

○上西委員 日本維新の会の上西小百合でございます。

私は、昨年十月三十日の当委員会質問で、所有不動産が焼失したのに千葉県民共済から火災保険がおりなかったことを受け、弁護士に相談していたが、解決せぬうちにその弁護士も急逝し、その当人も亡くなられ、御遺族が路頭に迷い、わらをもつかむ思いで私のもとに相談に来られたので、消費者庁の御紹介で消費生活センターへ相談に向かおうとしたら、今度はたらい回しに遭い、半日以上電話をかけてようやくアポがとれた。その窓口で、ここではそれだけ高度な話に対応できる能力も経験もないので弁護士に相談に行くのがいいですよというふうに結局言われたという、お粗末な事例をお話しさせていただきました。

このことを受けまして、森大臣からは、「本当に怒りが込み上げてくるような思いがいたします。」「しかし、悲しいことに、今、地方の消費者行政はこういう状態です。」と、悲痛な胸のうちを披瀝していただきました。

昨今、押し買い、押し売り、デート商法に、競馬やロトくじの予想詐欺等、悪徳商法が絶えない現在、地方消費者センターの充実は急務であると私も痛切にそのとき感じたわけでございますが、今回は、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から国民生活に関する情報の提供や調査研究を行い、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施すること、これを目的とする国民生活センターについて、若干の質問をさせていただきたいと思っております。

まず、二〇一〇年一月十六日からスタートした土日祝日消費生活相談業務についてお伺いをいたしたいと思っております。

相談窓口が平日だけでは、会社勤めの方は相談に行きにくく、その趨勢を反映して、休日も相談窓口を開き対応する、こういったことは本当に今までの日本の社会からすれば画期的なことをごさいます。そのような制度の創設には本当に頭の下がる思いがいたしておるところでございます。しかし、相談件数は多い年でも年間に九千七百七十七件にしかすぎず、意外に少ないものだなというふうに私は感じております。

また、休日に業務に当たる相談員は民間に委託をされているというわけなんですが、業務を請け負う業者は当然入札で決定されているようですが、具体的には、休日の相談窓口の業務、どのような業務を外部に委託されているのでしょうか。この点にお答えをいただきます。