

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)

【人や財源などの不足】

- ・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。
- ・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。
- ・合意を調達できないために税がとれず、結局それが財政赤字になっているというのが今の日本の現状。この状況をどのように変えていけるのかというのが非常に大きな課題。

【高齢化社会の政策の在り方】

- ・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。
- ・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。

【効率的・効果的な取組に向けた施策】

- ・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。
- ・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。

【消費者行政の必要性の周知】

- ・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）

【人口減少と人手不足】

- ・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。

【地域コミュニティの消滅】

- ・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。

【情報化社会のリスク】

- ・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）

【消費者行政に携わる自治体職員の確保、育成】

- ・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。
- ・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。

【地方自治体の予算等】

- ・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。
- ・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。
- ・財源の在り方を考えるとき、国の地方に対する財源保障という部分を重視する場合には、国税

を使って地方にしっかりと保障するというやり方もあるし、一方で、地域ごと、地方ごとのニーズに合わせて上手くやっていくべきだという考え方をとるのであれば、自治体ごとに地方税を上手く使いながらやっていく。どちらで財源を含めた議論を回していくかというところを両輪として、しっかり議論していかなければならないのではないかな。

- ・必要な予算を自治体が自分たちで集めなければならないとすると、財政力あるいは経済力が弱い団体は、高い税金をかけないとお金が集められない。自治体が各自で財源を確保しなければならないとなると、結局、自治体間の財政力、経済力の差がそのまま負担の格差に結び付いてしまうので、そういう地方自治的な機能を強めようとする、セットで国による財源保障をしっかりと組み合わせないといけない。

(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。

(各委員からの意見)

【地域の特性等に応じた課題解決】

- ・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。
 - ・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。
- ・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。

(各委員からの意見)

【課題の把握のための関係機関との連携】

- ・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。
- ・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。

(各委員からの意見)

【自治体間連携】

- ・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。
- ・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）。
- ・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。

- ・ 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。
- ・ 広域連携を行った場合、相談員が1人体制の自治体では研修参加等が可能になる等のメリットもある一方で、委託自治体の消費者行政を推進する意識が低下する可能性や、委託自治体に情報が入りにくくなり、自治体内の部署連携や消費者団体と連携しにくくなる可能性等のデメリットがある。委託自治体が住民への注意喚起・消費者教育等に取り組めるような仕組みや、委託自治体が消費者行政を推進するための問題意識を持続するための仕組み等を作ることが必要。
- ・ 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)

【情報公開のための的確な情報の蓄積】

- ・ 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。

(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 of 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)

【既存のネットワークとの連携・統合】

- ・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。
- ・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。
- ・福祉系の諸課題に取り組むところと消費者行政が寄り添っていくことが大事。

【自治体と事業者の協定（連携）による見守り活動】

- ・自治体との協定については、自治体がリーダーシップをとって協定を結び、運用を推進している。なかなか企業単体で行うことができない取組であり、行政との連携が非常に大事になってくる。
- ・(日頃の事業を通して) 地域のことをよく知って、それぞれの方と信頼を築くことから、小さな変化に気付くことができるという状況になる。
- ・実際の見守りの事例のほとんどが福祉的な命につながる事例の通報。なかなか消費者課題につながる事例が少ないというのが現状。
- ・見守り活動を行う上では、地域包括等の関係者、専門機関との関係作りが大事であり、取組の中でそれが進んできている。また、見守りを行う民間同士のネットワークも広がってきているのではないか。

【地域コミュニティによる見守り活動】

- ・持続可能なコミュニティ作りのためには財源の確保が非常に大事になってくる。
- ・自治体を中心となって民間と連携する見守りを推進するために、自治体が連携をコーディネートしていくことが必要ではないかと思う。

- ・民間と民間がつながること、自治体がそれをコーディネートすること、関係者が課題を共有することで、具体的な取組につながっている。
- ・官民連携をコーディネートした場合に、集まった課題を専門人材に横断的につなげるということが必ず必要になってくると思う。そういったことをコーディネートする、もしくはそういったことを自治体のところで解決していく機能が必要になるのではないか。
- ・福祉的な取組をされているところにどう関わっていくかが地方消費者行政の課題でもある。

