

日高地方の高齢の男性（八〇）が今年二月、振り込め詐欺の被害に遭い、現金約三二〇〇万円を、NPO法人を名乗る悪質業者に奪われる事件があった。「刑事、民事の事件で訴えられ、示談金が必要」との郵便物や電話があり、求めに従い、二月五日から二五日まで計十数回にわたって、貯金を取り崩して現金を郵送していたのだ。男性は現金が底をつき、息子に相談。警察署に被害を届け出て、詐欺と発覚した。

このNPO法人は東京都新宿区内に事務所があるとされていたが、実在しなかった。架空の団体だった。同様の手法による被害者は男性だけではなかった。札幌市消費者センターにも苦情、相談が寄せられ、二月八日に「不当請求業者」として名前を公表していた。男性にその情報が届いていれば、被害は最小限に止めることができたかもしれない。

国民生活センターによると、消費者トラブルの相談は二〇〇四年度の約一九二万件をピークに減少傾向にあり、一年度は約八九万件になった。だが、高齢者の相談はこの一〇年間増え続けている。六〇歳以上の相談は、〇二年度は全体の約一七％だったが、一年度は三二％を占め、その割合は約一・八倍になった。加齢とともに、判断力も低下し、高齢者は悪質業者の格好のターゲットになってしまうのだ。消費者庁は現在、高齢者の消費者トラブルを防ぐため、アクションプランを作成中だ。高齢化

消費者センターは二重行政か

が進むなか、当面、消費者行政の役割は増えることはあっても、減ることはないだろう。

◇ ◇
だが、北海道の消費者行政を巡り、気になる動きがある。道が二月に公表した『道と札幌市との二重行政に関する調査報告書』だ。二重行政の可能性がある道の二〇施設を検証し、その結果、「道立消費者センター」、「道立女性プラザ」、「道立市民生活促進センター」、「道立職業能力開発支援センター」、「道立真駒内公園」、「道営住宅」の六施設で「課題を確認した」という。今後、その課題を解消すべく札幌市と協議する方針で、市への業務委譲も検討する方向だ。

この調査は、橋下徹氏が「二重行政の解消」を掲げ、大阪府と大阪市を統合する「大阪都構想」を推進したことがきっかけだった。高橋はるみ道知事が指示し、二〇一一年一二月から調査が始まった。

札幌市内には、道立消費者センターのほか、札幌市消費者センターがある。調査報告書で二重行政の可能性があるとされたのは消費者トラブルの相談窓口だ。道立は年間約七〇〇〇件、札幌市は年間約一万三〇〇〇件の相談を受け付けている。調査報告書では「相談窓口は複数あることが望ましいとも考えられる」とした一方、「道立は広域自治体として本来の役割である市町村や団体への支援にウエイトを移していく必要がある」とし、相談窓口の縮小、廃止の可能

性を示唆している。

道は調査に際し、政令市がある一四府県と一九政令市の調査を実施した。だが、二重行政が生じやすい施設として消費者支援施設を挙げたのは一政令市だけだった。

◇ ◇
二重行政の解消は、道財源が厳しくなるなか、行政の効率化によるコスト削減が狙いだ。確かに無駄な施設は統廃合すべきだ。消費者センターは二重行政なのだろうか。むしろ課題は両者の連携ではないか。それぞれの相談窓口でキャッチした情報をどのように道民に知らせていくか。そのキャッチする相談窓口が縮小されては、肝心の情報を取ることもできない。

消費者庁の「地方消費者行政の現況」によると、道内市町村の消費者トラブル相談窓口の設置率は一〇〇％に上る。だが、消費生活相談の専門窓口数は、全国平均が六二％なのに対し、道内は四一％と半数以下にとどまる。残り五九％はその他の相談窓口と兼用。小さな町村では専門の窓口が設置できないのだ。ますます悪質、巧妙化する消費者トラブルには専門の相談窓口でなければ的確な対応ができないケースも多い。

道が、二重行政の解消という道民に耳障りのいいスローガンで、消費者行政のコストを削減するのなら、問題のすり替えだろう。「行政の効率化」の結果、最も影響を受けるのは弱者なのだ。

八洋▽