

問題意識と検討項目案

1. 問題意識

- (1) 消費者にとって身近な地方自治体は、消費者行政の基盤をなすものであり、地方自治体による積極的な取組を実現することは消費者行政における最重点課題。
- (2) 我が国は、人口減少、高齢化、情報化といった社会情勢の大きな変化に直面しており、地方消費者行政の在り方についても、こうした状況を踏まえた方策を検討することが必要。
- (3) 10年後、20年後を見据え、消費者被害の防止、迅速な被害回復、消費者行政の底上げを図るため、限られた人員と財源で効率的・効果的な取組に向けた方策を検討することが必要。

2. 検討項目案

(1) 20年後の我が国（地方自治体）の姿

- ・人口減少、高齢化・高齢単身世帯の増加、情報化・コミュニケーションの取り方の変化。
- ・地方自治体における職員、予算の状況。

(2) 地方自治体により異なる課題の把握とそれらに対応した地方消費者行政の在り方

- ・地方自治体ごとの課題、必要な支援等に関する実態把握。
- ・地方消費者行政に係る各種のサービスが、それぞれの自治体において実際にどのような体制で実施されているのか。
- ・三大都市圏、連携中枢都市圏、中山間地域、中核市、小規模都市等地方自治体の特色、特性により異なる課題の把握。
- ・情報公開による地方消費者行政に対する取組、資源配分の透明化(住民による決定の促進)の必要性。
- ・消費者庁において検討中の新しい地方消費者行政強化作戦の動向。

(3) ネットワークを活用した消費者問題への対応の在り方

- ・情報の取扱を含め、柔軟な連絡・相談体制等の構築に向けて、関連する業務(福祉分野、教育分野等)と連携した体制の構築。
- ・広域ネットワーク、弁護士会との連携、警察との連携。
- ・公・共・私の取組。地域住民による主体的な取組を促す方策。地方自治体が消費者行政を自分事と捉え、積極的な取組を促進しそれを支援する仕組み。

(4) 専門人材の育成、活用の在り方

- ・人口減少、高齢化を踏まえた専門人材の育成、活用の方策。
- ・様々な業務を兼務しつつ、ネットワークを活用し、多様化、複雑化する消費者問題への対応策。

(5) ITツールの活用

- ・消費者行政にふさわしいITツールの活用の在り方

【活用例】

(相談業務)

- ・AIの活用による相談業務の効率化。
- ・相談窓口に行かずとも、仲間内で情報交換するような変化に対応した消費者相談の在り方。

(PIO-NET)

- ・情報化の進展を踏まえたPIO-NETの在り方。

(高齢者見守り)

(消費者教育)

(研修)

- ・ITツールを活用した地方自治体職員、消費生活相談員等。

(6) 都道府県、政令市、市町村の役割の在り方

- ・市町村の人口減少が進行していく中で、都道府県が果たすべき役割。市町村が都道府県に期待することは何か。
- ・交流人口、関係人口を踏まえた都道府県、市町村の連携の在り方。

(7) 地方自治体と国との関係

- ・人口減少、高齢化が進展し、地方自治体が担うべきサービス、従来地方が担っていたサービスの維持も成り立たなくなっている。特に小さな市町村の消費者行政施策を支えることを国の施策として考えるべきではないか。
- ・国の施策と地方の施策は連携しており、国としての重要施策を地方自治体において実施するのであれば、国が責任をもって支援すべきではないか。
- ・国としての重要施策を地方において実施するためには、地方自治体の基本的な消費者行政の組織体制の構築が重要。単発、短期間の支援ではなく、継続的な消費者行政の強化に結び付く支援の方策。