

第 27 回地方消費者行政専門調査会における議論の整理

令和 2 年 2 月 28 日
消費者委員会事務局

【事業者等ヒアリング①（ヤマトホールディングス）】

	項目	意見等
1	取組みの採算性、 全国展開	ネコサポの取組みは、現在は東京中心で行っておられるが、採算は取れているのか。 また、ネコサポの取組みは全国展開可能なのか。
2	消費者相談への対応	例えば認知症の方が次々販売の標的にされたり、着払いで何か送りつけられてくるような問題に対し、ネコサポは対応しているのか。また、そうした事象に対してヤマトホールディングスではどのように対応しているのか
3	ネコサポ利用者との連絡 ツール	ネコサポ利用者との連絡は、アプリなどを使ってやっているのか。情報展開をどのように行っているのか。
4	顧客情報の活用等	高齢者のイエナカサポートや買い物代行のデータは、行政にとってすごく重要なデータだが、こうしたデータについて分析・連携などはしていないのか。
5	介護予防支援の担い手	介護予防支援が NPO や無資格の方でもできるようになった。この分野は実は市町村において人的な資源とかが非常にないので、今後、ネコサポのような活動が出てくるといいのではないかと思う。
6	連携の相手方である自治体 への要望	自治体の中には、連携しやすいところとにくいところとあるかと思う。これからは、自治体と事業者の連携を進めていかなければいけないと思うが、事業者からみて、連携する上で、改善してもらいたい点はあるか。
7	地域活動への更なる参画	地域を見守る活動に事業者代表として参画していただいたり、情報交換をしていただけたら良いと思う。また、地域で高齢者のトラブルとか消費者被害を学ぶような学習会を行っていただいても良いと思う。
8	配達員の学習機会	配達員の皆さんにも、配達時にお声がけするときの知識を身に着ける学習機会があるといいと思う。業務としてそうした学習機会を設けることで、非常に力を発揮していただけるのではないか。

	項目	意見等
9	詐欺被害防止のためのデータ分析	代引きサービスを利用した詐欺被害を食い止めるために、データを蓄積し、分析したりしているか。
10	配達員の副業としての消費生活相談員	ドライバーさんが消費者生活相談員の資格を持って、副業としてそれを同時にやっているというようなことを企業として取り組む可能性があるのか。行政側も副業として受け入れられるのか。
11	配達員のサポーターとしての活用	配達員に、サポーターになってもらい、困りごとがある方を消費生活センターにつなげていただくことを全国展開するというのは良いと思う。
12	行政と事業者の地域包括協定	平成 27 年に京都府とヤマト運輸株式会社との間で地域包括協定を結んでおり、その中で、物産の販売、安心・安全なまちづくり、高齢者支援、障害者支援、子供・青少年の健全な育成支援、災害対策、環境保全を目的にしている。こういう形で本当に行政との協定がどんどん進んでいけば、かなりおもしろいと思う。

【事業者等ヒアリング②（会津若松市）】

	項目	意見等
1	スマートシティと消費者行政	スマートシティと消費者行政をどのように掛け合わせていくかという、これは大きな課題。スマートシティでは、潜在インフラ的なものができているので、そのうえで動くサービスの展開ができれば良いと思う。ある種の OS ができている状態で、そこにいろいろなアプリを載せられるような状況になってきていると思うので、その一つのアプリとして消費者行政サポートのアプリを載せていただけると良いと思う。
2	消費者行政への IT 技術の活用①	消費者行政に活用できそうなところというと、1つはそれぞれの特性に応じた情報提供。例えば高齢者の皆さんに対して、最近こういう詐欺事件や消費者問題が起きていますよというようなことを流すことができるのではないかと。
3	消費者行政への IT 技術の活用②	交流型にして、オンラインで高齢者と民生委員と一緒に相談できるみたいな形になっていくと、消費者行政として画期的に進むのではないかと期待している。
4	消費者行政への IT 技術の活用③	これだけ IoT、ICT が進んでいくと、AI である程度スクリーニングを消費者行政もやっていく時代が来て、そうになると交流型、対話型のチャットボットが出てくるのだろうと思う。

	項目	意見等
5	消費者行政への IT 技術の活用④	これだけ市として市民の皆さんの情報を集めてくると、消費者被害に遭いそうな人の予測に使える可能性があると思う。行政が担うということで一定の制約を持ちながらきちんとした対応ということを考えていくと、消費者被害に遭う可能性の高い人たちを予測することによって、そこに相談員なり何なりを充てていくことが可能になって、全体として消費者被害を減らすことができるということも考えられるのではないかな。
6	消費者行政への IT 技術の活用⑤	<p>飛躍的に広げていくためには、いわゆるサポーター制度をうまく組み合わせることではないかと思う。例えば福祉の分野では認知症サポーターという制度があり、いろいろなところで講習会を開いてサポーターになっていただく。ただ、継続的に情報提供するツールがない。</p> <p>でも、こういうツールがあって、市民の中で情報弱者ではない、少しアクセスに慣れている人がアクセスすれば、そこを見てまた声かけなり何かあったときはどこへ伝えるというのが確認できるようにする。そののさらに延長が、消費者問題ではないかと思う。</p> <p>消費者問題は、認知症サポーターのように認知症の特性やこういう異常があったら通報してくださいでは済まない。毎月のように新手が出てくるので、時々情報を仕入れないといけない。自ら学びながら、声かけもしていくし、そういう意味では自分の勉強にもなる情報を絶えず提供していく。</p> <p>そういうところで、こういう制度がつながれば、情報提供した最新の情報を提供された人が、周りに一人でも二人でも声かけをしていくという構図ができるのではないかな。</p> <p>国や国民生活センター、あるいは県のいろいろな情報をこのシステムの中にうまく盛り込んで、地元の消費生活センターにつながるというような仕組みをぜひ検討していただけると、全国で参考になると思う。</p>
7	標準化・共同化	スマートシティ化をやっていくときにはどうしても標準化、共同化をやっていかないと効率が悪くなってしまう。例えば近隣の市町村とか福島県、そうした中での標準化、共同化、クラウド化みたいな形でこれを広めていくという動きはあるか。
8	他地域への横展開	会津若松で開発された OS を、今せっかくできたものを他の地域に横展開していく点に興味がある。

	項目	意見等
9	人口減少とスマートシティ化	<p>人口減少は食いとめるというのが大きな構想としてあるのか、あるいは人口はもう下がっていくのだけれども、それにどううまく適応していくのかというような発想があるのか、どちらなのか。ある意味減っていくものにどう適応していくかというのも現実的には考えないといけない状況も出てくるのかなと思う。</p> <p>人口減少への対応と言うと、例えばコンパクトシティというものを作って、高齢者を中心地に呼び寄せる、ゾーニングをするような考え方とか、人口減少に対応したまちづくりをやっていこうというアイデアも出てきたのだけれども、そういう観点で言うとスマートシティ化というのは、そのような人々の居住を集約化したり、そこに影響を与えるようなことをあえてしなくても、情報が自由に動くということで、そういうところをカバーする可能性もあるのか。そういういろいろなサービスがある中、消費者行政も関わってくるかと思う。</p>

以上