

## 第24回 福岡市消費生活審議会 会議録

- ・開催日時 平成27年12月24日（木）午後3時～午後5時10分
- ・出席委員 9名（欠席 4名）
- ・傍聴人 2名

### ○議事要旨

議題 報告 改正消費者安全法への対応について

消費生活センターの組織及び運営等に関する条例整備について、条例整備の趣旨及び規定内容の考え方について説明した。

### ○審議の概要

A 委員：規定内容の「⑥消費生活相談等の事務の実施により得られた情報の安全管理」について、今回の消費者安全法の改正で、地方公共団体間の、「消費生活上特に配慮を要する消費者についての情報提供」についても規定されたが、それについてはどのように対応されるのか。情報そのものは個人情報保護の意味で管理すべきであるが、被害の拡大防止の観点から、その情報はほかの地方公共団体も知っておくべきだという趣旨であると思われるので、当市の条例でも対応していただきたい。

事務局：相談情報については、個人情報に配慮した形でPIO-NETにより各自治体等が共有し、消費者被害の未然・拡大防止に活用されているところである。個別の案件については、「福岡市消費生活センター消費生活相談に係る照会取扱要領」にて対応している。

B 委員：私は県弁護士会消費者委員会に属し、学識経験者として、審議会に出席している。それを踏まえて質問させていただく。資料に条例案がないが、条例案なしで審議する意義が見いだせない。今回制定する条例については、国の基準を満たし、本市の実情に応じた内容でなければならない、ということに関連する。福岡市は全国で唯一株式会社に委託している政令市であるが、今回の条例案が法令の趣旨や消費者庁のガイドラインの内容をきちんと満たしているかを確認したい。

消費者庁のガイドラインに民間委託の問題点について書かれているが、委託先としてNPOや社団法人が例示されており、株式会社は例示されていない。株式会社は営利を目的とする団体であり、NPOとは違った意味の団体である。ガイドラインには、委託先の選定は慎重に判断することが求められる、また、選定後は選定理由を公表すべきであると書かれている。質問としては、現時点で見せられる条例案はないのか、いつできるのか。条例案には、消費生活相談業務の委託について書きこまれるのか、お尋ねしたい。意見としては、条例案文が出来上がった時点でそれを審議する審議会を開いていただきたい。

B 委員：また、⑥情報管理について、消費生活センターで取り扱う情報は、いろいろな企業に対する苦情の情報が、全国規模でPIO-NETに集約されているが、私たち弁護士が事件処理のためにでも簡単に知ることができる情報ではない。それなりの手続きを踏んでやっとしか手に入れることができない情報である。委託先事業者は、そのPIO-NETに容易にアクセスできる立場にあるわけだが、情報の安全管理について、その情報が、企業のために使われることがないことが前提になっており、そのための手当てはどのように講じられているのか。法令やガイドラインの制定より先に委託先事業者が選定されていたことに対し、遡ってその趣旨を反映したものになっているのか、確認したい。

議長：質問事項について、事務局より説明していただきたい。

事務局：今回の消費者安全法の改正により、消費生活センターを設置する市町村には、消費生活センターの組織及び運営に関する事項、及び消費生活相談等の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を条例で定めるよう求められている。国が示す参酌基準は、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であるが、市が条例を制定するにあたり、この基準に沿って規定することとしている。条例案を示していないことについては、条例の細かい文言については、法制担当課との協議の中で修正されていくので、審議会には条例整備の考え方について説明することとしている。委託に関することは法で定める基準の項目ではないので、条例では取り扱わない。PIO-NETの取扱いについては、委託先事業者の中でも、相談業務に従事している総括責任者と消費生活相談員のみが扱うことができることとしており、情報の管理は徹底している。

議長：今回は、消費生活条例の整備は市の消費者行政にとって重要な事項であるということで、事務局より、改正前に審議会に報告をいただいているが、行政の組織に関する事項については、基本的に消費生活審議会にかけないことが普通である。これまで他の多くの府県や政令指定都市の消費生活審議会に委員として長年かかわってきた経験からは、行政組織の変更に関して、事前報告も事後報告もあった例は一度もない。今回、市が事前に審議会に報告されたことは、むしろ審議会に対する積極的な姿勢であると評価したい。  
また国や府県・市の審議会において法律や条例の制定・改正を審議する場合、事務局から審議の対象として示されるのは、今回のような項目と考え方、要綱であることが一般的で、条文の形式で、その文言まで定めた案を示されることはない。今回、条例の条文文言まで定めた案ではないので、審議する意味がないということはない。

