

消費者委員会 地方消費者行政専門調査会 意見交換資料



people first

八木洋介

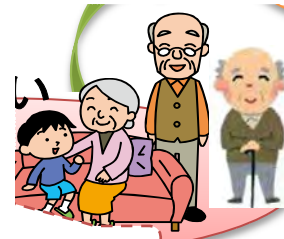
2019年7月4日

<http://www.people1st.co.jp>

20年後の我が国の姿

・ステレオタイプな考え方からの脱却

- ・ 過去の延長線上で人口減少や、高齢化社会を予測するのではなく、将来起こる可能性のあるシナリオを描き、どのような社会を構築したいかという意図を持ってその実現を図るような取り組みにしたい
- ・ 人口減少は避けられないとしても、「高齢化社会＝社会保障給付費（年金・医療・福祉その他）の増加、活力の低下」と単純化しない方策を考える
- ・ 高齢者を単に消費者（年金受給をあてにした高齢者）と考えず、高齢になっても稼ぎながら消費するセグメント（自立したアクティブシニア）と考え、支援する… 高齢化しても働く意欲のある人たちの能力は落ちないことが脳科学で証明されている
 - ・ 高齢者の働く意欲と成長努力支援… ex. 徳島県上勝町「いろどり」
 - ・ 高齢者に対する就労キャリア支援、起業支援
 - ・ 勤労高齢者への減税（年金繰り延べとセット）
 - ・ 比較的若いうちからの副業の定着
 - ・ 高齢者の健康維持

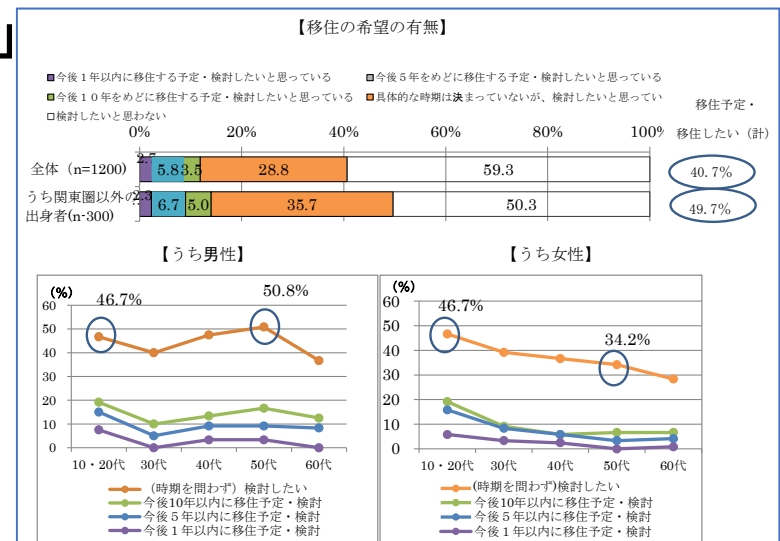


大都市から地方へという人の動き

- リアクティブからプロアクティブへ… 魅力ある地方を作って人を呼び、生産と消費の両方を活性化する
- 多くの若者が地方移住を検討
- 大都市圏から「故郷に戻ろう」「田舎で暮らしたい」という意識を持っている人材の積極活用を検討すべき
- 地方に仕事をつくる… 地方の豊かな土地、資源を生かす
- 地方移住を支援する
- すでに動いた若者たちと協同する
 - 北海道十勝「十勝未来創世プロジェクト」
 - 高知県「土佐山アカデミー」
 - 長崎県小値賀島「古民家ステイ」など

東京在住者の4割が地方への移住を希望
20代は47%

「東京在住者の今後の移住に関する意向調査」2014.6



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

- 全国一律的アプローチからの脱却
- 自治体ごとに異なる課題… 地方自治体の自主性に任せた行政を志向。
- 中央からの規制を緩和し、自己努力を認める
- 様々なアイデアを持った自治体に「特区」「レギュラトリー・サンドボックス」としてシンプルに裁量を与える



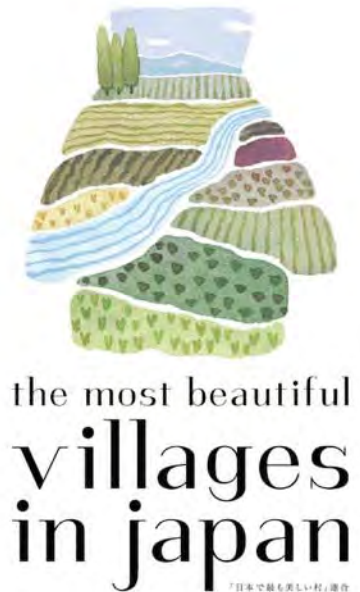
ネットワークを活用した消費者問題への対応の在り方

・ 民間企業や団体との連携

- ・ 民間企業や団体の支援を得る… 地方の活性化をSDGsやESG投資の一環として考える企業や団体
 - ・ 人の派遣(出向ないし手弁当での派遣)も考えられる
 - ・ 中央行政からの制約をできるだけ少なくし、自由度を持った施策をスピーディに支援することが大切。
 - ・ 例えば、
 - ・ 信用金庫、信用組合… 秋田県信用組合、北上信用金庫など
 - ・ 「日本最も美しい村」連合