【公・共・私の連携】

- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・福祉、環境、消費者問題と、さまざまな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）。さまざまなところから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。
- ・専門体制は課題を解決するためには必要。水平展開していく上では、広域連携等で体制の格差を解消していくことが必要なのと、ネットワーク作りをコーディネートしていく人材が必要なので、その育成をしていくのが大事。さらに、専門性を持続するための位置付けをきちんとできるような財政支援を考えることが必要になってくる。

【消費生活センターの位置付け】

- ・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。
- ・消費者教育の基本方針の中には、消費生活センターが地域の消費者教育の拠点であることがうたわれているが、むしろ後退しているのではないか。拠点化のための消費者行政予算の確保、行

政職員の認識の向上、啓発業務の時間を確保するために相談員の増員が必要。

【適格消費者団体】

- ・ 適格消費者団体が地方消費者行政の中で必ずしも明確な位置付けを与えられないまま、行政の役割の一部をかなり担っているという現状から考えると、さらにその機能を強化して明確な位置付けのもとで活動してもらうことが大事ではないか。
- ・ 消費者庁設立時の消費者委員会の機能にも係るが、例えば適格消費者団体がさらに機能強化して、オンブズマン的な機能を持って消費者行政を評価するとか、あるいはADR的な機能をさらに発揮していくとか、そういう可能性もあるのではないか。
- ・ できれば各県に消費者団体の基礎となる適格消費者団体を置いていきたい。
- ・ 適格消費者団体が事業者の違法行為を差し止めるという本体業務だけではなく、地域の消費者問題被害の防止、あるいは地域のネットワークを広げる拠点になるということが、適格消費者団体のより大きな存在価値だと思う。
- ・ 各都道府県に最低1つあれば、地元の消費者行政あるいは消費生活センターの機能の向上にもつながると思うが、人材の問題に直結して思うように広がっていかないということがあるのだろう。ただ、人材といっても、ボランティアベースでなおかつ毎月集まってやっていくとなると難しいが、ある程度の財政支援のもとで業務として位置付けていけば、決してできないことではないのではないか。

(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)

【専門人材に求められる能力】

- ・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。
- ・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。

【専門人材の雇用】

- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・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。

【専門人材の育成】

- ・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。
- ・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。
- ・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。

【専門人材の活用】

- ・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。
- ・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。
- ・アイデアを持った人たちが集まって、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。
- ・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。
- ・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。

【相談員の現状等】

- ・消費生活センターには有資格者を規模に応じて一定数置かないといけないとか、企業であれば消費生活アドバイザー及び相談員の有資格者を、これぐらいの規模であれば何人置かないといけないというようなルールを作ったり、専門職には給料的にもほかの一般職員より手厚くする。そのような抜本的なやり方をしないと、人が集まらないという現状は変わらないのではないか。
- ・相談員の確保は非常に難しいのが現状。都市部では30代～40代女性が相談員資格を取得しても、給料の低さ、雇用の不安定さなどから相談員希望者が減少している。専門性が非常に高く、範囲も広く、資格取得後も自己研鑽が必要で給料に見合わない。国家資格となったが、待遇はほとんど改善されていない。
- ・相談員の資格に関しては、受講者の負担も考えるといろいろな面から都道府県の役割、支援というのは非常に大切ではないかと思う。
- ・県は市町村の相談員がどういう資格を持っているのか、持っていないのかというところの把握ができているのか疑問。
- ・相談員の研修参加率が交付金等の見直しにより減少傾向にある。また、行政職員の研修参加率も随分前から低く、それでは相談内容を理解するための専門性が高まらない。

- ・相談員退職後、消費者団体や福祉関係団体等で様々な活動をしている人もいます。これまでの経験を活かして地域で啓発活動を行ってもらうなど、高齢になっても相談員の活用が行われるといいのではないかと。

(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)

【ITツールの活用】

- ・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。
- ・「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。
- ・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。

【ITツールを活用した消費者啓発】

- ・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ツールを活用した消費者相談】

- ・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。
- ・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)

【地域横断的なサービスの展開】

- ・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。

【都道府県・市町村の役割分担】

- ・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。

【都道府県による市町村の支援】

- ・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)

【国による地方自治体の支援】

- ・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、人力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。