

# 消費者行政

## いまむかし

其の一

兵庫県立神戸生活科学センター(現・兵庫県立消費生活総合センター)

### 「生活の科学化」が起点

1965年11月、全国初の消費生活センターとして兵庫県立神戸生活科学センターが開設された。世の中は高度経済成長ただ中の大量生産・大量消費社会である。3C時代(マイカー・カラーテレビ・クーラー)の到来を前に「消費は美德」が輝いていた。だが、その陰で欠陥商品や不当表示といった消費者問題が顕在化してくる。産業振興華やかになりしこの頃、いち早く消費者保護行政に舵を切ったのが兵庫県だった。

同センター発行の『生活科学センター開設50周年記念誌』によると、当時のようすをこう記している。「兵庫県は豊かな消費生活の実現を目指し、科学的検証の成果を生かした『生活の科学化』を提唱する」としたうえで、「数々の有害食品や欠陥商品を追及し、事業者から一目置かれる存在でした」。

65年12月に姫路生活科学センター設置。68年4月には豊岡生活科学センターが設置され、神戸生活科学センターに商品テスト室が整備された。その後、県内全域で四つのセンターが新たに開設。74年5月には「神戸市民のくらしをまもる条例」が公布(全国初)、そして消費者保護条例が制定(都道府県初)された。

### 花形行政から一行政サービスへ

「センター開設から十数年の間、兵庫県の消費者行政は花形的なサービス行政でした」と語るのは、当時をよく知る藤原正治さん。71年入庁組の消費者行政に精通した人物だ。

「僕がセンターに相談担当職員として着任した当時、もっとも多かった苦情相談は白物家電の欠陥商品でした。そのころといえば、条例はもちろん権限的なものが何もなかった時代です。だから、僕たち消費者行政職員は素で事業者と闘うわけです。センターが事業者に強い指導ができたのは、マスコミと世論の力があつたからです。センターで月1回商品研究会を開き、そこに苦情者やマスコミ、苦情品を作ったメーカーを呼ぶのです。それを神戸、朝日、日経など各新聞社がメーカー名・商品名入りで全国版・広域版で記事にするわけです。まあ、今から思えば無茶をしました



現在 兵庫県立芸術文化センター相談役の 藤原 正治 さん

けど……そうしなければ『被害が止まらない』という意識が職員全員にありましたね」

花形行政だったセンターは、やがて一行政サービスとして定着していく。

その後、行革の流れに加え、阪神淡路大震災によって県の財政は大きく揺らぐ。予算抑制は他部局同様にセンターにも及んだ。それまでは消費者問題を専門とする生活科学技師を特別採用していた。藤原さんいわく「志願兵」たちが核となった体制だった。しかし、財政的問題から技師の採用はなくなり、一般職員が配置されていくようになる。つまり「徴兵制」人事へと移行したのである。それは柱になる人材が徐々に抜けていくことを意味した。

藤原さんはこう言う。「消費者庁もそうだけど、寄せ集めなんです。経産省や厚労省が強いのは、生え抜きの人材が核になっているから。消費者行政も核になる人材を意識して育てない限り、だめなんですよ。あと大事なことは職員の『情熱』かな。『こんなこと許したらあかん!』という怒り、生々しい感情ですよ。それは現場にいてこそ生まれてくる。いま僕が感心しないのは、職員が相談処理をしなくなったこと。資格も持って優秀だから、と囑託や非常勤の相談員に任せっきり、これでは現場感覚が身につかない。身につかないから情熱も生まれません。相談業務は専門性が高いので、それに対応できる職員を養成するにはお金がかかりますがね。コスト面では正解なのでしょうが、そこは工夫が必要です。相談情報(データ)を眺めているだけではだめなんですよ、職員は。現場の情報は、現場でしか掴めない。その一番大事な現場情報を行政は握らなくなった、あるいは避けるようになった、と思うんですよ」 次号につづく