

相談者の視点に立った多重債務相談を担う地方消費者行政充実のための提言

本年6月18日に貸金業法が完全施行され、今後は多重債務問題改善プログラムの確実な遂行が重要な課題となっています。特に、消費者金融利用者約1500万人のうち、約460万人が延滞状態となっているという現状を考えると、同プログラムの中でも、多重債務相談窓口の充実が緊急の課題であることは明らかです。

多重債務相談窓口の充実の手法は多様ですが、一例としては、相談者である多重債務者の債務の処理のみならず、その生活再建、多重債務被害の再発防止といった観点から、相談窓口と関連部署とが連携して相談者をトータルにサポートする取組を推進する方法があります。各地の自治体においてこの方法が一定の成果を収めてきました。今後はさらに多くの自治体においてその規模に応じた実効性ある取組を進め、相談員・行政職員の研修等を通じて、多重債務者の生活再建という視点を重視した多重債務相談窓口の充実が望まれます。

もっとも、現状は、そもそも消費生活相談窓口がなかったり、窓口はあっても極めて不十分な体制しか備えていない自治体が少なくありません。今後はこうした消費生活相談窓口そのものの設置・充実を推進していく必要があります。さらに、窓口を担う相談員が専門的知見と豊富な経験に基づいて適切・迅速な対応を行っていくためには、消費生活相談員の地位・待遇・専門性を向上させる必要があります。加えて、消費生活相談窓口と関連部署との連携を強めるためには、消費者行政を担う担当職員や消費者行政担当部署そのものの位置づけと体制強化も重要です。

この点、昨年9月に発足した消費者庁・消費者委員会（専門調査会）において、地方消費者行政の強化策について検討が行われており、この検討の中で国による地方消費者行政への財政的支援や制度整備の方針が明確に方向づけられる必要があります。

地方消費者行政の充実については、消費者庁創設のための運動などを契機に、各地の消費者団体や関連団体による消費者行政充実運動がさまざまな取組を進めてきました。

今後のクレサラ運動は、消費者行政充実運動と協働しながら、消費者庁・消費者委員会等への働きかけを行うと共に、各地において地元自治体の消費者行政を充実させるネットワークに積極的に参加していく必要があります。

以上の観点から、私たちは次のとおり提言します。

- 1 地方自治体は、多重債務者に対する債務の処理や生活支援等、多重債務者の視点に立った総合的なサービスの提供と、多重債務被害の丹念な掘り起こしを行うため、行政の関係部署が有機的に協力し合う庁内連携を強化すること。その際、地方自治体の規模に応じた制度設計を構築し、多重債務者の視点に立って運用すること。
- 2 国は、地方自治体が多重債務者などの相談者にとって身近で信頼できる消費生活相談窓口を設置するとともに、消費者行政担当職員・消費者行政担当部署を含めた地方消費者行政全体の充実を実現することができるよう、実効的な制度の構築や国から地方への十分な財政措置を行うこと。
- 3 多重債務被害救済に取り組むさまざまなセクターや関係者は、自らあるいは互いに連携・協働して被害者救済の実効性を高めるための活動を推進する一方、消費者庁・消費者委員会等への働きかけを行うと共に、各地において地方消費者行政を充実させるネットワークに参加する等、地方消費者行政の充実のために積極的な取り組みを行うこと。