

令和元年7月31日

地方消費者行政専門調査会 問題意識と検討項目案に関する意見等の概要

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。

(各委員からの意見)

- ・現状において人員と財源の制約が高いのは事実だが、国と地方の役割分担も含めながら、財源確保（国民／住民負担の純増）を行っていくという視点も重要になる。
- ・いくつかの「典型的な高齢者」（ペルソナ）を想定して、必要な政策の在り方を議論すると分かりやすい。生活者視点、ユーザ視点での問題の考察の手法（「デザイン思考」とも呼ばれる）を活用するのも一案。
- ・認知症消費者への政策も大きな課題になる。
- ・ステレオタイプな人口減少や高齢化社会を前提にせず、実現したい未来を描いてその実現のための施策を考える。大都市から人を移動させること、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）と考えるなど。
- ・地方公共団体の中で消費者行政のための組織・予算を区切って、それを拡大することをすべての地方公共団体に求めることは、一定水準で必要であるが、今後ますます難しくなる。消費者行政と他の行政部門との間、地方公共団体相互間および国と地方公共団体との間、さらに公・共・私の間における連携のあり方を検討する必要性が、ますます大きくなる。
- ・それぞれの分野について、これまでの連携の取組みの事例を収集・分析するとともに、連携先ないし連携先の候補を含む様々な関係者・関係団体の視点から、連携を難しくしている制度上・実態上の要因を分析することが有益。
- ・シニアが活性化して、元気なシニアがたくさんいるという状態も十分に描けるのではないか。
- ・日本では、高齢化やいろいろなことから人が足りないということを言われているが、AIとかロボットを活用すること等によって生産性を上げていく、構造的な問題を解決することによって、人を捻出することは可能ではないか。
- ・一般の人たちは、消費者問題をこのまま放っておいたら何が起こるのかというリスクをしっかりと把握していない。このままでいくとこういう状態になる、こういうリスクがあるということを、まず明確にする。その上でどういう政策を打っていくかを考えることが非常に重要。

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。

（各委員からの意見）

- ・少ない若者の税収で高齢者を支える社会となり、地方自治体における職員・予算は減少し、各種サービスのために外国人を雇用する場面が増加する。これまで単一民族であった社会に新たなコミュニケーション能力やルール作りが必要となる。
- ・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（社会・地域における人々の信頼関係や結びつき）の低下、安心・安全の面での地域対応力の低下、長期的には、過疎高齢化による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。
- ・民間企業も法治国家の中にある会社ではあるが、彼らは膨大な情報を持っていて、これをどう使われるかによっては、消費者にとって大きなリスクを抱えることがある。

- ・地方自治体における職員、予算の状況。

（各委員からの意見）

- ・公務員数について検証を行いながら、（地方消費者行政に係る各種サービスの実施体制の検証も踏まえながら）消費者行政に携わる人材確保・育成のあり方を検討する必要がある。
- ・各自治体における消費者行政のための財源確保について、①独自財源による確保、②国庫支出金による確保、③交付税による財源保障、などの観点から検討する必要がある。分権化や高齢化・人口減少といった状況の下で、自治体の裁量性を重視するのであれば、一般財源を確保していくという方向性の検討も重要である。
- ・地方自治体職員・予算減少に反し対応すべき課題は多様化しており、深刻な事案の増加や職員の業務量の増大が見込まれ、自治体間の広域連携、共通業務の分担等を検討、推進させる必要がある。
- ・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といわれている。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、消費者行政に対し、職員を養成し十分な予算を割くことは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。

(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。

(各委員からの意見)

- ・エリアによっては行政サービスのフルサポートが困難になることから、自治体の連携によるサービス維持の検討が必要。
- ・消費者庁は、地方自治体ごとの現状と課題の把握を行い、解決策を国と都道府県、市町村が協同して考える枠組みが必要ではないか。その際、実態の把握に各地域の消費者団体・NPO等を巻き込むことで、消費者団体の活性化やスキルアップにつながり、より消費者の視点に立った実態把握ができるのではないか。
- ・情報公開の前提として、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。多くの人が専門家の助言より、口コミを信用していることを重要視すべき。
- ・行政というと、平等に、公平にという考えが出るのかもしれないが、優先順位をつけて上から当たっていくこと、平均的ではなく、それぞれの地域の特性や実態を明らかにすることも必要である。

(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。

(各委員からの意見)