C 委員：今回の条例案に、法第8条の2、相談業務の民間委託に関する条項は入れない、ということではよろしいか。

事務局：入れる考えはない。

C 委員：では、法第8条の2に違反する、センターの運営をするつもりは、当然ないということか。

事務局：それは当然である。

C 委員：28年4月以降、極めて例外的な法のもとで民間委託を続けるという福岡市の運営方針であるということによろしいか。ガイドラインでは、これについては、特に慎重に判断することが求められると書いてあるが、法第8条の2について、こう考えるという条例が、市議会でオーソライズされた場合は、法と条例の関係という問題が出てくるが、それはしないということである以上は、法第8条の2に基づいて内閣府令があり、ガイドラインがあるという消費者庁の考えのもと、市のセンターを運営するという考え方であるとお聞きしてよろしいか。特にガイドラインは解釈の幅が広いものなので、自由に解釈するということか。

事務局：委員からのご指摘通り、今回の法改正で、相談業務の民間委託についても改正されている。それが法第8条の2であるが、内閣府令でその事務を適切に実施することができるものの基準が定められている。本市では平成24年度にプロポーザル方式にて選定した現在の委託先事業者に委託を実施しているところであるが、今回内閣府令が求める基準にすべて適合する団体であると確認している。

C 委員：その確認についてであるが、選定理由を公表すべきであるとガイドラインではなっている。法改正前に選定した企業であるが、選定理由を公表するつもりはあるか。

事務局：次回の委託先の選定時には、ガイドラインに沿って、速やかに公表したいと考えている。現在の委託先については、現在はそのタイミングではないと思っている。

C 委員：次に、民間委託の事務の実施について、適切な監視、モニタリングを定期的に行うこととされているが、今後、この定期的なモニタリングについて、どのように行い、審議会にフィードバックする予定はあるのか。

議長：本日の審議会では、福岡市の消費生活条例が法違反の状態にならないように、消費者安全法第10条の2の改正に合わせて条例を改正する事務局案に関する審議・質疑が目的である。会議の司会としては、まず、この課題を達成できるように、先にこの件の審議をさせていただきたい。この課題が終わった後で、民間委託その他の消費者行政の課題に関して質疑を行う時間を設けることで、了承していただきたい。

D 委員：条例の規定内容について、③④は相談員のことであるが、⑤「消費生活相談等の事務に従事する職員に対する研修」の「職員」には、相談員は含まれるのか。民間委託の相談員は含まれないのか。

事務局：⑤には、市の職員も相談員も両方含む。

D 委員：職員と書かれると企業に勤める相談員は含まれないように受け取れる。

議長：職員には、所長も係長も入るのか。

事務局：その通りだ。

C 委員：④消費生活相談員の人材及び処遇の確保について、内閣府令には、「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」との規定があるが、再任の問題、能力実証について、誰が行うのか。条例に書くのか書かないのか。

事務局：今のご質問は、相談員の雇止めに関することだが、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。相談員に必要な消費者問題に関する専門的な知識とヒアリング力、コミュニケーションスキル、事業者との交渉力などの技術は実務経験の中で獲得するものであるという消費生活相談員の特性を踏まえて国から要請されているものである。法の趣旨は十分理解しており、委託先にもその趣旨を伝えることで実効性を保ちたい。

C 委員：内閣府令は「消費生活センター」が主語だが、民間委託の場合、相談員の雇用者は委託事業者だが、受託のための条件として、雇用を継続させることを条件とするというような条例案をつくるということか。

事務局：国の趣旨に賛同しているので、委託先にその趣旨を伝えることで実効性を保ちたい。

C 委員：条例には書かないということか。

事務局：そういうことになる。

議長：確認だが、内閣府令の規定をそのまま条例で定めるのか。

事務局：市の実情にあわせ、雇止めの規定については、委託先にその趣旨を伝えることで実効性を保つこととしている。

議長：了解した。

B 委員：意見になるが、条例案について、議長からの一般論についての説明は理解できたが、特殊な状況にある福岡市において、審議会の進め方で、報告のみでいいのか。審議会で議論したほうがいいのではないか。ほかの自治体と違う

