の事業者情報も含まれる。しかし、前者（消費者の個人情報）については各地方公共団体が制定した個人情報保護条例により保護されるが、後者（事業者情報）については個人情報保護条例において対象外としている場合が多く、この場合には法制度としては情報が保護されないこととなる。

消費生活センターには多数の消費生活相談情報が蓄積されることが想定されるため、センターごとの個別の運用としてではなく、制度として情報の安全管理を確実にする必要がある。

そこで、消費生活センターを設置する場合には、センターにおける情報の安全管理を確実にするという観点から、安全確保措置の実施を参酌基準として定めることとした。

(安全確保措置の具体的内容)

実施する安全確保措置の具体的内容については、各地方公共団体が実施する情報セキュリティ対策の態様が様々であるという現状や、技術の進展が日進月歩で絶えず改善を図る必要がある、一概に定めることが困難であることから、条例事項とはしなかったものである。例えば、①相談カード等の書類を施錠のできる書庫・保管庫等に保管することや、②保管期間を定めその期間が経過したら廃棄すること等について、規則等において定めることが考えられる。

## ○消費者安全法施行令

(市町村が設置する消費生活センターの基準)

第七条 法第十条第二項第三号の政令で定める基準は、法第八条第二項第一号及び第二号に掲げる事務を一週間につき四日以上行うことができるものであることとする。