- ・既存の地域協議会を見守りネットワークに一本化、活性化し、地域を支えるすべてを盛り込み、地域の問題を地域で把握し、行政へ繋げるシステムを構築する。
- ・消費者問題に継続的に取り組み、行政と地域との橋渡し役をしてくれるサポーターのような人材を各地域に育成・配置し、消費生活相談窓口のアウトリーチ機能を強化する必要がある。
- ・消費生活センターをネットワーク機能の拠点と位置づけ、相談対応や消費者教育のみでなく、消費者課題に関わる人材や団体、さまざまな情報やノウハウ等を集約し、ネットワーク化するハブとしての機能を持たせてはどうか。
- ・自治体においては、福祉分野と消費者行政分野の連携が必要である。現在の地域包括システムに寄せられる課題は福祉分野が中心であるが、今後は消費者課題(高齢者、障がい者の消費者被害等)の対応についても、消費生活センターとして独自の専門性を高めながら、ともに連携、活動していくことが必要ではないか。
- ・都道府県・市町村は、消費者団体や地域の人材をコーディネートする機能を持つ必要がある。
- ・優良な行政支援サービス(行政のアウトソース化)を、安心して利用できるような認証制度(例えばアクティブシルバー認証など)、活性化制度のデザインも必要になる。
- ・全自治体一律という考え方を廃止、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)。
- ・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。消費者行政は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考えられる。
- ・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の連携システムの構築が必要。
- ・地方消費者行政の場合、問題の発生を予防し、あるいは問題を発見する場面では、地域に密着した行政活動が必要である一方で、問題を調査し問題に対応する場面では、地域を越えた連携が必要になる場合が多く、消費者行政の成果(となる公益)も地域を越えて及ぶという特徴は、必要な視点。
- ・どこの行政で何をしているのかということタイムリーにシェアしていくような形で、自ら学んでいくといった機会も大事ではないか。
- ・ネットワークの中では、消費者行政はワン・オブ・ゼムにしかない。そのワン・オブ・ゼム

にしかないというところが、地方において消費者行政の専門家の地位が低いということにそのまま反映している。そこに消費者問題のプロフェッショナルがどう絡んでいくのか。もっと社会の基盤的なインフラの問題として考えないといけないのではないか。

- ・ 本当に知ってほしい人たちに知ってもらうというのは大変。
- ・ 担い手ということにも関わるが、消費者活動、消費者運動をされる市民団体というものがもっと育っていかないといけない。
- ・ 福祉、環境、消費者問題と、さまざまところで行政と地域、民間の連携というものが出てくるが、行政の側から、1対1の関係でその組織を見えてしまうところがある（住民まで縦割りにしてしまっている）。さまざまところから1対1の関係を求められても、地域の側は限界がある。行政がまず自分たちで調整をし、その上で地域に話を持っていくということが必要ではないか。
- ・ 改めて地域の組織化やコミュニティーの在り方、そして、それに対応するそれぞれの地域特性に合わせた消費者行政の在り方を考えていかないといけない。

(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。

(各委員からの意見)

- ・地域の元気な高齢者のボランティアに頼るだけでは限界がある。学生、企業からも支援者を派遣できるシステムを構築すべき。
- ・若い世代の育成も必要であり、大学で専門的な知識を得た人物を登用するなど、行政や企業に専門知識で就職できるようなシステムづくりが必要。
- ・安定的な雇用の確保と継続的な配置による専門性を必要とする消費者行政担当職員、消費生活相談員の経験の積み上げが重要。
- ・自治体の専門人材の育成については、国が中心となって都道府県を支援し、都道府県は地域のニーズに対応した研修等を提供する必要がある。その際、研修を受けられるように環境を整えることも重要な支援と考える。
- ・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を積極活用することも検討する。大都市から地方へという人の動きを作る。
- ・本課題に自ら参画したいと思う人材によって行政チームを作る（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）。そのために、自治体内外で公募人材を募るようなことも考えてみると良い。
- ・リーダーの強い「思い」「情熱」とその日常的コミュニケーション、首長をはじめとする行政トップが常に関心を示し、検討メンバーを鼓舞するようなリーダーシップを発揮することが鍵。
- ・民間企業や団体の支援を得る。そのためには行政からの制約をできるだけ排除し、自由度を持った施策を許容することが大切。
- ・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。
- ・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する。
- ・できるだけ任せることによって活性化するというのは一つのポイントではないか。
- ・若者に限らず、日本の中に、この問題に対応したいという思いを持っている人はいる。その思いを生かすという意味でも、もっと大々的に人の募集をしてはどうか。
- ・この問題を第一の課題として首長に関わってもらい、やる気を喚起することも必要である。
- ・実力主義で評価し、やった人に対してはきちんとした報酬を与えていくという考え方もある。
- ・クラウドソーシング、インターネットを使い、こういう問題を解決したいのだけれども意見はありますかということを問い、アイデアを募ることも可能ではないか。
- ・求められるのは、内部におけるコーディネート力という意味での専門性ではないか。
- ・民間にいる人材をどうやって公共的な仕事に参加してもらうかというときに、職務としての区分が問題になってくる。日本の場合、民間の職員と公務員の位置付けが明確になっていて、そこ