事実が先行しているのに、大事な条例を決めるときに、事後報告を受けるだけでいいのか。意見交換をしてはどうか。

C 委員：消費生活センターの相談業務は、150万市民の方が困ったときのもっとも身近な相談業務に関する事で、消費生活に関して重要と認められる事項であるため、条例第32条第3号の「調査審議して市長に意見を述べる事」に該当すると思われる。一委員としての意見だが、1月にも審議会を開き、条例案を見た上で、意見させていただきたい。

議 長：今回の条例整備に委託の事項はないため、委託の件に関しては、条例化については無関係である。分離して審議すべきである。業務委託について、消費生活に関する重要事項であることには違いないが、1月に審議会を開くことに関しては条例整備の手続き上、事務的に無理がある。

A 委員：条例整備にあたり、審議会では、いろいろ意見があったというニュアンスは残してほしい。

議 長：少なくとも、今回の条例化案は消費者安全法に沿っているということは了解していただきたい。

C 委員：条文についていくつか確認したい。④相談員の処遇の確保について、内閣府令では主語は「消費生活センター」であるが、民間委託の場合、こういった条文構成になるのか。⑥情報の安全管理について、PIO-NETを、市の業務委託を受けた株式会社の職員が、事務管理その他の形でアクセスしているということについて、どこまで具体的に条例に示すのか見せていただきたい。

事務局：説明が前後するが、⑥情報の安全管理について、内閣府令の参酌基準をそのまま条例化したいと考えている。必要な措置を講じるものと条例に定め、具体的には契約書に個人情報・情報資産取扱特記事項を規定し、個人情報保護条例の遵守することを始めとした規定をしている。また、福岡市消費生活センター消費生活相談に係る照会取扱要領等で運用している。ほかに措置を講じる必要が出てきた場合はその都度対応する。

C 委員：意見であるが、営利目的企業の職員が公益の代表として相談業務をしているという本市の特殊性からすると、情報の安全管理については、参酌基準のとおりでいいとは言えない。本市の特性にあわせた条文が必要ではないか。④の相談員の処遇についても同じである

議 長：委員としての意見だが、民間委託というのは株式会社とは限らない。福岡市も今後、相談業務について、直営になるのか、民間委託になるのか、委託先は財団法人、社団法人になるのか、NPOになるのか、株式会社になるのか、将来のことはわからない。そういうことを考えながら条例という抽象的なものを作るわけだが、株式会社であろうと、NPOであろうと、業務委託として課題が生ずることは全く同じである。いわんや法人格のない任意団体に委託

をしている自治体もあるが、任意団体の管理運営の適正確保はもっとあいまいである。例えば、適格消費者団体であれば、とても厳しい守秘義務があり、市の公務員も地方公務員としての守秘義務がある。だから2重に網がかかっている状態なので安心だが、守秘義務がかかっていない団体に委託する場合は、条例に定める必要はないが、契約書にはきちんと書くという運用は必要だと思うので、配慮していただきたい。

議 長：条例以外の件でほかはないか。民間委託について、4月までにもう一度審議会をひらくか。

C 委員：法第8条の2が4/1から施行される前に、福岡市の委託の在り方が適合しているのか調査審議する必要があると意見したい。

議 長：一委員としての意見だが、株式会社に委託するのが適当かどうかの議論については、審議会で議論しても収拾がつかないと思う。現実には運営されていて問題を感じていることがあるのであれば、具体的な問題点について、市に対して配慮してほしいと意見を言う場が審議会にあってもいいと思う。

B 委員：消費生活センターとはどんな施設なのか、と考えるにあたって、センターの業務は相談・あっせんの業務が中核であるが、予てより審議会で審議してきた、消費者教育推進計画も、今回の法改正による高齢者の見守りネットワークも、地域の拠点となる舞台はどこかということ、法令上は消費生活センターが中心となるのだと思う。そういった業務をするのに、民間委託で十分にやっていけるのかという疑問がある。消費者行政の中身を細分化して、相談業務とは別にいろんな役割が期待されているということも含めて、それをなぜ福岡市はあえてほかの市ではあまりやっていない民間委託しているのか、ということも含めて、審議会としては私たちの市政の運営としてそれでいいのかということをお話したい。

