

問題意識と検討項目案に対するコメント

京都産業大学法学部教授

山田啓二

1 問題意識

- ・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。
- ・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。
- ・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。

検討項目案

○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。
- 短期的には、孤立化、空き家の増加など地域コミュニティにおけるソーシャルキャピタルの低下が安心・安全の面において地域対応力の低下を招いている。また、人手不足が体系的かつ長期的な人材育成を非常に難しくしている現実を踏まえていくべき
- 長期的には、過疎高齢化により、地域コミュニティの消滅・崩壊を念頭に置くべき
- 情報化社会は誰でもアクセスできる一方、顔の見えない匿名社会を作り出しており、消費者にとっては極めて危険な社会が出現していることを前提にすべき

- ・地方自治体における職員、予算の状況。

- 2040年には、現在の試算では900を超える市町村が限界市町村状況に陥る。地方部における市町村の対応力は、かなり低下することを前提にしなければならない。
- 都市部においても、急速に進む高齢化への対応に追われ、消費行政に対し、職員を養成し十分な予算を割くことをかなり難しい状況に陥ることを念頭に置かなければならない。

○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。
- 調査は必要。しかし、消費者行政部局にアンケートを出せば、必ず職員の拡充・予算の充実という回答しか出てこない。予算や定数に対する責任を持たない回答は単なる希望にしか過ぎず、市町村の実態とかけ離れたものになる可能性がある。
- 本来、予算部局や人事部局との調整が必要。また、調査を行う側も、具体的な支援措置の可能性を示さないと、地方公共団体をミスリードすることになる。

- ・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。

→情報公開の前に、的確な情報の蓄積のあり方を検討すべき。情報化社会は無秩序な情報の氾濫を招く反面、情報の蓄積については今まで考えられなかったような大量かつ多様で即時性のある情報の集積を可能にした。多く人が専門家の助言より、口コミ（ウィキペディア、食ベログ、トリップアドバイザー e t c）の方を信用している事を重要視すべき。

新しい、情報蓄積と情報公開をセットで考えるべきでは。

- ・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。

○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。

→上記したように、地域力が極めて低下し、予算・人員の面でも思い切った強化が望めない現在、行政・コミュニティなどのステークホルダーが一体となって地域全体の課題に取り組む体制が求められている。

消費者行政を単なる単独の行政として捉え対応する時代ではなく、まさに住民の皆さんの生活を守る総合行政の一部として捉えるべき。

例えば、今高齢者の一番身近な存在としてその生活を支えているのは介護福祉のヘルパーさんやデーサービス、ケアマネであり、NPOとして買い物代行や高齢者見守り活動を続けていらっしゃる方、さらには民生・児童委員などの方々である。まさに消費者行政はこうした高齢者の生活介護の一環として地域包括ケアの中に取り込むことも必要ではないか。

特に予防面や実際の問題が起きたときの解決対応力は日頃の生活で接している人達と作っていくことが一番効果的と考える。

- ・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。

→上記のように、消費者行政を住民の生活を守る総合行政の一部として捉えない限り、主体的な取り組みの機運はなかなか出てこず、縦割り行政の中でみんなが欲求不満に陥る状況になる。地域の包括的な安全確保体制から、警察・消費者相談員・弁護士などのエキスパートへの受け渡し連携システムの構築が必要。

○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。

→専門人材の育成は必要であるが、網羅的で十分な数の確保は現状において望めないと考えるのが現実的。それだけに、育成した数少ない人材をいかに効果的に配置するかという点を考える必要がある。

このため、高度専門人材はあくまで広域的なネットワークの中核として考えるべき。そして、その補助として、定年を経た社会経験もあり、時間の余裕もある、高齢者層を準専門人材として育成しては。

- ・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。

→消費者問題が多様なのではなく、社会全体が多様化しているという視点が重要。様々な問題に対しての社会の総合的な対応力を考える事が重要

○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。

→ロコミ社会は、特に評価面においては、かなり信頼の置ける状況を作り出しつつある。

情報をいちいち評価し、入力しては多様化複雑化する消費者問題に対応できない。このためウィキペディアや食べログのようなオープンなデータベースを構築すべき。そしてその中の情報を監視する一定の規範と運営を行う体制を作る方が効率的かつ効果的。

その上でこの情報をAIに読み込ませることによって、最新の問題に素早くアクセスできるシステムを作っては。

AIを相談に活用するためにも、コンテンポラリーな事象をすぐにAIに読み込ませる体制づくりが重要。

(高齢者見守り)

将来的にはAIが高齢者等の電話を聞いて、内容によって警告を出せるような仕組みが出来ると安心できる

(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。

○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。

→市町村は住民の安全を守る総合行政の中で消費者問題対応を考え、その中で、解決には専門的な支援が必要な事象について、都道府県への対応を求めるべき。

都道府県は、専門的な相談窓口の開設と、市町村から求められた、事象解決について警察や弁護士とチームを形成し、解決に当たるべき。

○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。

→国が個別事案について乗り出すことは、人員的にも予算的にも難しいのが現状では。それだけに地方団体の財政的な裏付け支援（交付税措置や臨時的支出に対する支援）や全国的なデータベースの構築とAIによるリモート支援を考えるべき。

- ・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。

→これだけ、消費者問題が社会問題化している中で、交付税の基礎数値が変わっていないのは、国の行政としては問題がある。口を挟むのが支援ではなく、地方自治体が主体的に行動できる環境を作ることが一番の支援。そのためにも、標準的な財政需要を明確にし、交付税の基礎数値の充実を図るなどやらなければいけないことがたくさんあるのでは。

- ・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。