・ 自治体間連携

- ・ 自治体の意志を大切にした連携… 全自治体一律という考え方を排し、協力体制を築く意思のある自治体間の協力推進を図る(できるところからやる)
- ・ 自治体サミットの的なものを開催して、自治体間の協力の必要性、そのあり方を議論し、アクションプランを作る



人口減少、高齢化を踏まえた専門人材の育成、活用の方策

- 予算が限られ、公務員の数も増やせない条件下でどう対応するか
 - AI、RPAの導入で人員は余剰になっていく
 - 業務プロセスの見直しやAIなどの活用によって、生産性を向上し、人と財源を捻出… 人でないとできない付加価値業務に配置する
- 採用、活用
 - 難しい課題に挑戦するには、強い当事者意識が必要… 消費者行政の課題解決に対する「思い」を持った人材の確保が必要
 - 関与する人の意志を大切にしたい人選により行政チームをつくる… 難しい課題の解決には、その課題解決に強い意志を持った人材で対応すべき
 - 自治体内外から公募人材を募るようなことも一案
 - 自治体内の人材にこだわらず、複数の世代、男女、経験(バックグラウンド)を持った多様なチームを作り、斬新なアイデアを創造する
 - 企業から副業人材を受け入れたり、主婦や高齢者自身をメンバーにする… 委員ではなく、公務員として受け入れることも一案
 - 大学と協力し、社会福祉などを学ぶ学生を活用する
 - 日本でも今後フリーランサーが増えるので、その活用も一考



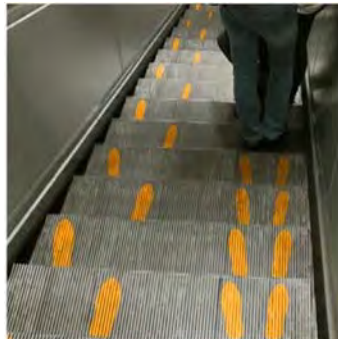
人口減少、高齢化を踏まえた専門人材の育成、活用の方策

• 育成

- 「思い」に加えて、知識も必要… 消費者行政に関する様々な知識を学び続ける機会を作る
- 社会の変化をタイムリーに察知し、対応するため、組織を超えた情報交換の機会を作る
- 自治体の壁を超えて人材を相互交流… ベストプラクティスの共有、新たな視点の確保
- 内閣府でプロ集団を作り、一定の期間地方自治体に人材派遣

• 科学の知見を取り入れる

- 最近発展が著しい脳科学、行動科学、組織心理学の知見を取り入れ、消費者の行動を予測したり、行動に影響を与えることも必要：例えば、Nudge理論を使えば、低コストで人の行動に影響が与えられる



人口減少、高齢化を踏まえた専門人材の育成、活用の方策

• 活性化

- 最も大切なのは目的と意義の徹底。
- 本件を実践する首長をはじめとする行政トップによる「思い」「情熱」を伝える日常的コミュニケーションが鍵
- 意欲的でないリーダーのもとでは何をしても失敗する確率が高い
- 消費者行政への取り組み方の評価を国の予算の配分に取り入れる

• 評価、報償

- 実力主義… 積極的に関与して結果を出した人とそうでない人の評価に差をつける
- 意欲的でない人を入れ替えたり、良い成果を出した人を様々な形で報いる… 金銭的、非金銭的両面で考える



人口減少、高齢化を踏まえた専門人材の育成、活用の方策

- **組織**
 - ニーズに柔軟に対応するため、プロジェクトごとにプロジェクトリーダーを入れ替えることのできる仕組みを作る
- **仕事の進め方**
 - 民間企業では今、変化が激しく正解がない時代のマネジメントとして、デザイン思考を取り入れ、Agility経営をするようになっている
 - 行政にあっても、正解のない課題に対応するにはPDCA的アプローチではなく、「走りながら考える」デザイン思考やAgile手法を活用することを検討してほしい
- **戦略的に知を取り込む**
 - クラウドソーシングによって外からアイデアを広く求めることが可能になっている。全てではないにしても、活用の余地はある



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

- 兼務
- 複業/副業(組織内外)
- 主婦/夫、高齢者、フリーランスの活用
- 学生の活用
- クラウドソーシング
- 公募
- プロフェッショナル部隊
- 組織の壁を超えた人材交流(自治体間)
- 民間企業、団体との連携
- 大学との連携
- 自治体間の連携



地方自治体と国との関係

- 小さな市町村といえどもあくまで主導権は自治体だと思う
- 自治体がイニシアチブを取ることなしに、国から制度的に支援してもサステイナブルな変化が起こるとは思えない
- 国として支えるのであれば、小さな自治体が自ら何をしたいかを考える支援をすべき
- 国として支援するのであれば、独り立ちをしようとして動き出した自治体を優先すべきだと考える
- そういった意味で、国としての重要施策を地方において実施するために、地方自治体の基本的な消費者行政の組織体制を構築し、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をすることは賛成である





people first