

基礎自治体における体制面での主要課題の整理

(1) 第 14 回・15 回会合で指摘された主要課題について (案)

- **主要課題①** 小規模自治体の体制の底上げ
- **主要課題②** 自治体職員の専門性の底上げ

(2) 主要課題の前提 (基本的方向性) について

- 今後、「行政が、住民に最低限保障すべき消費者行政サービス水準」を継続的に担保し、「どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制」を実現するために、国、都道府県、基礎自治体が優先的に取り組むべき課題は何か。
- 第 14 回、第 15 回地方消費者行政専門調査会で指摘された事項を踏まえ、主要課題の前提となる論点を以下にまとめた。

論点 1. 小規模自治体の底上げの必要性

- 1) 活性化基金等により地方消費者行政の体制整備は大きく進展したものの、特に小規模自治体では、高齢、過疎、財政基盤脆弱といった困難な状況下にあることが多く、窓口の未設置や相談員の未配置にみられるように未だ消費者行政体制が脆弱なままで残されている例も見られる。
- 2) 自治体の裁量を前提とした上で、小規模自治体については、国や都道府県の継続的な技術支援、財政支援のほか、周辺自治体と広域的な連携・協力等の工夫が「どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制」の実現のためのひとつの選択肢として考えられる。
- 3) 小規模自治体に限らず、財政的制約、人的制約の中で、消費者行政・消費者問題関係者の尽力だけで「どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制」を維持・継続するには限界がある。福祉・安全など他行政分野や民間団体等との連携の具現化もひとつの効果的な選択肢と考えられる (庁内連携、地域リーダーや講師養成等)。この点について、目下策定が進められている消費者教育の推進に関する基本的な方針案において、消費者行政

部門と教育行政部門福祉関係部門、商工部門との連携（高齢者・障害者見守り等）が盛り込まれることが想定されており、このような取組を契機にして体制構築を進めていくことも一案。小規模自治体においても、こうした庁内外との連携手法を応用することが可能ではないか

論点 2. 属人的な仕組みから、戦略的な仕組みへの転換の必要性

- 1) 消費者行政担当職員については、消費者行政への専任化（専門職の新設含む）、他行政分野と兼務の場合その比重をあげることで、人数拡充等が望ましい。しかし現実的には、各自治体の財政事情は厳しく、職員の多くが他行政分野との兼務であり、2～3年で人事異動するケースが一般的。
- 2) 「行政が、住民に最低限保障すべき消費者行政サービス水準」の継続性を担保するためには、どのような政策オプションがありうるのか検討が必要（特定の職員・相談員の能力や自助努力、首長の熱意、ボランティア精神のある消費者団体の協力といった要素に大きく左右されることなき政策オプションの提示が必要ではないか）。
- 3) 具体的には、消費者行政の位置付けや各関係主体の役割分担を明確化した上で、まずは、自治体職員の専門性底上げのための研修について、戦略性をもって行うことが優先課題。

論点 3. 地方消費者行政に係るメルクマール策定の是非と住民ニーズ対応のための工夫について

- 1) 「行政が、住民に最低限保障すべき消費者行政サービス水準」のメルクマールを策定することで、既にやる気をもって最低限以上の先進的な取組を行っている自治体の活動が阻害される懸念がある。
- 2) 自治体が住民ニーズに応じたサービスを提供できるよう、自治体の選択の幅に配慮が必要。
- 3) メルクマールを策定するよりも、前述 1、2 の論点に関し、優先すべき具体的な工夫を提示するのが得策か。
- 4) なお、最低限の消費者行政サービス体制が整備・定着した段階の自治体については、新たに質の向上を目指せるよう、ベストプラクティスの共有が必要ではないか。