E 委員：相談員の経験から申し上げる。相談業務は、施策にもかかわることであり、民間委託ではなく直接運営してほしい。審議会で審議するときは、民間委託ありきではなく、直接雇用有ということも念頭に入れて、どうすればいいのか、という方向で議論してほしい。民間事業者が云々というよりも、行政として本来やるべき仕事なので、それを行政が全うするためには、ほかにもいろいろな業務をやっていかなければならない中で、施策と実行する相談員が一体になるべきものであり、相談員もそれによって自分の中の業務を増やしていき、スキルアップしていくことができると考えられる。市が消費者行政にどうかかわっていくか考えてほしい。

議 長：委託は相談業務のみか。啓発業務も委託しているのか。

事務局：相談業務の委託先については、相談業務だけである。

E 委員：相談員としては、多くの方にお話しできるということは、ひとつの相談を解決するよりも大切なことだと考えている。本来は、一番相談を聞いていて詳しい相談員が啓発に行くべきだと思っている。人員の関係もあると思うが、相談と啓発は表裏一体であると考え、行政として相談員と一緒にやっていくと考えていただきたい。

B 委員：委託しているのは、相談業務だけということだが、結局は、消費生活センターの職員として相談業務にあたっている人が、啓発や、見守りネットワークにも関わっていくのではないか。それ以外の職員はいないのか。

事務局：啓発について、相談員に地域に出向いてもらうことがあるが、市のセンターに従事している相談員に行ってもらってもあれば、市には従事していない相談員にってもらってもある。

議長：相談と啓発は本来有機的に融合している。相談の実態がわかっているからこそ、生きた啓発ができる。啓発の状態を見ながら、相談の時どこを注意したらいいのか、相談業務を進めなければならない。市の啓発は市職員が企画を立てているようだが、啓発の企画担当者が相談カードを見ることができないのでは困る。相談担当者にしてみれば、ここを啓発してもらわないと困る、実態を反映していない企画では困る、ということではいけない。啓発の担当者と相談の担当者が意見をいうことができるような運営を心がけなければならない。一部を委託するというのは、情報の疎通が、量的質的に減ってくる可能性はある。理想は理想だが、できるだけ理想に近づけるような配慮をするということを運用上は活かしていただきたい。

E 委員：市の出前講座については全国消費生活相談員協会（全相協）が受託し、九州支部が講師の調整をしているが、市の相談員はほとんど全相協会員であるので、市のセンターの相談員が優先的に講師をするように調整している。そういう意味では、きちんと確保されているといえる。

議長：C委員とB委員の意見についてはどうしたらいいか。

C 委員：繰り返しになるが、4月に法が施行される前に委託について、審議会で審議するべきだ。条例第32条第3号によれば、調査審議となっているので、いろいろ資料をあらかじめ見せていただいて調査して審議をするということを希望する。

議長：もちろん場合によっては市長からの諮問がなくても調査審議をすることは可能だが。ほかの委員の意見はどうか。

D 委員：相談の質を担保できるのはどちらか。委託か直営かは関係ない。委託しないほうがいい場合もあるし、委託しなかったためにひどいという場合もある。委託した先がひどすぎて、また戻さなければならない場合もある。そうならないために、条例に書かなければならないことは書かなければならないし、

契約書に書かなければならないことは書かなければならない。その議論は必要だが、委託良し悪しの議論は不毛に終わる気がする。一番は委託してもしなくても、情報を共有して啓発できるかどうかだ。相談を受け付けて、件数はたくさんあっても、実際は一般の消費者に少しも伝わっていない、被害が減らないのであれば、いくら相談員の質が高くてもあまり役に立っていないということになる。いち早く敏感に消費生活センターが情報を吸い上げて、いろいろな部局に連絡をとって被害が早く収まれば、非常に役に立っているということになる。啓発の仕組みづくりについての議論であれば、積極的に参加したい。この件に関しては、議論は必要だが、急ぐ必要はない。

F 委員：センターに相談する消費者の側からすると、どういった人が相談を受けてくれて対応してくれるのかというのは大きな問題だと思う。相談員個人については、相談員資格試験に合格した者ということであるが、相談を受ける団体がどういった団体であるかということと、どういった基準で選んだのか、どういったモニタリングを行っているのか、ということをも市民に読んでわかるように提示することが大事だと思う。条例に書かれないということだが、別のかたちで示すのが大事なのではないか、という感想を持った。