になかなか交流がない。他方、海外では、民間部門と公共部門の職務としての垣根が低いということがある。そういう仕組みがあると、人の交流が活発になるのではないか。

- ・扱おうとしている問題を官民連携のようなところに位置付けて人を採用するということが現実的なやり方としてあったりする。
- ・人材交流をする上で一番問題になるのは給料で、圧倒的に官のほうが低いため、いい人に来てもらおうと、本人が我慢するか、会社が補填するかという形になってしまう。その調整が結構難しい。また、戻ったときにどれだけ戻れるかという問題もあって、現状では大変厳しいものがある。
- ・消費者行政といっても非常に分野が広い。それぞれの人が全ての分野をカバーするというのはおよそ不可能であって、専門性そのものというよりは、ほかの専門性とのつながり、こういった話であれば大体ここに持っていけば上手くいくのではないかという当たりをつけるというつながる能力というのが重要ではないか。

(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。

(各委員からの意見)

- ・情報は社会全体で活用できるよう、ビッグデータ化する必要がある。
- ・若者はネットで検索して自己解決する傾向が強い。若者が検索するアクセス先に行政の情報が目に留まるようにする必要がある。その際、検索データが行政のもの、広告など、一目でわかる色別やマークが必要。
- ・悪質商法の手口などはタイムリーに紹介できる(例えばタブレットを地域の担い手などに配付、配信する)システムを構築すべき。
- ・ITツールの活用による相談業務の効率化も考えられるが、市民の安全・安心の観点から、活用は工夫する必要がある。
- ・「GPSを活用した見守り」「チャットを活用した、比較的簡単な相談の振り分け」「消費者教育や研修でのEラーニングの活用」等、ITツールを有効に活用する。
- ・きめ細かい取り組みには(行政だけの努力では)限界があると思われるので、行政だけではなく、民間・NPOなどとの連携(行政イノベーション)も視野に入れることも必要。
- ・PIO-NETなどは、データ駆動型政策のPDCA(データを利活用した政策の立案と効果評価)として、とても大きな可能性を持っている。AIによる課題発見と、人の知見によるソリューション開発を組み合わせた「AIと人とのハイブリッド行政」の好例になる。
- ・ある高齢者の視点で眺めた際に、福祉行政、消費者行政などがバラバラに見えないように(生活問題ごとに分断する方法論の課題)見せていくという観点にも、ICTの活用の可能性がある。
- ・ITツールは、必要な情報を必要な人に伝えるチャネルの開拓にも繋がる。高齢者がICTを使いこなすかはわからないが、そのつなぎをしてくれる人を支援するツールとしては役立つ。
- ・福祉部門と行政部門の連携など、部門間の連携が、長らく課題になっている。複雑で数多い行政施策の全体像がうまく把握できないということもあり、その可視化もICTの重要課題である。
- ・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。

(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。

(各委員からの意見)

- ・予算や職員に限りがあるので、都道府県、市町村という行政サービスの実施場所や仕事の範囲ではなく、実施目的や内容に応じて、地域横断的・効果的なサービスの展開が必要となる。
- ・市町村は身近な問題点を把握すること、都道府県はどのような連携が考えられるかなどを検討することが大切。
- ・都道府県は市町村と連携を図りつつ、市町村では解決の難しい課題に対して支援する必要がある。
- ・市町村の枠を越えた取り組みを都道府県が支援し、複数年度、複数市町村で活用できる予算など、柔軟な仕組みも必要ではないか。国も、そういった都道府県の施策を支援するため、例えば経年で活用できる交付金の創設といった施策を検討する必要がある。
- ・行政施策（例：消費者安全分野の企業連携・教育・啓発資料など）の開発力にも大きな差があるのが現状。これらの共有化を図る必要がある。
- ・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る。そのうち、解決に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の解決について、警察や弁護士とチームを形成し、解決に当たるべき。

(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。

(各委員からの意見)

- ・地方自治体により抱える問題は異なるので、一律な支援では対応できない。
- ・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。地方団体へ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。
- ・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こと等が必要。
- ・中央で方向性を示すということは非常に大事なことだが、全国一律的なアプローチから脱却して、地方でいろいろなことをやってみたいという人たちに対してやらせてあげるような仕組みも必要なのではないか。
- ・場合によっては、特区や、あるいはレギュラトリー・サンドボックス（規制のサンドボックス制度）のような自由にできる枠組みを作って、そこではやってもいい、試してもいいという仕掛けをしてはどうか。
- ・例えば、国に地方行政あるいは地方の消費者行政のプロフェッショナル集団を作り、問題があるところを、優先順位を付けながら、一つ一つ解決していく、地方自治体と一緒に解決していくといったことができないか。