

令和4年第4回北海道議会定例会 予算特別委員会 開催状況（環境生活部所管）

開催年月日 令和4年12月9日（金）
 質問者 日本共産党 宮川 潤 委員
 答弁者 暮らし安全局長 田辺 きよみ
 消費者安全課長 石動 貴子

質 問 要 旨	答 弁 要 旨
<p>一 消費生活相談について</p> <p>(一) 相談件数等について 道立消費生活センターでの相談件数の推移、近年の相談内容の特徴を伺います。</p> <p>(二) 相談員の専門性について 相談員の役割と資格および専門性について認識を伺います。</p> <p>(三) 相談員の雇用について 相談員の雇用形態と勤続年数を伺います。</p> <p>(四) 専門性の確保と相談員の正規雇用化 消費者庁は任用回数に一律に制限を設けないように自治体に求めているのではありませんか。 今後の雇用形態について、正規雇用を増やすことで専門性を確保すべきではありませんか、伺います。</p> <p>(再質問) 専門性の確保と相談員の正規雇用化について 全国に多数の消費者センターなどの施設があり、消費生活相談に応じていますが、その相談員の多くが非正規雇用で、雇用契約の更新にも回数制限を求めているところがあるようで、相談員の果たしている役割や専門性を阻害するものだと考えます。 道立消費生活センターでは、更新回数に制限を設けていないということではありますが、正規雇用とすべきではありませんか。改めて伺います。</p>	<p>(消費者安全課長) 相談件数などについてでございますが、道立消費生活センターで受け付けた年間の相談件数は、近年、概ね6,000件程度で推移してきましたが、令和2年度から増加し、昨年度は8,791件となっているところです。 また、最近の相談内容の特徴といたしましては、架空請求やデジタルコンテンツ、賃貸集合住宅に関する相談が多く寄せられていることに加え、健康食品や化粧品などのインターネット通販による定期購入契約のトラブルが増加しております。</p> <p>(消費者安全課長) 相談員の役割などについてでございますが、相談員は、消費者被害の未然防止と救済に務める役割を担う専門人材であり、消費者安全法においては、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談やあっせんの事務に従事することと規定され、消費生活相談に関する専門職と位置づけられているところでございます。 また、その任用要件は、法において、「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等を有すると都道府県知事等が認めた者とされております。</p> <p>(消費者安全課長) 相談員の雇用形態等についてでございますが、道立消費生活センターの相談員については、指定管理者である一般社団法人北海道消費者協会が、非常勤職員として雇用しているところでございます。 雇用期間は1年以内としていますが、更新回数に制限はなく、また雇用期間が5年を超え、本人からの申し出があれば、60歳まで期間の定めなく雇用を継続しております。 12月1日現在、相談員の平均勤続年数は約13年であり、最も長く雇用されている方で概ね20年となっております。</p> <p>(暮らし安全局長) 相談員の専門性の確保についてであります。国においては、消費者問題に関する専門的な知識と、実務経験の積み重ねで得られる事業者との交渉力など、消費生活相談員に求められる専門性に配慮し、地方公共団体に対し、任用期間の更新回数制限の解消を求めていると承知をしております。 道立消費生活センターでは、北海道消費者協会の定める雇用条件のもと、相談員の更新回数に制限を設けておらず、相談員の平均勤続年数は12年以上となるなど、日々の実務の中で知識の蓄積と技術の向上が図られるよう努めているところでございます。</p> <p>(暮らし安全局長) 相談員の専門性の向上についてであります。社会経済情勢の変化に伴い、消費生活相談の内容もますます複雑化・高度化しておりますことから、日々の研鑽と実務経験の積み重ねにより、知識や技術を獲得した相談員の継続した雇用を促すことにより、消費者が質の高い相談とあっせんを受けられるよう努めてまいります。</p>

質 問 要 旨	答 弁 要 旨
<p>(指摘) 相談内容の複雑化・高度化ということがあり、また、「知識・技術を獲得した」、「継続した雇用を促す」とされましたけれども、正規雇用をするという答弁ではありませんでした。</p> <p>契約更新をするということは、次の契約が出来ずに打ち切りになる可能性もあるということであり、不安定雇用であります。雇用契約を更新するということは、新たに雇用されるということであり、それまでの経験が評価されず、賃金が上がらないこともあります。</p> <p>技術や経験を必要とするなら、正規雇用すべきであり、非正規の雇用契約を繰り返すのは、低賃金と雇用調整が目的であります。</p> <p>公的な性格をもつ職場から雇用のあり方を見直すべきであり、正規雇用すべきであるという点について指摘をして、質問を終わります。</p>	