議 長：G委員の意見はどうか。

G 委員：初めて知ったことも多い。まだ意見をいうほどではないが、それぞれの意見に納得した。

議 長：意見はわかれているが、開くとしたら、委託会社を呼んで調査するのか。会社名が出るのは危険、会社の今後の営業に影響が大きすぎる。その内容で審議を行うなら非公開にすべきだ。われわれにも守秘義務が発生するが、その覚悟で調査審議をするのか。

C 委員：それはもちろん非公開で議論すべきだ。

議 長：そこまで審議会が踏み込むべきか。そこまでするような具体的な問題が発生しているわけではない。予防的にするというわけか。

C 委員：ガイドラインに書かれている特別な理由とか、今後のモニタリングをどう行っていくのかとか、そういった観点で調査をしていく。それから、情報をどう管理しているか、PIO-NET その他の情報にどうアクセスされているのか、業務委託書の中に書かれている秘密保持の方法について具体的には毎日どのように更新し守っているのか、そういったことではないのか。

議 長：委託事業者にとって、市によるモニタリングに加えて審議会のモニタリングもあり得るとするのは、受ける側としては相当な精神的負担となることだ。

C 委員：それは、ガイドラインで、株式会社が明らかに例外となっているからだ。例外を行っている市の消費生活審議会だからこそ検討する必要がある。内閣府令の基準では、その他市長が適当と認める者にあたると思う。

議 長：任意団体もそうなると思うが。

C 委員：任意団体もだが、株式会社も例示事項に入っていない。ところが、ガイドラインを読むと、営利目的団体に委託する場合は、特に注意しなければならない、そしてその理由を開示しなければならないとなっており、モニタリングも必要だとなっている。このガイドラインの立てつけから私は必要だと言っている。その実施機関に審議会がなっているとは言わないが、そのことについて調査することが、消費生活審議会の調査審議事項にまったく入らないとは思わないので、株式会社への委託がガイドラインの例外事項となっているので、施行の4月までに審議会でも審議しておくべきではないか。

議 長：審議会の総会ではなく、臨時的な部会でもいいのではないかと。市がモニタリングを行っているようだが、審議会がすべきものか。市からのモニタリングの報告でもいいのではないかと。株式会社なら審議会でのモニタリングが必要で、任意団体なら必要ないというのは、法の公平な運用上問題ないか、私は心配だ。するなら、モニタリングについては株式会社とは書いていないので、NPOであっても同じようにするべきだ。株式会社だからといって特に審議会に呼び出してまですることだろうか。

B 委員：私個人の意見としては、委託会社を呼んで行うということはイメージしていない。これまでの委託期間の中で、市がどのようにモニタリングを行ってきたのかの報告で足りるのではないかと考えている。その中で何か問題が発見されたら、調査審議すればいいと思う。いきなり株式会社だからここにきて説明しなさいということをお願いしているつもりはない。

議 長：C委員も同じ趣旨でよろしいか。

C 委員：同じ趣旨で良い。

議 長：その趣旨で開くとして、モニタリングについては市が実施する立場にあるので、市がどのように行っているのか、今後どのように行うのか、審議会のいつかの場でしていただくということで、いかがか。

事務局：現在の委託先については、平成25年度から委託しているが、その時から毎年2回モニタリングを行っている。モニタリングについては、評価項目、モニタリング結果についてお知らせするというところでよろしいか。

C 委員：モニタリングの時期はいつか。

事務局：2月と8月である。2月にやったから、3月中に報告するというのは難しい。少なくとも報告は新年度になってからになる。

B 委員：今の委託先の契約更新の時期はいつか。

事務局：最長は5年間なので、平成29年度まで平成30年3月31日までである。それまでに次の委託先を選ばなければならない。

事務局：現在の民間委託については、当初からさまざまなご意見をいただいております。市としても円滑かつ適切に業務が行われるように適宜適切な監督を行っているところである。民間企業に委託していることについて、懸念を抱いている方がいるということも聞いている。なかなかご理解いただくことは困難な状況にあるが、その都度、問題とならないよう確認をしている。市としても適切に相談業務を運営していることを理解していただきたい。

議長：審議会を開くのも容易なことではない。予算の問題もあるだろう。年度内ではなく、新年度のいつもの時期くらいに他の案件と一緒に報告してもらってはどうか。その時期については、事務局に一任するというところでよろしいか。

一 同：意義無し。

議長：各委員の意見は、市の消費者行政が後から問題となることのないように、という熱意によるものであることを、市にも理解いただき、消費者行政に活かしていただきたい。